

## BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

# Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện Ung Bướu thành phố Hồ Chí Minh cơ sở 2 năm 2023

Trần Hà Tiểu Linh<sup>1,2\*</sup>, Diệp Bảo Tuấn<sup>1</sup>, Phạm Quỳnh Anh<sup>2</sup>, Phạm Trí Dũng<sup>2</sup>

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh (KKB), bệnh viện Ung bướu Thành phố Hồ Chí Minh Cơ sở 2 (BVUB TP.HCM CS2).

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang. Sử dụng bộ công cụ SERVPERF có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cao để thu thập dữ liệu từ 260 người đến khám tại KKB. Phương pháp phân tích số liệu định lượng: thống kê mô tả.

**Kết quả:** Kết quả nghiên cứu định lượng cho thấy CLDV KCB tại KKB BVUB TP.HCM CS2 năm 2023 chưa đạt chất lượng, điểm trung bình là  $3,82 \pm 0,30$ . Điểm trung bình cao nhất ở khía cạnh Đảm bảo  $4,01 \pm 0,32$ . Các khía cạnh dưới mức "đạt chất lượng": Hữu hình ( $3,93 \pm 0,31$ ); Tin cậy ( $3,72 \pm 0,39$ ); Đáp ứng ( $3,70 \pm 0,43$ ); Cảm thông ( $3,79 \pm 0,35$ ). Tỷ lệ người bệnh (NB) đánh giá dịch vụ (DV) bệnh viện (BV) "đạt chất lượng" là 39,2%. Khía cạnh Đảm bảo có tỷ lệ đánh giá đạt cao nhất 77,3%; tiếp theo khía cạnh Hữu hình là 76,9%. Khía cạnh Cảm thông là 63,1%. Khía cạnh Tin cậy là 43,8% và khía cạnh Đáp ứng là 42,7%.

**Kết luận:** Điểm CLDV KCB tại KKB BVUB TP.HCM CS2 năm 2023 ở mức chưa đạt chất lượng (3,8 điểm). Bệnh viện cần rà soát, thay thế các biển chỉ dẫn khó nhìn, kích thước nhỏ, vị trí chưa phù hợp; Tăng cường thêm các quầy hướng dẫn tại vị trí giao cắt giữa các tòa nhà. Hàng quý, tổ chức các buổi tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, quy định ứng xử, và khả năng thấu hiểu cho nhân viên y tế, nhân viên tiếp đón, hộ lý, bảo vệ, nhân viên vệ sinh;

**Từ khóa:** Chất lượng dịch vụ, người bệnh, khám chữa bệnh, ung bướu.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới, chất lượng dịch vụ (CLDV) khám chữa bệnh (KCB) là mức độ đạt được các mục tiêu của hệ thống chăm sóc sức khỏe về cải thiện sức khỏe và đáp ứng kỳ vọng của người dân. Đảm bảo CLDV KCB là yếu tố thiết yếu cho sức khỏe và phát triển bền vững. Cải thiện CLDV KCB bằng cách áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng và đào tạo nhân viên y tế (NVYT) giúp nâng cao chất lượng cuộc sống và giảm tỷ lệ tử vong (1).

Tại Việt Nam, Bộ Y tế đã ban hành các tiêu

chí đánh giá chất lượng bệnh viện (BV) và tiến hành đánh giá hàng năm (2,3). CLDV KCB ngoại trú của BV Trung ương Quân đội 108 năm 2021 ở mức Đạt Chất lượng (điểm trung bình chung là  $4,23 \pm 0,26$  trên thang điểm 5) (4); CLDV KCB ngoại trú tại BV Hoàn Mỹ Bình Dương năm 2021 được đánh giá đạt mức Đạt chất lượng (điểm trung bình chung đạt được  $4,33 \pm 0,55$  trên thang điểm 5) (5).

