Vietnam Journal of Community Medicine, Vol 62, No 5 (2021) 123-129

EXPECTATIONS OF ORAL HEALTH CARE SERVICES OF FIRST-YEAR MEDICAL STUDENTS AT HANOI MEDICAL UNIVERSITY 2020 - 2021

Vu Thi Phuong Thao*, Vu Manh Tuan, Ngo Van Toan

Hanoi Medical University

Received 22/03/2021
Revised 06/05/2021; Accepted 18/06/2021

ABSTRACT

Objective: To describe the expectations of oral health care services of first-year medical students at Hanoi Medical University.

Subject and method: A cross-sectional descriptive study was applied with data collection by using online interview. Information of expectations about the elements of oral health care services was recorded and analysis according to the Likert scale. The study was carried out on 574 subjects.

Results: Study participants had high expectations in the cleanliness of medical facilities, accounting for 74.56%. Influencing factors of expectations in treatment procedures and treatments were informed about side effects, risks of treatment; were examined on time (mean expected score was 3.9; 3.87, respectively). Study participants have high expectations for all items in communication factors (mean score was above 3.92) and treatment outcomes (mean expected scores are over 3.89). The items with low expectations were the need to give a test/X-ray order, convenient and reassuring medical facility location (mean expected score of 3.45; 3.49 and 3.57 respectively).

Conclusion: Most of the study subjects had high expectations about the elements of health care services. In which, the highest expectation belongs to the items of communication between doctor - patient and treatment results.

Keywords: Students, expectations, oral health care.

*Corressponding author
Email address: bsthao.hmu@gmail.com
Phone number: (+84) 985 992 339
https://doi.org/10.52163/yhcd.v62i5.148

KỲ VỌNG VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHOẺ RĂNG MIỆNG CỦA SINH VIÊN HỆ BÁC SĨ NĂM THỨ NHẤT, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI NĂM 2020 – 2021

Vũ Thị Phương Thảo*, Vũ Mạnh Tuấn, Ngô Văn Toàn

Trường Đại học Y Hà Nội

Ngày nhận bài: 22 tháng 03 năm 2021
Chỉnh sửa ngày: 06 tháng 05 năm 2021; Ngày duyệt đăng: 18 tháng 06 năm 2021

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả kỳ vọng về dịch vụ chăm sóc sức khoẻ răng miệng của sinh viên hệ bác sĩ năm thứ nhất trường Đại học Y Hà Nội.

Đối tượng và Phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang trên sinh viên hệ bác sĩ năm thứ nhất của Trường Đại học Y Hà Nội. Tiến hành phỏng vấn online, ghi nhận kỳ vọng về các yếu tố của dịch vụ chăm sóc sức khoẻ răng miệng theo thang điểm Likert. Nghiên cứu thực hiện trên 574 đối tượng.

Kết quả: Các đối tượng tham gia nghiên cứu kỳ vọng cao vào sự sạch sẽ của cơ sở y tế chăm sóc răng miệng chiếm tỉ lệ 74,56%. Các yếu tố đối tượng kỳ vọng cao trong thủ tục điều trị và phương pháp điều trị là được thông báo về tác dụng phụ, các yếu tố nguy cơ của điều trị; được thăm khám đúng giờ (điểm kỳ vọng trung bình lần lượt là 3,9; 3,87). Đối tượng tham gia nghiên cứu kỳ vọng cao tất cả các vấn đề trong yếu tố giao tiếp (điểm trung bình đều trên 3,92) và kết quả điều trị (điểm kỳ vọng trung bình trên 3,89). Các mục có kỳ vọng thấp là cần đưa ra chỉ định xét nghiệm/ X-quang, vị trí cơ sở y tế thuận lợi và được trấn an (điểm kỳ vọng trung bình lần lượt là 3,45; 3,49 và 3,57).

