

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

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

Trần Quốc Thành^{1*}

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu thực hiện trên 252 trường hợp bằng phương pháp cắt ngang mô tả kết hợp định tính với định lượng với mục tiêu mô tả chất lượng dịch vụ khám chữa và tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu sử dụng bộ công cụ SERVPERF được kiểm định qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, khảo sát 252 người bệnh đến khám chữa bệnh ngoại trú và tiến hành phỏng vấn sâu một số đối tượng tham gia nghiên cứu gồm đại diện lãnh đạo bệnh viện: 01 người; Đại diện lãnh đạo khoa khám bệnh 01 người; Bác sỹ công tác tại khoa khám bệnh 01 người; Điều dưỡng công tác tại khu vực KCB ngoại trú: 02 người; Nhân viên chăm sóc khách hàng: 01 người.

Kết quả: Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ tại khu vực khám chữa bệnh ngoại trú thông qua đánh giá của người bệnh cho kết quả điểm chất lượng dịch vụ trung bình chung đạt được 4,33 (0,55) trên thang điểm 5. Chất lượng dịch vụ được đánh giá đạt mức tốt. Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ bao gồm nguồn nhân lực thể hiện ở kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên được đánh giá tích cực, cách thức tổ chức quy trình khám chữa bệnh cũng là một điểm mạnh, yếu tố cơ sở vật chất được người bệnh đánh giá cao và thông tin y tế là yếu tố cần cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Kết luận: Từ kết quả nghiên cứu, tác giả gợi mở cho bệnh viện tiếp tục phát huy ưu thế, đẩy mạnh ứng dụng CNTT hướng đến bệnh viện thông minh. Tiếp tục thực hiện nghiên cứu khảo sát, đánh giá chất lượng dịch vụ hàng năm để cải thiện chất lượng dịch vụ ngày càng tốt hơn.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, SERVPERF, Khám bệnh ngoại trú, Yếu tố hữu hình, Sự tin tưởng.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ của bệnh viện có đóng vai trò quan trọng để người lựa chọn nơi để khám, chữa bệnh (1). Khi kinh tế phát triển và đời sống vật chất của người dân ngày càng được cải thiện và đặc biệt hệ thống tư nhân ngày càng nhiều muốn tồn tại và phát triển thì không những bệnh viện phải nâng cao chất lượng điều trị và an toàn người bệnh mà còn phải nâng cao chất lượng dịch vụ mỗi ngày, để tăng sự trải nghiệm và sự hài lòng của

người bệnh, nhằm tăng niềm tin và uy tín của bệnh viện từ đó sẽ giúp bệnh viện tồn tại và phát triển. Mô hình SERVPERF đánh giá chất lượng dịch vụ y tế qua 5 khía cạnh bao gồm: Tin cậy; Đảm bảo; Đáp ứng; Đồng cảm; Yếu tố hữu hình (5).

Hiện nay, có nhiều mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ. Trong đó, hai thang đo SERVPERF, SERVQUAL được các nhà nghiên cứu trong nước chủ yếu sử dụng để đo lường sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, thang đo SERVQUAL được đo lường



*Địa chỉ liên hệ: Trần Quốc Thành

Email: thanh.tran@hoanmy.com

¹ Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương

Ngày nhận bài: 26/10/2021

Ngày phản biện: 21/01/2022

Ngày đăng bài: 30/10/2022

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0605SKPT21-088>

cả kỳ vọng lẫn cảm nhận của khách hàng còn thang đo SERVPERF chất lượng của dịch vụ chỉ được đo lường bằng cảm nhận của khách hàng. Mô hình SERVQUAL dễ gây nhầm lẫn giữa sự hài lòng và thái độ của khách hàng, do đó tác giả đề xuất sử dụng bộ thang đo SERVPERF gồm 22 câu hỏi tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL nhưng bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng (8). Với mục tiêu mô tả chất lượng dịch vụ khám chữa và tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương, tác giả thực hiện nghiên cứu dựa trên bộ câu hỏi SERVPERF và phỏng vấn sâu.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Sử dụng phương pháp nghiên cứu cắt ngang mô tả với phương pháp định lượng và định tính bằng phương pháp phỏng vấn sâu 6 thành viên đại diện cho bên cung cấp dịch vụ có liên quan đến hoạt động khám chữa bệnh ngoại trú.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương 152 - Huỳnh Văn Cù - P. Chánh Mỹ - TP. Thủ Dầu Một - Bình Dương. Trong thời gian nghiên cứu từ 01/05/2021 đến 30/6/2021.

Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu định lượng: Bệnh nhân đến khám tại khu vực ngoại trú bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương từ 01/5/2021-30/6/2021 đạt tiêu chuẩn lựa chọn (Bệnh nhân từ 18 tuổi trở lên không phân biệt giới tính, dân tộc, nghề nghiệp hay nơi ở; Tỉnh táo và có thể giao tiếp bình thường; Bệnh nhân đồng thuận tham gia nghiên cứu) và tiêu chuẩn loại trừ (Bệnh nhân là nhân viên y tế bệnh viện hoặc có thân nhân làm trong bệnh viện; Bệnh nhân có tình trạng khiếm khuyết về tinh thần và nhận thức, không thể nghe hiểu và trả lời được câu hỏi

của người phỏng vấn; Bệnh nhân là người nước ngoài).

Nghiên cứu định tính: Đại diện lãnh đạo Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương: Đại diện là giám đốc chuyên môn bệnh viện; Đại diện lãnh đạo Khoa Khám bệnh: Trưởng Khoa khám bệnh; Nhân viên công tác tại khoa khám bệnh như bác sỹ, điều dưỡng, Nhân viên chăm sóc khách hàng. Người bệnh trong đối tượng nghiên cứu sau khi lấy thông tin bảng khảo sát định lượng.

Cỡ mẫu, chọn mẫu.

Cách chọn mẫu của chúng tôi thực hiện mỗi ngày chọn 10 bệnh nhân ngoại trú thỏa mãn tiêu chí lựa chọn và được tính theo công thức:

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu cần thiết

Z: là Mức độ mong đợi thường là 95%

α : Mức ý nghĩa thống kê (chọn $\alpha = 0.05$ ứng với độ tin cậy 95% thay vào bảng ta được $Z_{(1-\alpha/2)} = 1.96$

P: tỷ lệ khách hàng đánh giá tốt về chất lượng dịch vụ khoảng 80%. Qua một số nghiên cứu cho thấy tỷ lệ khách hàng đánh giá về chất lượng dịch vụ khoảng 80%.

d: độ chính xác tuyệt đối mong muốn thường lấy $= 0.05$ (5%)

Thay các giá trị tính toán ta có 245 mẫu. Lấy 5% dự phòng dự kiến cỡ mẫu = 267. Thực tế thu thập được 252 mẫu.

Biến số định lượng và các chủ đề định tính

Nghiên cứu bao gồm các biến số và chủ đề như sau: Biến số về chất lượng dịch vụ: 22 biến; Biến số về nhân khẩu học: 07 biến; Chủ đề định tính: 04 chủ đề.

Công cụ và phương pháp thu thập số liệu.

Nghiên cứu định lượng: Thực hiện lấy mẫu sẽ chọn đối tượng đã hoàn tất quá trình KCB ngoại trú và phỏng vấn theo bộ công cụ SERVPERF được kiểm định giá trị tin cậy theo hệ số Cronbach's Alpha đạt mức rất tốt với 0,95. Bộ câu hỏi có 2 phần (quy định là A, B) như sau:

Phần A: Đặc điểm nhân khẩu học của người đến KCB ngoại trú.

Phần B: Bộ công cụ SERVPERF gồm 22 câu hỏi được đánh giá theo Likert với 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 Bệnh viện. Các nội dung như sau: Sự tin tưởng 5 biến: từ câu 1 đến 5, sự đáp ứng 4 biến từ câu 6 đến 9, sự đảm bảo 4 biến từ câu 10 đến 13, sự cảm thông 5 biến từ 14 đến 18 và yếu tố hữu hình 4 biến từ câu 19 đến 22.

Nghiên cứu viên thống kê và tính tỷ lệ phần trăm các đặc điểm của đối tượng nghiên cứu và điểm trung bình các tiêu mục đánh giá chất lượng dịch vụ dựa theo thang đo SERVPERF.

Nghiên cứu định tính: Thực hiện 6 cuộc phỏng vấn sâu 6 thành viên đại diện cho bên

cung cấp dịch vụ có liên quan đến hoạt động khám chữa bệnh ngoại trú.

Sau thu thập tiến hành gỡ băng, mã hóa để dễ phân tích theo chủ đề, làm sạch dữ liệu và phân loại, sau đó chọn những ý kiến tiêu biểu để trích dẫn vào đề tài.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành sau khi được Hội đồng Đạo đức của Trường Đại học Y tế công cộng chấp thuận thông qua theo số 222/2021/YTCC-HD3 ngày 10/5/2021.

