

## PATIENTS' PERCEPTIONS OF OUTPATIENT SERVICE QUALITY AT THE OUTPATIENT DEPARTMENT OF THONG NHAT HOSPITAL

Pham Thi My Dung\*, Nguyen Bao Luc, Vo Thanh Toan

*Thong Nhat Hospital - 1 Ly Thuong Kiet, Tan Son Nhat ward, Ho Chi Minh city, Vietnam*

Received: 07/7/2025

Revised: 13/7/2025; Accepted: 29/7/2025

### ABSTRACT

**Objective:** To assess patients' perceptions of the quality of outpatient medical services at the Outpatient Department of Thong Nhat Hospital.

**Subjects and methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted on 265 outpatients from February to March 2025. Data were collected using a structured questionnaire based on the SERVPERF model, consisting of 22 items evaluating five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

**Results:** The majority of participants were female (58.1%) with a mean age of  $48.8 \pm 17.7$  years; 86.4% had at least a high school education; 72.8% had visited the hospital more than three times. The mean scores for the five SERVPERF dimensions were: tangibles (4.53 scores), reliability (4.49 scores), responsiveness (4.52 scores), assurance (4.61 scores), and empathy (4.52 scores), with an overall average of 4.53 out of 5 scores.

**Conclusion:** Patients rated the quality of outpatient services at the Outpatient Department of Thong Nhat Hospital as high across all SERVPERF dimensions, particularly in professional competence and staff dedication. These findings provide valuable insights for sustaining and improving service quality in similar healthcare settings.

**Keywords:** Service quality, SERVPERF, patient satisfaction, outpatient care.

---

\*Corresponding author

**Email:** dungpham160875@gmail.com **Phone:** (+84) 918494939 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD12.2979**

# KHẢO SÁT CẢM NHẬN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN THỐNG NHẤT

Phạm Thị Mỹ Dung\*, Nguyễn Bảo Lục, Võ Thành Toàn

Bệnh viện Thống Nhất - 1 Lý Thường Kiệt, phường Tân Sơn Nhất, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày nhận bài: 07/7/2025

Ngày chỉnh sửa: 13/7/2025; Ngày duyệt đăng: 29/7/2025

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Khảo sát cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thống Nhất.

**Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả được thực hiện trên 265 người bệnh từ tháng 2 đến tháng 3 năm 2025. Dữ liệu được thu thập bằng bảng câu hỏi cấu trúc theo mô hình SERVPERF, gồm 22 mục, đánh giá trên 5 khía cạnh: hữu hình, tin tưởng, đáp ứng, đảm bảo và cảm thông.

**Kết quả:** Đối tượng nghiên cứu chủ yếu là nữ (58,1%); độ tuổi trung bình  $48,8 \pm 17,7$  tuổi; trình độ học vấn trung học phổ thông trở lên chiếm 86,4%; 72,8% đến khám từ lần thứ 3 trở lên. Điểm trung bình các khía cạnh chất lượng dịch vụ: hữu hình (4,53 điểm), tin tưởng (4,49 điểm), đáp ứng (4,52 điểm), đảm bảo (4,61 điểm), cảm thông (4,52 điểm); điểm trung bình chung đạt 4,53/5 điểm.

**Kết luận:** Người bệnh đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thống Nhất ở mức cao, đặc biệt là năng lực chuyên môn và sự tận tâm của nhân viên y tế, kết quả góp phần cung cấp dữ liệu thực tiễn để bệnh viện tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh.

**Từ khóa:** Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, SERVPERF, sự hài lòng, bệnh nhân ngoại trú.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là một yếu tố quan trọng phản ánh hiệu quả hoạt động của cơ sở y tế. Trong bối cảnh gia tăng nhu cầu và kỳ vọng của người dân, việc đánh giá cảm nhận của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ tại khoa khám bệnh trở nên cần thiết nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ. Việc cải thiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là một trong những mối quan tâm hàng đầu của ngành y tế tại các nước trên thế giới cũng như tại Việt Nam [1-2]. Chất lượng ở đây không chỉ dừng lại ở việc đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật và chức năng trong quá trình cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh cho người bệnh, mà còn giúp cho đối tượng này được điều trị đúng bệnh với phương pháp phù hợp và đảm bảo khả năng tài chính bền vững. Mục đích cuối cùng là nhằm giúp cho người bệnh cải thiện tình trạng bệnh tật thông qua các hoạt động cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt, đảm bảo sự an toàn cho tính mạng và sức khỏe, đồng thời với đó là các trải nghiệm tích cực trong quá trình sử dụng dịch vụ tại các cơ sở khám chữa bệnh [2-3]. Bệnh viện Thống Nhất là bệnh viện đa khoa hạng I, thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo Quyết định số 4609/QĐ-BYT ngày 07 tháng 10 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bệnh viện Thống Nhất.