Kết luận: Hầu hết đối tượng nghiên cứu đều có kỳ vọng cao về các yếu tố của dịch vụ chăm sóc sức khoẻ. Trong đó kỳ vọng cao nhất thuộc về yếu tố giao tiếp giữa bác sĩ – bệnh nhân và kết quả điều trị.

Từ khoá: Sinh viên, kỳ vọng, chăm sóc sức khoẻ răng miệng.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chăm sóc y tế được coi là một ngành dịch vụ đặc biệt phục vụ nhu cầu về sức khoẻ. Để cung cấp một dịch vụ hiệu quả và bền vững theo thời gian thì nhà cung cấp cần nắm bắt được mong muốn, kỳ vọng của từng đối tượng cụ thể, từ đó dự đoán được xu hướng sử dụng các dịch vụ trong tương lai [1].

Chăm sóc sức khoẻ răng miệng là lĩnh vực y tế đặc biệt. Nghiên cứu của J. Colvin cho thấy kỳ vọng trước điều trị càng cao, thì sự hài lòng càng cao nếu điều trị đó đáp ứng được kỳ vọng[2]. Nha sĩ cần phải vừa điều trị triệu chứng bệnh răng miệng, vừa chú trọng cải thiện thẩm mỹ cho bệnh nhân. Như vậy, nha sĩ cần hiểu biết về kỳ

*Tác giả liên hệ
Email: bsthao.hmu@gmail.com
Điện thoại: (+84) 985 992 339
https://doi.org/10.52163/yhcd.v62i5.148

vọng và xu hướng kỳ vọng về dịch vụ nha khoa để điều chỉnh cách thức cung cấp dịch vụ, đáp ứng kỳ vọng và chủ động đảm bảo rằng kết quả điều trị đúng với những gì bệnh nhân mong muốn[3].

Sinh viên là lực lượng đông đảo, để biết được xu hướng các bạn trẻ trong lĩnh vực chăm sóc sức khoẻ, cần phải hiểu mong muốn, kỳ vọng của họ và điều chỉnh các biện pháp CSSK khi cung cấp các dịch vụ liên quan.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện trên sinh viên hệ bác sĩ năm thứ nhất của Trường Đại học Y Hà Nội từ tháng 8/2020 – 4/2021.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Sinh viên năm thứ nhất hệ bác sĩ tại Đại học Y Hà Nội.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người không đồng ý tham gia nghiên cứu.

Phương pháp thu thập số liệu: Thiết kế nội dung nghiên cứu dựa trên bộ câu hỏi về mức độ kỳ vọng của Bowling và cộng sự[3]. Bảng câu hỏi được dịch ra tiếng Việt, sửa đổi cho phù hợp với người Việt Nam. Những nội dung có trong bảng câu hỏi gồm 6 khía cạnh và 29 câu hỏi dựa trên bộ câu hỏi của Bowling. Bảng câu hỏi được đánh giá sử dụng thang đo truyền thống của Likert: Trên 1 người tham gia nghiên cứu có 5 sự lựa chọn: Không kỳ vọng, kỳ vọng thấp, kỳ vọng trung bình, kỳ vọng cao và kỳ vọng rất cao.

Các tần số của các câu trả lời của người trả lời đã được ghi lại dưới 3 mức độ: Kỳ vọng thấp (bao gồm không kỳ vọng và kỳ vọng thấp), Kỳ vọng trung bình và Kỳ vọng cao (bao gồm kỳ vọng cao và kỳ vọng rất cao).

Xử lý và phân tích dữ liệu

Số liệu được làm sạch, nhập vào máy tính và xử lý, phân tích bằng phần mềm SPSS 16.0.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu được thực hiện trên 574 sinh viên hệ bác sĩ năm thứ nhất của Đại học Y Hà Nội, trong đó có 303 nữ (53,39%) và 271 nam (44,61%). Các đối tượng nghiên cứu sinh sống ở các vùng miền khác nhau, cả ở nông thôn và thành thị. Trong đó số lượng sinh sống ở nông thôn cao hơn ở thành thị.

