

PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES AT THE CENTRAL ODONTO - STOMATOLOGY HOSPITAL IN HANOI IN 2025 AND RELATED FACTORS

Nguyen Thi Lan Anh^{1*}, Bui Hoai Nam², Nguyen Van Thang³, Nguyen Duc Trong⁴

¹Hanoi Central Odonto - Stomatology Hospital - 40B Trang Thi, Hoan Kiem ward, Hanoi, Vietnam

²Vietnam Environmental and Marine Sciences Institute - 67 Chien Thang, Ha Dong ward, Hanoi, Vietnam

³Thang Long University - Nghiem Xuan Yem street, Dinh Cong ward, Hanoi, Vietnam

⁴Hoa Binh University - 8 Bui Xuan Phai, Tu Liem ward, Hanoi, Vietnam

Received: 17/6/2025

Revised: 25/6/2025; Accepted: 09/7/2025

ABSTRACT

Objectives: To describe patient satisfaction with outpatient medical examination and treatment services at the Central Odonto - Stomatology Hospital in Hanoi in 2025 and some related factors.

Methods: A descriptive cross-sectional study with analysis.

Results: The results showed that the overall satisfaction rate of patients with medical examination and treatment services at the hospital was 93.9%. Among them, the overall satisfaction score regarding the professional aspect of medical staff was the highest, followed by communication attitude, and finally, the facilities and service equipment aspect had the lowest overall satisfaction score. Several factors were identified as being related to overall satisfaction with medical examination and treatment services, including: gender, age, place of residence, marital status, income level, and treatment department, with statistical significance ($p < 0.05$).

Conclusion: The overall satisfaction rate with medical examination and treatment services was 93.9%. Factors related to overall satisfaction with medical examination and treatment services in the study subjects with statistical significance ($p < 0.05$) included: gender, age, place of residence, marital status, income level, and treatment department.

Keywords: Satisfaction, medical examination and treatment services, Central Odonto - Stomatology Hospital.

*Corresponding author

Email: nguyenlananhrhm@gmail.com **Phone:** (+84) 969777026 **https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD11.2834**



SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN RĂNG HÀM MẶT TRUNG ƯƠNG HÀ NỘI NĂM 2025 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Nguyễn Thị Lan Anh^{1*}, Bùi Hoài Nam², Nguyễn Văn Thắng³, Nguyễn Đức Trọng⁴

¹Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương, 40B Tràng Thi, phường Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

²Viện Khoa học Môi trường biển và hải đảo - 67 Chiến Thắng, phường Hà Đông, Hà Nội, Việt Nam

³Trường Đại học Thăng Long - Đường Nghiêm Xuân Yêm, phường Định Công, Hà Nội, Việt Nam

⁴Trường Đại học Hòa Bình - 8 Bùi Xuân Phái, phường Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 17/6/2025

Ngày chỉnh sửa: 25/6/2025; Ngày duyệt đăng: 09/7/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2025 và một số yếu tố liên quan.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích.

Kết quả: Kết quả cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện là 93,9%, trong đó điểm mức độ hài lòng chung về khía cạnh chuyên môn của nhân viên y tế cao nhất, tiếp theo là thái độ giao tiếp, sau cùng là khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có điểm mức độ hài lòng chung là thấp nhất. Một số yếu tố được xác định là có mối liên quan đến sự hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh bao gồm: giới tính, tuổi đời, nơi cư trú, tình trạng hôn nhân, mức thu nhập và khoa điều trị với ý nghĩa thống kê $p < 0,05$.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung dịch vụ khám chữa bệnh là 93,9%. Các yếu tố liên quan đến hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh ở đối tượng nghiên cứu với ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ gồm: giới tính, tuổi đời, nơi cư trú, tình trạng hôn nhân, mức thu nhập và khoa điều trị với ý nghĩa thống kê $p < 0,05$.