Tại Khoa Khám bệnh, số phòng khám ngoại trú của bệnh viện hiện có 29 phòng với 37 bàn khám. Số lượt khám chữa bệnh ngoại trú khoảng 3000 người bệnh/ngày. Với số lượng bệnh nhân lớn có thể gặp phản ánh một vài vấn đề không mong muốn, chính vì thế chúng tôi thực hiện nghiên cứu khảo sát cảm nhận người bệnh tại đây nhằm góp phần cung cấp dữ liệu thực tiễn để bệnh viện tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

265 người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thống Nhất từ tháng 2/2025 đến tháng 3/2025.

- Tiêu chuẩn chọn bệnh: người bệnh trên 18 tuổi, tự nguyện tham gia và có khả năng trả lời phỏng vấn, đăng ký khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thống Nhất từ tháng 2/2025 đến tháng 3/2025.

- Tiêu chuẩn loại trừ: người bệnh là nhân viên y tế hoặc người nhà nhân viên y tế, bệnh nhân nội trú và người bệnh không đồng ý tham gia nghiên cứu.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu cắt ngang mô tả số liệu người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thống Nhất từ tháng 2/2025 đến tháng 3/2025.

\*Tác giả liên hệ

- Chọn mẫu và cỡ mẫu: chọn mẫu thuận tiện tại các bàn tiếp nhận tại Khoa Khám bệnh từ tháng 2/2025 đến tháng 3/2025, trong thời gian trên chúng tôi thu thập thông tin 265 người bệnh.

- Phòng vấn bằng bảng câu hỏi có cấu trúc dựa trên mô hình SERVPERF gồm 22 câu hỏi về 5 khía cạnh, các tiêu mục của thang đo SERVPERF được đánh giá trên thang đo mức độ tăng dần từ 1 đến 5 (cao nhất là 5, thấp nhất là 1) [4-5]:

+ Sự hữu hình: cảm nhận của người bệnh về cơ sở vật chất và trang thiết bị, cách ăn mặc và giao tiếp của nhân viên y tế, gồm 4 tiêu mục, có tổng điểm chạy từ 4 đến 20. Người bệnh hài lòng với khía cạnh này khi điểm trung bình  $\geq 16$ .

+ Sự tin tưởng: cảm nhận của người bệnh về các dịch vụ được cung cấp một cách kịp thời và chính xác, gồm 5 tiêu mục, có tổng điểm chạy từ 5-25. Người bệnh hài lòng với khía cạnh này khi điểm trung bình  $\geq 20$ .

+ Sự đáp ứng: cảm nhận về việc người bệnh sẵn sàng được hỗ trợ, phục vụ kịp thời, gồm 4 tiêu mục, có tổng điểm chạy từ 4 đến 20. Người bệnh hài lòng với khía cạnh này khi điểm trung bình  $\geq 16$ .

+ Sự đảm bảo: cảm nhận của người bệnh về lịch sử của nhân viên y tế, gồm 4 tiêu mục, có tổng điểm chạy từ 4 đến 20. Người bệnh hài lòng với khía cạnh này khi điểm trung bình  $\geq 16$ .

+ Sự cảm thông: cảm nhận của người bệnh về sự chăm sóc của nhân viên y tế, gồm 5 tiêu mục, có tổng điểm chạy từ 5 đến 25. Người bệnh hài lòng với khía cạnh này khi điểm trung bình  $\geq 20$ .

- Thang đo Likert 5 mức: rất không đồng ý (1 điểm), không đồng ý (2 điểm), bình thường (3 điểm), đồng ý (4 điểm), rất đồng ý (5 điểm).

