

## QUALITY OF REGULAR HEALTHCARE EXAMINATION IN MILITARY HOSPITAL 175 IN 2022

Nguyen Xuan Thanh<sup>1</sup>, Duong Minh Duc<sup>2\*</sup>, La Ngoc Quang<sup>2</sup>

1. Military Hospital 175 - 786 Nguyen Kiem, Go Vap district, Ho Chi Minh city, Vietnam

2. Hanoi University of Public Health - 1A Duc Thang road, Bac Tu Liem district, Hanoi, Vietnam

Received: 20/06/2024

Revised: 01/07/2024; Accepted: 15/07/2024

### ABSTRACT

**Objective:** This study aims to evaluate the quality of service for periodic health check-ups for Viettel employees at Military Hospital 175 in 2022.

**Research methods:** This cross-sectional study (quantitative method) was conducted within 3 months (April to July 2022) at Military Hospital 175. Quantitative data was collected by self-administered interview for 508 Viettel employees who participated to periodic health check-ups at Military Hospital 175. Data was analyzed using SPSS ver 25.0.

**Results:** Quality service is assessed at a good level with an average score of 3.83 points with a rate of good or higher evaluation of 80.3%. All 5 aspects have average service quality over 3.57 points, of which 2 aspects trust (3.92 points with 86% rating from good or higher) and tangible means (3.97 points with 88.8% of evaluations from good or higher) achieves a higher rate of 3 response aspects (3.50 points with 74.8% evaluations from good or higher), guaranteed (3.85 points with 80.5% evaluations good or better) and empathy (3.85 points with 81.3% rating good or higher).

**Conclusion:** Military Hospital 175 should develop policies to improve human resources with more appropriate remuneration and preferential policies. At the same time, the hospital needs to strengthen communication to promote periodic health check-ups as well as the hospital brand.

**Keywords:** Regular health checkup, quality of service, Military Hospital 175.

---

\* Corresponding author

Email address: dmd@huph.edu.vn

Phone number: (+84) 983318912

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD7.1322>

# CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM SỨC KHỎE ĐỊNH KỲ CHO CÁN BỘ NHÂN VIÊN VIETTEL TẠI BỆNH VIỆN QUÂN Y 175 NĂM 2022

Nguyễn Xuân Thành<sup>1</sup>, Dương Minh Đức<sup>2\*</sup>, Lã Ngọc Quang<sup>2</sup>

1. Bệnh viện Quân y 175 - 786 Nguyễn Kiệm, quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
2. Trường Đại học Y tế công cộng - 1A, đường Đức Thắng, quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 20/06/2024

Ngày chỉnh sửa: 01/07/2024; Ngày duyệt đăng: 15/07/2024

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho cán bộ nhân viên Viettel tại Bệnh viện Quân y 175 năm 2022.

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang thông qua điều tra định lượng trong 3 tháng (4-7/2022) tại Bệnh viện Quân y 175. Tổng số 508 cán bộ nhân viên Viettel tham gia khám sức khỏe định kỳ đã được chọn tham gia phát vấn trực tiếp. Số liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS 25.0.

**Kết quả:** Chất lượng dịch vụ được đánh giá ở mức tốt với điểm trung bình là 3,83 điểm và tỷ lệ đánh giá từ tốt trở lên là 80,3%. Cả 5 khía cạnh đều có điểm trung bình chất lượng dịch vụ trên 3,57 điểm, trong đó 2 khía cạnh tin tưởng (3,92 điểm với 86% đánh giá từ tốt trở lên) và phương tiện hữu hình (3,97 điểm với 88,8% đánh giá từ tốt trở lên) đạt tỷ lệ cao hơn 3 khía cạnh đáp ứng (3,5 điểm với 74,8% đánh giá từ tốt trở lên), bảo đảm (3,85 điểm với 80,5% đánh giá từ tốt trở lên) và đồng cảm (3,85 điểm với 81,3% đánh giá từ tốt trở lên).