Từ khóa: Hài lòng, dịch vụ khám chữa bệnh, Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế thế giới, “hài lòng người bệnh” được xem như một chỉ số có giá trị trong việc đánh giá hiệu quả của công tác quản lý chất lượng bệnh viện. Đồng thời, chỉ số này cũng quyết định thành công hay thất bại của bệnh viện trong công tác chăm sóc sức khỏe. Việc khảo sát sự hài lòng người bệnh được gắn liền theo sau công tác điều trị và đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc cung cấp cho bệnh viện những phản hồi của người bệnh về cảm nhận trong quá trình chăm sóc sức khỏe. Đây là cơ sở để các bệnh viện xây dựng và hoàn thiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của người bệnh [9].

Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội qua hơn 30 năm xây dựng và phát triển, luôn là địa chỉ y tế tin cậy cung cấp dịch vụ cấp cứu, khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng chuyên khoa răng hàm mặt cho mọi người bệnh trong và ngoài nước. Tuy nhiên, hiện chưa có nghiên cứu, khảo sát về hài lòng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện. Câu hỏi được đặt ra là tỷ lệ người bệnh khám điều trị ngoại trú ở bệnh viện là

bao nhiêu? Những yếu tố nào liên quan đến hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh? Xuất phát từ những vấn đề trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2025 và một số yếu tố liên quan.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh ngoại trú tới khám và điều trị tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2025.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: người bệnh từ 18-60 tuổi, có đủ năng lực trả lời các câu hỏi điều tra, tự nguyện và đồng ý tham gia nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn loại trừ: người bệnh là nhân viên bệnh viện hoặc có người thân làm việc tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội, người bệnh được chỉ định cấp cứu sau khi khám, người bệnh không có khả năng trả lời phỏng vấn (người bệnh kiệt sức sau thăm khám, người bệnh khó khăn, có vấn đề trong giao tiếp, có rối loạn tâm thần...).

*Tác giả liên hệ

Email: nguyentananhhrhm@gmail.com Điện thoại: (+84) 969777026 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD11.2834>

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại Bệnh viện Răng hàm mặt Trung ương Hà Nội từ tháng 1/2025 đến tháng 6/2025.

2.3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu.

- Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

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

Trong đó: n là cỡ mẫu tối thiểu cần điều tra; $Z_{1-\alpha/2}$ là hệ số tin cậy, với độ tin cậy 95% ($\alpha = 0,05$), có $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$; p là tỉ lệ người bệnh hài lòng (sử dụng kết quả nghiên cứu của Sakalauskiene Z và cộng sự cùng thang đo cho thấy 51% người bệnh hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh [7], do đó chọn $p = 0,51$); d là sai số mong muốn tuyệt đối so với p, lấy $d = 0,05$.

Từ các tham số trên, áp dụng vào công thức tính được $n = 384$. Dự phòng mất mẫu, lấy thêm 10%. Trên thực tế, số mẫu lấy được trong nghiên cứu này là $n = 423$.

- Kỹ thuật chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện, người bệnh đủ tiêu chuẩn lựa chọn sẽ được chọn vào nghiên cứu cho tới khi đạt đủ cỡ mẫu dự kiến.

2.5. Công cụ và phương pháp thu thập số liệu

- Sử dụng bộ công cụ đánh giá hài lòng của bệnh nhân tại bệnh viện răng hàm mặt của Sakalauskiene Z được công bố năm 2005 và cập nhật năm 2015, thang đo cũng đã được kiểm định bởi Lương Thị Thu Hạnh và cộng sự (2022) về tính tin cậy và giá trị tại các cơ sở khám, chữa bệnh chuyên khoa răng hàm mặt tại Việt Nam có thể được áp dụng tại các cơ sở răng hàm mặt bên cạnh thang đo thường quy của Bộ Y tế [4]. Bộ công cụ này đánh giá hài lòng của người bệnh trên 3 khía cạnh: chuyên môn của nhân viên y tế (9 câu hỏi), thái độ giao tiếp của nhân viên y tế (9 câu hỏi) và cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (6 câu hỏi).