KẾT QUẢ

Đánh giá chất lượng dịch vụ qua tổng hợp 5 khía cạnh

Bảng 3.1 cho thấy điểm trung bình người bệnh đánh giá chất lượng dịch vụ qua tổng hợp 5 khía cạnh là 4,33. Điểm chất lượng dịch vụ qua các khía cạnh tương đối đồng đều, yếu tố hữu hình và đảm bảo là khía cạnh được đánh giá cao nhất với 4,48. Khía cạnh có điểm trung bình thấp nhất là sự tin tưởng và sự cảm thông với số điểm bằng nhau 4,46 điểm.

Ngoài ra, một cách tổng quan ở 5 khía cạnh đánh giá cho thấy chất lượng dịch vụ đều rất cao, trên 98% và khía cạnh sự đáp ứng có tỷ lệ cao nhất với 98,9%.

Bảng 1. Đánh giá CLDV qua tổng hợp 5 khía cạnh

Nội dung khía cạnh	Trải nghiệm tích cực Tỷ lệ %	Trải nghiệm tiêu cực/ không tốt Tỷ lệ %	Điểm trung bình SD
Sự tin tưởng	98,8%	1,2%	4,46(0,38)
Sự đáp ứng	98,9%	1,1%	4,47(0,47)
Sự đảm bảo	98,6%	1,4%	4,48(0,46)
Sự cảm thông	98,6%	1,4%	4,46(0,43)
Yếu tố hữu hình	98,3%	1,7%	4,48(0,38)
Điểm trung bình chung CLDV	98,8%	1,2%	4,33(0,47)

Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú

Về trình độ chuyên môn, nghiên cứu cho thấy lãnh đạo bệnh viện rất quan tâm thông qua đào tạo ngắn hạn và các khóa đào tạo đảm bảo cập nhật kiến thức cho đội ngũ nhân viên (PVS NV LĐ01). Nội dung phỏng vấn cụ thể như sau: *“Tôi cho rằng ngành y là ngành đặc thù, kiến thức luôn luôn đổi mới cần phải được cập nhật thường xuyên để đảm bảo nâng cao năng lực khám chữa bệnh của các bác sỹ. Chính vì vậy bệnh viện luôn theo sát và chú trọng trong công tác này”* (PVS NV LĐ01).

Thái độ giao tiếp, ứng xử của nhân viên, người bệnh yên tâm và thoải mái chia sẻ và tin tưởng vào nhân viên y tế. Tác phong trong giao tiếp từ cử chỉ, ánh mắt đến trang phục được bệnh viện hết sức chú trọng (PVS BN04). *“Các nhân viên ở đây phục vụ chu đáo, tận tình, nói chuyện rõ ràng trong tư vấn, nhân viên ở đây ăn mặc rất là đẹp... theo mình về hình thức nhân viên như vậy là đạt yêu cầu”* (PVS BN04).

Khu phòng khám bệnh được đầu tư đầy đủ từ các vật dụng đến thiết bị nội thất cao cấp. Sảnh chờ được thiết kế rộng rãi phục vụ nước uống miễn phí. Ngoài ra còn có hệ thống âm thanh phát những bản nhạc thư giãn nhẹ nhàng. Tạo cảm giác thoải mái nhất với người bệnh đến khám (PVS BN05). Người bệnh cũng đánh giá cao về sự sắp xếp khoa học của các khu vực thăm khám (PVS BN06). Về phía bệnh viện cũng có một số nhận xét, bệnh viện tập trung đầu tư các trang thiết bị hiện đại phục vụ cho công tác khám, chẩn đoán và điều trị như máy MS-CT Scanner, máy MRI, Siêu âm 4D, Hệ thống xét nghiệm hiện đại (PVSBN07). *“Cả nhà chị đều khám bệnh ở bệnh viện này, trước đây bệnh viện cũ, xuống cấp nhiều nhưng bệnh viện nay sạch sẽ thoáng mát, có công viên, phòng chờ khang trang, tốt lên nhiều, chị thấy vậy rất tốt rồi”*. (PVS BN08)

Chi phí khám chữa bệnh: Kết quả cho thấy 9/10 người bệnh được phỏng vấn đều cho rằng mức giá ở Bệnh viện là phù hợp và công khai. Người bệnh đến khám không quan tâm đến chi phí và cho rằng chất lượng với chi phí như vậy là tương xứng (PVS BN03).

