

EVALUATING DENTAL CARE QUALITY AND MANAGEMENT IN A MILITARY MEDICAL SETTING: THE CASE STUDY OF THE INSTITUTE OF AIR FORCE AND ANTIAIRCRAFT MEDICINE IN 2025

Nguyen Ba Hieu^{1,2}, Le Minh Thi^{1*}

¹University of Public Health - 1A Duc Thang, Dong Ngac Ward, Hanoi City, Vietnam

²Institute of Air Defense and Air Force Medicine - 225 Truong Chinh, Phuong Liet Ward, Hanoi City, Vietnam

Received: 05/03/2026

Revised: 22/04/2026; Accepted: 26/07/2026

ABSTRACT

Objectives: To describe the quality and analyze influencing factors of the dental specialty clinic at the Institute of Air force and Antiaircraft medicine in 2025.

Methods: A cross-sectional study design was employed, combining quantitative and qualitative methods. The research utilized the "Quality criteria for Odonto-Stomatology clinics" (version 2.0) consisting of 15 criteria to assess the current status. Data were collected through a retrospective review of professional records and in-depth interviews with 12 managers and medical staffs.

Results: The average overall quality score of the clinic reached 3.5/5. Among the 15 criteria: 02 criteria achieved level 5 (13.33%), specifically radiation safety management and medical records; 05 criteria achieved level 4 (33.3%); 06 criteria achieved level 3 (40%) ; and 02 criteria reached level 2 (13.3%), which were patient safety and signage/advertising. No criteria were at level 1. Key influencing factors included: the financial autonomy mechanism, which increased proactivity but pressured revenue; an inconvenient examination process due to the clinic's isolated location on the 8th floor ; a lack of high-tech equipment (CAD-CAM, Laser) due to bidding obstacles ; and a shortage of high-level human resources caused by specific military duties resulting in local personnel disruptions.

Recommendations: To enhance patient-centric care, capital investment in facility consolidation and the modernization of medical instrumentation must be prioritized. Furthermore, streamlining diagnostic protocols and accelerating the digital transformation of clinical management and communication systems are essential to improving operational efficiency..

Keywords: Clinic quality, Odonto-Stomatology, Institute of Air Force and Antiaircraft Medicine, Health management.

*Corresponding author

Email: lmt@huph.edu.vn Phone: (+84) 912572200 DOI: 10.52163/yhc.v67iCD11.6059

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ VÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ NHA KHOA TẠI VIỆN Y HỌC CHUYÊN NGÀNH: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP TẠI VIỆN Y HỌC PHÒNG KHÔNG – KHÔNG QUÂN NĂM 2025

Nguyễn Bá Hiệu^{1,2}, Lê Minh Thi^{1*}

¹Trường Đại học Y tế Công cộng - 1A Đức Thắng, P. Đông Ngạc, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Viện Y học Phòng không- Không quân - 225 Trường Chinh, P. Phương Liệt, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 05/03/2026

Ngày sửa: 22/04/2026; Ngày đăng: 26/07/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả chất lượng và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phòng khám chuyên khoa Răng Hàm Mặt (RHM) tại Viện Y học Phòng không – Không quân năm 2025.

Phương pháp nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu trường hợp cắt ngang kết hợp định lượng và định tính. Nghiên cứu sử dụng bộ “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho phòng khám chuyên khoa RHM” phiên bản 2.0 gồm 15 tiêu chí để đánh giá thực trạng. Dữ liệu được thu thập qua hồi cứu sổ sách chuyên môn và phỏng vấn sâu 12 cán bộ quản lý, nhân viên y tế.

Kết quả: Điểm trung bình chất lượng chung của phòng khám đạt 3,47/5. Trong 15 tiêu chí: 02 tiêu chí đạt mức 5 (13,3%) là quản lý an toàn bức xạ và hồ sơ bệnh án; 05 tiêu chí đạt mức 4 (33,34%); 06 tiêu chí đạt mức 3 (40%) và 02 tiêu chí đạt mức 2 (13,3%) là an toàn người bệnh và biển hiệu, quảng cáo. Không có tiêu chí nào ở mức 1. Các yếu tố ảnh hưởng chính bao gồm: cơ chế tự chủ tài chính tăng tính chủ động nhưng gây áp lực nguồn thu; quy trình khám chưa thuận tiện do vị trí phòng khám biệt lập tại tầng 8; thiếu trang thiết bị kỹ thuật cao (CAD-CAM, Laser) do vướng mắc đầu thầu; và thiếu nhân lực trình độ cao (CKII, Tiến sĩ) do đặc thù nhiệm vụ quân sự gây xáo trộn nhân sự cục bộ.

