

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Chất lượng dịch vụ điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại trung tâm chẩn đoán và điều trị ung bướu, bệnh viện Quân Y 175, thành phố Hồ Chí Minh năm 2021

Nguyễn Thị Hiền^{1*}, Đào Tiến Mạnh¹, Nguyễn Đức Thành², Phạm Thị Huyền Chang²

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Trung tâm Chẩn đoán và Điều trị Ung bướu, Bệnh viện Quân y 175 thành phố Hồ Chí Minh năm 2021 và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng.

Phương pháp nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu cắt ngang phân tích, kết hợp nghiên cứu định tính. Nghiên cứu được tiến hành trên 214 bệnh nhân đến khám chữa bệnh tại Trung tâm. Chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại trung tâm được đo lường bởi mô hình SERVPERF gồm 05 khía cạnh: hữu hình; tin cậy; đảm bảo, đáp ứng và cảm thông, sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ.

Kết quả: Nghiên cứu chỉ ra điểm trung bình chung của cả thang đo SERVPERF là 4,36/5,0. Nhân lực y tế và công tác đào tạo phát triển nhân lực; cơ sở vật chất và trang thiết bị; qui trình khám chữa bệnh, xây dựng thương hiệu, quảng bá; chế độ lương thưởng; công tác giám sát, kiểm tra cung cấp dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ điều trị nội trú.

Kết luận: Để tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ, trung tâm cần đẩy mạnh công tác quản lý nguồn nhân lực y tế, bổ sung và hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị cũng như duy trì chế độ lương thưởng và công tác giám sát, kiểm tra như hiện nay.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, điều trị nội trú, SERVPERF,...

ĐẶT VẤN ĐỀ

Dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh là loại hình dịch vụ đặc biệt, ảnh hưởng đến tình trạng sức khỏe và tính mạng của con người, chất lượng khám chữa bệnh là một vấn đề quan tâm hàng đầu của toàn xã hội, đặc biệt là các cơ sở y tế công lập nơi cung cấp dịch vụ y tế chính trong hệ thống chăm sóc sức khỏe quốc gia. Có rất nhiều mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, trong đó có Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện được Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016. SERVQUAL và SERVPERF là hai mô hình được áp dụng gần

đây để nghiên cứu về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, kết quả cho thấy khách hàng đánh giá về chất lượng dịch vụ với các mức độ khác nhau. Một số yếu tố như công tác quản lý nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế, quy trình, quy định, kiểm tra, giám sát thực hiện công việc là những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ (1), (2).

Bệnh viện Quân y 175 là bệnh viện tuyến cuối phía Nam Quân đội nhân dân Việt Nam, mỗi ngày bệnh viện điều trị khoảng 1.300 bệnh nhân nội trú, trong đó tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung Bướu điều trị gần 400 bệnh nhân nội trú/ngày. Báo cáo năm 2019 cho thấy



*Địa chỉ liên hệ: Nguyễn Thị Hiền
Email: hien.ntbacninh@gmail.com

¹Bệnh viện Quân Y 175

²Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 17/5/2021

Ngày phản biện: 17/7/2021

Ngày đăng bài: 30/10/2021

BV còn những hạn chế trong chất lượng dịch vụ như: tình trạng quá tải, cung ứng thuốc còn chậm, gián đoạn, cơ sở vật chất chưa bảo đảm, tương tác và giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh chưa tốt. Năm 2020, bệnh viện chưa thực hiện khảo sát chất lượng dịch vụ của người bệnh tại Trung tâm, vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu **“Chất lượng dịch vụ điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung Bướu, Bệnh viện Quân y 175, thành phố Hồ Chí Minh năm 2021”** nhằm mô tả chất lượng dịch vụ điều trị nội trú thông qua cảm nhận của người bệnh và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng tại Trung tâm từ đó góp phần cung cấp bằng chứng cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ điều trị nội trú trong giai đoạn tới.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang kết hợp định lượng với định tính.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung bướu, Bệnh viện Quân y 175, từ tháng 4/2021 - tháng 10/2021.

Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu định lượng: bệnh nhân khám tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung bướu, Bệnh viện Quân y 175. Tiêu chí lựa chọn: Đối tượng tự nguyện đồng ý tham gia nghiên cứu, có thời gian điều trị tối thiểu 1 tháng. Tiêu chí loại trừ: Người bệnh là nhân viên hoặc người nhà của nhân viên Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung bướu của bệnh viện.

