

## BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

**Đánh giá cảm nhận của khách hàng về chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng robot tại bệnh viện Bình Dân năm 2019**Võ Trần Xuân Đào<sup>1\*</sup>, Vũ Thị Hoàng Lan<sup>2</sup>**TÓM TẮT**

**Mục tiêu:** Chất lượng dịch vụ là một trong những yếu tố quyết định sự thành công của bệnh viện, góp phần xây dựng hình ảnh, thương hiệu của bệnh viện, nâng cao năng lực cạnh tranh, thu hút khách hàng. Nghiên cứu nhằm mô tả cảm nhận của khách hàng về chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ tại Bệnh viện Bình Dân, năm 2019.

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả kết hợp nghiên cứu định lượng và nghiên cứu định tính, sử dụng mô hình SERVPERF với 5 thành tố cấu thành chất lượng dịch vụ.

**Kết quả:** Kết quả đánh giá cảm nhận của khách hàng về chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot tại Bệnh viện Bình Dân theo thang đo SERVPERF đạt  $4,24 \pm 0,041$  điểm. Điểm trung bình các khía cạnh sự đảm bảo, sự tin cậy, phương tiện hữu hình, sự đáp ứng, sự cảm thông có điểm trung bình lần lượt là 4,45; 4,36; 4,16; 4,12; 4,10 điểm. Không tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố về nhân khẩu học của đối tượng nghiên cứu và điểm trung bình cảm nhận trong nghiên cứu này.

**Kết luận:** nghiên cứu khuyến nghị lãnh đạo bệnh viện thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng dựa vào các khía cạnh có kết quả điểm cảm nhận dưới mức điểm trung bình chung. Đồng thời đẩy mạnh công tác truyền thông y tế để khách hàng ngày càng có nhiều cơ hội tiếp cận và có nhiều sự lựa chọn về các loại hình dịch vụ tân tiến.

**Từ khoá:** chất lượng dịch vụ, SERVPERF, phẫu thuật robot.

**ĐẶT VẤN ĐỀ**

Ngày nay không thể phủ nhận chất lượng dịch vụ có vai trò quan trọng, là một trong những nhân tố quyết định sự tồn tại, thành công cũng như góp phần xây dựng uy tín, hình ảnh thương hiệu của tổ chức. Trong nghiên cứu của Cronnin và Taylor được tiến hành vào năm 1992 đã đề xuất mô hình SERVPERF đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ. Theo Cronnin và Taylor thì “Chất lượng dịch vụ có

thể được đo lường tốt nhất bởi kết quả của quá trình cung cấp dịch vụ được cảm nhận bởi khách hàng”. Chất lượng dịch vụ được cảm nhận bởi khách hàng là một kiểu thái độ, một sự đánh giá mang tính lâu dài của khách hàng về chất lượng dịch vụ; trong khi đó sự hài lòng khách hàng về chất lượng dịch vụ là khái niệm liên quan đến việc đo lường một sự chuyển giao dịch vụ cụ thể (1). Phương pháp phẫu thuật nội soi có sự hỗ trợ của Robot là một tiến bộ mới của phẫu thuật ít xâm lấn,



\*Địa chỉ liên hệ: Võ Trần Xuân Đào

Email: [votranxuandao@gmail.com](mailto:votranxuandao@gmail.com)

