

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

Cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè, thành phố Hồ Chí Minh năm 2024

Lê Tấn Đức¹, Nguyễn Văn Gấm¹, Nguyễn Thị Thanh Tâm¹, Trần Thị Nhung¹, Nguyễn Đức Thành^{2*}

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu được thực hiện tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè năm 2024 nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú qua cảm nhận của người bệnh.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang với đối tượng nghiên cứu bao gồm 170 bệnh nhân đã khám ngoại trú ít nhất hai lần tại Trung tâm. Nghiên cứu sử dụng thang đo SERVPERF với 22 câu hỏi đánh giá các yếu tố như sự hữu hình, sự tin tưởng, sự đáp ứng, sự đảm bảo và sự cảm thông.

Kết quả: Cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế đạt mức tương đối tốt, với điểm trung bình của các khía cạnh trong mô hình SERVPERF dao động từ 3,96 đến 4,03 trên thang điểm 5. Trong đó, yếu tố hữu hình đạt điểm cao nhất (4,03), cho thấy người bệnh đánh giá cao về cơ sở vật chất, trang thiết bị và hình ảnh tổng thể của trung tâm. Chất lượng dịch vụ tổng thể được người bệnh đánh giá với điểm trung bình là 4,0/5.

Kết luận: Cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh khá cao.

Từ khoá: Chất lượng dịch vụ, cảm nhận, trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế – hay chất lượng chăm sóc sức khỏe (quality of care) – được hiểu là mức độ mà các dịch vụ y tế có thể nâng cao khả năng đạt được các kết quả sức khỏe mong muốn, phù hợp với bằng chứng khoa học và thực hành chuyên môn hiện hành (1). Đảm bảo chất lượng dịch vụ không chỉ giúp cải thiện sức khỏe mà còn tăng niềm tin của người dân vào hệ thống y tế (1). Từ góc nhìn người dân, CLDV không chỉ phản ánh năng lực chuyên môn của cơ sở y tế mà còn là yếu tố then chốt trong quyết định lựa chọn nơi khám, chữa bệnh (2). Sự cạnh tranh ngày càng lớn giữa các cơ sở y tế công – tư, cùng với sự gia tăng kỳ vọng của người dân, đã thúc đẩy các bệnh viện không ngừng cải tiến chất lượng (3).

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng cảm nhận của người bệnh chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố như quy trình khám, cơ sở vật chất, thái độ nhân viên và mức độ ứng dụng công nghệ thông tin (4). Nghiên cứu tại Đài Loan (5) nhấn mạnh vai trò nổi bật của yếu tố hữu hình, trong khi nghiên cứu tại Thổ Nhĩ Kỳ ghi nhận điểm trung bình CLDV đạt 3,76/5, trong đó yếu tố “đáp ứng” được đánh giá cao nhất, còn yếu tố “hữu hình” thấp nhất (3).

Hiện nay, Bộ Y tế Việt Nam đã ban hành Bộ tiêu chí CLDV gồm 83 tiêu chí chia thành 5 nhóm: hướng đến người bệnh, phát triển nhân lực, hoạt động chuyên môn, cải tiến chất lượng và tiêu chí đặc thù chuyên khoa. Việc kết hợp đánh giá trực tiếp và gián tiếp qua cảm nhận người bệnh là cần thiết để cải thiện dịch vụ, nâng cao sự hài lòng và xây dựng niềm tin vào hệ thống y tế.