- Tiêu chuẩn đánh giá mức độ hài lòng theo Likert 5 mức độ: từ 1 (rất không hài lòng) đến 5 (rất hài lòng). Điểm hài lòng theo từng khía cạnh sẽ là trung bình của các câu hỏi trong những khía cạnh đó:

+ Phân loại sự hài lòng: 1-3 điểm (không hài lòng), 4-5 điểm (hài lòng).

+ Phân loại hài lòng chung: 0-95 điểm (không hài lòng), 96-120 điểm (có hài lòng).

- Cách thu thập số liệu: trước khi tiến hành khảo sát chính thức, nghiên cứu viên tiến hành hướng dẫn tập huấn cho điều tra viên nắm rõ phiếu khảo sát ý kiến người bệnh điều trị nội trú, tiến hành thử nghiệm trên 20 người bệnh ngoại trú, sau đó hợp rút kinh nghiệm và thống nhất trước khi đưa vào nghiên cứu chính thức. Số liệu được thu thập và điền trực tuyến trên bảng hỏi được thiết kế trên phần mềm KoboToolbox thông qua mã QR hoặc đường link dẫn.

2.6. Xử lý, phân tích số liệu

Số liệu sau khi thu thập được làm sạch, xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS. Nghiên cứu này sử dụng thống kê mô tả (phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn), kiểm định phân phối chuẩn bằng Shapiro-Wilk, biểu đồ Histogram, Q-Q plot. Sử dụng kiểm định Chi bình phương (χ^2 -test hoặc ANOVA) để kiểm định sự khác biệt về tỷ lệ giữa 2 hay nhiều nhóm, kiểm định t (t-test) để so sánh trung bình đối với biến có phân phối tương đối chuẩn, kiểm định phi tham số (Mann-Whitney U test/Kruskal-Wallis) để so sánh trung bình đối với biến không có phân phối chuẩn. Mức nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

2.7. Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng Thẩm định đề cương và Hội đồng Đạo đức của Trường Đại học Thăng Long. Nghiên cứu được triển khai sau khi đã báo cáo và được sự đồng thuận của lãnh đạo Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu (n = 423)

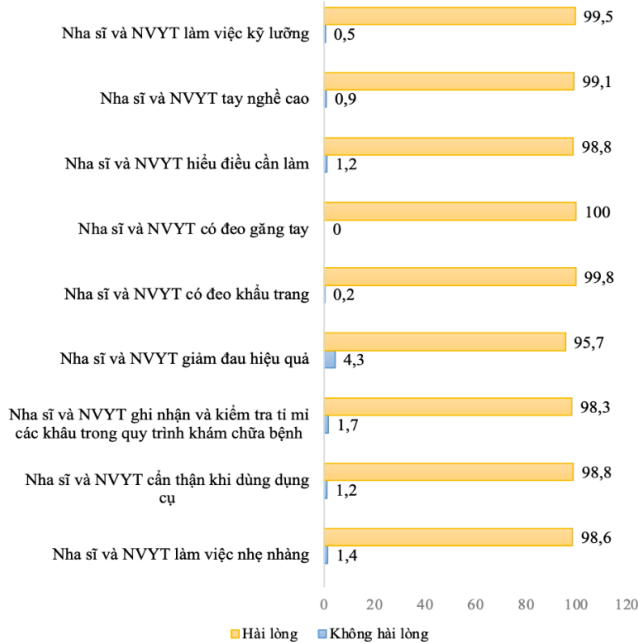
Đặc điểm		n	%
Giới tính	Nam	127	30,0
	Nữ	296	70,0
Tuổi	18-29 tuổi	309	73,0
	30-39 tuổi	75	17,7
	40-49 tuổi	26	6,1
	≥ 50 tuổi	13	3,1
Trình độ học vấn	Trung học cơ sở	9	2,1
	Trung học phổ thông	50	11,8
	Trung cấp, cao đẳng	36	8,5
	Đại học, trên đại học	328	77,6
Thu nhập bình quân	< 10 triệu đồng/tháng	238	56,3
	10-20 triệu đồng/tháng	127	30,0
	> 20 triệu đồng/tháng	58	13,7
Khoa điều trị	Khoa điều trị nội nha	55	13,0
	Khoa điều trị theo yêu cầu	96	22,7
	Khoa nắn chỉnh răng	272	64,3
Bảo hiểm y tế	Có	246	58,2
	Không có	177	41,8

Bảng 1 cho thấy có 70% đối tượng nghiên cứu là nữ và 30% là nam. Nhóm tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là 18-29 tuổi (73%), nhóm 30-39 tuổi chiếm 17,7%, hai nhóm 40-49 tuổi và ≥ 50 tuổi chiếm tỷ lệ dưới 10%.

