

## BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

# Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám và điều trị tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung Ương Hà Nội năm 2021-2022

Phạm Thanh Hà<sup>1\*</sup>, Nguyễn Thị Thúy Nga<sup>1</sup>, Nguyễn Lê Ngọc Khanh<sup>1</sup>, Trần Hải Hà<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Lan Anh<sup>1</sup>, Lê Thu Hương<sup>1</sup>

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ y tế tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội, đồng thời là cơ sở để đưa ra các giải pháp đồng bộ để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện. Chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám và điều trị tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt TW Hà Nội năm 2021-2022

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang, tiến hành từ tháng 8/2021 đến tháng 6/2022. Sử dụng bảng câu hỏi của Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú của Bộ Y Tế theo quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019 trên 320 người bệnh điều trị tại 8 khoa ngoại trú của bệnh viện.

**Kết quả:** Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng chung đạt 98,1%, trong đó về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm tỷ lệ cao nhất với 98,7%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ chiếm 97,5%. Sự hài lòng của người bệnh về Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị có tỷ lệ hài lòng lần lượt là 97,7% và 98,1%. Ngoài ra, đánh giá sự hài lòng với bác sĩ Răng hàm mặt, hầu hết người bệnh cảm thấy hài lòng với chuyên môn và kỹ năng của bác sĩ 98,7%.

**Kết luận:** Người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội có tỷ lệ hài lòng cao trên 90% ở tất cả các tiêu chí. Bệnh viện nên bổ sung các tủ giữ đồ cho người bệnh ngoại trú đến khám và điều trị để nâng cao sự hài lòng của người bệnh với bệnh viện.

**Từ khóa:** Hài lòng, bệnh viện, người bệnh, ngoại trú, khảo sát, bệnh viện Răng Hàm Mặt.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, Chính phủ đã có những cam kết mạnh mẽ trong việc tăng cường cải cách chất lượng dịch vụ công, hướng tới xây dựng Chính phủ phục vụ, kiến tạo. Trong lĩnh vực y tế, Bộ Y tế đã ban hành nhiều chính sách quan trọng để thúc đẩy quá trình cải cách ngành y theo hướng “lấy người bệnh làm trung tâm”, phù hợp với xu hướng chuyển dịch tiến bộ của y tế thế giới. Từ năm 2013, Bộ Y tế đã ban hành bộ tiêu chí đánh giá chất lượng

bệnh viện, trong đó nhóm tiêu chí bảo đảm hài lòng người bệnh là một trong năm nhóm tiêu chí phục vụ đánh giá chất lượng bệnh viện. (Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/07/2013 do Bộ trưởng Bộ y tế ký) (1).

Trong bối cảnh dịch vụ nha khoa hiện nay, đặc biệt là các dịch vụ ngoại trú được cung cấp bởi nhiều cơ sở y tế công lập cũng như dân lập ngày càng được nâng cao chất lượng, những năm gần đây Bệnh viện RHM Trung ương Hà Nội đã tích cực áp dụng nhiều giải pháp hướng



Địa chỉ liên hệ: Phạm Thanh Hà

Email: [havrhm@gmail.com](mailto:havrhm@gmail.com)

<sup>1</sup>Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội

Ngày nhận bài: 19/7/2023

Ngày phản biện: 05/10/2023

Ngày đăng bài: 29/12/2023

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0706SKPT23-61>

tới việc nâng cao chất lượng của dịch vụ khám chữa bệnh nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Để thực hiện Quyết định 4939/QĐ- BYT của Bộ trưởng Bộ y tế (2), triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công và đánh giá nhận xét khách quan của người bệnh đối với các dịch vụ y tế tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội, đồng thời là cơ sở để đề ra các giải pháp đồng bộ để nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: “*Đánh giá mức độ hài lòng và một số yếu tố liên quan của người bệnh ngoại trú đến khám và điều trị tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt trung ương Hà Nội năm 2021-2022*” với mục tiêu sau: *Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám và điều trị tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt TW Hà Nội năm 2021-2022.*

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

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

**Thời gian và địa điểm nghiên cứu:** Từ tháng 8/2021 đến tháng 6/2022 tại 8 khoa ngoại trú của Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội.

**Đối tượng nghiên cứu:** Người bệnh trưởng thành (>18 tuổi) vừa kết thúc đợt điều trị ngoại trú.

**Tiêu chuẩn lựa chọn:** Người bệnh có đủ năng lực để trả lời các câu hỏi điều tra và đồng ý tham gia vào nghiên cứu và tự nguyện tham gia nghiên cứu.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** Các người bệnh dưới 18 tuổi; người bệnh mắc các bệnh tâm thần, không có khả năng kiểm soát hành vi.

**Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:** Cỡ mẫu nghiên cứu được tính theo công thức:

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

Trong đó:

-n: cỡ mẫu cần thiết.

- $\alpha$ : mức ý nghĩa thống kê (chọn  $\alpha=0,05$  ứng với độ tin cậy 95% thay vào bảng ta được  $=1,96$ ).

-p: tỷ lệ người bệnh hài lòng với dịch vụ khám, chữa bệnh dựa trên nghiên cứu trước đó của Nguyễn Thị Hà với  $p= 0,569^4$

- $\varepsilon$ : khoảng sai lệch tương đối, bằng 0,1.

Thay vào công thức, ta được  $n=291$ . Nhóm nghiên cứu đã thu thập số liệu của 320 người bệnh.

**Biến số nghiên cứu chính:** 1/ Biến số đặc điểm đối tượng nghiên cứu: tuổi, giới tính, trình độ học vấn,...; 2/ Biến số đánh giá tổng quan; 3/ Biến số mức độ hài lòng của người bệnh: Khả năng tiếp cận (Biển báo chỉ dẫn dễ nhìn; lối đi hàng lang bằng phẳng...); Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (quy trình niêm yết rõ ràng; giá niêm yết rõ ràng...); Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (Phòng chờ đủ ghế ngồi; đảm bảo riêng tư...); Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (thái độ của nhân viên y tế; nhân viên phục vụ...); Sự hài lòng với bác sĩ Răng Hàm Mặt (Bác sĩ luôn đúng hẹn; Bác sĩ có chuyên môn...); Kết quả cung cấp dịch vụ (Kết quả đáp ứng được mong đợi; ...).

**Phương pháp thu thập số liệu:** Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện. Mẫu nghiên cứu gồm 320 người bệnh; được thu thập tại 08 khoa ngoại trú; mỗi khoa tiến hành chọn ngẫu nhiên người bệnh đến điều trị ngoại trú tại khoa, phỏng vấn cho đến khi đủ 40 người bệnh.

Bộ công cụ dựa trên bảng câu hỏi của Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú của Bộ Y Tế theo quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019 (2); sửa đổi một số nội dung của bảng câu hỏi để phù hợp hơn với chuyên ngành Răng Hàm Mặt.

**Xử lý và phân tích số liệu:** Số liệu thu thập được từ các phiếu sẽ được nhập vào máy tính và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0 với một số thuật toán thống kê. Thang đo sự hài lòng sử dụng thang đo của Bộ Y Tế theo quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019 (3).

thủ quy định về đạo đức nghiên cứu và được thông qua Hội đồng đạo đức Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội theo quyết định số 669/QĐ-BVRHMTW ngày 05/8/2021.

## KẾT QUẢ

**Đạo đức trong nghiên cứu:** Nghiên cứu tuân

**Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu**

**Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu**

	<b>Đặc điểm</b>	<b>Tần số (n=320)</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
<b>Tuổi (năm)</b>	18 – 20 tuổi	97	30,3
	20 - 40 tuổi	170	53,1
	41 – 60 tuổi	35	10,9
	> 61 tuổi	18	5,6
<b>Giới tính</b>	Nam	109	34,1
	Nữ	211	65,9
<b>Dân tộc</b>	Kinh	318	99,4
	Khác (Tày)	2	0,6
<b>Tình trạng hôn nhân</b>	Độc thân	224	70,0
	Đã lập gia đình	96	30,0
<b>Trình độ học vấn</b>	Chưa đi học bao giờ	0	0
	Tiểu học	0	0
	Trung học cơ sở	9	2,8
	Trung học phổ thông	80	25,0
	Trung cấp	20	6,3
	Cao đẳng và Đại học	185	57,8
	Sau Đại học	26	8,1
<b>Nghề nghiệp</b>	Học sinh, Sinh viên	134	41,9
	Nông dân	7	2,2
	Công nhân	17	5,3
	Kinh doanh tự do	60	18,8
	Viên chức	32	10,0
	Tri thức	54	16,9
<b>Thu nhập trung bình hàng năm</b>	Khác	16	5,0
	Dưới 100 triệu	256	80,0
	100 – 200 triệu	48	15,0
	Trên 200 triệu	2	0,6