Bảng 1: Mức độ kỳ vọng với yếu tố thuận tiện

Nội dung	Mức độ kỳ vọng			
	Thấp Số lượng(%)	Trung bình Số lượng(%)	Cao Số lượng(%)	Điểm TB
Vị trí của cơ sở y tế	32 (5,57)	250 (43,55)	292 (50,87)	3,49
Sự thuận tiện khi di chuyển giữa các khoa phòng	30 (5,23)	245 (42,68)	299 (52,09)	3,52
Sự sạch sẽ của cơ sở y tế	15 (2,61)	131 (22,82)	428 (74,56)	3,93
Sự thoải mái khi ngồi chờ	16 (2,79)	176 (30,66)	382 (66,55)	3,77

Nhận xét: Các đối tượng tham gia nghiên cứu kỳ vọng cao nhất vào sự sạch sẽ của cơ sở y tế chiếm tỉ lệ 74,56%. Yếu tố vị trí thuận tiện của cơ sở y tế có điểm kỳ vọng thấp nhất với tỉ lệ kỳ vọng cao chiếm 50,87%.

Bảng 2: Mức độ kỳ vọng với yếu tố thủ tục điều trị

Nội dung	Mức độ kỳ vọng			
	Thấp Số lượng (%)	Trung bình Số lượng (%)	Cao Số lượng (%)	Điểm TB
Chỉ dẫn rõ ràng về nơi cần đến	15 (2,61)	158 (27,53)	401 (69,86)	3,80
Sự thuận tiện trong việc hẹn lịch	16 (2,79)	161 (28,05)	397 (69,16)	3,78
Được thăm khám đúng giờ	14 (2,44)	142 (24,74)	418 (72,82)	3,87
Được lựa chọn cơ sở y tế	15 (2,61)	162 (28,22)	397 (69,16)	3,80
Được lựa chọn bác sĩ tư vấn	22 (3,83)	180 (31,36)	372 (64,81)	3,75
Sự thân thiện của lễ tân	19 (3,31)	173 (30,14)	382 (66,55)	3,77

Nhận xét: Các đối tượng tham gia nghiên cứu đều kỳ vọng cao vào các yếu tố thủ tục điều trị. Trong đó, các yếu tố được kỳ vọng cao nhất là được thăm khám đúng giờ, được tạo thuận lợi trọng lựa chọn cơ sở y tế và được chỉ dẫn rõ ràng với điểm trung bình lần lượt là 3,87; 3,8 và 3,8.

Bảng 3: Mức độ kỳ vọng với yếu tố giao tiếp

Nội dung	Mức độ kỳ vọng			
	Thấp Số lượng (%)	Trung bình Số lượng (%)	Cao Số lượng (%)	Điểm TB
Bác sĩ sẵn sàng giúp đỡ	9(1,57)	128(22,3)	437(76,13)	3,93
Bác sĩ tôn trọng và điều trị với thái độ đúng mực	11(1,92)	122(21,25)	441(76,83)	3,95
Bác sĩ hiểu rõ về tình trạng/vấn đề sức khỏe răng miệng	12(2,09)	110(19,16)	452(78,75)	3,98
Bác sĩ giải thích rõ ràng và dễ hiểu	12(2,09)	114(19,86)	448(78,05)	3,97
Được trao đổi với bác sĩ về quyết định điều trị	14(2,44)	127(22,13)	433(75,44)	3,92

Nhận xét: Các đối tượng tham gia nghiên cứu đều kỳ vọng cao vào các yếu tố giao tiếp với tỉ lệ chấm điểm kỳ vọng cao đều trên 70%. Trong đó, các yếu tố được kỳ vọng cao nhất là được bác sĩ hiểu rõ tình trạng bệnh, được điều trị với thái độ đúng mực và giải thích rõ ràng dễ hiểu với điểm trung bình lần lượt là 3,98; 3,97 và 3,95. Mức kỳ vọng được bác sĩ sẵn sàng giúp đỡ và được trao đổi quyết định điều trị thấp hơn lần lượt là 3,93 và 3,92.