**Kết luận:** Bệnh viện Quân y 175 xây dựng chính sách để nâng cao nguồn nhân lực với đãi ngộ và chính sách ưu đãi phù hợp hơn. Đồng thời bệnh viện cần tăng cường truyền thông quảng bá hoạt động khám sức khỏe định kỳ cũng như thương hiệu bệnh viện.

**Từ khóa:** Khám sức khỏe định kỳ, chất lượng dịch vụ, Bệnh viện Quân y 175.

---

\* Tác giả liên hệ

Email: dmd@huph.edu.vn

Điện thoại: (+84) 983318912

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD7.1322>

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ là khoảng cách mong đợi về sản phẩm dịch vụ của khách hàng và nhận thức, cảm nhận của họ khi đã sử dụng qua sản phẩm dịch vụ [1]. Theo quan điểm của khách hàng và người bệnh, chất lượng dịch vụ đạt được khi dịch vụ cung ứng phải đáp ứng được bằng hoặc vượt hơn mong đợi của họ [2]. Chất lượng dịch vụ, do đó, phụ thuộc vào cảm nhận của khách hàng với rất nhiều yếu tố như nhân viên y tế, cơ sở vật chất, trang thiết bị, thái độ phục vụ và kết quả điều trị [1], [3], [4].

Bệnh viện Quân y 175 là bệnh viện đa khoa hạng I, tuyến cuối của Bộ Quốc phòng nhằm phục vụ quân nhân của các đơn vị quân đội phía Nam (từ Đà Nẵng trở vào). Khám sức khỏe định kỳ là hoạt động chuyên môn và dịch vụ mới, bên cạnh việc mang về nguồn thu có giá trị lợi nhuận lớn, tạo thêm nguồn người bệnh nhập viện, dịch vụ này còn là hoạt động rủi ro thấp, ít tai biến y khoa. Chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho cán bộ nhân viên Viettel tại Bệnh viện Quân y 175 năm 2022.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Cán bộ nhân viên Viettel tham gia khám sức khỏe định kỳ tại Bệnh viện Quân y 175.

Tiêu chuẩn lựa chọn: cán bộ nhân viên từ 18 tuổi trở lên, có khả năng đọc, hiểu tiếng Việt, tham gia khám sức khỏe định kỳ ít nhất 2 lần và đủ năng lực để trả lời các câu hỏi điều tra.

### 2.2. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang (định lượng).

### 2.3. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian nghiên cứu: từ tháng 4 đến tháng 7 năm 2022.

Địa điểm: Bệnh viện Quân y 175.

### 2.4. Cơ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Sử dụng công thức ước tính cỡ mẫu cho ước lượng một trung bình với  $\sigma = 0,41$  (theo nghiên cứu của Trần Hà Diễm, 2019) [5].

Nghiên cứu thu thập thuận tiện trên 508 cán bộ nhân viên Viettel tham gia đợt khám sức khỏe vào cuối tháng 8/2022.

### 2.5. Bộ công cụ và biến số

Phiếu hỏi tự điền được thiết kế dựa theo thang đo SERVPERF, đã được Lê Tấn Phùng khẳng định tính giá trị và độ tin cậy. Đồng thời phiếu hỏi này cũng đã được sử dụng trong một số nghiên cứu để đánh giá về chất lượng dịch vụ khám sức khỏe trên người bệnh ngoại trú [5], [6].

### 2.6. Quản lý và phân tích số liệu

Chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ được đánh giá qua 22 biến số trong bộ công cụ được xây dựng theo thang đo SERVPERF dựa trên 5 khía cạnh. Mỗi khía cạnh có từ 4-5 câu hỏi, mỗi câu hỏi được đánh giá dựa vào thang đo Likert 5 mức độ (từ 1-5). Thang đo Likert có giá trị khoảng cách (max - min)/n tương đương  $(5 - 1)/5 = 0,8$  điểm. Dựa vào điểm trung bình, chia chất lượng dịch vụ thành 5 nhóm chất lượng từ rất không tốt (1,0-1,8 điểm) đến rất tốt (4,21-5,0 điểm) [7]. Số liệu được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 25.0. Chỉ số thực hiện các thống kê mô tả là tần suất (n) và tỷ lệ phần trăm (%).