- Nhập liệu bằng phần mềm EpiData; phân tích bằng SPSS 20.0 và thống kê mô tả: tần suất, tỷ lệ %, trung bình và độ lệch chuẩn cho từng khía cạnh

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n = 265)**

	Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi	18-45	110	41,5
	45-60	104	39,2
	> 60	51	19,3
Giới tính	Nam	111	41,9
	Nữ	154	58,1
Trình độ học vấn	Không biết đọc	1	0,4
	Tiểu học	9	3,4
	Trung học cơ sở	26	9,8
	Trung học phổ thông	70	26,4
	Trung cấp/cao đẳng	43	16,3
	Đại học	100	37,7
	Sau đại học	16	6,0
Nghề nghiệp	Nông dân	6	2,3
	Lao động tự do	37	14,0
	Học sinh, sinh viên	20	7,5
	Công nhân	37	14,0
	Công chức, viên chức	91	34,3
	Buôn bán	42	15,8
	Khác	32	12,1
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	63	23,8
	Sống với vợ/chồng	170	64,2
	Ly dị, ly thân	21	7,9
	Góa	11	4,1
Số lần khám bệnh	Lần 1	41	15,5
	Lần 2	31	11,7
	Lần 3 trở lên	193	72,8

	Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ (%)
Kinh tế hộ gia đình	Thu nhập < 10 triệu đồng/tháng	129	48,7
	Thu nhập 10-20 triệu đồng/tháng	106	40,0
	Thu nhập > 20 triệu đồng/tháng	30	11,3
Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện	< 5 km	71	26,8
	Từ 5-10 km	93	35,1
	> 10 km	101	38,1

**Bảng 2. Điểm trung bình chất lượng dịch vụ khía cạnh hữu hình**

Nội dung	Đánh giá (điểm)
Môi trường khoa khám bệnh sạch sẽ	4,55 ± 0,60
Trang phục của nhân viên khoa khám bệnh phù hợp	4,61 ± 0,57
Khoa khám bệnh tiện nghi	4,48 ± 0,61
Khoa khám bệnh có trang thiết bị hiện đại và sẵn sàng phục vụ người bệnh	4,48 ± 0,62
Khía cạnh hữu hình	4,53

Các yếu tố về cơ sở vật chất, trang thiết bị, sự sạch sẽ và trang phục của nhân viên y tế đều được đánh giá rất cao; độ lệch chuẩn thấp cho thấy sự đánh giá của bệnh nhân khá đồng nhất.

**Bảng 1. Điểm trung bình đánh giá dịch vụ khía cạnh tin tưởng**

Nội dung	Đánh giá (điểm)
Người bệnh thấy an toàn khi khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh	4,43 ± 0,67
Chi phí khám chữa bệnh hợp lý	4,49 ± 0,64
Sự lo lắng về sức khỏe của người bệnh được quan tâm giải quyết	4,52 ± 0,64
Người bệnh được cung cấp thông tin về tình trạng bệnh và điều trị	4,49 ± 0,65
Người bệnh luôn tin tưởng vào phương pháp điều trị	4,54 ± 0,60
Khía cạnh tin tưởng	4,49

Người bệnh đánh giá cao đồng đều các mục: an toàn, chi phí, thông tin, giải thích bệnh. Mức điểm phản ánh lòng tin lớn vào chất lượng chuyên môn và dịch vụ.

**Bảng 2. Điểm trung bình đánh giá dịch vụ khía cạnh đáp ứng**

Nội dung	Đánh giá (điểm)
Nhân viên khoa khám bệnh luôn sẵn sàng giúp đỡ, đáp ứng yêu cầu chính đáng của người bệnh	4,51 ± 0,63
Người bệnh được thông báo thời gian chờ nhận dịch vụ	4,47 ± 0,63
Các dịch vụ đều sẵn sàng phục vụ người bệnh một cách nhanh chóng	4,52 ± 0,61
Người bệnh luôn được sẵn sàng giúp đỡ	4,57 ± 0,60
Khía cạnh đáp ứng	4,52

Người bệnh đánh giá cao việc sẵn sàng phục vụ, hỗ trợ nhanh chóng, thông báo thời gian chờ.

**Bảng 3. Điểm trung bình đánh giá dịch vụ khía cạnh đảm bảo**

Nội dung	Đánh giá (điểm)
Sự riêng tư của người bệnh luôn được tôn trọng	4,59 ± 0,58
Bác sĩ khám bệnh tỉ mỉ cẩn thận	4,62 ± 0,56
Bác sĩ có trình độ chuyên môn tốt	4,66 ± 0,55
Nhân viên y tế có đủ kiến thức để giải đáp thắc mắc	4,59 ± 0,60
Khía cạnh đảm bảo	4,61

Khía cạnh đảm bảo có điểm cao nhất trong 5 khía cạnh, đặc biệt về chuyên môn và sự tôn trọng riêng tư. Mức độ đồng thuận rất cao, phản ánh niềm tin mạnh vào đội ngũ y tế.