BVUB TP.HCM CS2 với quy mô 1000 giường, khởi công năm 2016 tại thành phố Thủ Đức, TP.HCM, khai trương ngày 12/10/2020. Báo cáo năm 2022, ghi nhận phàn nàn và góp ý



Địa chỉ liên hệ: Trần Hà Tiểu Linh

Email: [mhm2131053@studenthuph.edu.vn](mailto:mhm2131053@studenthuph.edu.vn)

<sup>1</sup>Bệnh viện Ung bướu TP. Hồ Chí Minh

<sup>2</sup>Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 01/3/2024

Ngày phản biện: 17/4/2024

Ngày đăng bài: 29/4/2024

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0802SKPT24-017>

của NB về quy trình, thủ tục KCB và thái độ NVYT (6). Để đánh giá CLDV KCB tại đây năm 2023, tác giả đề xuất sử dụng bộ thang đo SERVPERF gồm 22 tiêu chí thuộc 5 khía cạnh, ngắn gọn, thân thiện với NB và tiết kiệm chi phí (7,8). Với mục tiêu Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại KKB, BVUB TPHCM CS2 năm 2023.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang.

**Địa điểm và thời gian nghiên cứu:** Tháng 10/2022 đến tháng 11/2023, tại Khoa khám bệnh - BVUB TPHCM CS2

**Đối tượng nghiên cứu:** NB đến khám bệnh (KB) tại KKB BVUB TPHCM CS2. Tiêu chuẩn loại trừ: NB là nhân viên BV, NB không đồng ý tham gia

### Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Công thức tính cỡ mẫu ước lượng cho một tỷ lệ:

$$n = Z^2_{(1-\alpha/2)} \frac{p(1-p)}{d^2}$$

Trong đó:

- n: cỡ mẫu
- p = 0,813 (nghiên cứu của Nguyễn Minh Bằng (2021), 81,3% NB đánh giá CLDV KCB ở mức tốt tại KKB BV Nhân dân Gia Định, TP. HCM) (9).
- =1,96 với mức ý nghĩa thống kê  $\alpha = 0,05$
- d=0,05 độ chính xác tuyệt đối mong muốn

Vậy cỡ mẫu tối thiểu n= 234, dự trừ 10% NB

(26 người) từ chối tham gia. Cỡ mẫu cần thu thập n= 260.

Chọn mẫu thuận tiện từ 01/06/2023 – 31/07/2023 (42 ngày làm việc hành chính). Thực tế thu thập được 260 mẫu.

**Biến số nghiên cứu:** Thông tin chung của NB (5 biến); Đánh giá CLDV (22 biến) theo 5 khía cạnh: Hữu hình (4 biến); Tin cậy (5 biến); Đáp ứng (4 biến số); Đảm bảo (4 biến); Cảm thông (5 biến).

**Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu:** Sử dụng bộ công cụ được thiết kế trên mô hình SERVPERF và đo lường bằng thang đo Likert với 5 mức độ để phát vấn cho 260 NB. Mỗi ngày, 2 trong 4 ĐTV thu thập số liệu, không mặc áo blouse, không giới thiệu là NVYT. Sau khi NB khám xong, ĐTV tiếp cận, giải thích, xin chấp thuận và phỏng vấn NB trong 20-30 phút. ĐTV kiểm tra và bổ sung thông tin thiếu trước khi cảm ơn và tiễn NB

**Xử lý và phân tích số liệu:** Nhập, làm sạch và phân tích số liệu bằng SPSS 20.0. Thống kê mô tả: tỷ lệ phần trăm, điểm trung bình các tiêu chí đánh giá CLDV dựa theo thang đo SERVPERF.

**Đạo đức nghiên cứu:** Nghiên cứu được Hội đồng đạo đức Trường Đại học Y tế Công cộng (quyết định số 179/2023/YTCC-HĐĐ ngày 17/4/2023, BVUB TP.HCM CS2 phê duyệt (01/GCC-HĐĐĐ ngày 13/01/2022) và đối tượng nghiên cứu tham gia tự nguyện.

## KẾT QUẢ

### Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

**Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu**

Đặc điểm (N=260)		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới	Nam	113	43,5
	Nữ	147	56,5
Tuổi	18 - 40	65	25,0
	41-60	146	56,2
	Trên 60	49	18,8
Nghề nghiệp	Công chức, viên chức, văn phòng	49	18,9
	Công nhân	41	15,8
	Nông nghiệp	43	16,5
	Già, hưu trí	39	15,0
	Lao động tự do, khác	88	33,8
Loại bệnh	Đầu cổ, Tuyến giáp	105	40,4
	Ngực bụng, nữ bộ, phụ khoa	111	42,7
	Khác	44	16,9
Số lần đến KB	KB lần đầu	99	38,1
	Từ 2 lần trở lên	161	61,9

Trong 260 đối tượng nghiên cứu, nữ chiếm 56,5%, cao hơn nam (43,5%). Nhóm tuổi 41-60 chiếm tỷ lệ cao nhất (56,2%). Về nghề nghiệp, lao động tự do chiếm 33,8%. Về loại bệnh, ung thư vùng ngực bụng, nữ bộ, phụ khoa chiếm 42,7% cao nhất, ung thư vùng đầu cổ và tuyến giáp chiếm 40,4%. Về số lần

KB, tỷ lệ khám lần đầu là 38,1%, khám từ 2 lần trở lên là 61,9%.