### 2.7. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành sau khi được Hội đồng Đạo đức của Bệnh viện Quân y 175 thông qua theo Quyết định số 404/2002/YTCC-HD3. Số liệu thu thập khi đối tượng nghiên cứu được thông báo và giải thích đầy đủ và đồng ý tham gia. Các đối tượng nghiên cứu đều được thông báo về việc giữ bí mật thông tin và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1. Thông tin chung về cán bộ nhân viên Viettel

**Bảng 1: Thông tin chung về cán bộ nhân viên Viettel tham gia khám sức khỏe định kỳ (n = 508)**

Đặc điểm chung		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	310	61
	Nữ	198	39
Tuổi	18-29 tuổi	186	36,6
	30-39 tuổi	269	53
	≥ 40 tuổi	53	10,4
	Tuổi trung bình	32,2 ± 5,4	

Đặc điểm chung		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Trình độ học vấn	Trung học phổ thông	31	6,1
	Cao đẳng	251	49,4
	Đại học	222	43,7
	Sau đại học	4	0,8
Vị trí công tác	Nhân viên	391	77
	Cán bộ quản lý	117	23
Tình trạng sức khỏe	Bình thường	431	84,8
	Có chỉ số bất thường	77	15,2
Thu nhập trung bình	< 10 triệu đồng/tháng	65	12,8
	10-15 triệu đồng/tháng	125	24,6
	≥ 15 triệu đồng/tháng	318	62,6

Bảng 1 cho thấy thông tin chung về tổng số 508 cán bộ nhân viên Viettel tham gia khám sức khỏe định kỳ. Về giới tính, nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn so với nữ giới (61% so với 39%). Tuổi của cán bộ nhân viên Viettel thuộc nhóm trẻ tuổi với tuổi trung bình là 32,2 (độ lệch chuẩn 5,4), trong đó nhóm cán bộ nhân viên dưới 40 tuổi chiếm tới 89,6%. Về trình độ học vấn, 93,9% cán bộ nhân viên Viettel có trình độ cao đẳng, đại học và sau đại học. 23% số đối tượng tham gia nghiên cứu này là cán bộ quản lý và có tới 15,2% có kết quả khám sức khỏe với chỉ số lâm sàng, cận lâm sàng là bất thường. Thu nhập bình quân hàng tháng của cán bộ nhân viên Viettel ở mức khá cao khi 87,2% có thu nhập trên 10 triệu đồng/tháng và có tới 62,6% có thu nhập ≥ 15 triệu đồng/tháng.

### 3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ qua đánh giá của cán bộ nhân viên Viettel

**Bảng 2: Chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ qua khía cạnh tin tưởng (n = 508)**

Nội dung	Rất không tốt	Không tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt	Điểm trung bình
Bệnh viện thực hiện đúng những gì đã cam kết với cán bộ nhân viên Viettel	2 (0,4%)	5 (1%)	25 (4,9%)	397 (78,1%)	79 (15,6%)	4,07 ± 0,52
Bệnh viện sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ khi cán bộ nhân viên Viettel gặp khó khăn	5 (1%)	11 (2,2%)	45 (8,9%)	381 (75%)	66 (13%)	3,97 ± 0,64
Bệnh viện cung cấp dịch vụ theo đúng yêu cầu chính đáng của cán bộ nhân viên Viettel	11 (2,2%)	31 (6,1%)	48 (9,4%)	371 (73%)	47 (9,3%)	3,81 ± 0,81
Nhân viên y tế cung cấp các dịch vụ theo đúng thời gian đã cam kết	15 (3%)	44 (8,7%)	85 (16,7%)	341 (67,1%)	23 (4,5%)	3,62 ± 0,94
Bệnh viện không để xảy ra sai sót trong quá trình khám sức khỏe và chăm sóc cán bộ nhân viên Viettel	3 (0,6%)	9 (1,8%)	18 (3,5%)	385 (75,8%)	93 (18,3%)	4,09 ± 0,58
Khía cạnh tin tưởng	7 (1,4%)	20 (3,9%)	44 (8,7%)	375 (73,8%)	62 (12,2%)	3,92 ± 0,71