Chiến lược phát triển: Với tầm nhìn chiến lược tập trung vào chất lượng dịch vụ thay vì đi sâu vào chuyên khoa sâu trong điều trị. Bệnh viện đã nâng cấp và tối ưu hóa các điểm tiếp xúc của người bệnh. Mục tiêu chính là tạo nên sự khác biệt trong trải nghiệm dịch vụ và truyền tải được cảm xúc tích cực mỗi khi người bệnh đến khám (PVS LĐ02).

BÀN LUẬN

Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương năm 2021

Điểm chất lượng dịch vụ chung của chúng tôi qua cảm nhận của khách hàng có điểm trung bình rất cao (4,62) điểm khi so với những nghiên cứu khác. Theo Lê Thị Anh Hoa (2020) Nghiên cứu trên 434 người bệnh tại Bệnh viện Đại học Y dược Thành phố Hồ Chí Minh. Cho thấy các khía cạnh chất lượng dịch vụ đều đạt ở mức tốt (điểm trung bình trên 4) trong đó điểm “Phương tiện hữu hình” được đánh giá cao nhất và thấp nhất là khía cạnh “Cảm thông” với số điểm lần lượt là 4,39 và 4,15 điểm. Tác giả Cao Thị Thanh Hằng (2020) thực hiện tại Bệnh viện Quân Y 175 cho kết quả tương tự: nhóm yếu tố có giá trị trung bình cao nhất là “Đảm bảo” với giá trị trung bình cộng bằng 4,50; Nhóm yếu tố có giá trị trung bình thấp nhất là nhóm yếu tố “Cảm thông” có giá trị trung bình bằng 3,97 (4).

Kết quả của chúng tôi qua nghiên cứu trên 252 người bệnh trải nghiệm dịch vụ tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương cho thấy khía cạnh dịch vụ được đánh giá cao nhất là “yếu tố hữu hình” và thấp nhất là “Sự tin tưởng”. Với tác

giả Cao Thị Thanh Hằng kết quả tương đồng với chúng tôi về số điểm cao nhất cho “Yếu tố hữu hình” có số điểm cao nhất. So sánh tổng thể về số điểm của các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ trong nghiên cứu của chúng tôi với các nghiên cứu trên thì số điểm của chúng tôi thể hiện cao hơn rất nhiều. Điều này cho thấy bệnh viện đã đi đúng hướng trong công tác cải tiến chất lượng dịch vụ dựa trên cơ sở lấy người bệnh làm trung tâm và phục vụ theo nhu cầu của khách hàng.

Ở khía cạnh chăm sóc tâm lý cho người bệnh, nghiên cứu của chúng tôi được người bệnh đánh giá cao các tiêu mục đều có điểm trung bình trên 4,40 điểm. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Cao Thị Thanh Hằng tại bệnh viện Quân y 175 với 3,97 (0,64) điểm (4). Kết quả nghiên cứu định tính cũng cho thấy cảm nhận của người bệnh rất tích cực ở khía cạnh này. Lý giải về khía cạnh này, từ năm 2019 Bệnh viện đã được Ban lãnh đạo bệnh viện quan tâm đến đội ngũ điều dưỡng và chăm sóc khách hàng, đội ngũ này sẵn sàng quan tâm đến tất cả người bệnh đến khám khi họ có nhu cầu từ khâu đến khám, thực hiện cận lâm sàng, đóng phí đến khâu trả kết quả cận lâm sàng, toa thuốc cho người bệnh đi về.

Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Nguồn nhân lực

Theo tác giả Hoàng Thị Hương Giang (2014) tại Hà Giang (6), và nghiên cứu của tác giả Đỗ Ái Khanh (2016) tại Tuyên Quang cũng chỉ ra yếu tố nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Bệnh viện. So sánh với kết quả của chúng tôi thì nghiên cứu của tác giả Trần Thùy Nhung (2018) tại Trung tâm Y tế Thành phố Vĩnh Long ghi nhận việc giao tiếp của nhân viên y tế còn hạn chế. Nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của Lê Thị Anh Hoa (2020) với kết quả đánh giá cao về thái độ giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh (3). Điều này

sẽ giúp cho bệnh viện chuẩn bị kế hoạch hàng năm để đào tạo, tập huấn về thái độ ứng xử và giao tiếp với người bệnh. Đặc biệt, quan tâm cho NVYT tại những điểm tiếp xúc với người bệnh và hướng dẫn hành vi ứng xử trong từng tình huống. Cụ thể, đối với lực lượng Giữ xe, Bảo vệ, Hộ lý, Chăm sóc khách hàng, Bác sỹ, Điều dưỡng... đều được huấn luyện với các bộ chuẩn tác phong và giao tiếp riêng thể hiện sự chuyên nghiệp.