**Đánh giá của người bệnh về chất lượng dịch vụ tại khu khám bệnh – BV Ung bướu thành phố Hồ chí Minh**

*Khía cạnh Hữu hình*

**Bảng 2. Chất lượng dịch vụ Khám chữa bệnh theo Khía cạnh Hữu hình**

STT	Tiêu chí	CLDV		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
		Đạt n (%)	Không đạt n (%)		
B1	Trang thiết bị thăm khám tại khoa hiện đại	235 (90,4%)	25 (9,6%)	4,03	0,47
B2	Khu chờ KB tại khoa được sắp xếp thuận tiện	224 (86,2%)	36 (13,8%)	3,82	0,50
B3	Biển báo chỉ dẫn trong khoa dễ nhìn dễ hiểu	224 (86,2%)	36 (13,8%)	3,86	0,35
B4	Trang phục NVYT khoa gọn gàng lịch sự	234 (90%)	26 (10%)	4,00	0,45
<b>Khía cạnh Hữu Hình</b>				<b>3,93</b>	<b>0,31</b>

Điểm trung bình của khía cạnh Hữu hình là  $3,93 \pm 0,31$ . Hai tiêu chí NB đánh giá dưới mức 4 là “Khu chờ KB tại khoa được sắp xếp thuận tiện” và “Biển báo chỉ dẫn trong khoa dễ nhìn dễ hiểu” với điểm trung bình lần lượt là  $3,82 \pm 0,50$  và  $3,86 \pm 0,31$ . Tỷ lệ

NB đánh giá đạt chất lượng cho cả 4 tiêu chí đều trên 85%. Trong đó, “Trang thiết bị thăm khám tại khoa hiện đại” được đánh giá cao nhất (90,4%), và Khu chờ KB tại khoa có tỷ lệ đánh giá đạt chất lượng thấp nhất (86,2%).

### Khía cạnh Tin cậy

**Bảng 3. CLDV KCB theo Khía cạnh Tin cậy**

STT	Tiêu chí	CLDV		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
		Đạt n (%)	Không đạt n (%)		
B5	BV thực hiện đúng những cam kết đối với NB.	223 (85,8%)	37 (14,2%)	3,85	0,38
B6	NB được BV sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ	152 (58,5%)	108 (41,5%)	3,52	0,65
B7	Nhu cầu chính đáng của NB được đáp ứng	172 (66,2%)	88 (33,8%)	3,61	0,61
B8	NB được cung cấp dịch vụ đúng thời gian cam kết	194 (74,6%)	66 (25,4%)	3,72	0,52
B9	Hồ sơ KB của NB được lưu đầy đủ	239 (91,9%)	21 (8,1%)	3,91	0,31
<b>Khía cạnh Tin cậy</b>				<b>3,72</b>	<b>0,39</b>

Điểm trung bình khía cạnh Tin cậy là  $3,72 \pm 0,39$ . Hai tiêu chí thấp nhất là “Nhu cầu chính đáng của NB được đáp ứng” ( $3,61 \pm 0,61$ ) và “NB được BV sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ” ( $3,52 \pm 0,65$ ). “Hồ sơ KB của NB được lưu đầy đủ” có tỷ lệ đánh giá cao nhất (91,9%), trong khi “NB được BV sẵn sàng chia sẻ và

hỗ trợ” thấp nhất (58,5%). Ngoài ra, 33,8% NB đánh giá “tiêu chí “Nhu cầu chính đáng của NB được đáp ứng” và 41,5% đánh giá “NB được BV sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ” ở mức chưa đạt.