Địa chỉ liên hệ: Nguyễn Đức Thành

Email: ndt@huph.edu.vn

¹Trung Tâm Y tế khu vực Nhà Bè

²Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 27/2/2025

Ngày phản biện: 15/9/2025

Ngày đăng bài: 30/10/2025

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0905SKPT25-036>

Trung tâm Y tế (TTYT) khu vực Nhà Bè là cơ sở y tế trực thuộc Ủy ban nhân dân khu vực Nhà Bè, hiện quản lý 7 trạm y tế trực thuộc, đảm nhiệm chức năng cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng, an toàn thực phẩm, dân số và các dịch vụ y tế theo quy định của pháp luật. Năm 2022, TTYT Nhà Bè được Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh cấp giấy phép hoạt động cho phòng Khám đa khoa trực thuộc TTYT. Năm 2023 TTYT đã tiếp nhận và điều trị tổng cộng 27.110 lượt, chưa đạt chỉ tiêu so với năm 2022. Bên cạnh đó, TTYT cũng chưa triển khai được hoạt động nghiên cứu, khảo sát hoặc đánh giá nào về cảm nhận của bệnh nhân về CLDV khám chữa bệnh ngoại trú trong khi đây là dịch vụ có số lượng bệnh nhân lớn và đóng góp quan trọng vào nguồn thu của TTYT. Vì thế, chúng tôi quyết định thực hiện đề tài nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú qua cảm nhận của người bệnh, từ đó giúp TTYT có các chiến lược cải thiện CLDV khám chữa bệnh ngoại trú cho phù hợp và phân bổ các nguồn lực một cách hiệu quả nhất.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Phòng khám đa khoa tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè, từ 01/01/2024 đến 31/12/2024, trong đó thời gian thu thập số liệu: từ 19/11/2024 đến 19/12/2024.

Đối tượng nghiên cứu: Người đến khám chữa bệnh ngoại trú tại phòng khám đa khoa tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè ít nhất 2 lần trong năm 2024.

Tiêu chí lựa chọn: Từ đủ 18 tuổi trở lên, tự nguyện đồng ý tham gia nghiên cứu sau khi được cung cấp đầy đủ thông tin.

Tiêu chí loại trừ: Nhân viên đang công tác tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè hoặc có người thân ruột thịt (cha/mẹ, vợ/chồng, con ruột, anh/chị/em ruột) đang làm việc tại đây; Có rối loạn

tâm thần, suy giảm nhận thức, hoặc các bệnh lý ảnh hưởng đến khả năng nghe, hiểu và giao tiếp bình thường.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu: Công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ được áp dụng để tính toán cỡ mẫu cho nghiên cứu:

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

Trong đó: n: Cỡ mẫu nhỏ nhất hợp lý nghiên cứu; α : Mức ý nghĩa thống kê ($\alpha = 0,05$, độ tin cậy 95%, đó hệ số tin cậy $Z = 1,96$); $p = 0,89$. Nghiên cứu trước đó của Trần Ngọc Tinh năm 2023 cho thấy 89,0% bệnh nhân có cảm nhận tốt về chất lượng KCB ngoại trú tại TTYT huyện Khánh Sơn, tỉnh Khánh Hòa (6); $d = 0,05$ (Sai số tuyệt đối) $\Rightarrow n = 150$. Lấy 10% dự phòng, được tổng cỡ mẫu là 170 bệnh nhân. Thực tế nghiên cứu đã thu thập 170 bệnh nhân. Nghiên cứu chọn mẫu thuận tiện cho đến khi đủ đối tượng.

Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Bộ câu hỏi định lượng có 2 phần (quy định là A, B,) như sau: Phần A: Đặc điểm nhân khẩu học của người đến KCB ngoại trú: Giới tính, tuổi, khoảng cách tới Trung y tế, trình độ học vấn, tình trạng kinh tế bản thân, sử dụng bảo hiểm y tế. Phần B: Thang đo SERVPERF gồm 22 câu hỏi đánh giá theo Likert 5 mức độ: Rất không đồng ý; Không đồng ý; Trung tính; Đồng ý và Rất đồng ý. Đo lường 5 lĩnh vực về CLDV của Trung tâm. Các nội dung như sau: 1) Sự hữu hình (4 biến); 2) Sự tin tưởng (5 biến); 3) Sự đáp ứng (4 biến); 4) Sự đảm bảo (4 biến); 5) Sự cảm thông (5 biến).

Nghiên cứu sử dụng bộ câu hỏi SERVPERF bản dịch gồm 22 câu, về mặt câu chữ nghiên cứu sẽ có những điều chỉnh theo đặc thù của bệnh viện.