Cung cấp dịch vụ

Thời gian khám chữa bệnh

Qua phỏng vấn sâu trong nghiên cứu cho thấy rằng người bệnh khá hài lòng với khung thời gian tại bệnh viện trong việc thực hiện việc cung cấp dịch vụ. Bệnh viện thực hiện tập trung nhân lực tối đa khung giờ cao điểm vào buổi sáng nên người bệnh không có thời gian chờ lâu. Triển khai các phòng khám tăng cường để khám cho những đối tượng ưu tiên. Nghiên cứu của các tác giả Hoàng Thị Hương Giang (2014) tại Hà Giang và nghiên cứu của tác giả Lê Thị Anh Hoa (2020) cũng có cùng quan điểm này (3).

Cơ sở vật chất

Điều kiện CSVC ảnh hưởng một cách rõ rệt đến đến chất lượng cung cấp dịch vụ. Như một nghiên cứu tại Scotland của tác giả C Jenkinson và cộng sự về sự trải nghiệm và hài lòng của người bệnh về vấn đề chăm sóc sức khỏe đã chỉ ra rằng là sự thoải mái cả về thể chất lẫn tinh thần và tôn trọng sở thích của bệnh nhân có ảnh hưởng đến cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ. Kết quả báo cáo cho thấy Ban lãnh đạo bệnh viện đã hết sức quan tâm trong việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, bổ sung mua sắm trang thiết bị để nâng cao chất lượng KCB đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh.

Chi phí khám chữa bệnh

Trong nghiên cứu của chúng tôi chỉ ra rằng mức độ chi phí tại bệnh viện và đa số người

được phỏng vấn cho rằng mức chi phí hợp lý và chấp nhận được có vài trường hợp cho rằng ở bệnh viện tư nhân thì chi phí cao hơn là chuyện đương nhiên. Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của tác giả Lê Thị Anh Hoa (2020) (3).

Thông tin y tế

Bệnh viện cung cấp đầy đủ các thông tin sức khỏe như: thông tin bệnh lý, cách thức điều trị và chi phí... Đây là những thông tin tối thiểu mà người bệnh cần được đảm bảo một cách rõ ràng để cải thiện sự tin tưởng và cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ và là yếu tố tích cực tác động đến hài lòng bệnh nhân. Bên cạnh đó người bệnh có thể tra cứu thông tin một cách dễ dàng thông qua fanpage, đăng ký khám bệnh qua điện thoại, đăng ký khám bệnh qua website của bệnh viện một cách dễ dàng, thuận tiện là điểm bệnh viện cần lưu ý phát triển.

Yếu tố chiến lược

Trước những nhu cầu KCB của người bệnh ngày một tăng cao và môi trường cạnh tranh y tế giữa các bệnh viện trong khu vực đòi hỏi bệnh viện phải không ngừng cải tiến chất lượng. Đó là sự quyết tâm và có sách lược cụ thể rõ ràng. Trong năm 2021, dịch bệnh bùng phát tại Bình Dương ảnh hưởng rất lớn đến công tác chăm sóc sức khỏe và vận hành. Bệnh viện đã có những chính sách phù hợp đảm bảo phục vụ cộng đồng trong công tác phòng chống dịch và chăm sóc bệnh nhân trong điều kiện tốt nhất.

KẾT LUẬN

Kết quả của nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ tại khu vực khám, chữa bệnh ngoại trú của Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương năm 2021 qua cảm nhận của người bệnh được đánh giá tốt với số điểm là 4,33 (0,47). Yếu tố tích cực ảnh hưởng đến CLDV bao gồm nguồn nhân lực trong đó sự đồng cảm, giúp

đỡ & đặc biệt yếu tố giao tiếp của NVYT được người bệnh đánh giá rất cao. Cơ sở vật chất khang trang, sạch đẹp, thiết kế thẩm mỹ thoáng mát cũng được đa số người bệnh đánh giá tích cực. Quy trình khám, chữa bệnh ngoại trú là yếu tố ảnh hưởng vừa tích cực vừa hạn chế đến cảm nhận về chất lượng dịch vụ trong quá trình trải nghiệm có ghi nhận về sự mất cân bằng về số lượng bệnh nhân khám vào buổi sáng và buổi chiều. Yếu tố quản lý thông tin người bệnh nên cần được chú trọng để phát triển tay nghề cũng như phần mềm quản lý chất lượng tốt hơn.