### Khía cạnh Đáp ứng

**Bảng 4. Chất lượng dịch vụ Khám chữa bệnh theo Khía cạnh Đáp ứng**

STT	Tiêu chí	CLDV		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
		Đạt n (%)	Không đạt n (%)		
B10	Thời gian cung cấp dịch vụ được thông tin đầy đủ đến NB	214 (82,3%)	46 (17,7%)	3,80	0,46
B11	NB được nhận các dịch vụ kịp thời	218 (83,8%)	42 (16,2%)	3,80	0,50
B12	NVYT sẵn sàng hỗ trợ NB	131 (50,4%)	129 (49,6%)	3,45	0,59
B13	NVYT không từ chối các đề nghị chính đáng của NB vì lý do bận việc khác	209 (80,4%)	51 (19,6%)	3,76	0,61
<b>Khía cạnh Đáp ứng</b>				<b>3,70</b>	<b>0,43</b>

Điểm trung bình chung của khía cạnh Đáp ứng là  $3,70 \pm 0,43$ . Toàn bộ 4 tiêu chí được đánh giá đều dưới mức chất lượng 4. Đồng thời, tỉ lệ NB đánh giá ở mức chất lượng có sự không đồng đều ở cả 5 tiêu chí. Tỉ lệ cao nhất là tiêu chí “NB được nhận các dịch vụ kịp thời” (83,8%), trong khi tỉ lệ thấp nhất là tiêu

chí “NVYT sẵn sàng hỗ trợ NB” (50,4%). Thêm vào đó, có 19,6% NB đánh giá cho tiêu chí “NVYT không từ chối các đề nghị chính đáng của NB vì lý do bận việc khác” và 49,6% cho tiêu chí “NVYT sẵn sàng hỗ trợ NB” đánh giá ở mức chưa chất lượng.

#### Khía cạnh Đảm bảo

**Bảng 5. Chất lượng dịch vụ Khám chữa bệnh theo Khía cạnh Đảm bảo**

STT	Tiêu chí	CLDV		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
		Đạt n (%)	Không đạt n (%)		
B14	NVYT tạo niềm tin cho NB	238 (91,5%)	22 (8,5%)	4,05	0,48
B15	NB thấy an tâm khi tương tác với NVYT	242 (93,1%)	18 (6,9%)	4,07	0,46
B16	NVYT đủ năng lực thực hiện các dịch vụ	250 (96,2%)	10 (3,8%)	4,18	0,48
B17	NVYT niềm nở lịch sự	199 (76,5%)	61 (23,5%)	3,75	0,59
<b>Khía cạnh Đảm bảo</b>				<b>4,01</b>	<b>0,32</b>

Điểm trung bình chung của khía cạnh Đảm bảo là  $4,01 \pm 0,32$ . Tiêu chí “NVYT đủ năng lực thực hiện các dịch vụ” được đánh giá điểm trung bình cao nhất  $4,18 \pm 0,48$ ; tiêu chí “NVYT niềm nở lịch sự” có điểm trung bình thấp nhất  $3,75 \pm 0,59$ . Bên cạnh đó, tỉ lệ NB

đánh giá ở mức đạt chất lượng của tiêu chí “NVYT đủ năng lực thực hiện các dịch vụ” cao nhất 96,2%; tiêu chí “NVYT niềm nở lịch sự” có tỉ lệ 76,5% và chiếm tỉ lệ thấp nhất.

#### Khía cạnh Cảm thông

**Bảng 6. Chất lượng dịch vụ Khám chữa bệnh theo khía cạnh cảm thông**

STT	Tiêu chí	CLDV		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
		Đạt n (%)	Không đạt n (%)		
B18	Các chính sách BV thể hiện sự quan tâm từng NB	215 (82,7%)	45 (17,3%)	3,82	0,42
B19	NB được sự quan tâm của NVYT	196 (75,4%)	64 (24,6%)	3,70	0,60
B20	NVYT hiểu được nhu cầu chính đáng của NB	204 (78,5%)	56 (21,5%)	3,77	0,47
B21	Quyền lợi của NB là mối quan tâm hàng đầu của BV	222 (85,4%)	38 (14,6%)	3,83	0,42
B22	Thời gian làm việc của khoa phù hợp	224 (86,2%)	36 (13,8%)	3,85	0,42
<b>Khía cạnh Cảm thông</b>				<b>3,79</b>	<b>0,36</b>