Đối tượng nghiên cứu có người bệnh là nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn với 65,9%, người bệnh là nam giới chiếm tỷ lệ thấp hơn với 34,1%. Trong số người bệnh đến khám, nhóm tuổi 21 – 40 chiếm tỷ lệ cao nhất, với 53,1%; nhóm người bệnh > 60 tuổi, chiếm tỷ lệ thấp nhất với 5,6%. Đối tượng nghiên cứu chủ yếu là dân tộc Kinh chiếm 99,4% còn các dân tộc khác chỉ là 0,6%. Trong nhóm đối tượng nghiên cứu, nhóm có trình độ cao đẳng và đại học chiếm tỷ lệ chính (57,8%), không có đối

tượng nào chưa đi học và trình độ tiểu học. Tổng số đối tượng từ trình độ cao đẳng trở lên là 211 người, chiếm 66%, trình độ từ trung học phổ thông trở lên là 311 người, chiếm tới 97,2%. Về nghề nghiệp, nhóm học sinh, sinh viên chiếm tỷ lệ cao nhất (41,9%), nhóm nghề nghiệp nông dân ít nhất với 2,2%. Mức thu nhập trung bình hàng năm của nhóm đối tượng nghiên cứu tập trung chủ yếu ở nhóm dưới 100 triệu/năm (80%).

**Bảng 2. Sự hài lòng của người bệnh đối với một số tiêu chí**

Sự hài lòng của người bệnh với	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
Khả năng tiếp cận	4,3	97,7
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,3	98,1
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4,1	97,5
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,6	98,5
Bác sĩ Răng Hàm Mặt	4,5	98,7

Đánh giá về khả năng tiếp cận thông tin, mức độ thuận tiện khi di chuyển đến các địa điểm thăm khám của người bệnh, tỷ lệ người bệnh cảm thấy hài lòng khá cao, trên 95%. Đánh giá về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, tỷ lệ người bệnh cảm thấy hài lòng chiếm tỷ lệ rất cao, trên 95%. Hầu hết người bệnh cảm thấy hài lòng với các cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ của bệnh viện, với mức độ hài lòng cao nhất về sảnh, phòng chờ sạch sẽ, thoáng mát; khu khám bệnh đảm bảo an ninh trật tự và dụng cụ được tiệt trùng với 98,7%. Người bệnh nhận xét hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm tỷ lệ rất cao, với hơn 97,8%. Đánh giá sự hài lòng với bác sĩ Răng hàm mặt, hầu hết người bệnh cảm thấy hài lòng với chuyên môn và kỹ năng của bác sĩ (với tỷ lệ >98%). Từ các tiêu chí trên, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đến khám tại bệnh viện là 98.1%.

Bên cạnh đó, trong bộ câu hỏi có câu hỏi “Ông/Bà có ý kiến gì khác, xin ghi rõ?”, nhóm nghiên cứu đã thu thập được một số góp ý của người bệnh như sau: Bệnh nhân ngoại trú từ các tỉnh thành khác đến không có khu vực gửi đồ; Khu vực trông giữ xe của bệnh viện còn chật chội.

## **BÀN LUẬN**

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận cơ sở dịch vụ gồm 5 tiêu chí, tiêu chí có độ hài lòng cao nhất là người bệnh có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử (website) của bệnh viện một cách thuận tiện (98.4 %). Kết quả này cao hơn hẳn kết quả trong nghiên cứu năm 2020 của Bùi Thị Hải, có tới 9,4 % người bệnh không hài lòng về khả năng tiếp cận thông tin từ xa và tại thời điểm đó(4). Các cơ sở nha khoa công lập chưa có đặt hẹn qua

điện thoại, đây là thay đổi cho thấy sự vượt trội rõ rệt của bệnh viện. Việc có thể tìm hiểu thông tin và đặt hẹn qua điện thoại, trang web đã giúp người bệnh chủ động sắp xếp lịch trình khám chữa bệnh an toàn cùng bác sĩ, giảm thiểu nguy cơ lây nhiễm trong đại dịch cho bản thân và cộng đồng.

Các tiêu chí liên quan đến quy trình khám chữa bệnh, bảng giá dịch vụ được niêm yết rõ ràng, nhân viên y tế đón tiếp hướng dẫn niềm nở, tận tình đều đạt tỉ lệ hài lòng rất cao, trên 98%. So sánh với kết quả của các nghiên cứu tương tự của Bùi Thị Hải năm 2020 đánh giá sự hài lòng cơ sở công lập, các tiêu chí tương tự chỉ đạt 88 % (4). Các tiêu chí này cho thấy bệnh viện đã đạt được mức minh bạch thông tin quan trọng.