Tiêu chí đánh giá: CLDV được đánh trên thang đo Likert 5 điểm: Mỗi biến số được đánh giá có giá trị từ 1 đến 5, tương ứng với “rất không đồng ý” đến “rất đồng ý”.

Điểm CLDV trung tâm Y tế được đo lường như sau:

Điểm CLDV chung = Trung bình cộng (sự tin tưởng + sự đáp ứng + sự đảm bảo + sự cảm thông + yếu tố hữu hình)/5.

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu sau khi được thu thập được làm sạch và nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Nghiên cứu tính tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn để thống kê để phân tích cảm nhận chất lượng dịch vụ chung của đối tượng nghiên cứu.

Đạo đức trong nghiên cứu: Nghiên cứu đã được Hội đồng Đạo đức của Trường Đại học Y tế Công cộng chấp thuận theo số quyết định 427/2024/YTCC-HD3 ngày 18 tháng 11 năm 2024 và được sự đồng ý của Ban GD TTYT. Người bệnh có thể từ chối tham gia nghiên cứu bất kỳ khi nào.

KẾT QUẢ

Mô tả thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu (n=170)

	Đặc điểm nhân khẩu học	Số lượng	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	80	47,1
	Nữ	90	52,9
Nhóm tuổi	18 – 35 tuổi	45	26,5
	36 – 45 tuổi	27	15,9
	46 – 60 tuổi	42	24,7
	Trên 60 tuổi	56	32,9
Khoảng cách từ nhà đến Trung tâm	<5km	15	8,8
	Từ 5km – < 10km	17	10
	Từ 10km - < 20km	38	22,4
	Từ 20km trở lên	100	58,8
Trình độ học vấn	Tiểu học	27	15,9
	Trung học cơ sở	30	17,6
	Trung học phổ thông	42	24,7
	Trung cấp, cao đẳng, đại học	71	41,8

Kết quả khảo sát về đặc điểm nhân khẩu học cho thấy, trong tổng số 170 người tham gia, 52,9% là nữ và 47,1% là nam. Về độ tuổi, 32,9% người tham gia trên 60 tuổi, 26,5% trong độ tuổi từ 18 – 35, 24,7% trong độ tuổi 46 – 60 và 15,9% từ 36 – 45 tuổi. Khoảng cách từ nhà đến Trung tâm chủ yếu là từ 20 km trở lên, chiếm 58,8%, tiếp theo là khoảng cách từ 10 km đến dưới 20 km (22,4%), từ 5 km đến dưới 10 km (10%) và dưới 5 km (8,8%). Về trình độ học vấn, 41,8% người

tham gia có trình độ trung cấp, cao đẳng, đại học, 24,7% có trình độ trung học phổ thông, 17,6% trung học cơ sở và 15,9% chỉ có trình độ tiểu học.

Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú theo cảm nhận của người bệnh tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2024

Cảm nhận của người bệnh về khía cạnh yếu tố hữu hình

Bảng 2. Điểm trung bình về khía cạnh yếu tố hữu hình qua cảm nhận của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú (n=170)

Yếu tố hữu hình	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Trang thiết bị thăm khám của TTYT hiện đại	3,97	0,75
Khu chờ khám bệnh tại TTYT được sắp xếp thuận tiện	4,04	0,78
Biển báo chỉ dẫn trong TTYT dễ nhìn, dễ hiểu	4,08	0,75
Trang phục nhân viên TTYT gọn gàng, lịch sự	4,02	0,75
Khía cạnh hữu hình	4,03	0,76

Kết quả khảo sát về khía cạnh yếu tố hữu hình qua cảm nhận của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú cho thấy, các tiêu mục có điểm trung bình dao động từ 3,97 đến 4,08. Điểm trung bình chung của khía cạnh hữu hình là 4,03, độ lệch chuẩn 0,76.