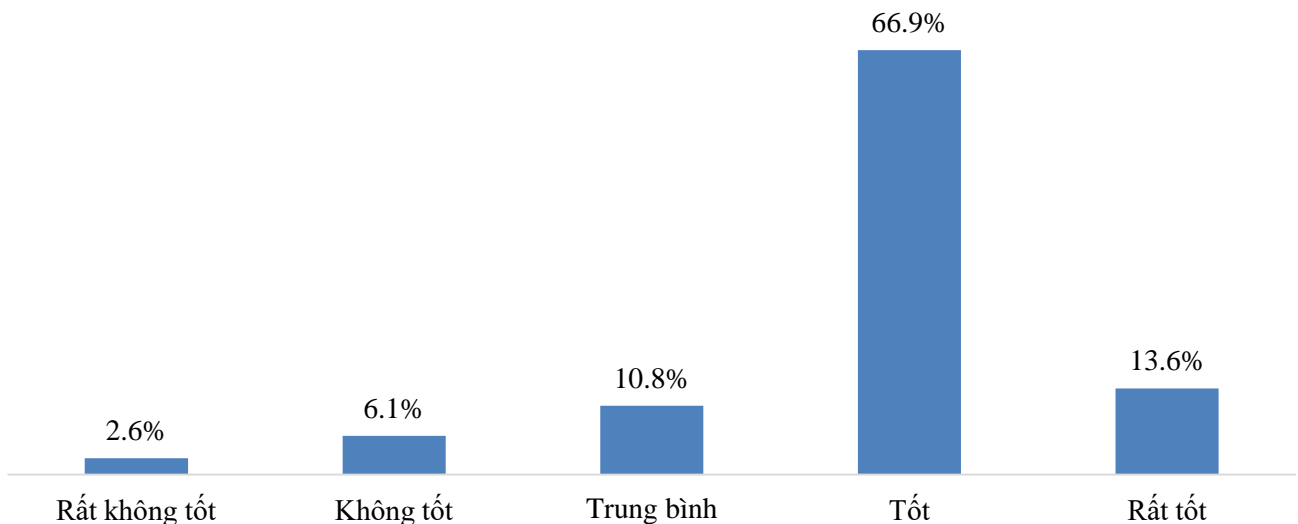
Bảng 2 cho thấy điểm trung bình của khía cạnh tin tưởng là 3,92 điểm với 86% đánh giá từ tốt trở lên, tiêu mục có điểm trung bình chất lượng dịch vụ cao nhất là “Bệnh viện không để xảy ra sai sót trong quá trình khám sức khỏe và chăm sóc cán bộ nhân viên Viettel” (điểm trung bình 4,09 điểm với 94,1% đánh giá từ mức tốt trở lên). Tiêu mục có điểm trung bình chất lượng dịch vụ thấp nhất là “Nhân viên y tế cung cấp các dịch vụ theo đúng thời gian đã cam kết” (điểm trung bình 3,62 điểm với 71,6% đánh giá từ mức tốt trở lên).

**Bảng 3: Chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ qua khía cạnh đáp ứng (n = 508)**

Nội dung	Rất không tốt	Không tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt	Điểm trung bình
Nhân viên y tế tiếp xúc với cán bộ nhân viên Viettel ngay khi có thể	15 (3,0%)	41 (8,1%)	55 (10,8%)	328 (64,6%)	69 (13,6%)	3,78 ± 0,93
Nhân viên y tế luôn phúc đáp nhanh các yêu cầu, mong muốn chính đáng của cán bộ nhân viên Viettel	10 (2,0%)	45 (8,9%)	90 (17,7%)	289 (56,9%)	74 (14,6%)	3,73 ± 0,95
Nhân viên y tế nhiệt tình giúp đỡ cán bộ nhân viên Viettel thực hiện các thủ tục liên quan đến quy trình khám sức khỏe	31 (6,1%)	60 (11,8%)	100 (19,7%)	271 (53,3%)	46 (9,1%)	3,47 ± 1,18
Nhân viên y tế luôn sẵn sàng giải thích tình trạng bệnh của cán bộ nhân viên Viettel và nhiệt tình tư vấn, hướng dẫn cán bộ nhân viên Viettel cách thức khám sức khỏe và chăm sóc	45 (8,9%)	65 (12,8%)	121 (23,8%)	250 (49,2%)	27 (5,3%)	3,29 ± 1,31
Khía cạnh đáp ứng	31 (6,1%)	56 (11%)	92 (18,1%)	285 (56,1%)	44 (8,7%)	3,50 ± 1,16