Đối tượng nghiên cứu có trình độ học vấn từ đại học trở lên chiếm tỷ lệ cao nhất (77,6%), tiếp đến là trung học phổ thông (11,8%); nhóm có thu nhập trung bình

dưới 10 triệu đồng/tháng chiếm tỷ lệ cao nhất (56,3%), thu nhập từ 10-20 triệu đồng/tháng chiếm 30%, thu nhập trên 20 triệu đồng/tháng chỉ chiếm 13,7%; đối tượng nghiên cứu có bảo hiểm y tế chiếm 58,2% cao hơn nhóm không có bảo hiểm y tế (41,8%).

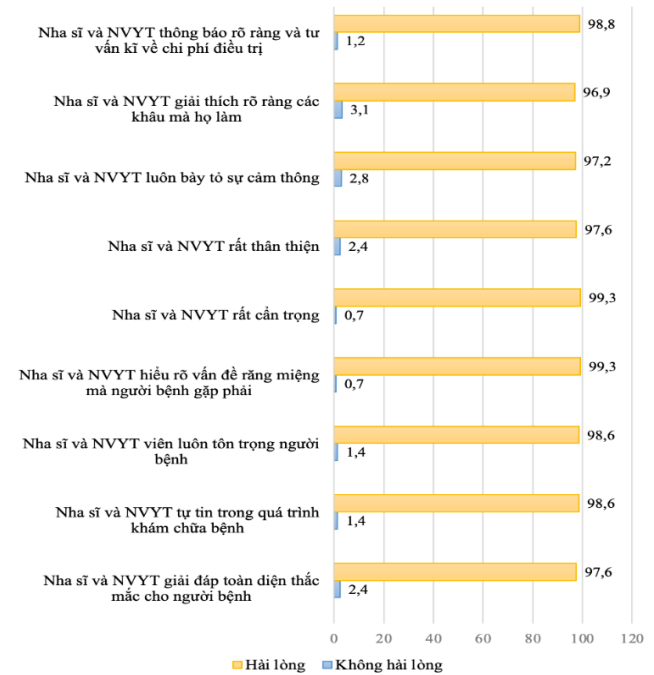
3.2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về chuyên môn của nhân viên y tế (n = 423)