Cảm nhận của người bệnh về khía cạnh sự tin cậy

Bảng 3. Điểm trung bình về khía cạnh sự tin cậy qua cảm nhận của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú (n=170)

Sự tin tưởng	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Người bệnh được thực hiện đúng những cam kết của TTYT	3,95	0,75
Trung tâm sẵn sàng chia sẻ và đảm bảo hỗ trợ khi người bệnh gặp bất cứ vấn đề gì	4,06	0,75
Nhu cầu chính đáng của người bệnh được đáp ứng	4,05	0,76
Người bệnh được cung cấp dịch vụ đúng thời gian cam kết	4,01	0,76
Hồ sơ khám bệnh của người bệnh được lưu đầy đủ	4,03	0,79
Khía cạnh tin cậy	4,02	0,76

Kết quả khảo sát về sự tin tưởng cho thấy các tiêu mục liên quan đến dịch vụ khám, chữa bệnh ngoại trú có điểm trung bình dao động từ 3,95 đến 4,06. Điểm trung bình chung của khía cạnh sự tin cậy là 4,02, độ lệch chuẩn 0,76.

Cảm nhận của người bệnh về khía cạnh sự đáp ứng

Bảng 4. Điểm trung bình về khía cạnh sự đáp ứng qua cảm nhận của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú (n=170)

Sự đáp ứng	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Thời gian cung cấp dịch vụ được thông tin đầy đủ đến người bệnh	3,97	0,80
Người bệnh được nhận các dịch vụ kịp thời	3,94	0,80
Nhân viên TTYT sẵn sàng hỗ trợ người bệnh	3,96	0,76
Nhân viên TTYT không từ chối các đề nghị chính đáng của người bệnh vì lý do bận việc khác	3,97	0,78
Khía cạnh đáp ứng	3,96	0,79

Kết quả khảo sát về khía cạnh sự đáp ứng cho thấy các chỉ tiêu có điểm trung bình dao động từ 3,94 đến 3,97. Điểm trung bình chung của khía

cạnh sự đáp ứng là 3,96, độ lệch chuẩn 0,79.

Cảm nhận của người bệnh về khía cạnh sự đảm bảo

Bảng 5. Điểm trung bình về khía cạnh sự đảm bảo qua cảm nhận của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú (n=170)

Sự đảm bảo	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Nhân viên TTYT tạo niềm tin cho NB	4,07	0,73
Người bệnh thấy an tâm khi tương tác với nhân viên TTYT	3,97	0,78
Nhân viên TTYT đủ năng lực thực hiện các dịch vụ	4,04	0,70
Nhân viên TTYT niềm nở lịch sự	3,95	0,77
Khía cạnh đảm bảo	4,00	0,75

Kết quả khảo sát về khía cạnh sự đảm bảo qua cảm nhận của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú cho thấy, các tiêu mục có mức độ trung bình dao động từ 3,95 đến 4,07. Điểm

trung bình chung của khía cạnh sự đảm bảo là 4,00, độ lệch chuẩn 0,75.

Cảm nhận của người bệnh về khía cạnh sự cảm thông

Bảng 6. Điểm trung bình về khía cạnh sự cảm thông qua cảm nhận của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú (n=170)

Sự cảm thông	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Người bệnh được quan tâm bởi từng NVYT	3,92	0,73
Từng người bệnh được sự quan tâm của nhân viên TTYT	4,00	0,77
Nhân viên TTYT hiểu được nhu cầu chính đáng của người bệnh	3,97	0,73
Quyền lợi của người bệnh là mối quan tâm hàng đầu của TTYT	4,02	0,80
Thời gian làm việc của TTYT là phù hợp	4,02	0,78
Khía cạnh cảm thông	3,98	0,76

Kết quả khảo sát về khía cạnh sự cảm thông qua cảm nhận của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú cho thấy, các chỉ tiêu có mức độ trung bình dao động từ 3,92 đến 4,02. Điểm trung bình chung của

khía cạnh sự cảm thông là 3,98, độ lệch chuẩn 0,76.

Cảm nhận của người bệnh về chung và tổng hợp 5 khía cạnh

Bảng 7. Điểm trung bình CLDV chung và 5 khía cạnh (n=170)

Khía cạnh	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Hữu hình	4,03	0,76
Sự tin cậy	4,02	0,76
Sự đáp ứng	3,96	0,79
Sự đảm bảo	4,00	0,75
Sự cảm thông	3,98	0,76
Cảm nhận chung về CLDV	4,0	0,76

Kết quả khảo sát về chất lượng dịch vụ chung và các khía cạnh cụ thể cho thấy, dịch vụ chung đạt điểm trung bình là 4,0 với độ lệch chuẩn 0,76.

BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè năm 2024 cho thấy chất lượng dịch vụ y tế được đánh giá ở mức khá cao, với điểm trung bình chung đạt $4,0 \pm 0,76$. Đây là một con số tích cực khi so sánh với các nghiên cứu trong nước và quốc tế. Chẳng hạn, nghiên cứu của Al-Damen (2017) tại Jordan ghi nhận điểm trung bình chung về chất lượng dịch vụ chỉ đạt $3,06 \pm 0,82$ (7), nghiên cứu tại bệnh viện quận 11, thành phố Hồ Chí Minh (8) thấp hơn đáng kể so với Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè. Điều này phần nào phản ánh sự nỗ lực không ngừng trong việc cải thiện dịch vụ y tế tại cơ sở y tế tuyến cơ sở, đồng thời thể hiện sự tin tưởng và hài lòng từ người bệnh.

Yếu tố hữu hình

Các tiêu mục biển báo chỉ dẫn có điểm trung bình cao nhất là 4,08, khu chờ khám và trang phục nhân viên y tế có điểm trung bình là 4,04 và 4,02, và trang thiết bị có điểm trung bình thấp nhất là 3,97. Khía cạnh “Yếu tố hữu hình” có điểm trung bình 4,03, là khía cạnh có cảm nhận cao nhất trong nghiên cứu, cho thấy người bệnh có cảm nhận tích cực về cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu tại quận 11 (8), thành phố Hồ Chí Minh, nhưng lại tương đương với nghiên cứu tại bệnh viện quận Gò Vấp (9). Tương tự nghiên cứu của chúng tôi

cho thấy điểm trung bình khía cạnh hữu hình cao hơn của tác giả Lê Thị Thu Hà (3,88 điểm) (10). Sự khác nhau giữa các cơ sở y tế có thể là do sự quan tâm đầu tư cơ sở vật chất khác nhau giữa các cấp lãnh đạo giữa các cấp cơ sở. Hiện tại trang thiết bị tại khoa khám bệnh là tạm đủ, tuy nhiên có tình trạng trang thiết bị hỏng, Trung tâm Y tế cần lưu ý sửa chữa để phục vụ công tác khám chữa bệnh. Trang thiết bị có điểm trung bình thấp nhất là 3,97. Do đó, Trung tâm cần thực hiện tốt tiêu chuẩn thứ 5 về cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế theo Thông tư 06/2024/TT-BYT về xếp hạng bệnh viện (11).

Sự tin cậy

Sự tin tưởng là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong việc hình thành cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế, khía cạnh “Sự tin cậy” đạt điểm trung bình 4,02, với độ lệch chuẩn 0,76, cho thấy mức độ tin cậy của người bệnh đối với các bác sĩ, y tá và nhân viên y tế tại đây khá cao.

Một số người bệnh có thể cảm thấy thiếu thông tin rõ ràng từ nhân viên y tế về quá trình điều trị, gây ra sự lo lắng và làm giảm mức độ tin tưởng của họ. Cảm giác không chắc chắn về các phương pháp điều trị hoặc sự thiếu minh bạch trong giao tiếp có thể khiến bệnh nhân không hoàn toàn yên tâm. Tiêu mục “Người bệnh được thực hiện đúng những cam kết của TTYT” có điểm trung bình thấp nhất, 3,95 điểm phản ánh phần nào bàn luận này. Do đó, Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè cần thực hiện đúng những cam kết của TTYT với người bệnh. Kết quả này cũng cao hơn nghiên cứu tại quận 11 (8), thành phố Hồ Chí Minh, và với nghiên cứu

tại bệnh viện quận Gò Vấp (9), Điều này chứng tỏ rằng việc củng cố niềm tin vào dịch vụ y tế là vô cùng quan trọng, không chỉ đối với Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè mà còn ở nhiều cơ sở y tế khác.