Bảng 4: Mức độ kỳ vọng với yếu tố tư vấn và khám chữa bệnh

Nội dung	Mức độ kỳ vọng			
	Thấp Số lượng (%)	Trung bình Số lượng (%)	Cao Số lượng (%)	Điểm TB
Cần có kiểm tra sức khoẻ thể chất	31(5,4)	19(33,1)	353(61,5)	3,65
Cần đưa ra chỉ định xét nghiệm/ X-quang	50(8,71)	248(43,21)	276(48,08)	3,45
Cần đưa ra chẩn đoán cụ thể	11(1,92)	150(26,13)	413(71,95)	3,86
Sự cần thiết kê đơn thuốc	25(4,36)	187(32,58)	362(63,07)	3,70
Giới thiệu tới bác sĩ chuyên khoa	17(2,96)	156(27,18)	401(69,86)	3,84

Nhận xét: Bảng trên cho thấy các đối tượng tham gia nghiên cứu kỳ vọng vào các yếu tố tư vấn khám chữa bệnh là khác nhau. Trong đó, các yếu tố được kỳ vọng cao nhất là cần đưa ra chẩn đoán cụ thể, được giới thiệu tới bác sĩ chuyên khoa và sự cần thiết kê đơn thuốc với điểm trung bình lần lượt là 3,86; 3,84 và 3,70. Mức kỳ vọng cần có kiểm tra sức khỏe thể chất và cần đưa chỉ định xét nghiệm thấp hơn với điểm trung bình kỳ vọng lần lượt là 3,65 và 3,45.

Bảng 5: Mức độ kỳ vọng với yếu tố phương pháp điều trị

Nội dung	Mức độ kỳ vọng			
	Thấp Số lượng (%)	Trung bình Số lượng (%)	Cao Số lượng (%)	Điểm TB
Trấn an về tình trạng bệnh	29(5,05)	221(38,5)	324(56,45)	3,57
Cho lời khuyên về sức khoẻ răng miệng	14(2,44)	144(25,09)	416(72,47)	3,87
Giải thích nguyên nhân bệnh	13(2,26)	140(24,39)	421(73,34)	3,87
Kiểm soát các triệu chứng, cơn đau	16(2,79)	144(25,09)	414(72,13)	3,86
Thông báo về tác dụng, tác dụng phụ và nguy cơ của điều trị	11(1,92)	138(24,04)	425(74,04)	3,90
Được thảo luận với bác sĩ về tình trạng sức khoẻ trong tương lai	15(2,61)	151(26,31)	408(71,08)	3,86

Nhận xét: Các đối tượng tham gia nghiên cứu có kỳ vọng khác nhau về các yếu tố phương pháp điều trị. Trong đó, các yếu tố được kỳ vọng cao nhất là được thông báo về tác dụng phụ, nguy cơ của điều trị với điểm trung bình là 3,9. Mức kỳ vọng được tư vấn, được giải thích bệnh nguyên, kiểm soát triệu chứng và được thảo luận về tình trạng trong tương lai cũng được quan tâm tích cực với điểm trung bình kỳ vọng từ 3,86 đến 3,87. Được kỳ vọng ít nhất là yếu tố trấn an về tình trạng bệnh với trung bình điểm kỳ vọng là 3,57.