**Bảng 4. Điểm trung bình đánh giá dịch vụ khía cạnh cảm thông**

Nội dung	Đánh giá (điểm)
Sự đồng cảm, cảm thông chia sẻ của nhân viên y tế	4,52 ± 0,63
Người bệnh được quan tâm chăm sóc, giải quyết khó khăn	4,51 ± 0,65
Người bệnh được đối xử tận tình chu đáo	4,58 ± 0,58
Thời gian khám chữa bệnh bố trí phù hợp	4,49 ± 0,65
Người bệnh dễ dàng gặp nhân viên y tế, trao đổi những khó khăn để được giải quyết	4,52 ± 0,65
	4,52

Trong khía cạnh cảm thông, người bệnh đánh giá cao sự chia sẻ, chăm sóc, thái độ tận tình. Có sự đồng thuận cao, nhưng có thể nâng cao thêm ở yếu tố “thời gian khám phù hợp”.

**Bảng 5. Các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ y tế**

Khía cạnh	Điểm trung bình (tổng điểm)
Hữu hình	4,53
Tin tưởng	4,49
Đáp ứng	4,52
Đảm bảo	4,61
Cảm thông	4,52
Trung bình SERVPERF	4,53

Tất cả các khía cạnh đều đạt trên 4,49 điểm, tức là chất lượng dịch vụ được đánh giá rất tốt.

#### 4. BÀN LUẬN

##### Về đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Giới tính có 154 nữ, 111 nam, tỷ lệ nữ/nam là 3/2. Điều này phản ánh phần nào giới nữ quan tâm đến sức khỏe hơn và có thời gian hơn để khám bệnh.

Tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là 48,8 ± 17,7 tuổi (nhỏ nhất 18 tuổi, lớn nhất 90 tuổi), phù hợp với độ tuổi lao động và nghỉ hưu khi đến khám tại Bệnh viện Thống Nhất.

Trình độ học vấn: phần lớn bệnh nhân đến khám có trình độ từ trung học phổ thông trở lên (86,4%) cho thấy việc tiếp cận dễ dàng, nhận xét và đánh giá dịch vụ khám chữa bệnh khách quan.

Nghề nghiệp thường gặp nhất là cán bộ, viên chức (34,3%) bởi đặc thù khám chữa bệnh của Bệnh viện Thống Nhất cũng như vị trí trung tâm thành phố Hồ Chí Minh.

Tình trạng hôn nhân: đa số đã lập gia đình (64,2%).

Số lần khám từ lần 3 trở lên chiếm tỷ lệ cao nhất với 72,8%, cho thấy niềm tin đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện Thống Nhất.

Tình trạng kinh tế gia đình phần lớn có thu nhập ≤ 20 triệu đồng/tháng chiếm 88,7%, cho thấy Bệnh viện Thống Nhất là nơi tin cậy cho nhiều đối tượng có nguồn thu nhập ở mức trung bình thấp đến khám.

Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện thu thập số liệu với hơn 100 bệnh nhân đến khám từ khoảng cách trên 10 km, cho thấy uy tín bệnh viện vượt trội hơn so với khoảng cách địa lý.

Kết quả này tương tự nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Phụng tại Bệnh viện Nhân dân 115 và nghiên cứu của Phạm Thị Bích Ngọc tại Bệnh viện E, khi nhóm công chức, người có học vấn cao chiếm tỷ lệ lớn trong bệnh nhân ngoại trú [6-7].

##### Về kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thống Nhất

Khía cạnh hữu hình đạt điểm trung bình cao (4,53/5 điểm), phản ánh sự hài lòng của người bệnh với môi trường khám bệnh, cơ sở vật chất và hình ảnh nhân viên y tế. Đặc biệt, 58,6% người bệnh đánh giá mức độ tối đa (5 điểm), không có đánh giá tiêu cực nào.

Khía cạnh tin tưởng đạt 4,49/5 điểm, trong đó đánh giá cao nhất là niềm tin vào phương pháp điều trị và sự quan tâm đến lo lắng của người bệnh, hơn 57% người bệnh đánh giá mức cao nhất.