Điểm trung bình khía cạnh Cảm thông là  $3,79 \pm 0,36$ . Tiêu chí “Thời gian làm việc của khoa

phù hợp” có điểm trung bình cao nhất  $3,85 \pm 0,42$ ; “NB được sự quan tâm của NVYT” có

điểm trung bình thấp nhất  $3,70 \pm 0,60$ . Tiêu chí “Thời gian làm việc của khoa phù hợp” đạt tỷ lệ cao nhất 86,2%, tiếp theo là “Quyền lợi của NB là mối quan tâm hàng đầu của BV” đạt 85,4% và “Các chính sách BV thể

hiện sự quan tâm từng NB” đạt 82,7%. Thấp nhất là “NB được sự quan tâm của NVYT” với 78,5%.

### Đánh giá chất lượng dịch vụ chung

**Bảng 7. Điểm Chất lượng trung bình chung**

STT	Khía cạnh	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	CLDV	
				Đạt n (%)	Không đạt n (%)
1.	Hữu hình	3,93	0,31	200 (76,9%)	60 (23,1%)
2.	Tin cậy	3,72	0,39	144 (43,8%)	146 (56,2%)
3.	Đáp ứng	3,70	0,43	111 (42,7%)	149 (57,3%)
4.	Đảm bảo	4,01	0,32	201 (77,3%)	59 (22,7%)
5.	Cảm thông	3,79	0,36	164 (63,1%)	96 (36,9%)
	CLDV chung	3,82	0,30	102 (39,2%)	158 (60,8%)

Điểm CLDV chung là 3,82. Điểm cao nhất ở khía cạnh Đảm bảo 4,01 và thấp nhất ở khía cạnh Đáp ứng 3,70. Tỷ lệ NB đánh giá CLDV tại KKB của BV ở mức “đạt chất lượng” là 39,2%, với khía cạnh Đảm bảo đạt tỷ lệ cao nhất 77,3%.

## BÀN LUẬN

### Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại KKB BV Ung bướu TPHCM CS 2

Kết quả nghiên cứu cho thấy điểm trung bình chung cho 5 khía cạnh là 3,82 và tỷ lệ NB đánh giá “đạt chất lượng” là 39,2%. Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Minh Bằng (2021) tại BV Nhân dân Gia Định 4,2; Lê Ngọc Huỳnh Anh (2022) tại BV Phục hồi chức năng Tây Ninh ( $4,59 \pm 0,26$ ), Nguyễn Thị Nhận (2023) tại BV Kiến An-Hải Phòng (9–11). Sự khác biệt này là do đặc thù của BVUB TP.HCM CS2, NB mắc ung thư cần điều trị lâu dài, mệt mỏi và tái khám định kỳ (tỷ lệ NB tái khám là 61,9%)

Khía cạnh Hữu hình có điểm trung bình là 3,93. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Viết Huy (2020) tại BV Ung Bướu TP.HCM (TB: 3,43) và Ngô Thị Thu Hương (2022) tại BV Y Dược cổ truyền tỉnh Vĩnh Phúc (TB: 3,26). Tuy nhiên, kết quả này thấp hơn Viện Y Dược học dân tộc TP.HCM năm 2019 (TB: 4,39), BV Đại Học Y Dược TP.HCM năm 2020 (TB: 4,39), và BV An Bình TP.HCM năm 2021 (TB: 4,03) (12–14). Nghiên cứu cho thấy việc xây dựng biển báo ở khoa chưa hiệu quả, gây khó khăn cho NB trong việc tìm kiếm phòng xét nghiệm và làm chậm quá trình KB. Ngoài ra, lượng NB đông và chỗ ngồi chờ không thuận tiện, đặc biệt với NB gặp vấn đề đi lại. Vấn đề này cũng gặp phải tại BV Nhân Dân Gia Định năm 2021 và BV Quốc tế Hạnh Phúc năm 2022 (9,15). Để cải thiện chất lượng khía cạnh Hữu hình, BV cần rà soát, sắp xếp lại khu chờ khám và thiết kế lại hệ thống bảng chỉ dẫn, biển báo cho phù hợp, thuận tiện hơn.