Bảng 6: Mức độ kỳ vọng với yếu tố kết quả điều trị

Nội dung	Mức độ kỳ vọng			
	Thấp Số lượng (%)	Trung bình Số lượng (%)	Cao Số lượng (%)	Điểm TB
Cải thiện chất lượng cuộc sống	12(2,09)	145(25,26)	417(72,65)	3,89
Giảm các triệu chứng bệnh	11(1,92)	139(24,44)	424(73,87)	3,90
Tăng cường sức khoẻ răng miệng trong tương lai	9(1,57)	136(23,69)	429(74,74)	3,93

Nhận xét: Bảng trên cho thấy mức độ kỳ vọng với các yếu tố kết quả điều trị của các đối tượng nghiên cứu là tương đối cao với điểm trung bình chung từ 3,89 đến 3,93, trong đó tỉ lệ chấm điểm kỳ vọng cao đều trên 70 %. Mức độ kỳ vọng cao của các đối tượng tham gia nghiên cứu được tăng cường sức khỏe răng miệng trong tương lai chiếm tỉ lệ cao nhất 74,74%. Mức kỳ vọng được giảm các triệu chứng bệnh và cải thiện chất lượng cuộc sống lần lượt là 73,87% và 72,65%.

4. BÀN LUẬN

Các đối tượng tham gia nghiên cứu kỳ vọng cao vào sự sạch sẽ của cơ sở y tế chiếm tỉ lệ 74,56%. Tương tự như kết quả nghiên cứu của Bowling tiến hành trên 833 bệnh nhân năm 2012, 73% bệnh nhân kỳ vọng rất cao và 24% bệnh nhân kỳ vọng cao về khía cạnh nơi khám chữa bệnh phải sạch sẽ[3].

Kết quả cho thấy trong thủ tục điều trị các đối tượng tham gia nghiên cứu kỳ vọng cao nhất là được thăm khám đúng giờ (điểm trung bình 3,87). Đối tượng tham gia nghiên cứu kỳ vọng cao tất cả các đề mục trong yếu tố giao tiếp (điểm trung bình đều trên 3,92) và kết quả điều trị (điểm kỳ vọng trung bình trên 3,89). Trong phương pháp điều trị, yếu tố thông báo về tác dụng phụ, nguy cơ của điều trị được kỳ vọng cao nhất với điểm kỳ vọng trung bình là 3,9. Theo nghiên cứu của Bowling bệnh nhân kỳ vọng cao về các cuộc hẹn thuận tiện và đúng giờ, sự thân thiện của nhân viên lễ tân. Về phía chuyên môn, bác sĩ phải hiểu biết rõ ràng, tư vấn dễ hiểu và việc điều trị cần giảm được các triệu chứng của bệnh. Bên cạnh đó, những mục có kỳ vọng thấp bao gồm sự giúp đỡ của lễ tân, được trấn an[3]. Kết quả nghiên cứu này cho thấy các mục có kỳ vọng thấp là cần đưa ra chỉ định xét nghiệm/ X-quang, vị trí cơ sở y tế thuận lợi và được trấn an (điểm kỳ vọng trung bình lần lượt là 3,45; 3,49 và 3,57).

Một số nghiên cứu chỉ ra rằng có khoảng cách đáng kể tồn tại giữa kỳ vọng của bệnh nhân và sự hiểu biết của nha sĩ về những kỳ vọng đó. Trong nghiên cứu của Burke và Croucher yêu cầu bệnh nhân đánh giá mười sáu tiêu chí "thực hành tốt": Tám tiêu chí được đề xuất bởi bệnh nhân và tám tiêu chí được đề xuất bởi nha sĩ. Trong số này ba tiêu chí được bệnh nhân xếp hạng cao nhất là : 1. Giải thích về quy trình, 2. Khử trùng, vệ sinh và 3. Kỹ năng nha sĩ (tất cả đều thuộc nhóm tiêu chí do bệnh nhân đề xuất). Trong khi đó ba thứ hạng thấp nhất là: 1. Thiết bị tiên tiến, 2. Trang trí phòng khám và 3. Hình ảnh điều trị tốt (tất cả đều thuộc nhóm tiêu chí do nha sĩ đề xuất)[4]. Những phát hiện tương tự cũng được nêu trong nghiên cứu của Gerbert và Bleeker: 69% bệnh nhân được hỏi cho rằng việc thực hiện các thủ tục hiệu quả là vô cùng quan trọng so với 36% số nha sĩ; 47% bệnh nhân cho rằng "giải thích kiểm soát nhiễm trùng" là quan trọng so với 12% số nha sĩ[5]. Điều này cho thấy có những quy trình hay sự việc dưới góc nhìn của nha sĩ – những người nắm rõ chuyên môn, là không cần thiết phải chú trọng bởi nó diễn ra thường xuyên và trở thành điều hiển nhiên trong thực hành lâm sàng. Tuy nhiên dưới góc nhìn của bệnh nhân thì lại cực kỳ quan trọng[6].