Bảng 3 cho thấy điểm trung bình của khía cạnh đáp ứng là 3,5 điểm với 74,8% đánh giá từ tốt trở lên. Tiêu mục có điểm trung bình thấp nhất là “Nhân viên y tế luôn sẵn sàng giải thích tình trạng bệnh của cán bộ nhân viên Viettel và nhiệt tình tư vấn, hướng dẫn cán bộ nhân viên Viettel cách thức khám sức khỏe và chăm sóc” (3,29 điểm với 54,5% đánh giá từ tốt trở lên) và tiêu mục có điểm trung bình cao nhất là “Nhân viên y tế tiếp xúc với cán bộ nhân viên Viettel ngay khi có thể” (3,72 điểm với 76,6% đánh giá từ tốt trở lên).

**Biểu đồ 1: Chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ chung tại bệnh viện (n = 508)**



Biểu đồ 1 cho thấy đánh giá chất lượng dịch vụ chung tại bệnh viện. Điểm trung bình đánh giá là 3,83 điểm với tỷ lệ cán bộ nhân viên Viettel đánh giá chất lượng dịch vụ tại bệnh viện đạt mức tốt trở lên là 80,5%, trong đó mức rất tốt là 13,6% và mức tốt là 66,9%. Có 10,8% cán bộ nhân viên Viettel đánh giá chất lượng trung bình và 8,7% cán bộ nhân viên đánh giá chất lượng ở mức không tốt và rất không tốt.

**4. BÀN LUẬN**

Tỷ lệ cán bộ nhân viên Viettel tham gia khám sức khỏe

định kỳ khá đa dạng theo các nhóm đặc điểm nhân khẩu học giới tính (gần 2/3 là nữ), nhóm tuổi trẻ (gần 90% dưới 40 tuổi) và trình độ học vấn cao (93,9% có trình độ cao đẳng, đại học và sau đại học). Bên cạnh đó, 23% đối tượng tham gia nghiên cứu này là cán bộ quản lý. Kết quả này khá khác biệt so với kết quả nghiên cứu của một số tác giả khác tại Việt Nam [5], [8], [9], [10], [11]. Lý do để giải thích là cán bộ nhân viên của Viettel là những người được tuyển dụng với trình độ cao theo yêu cầu đặc thù về công việc của tập đoàn. Tuy vậy, nghiên cứu này chỉ ra có khác biệt

trong cảm nhận về chất lượng dịch vụ của nhóm có thu nhập cao hơn trong khám sức khỏe định kỳ. Điều này có thể do nhóm này mong muốn chất lượng dịch vụ cao hơn khi khám. Nhìn chung, kết quả cho thấy khi khám sức khỏe định kỳ, bệnh viện không cần tập trung quá nhiều vào các đặc điểm như giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn của cán bộ nhân viên Viettel bởi vì mỗi đối tượng cán bộ nhân viên Viettel sẽ có những nhu cầu và mong muốn dịch vụ ở những mức chất lượng khác nhau.

Bệnh viện Quân y 175 có nhiệm vụ cấp cứu, khám chữa bệnh cho lực lượng quân đội từ Đà Nẵng trở vào phía Nam. Trong tổng số 508 cán bộ nhân viên Viettel trong nghiên cứu thì 23% là cán bộ quản lý (thường là quân nhân). Đối tượng quân nhân này được thực hiện cả khám lâm sàng và cận lâm sàng (xét nghiệm máu và chẩn đoán hình ảnh). Tuy nhiên, các kỹ thuật chuyên sâu hoặc nhập viện điều trị đều được hưởng chế độ đặc thù theo quy định của Bộ Quốc phòng như: có khu khám và điều trị riêng, không cần thanh toán viện phí... Đánh giá chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ của đối tượng là cán bộ quản lý tốt hơn so với cán bộ nhân viên Viettel nói chung.