Khía cạnh Tin cậy có điểm trung bình 3,72, đứng thứ 4 trong 5 tiêu chí và thấp hơn nhiều

nghiên cứu khác: BV Phục hồi chức năng Tây Ninh năm 2022 (TB: 4,11), BV Nhân dân Gia Định TP.HCM năm 2021 (TB: 4,4), BV Hoàn Mỹ Bình Dương 2021 (TB: 4,46), và BV Đại Học Y Dược TP.HCM năm 2020 (TB: 4,17) (5,9,10,13). Tiêu chí “Hồ sơ KB của NB được lưu đầy đủ” được đánh giá cao nhất với 91,9% đồng ý. BV chuyên khoa Ung bướu có tỷ lệ tái khám cao (61,6%), việc lưu trữ hồ sơ rất quan trọng để giảm thời gian chờ đợi. Ba tiêu chí thấp nhất là “NB được cung cấp dịch vụ đúng thời gian cam kết” (TB: 3,72), “Nhu cầu chính đáng của NB được đáp ứng” (TB: 3,61), và “NB được BV sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ” (TB: 3,52), tương tự các nghiên cứu tại BV Phục hồi chức năng Tây Ninh, BV Nhân dân Gia Định, BV Hoàn Mỹ Bình Dương, và BV Đại học Y Dược TP.HCM. (5,9,10,13).

Trong nghiên cứu này, khía cạnh Đáp ứng được đánh giá thấp nhất trong 5 khía cạnh với điểm trung bình chỉ đạt là 3,70. Kết quả này thấp hơn so với các nghiên cứu tại BV Phụ sản Mê Kông (2019), BV Đại Học Y Dược TP.HCM (2020), BV Nhân dân Gia Định TP.HCM (2021), và BV Quốc tế Hạnh Phúc (2022) (9,13,15,16). Những yêu cầu về việc đáp ứng khẩn trương, nhanh chóng, xử lý kịp thời với tình trạng bệnh của NB, sẵn sàng hỗ trợ NB, thông tin đầy đủ thời gian KCB cho NB cũng được thể hiện rõ trong Quy định về 12 điều Y đức và Quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế mà Bộ Y tế ban hành (17,18).

Khía cạnh Đảm bảo được NB đánh giá “đạt chất lượng”, điểm trung bình đạt 4,01. Tiêu chí “NVYT đủ năng lực thực hiện các dịch vụ” và tiêu chí “NB thấy an tâm khi tương tác với NVYT” được NB đánh giá cao nhất với tỷ lệ đánh giá đạt chất lượng lần lượt là 96,2%; 93,1% và điểm trung bình lần lượt đạt 4,18; 4,07. Kết quả này đã lý giải thực tế, lãnh đạo BV luôn chú trọng đến công tác phát triển chuyên môn, nâng cao tay nghề, tạo điều kiện cho nhân viên học tập và cập nhật kiến

thức cho đội ngũ NVYT của BV. So sánh với một số nghiên cứu, khía cạnh Đảm bảo của BVUB TP.HCM CS2 năm 2023 có điểm thấp hơn BV Đại Học Y Dược TP.HCM năm 2020 và BV Quốc tế Hạnh Phúc tỉnh Bình Dương năm 2022 (13,15).

Khía cạnh Cảm thông thể hiện thông qua sự quan tâm, chia sẻ và đồng cảm của NVYT giúp NB giải tỏa nỗi lo, giảm bớt gánh nặng tâm lý về bệnh tật, tin tưởng vào phương pháp điều trị và đem lại kết quả điều trị tốt hơn (5). Điểm trung bình của khía cạnh này là 3,79, tương đồng với kết quả tại BV đa khoa quận Gò Vấp (TB: 3,79). Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Bùi Duy Hưng (2021) tại BV đa khoa quận Gò Vấp, TP.HCM. Theo tác giả Bùi Duy Hưng, Công tác quản lý nguồn nhân lực có ảnh hưởng đến khía cạnh này, BV không chỉ đáp ứng đủ nhu cầu về nhân lực và tạo động lực làm việc cho nhân viên, giúp họ quan tâm tới từng NB hơn và có thời gian để thấu hiểu các nhu cầu của NB (19). Tham khảo thêm nghiên cứu của Nguyễn Minh Bằng năm 2019 (TB: 4,2) và nghiên cứu của Lê Thị Hạnh Trang năm 2022 (TB: 4,41), điểm trung bình khía cạnh cảm thông đều trên 4,0 điểm và chỉ ra rằng ngoài sự tin tưởng về chuyên môn thì sự Cảm thông với NB cũng là một vấn đề cần được quan tâm đặc biệt là đối với những NB mắc những bệnh hiểm nghèo cần điều trị dài ngày như Ung thư (9,15).