Khuyến nghị của chúng tôi cần có chiến lược mở rộng cơ sở khám chữa bệnh vì qua đánh giá các khía cạnh tại bệnh viện đều được người bệnh đánh giá với số điểm rất cao. Cần đổi lại nguồn nhân lực và trang thiết bị cho phù hợp với tình hình thực tế là buổi sáng người bệnh đi khám đông hơn. Đẩy mạnh phát triển công nghệ thông tin, đào tạo nhân viên mới sử dụng phần mềm và nâng cấp hệ thống phần mềm thông tin y tế tốt hơn. Tiếp tục thực hiện nghiên cứu khảo sát, đánh giá chất lượng dịch vụ hàng năm để cải thiện chất lượng dịch vụ ngày càng tốt hơn.

Lời cảm ơn: Tác giả xin chân thành cảm ơn bệnh nhân và nhân viên y tế tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương đã tham gia vào nghiên cứu. Cảm ơn các nhân viên y tế đã giúp đỡ trong quá trình triển khai nghiên cứu, các giáo viên trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội đã tham gia giám sát và góp ý cho nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Akdere M, Top M, Tekingündüz S. Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2018;1-11.
2. Hussain A, Asif M, Jameel A, Hwang J, Sahito N, Kanwel S. Promoting OPD Patient Satisfaction through Different Healthcare Determinants: A Study of Public Sector Hospitals. *Int J Environ Res Public Health* 2019;16(19):3719.

3. Lê Thị Anh Hoa (2020) Luận văn thạc sỹ quản lý bệnh viện Trường Đại học Y tế Công cộng. Đánh giá chất lượng dịch vụ và các yếu tố ảnh hưởng của người đến khám, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đại học y Dược Thành Phố Hồ Chí Minh. Hà Nội.
4. Cao Thị Thanh Hằng (2020) Luận văn Thạc sỹ Quản lý Bệnh viện Trường Đại học Y tế Công cộng. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Quân y 175 và một số yếu tố ảnh hưởng. Hà Nội.
5. Phạm Văn Hưng (2016) Luận văn Thạc sỹ Y tế Công cộng. Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Nam Sách, tỉnh Hải Dương, Đại học Y Dược Hải Phòng.
6. Hoàng Thị Hương Giang (2014) Luận văn Thạc sỹ Quản trị Kinh Doanh Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện đa khoa huyện bắc quang tỉnh Hà Giang. Hà Nội.
7. Hoàng Thị Ngọc (2019) Luận văn Thạc sỹ Xã hội học. Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện đa khoa khu vực Hóc Môn, Thành phố Hồ Chí Minh hiện nay. TP HCM.
8. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality,” Journal of Retailing, 64 (Spring) 12-40.
9. Nguyễn Đình Thọ, Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh, NXB Tài chính, Tái bản lần 2, Trang 364.
10. Trần Thùy Nhung (2016) luận văn thạc sỹ quản lý bệnh viện về chất lượng chăm sóc bệnh nhân nội trú tại Trung tâm y tế Vĩnh Long năm 2016.

Current situation of outcome medical service quality and some factors affecting at Hoan My Binh Duong hospital in 2021

Tran Quoc Thanh¹

¹Hoan My Binh Duong hospital

The study was carried out on 252 cases by a descriptive cross-sectional method combining qualitative and quantitative at Hoan My Binh Duong Hospital. The research method using the SERVPERF toolkit was tested through Cronbach's Alpha reliability coefficient, surveyed 252 patients who came for outpatient medical examination and treatment, and conducted in-depth interviews with a number of research participants including representatives of the leaders of the study. hospital director: 01 people; Leading representative of medical examination department 01 people; Doctor working at the medical examination department 01 people; Nurses working in the outpatient medical care area: 02 people; Customer care staff: 01 people. The research results show that the service quality in the outpatient clinic, through the assessment of the patients, results in an overall average service quality score of 4.33 (± 0.55) on a scale of 4.33 (± 0.55). 5. Service quality is assessed as good. From the research results, the author suggests that hospitals continue to promote their advantages and promote IT applications towards smart hospitals.

Keywords: Service quality, SERVPERF, Outpatient examination, Tangible factors, Trust.