Về thu nhập bình quân, nghiên cứu chỉ ra những cán bộ nhân viên Viettel có thu nhập càng cao thì có điểm trung bình chất lượng dịch vụ càng cao. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Trần Hà Diễm [5], nhưng khác biệt so với nghiên cứu của Trần Thùy Nhung và Vũ Thị Kim Ly [10], [12].

Những cán bộ nhân viên Viettel có số lần khám sức khỏe định kỳ nhiều hơn có xu hướng đánh giá chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ tốt hơn ( $p < 0,05$ ). Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Trần Thùy Nhung (2018) tại Vĩnh Long [10]. Qua đó, có thể thấy rằng muốn tăng cường đánh giá cao hơn về chất lượng dịch vụ trong các lần khám sức khỏe định kỳ tiếp theo thì bệnh viện cần đặc biệt chú ý đến những người đi khám lần đầu để họ có thể trải nghiệm tốt hơn các dịch vụ khám sức khỏe định kỳ tại bệnh viện, không cần để họ phải có “kinh nghiệm đi khám bệnh” thì mới có thể đánh giá hết về chất lượng dịch vụ khám sức khỏe định kỳ.

## 5. KẾT LUẬN

Chất lượng dịch vụ điều trị tại Bệnh viện Quân y 175 được thực hiện trên 508 cán bộ nhân viên Viettel tham gia khám sức khỏe định kỳ. Chất lượng dịch vụ được đánh giá ở mức tốt với điểm trung bình là 3,83 điểm và tỷ lệ đánh giá từ tốt trở lên là 80,3%. Cả 5 khía cạnh đều có điểm trung bình chất lượng dịch vụ trên 3,57 điểm, trong đó 2 khía cạnh tin tưởng (3,92 điểm với 86% đánh giá từ tốt trở lên) và phương tiện hữu hình

(3,97 điểm với 88,8% đánh giá từ tốt trở lên) đạt tỷ lệ cao hơn 3 khía cạnh đáp ứng (3,5 điểm với 74,8% đánh giá từ tốt trở lên), bảo đảm (3,85 điểm với 80,5% đánh giá từ tốt trở lên) và đồng cảm (3,85 điểm với 81,3% đánh giá từ tốt trở lên).

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Parasuraman A, Zeithaml V.A, Berry L.L, Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perc, Journal of Retailing, 1988, 64 (1), 12.
- [2] Manaf NHA, Quality management in Malaysian public health care, Int. J. Health Care Qual Assur, 2005.
- [3] Cronin J.J, Measuring service quality: a reexamination and extension, Journal of Marketing, 1992, 56 (3), 55-68.
- [4] Gronroos C, A service quality model and its marketing implications, 1984.
- [5] Trần Hà Diễm, Chất lượng dịch vụ Bệnh viện Phụ sản Mê Kông qua cảm nhận của khách hàng ngoại trú, Trường Đại học Y tế công cộng, 2019.
- [6] Trần Văn Hải, Thực trạng chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại Khoa Nhiễm, Bệnh viện Quân y 4 và một số yếu tố ảnh hưởng, Trường Đại học Y tế công cộng, 2017.
- [7] Norman G, Likert scales, levels of measurement and the “laws” of statistics, Advances in health sciences education, 2010, 15 (5), 625-32.
- [8] Ngô Văn Duy, Đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện quận Thủ Đức, Trường Đại học Công nghệ thành phố Hồ Chí Minh, 2016.
- [9] Tạ Đức Chung, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, Tạp chí Y Dược lâm sàng 108, 14, 7/2019.
- [10] 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, Trường Đại học Y tế công cộng, 2018.
- [11] Võ Trần Xuân Đào, Đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng robot tại Bệnh viện Bình Dân qua cảm nhận của khách hàng, Trường Đại học Y tế công cộng, 2019.
- [12] Vũ Thị Kim Ly, Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Tuyên Quang, Trường Đại học Bách khoa Hà Nội, 2019.