<sup>1</sup> Bệnh viện Bình Dân

<sup>2</sup> Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 29/07/2019

Ngày phản biện: 12/08/2019

Ngày đăng bài: 30/09/2019

cải thiện những bất lợi của phương pháp phẫu thuật nội soi truyền thống. Về lý thuyết, phẫu thuật nội soi Robot hỗ trợ cho phép cắt những sang thương gần mạch máu lớn, vùng rốn gan và các cấu trúc giải phẫu phức tạp. Các nghiên cứu liên quan đến phẫu thuật nội soi Robot hỗ trợ nhằm đánh giá những ưu điểm như thời gian mổ, lượng máu mất, tỷ lệ chuyển mổ mở, thời gian nằm viện, tỷ lệ biến chứng, tử vong (2, 3, 4). Trên thế giới, phương pháp phẫu thuật nội soi có sự hỗ trợ của Robot đã được áp dụng rất nhiều, tại Việt Nam, bệnh viện Nhi Trung ương là nơi đầu tiên áp dụng phẫu thuật nội soi Robot hỗ trợ cho bệnh nhi vào năm 2014 (5, 6) và bệnh viện Bình Dân là bệnh viện đầu tiên áp dụng cho người lớn vào tháng 12/2016 với danh mục 14 mặt bệnh được Bộ Y tế phê duyệt. Đứng trên góc nhìn về hiệu quả điều trị chuyên môn, phẫu thuật nội soi bằng Robot mang đến nhiều lợi ích cho người bệnh, tuy nhiên hiện chưa có nghiên cứu đánh giá cảm nhận của khách hàng về chất lượng của loại dịch vụ này, về những kỳ vọng của họ và các giá trị đích thực mà bệnh viện đã mang đến cho họ.

Chính vì lý do trên, nghiên cứu của chúng tôi được thực hiện nhằm mục tiêu 1) Mô tả cảm nhận của khách hàng về chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot; 2) Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot tại Bệnh viện Bình Dân năm 2019.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định lượng và nghiên cứu định tính.

### Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại Bệnh viện Bình Dân, TPHCM từ tháng 01/2019 đến tháng 08/2019.

### Đối tượng nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu là 88 bệnh nhân trên 18 tuổi, đã sử dụng dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot tại Bệnh viện Bình Dân đang làm thủ tục xuất viện hoặc đã xuất viện và quay lại tái khám trong thời gian nghiên cứu. Đồng thời, một số nhân viên y tế cũng được chọn vào nghiên cứu để tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến từ góc nhìn của nhà cung cấp dịch vụ.

### Cỡ mẫu, chọn mẫu

Chọn mẫu ngẫu nhiên theo công thức:

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

Trong đó:  $\alpha$  là mức ý nghĩa thống kê 5%;  $Z$ : = 1,96.  $p$ : ước tính tỷ lệ khách hàng hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế là 78% theo nghiên cứu của Nguyễn Đức Thành “Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang” năm 2016 (7);  $d$  = 0,09. Thay các giá trị vào công thức và làm tròn xuống, cho kết quả  $n$  = 79. Ước tính có 10% người từ chối phỏng vấn,  $n$  = 79 + (79\*10%) = 87.

### Biến số/chỉ số/ nội dung/chủ đề nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, các biến số bao gồm đặc điểm về nhân khẩu học của đối tượng nghiên cứu. Các biến số chính để đo lường cảm nhận của khách hàng gồm 05 khía cạnh với 22 biến theo thang đo SERVPERF đã được chuẩn hoá: 1) Khía cạnh phương tiện hữu hình với 04 tiểu mục, thể hiện qua trực quan về cơ

sở vật chất, trang thiết bị, trang phục của nhân viên; 2) Khía cạnh sự tin cậy gồm 05 tiêu mục thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ đã hứa hẹn một cách đáng tin cậy và chính xác; 3) Khía cạnh sự đáp ứng với 04 tiêu mục thể hiện qua sự mong muốn, sẵn sàng của nhân viên cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng; 4) Khía cạnh sự đảm bảo với 04 tiêu mục thể hiện qua trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ lịch sự, niềm nở của nhân viên làm cho khách hàng tin tưởng; 5) Khía cạnh sự cảm thông với 05 tiêu mục thể hiện qua sự quan tâm, ân cần, chăm sóc đến từng khách hàng. Chủ đề nghiên cứu định tính bao gồm các yếu tố về nhân sự, chính sách và trang thiết bị, cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến cảm nhận về chất lượng dịch vụ từ góc nhìn của nhà cung cấp dịch vụ.

### **Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu**

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phát vấn để thu thập số liệu từ 01/05 đến 30/06/2019. Thời điểm lấy mẫu được chia làm 02 trường hợp: 40 trường hợp khách hàng đang làm thủ tục xuất viện và 48 đã xuất viện và quay lại tái khám trong thời gian nghiên cứu. Các câu hỏi được sử dụng là các biến thứ bậc theo thang đo Likert 5 mức độ: 1) Rất kém, 2) Kém, 3) Trung bình, 4) Tốt, 5) Rất tốt.