Khuyến nghị: Để nâng cao chất lượng chăm sóc, cần ưu tiên đầu tư nguồn vốn vào việc hợp nhất các cơ sở hạ tầng và hiện đại hóa thiết bị y tế. Bên cạnh đó, việc tinh gọn các quy trình chẩn đoán và đẩy mạnh chuyển đổi số trong quản lý lâm sàng cũng như hệ thống giao tiếp là những yếu tố thiết yếu để cải thiện hiệu quả vận hành

Từ khóa: Chất lượng phòng khám, Răng Hàm Mặt, Viện Y học Phòng không – Không quân, Quản lý y tế.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong hệ thống y tế hiện đại, chất lượng công tác chăm sóc sức khỏe là mối quan tâm hàng đầu của mọi quốc gia [1]. Trong cơ chế thị trường và xu hướng tự chủ tài chính, việc cải thiện chất lượng không chỉ là mục tiêu chuyên môn mà còn là nhiệm vụ “sống còn” quyết định sự tồn tại và phát triển của các cơ sở y tế. Đối với chuyên ngành Răng Hàm Mặt (RHM), sự phát triển nhanh chóng của hệ thống y tế ngoài công lập đã tạo ra áp lực cạnh tranh lớn, đòi hỏi các bệnh viện công lập và quân y phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân [2].

Việc đánh giá chất lượng y tế giúp nhà quản lý xác định các vấn đề trọng tâm, cung cấp dữ liệu về các yếu tố ảnh hưởng, từ đó đưa ra quyết định hợp lý trong việc phân bổ nguồn lực và cải tiến quy trình chăm sóc [3]. Tuy nhiên, tại Việt Nam, mặc dù đã có “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện”, nhưng các bộ tiêu chí đặc thù cho từng chuyên khoa sâu như RHM vẫn đang trong quá trình hoàn thiện. Để giải quyết khoảng trống này, Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh đã ban hành “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho phòng khám chuyên khoa Răng Hàm Mặt” (phiên bản 2.0, năm 2023). Đây là bộ công cụ chi tiết, phù hợp để các cơ sở y tế trong cả nước tham khảo và áp dụng [4,5].

Viện Y học Phòng không – Không quân (PKKQ) là bệnh viện chuyên khoa đầu ngành với các nhiệm vụ đặc thù

như khám tuyển, giám định sức khỏe phi công và điều trị cho bộ đội cùng nhân dân trên địa bàn. Dù đã được quan tâm đầu tư về cơ sở vật chất, nhưng chất lượng dịch vụ RHM tại Viện được nhận định là nâng lên còn chậm và chưa có sự đánh giá khách quan, đa chiều bằng các bộ công cụ chuẩn hóa. Xuất phát từ thực tiễn đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mô tả chất lượng và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến phòng khám RHM tại Viện năm 2025, làm cơ sở tham mưu cho lãnh đạo đơn vị đưa ra giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng thiết kế trường hợp cắt ngang, kết hợp phương pháp định lượng và định tính theo trình tự. Nghiên cứu định lượng nhằm mô tả thực trạng chất lượng, trong khi nghiên cứu định tính tìm hiểu sâu các yếu tố ảnh hưởng thông qua phỏng vấn sâu. Trường hợp chọn là khoa Răng Hàm mặt, Viện Y học phòng không - Không quân, là đơn vị đặc thù quân đội.

2.2. Đối tượng và vật liệu nghiên cứu

- Số liệu định lượng: Hồi cứu sổ sách, báo cáo thống kê hoạt động khám chữa bệnh năm 2024 và 7 tháng đầu năm 2025; báo cáo tài chính, kiểm kê trang thiết bị; và

*Tác giả liên hệ

Email: lmt@huph.edu.vn Điện thoại: (+84) 912572200 DOI: 10.52163/yhc.v67iCD11.6059

07 báo cáo tháng tổng hợp hồ sơ bệnh án chuyên ngành Răng Hàm Mặt (RHM) từ tháng 1 đến tháng 7 năm 2025.