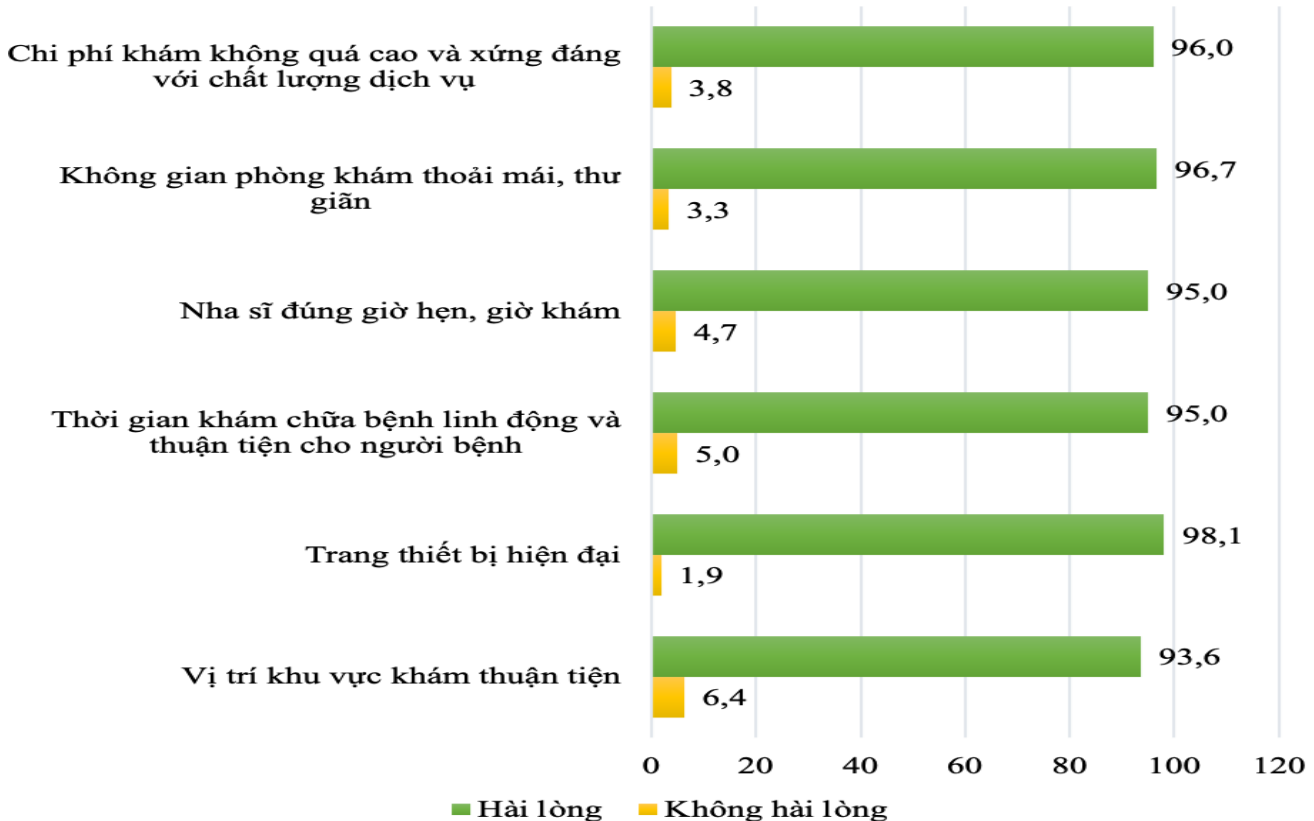
Kết quả đánh giá ở đối tượng nghiên cứu về tiêu chí chuyên môn của y tế cho thấy, đa phần đều có tỷ lệ hài

lòng từ 95% trở lên. Tỷ lệ hài lòng cao nhất là 100% người bệnh hài lòng với tiêu chí “nha sĩ và nhân viên y tế có đeo găng tay đầy đủ”, thấp nhất là mức hài lòng cao về “giảm đau hiệu quả” với 95,7%.



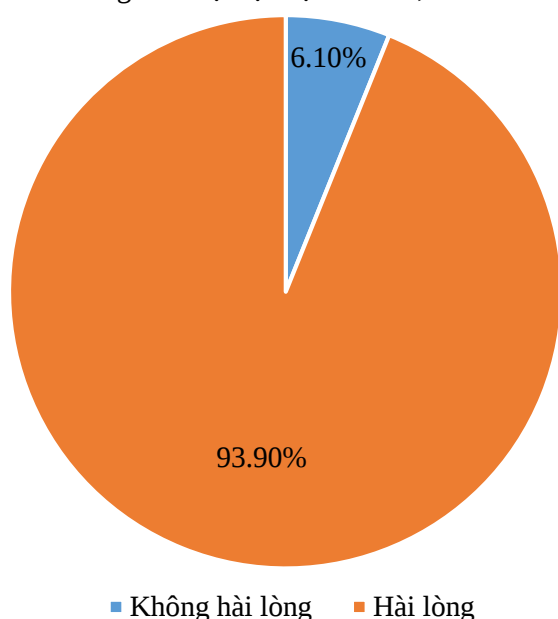
Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thái độ giao tiếp của nhân viên y tế (n = 423)

Kết quả đánh giá của người bệnh về tiêu chí thái độ giao tiếp của nhân viên y tế đều có mức hài lòng cao từ 96% trở lên, trong đó các tiêu chí “cẩn trọng” và “hiểu rõ vấn đề răng miệng mà người bệnh gặp phải” chiếm tỷ lệ cao nhất với 99,3%.