Kỳ vọng trước điều trị là khái niệm quan trọng khi đánh giá sự hài lòng của dịch vụ y tế[3]. Ngoài ra, kỳ vọng còn ảnh hưởng tới việc tuân thủ điều trị, quyết định bệnh nhân có quay lại với cơ sở khám chữa bệnh những lần sau[7], hoặc việc giới thiệu cho người thân quen đến cơ sở đó. Nhiều nghiên cứu cho thấy khi kỳ vọng về dịch vụ được đáp ứng vượt quá mức mong đợi thì sự hài lòng tăng lên[8]. Bệnh nhân sẽ hài lòng hơn khi nhận được sự chăm sóc mà họ kỳ vọng chứ không phải là những chăm sóc không nằm trong kỳ vọng trong khi những mong đợi của họ lại không được đáp ứng[9].

5. KẾT LUẬN

Hầu hết đối tượng nghiên cứu đều có kỳ vọng cao về các yếu tố của dịch vụ chăm sóc sức khoẻ. Trong đó kỳ vọng cao nhất thuộc về yếu tố giao tiếp giữa bác sĩ - bệnh nhân và kết quả điều trị. Các bác sĩ có thể tham khảo kết quả nghiên cứu để hiểu rõ hơn kỳ vọng của đối tượng nghiên cứu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe răng miệng nhằm thay đổi cách thức cung cấp dịch vụ để đáp ứng kỳ vọng và chủ động đảm bảo rằng kết quả điều trị đúng với những gì bệnh nhân mong muốn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Newsome PR, Wright GH, A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature, Br Dent J., 1999; 186: 166-170.

[2] Colvin J, Dawson DV, Gu H et al., Patient Expectation and Satisfaction with Different Prosthetic Treatment Modalities, J Prosthodont Off J Am Coll Prosthodont., 2019; 28(3): 264-270.

[3] Bowling A, Rowe G, Lambert N et al., The measurement of patients' expectations for health care: a review and psychometric testing of a measure of patients' expectations, Health Technol Assess Winch Engl., 2012; 16(30): 1-509.

[4] Burke L, Croucher R, Criteria of good dental practice generated by general dental practitioners and patients. Int Dent J, 1996; 46(1): 3-9.

[5] Gerbert B, Bleecker T, Saub E, Dentists and the patients who love them: professional and patient views of dentistry, J Am Dent Assoc 1939, 1994; 125(3): 264-272.

[6] Zimmerman RS, The dental appointment and patient behavior: Differences in patient and practitioner preferences, patient satisfaction, and adherence, Med Care., 1988; 26(4): 403-414.

[7] Yao J, Li DD, Yang YQ et al., What are patients' expectations of orthodontic treatment: a systematic review, BMC Oral Health, 2016; 16:19.

[8] Crow R, Gage H, Hampson S et al., The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature, Health Technol Assess Winch Engl, 2002; 6(32): 1-244.

[9] McKinley RK, Stevenson K, Adams S et al., Meeting patient expectations of care: the major determinant of satisfaction with out-of-hours primary medical care, Fam Pract., 2002; 19(4): 333-338.