### **Xử lý và phân tích số liệu**

Số liệu nghiên cứu sau khi thu thập được tiến hành làm sạch, mã hoá, nhập liệu vào phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Kỹ thuật thống kê mô tả được sử dụng để tính các giá trị tần số, tần suất, trung bình, độ lệch chuẩn. Sử dụng các test kiểm định thống kê (T-test, ANOVA test) để xác định mối liên quan giữa biến phụ thuộc và biến độc lập.

### **Đạo đức nghiên cứu**

Nghiên cứu được Hội đồng đạo đức trường Đại học Y tế Công cộng thông qua các khía cạnh đạo đức nghiên cứu theo Quyết định 99/2019/YTCC-HD3 và Hội đồng Khoa học Công nghệ của Bệnh viện Bình Dân thông qua trước khi tiến hành nghiên cứu. Đối tượng nghiên cứu được giải thích rõ về mục đích nghiên cứu trước khi tiến hành và chỉ tiến hành khi có sự đồng ý.

### **KẾT QUẢ**

#### **Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu**

Bảng 1 cho thấy nghiên cứu thực hiện khảo sát trên 88 ĐTNC đã sử dụng phẫu thuật nội soi bằng Robot, nhóm tuổi có tỷ lệ cao nhất là nhóm > 60 tuổi (chiếm 50%) và thấp nhất là nhóm < 30 tuổi (chiếm 3,4%), nhóm tuổi từ 30 – 60 tuổi chiếm 46,6%. Về giới tính, có 65 khách hàng là nam giới trong nghiên cứu này (chiếm tỷ lệ 73,9%) và 23 khách hàng là nữ giới (chiếm 26,1%). Có 63,6% đối tượng nghiên cứu là cư dân đến từ các tỉnh, thành phố khác và 36,4% cư trú tại Tp.HCM. Về trình độ học vấn, chiếm đa số là trình độ Tiểu học chiếm tỷ lệ 35,2%, kế đến là trình độ Trung cấp, cao đẳng chiếm 21,6%, Đại học, Sau Đại học chiếm 15,9%, THCS chiếm 17% và thấp nhất là THPT chiếm 10,2%. Có sự phân bố tương đối đồng đều về nghề nghiệp trong nghiên cứu này, lần lượt là hưu trí; công chức, viên chức; nghề tự do, nông dân, công nhân: 27 người, 21 người, 20 người, 20 người. Phần lớn là khách hàng có sử dụng BHYT (81,8%), trong đó tỷ lệ khách hàng được BHYT thanh toán một phần là 54,5% và thanh toán toàn

phần là 27,3%, có 16 người không sử dụng BHYT (chiếm 18,2%). Đa số khách hàng lựa chọn nằm điều trị ở phòng có 4 giường trở lên (58%), chỉ có 2 người (2,3%) sử dụng phòng VIP, 21 người sử dụng loại phòng 3 giường (23,9%), 14 người nằm phòng có 2 giường (15,9%). Có 50 khách hàng lần đầu tiên điều trị nội trú tại bệnh viện Bình Dân và 38 khách hàng đã điều trị trên 2 lần. Riêng câu hỏi với

nhiều sự lựa chọn về kênh thông tin khách hàng biết đến dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot của bệnh viện thì có đến 77 câu trả lời cho biết là được nhân viên của bệnh viện tư vấn (chiếm tỷ lệ 57,9%), 34 câu trả lời biết đến thông tin này qua người quen giới thiệu (25,6%) và 22 câu trả lời (tỷ lệ 16,5%) tìm hiểu thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng như báo, internet...