Biểu đồ 3. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện (n = 423)

Đánh giá về tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ đều có tỷ lệ hài lòng cao từ 93% trở lên, cao nhất là tiêu chí “trang thiết bị hiện đại” với 98,1%.



Biểu đồ 4. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ của bệnh viện (n = 423)

Có tới 93,9% người bệnh hài lòng về dịch vụ của bệnh viện; chỉ có 6,1% người bệnh không hài lòng.

3.3. Một số yếu tố liên quan đến thực trạng hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh của đối tượng nghiên cứu

Bảng 2. Mối liên quan giữa các yếu tố với hài lòng chung về khám chữa bệnh của đối tượng nghiên cứu

Yếu tố		Điểm hài lòng chung ($\bar{X} \pm SD$)	p
Giới tính	Nam	4,69 $\pm$ 0,42	0,002
	Nữ	4,53 $\pm$ 0,46	
Nơi sống	Nông thôn	4,55 $\pm$ 0,45	0,003
	Thành thị	4,68 $\pm$ 0,45	
Tình trạng hôn nhân	Có gia đình	4,51 $\pm$ 0,45	0,039
	Độc thân	4,61 $\pm$ 0,45	
Khoa điều trị	Khoa điều trị nội nha	4,28 $\pm$ 0,36	< 0,001
	Khoa điều trị theo yêu cầu	4,61 $\pm$ 0,46	
	Khoa nắn chỉnh răng	4,63 $\pm$ 0,44	

Bảng 2 cho thấy có sự khác biệt giữa trung bình điểm hài lòng chung giữa người bệnh giới tính nam và nữ có ý nghĩa thống kê với $p = 0,002$; mức độ hài lòng chung ở người bệnh sống tại thành thị cao hơn so với người bệnh sống ở nông thôn, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p = 0,003$; tình trạng hôn nhân có mối liên quan tới hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh, với ý nghĩa thống kê $p < 0,05$.

Kết quả bảng trên cũng cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê rõ rệt về mức độ hài lòng giữa các khoa điều trị ($p < 0,001$). Trong cả 4 khía cạnh được khảo sát, người bệnh tại khoa điều trị nội nha có mức độ hài lòng thấp hơn so với khoa điều trị theo yêu cầu và khoa nắn chỉnh răng.

Bảng 3. Mối tương quan giữa nhóm tuổi và thu nhập trung bình của người bệnh với hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh

Yếu tố	Hệ số tương quan Spearman (r)	p
Nhóm tuổi với hài lòng chung dịch vụ khám chữa bệnh	-0,130	0,008
Thu nhập với hài lòng chung dịch vụ khám chữa bệnh	-0,127	0,009

Kết quả phân tích tương quan cho thấy có mối liên hệ nghịch chiều giữa tuổi và mức độ hài lòng chung của người bệnh ($p < 0,05$); tương tự có mối tương quan nghịch biến giữa thu nhập và mức độ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh ($p < 0,05$).

4. BÀN LUẬN

4.1. Thực trạng hài lòng ở đối tượng nghiên cứu về dịch vụ khám chữa bệnh

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh được đánh giá theo 3 nhóm tiêu chí chính: năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; thái độ giao tiếp của nhân viên y tế; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện. Tổng điểm hài lòng chung đạt mức cao với $4,58 \pm 0,45$ điểm. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu của Lương Thị Thu Hạnh (2020) [3] và Phạm Thanh Hà (2023) [1] về tỷ lệ hài lòng chung; tương đồng với nghiên cứu của Trương Văn Hiếu và cộng sự (2022) [5] về mức độ hài lòng chung ($4,52 \pm 0,49$ điểm) và thứ tự xếp hạng các nhóm tiêu chí. Kết quả nghiên cứu của Bùi Thị Hải (2020) [2] cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng cao với thái độ và chuyên môn của nhân viên y tế (92,2%), và thấp hơn ở tiêu chí cơ sở vật chất (86%).