Nghiên cứu định tính: Lãnh đạo bệnh viện, giám đốc/phó giám đốc Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung bướu (TTCĐĐT), bác sĩ và điều dưỡng trưởng của Trung tâm, người bệnh đến khám.

Cỡ mẫu, chọn mẫu

Nghiên cứu định lượng: Cỡ mẫu được tính theo công thức:

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

Trong đó: $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ là hệ số tin cậy với $\alpha = 0,05$ của khoảng tin cậy 95%.

$p = 0,7$ là tỷ lệ người bệnh cảm nhận chất lượng dịch vụ tốt (3).

d : Khoảng sai số chấp nhận được $d = 0,06$

Dự phòng cỡ mẫu 10%, cỡ mẫu tính toán và làm tròn $n = 214$ người bệnh.

Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện tại 02 khoa lâm sàng: 184 người bệnh Khoa Điều trị Ung bướu và 30 người bệnh Khoa Y học hạt nhân (do số lượng người bệnh nội trú ở Khoa Điều trị Ung bướu gấp 4 lần so với Khoa Y học hạt nhân).

Nghiên cứu định tính: Chọn mẫu có chủ đích, tiến hành 10 cuộc phỏng vấn sâu (PVS) với 01 Lãnh đạo bệnh viện, Trưởng TTCĐĐT, 02 cuộc với Điều dưỡng trưởng khoa điều trị Ung bướu và khoa Y học hạt nhân, 06 cuộc với người bệnh khám tại hai khoa này (người bệnh được chọn có sự cân bằng về nhóm tuổi, giới tính, nghề nghiệp, trình độ học vấn). Tiến hành 02 cuộc thảo luận nhóm các bác sĩ tại hai khoa: khoa chẩn đoán Ung bướu và khoa Y học hạt nhân. Mỗi khoa chọn 06-07 bác sĩ.

Biến số nghiên cứu

Biến số nghiên cứu định lượng bao gồm các biến về đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu và các nhóm biến số cảm nhận của khách hàng theo 5 cấu phần dịch vụ: sự hữu hình (4 tiểu mục), sự tin tưởng (5 tiểu mục), sự đáp ứng (4 tiểu mục), sự đảm bảo (4 tiểu mục) và sự cảm thông (5 tiểu mục).

Các chủ đề định tính gồm các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ điều trị nội trú như nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị, quy trình KCB, công tác kiểm tra giám sát,....

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

Nghiên cứu định lượng sử dụng bộ công cụ đã được thiết kế sẵn dựa trên mô hình SERVPERF, đo lường bằng thang đo Likert với 5 mức độ để phát vấn cho 214 người bệnh. Điều tra viên tiếp sẽ tiếp cận những người bệnh nội trú trong khi họ chờ người nhà làm thủ tục ra viện, từng người bệnh sẽ được mời vào phòng riêng và được giải thích về mục tiêu của nghiên cứu để khách hàng yên tâm trả lời trung thực những cảm nhận của họ về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. Với cấu phần định tính, tiến hành 10 cuộc phỏng vấn sâu dựa trên hướng dẫn phỏng vấn tương ứng trong thời gian từ 45-60 phút; 02 cuộc thảo luận nhóm với bác sỹ của hai khoa: khoa điều trị Ung bướu và khoa Y học hạt nhân. Các thông tin định tính bằng hình thức phỏng vấn sâu khác hàng được sử dụng để minh họa cho số liệu định lượng.

Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được mã hóa, làm sạch được nhập bằng phần mềm nhập liệu Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Áp dụng các kỹ thuật thống kê mô tả (tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn). Các thông tin định tính được tách bằng, mã hoá theo chủ đề, tổng hợp, phân tích và trích dẫn phù hợp theo các chủ đề nghiên cứu định tính.

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu này đã được triển khai sau khi được thông qua Hội đồng đạo đức Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội với số Quyết định 54/2021/YTCC-HD3 ngày 17 tháng 02 năm 2021.