**Bảng 1. Một số đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng nghiên cứu**

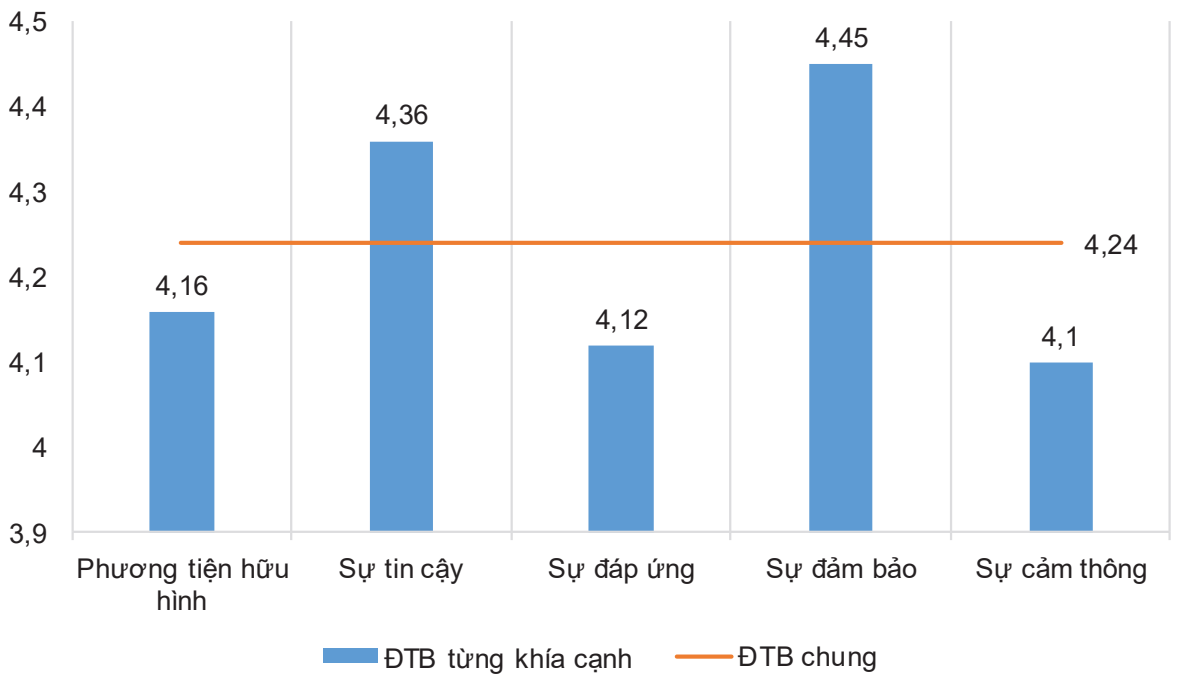
	Đặc điểm	N	Tỷ lệ (%)
<b>Nhóm tuổi</b>	<30	3	3,4
	30 – 60	41	46,6
	>60	44	50,0
<b>Giới tính</b>	Nam	65	73,9
	Nữ	23	26,1
<b>Nơi cư trú</b>	Tp.HCM	32	36,4
	Tỉnh, thành phố khác	56	63,6
<b>Trình độ học vấn</b>	Tiểu học	31	35,2
	THCS	15	17,0
	THPT	9	10,2
	Trung cấp, cao đẳng	19	21,6
	Đại học, Sau Đại học	14	15,9
<b>Nghề nghiệp</b>	Nông dân, công nhân	20	22,7
	Công chức, viên chức	21	23,9
	Nghề tự do	20	22,7
	Hưu trí	27	30,7
<b>Thanh toán của BHYT</b>	Thanh toán toàn phần	24	27,3
	Thanh toán một phần	48	54,5
	Không thanh toán	16	18,2
<b>Loại phòng điều trị</b>	Phòng VIP	2	2,3
	Phòng 2 giường	14	15,9
	Phòng 3 giường	21	23,9
	Phòng 4 giường trở lên	51	58,0
<b>Số lần nằm viện</b>	Lần đầu tiên	50	56,8
	Lần thứ 2 trở đi	38	43,2

	Đặc điểm	N	Tỷ lệ (%)
<b>Kênh tiếp nhận thông tin</b>	Thông tin trên báo, đài, internet...	22	16,5%
	Người quen giới thiệu	34	25,6%
	Nhân viên bệnh viện tư vấn	77	57,9%
	Nguồn khác	0	0,0

**Cảm nhận của khách hàng về từng khía cạnh chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot tại Bệnh viện Bình Dân**

Kết quả đánh giá cảm nhận của khách hàng về chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot tại Bệnh viện Bình Dân theo

thang đo SERVPERF đạt  $4,24 \pm 0,041$  điểm. Các khía cạnh có số điểm trung bình từ cao đến thấp lần lượt là: sự đảm bảo với mức điểm trung bình  $4,45 \pm 0,043$  điểm, sự tin cậy đạt  $4,36 \pm 0,041$  điểm, phương tiện hữu hình đạt  $4,16 \pm 0,047$  điểm, sự đáp ứng đạt  $4,12 \pm 0,054$  điểm và sự cảm thông đạt  $4,10 \pm 0,049$  điểm.