### **Hạn chế của nghiên cứu**

Nghiên cứu được tiến hành tại KKB của BV vì vậy kết quả nghiên cứu chưa bao quát hết toàn BV. Bên cạnh đó, NB Ung thư thường điều trị kéo dài và quay lại tái khám nên có xu hướng tâm lý lo sợ bị phân biệt đối xử nên trả lời, đánh giá chất lượng tốt hơn so với thực tế. Vì vậy, nghiên cứu đã giải thích về mục đích của nghiên cứu, vai trò quan trọng của đối tượng khi tham gia nghiên cứu và việc phát vấn và phỏng vấn không ảnh hưởng gì đến quyền lợi của đối tượng nghiên cứu để

đối tượng an tâm tham gia trả lời khảo sát, đảm bảo đủ số lượng mẫu.

## KẾT LUẬN

Điểm Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh KKB BV Ung bướu TP.HCM cơ sở 2 năm 2023 đạt trung bình là 3,82 ( $\pm 0,30$ ). Trong đó, Khía cạnh Đảm bảo được NB đánh giá cao nhất với điểm trung bình là 4,01 ( $\pm 0,32$ ), xếp hạng thấp nhất là khía cạnh Đáp ứng với điểm trung bình 3,70 ( $\pm 0,43$ ).

**Khuyến nghị:** Rà soát, thay thế các biển chỉ dẫn khó nhìn, kích thước nhỏ, vị trí chưa phù hợp; Tăng cường thêm các quầy hướng dẫn tại vị trí giao cắt giữa các tòa nhà. Hàng quý, Tổ chức các buổi tập huấn, sinh hoạt, tuyên truyền nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, quy định ứng xử, và khả năng thấu hiểu cho nhân viên y tế, nhân viên tiếp đón NB hộ lý, bảo vệ, nhân viên vệ sinh;

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. World Health Organization. Fact sheet: Quality health services.
2. Trịnh Thanh Xuân, Phạm Thị Ngọc, Cao Thị Huyền, Dương Thị Minh Thoa, Lưu Vũ Dũng. Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh thông qua sự hài lòng của NB đến khám tại Khoa KB, Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng năm 2021. TC YHDP. 18 Tháng Hai 2022;32(1):245–55.
3. Nguyễn Viết Huy. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại khoa Nội 4, Bệnh viện Ung bướu thành phố Hồ Chí Minh và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2020. [Hà Nội]: Đại Học Y tế Công cộng; 2021.
4. Lê Thị Thu Hải, Bàn Nguyễn Thị Hằng, Vũ Hồng Vân. Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện Trung ương Quân đội 108. Tạp chí Y học Việt Nam. Tháng Ba 2021;500(1):23–7.
5. Trần Quốc Thành. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương năm 2021 và một số yếu tố ảnh hưởng. Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển. 2022;06:27–33.