Như vậy, có thể thấy một xu hướng nhất quán trong các nghiên cứu: người bệnh thường đánh giá cao về năng lực chuyên môn và thái độ giao tiếp của nhân viên y tế, trong khi cơ sở vật chất vẫn là tiêu chí hạn chế mang lại sự hài lòng cao cho người bệnh.

4.2. Yếu tố liên quan đến hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu về dịch vụ khám chữa bệnh

Mối liên quan với các yếu tố nhân khẩu học

Kết quả cho thấy điểm trung bình hài lòng chung của nam giới cao hơn nữ, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa nam và nữ về điểm hài lòng chung ở cả 3 nhóm tiêu chí với $p < 0,05$. Kết quả này trái ngược với nhiều nghiên cứu trước đó, đặc biệt là nghiên cứu của Lưu Văn Tường và cộng sự (2024) [6], trong đó nữ giới có

khả năng hài lòng cao gấp 2,43 lần so với nam giới đối với nhóm tiêu chí “thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” (OR = 2,43; 95% CI: 1,03-6,08; $p = 0,049$). Tương tự, nghiên cứu của Lương Thị Thu Hạnh (2020) [3] cũng ghi nhận nữ giới có điểm hài lòng cao hơn nam giới ở tất cả các khía cạnh, bao gồm cả điểm hài lòng chung, với $p < 0,05$. Kết quả này cho thấy cần tiếp tục xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng theo giới tính, nhằm điều chỉnh dịch vụ phù hợp hơn với từng nhóm đối tượng, từ đó nâng cao chất lượng chăm sóc và trải nghiệm người bệnh một cách toàn diện hơn.

Về tuổi đời, kết quả phân tích tương quan cho thấy có mối liên hệ nghịch chiều giữa tuổi đời và mức độ hài lòng của người bệnh đối với các khía cạnh dịch vụ khám chữa bệnh, tức là tuổi càng cao thì mức độ hài lòng càng giảm ($p < 0,05$). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Lương Thị Thu Hạnh (2020) [3] với hệ số tương quan của tuổi và hài lòng chung là -0,16 với $p < 0,05$. Một số giả thiết có thể lý giải cho kết quả này, đó là người bệnh lớn tuổi thường có nhiều bệnh lý đi kèm và nhu cầu được chăm sóc toàn diện hơn nên dễ có cảm giác chưa được quan tâm đầy đủ, từ đó ảnh hưởng đến mức độ hài lòng chung.

Về nơi sinh sống, kết quả cho thấy mức độ hài lòng chung ở người bệnh sống tại thành thị cao hơn so với nông thôn, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê $p = 0,003$. Tương tự, nghiên cứu của Lương Thị Thu Hạnh (2020) [3] cũng cho kết quả người bệnh ở thành thị có điểm trung bình cao hơn nhóm ở nông thôn về các khía cạnh chuyên môn, cơ sở vật chất và hài lòng chung ($p < 0,05$). Có thể lý giải bởi người bệnh sống ở thành thị thường tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh ở bệnh viện tuyến trung ương dễ dàng và thuận lợi hơn người bệnh ở nông thôn, do người bệnh ở nông thôn có thể gặp khó khăn trong việc di chuyển, tiếp cận thông tin và dịch vụ.

Về tình trạng hôn nhân, kết quả cho thấy yếu tố này có liên quan đến mức độ hài lòng chung ($p < 0,05$), tương đồng với nghiên cứu của Lương Thị Thu Hạnh (2020) [3].

Về thu nhập, kết quả phân tích cho thấy có mối tương quan nghịch chiều giữa mức thu nhập và mức độ hài lòng chung ($r = -0,127$; $p = 0,009$), tương đồng với kết quả của Sakalauskiene và cộng sự (2015) [7] khi có mối liên quan giữa thu nhập và sự hài lòng chung với $p = 0,011$. Nghiên cứu của Turra L và cộng sự (2021) [8] cũng cho kết quả những cá nhân có điều kiện kinh tế thấp hơn là những người không hài lòng nhất với nhân viên y tế.