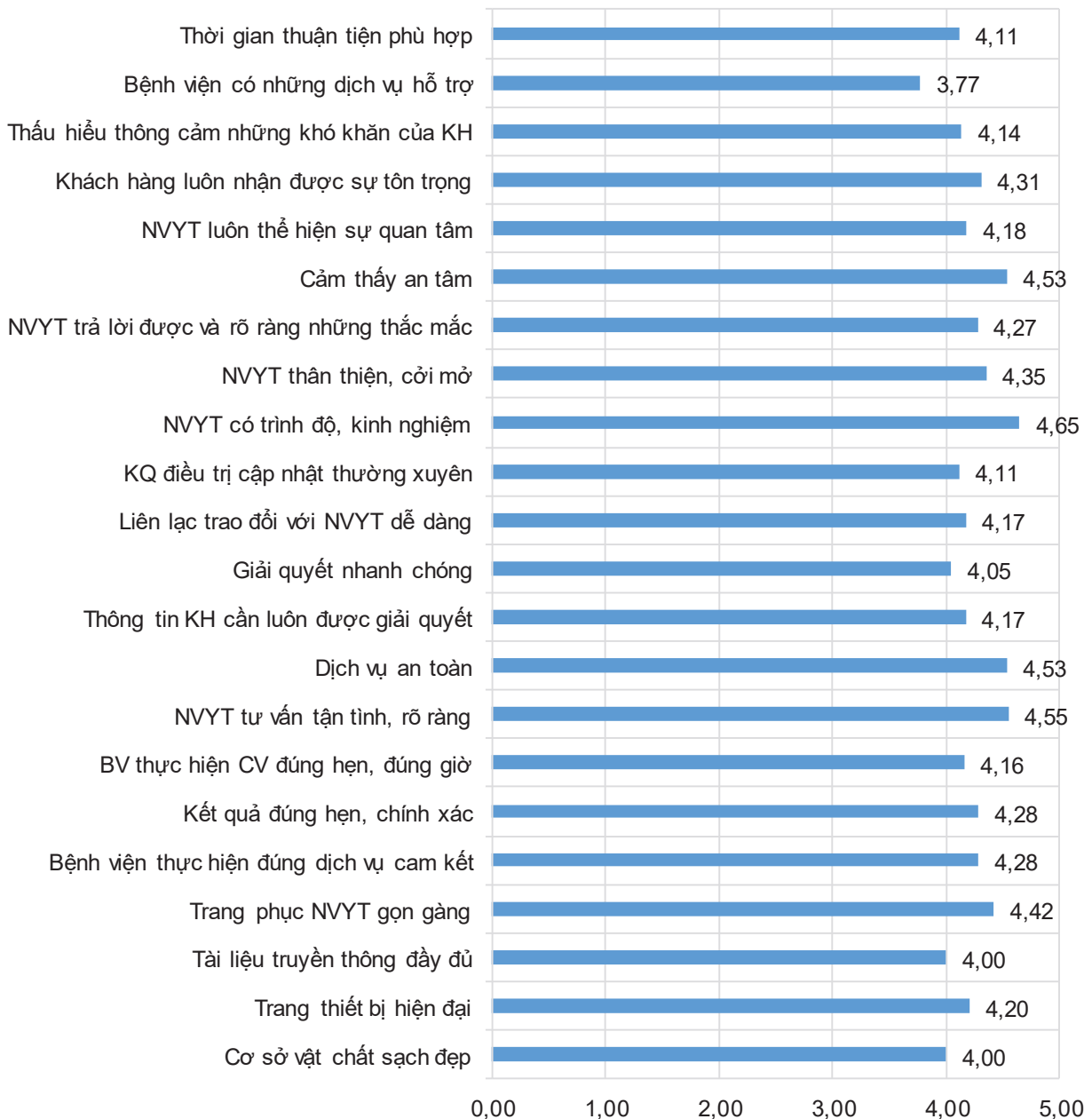
**Hình 1. Điểm trung bình cảm nhận chất lượng từng khía cạnh**

Trong số 22 yếu tố quan sát thì có 21/22 yếu tố được khách hàng đánh giá đạt trên 4,0 điểm (cảm nhận từ Tốt đến Rất tốt) trên thang đo Likert có giá trị tối đa 5 điểm (hình 2). Có 12 yếu tố có điểm trung bình nhỏ hơn và 10 yếu tố có điểm trung bình lớn hơn điểm trung bình chung là 4,24 điểm.