6. Bệnh viện Ung Bướu. Báo cáo kết quả hoạt động khảo sát sự hài lòng của NB năm 2022. Thành phố Hồ Chí Minh: Bệnh viện Ung Bướu Thành Phố Hồ Chí Minh; 2023.
7. Cronin. Jr J, Taylor S. Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. The Journal of Marketing. 1992;56(3):55–68.
8. Cronin. Jr J. SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. Journal of Marketing. 1 Tháng Giêng 1994;58:125–31.
9. Nguyễn Minh Bằng. Cảm nhận của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa KB, Bệnh viện Nhân dân Gia Định, Thành phố Hồ Chí Minh và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2021. [Hà Nội]: Đại Học Y tế Công cộng; 2021.
10. Lê Ngọc Huỳnh Anh. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại bệnh viện Phục hồi chức năng Tây Ninh năm 2022. [Hà Nội]: Đại Học Y tế Công cộng; 2022.
11. Nguyễn Thị Nhận. (Đánh giá của sản phụ về chất lượng dịch vụ sản khoa tại khoa sản bệnh viện Kiến An – Hải Phòng, năm 2023. Tạp chí Y học Việt Nam. 531st a.b 2023;
12. Nguyễn Bích Hương. Thực trạng chất lượng dịch vụ KB, chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa KB đa khoa Viện Y dược học Dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh năm 2019. [Hà Nội]: Trường Đại học Y tế công cộng; 2019.
13. Lê Thị Anh Hoa. Đánh giá chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đại Học Y Dược Thành Phố Hồ Chí Minh và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2020. [Thành phố Hồ Chí Minh]: Đại Học Y tế Công cộng; 2020.
14. Nguyễn Ngọc Hiền. Sự hài lòng của NB ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Răng Hàm Mất bệnh viện An Bình Thành phố Hồ Chí Minh năm 2021. [TP. Hồ Chí Minh]: Đại Học Y tế Công cộng; 2021.
15. Lê Thị Hạnh Trang. Chất lượng dịch vụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám sản, Bệnh viện Quốc tế Hạnh Phúc, tỉnh Bình Dương, năm 2022. [Thành phố Hồ Chí Minh]: Đại Học Y tế Công cộng; 2022.
16. Trần Hà Diễm. Chất lượng dịch vụ bệnh viện phụ sản Mê Kông qua cảm nhận của khách hàng ngoại trú năm 2019. [Hà Nội]: Trường Đại học Y tế công cộng; 2019.
17. Bộ Y tế. Quyết định 2088/BYT-QĐ “Quy định về Y đức”. 2006.
18. Bộ Y tế. Thông tư 07/2014/TT-BYT Quy tắc ứng xử của công viên chức người lao động làm

việc tại cơ sở y tế. 2014.  
19. Bùi Duy Hưng. Cảm nhận của NB về chất lượng dịch vụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa

KB, bệnh viện đa khoa quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh năm 2021. [TP. Hồ Chí Minh]: Đại Học Y tế Công cộng; 2021.

## Quality of outpatient medical examination and treatment services at the medical department, Ho Chi Minh city oncology hospital – second facility in 2023

*Tran Ha Tieu Linh<sup>1,2</sup>, Diep Bao Tuan<sup>1</sup>, Pham Quynh Anh<sup>2</sup>, Pham Tri Dung<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>*Ho Chi Minh City Oncology Hospital*

<sup>2</sup>*Hanoi University of Public Health*

### ABSTRACT

Since its inception, Ho Chi Minh City Oncology Hospital - 2<sup>nd</sup> facility has prioritized improving service quality to bring satisfaction to patients. This study was conducted to assess the quality of medical examination and treatment services and analyze some influencing factors at the Medical Examination Department. Cross-sectional study. Assessing the quality of medical examination services through the SERVPERF toolkit were collected on 260 people who came for examination at the Department of Medical Examination, Ho Chi Minh City Oncology Hospital - 2<sup>nd</sup> facility. The SERVPERF toolkit has a high Cronbach's Alpha confidence factor. Quantitative data analysis method: using descriptive statistics. Results: Quantitative research results show that the average medical service quality score at Ho Chi Minh City Oncology Hospital - 2<sup>nd</sup> facility in 2023 is on average 3.82 ( $\pm 0.30$ ). Analyzing the average score of general healthcare service quality criteria shows that the highest score is in the Assurance aspect of 4.01 ( $\pm 0.32$ ). Aspects below the "quality level" level: Tangible aspect (3.93  $\pm$  0.31); Trust aspect (3.72  $\pm$  0.39); Aspect of Responsiveness (3.70  $\pm$  0.43); Aspect of Empathy (3.79  $\pm$  0.35). The proportion of patients rating hospital services as "qualified" is only 39.2%. The Assurance aspect has the highest rate of quality rated by patients at 77.3%, followed by the Tangible aspect with the rate of patients achieving quality at 76.9%. The Empathy aspect has the highest rate of quality. achieving quality is 63.1%. The Reliability aspect and Responsiveness aspects have rates of 43.8% and 42.7% respectively. The average score of medical service quality at the Department of Medical Examination, Ho Chi Minh City Oncology Hospital - 2<sup>nd</sup> facility in 2023 is 3.8 on average. Review and replace signs that are difficult to see, small in size, and not suitable position; Strengthen concierge booths at the intersection of buildings. Quarterly, organize training sessions, activities, and propaganda to improve communication skills, code of conduct, and comprehension ability for health workers, staff welcoming patients, midwives, security guards, and cleaning staff.

**Keywords:** *Service quality, patients, medical examination and treatment, oncology.*