Mối liên quan với các yếu tố bệnh lý

Kết quả cho thấy có sự khác biệt rõ rệt về mức độ hài lòng chung giữa các khoa điều trị có ý nghĩa thống kê với $p < 0,001$. Về mức độ hài lòng của đối tượng nghiên cứu ở khoa nội nha ($4,28 \pm 0,36$ điểm), thấp hơn so với khoa điều trị theo yêu cầu ($4,61 \pm 0,46$ điểm) và khoa

nắn chỉnh răng ($4,63 \pm 0,44$ điểm) cho tất cả các khía cạnh. Có thể giải thích có sự khác biệt này là do việc điều trị nội nha như các kỹ thuật điều trị tủy răng, trám mài răng đòi hỏi kỹ thuật cao, thường rất đau đớn, cần nhiều lần hẹn và có thể gây khó chịu trong quá trình thực hiện. Điều này cho thấy những phương pháp điều trị phức tạp kéo dài và có nhiều khả năng gây đau cho người bệnh sẽ làm giảm sự hài lòng của họ.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2025 là 93,9%, trong đó:

- Tiêu chí về chuyên môn nhân viên y tế: tỷ lệ hài lòng cao nhất là tiêu chí “nha sĩ và nhân viên y tế có đeo găng tay đầy đủ” (100%), thấp nhất là tiêu chí “giảm đau hiệu quả” (95,7%).
- Tiêu chí thái độ giao tiếp của nhân viên y tế: tỷ lệ hài lòng cao nhất là 2 tiêu chí “cẩn trọng” và “hiểu rõ vấn đề người bệnh gặp phải” (đều chiếm 99,3%); tiêu chí chiếm tỷ lệ thấp nhất là “giải thích rõ ràng các khâu họ làm” (96,9%).
- Tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, tỷ lệ hài lòng cao nhất là tiêu chí “trang thiết bị hiện đại” (98,1%), thấp nhất là tiêu chí “vị trí khu vực khám thuận tiện” (93,6%).

Một số yếu tố được xác định là có mối liên quan đến sự hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh bao gồm: giới tính; tuổi đời; nơi cư trú (nông thôn và thành thị); tình trạng hôn nhân; mức thu nhập và khoa điều trị với ý nghĩa thống kê $p < 0,05$.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Phạm Thanh Hà, Nguyễn Thị Thúy Nga, Nguyễn Lê Ngọc Khanh và cộng sự. 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. Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển, 2023, 7 (06): 66-72.
- [2] 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 thạc sĩ răng hàm mặt. Trường Đại học Y Hà Nội, 2020.
- [3] Lương Thị Thu Hạnh. Đánh giá sự hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Phẫu thuật Hàm mặt, Bệnh viện Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh năm 2020. Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng, 2020.
- [4] Lương Thị Thu Hạnh, Lâm Hoài Phương, Vũ Thị Thanh Mai và cộng sự. Nghiên cứu thử nghiệm kiểm định thang đo hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ răng hàm mặt Sakalauskiene. Tạp chí Y học Việt Nam, 2022, 516 (số đặc biệt): 119-127.

- [5] Trương Văn Hiếu, Lê Thị Liên, Nguyễn Thị Lan Anh. Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2021. Tạp chí Y học Việt Nam, 2022, 517 (1): 17-21.
- [6] Lưu Văn Tường, Trương Ngân Giang, Phạm Thị Thùy Trang và cộng sự. Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2023. Tạp chí Nghiên cứu Y học, 2024, 174 (1): 294-302.
- [7] Sakalauskiene Z, Machiulskiene V, Murtomaa H et al. Satisfaction with dental care and its role in dental health-related behaviour among lithuanian university employees. Oral Health Prev Dent, 2015, 13 (2): 113-121.
- [8] Turra L, Zanetti P, Rigo L. Patient' satisfaction with dental care: an integrative review, 2021.
- [9] Vaz N. Patient Satisfaction. Healthcare Administration for Patient Safety and Engagement, 2018: 186-200.