KẾT QUẢ

Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu

Trong tổng số 214 người bệnh tham gia nghiên cứu, nhóm tuổi 45-60 chiếm tỷ lệ cao nhất, 42,4%, nhóm tuổi 18-45 và trên 60 tuổi có tỷ lệ tương đương nhau, tương ứng 28,0% và 29,6%. Trong nghiên cứu tỷ lệ người bệnh là nam giới chiếm 57,5% và phần lớn người bệnh có trình độ học vấn từ trung học phổ thông trở lên, 68,7%. Người bệnh là lao động tự do chiếm tỷ lệ cao nhất, 32,7%; tỷ lệ người bệnh là công chức viên chức và nông dân tương đương nhau, tương ứng 22,0% và 24,8%; ngành nghề công nhân (9,8%) và buôn bán kinh doanh (10,7%) là chiếm tỷ lệ thấp nhất. Về số lần khám bệnh, người bệnh khám lần đầu tại Trung tâm chiếm tỷ lệ cao nhất là 44,4%; lần 2 là 14,5% và lần 3 trở lên là 39,3%.

Đánh giá của người bệnh về chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Trung tâm Chẩn đoán & Điều trị Ung bướu, Bệnh viện Quân y 175

Bảng 1. Điểm trung bình chất lượng dịch vụ theo thang đo SERVPERF (n=214)

Nội dung	Đánh giá	
	Điểm trung bình (TB)	Độ lệch chuẩn(SD)
Khía cạnh hữu hình	4,2	0,92
Trang thiết bị thăm khám tại TTCĐĐTUB hiện đại	4,1	1,02
Cơ sở vật chất (CSVC) tại TTCĐĐTUB khang trang, sạch đẹp	4,1	0,83
CSVC tại khoa khám bệnh phù hợp với dịch vụ KCB được cung cấp	4,2	0,84
Trang phục nhân viên TTCĐĐTUB gọn gàng, lịch sự	4,4	0,81
Khía cạnh tin cậy	4,4	0,78
Khách hàng được thực hiện đúng những cam kết của NVYT TTCĐĐTUB	4,4	0,75

Khách hàng được NVYT TTCĐĐTUB sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ	4,3	0,78
NVYT TTCĐĐTUB tin cậy được	4,3	0,79
Khách hàng được cung cấp dịch vụ đúng thời gian cam kết	4,3	0,83
Hồ sơ khám bệnh của khách hàng được lưu đầy đủ	4,5	0,75
Khía cạnh đáp ứng	4,4	0,75
Thời gian cung cấp dịch vụ được thông tin đầy đủ đến khách hàng	4,3	0,78
Khách hàng được nhận các dịch vụ kịp thời	4,3	0,77
Nhân viên TTCĐĐTUB sẵn sàng hỗ trợ khách hàng	4,7	0,68
Nhân viên TTCĐĐTUB không từ chối các đề nghị chính đáng của KH vì lý do bận việc khác	4,3	0,78
Khía cạnh đảm bảo	4,4	0,82
Nhân viên TTCĐĐTUB tạo niềm tin cho KH	4,3	0,86
Khách hàng thấy an tâm khi tương tác với nhân viên TTCĐĐTUB	4,5	0,81
Nhân viên TTCĐĐTUB đủ năng lực thực hiện các dịch vụ	4,4	0,74
Nhân viên TTCĐĐTUB niềm nở lịch sự	4,4	0,85
Khía cạnh cảm thông	4,4	0,69
NVYT TTCĐĐTUB thể hiện sự quan tâm tới từng khách hàng	4,3	0,73
Các KH được sự quan tâm của từng nhân viên TTCĐĐTUB	4,3	0,67
Nhân viên TTCĐĐTUB hiểu được nhu cầu chính đáng của KH	4,5	0,73
Quyền lợi của khách hàng là mối quan tâm hàng đầu của NVYT TTCĐĐTUB	4,5	0,66
Thời gian làm việc của TTCĐĐTUB là phù hợp	4,4	0,67
Điểm trung bình chất lượng dịch vụ điều trị nội trú	4,36	0.80

Cả 5 khía cạnh của chất lượng dịch vụ đều được khách hàng đánh giá cao, trong đó khía cạnh hữu hình có điểm thấp nhất - 4,2 điểm và 4 khía cạnh còn lại thì đều có điểm bằng nhau 4,4. **Khía cạnh hữu hình** có tiểu mục “Trang phục nhân viên KKB gọn gàng, lịch sự” đạt điểm trung bình cao nhất là 4,4; các tiểu mục “Trang thiết bị thăm khám tại khoa khám bệnh (KKB) hiện đại”; “Cơ sở vật chất (CSVC) tại KKB khang trang, sạch đẹp” và “CSVC tại khoa khám bệnh phù hợp với dịch vụ KCB được cung cấp” điểm trung bình tương ứng là 4,1; 4,1 và 4,2. Trong tất cả tiểu mục của **Khía cạnh tin cậy**, **Khía cạnh đáp ứng**, **Khía cạnh đảm bảo**, **Khía cạnh cảm**

thông tiểu mục “Nhân viên TTCĐĐTUB sẵn sàng hỗ trợ khách hàng” của **Khía cạnh đáp ứng** được khách hàng đánh giá cao nhất với điểm trung bình là 4,7.