Sự đáp ứng

Sự đáp ứng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè, khía cạnh “Sự đáp ứng” có điểm trung bình 3,96, là khía cạnh có cảm nhận thấp nhất trong nghiên cứu. Một số bệnh nhân cho rằng thời gian chờ đợi quá lâu hoặc lịch hẹn chưa được sắp xếp hợp lý, gây sự không hài lòng và ảnh hưởng đến cảm nhận chung về chất lượng dịch vụ. Các bệnh viện khác như Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội và Trung tâm Y tế Vĩnh Long cũng có những nhận định tương tự, với một số vấn đề liên quan đến sự tiện nghi và khả năng đáp ứng (4), (12). Do đó, Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè cần thực hiện tốt các văn bản của Bộ Y tế về tương tác với người bệnh trong tương lai.

Sự đảm bảo

Khía cạnh “Sự đảm bảo” có điểm trung bình 4,0, cho thấy người bệnh có cảm nhận khá tốt về sự an tâm trong quá trình điều trị tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè. Kết quả này cũng cao hơn nghiên cứu tại quận 11 (8), thành phố Hồ Chí Minh, và tương đương với nghiên cứu tại bệnh viện quận Gò Vấp (9), Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội và Bệnh viện Đại học Y Dược TP.HCM (4), (13). Tuy nhiên thấp hơn nghiên cứu của tác giả Lê Thị Thu Hà (4,22 điểm) (10). Việc cải thiện cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng trang thiết bị và cung cấp thông tin rõ ràng về các quy trình điều trị sẽ giúp nâng cao cảm nhận về sự đảm bảo của người bệnh. Trong bối cảnh tự chủ, nhân viên y tế cần nhận thức rõ việc thu hút người bệnh trở lại và duy trì được nguồn người bệnh thường xuyên sẽ giúp duy trì nguồn thu nhập và nguồn nhân lực cho cơ sở y tế. Các nhân viên y tế cần thay đổi về cách tương tác và giao tiếp với người bệnh, thật sự coi họ là khách hàng.

Sự cảm thông

Khía cạnh “Sự cảm thông” đạt điểm trung bình

3,98, cho thấy người bệnh có cảm nhận chưa tốt về sự quan tâm và thấu hiểu của nhân viên y tế đối với tình trạng của họ. Mức độ cảm nhận này có thể thay đổi tùy thuộc vào từng bệnh nhân và tình huống cụ thể. Một số bệnh nhân có thể cảm thấy chưa được nhân viên y tế lắng nghe hoặc giải đáp thấu đáo những thắc mắc của mình, đặc biệt là trong các tình huống bệnh nặng hoặc phức tạp. Vì vậy, việc đào tạo kỹ năng giao tiếp, lắng nghe và đồng cảm cho nhân viên y tế là cần thiết để nâng cao cảm nhận về sự cảm thông và tạo ra một môi trường chăm sóc tốt hơn cho bệnh nhân.

Hạn chế nghiên cứu: Nghiên cứu chỉ lựa chọn đối tượng là người bệnh đã đến khám chữa bệnh ngoại trú tại Trung tâm Y tế khu vực Nhà Bè từ lần thứ hai trở lên. Mặc dù tiêu chí này nhằm đảm bảo người bệnh có đủ trải nghiệm để đánh giá dịch vụ một cách khách quan và toàn diện hơn, tuy nhiên nó có thể dẫn đến thiên lệch lựa chọn (selection bias) do loại trừ những người mới đến khám lần đầu. Nghiên cứu chưa đánh giá được đầy đủ chất lượng kỹ thuật – tức năng lực chuyên môn, kỹ năng chẩn đoán, điều trị và hiệu quả can thiệp y khoa. Do đó, kết quả nghiên cứu chủ yếu phản ánh chất lượng chức năng dưới góc nhìn và trải nghiệm của người bệnh, chưa phản ánh toàn diện chất lượng tổng thể của dịch vụ y tế.