- Số liệu định tính: thực hiện phỏng vấn sâu 12 cán bộ gồm lãnh đạo Viện phụ trách khối ngoại (01); lãnh đạo các khoa/ban như Kế hoạch tổng hợp, Tài chính, Điều dưỡng, Dược, Chẩn đoán hình ảnh (06); và nhân viên y tế (NVYT) trực tiếp tại khoa Mắt – Răng Hàm Mặt (05).

2.3. Bộ công cụ và Tiêu chí đánh giá

Sử dụng bộ “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho phòng khám chuyên khoa Răng hàm mặt” phiên bản 2.0 (ban hành năm 2023 bởi Sở Y tế TP. Hồ Chí Minh). Bộ công cụ gồm 15 tiêu chí đánh giá toàn diện từ cấu trúc, quy trình đến kết quả đầu ra. Nguyên tắc chấm điểm: Mỗi tiêu chí chia thành 5 mức (từ 1 đến 5). Một tiêu mục chỉ được tính là "đạt" khi tuân thủ toàn bộ mọi tiêu chí và không đạt khi thiếu dù 1 tiêu chí nhỏ. Nhóm đánh giá gồm tác giả nghiên cứu và phòng quản lý chất lượng phối hợp thực hiện, kết quả đánh giá dựa trên trao đổi của nhóm đánh giá với tiêu chí chuẩn.

2.4. Xử lý số liệu

Số liệu định lượng được phân tích bằng SPSS 20.0. Số liệu định tính được xử lý bằng phương pháp mã hóa theo chủ đề và gỡ bằng nội dung phỏng vấn.

2.5. Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tuân thủ nghiêm các nguyên tắc đạo đức trong nghiên cứu y sinh học. Nghiên cứu đã được Hội đồng Đạo đức Trường Đại học Y tế Công cộng thông qua tại Công văn số 141/2025/YTCC-HD3 ngày 25/4/2025. Tất cả các đối tượng tham gia phỏng vấn sâu đều được giải thích rõ mục đích nghiên cứu và tự nguyện ký giấy đồng ý tham gia nghiên cứu

3. KẾT QUẢ

3.1. Điểm chất lượng của phòng khám răng hàm mặt

Bảng 1. Điểm chất lượng phòng khám Răng hàm mặt

Mức độ chất lượng	Số tiêu chí	Tỷ lệ (%)
Mức 5 (Rất tốt)	2	13,3
Mức 4 (Tốt)	5	33,3
Mức 3 (Khá)	6	40,0
Mức 2 (Trung bình)	2	13,3
Mức 1 (Kém)	0	0
Tổng cộng	15	100

Dựa trên dữ liệu nghiên cứu tại Viện Y học Phòng không – Không quân năm 2025, kết quả về chất lượng phòng khám chuyên khoa Răng Hàm Mặt được ghi nhận điểm trung bình chất lượng chung của phòng khám đạt 3,47 trên thang điểm 5. Trong tổng số 15 tiêu chí đánh giá, không có tiêu chí nào xếp ở mức 1 (chất lượng kém). Phần lớn các tiêu chí tập trung ở mức khá và tốt, chiếm tỷ lệ 73,3% (tương ứng với 11/15 tiêu chí đạt mức 3 và mức 4).

Cụ thể, có 02 tiêu chí (13,3%) đạt mức 5 (Rất tốt) là "Tuân thủ quy định về quản lý an toàn bức xạ đối với phòng X-quang" và "Tuân thủ các quy định về hồ sơ bệnh án". Có 05 tiêu chí (33,3%) đạt mức 4 (Tốt) bao gồm: Tuân thủ quy định về nhân sự; Áp dụng hướng dẫn chẩn đoán và điều trị; Sử dụng thuốc và vật liệu nha khoa; Công khai minh bạch giá dịch vụ; và Quản lý chất thải y tế. Nhóm tiêu chí đạt mức 3 (Khá) chiếm tỷ lệ cao nhất với 06 tiêu chí (40%), gồm các lĩnh vực: Cơ sở vật chất và trang thiết bị; Danh mục kỹ thuật; Quy trình kỹ thuật khám chữa bệnh; Điều kiện cấp cứu người bệnh; Khử khuẩn tiệt khuẩn dụng cụ;

và Các biện pháp kiểm soát nhiễm khuẩn. Cuối cùng, có 02 tiêu chí (13,3%) xếp ở mức 2 (Trung bình) là "Triển khai hiệu quả các hoạt động an toàn người bệnh" và "Tuân thủ các quy định về biển hiệu, quảng cáo".