Ở khía cạnh Phương tiện hữu hình, mục “Nhân viên y tế ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự, có đeo băng tên và đọc có thể đọc được tên” có điểm trung bình cao nhất là  $4,42 \pm 0,541$ . “Nhân viên y tế tư vấn tận tình và rõ ràng cho khách hàng những thông tin cần thiết” ở khía cạnh sự tin cậy có điểm trung

biên cao nhất đạt  $4,55 \pm 0,058$  điểm cho thấy khách hàng cảm nhận rất tốt ở tiêu mục này và mục “Bệnh viện làm việc đúng giờ đã niêm yết và cam kết” cho kết quả thấp nhất, đạt  $4,16 \pm 0,058$  điểm. Ở khía cạnh sự đáp ứng, tiêu mục có điểm trung bình thấp nhất là “Các mong muốn, nguyện vọng của khách hàng luôn được bệnh viện phản hồi nhanh chóng” đạt  $4,05 \pm 0,064$  điểm. Điểm trung

biên ở cả 4 tiêu mục của khía cạnh sự đảm bảo đạt trên 4,20, trong đó tiêu mục đạt kết quả cao nhất ở khía cạnh này và trong 22 tiêu mục đó là “Nhân viên y tế có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao, giàu kinh nghiệm” đạt  $4,65 \pm 0,051$  điểm. Tiêu mục duy nhất có mức điểm trung bình  $< 4,0$  là “Bệnh viện có những dịch vụ, tiện ích đáp ứng các nhu cầu sinh hoạt của khách hàng”, đạt  $3,77 \pm 0,075$  điểm.



**Hình 2. Biểu đồ kết quả đánh giá cảm nhận của khách hàng ở 22 yếu tố**

**Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật nội soi bằng Robot tại Bệnh viện Bình Dân**

Sử dụng các kiểm định thống kê T-test và ANOVA test đối với các biến nhân khẩu học

và điểm trung bình, kết quả hiển thị ở bảng 2 cho thấy chưa thấy có đủ căn cứ khoa học để minh chứng có mối liên quan giữa đặc điểm nhân khẩu học và cảm nhận về chất lượng dịch vụ của khách hàng trong nghiên cứu này ( $p > 0,05$ ).

**Bảng 2. Mối liên quan giữa đặc điểm nhân khẩu học và cảm nhận về chất lượng dịch vụ của khách hàng**

Đặc điểm	N	Điểm trung bình $\pm$ SD	Sig.	
Nhóm tuổi	<30	3	4,26 $\pm$ 0,133	0,115
	30 – 60	9	4,22 $\pm$ 0,352	
	>60	44	4,26 $\pm$ 0,421	
Giới tính	Nam	65	4,23 $\pm$ 0,400	0,547
	Nữ	23	4,26 $\pm$ 0,332	
Nơi cư trú	Tp.HCM	32	4,31 $\pm$ 0,416	0,299
	Tỉnh, TP khác	56	4,20 $\pm$ 0,359	
Trình độ học vấn	Tiểu học	31	4,31 $\pm$ 0,346	0,251
	THCS	15	4,21 $\pm$ 0,504	
	THPT	9	3,95 $\pm$ 0,363	
	Trung cấp, cao đẳng	19	4,33 $\pm$ 0,354	
	Đại học, Sau Đại học	14	4,17 $\pm$ 0,292	
Nghề nghiệp	Nông dân, công nhân	20	4,17 $\pm$ 0,414	0,512
	Công chức, viên chức	21	4,31 $\pm$ 0,342	
	Nghề tự do	20	4,14 $\pm$ 0,380	
	Hưu trí	27	4,31 $\pm$ 0,384	
Thanh toán của BHYT	Thanh toán toàn phần	24	4,22 $\pm$ 0,377	0,278
	Thanh toán một phần	48	4,26 $\pm$ 0,412	
	Không thanh toán	16	4,21 $\pm$ 0,302	
Loại phòng điều trị	Phòng VIP	2	4,52 $\pm$ 0,219	0,823
	Phòng 2 giường	14	4,37 $\pm$ 0,377	
	Phòng 3 giường	21	4,18 $\pm$ 0,367	
	Phòng 4 giường trở lên	51	4,22 $\pm$ 0,390	
Số lần nằm viện	Lần đầu tiên	50	4,23 $\pm$ 0,409	0,508
	Lần thứ 2 trở đi	38	4,25 $\pm$ 0,347	