KẾT LUẬN

Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh được đo lường bởi mô hình SERVPERF với 05 khía cạnh có điểm trung bình cụ thể như sau: Khía cạnh hữu hình là 4,03/5; Khía cạnh tin cậy là 4,02/5; Khía cạnh đáp ứng là 3,96/5; Khía cạnh đảm bảo là 4,0/5; Khía cạnh cảm thông là 3,98/5.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. WHO. Quality of care 2025 [Available from: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1].
2. Campos DF, Negromonte Filho RB, Castro FN. Service quality in public health clinics: perceptions of users and health professionals. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2017;30(8):680-92.

- Akdere M, Top M, Tekingündüz S. Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2020;31(3-4):342-52.
- Phạm Ngọc Hưng. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ sàng lọc chẩn đoán trước sinh và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội, năm 2017 [Luận văn thạc sĩ]: Trường Đại học y tế Công cộng; 2017.
- Chen L-H, Chen C-H, Loverio JP, Wang M-J, Lee L-H, Hou Y-P. Examining Soft and Hard Attributes of Health Care Service Quality and Their Impacts on Patient Satisfaction and Loyalty. *Quality Management in Healthcare*. 2024;33(3).
- Trần Ngọc Tình. Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn tỉnh Khánh Hoà năm 2023 [Thạc sĩ Quản lý bệnh viện]. Hà Nội: Trường Đại học Y tế công cộng; 2023.
- Al-Damen R. Health care service quality and its impact on patient satisfaction “case of Al-Bashir Hospital”. *International Journal of Business and Management*. 2017;12(9):136-52.
- Nguyễn Văn Hồng Quân. Cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện quận 11 tại thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 [Luận văn CKII TCQLYT]. Hà Nội: Trường Đại học YTC; 2023.
- Bùi Duy Hưng. Cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện quận Gò Vấp tại thành phố Hồ Chí Minh năm 2021 [Luận văn CKII TCQLYT]. Hà Nội: Trường Đại học YTC; 2021.
- Lê Thị Thu Hà, Nguyễn Thị Cẩm Nhung, Huỳnh Nam Phương. Chất lượng dịch vụ khám, tư vấn dinh dưỡng qua cảm nhận của khách hàng tại Trung tâm Dinh dưỡng Tp. Hồ Chí Minh năm 2019. *Tạp chí DD & TP*. 2021;2(17):46-53.
- Bộ Y tế. Thông tư số 06/2024/TT-BYT Quy định xếp hạng các đơn vị sự nghiệp y tế. Hà Nội 2024.
- Trần Thùy Nhung. Chất lượng dịch vụ chăm sóc bệnh nhân nội trú tại trung tâm Y tế thành phố Vĩnh Long năm 2018 và một số yếu tố ảnh hưởng [Thạc sĩ]: Trường Đại học Y tế công cộng; 2018.
- 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 [Luận văn thạc sĩ]: Trường Đại học y tế công cộng; 2020.

Patient Perception of Outpatient Healthcare Service Quality at Nha Be Area Medical Center, Ho Chi Minh City in 2024

Le Tan Duc¹, Nguyen Van Gam¹, Nguyen Thi Thanh Tam¹, Tran Thi Nhung¹, Nguyen Duc Thanh^{2}*

¹*Nha Be Area Medical Center*

²*Hanoi University of Public Health*

ABSTRACT

Objective: The study was conducted at the Nha Be Area Medical Center in 2024 to evaluate the quality of outpatient healthcare services through patient perception. **Methodology:** A cross-sectional descriptive study design was employed. The study subjects included 170 patients who had received outpatient examinations at least twice at the Center. The study utilized the SERVPERF scale with 22 questions evaluating factors such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Results:** Patient perception of the healthcare service quality at the Medical Center was assessed as relatively good, with the average scores for the aspects within the SERVPERF model ranging from 3.96 to 4.03 on a 5-point scale. Among these, the tangibles factor achieved the highest score (4.03), indicating that patients highly appreciated the facilities, equipment, and overall image of the center. The overall service quality was rated by patients with an average score of 4.0/5. **Conclusion:** Patient perception of the healthcare service quality is quite high.

Keywords: *Service quality, perception, Nha Be area medical center*