Bảng 2. Kết quả xếp mức chất lượng theo 15 tiêu chí cụ thể

STT	Nội dung tiêu chí đánh giá	Mức đạt được
1	Tuân thủ các quy định về nhân sự tham gia hành nghề khám bệnh, chữa bệnh	4
2	Tuân thủ các quy định về cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế	3
3	Tuân thủ các quy định về danh mục kỹ thuật	3
4	Xây dựng và tuân thủ hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh	3
5	Áp dụng và tuân thủ hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4
6	Tuân thủ các quy định về hồ sơ bệnh án	5
7	Tuân thủ các quy định về sử dụng thuốc và vật liệu nha khoa	4
8	Bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3
9	Triển khai hiệu quả các hoạt động an toàn người bệnh	2
10	Tuân thủ các quy định về biển hiệu, quảng cáo	2
11	Tuân thủ các quy định về công khai, minh bạch trong áp dụng giá dịch vụ	4
12	Tuân thủ quy định về khử khuẩn, tiệt khuẩn dụng cụ, vật tư y tế	3
13	Tuân thủ các biện pháp kiểm soát nhiễm khuẩn	3
14	Tuân thủ quy định về quản lý chất thải y tế	4
15	Tuân thủ quy định về quản lý an toàn bức xạ đối với phòng X-quang	5

Có 02 tiêu chí đạt mức tối đa (Mức 5) là Hồ sơ bệnh án và An toàn bức xạ. Các tiêu chí này phản ánh sự tuân thủ nghiêm ngặt quy định pháp luật và ứng dụng tốt công nghệ thông tin (bệnh án điện tử). Tuy nhiên có 02 tiêu chí đạt mức thấp (Mức 2) là An toàn người bệnh và Biển hiệu, quảng cáo. Đây là những lĩnh vực cần ưu tiên nguồn lực để khắc phục, đặc biệt là xây dựng quy chế phối hợp với Labo và đẩy mạnh truyền thông đơn vị. Mức độ phổ biến: Đa số các tiêu chí (11/15 tiêu chí, chiếm 73,34%) tập trung ở mức 3 (Khá) và mức 4 (Tốt), cho thấy năng lực cung cấp dịch vụ nha khoa của Viện đã đáp ứng tốt các yêu cầu cơ bản và thông dụng.

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới điểm chất lượng phòng khám Răng hàm mặt

Dựa trên kết quả nghiên cứu định tính tại Viện Y học Phòng không – Không quân, có 4 nhóm yếu tố chính ảnh hưởng đến chất lượng phòng khám chuyên khoa Răng Hàm Mặt quân đội:

Chính sách quản lý và Quy trình khám chữa bệnh

Chính sách tự chủ tài chính một phần đã tạo ra cơ chế linh hoạt, giúp đơn vị chủ động hơn trong thu chi và từng bước nâng cao thu nhập cho nhân viên. Tuy nhiên, áp lực phải tự đảm bảo nguồn thu đã tạo ra gánh nặng lớn cho công tác quản lý và đạo đức nghề nghiệp, đồng thời tiềm ẩn rủi ro tài chính khi ngân sách cấp từ nhà nước bị hạn chế.

Về mặt vận hành, quy trình khám chữa bệnh hiện tại vẫn còn nhiều bất cập, đặc biệt là việc bố trí phòng khám Răng Hàm Mặt biệt lập tầng 8. Vị trí này không nằm trong khu khám bệnh tập trung, gây khó khăn đáng kể cho việc di chuyển và tính liên hoàn trong quy trình điều trị, nhất là đối với những người bệnh cao tuổi. Nhân viên y tế chia sẻ: *“việc bố trí phòng khám răng hàm mặt tách biệt tại tầng 8 thang máy riêng cũng gây trở ngại cho việc di chuyển của Người bệnh, nhất là Người bệnh tuổi cao”*.