Trong nghiên cứu của chúng tôi, đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục khám và xét nghiệm, chờ đợi bác sĩ khám, chờ kết quả tại Bệnh viện RHMTW đều nhận được sự hài lòng từ 96,9% đến 98,7%. Tỷ lệ này cao hơn đáng kể so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hà năm 2014 cũng được thực hiện tại bệnh viện với tỷ lệ hài lòng về mỗi khía cạnh: thời gian phù hợp 59,3%, hẹn lịch dễ dàng 53,7%, chờ khám bệnh 43,8%, hẹn đúng lịch 46%, trao đổi khi cần thiết 44,1%. Trong nghiên cứu năm 2014, tỷ lệ hài lòng trong nghiên cứu nêu trên có thể bị ảnh hưởng do một tỷ lệ cao người bệnh có đánh giá không rõ ràng (từ 25,2% đến 39,8%) (5). Một trong những lí do giải thích sự khác biệt về kết quả được báo cáo giữa hai nghiên cứu do các nguyên nhân như: kỹ thuật thu thập thông tin (câu hỏi rõ ràng, tạo điều kiện để đối tượng trả lời và đánh giá) và nhất là do chất lượng dịch vụ thực sự được cải thiện tốt hơn so với năm 2014. Điều này là kết quả của chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ tại bệnh viện những năm gần đây.

Các tiêu chí về sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ hài lòng trên 94% cao

hơn kết quả khảo sát của Trần Thị Hồng Gấm năm 2017 cho thấy mức độ hài lòng về cơ sở vật chất của bệnh viện tuyến trung ương chỉ đạt 67 %, tác giả giải thích do tình trạng quá tải bệnh viện ở các bệnh viện đa khoa trung ương này. Là bệnh viện tuyến trung ương với chuyên khoa sâu răng hàm mặt, Bệnh viện RHM trung ương đã có những cải tiến có ý nghĩa để đạt được mức độ hài lòng vượt bậc này.

Trong nghiên cứu của chúng tôi, các tiêu chí về thái độ ứng xử của nhân viên y tế, bao gồm cả y bác sĩ điều dưỡng và các nhân viên thu ngân, bảo vệ ... đều nhận được sự hài lòng ở mức trên dưới 98%. Đây chính là kết quả của việc thường xuyên có lớp tập huấn với chủ đề nâng cao nhận thức ứng xử giao tiếp của nhân viên y tế do chính giám đốc bệnh viện giảng dạy.

Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân với bác sĩ Răng Hàm Mặt thì tỉ lệ hài lòng với chuyên môn và kỹ năng của bác sĩ là khá cao đến 98%, cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hà năm 2014 “Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân tại Bệnh Viện Răng Hàm Mặt Trung ương, thành phố Hà Nội năm 2014” chỉ chiếm khoảng 60,6% (5). Sự hài lòng của bệnh nhân có thể thấy là do công tác đào tạo và kỹ năng ngày càng được nâng cao trong quá trình đào tạo y khoa nói chung và Răng Hàm Mặt nói riêng.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy 98,8% số người bệnh được hỏi cảm thấy hài lòng với kết quả khám bệnh, đáp ứng được mong muốn và nguyện vọng của người bệnh khi đến thăm khám tại Bệnh viện. Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ y tế trong nghiên cứu của chúng tôi khá tương đồng so kết quả của một số nghiên cứu khác như: nghiên cứu thực hiện trên một số cơ sở nha khoa công lập tại Hà Nội của Bùi Thị Hải (2020) (89,75%); nghiên cứu của Phạm Nhật Yên tại khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu

bệnh viện Bạch Mai (91,7%); nghiên cứu của Phạm Hữu Trung tại Bệnh viện Phổi Hà Nội (94%) (4, 6, 7). Kết quả này cũng cao hơn hẳn so với nghiên cứu của một số tác giả thực hiện tại các đơn vị y tế công lập khác như nghiên cứu của Trần Thị Hà Giang tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Da liễu Trung ương (58,3%) (8). Có thể giải thích sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng giữa các nghiên cứu là do sự khác nhau về thời điểm thực hiện khảo sát, địa bàn, công cụ, thời điểm phỏng vấn.