Điểm trung bình chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị ung bướu là 4,36 trên thang điểm 5, độ lệch chuẩn 0,8.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung Bướu, BV 175

Về **nhân lực**, trung tâm có số lượng nhân lực chưa được đảm bảo đầy đủ trong khi số lượng

khách hàng đến khám chữa bệnh tại trung tâm ngày một tăng. Tuy nhiên, năng lực của NVYT luôn được đảm bảo bởi **công tác đào tạo và phát triển** điều này tác động tích cực tới chất lượng dịch vụ “*Các cán bộ quản lý của Trung tâm đều được cử tham gia các khoá học về quản lý chất lượng. Vấn đề quan tâm tăng tới chất lượng dịch vụ được phổ biến, quán triệt đến toàn nhân viên y tế trong Bệnh viện nói chung và Trung tâm nói riêng*” (PVS LĐT).

Cơ sở vật chất trung tâm rộng rãi và sạch sẽ tạo cảm giác hài lòng cho người bệnh, các trang thiết bị phục vụ khám chẩn đoán và điều trị hiện đại. Tuy nhiên, một số buồng chức năng phục vụ công tác đảm bảo an toàn bức xạ cho nhân viên y tế còn thiếu, chưa đáp ứng đúng theo qui định “*Hiện nay ở trung tâm chẩn đoán và điều trị ung bướu thì công tác bảo đảm an toàn bức xạ cho nhân viên chưa được thực hiện đúng qui định*” (PVS TK).

Trung tâm đã xây dựng các qui trình **khám chữa bệnh** để hỗ trợ cho công tác điều trị được tốt. Tuy nhiên, quan điểm về qui trình khám chữa bệnh và chuyên môn cũng chưa được nhất quán. Lãnh đạo trung tâm cho rằng “*Trung tâm chẩn đoán và điều trị ung bướu có qui trình khám chữa bệnh rõ ràng được sắp xếp khoa học và thuận tiện*” trong khi các bác sỹ lại cho rằng: “*Qui trình của trung tâm chưa thật sự rõ ràng và thống nhất ảnh hưởng đến thời gian chờ đợi của khách hàng, chất lượng khám chữa bệnh.*”. Công tác tiếp thị, quảng bá của trung tâm nói riêng và bệnh viện nói chung chưa được thực hiện, trong khi với cơ chế tự chủ hiện nay thì việc quảng bá thương hiệu bệnh viện thu hút khách hàng đóng vai trò quan trọng

Lương và thưởng: Bệnh viện 175 là bệnh viện trực thuộc Bộ Quốc phòng nên đa số nhân viên y tế được hưởng hệ số lương và mức lương cơ bản cao hơn so với các nhân viên y tế công tác tại các bệnh viện công lập khác. Ngoài ra, họ cũng được nhận thêm thù lao từ các dịch vụ của trung tâm. “*Các nhân viên y tế làm việc tại bệnh viện và trung tâm được nhận lương theo chế độ quân nhân, bên*

cạnh đó, hàng tháng mỗi quân nhân được nhận thêm thù lao từ dịch vụ điều trị theo yêu cầu, xạ trị...” - (PVS LĐT).

Công tác **Giám sát, kiểm tra**, tại bệnh viện đang áp dụng 83 tiêu chí về chất lượng bệnh viện, ngoài Ban đảm bảo chất lượng bệnh viện cũng có mạng lưới đảm bảo chất lượng định kì kiểm tra, giám sát công tác chuyên môn và có chế độ thưởng phạt rõ ràng. “*Bệnh viện có thành lập Ban Quản lý Chất lượng và thực hiện theo 83 tiêu chí chất lượng Bộ Y tế ban hành. Những cá nhân thực hiện sai sót qui trình chuyên môn phát hiện được trong quá trình kiểm tra sẽ phải chịu chế tài của Bệnh viện*” (PVS LĐT).