Cung cấp dịch vụ y tế

KCB chuyên khoa RHM Viện Y Học Phòng Không - Không Quân đã đáp ứng phần nào nhu cầu điều trị của một số lượng nhất định Quân nhân, người dân trên địa bàn BV đóng Quân. Tuy vậy, Viện còn khó khăn trong việc cung cấp dịch vụ kỹ thuật cao, chuyên sâu, thẩm mỹ. Đây là một điểm cần bổ sung, nhất là trong thời đại số, thời đại rất chú trọng thẩm mỹ, vẻ đẹp sẽ tạo sự tự tin cho người bệnh. Phòng văn lãnh đạo cho biết: *“Khoa RHM đã đáp ứng được các nhu cầu KCB cơ bản của bộ đội và nhân dân, tuy nhiên, danh mục dịch vụ cung cấp chưa đa dạng và thiếu các kỹ thuật chuyên sâu, kỹ thuật thẩm mỹ. Việc ứng dụng các công nghệ mới trong điều trị RHM cũng chưa triển khai được”* (PVS1)

Trang thiết bị và Năng lực kỹ thuật chưa đáp ứng nhu cầu

Mặc dù danh mục kỹ thuật được phê duyệt tương đối đầy đủ, nhưng thực tế triển khai tại khoa chưa tương xứng với tiềm năng và nhu cầu của người dân. Do nguồn kinh phí hạn hẹp và quy trình đấu thầu, mua sắm trang thiết bị y tế còn gặp nhiều vướng mắc, phức tạp nên việc cập nhật các công nghệ hiện đại còn rất chậm. Viện hiện vẫn thiếu các trang thiết bị kỹ thuật cao như hệ thống CAD-CAM, máy Laser chuyên dụng hay máy Scan trong miệng. Sự thiếu hụt này trực tiếp hạn chế khả năng thực hiện các dịch vụ chuyên sâu, thẩm mỹ và công nghệ mới, làm giảm năng lực cạnh tranh của Viện so với các cơ sở y tế tư nhân trên địa bàn.

“danh mục dịch vụ cung cấp chưa đa dạng và thiếu các kỹ thuật chuyên sâu, kỹ thuật cao. Việc ứng dụng các công nghệ mới trong điều trị RHM cũng chưa triển khai được nên chưa thu hút nhiều người bệnh” (PVS5)

Thông tin y tế và Tư vấn đối với người bệnh

Công tác truyền thông và cung cấp thông tin y tế tại phòng khám hiện vẫn chủ yếu thực hiện qua hình thức tư vấn trực tiếp. Thông tin cung cấp tuy đầy đủ về chuyên môn nhưng hình thức thể hiện chưa phong phú, thiếu các công cụ hỗ trợ như video hướng dẫn, cẩm nang hay tờ rơi tại khu vực chờ. Đặc biệt, việc ứng dụng công nghệ thông tin và mạng xã hội (Website, Facebook, Zalo) để quảng bá dịch vụ và giáo dục sức khỏe còn rất hạn chế. Do Viện chưa triển khai được các kỹ thuật chuyên sâu (ví dụ như cấy ghép Implant), các bác sĩ gặp nhiều khó khăn trong việc tư vấn các phương án điều trị toàn diện, dẫn đến hạn chế trong việc đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của bệnh nhân. Chia sẻ của bệnh viện cho thấy: *“BV có công khai giá cả dịch vụ tại quầy thu viện phí và tại phòng khám, riêng giá dịch vụ kỹ thuật mới BV đang trong quá trình hoàn thiện do phải tính toán chi tiết về cấu trúc BV, các điều kiện trang bị cơ sở vật chất hiện có và nhu cầu thực tế cũng như tuân thủ chặt chẽ các quy định hiện hành”* (PVS2)

4. BÀN LUẬN

Việc sử dụng bộ “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho phòng khám chuyên khoa RHM” phiên bản 2.0 của Sở Y tế TP.HCM làm công cụ đo lường tại Viện Y học PKKQ cho thấy tính phù hợp cao của bộ công cụ này trong môi trường y tế quân đội. Mặc dù được thiết kế cho khối dân sự, 15 tiêu chí này bao phủ toàn diện từ yếu tố cấu trúc, quy trình đến kết quả đầu ra, phù hợp với đặc thù chuyên ngành nha khoa.