Kết quả nghiên cứu định tính chỉ ra các yếu tố về nguồn nhân lực, chính sách và trang thiết bị, cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến cảm nhận về chất lượng dịch vụ từ góc nhìn

của nhà cung cấp dịch vụ. Ở yếu tố về nguồn nhân lực, bệnh viện đã làm thực hiện rất tốt trong việc đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực cao với đội ngũ nhân viên y tế có năng

lực, trình độ cao, nhiều kinh nghiệm, tư vấn tận tình và rõ ràng những thông tin cần thiết. Bệnh viện hiện có 13 bác sĩ đã được tập huấn và cấp chứng chỉ thực hiện phẫu thuật nội soi bằng Robot, ê – kíp phải trải qua quá trình tham gia đào tạo, huấn luyện ở nước ngoài. Bệnh viện có chính sách rõ ràng góp phần định hướng mọi công tác, hoạt động cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng thể hiện qua chính sách chất lượng được công bố “Chuyên nghiệp – Chuyên sâu – Phát triển bền vững”. Tuy nhiên, các chính sách chưa được đánh giá hiệu quả thực hiện sau khi thực thi, do đó chưa có căn cứ cho việc thay đổi, điều chỉnh chính sách để phù hợp với sự thay đổi của bối cảnh. Yếu tố trang thiết bị, cơ sở vật chất nêu ở đây được hiểu là thiết kế, bố trí phòng mổ, trang bị, y dụng cụ, ... yếu tố khách hàng bên ngoài không thể trực tiếp trải nghiệm. Hệ thống phẫu thuật Robot da - Vinci được Bệnh viện Bình Dân đầu tư là thế hệ tân tiến nhất hiện nay, để hệ thống có thể vận hành tốt, thì trang bị cơ sở hạ tầng đạt tiêu chuẩn, phòng phẫu thuật được thiết kế đúng, đạt đầy đủ yêu cầu về vị trí, kết cấu, kích thước không gian, các hạng mục phụ trợ, giải pháp kỹ thuật (8), vô khuẩn, đảm bảo an toàn cao trong phòng ngừa nhiễm khuẩn bệnh viện với hệ thống khí sạch áp lực dương. Công tác bảo hành, bảo dưỡng hệ thống thiết bị định kỳ cũng được thực hiện đầy đủ. Tuy nhiên đây là hệ thống trang thiết bị công nghệ cao được nhập khẩu từ nước ngoài và được phân phối bởi duy nhất một công ty, tất cả các linh kiện, vật tư tiêu hao đi kèm đều phải do chính công ty này cung cấp, sự độc quyền trong việc cung cấp TTB cũng là vấn đề cần được quan tâm.

## BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy ngoài kết quả điều trị chuyên môn, bệnh viện Bình Dân cũng đã thực hiện khá tốt việc cung ứng các dịch vụ trong thời gian điều trị, điều này được thể hiện qua kết quả đánh giá trung bình đạt 4,24 điểm trên thang đo Likert có giá trị tối đa 5 điểm và cả 05 khía cạnh đều cho kết quả > 4,0 điểm, trong 22 tiêu mục quan sát có 21 tiêu mục đạt > 4,0 điểm, duy nhất 01 tiêu mục có số điểm < 4,0 (đạt 3,77 điểm). Yếu tố NVYT có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao, giàu kinh nghiệm có điểm cảm nhận đạt cao nhất với 4,65 điểm, điều này là kết quả của chính sách duy trì và phát triển nguồn nhân lực đúng đắn của bệnh viện khi luôn đặt mục tiêu phát triển con người phải đi đôi với phát triển kỹ thuật, nâng cao chất lượng. Đồng thời bệnh viện cũng đã thực hiện tốt chủ trương của ngành Y tế trong việc đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế hướng đến sự hài lòng người bệnh.