BÀN LUẬN

Chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung Bướu được đo lường bởi thang đo SERVPERF gồm 5 câu phần: hữu hình, tin cậy, đáp ứng, đảm bảo và cảm thông với điểm trung bình theo cảm nhận của người bệnh lần lượt là 4,2; 4,4; 4,4; 4,4; 4,4. Các kết quả này tương đồng với kết quả trong nghiên cứu của Trần Hà Diễm (2019) với nghiên cứu cùng chủ đề ở bệnh viện phụ sản Mê Kông (2), nghiên cứu của Nguyễn Bích Hương (2019) ở Viện Y học Dân tộc (4), Và kết quả này cũng cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Văn Huy (2020) tại bệnh viện Ung Bướu thành phố Hồ Chí Minh (5), kết quả của 3 câu phần hữu hình, tin cậy, đáp ứng cũng cao hơn nghiên các nghiên cứu của Al-damen (2017) (6), của Võ Duy Thức (2020) (7). Sự khác nhau về kết quả giữa các nghiên cứu có thể giải thích do mô hình bệnh viện công tư, giữa bệnh viện quân đội và bệnh viện không thuộc quân đội và đầu tư khác nhau vào cơ sở vật chất giữa các bệnh viện. Tất cả các khía cạnh chất lượng dịch vụ của Trung tâm đều được khách hàng đánh giá tốt, điều này rất có ý nghĩa nhất là trong bối cảnh tự chủ hiện nay. Để duy trì phát triển chất lượng dịch vụ và tạo được lòng tin bền vững ở khách hàng Trung tâm cần đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất

cũng như nhân lực y tế có đầy đủ năng lực về chuyên môn, các kỹ năng mềm trong tương tác và giao tiếp với khách hàng (8).

Số lượng và chất lượng nhân lực y tế luôn là những ưu tiên hàng đầu của hệ thống y tế nói chung và hệ thống bệnh viện nói riêng, chất lượng cán bộ y tế sẽ quyết định sự phát triển của bệnh viện, đặc biệt trong cơ chế tự chủ như hiện nay (9). Chỉ có nâng cao năng lực của nhân viên y tế thì bệnh viện mới đảm bảo đạt được tầm nhìn và sứ mệnh mà bệnh viện đã xác định, đó là “Sáng về y đức, sâu về y lý, giỏi về y thuật, vững về y nghiệp”, chính vì vậy lãnh đạo Trung tâm luôn quan tâm đến đào tạo và phát triển nhân lực ở một số bệnh viện như Bệnh viện quận Thủ Đức, Bệnh viện Bình Dân, Bệnh viện Ung bướu TP.HCM (5), (9).

Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế, thuốc là những yếu tố đóng vai trò quan trọng trong chất lượng dịch vụ điều trị bệnh viện. Với những yếu tố này Trung tâm cũng gặp phải tình trạng tương tự các bệnh viện công lập khác như thiếu thuốc, thiếu giường bệnh trong các thời điểm cao điểm (10). Để giảm thời gian chờ đợi kết quả khám và điều trị, tăng cường mức độ hài lòng và thu hút khách hàng hơn, Trung tâm cần cải thiện các quy trình khám chữa bệnh và tăng cường công tác quảng bá, tiếp thị như hướng dẫn của Bộ Y tế (11).

Ngoài ra, Trung tâm cũng luôn duy trì chế độ lương, phụ cấp, thu nhập tăng thêm theo quy định (12), (13), thực hiện công tác kiểm tra giám sát và áp dụng các chế tài xử phạt giống một số bệnh viện (14) để không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ.

Nghiên cứu có một số hạn chế: Đánh giá chỉ thực hiện tại TTCĐĐT của bệnh viện, nên kết quả này không đại diện cho cả bệnh viện. Các đối tượng nghiên cứu đề là bệnh nhân đang điều trị nên có thể có xu hướng trả lời các câu hỏi theo chiều hướng tốt. Ngoài ra chưa có nhiều tài liệu tham khảo về các nghiên cứu trên thế giới nên sẽ ảnh hưởng tới việc so sánh bàn luận sâu về kết quả nghiên cứu của đề tài.

KẾT LUẬN

Kết quả đo lường chất lượng dịch vụ điều trị nội trú sử dụng thang đo SERVPERF thông qua cảm nhận của người bệnh tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị Ung Bướu, BV Quân Y 175 đều được khách hàng cảm nhận tốt, đánh giá cao với điểm trung bình 4,36 điểm.