Kết quả điểm trung bình chung đạt 3,47/5 phản ánh sự nỗ lực của đơn vị trong việc duy trì chất lượng ở mức khá. Điểm số này khi so sánh với kết quả đánh giá 61 phòng khám RHM trên địa bàn TP.HCM (cập nhật đến 23/9/2025) cho thấy Viện nằm trong nhóm dẫn đầu, chỉ kém mức điểm của 3 phòng khám hàng đầu (dao động từ 3,51 đến 3,93). Điều này chứng minh rằng dù là viện chuyên ngành quân đội với nhiệm vụ chính trị trọng tâm, các tiêu chuẩn về chuyên môn và quản trị hành chính vẫn đạt mức tiệm cận với những đơn vị dân sự tốt nhất.

Kết quả nghiên cứu có nhiều điểm tương đồng với xu hướng quản lý chất lượng y tế trên thế giới. Nghiên cứu của Rodríguez-Cerrillo (2012) và Assena Stoimenova (2014) chỉ ra rằng việc áp dụng các tiêu chuẩn quản lý chất lượng (như ISO 9001) giúp tăng tính sẵn có của vật tư, giảm sai sót và cải thiện an toàn người bệnh [6,7]. Tại Viện Y học PKKQ, việc đạt điểm tối đa (Mức 5) ở tiêu chí Hồ sơ bệnh án và An toàn bức xạ cho thấy sự tương đồng trong việc ưu tiên tính chính xác và an toàn hệ thống để giảm thiểu rủi ro lâm sàng.

- Về quản lý sự cố và thuốc: Nghiên cứu của Hua-fen Wang (2015) tại Trung Quốc cho thấy việc tuân thủ các tiêu chuẩn JCI giúp giảm đáng kể sự cố về thuốc [8]. Đối với Viện Y học PKKQ, mặc dù tiêu chí Sử dụng thuốc và vật liệu nha khoa đạt Mức 4, nhưng việc thiếu tính năng cảnh báo tương tác thuốc tự động trên phần mềm kê đơn là một khoảng cách cần khóa lấp để đạt tới tiêu chuẩn quốc tế. Về sự hài lòng của NVYT và người bệnh: Các nghiên cứu tại Iran của Mohammad Hossein Lashgari (2015) tại bệnh viện quân sự nhấn mạnh rằng quản lý chất lượng toàn diện (TQM) làm tăng mức độ hài lòng của cả nhân viên và bệnh nhân [9]. Tại đơn vị nghiên cứu, dù chất lượng kỹ thuật tốt, nhưng những rào cản về quy trình di chuyển và hạ tầng chưa đồng bộ đang là yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm toàn diện của người bệnh.

So sánh với nghiên cứu của Võ Thị Cẩm Dung tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Long An năm 2023, điểm chất lượng của Viện Y học PKKQ (3,47) thấp hơn so với Long An (3,86) [10]. Sự chênh lệch này chủ yếu nằm ở nhóm tiêu chí về Cơ sở vật chất và Danh mục kỹ thuật của phòng khám. Nguyên nhân chính dẫn đến sự khác biệt này bao gồm: Là đơn vị quân y, nhân lực thường xuyên bị xáo trộn do di công tác thực hiện nhiệm vụ quốc phòng, gây thiếu hụt cục bộ và ảnh hưởng đến việc duy trì các kỹ thuật chuyên sâu liên tục bên cạnh nhiệm vụ kép là chăm sóc sức khỏe nhân dân. Bên cạnh đó, quy trình đấu thầu mua sắm trong môi trường quân đội và nguồn kinh phí hạn hẹp khiến việc cập nhật các công nghệ hiện đại như máy quét trong miệng, hệ thống CAD-CAM hay máy cấy ghép Implant chậm hơn so với các bệnh viện dân sự tự chủ hoàn toàn hoặc phòng khám tư nhân. Bên cạnh đó, trong khi các cơ sở dân sự chú trọng cực lớn vào tiêu chí Biển hiệu, quảng cáo để thu hút bệnh nhân, thì tại đơn vị quân y, tiêu chí này chỉ đạt Mức 2. Điều này phản ánh tư duy quản lý ưu tiên phục vụ đối tượng quân đội và nhiệm vụ chính trị hơn là cạnh tranh thương hiệu trên thị trường.

- Hạn chế: Nghiên cứu mới chỉ tập trung vào góc độ đánh giá của nhà cung cấp dịch vụ dựa trên bảng kiểm và phỏng vấn sâu nhân viên. Việc thiếu dữ liệu về sự hài lòng trực tiếp của bệnh nhân – một chỉ số then chốt trong

các mô hình quản lý chất lượng quốc tế – khiến cái nhìn về chất lượng phòng khám chưa thực sự toàn diện. Ngoài ra, việc điều chỉnh một số tiêu mục cho phù hợp với đơn vị quân đội có thể làm giảm tính đối sánh trực tiếp với các nghiên cứu dân sự thuần túy.

5. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

CLPK chuyên khoa RHM tại Viện Y học PKKQ năm 2025 đạt mức chất lượng chung là 3,47 (mức khá). Điểm mạnh nằm ở quản lý hành chính và an toàn bức xạ, trong khi điểm yếu là hạ tầng kỹ thuật cao và công tác truyền thông. Từ kết quả nghiên cứu, các khuyến nghị bao gồm Cục Quân y nên xem xét áp dụng bộ 15 tiêu chí này để chuẩn hóa CLPK RHM trong toàn quân. Phòng khám cần sắp xếp lại khu vực tiếp đón và hướng dẫn để rút ngắn khoảng cách di chuyển cho người bệnh và Tích hợp tính năng cảnh báo tương tác thuốc và tra cứu phác đồ trên bệnh án điện tử. Ngoài ra, nếu có điều kiện có thể đầu tư trang thiết bị hiện đại để đa dạng hóa kỹ thuật chuyên sâu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization WH. Quality of care : a process for making strategic choices in health systems [Internet]. World Health Organization; 2006 [cited 25 Tháng Hai 2026]. Available at: <https://iris.who.int/handle/10665/43470>
- [2] Bộ Y tế. Cải tiến chất lượng bệnh viện là nhiệm vụ “sống còn” - Tin tổng hợp - Cổng thông tin Bộ Y tế [Internet]. [cited 26 Tháng Hai 2025]. Available at: https://moh.gov.vn/tin-tong-hop/-/asset_publisher/k206Q9qkZOqn/content/cai-tien-chat-luong-benh-vien-la-nhiem-vu-song-con-?
- [3] Bộ Y tế. Chỉ thị 06/CT-BYT năm 2024 về tăng cường công tác quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. 2024.
- [4] Sở Y tế TP Hồ Chí Minh. Công văn Số 3879/SYT-NVY Về việc ban hành “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho Phòng khám chuyên khoa răng - hàm - mặt trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh” (phiên bản 1.0). 2020.
- [5] Sở Y tế TP Hồ Chí Minh. Công văn Số 5530/SYT-NVY Về việc cập nhật “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho Phòng khám chuyên khoa răng - hàm - mặt trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh” (phiên bản 2.0). 2023.
- [6] Rodríguez-Cerrillo M, Fernández-Díaz E, Iñurrieta-Romero A, Poza-Montoro A. Implementation of a quality management system according to 9001 standard in a hospital in the home unit: changes and achievements. *Int J Health Care Qual Assur*. 2012;25(6):498–508. DOI: 10.1108/09526861211246458
- [6] Stoimenova A, Stoilova A, Petrova G. ISO 9001 certification for hospitals in Bulgaria: does it help service? *Biotechnol Biotechnol Equip*. 4 Tháng Ba 2014;28(2):372–8. DOI: 10.1080/13102818.2014.915491
- [7] Wang HF, Jin JF, Feng XQ, Huang X, Zhu LL, Zhao XY, và c.s. Quality improvements in decreasing medication administration errors made by nursing staff in an academic medical center hospital: a trend analysis during the journey to Joint Commission International accreditation and in the post-accreditation era. *Ther Clin Risk Manag*. 2015;11:393–406. DOI: 10.2147/TCRM.S79238
- [8] Lashgari MH, Arefanian S, Mohammadshahi A, Khoshdel AR. Effects of the Total Quality Management Implication on Patient Satisfaction in the Emergency Department of Military Hospitals [Internet]. *Journal of Archives in Military Medicine*; 2015 tháng 1 [cited 2 Tháng Chạp 2025] tr e20808. Report No: 3. Available at: <https://brieflands.com/journals/jamm/articles/20808#abstract>
- [9] Võ Thị Cẩm Dung. Kết quả thực hiện bộ tiêu chí chất lượng áp dụng cho phòng khám Răng hàm mặt và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Răng hàm mặt Bệnh viện đa khoa tỉnh Long An năm 2023 [Luận Văn CKII TCQLYT]. [Hà Nội]: Trường Đại học Y tế công cộng; 2023.