Trong quá trình khảo sát, chúng tôi nhận được một số phản hồi của người bệnh về vấn đề không có chỗ gửi đồ cho người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại bệnh viện. Vì bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội là bệnh viện tuyến cuối, vì vậy có rất nhiều người bệnh từ các tỉnh thành trên khắp cả nước đến thăm khám và điều trị. Vì vậy nhu cầu gửi giữ đồ của người bệnh là rất lớn.

Hạn chế nghiên cứu là NVYT phỏng vấn người bệnh, người bệnh có thể không dám trả lời câu hỏi phỏng vấn chính xác nhất do có thể lo sợ câu trả lời có thể ảnh hưởng đến quá trình điều trị tại bệnh viện. NVYT được tập huấn để có thể tạo cho người bệnh tham gia phỏng vấn có thể chia sẻ chính xác nhất suy nghĩ của bản thân họ khi tham gia khám chữa bệnh tại bệnh viện.

## KẾT LUẬN

Đối tượng nghiên cứu của chúng tôi gồm 320 người bệnh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận cơ sở dịch vụ gồm 5 tiêu chí đều đạt kết quả cao, trên 97,7%.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy 98,8% số người bệnh được hỏi cảm thấy hài lòng với kết quả khám bệnh, đáp ứng được mong muốn và nguyện vọng của người bệnh khi đến thăm khám tại Bệnh viện. Bệnh viện nên bổ sung các tủ giữ đồ cho người bệnh ngoại trú đến khám và điều trị để nâng cao sự hài lòng của người bệnh với bệnh viện.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/07/2013 hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện (1).
2. Quyết định 3689/QĐ – BYT ngày 28/8/2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (2).
3. WHO. People at the Centre of Health Care – Harmonizing mind and body, People and systems, 2007(3): 12.
4. Bùi Thị Hải. Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng nha khoa tại một số cơ sở công lập ở Hà Nội năm 2019- 2020. Luận văn bác sỹ y khoa Răng Hàm Mặt, Đại học Y Hà Nội, Hà Nội, 2020(4):55-60.
5. Nguyễn Thị Hà. Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân tại bệnh viện Răng Hàm Mặt trung ương Hà Nội năm 2014, Luận văn bác sỹ y khoa Răng Hàm Mặt, Đại học Y Hà Nội, Hà Nội, 2014(5):36-44.
6. Phạm Nhật Yên . Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám, chữa bệnh theo yêu cầu của bệnh viện Bạch Mai năm 2008, Luận văn y tế công cộng, Đại học Y tế công cộng, 2008(6).
7. Phạm Hữu Trung. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh lao phổi AFB(+) điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Hà Nội năm 2011 Luận văn y tế công cộng, Đại học y tế công cộng, 2011(7).
8. Trần Thị Hà Giang. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh Bệnh viện Da liễu Trung, 2011(8).

## **Evaluation of satisfaction of outpatients who come for examination and treatment at National Hospital of Odonto-Stomatology in 2021-2022**

*Phạm Thanh Hà<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Thủy Nga<sup>1</sup>, Nguyễn Lê Ngọc Khanh<sup>1</sup>, Trần Hải Hà<sup>1</sup>,  
Nguyễn Thị Lan Anh<sup>1</sup>, Lê Thu Hương<sup>1</sup>*  
*<sup>1</sup>National Hospital of Odonto-Stomatology*

### **ABSTRACT**

Evaluate the satisfaction of outpatients who come for examination and treatment at Hanoi Central Hospital of Odonto-Stomatology in 2021-2022. Methods: A cross-sectional descriptive study, conducted from August 2021 to June 2022. Using the questionnaire of the Outpatient Survey Form of the Ministry of Health according to Decision 3869/QĐ-BYT 2019. Research subjects: 320 patients treated at 8 outpatient departments of the hospital. The study results showed that the overall satisfaction rate reached 98.1%, in which attitude, professional capacity of medical staff accounted for the highest rate with 98.7%. The lowest satisfaction rate for facilities and service facilities accounts for 97.5%. Patient satisfaction about Accessibility, Transparency of information and medical examination and treatment procedures has the satisfaction rate of 97.7% and 98.1%, respectively. In addition, assess the satisfaction. Most of the patients are satisfied with the doctor's expertise and skills 98.7%. Patients who come for examination and treatment at the Hanoi Central Odonto-Stomatology Hospital have a high satisfaction rate of over 90% in all criteria. Hospitals should add lockers for outpatients to come for examination and treatment to improve patient satisfaction with the hospital.

**Keywords:** *Satisfaction, hospital, outpatient, survey, Odonto-Stomatology.*