Với điểm trung bình 4,52/5 điểm, khía cạnh đáp ứng cho thấy người bệnh hài lòng với khả năng hỗ trợ, phục vụ nhanh và sự chủ động của nhân viên y tế. 58,3% người bệnh phản hồi ở mức tối đa cho thấy sự nhất quán trong cảm nhận.

Khía cạnh đảm bảo có điểm trung bình cao nhất (4,61/5 điểm). Người bệnh đánh giá cao sự chuyên nghiệp, tôn trọng và trình độ của bác sĩ. Có 65,8% người bệnh chọn mức tối đa cho thấy sự tin tưởng gần như tuyệt đối.

Điểm trung bình khía cạnh cảm thông là 4,52/5 điểm, thể hiện sự đánh giá tích cực đối với sự quan tâm và thái độ phục vụ của nhân viên y tế. 58,3% người bệnh phản hồi mức tối đa, cho thấy kỳ vọng về sự gần gũi và đồng cảm đã được đáp ứng.

Trong các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ y tế, khía cạnh đảm bảo là cao nhất (4,61 điểm), phản ánh niềm tin chuyên môn và sự an tâm. Điểm thấp nhất là “tin tưởng” (4,49 điểm) nhưng vẫn cao hơn thang trung bình.

Kết quả khảo sát toàn diện cho thấy chất lượng dịch vụ tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thống Nhất đạt mức rất tốt với điểm trung bình 4,53/5 điểm. Điều này phản ánh sự hài lòng gần như toàn diện của người bệnh trên

cả 5 khía cạnh, trong đó yếu tố đảm bảo (chuyên môn, sự tôn trọng) đạt cao nhất; các khía cạnh còn lại đều trên 4,49 điểm. So sánh nghiên cứu chúng tôi cho thấy tỷ lệ hài lòng trên tất cả các khía cạnh đều trên 4,5 điểm, phù hợp với các nghiên cứu trong nước sử dụng cùng thang đo SERVPERF [6-7].

## 5. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy người bệnh đánh giá chất lượng dịch vụ tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thống Nhất ở mức rất cao, điều này cho thấy sự phù hợp giữa mô hình SERVPERF với thực tế áp dụng trong điều kiện y tế Việt Nam hiện nay trên cả 5 khía cạnh của mô hình SERVPERF [1], [5], [6], trong đó khía cạnh đảm bảo đạt điểm cao nhất, phản ánh sự tin tưởng vào chuyên môn và thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Tỷ lệ hài lòng đồng đều giữa các nhóm tuổi, trình độ học vấn và khoảng cách địa lý cho thấy chất lượng dịch vụ đã đáp ứng tốt kỳ vọng của người bệnh. Nghiên cứu khẳng định vai trò quan trọng của đội ngũ y tế, cơ sở vật chất và khả năng tương tác trong việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Cần tiếp tục duy trì và phát triển các yếu tố mạnh, đồng thời hoàn thiện hơn nữa trong việc thông tin, giải thích bệnh và tổ chức quy trình khám chữa bệnh hợp lý hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] WHO. Quality of Care: A process for making strategic choices in health systems. Geneva, Switzerland: WHO Press, 2006.
- [2] Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA, 1988, 260 (12): 1743-1748.
- [3] Nguyễn Văn Tuấn. Đo lường và cải tiến chất lượng dịch vụ y tế bằng phương pháp đánh giá cảm nhận của người bệnh. Tạp chí Quản lý Y tế Việt Nam, 2018, số 4, tr. 22-28.
- [4] Parasuraman A, Zeithaml V.A, Berry L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 1988, 64 (1): 12-40.
- [5] Cronin J.J, Taylor S.A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing, 1992, 56 (3): 55-68.
- [6] Nguyễn Thị Kim Phụng. Đánh giá chất lượng dịch vụ khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Nhân dân 115 thành phố Hồ Chí Minh theo mô hình SERVPERF. Tạp chí Y học thành phố Hồ Chí Minh, 2019, 23 (5), tr. 72-78.
- [7] Phạm Thị Bích Ngọc. Ứng dụng mô hình SERVPERF trong đánh giá chất lượng dịch vụ khám bệnh tại Bệnh viện E. Tạp chí Y học Thực hành, 2020, số 11, 77.