Yếu tố ảnh hưởng tích cực: Năng lực của nhân viên y tế; kế hoạch, qui trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ y tế rõ ràng; cơ sở vật chất, trang thiết bị khang trang, sạch sẽ, gọn gàng, hiện đại; lương và thu nhập tăng thêm được chi trả rõ ràng; giám sát và kiểm tra được thực hiện thường xuyên.

Yếu tố ảnh hưởng không tích cực: Số lượng nhân viên y tế và một số mục cơ sở vật chất, trang thiết bị không đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh. Quy trình quản lý trang thiết bị, quy trình khám chữa bệnh chưa hoàn toàn phù hợp. Công tác quảng bá, tiếp thị về các dịch vụ y tế của trung tâm chưa được thực hiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Hà Diễm. Chất lượng dịch vụ bệnh viện phụ sản Mê Kông qua cảm nhận của khách hàng ngoại trú năm 2019, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội. 2019.
2. Nguyễn Văn Thắm. Chất lượng dịch vụ chăm sóc da tại khoa khám - bệnh viện Da liễu thành phố Cần Thơ và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2018. Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội. 2018.
3. Mai Hoá. Sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ điều trị và các yếu tố ảnh hưởng tại khoa ngoại tổng quát, bệnh viện quận Thủ Đức thành phố Hồ Chí Minh năm 2019. Đại học Y tế công cộng, Hà Nội. 2019.
4. Nguyễn Bích Hương. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa khám bệnh đa khoa Viện Y dược học Dân tộc, thành phố Hồ Chí Minh năm 2019. Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội. 2019.
5. Nguyễn Văn Huy. Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa Nội 4 bệnh viện Ung Bướu thành phố Hồ Chí Minh năm 2020 và một số yếu tố ảnh hưởng. Đại học Y tế công cộng,

- Hà Nội.; 2020.
6. 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).
 7. Võ Duy Thúc. Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh tại bệnh viện Ung Bướu thành phố Hồ Chí Minh năm 2020 và một số yếu tố ảnh hưởng. Đại học Y tế công cộng, Hà Nội. 2020
 8. Bộ Y tế. Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. 2014.
 9. Bộ Y tế. Báo cáo chung tổng quan ngành y tế năm 2012 - Nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh. 2012.
 10. Trịnh Thị Mến. Thực trạng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa Đông Hưng, Thái Bình năm 2014. Đại học Y tế công cộng. 2014.
 11. Bộ Y tế. Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện 2013.
 12. Ban chấp hành trung ương Đảng. Nghị quyết số 27 về cải cách tiền lương. 2018.
 13. Chính phủ. Quyết định số 73/2011/QĐ-TTg Về việc quy định một số chế độ phụ cấp đặc thù đối với công chức, viên chức, người lao động trong các cơ sở y tế công lập và chế độ phụ cấp chống dịch. 2011.
 14. Bệnh viện Bình Dân. Quyết định số 667/QĐ-BVBD về việc ban hành Quy chế bình xét thi đua hàng tháng của Bệnh viện Bình Dân, thành phố Hồ Chí Minh. 2018

Service quality of inpatient treatment services and its influenced factors at the Center for Oncology Diagnosis and Treatment, Military Hospital 175, Ho Chi Minh City, 2021

Nguyen Thi Hien¹, Nguyen Duc Thanh², Pham Thi Huyen Chang²

¹Military Hospital 175

²Hanoi University of Public Health

Objectives: This study aims to estimate the quality of inpatient treatment services at the Center Oncology its influencing factors. **Research Methods:** A cross-sectional study, with a combination of quantative and qualitative approaches. Quantitative study to measure the quality of inpatient treatment services through the perceptions of 214 patients who came for medical examination and treatment at the Center for Oncology Diagnosis and Treatment, Military Hospital 175. **Research results:** The main findings showed that the average score of SERVPERF model was at 4.36/5. Human resources and human resource training and development; facilities and equipment; medical examination and treatment process, branding and advertising; salary and bonus; The supervision and inspection of medical examination and treatment service provision are important factors affecting the quality of inpatient treatment services. **Conclusion:** In order to improve the quality of healthcare services, the Center needs to promote the management of medical human resources, to supplement and well-equip, as well as maintain the salary and bonus regime, current supervision and inspection.

Keywords: *Healthcare services, patients, customers, SERVPERF, ...*