Yếu tố “Bệnh viện có những dịch vụ, tiện ích đáp ứng các nhu cầu sinh hoạt của khách hàng (căn-tin, siêu thị mini, dịch vụ giặt ủi, nước nóng/lạnh...)” có ĐTB thấp nhất chỉ đạt 3,77 điểm. Trong quá trình tìm hiểu, phân tích, chúng tôi ghi nhận một số nguyên nhân chủ quan và khách quan. Với nguyên nhân khách quan, phần nhiều khách hàng đánh giá những dịch vụ tiện ích của bệnh viện chưa được tốt là do cơ sở vật chất của bệnh viện đang trong quá trình di dời và cải tạo, người bệnh và người nhà khó khăn trong việc tìm đường đến căn – tin, siêu thị mini; bệnh viện cũng chưa có dịch vụ giặt ủi, lưu trú cho người nhà nuôi bệnh. Nguyên nhân chủ quan đến từ phía

khách hàng đó là thói quen mua sắm của đại đa số người dân, phần lớn khách hàng trong nghiên cứu này là những người bệnh lớn tuổi (50% người bệnh trên 60 tuổi) và cư trú ở các tỉnh, thành phố khác (63,6%) họ chưa có thói quen mua hàng trong siêu thị mini và cho rằng thức ăn ở căn tin không đa dạng, hàng hoá ở siêu thị có giá cả đắt hơn so với mua sắm tại chợ hoặc các cửa hàng lân cận. Về mặt địa lý, bệnh viện Bình Dân nằm ở một trong những trục đường chính của thành phố và có một chợ buôn bán sầm uất ngay phía mặt sau của bệnh viện, do đó người dân lựa chọn mua sắm ở chợ thay cho việc mua ở cửa hàng siêu thị mini và ở căn tin. Bệnh viện cũng chưa có dịch vụ hỗ trợ khu lưu trú cho người nhà nuôi bệnh, do bệnh viện có tuổi đời khá lâu, các toà nhà được xây dựng và cải tạo theo hình thức “cuốn chiếu” không được xây dựng theo một thiết kế thống nhất, đồng thời bệnh viện nằm ở vị trí trung tâm có diện tích mặt bằng chật hẹp, do đó việc bố trí lưu trú cho người nhà là điều khó khăn. Trong nghiên cứu này, chúng tôi chưa tìm thấy mối liên hệ giữa các yếu tố nhân khẩu học và điểm trung bình cảm nhận về chất lượng dịch vụ, trong tương lai cần có nghiên cứu với quy mô lớn hơn để có đủ căn cứ khoa học để đưa ra kết luận có độ tin cậy cao hơn.

Nghiên cứu của chúng tôi cũng có một số hạn chế: thứ nhất là phạm vi nghiên cứu, chỉ tiến hành trên nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ phẫu thuật nội soi Robot tại Bệnh viện Bình Dân, đồng thời thời gian nghiên cứu giới hạn, đối tượng nghiên cứu đặc thù nên số lượng mẫu thu thập không lớn, không thể kết luận chất lượng dịch vụ tổng quan của bệnh viện. Thứ hai, các yếu tố ảnh hưởng

đến chất lượng dịch vụ có thể thay đổi theo sự xu thế phát triển của xã hội, ngoài những yếu tố đã nêu ra trong phạm vi nghiên cứu thì có thể có những yếu tố khác chưa được phát hiện ra.

## **KẾT LUẬN**

Nghiên cứu đánh giá cảm nhận của khách hàng về chất lượng cung cấp dịch vụ phẫu thuật bằng Robot cho thấy khách hàng cảm nhận tốt ở các nội dung về sự đảm bảo an toàn khi cảm thấy an tâm khi chọn sử dụng dịch vụ phẫu thuật Robot tại bệnh viện Bình Dân và với đội ngũ nhân viên y tế có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao giàu kinh nghiệm, đồng thời họ cũng cảm nhận được sự tin cậy khi được nhân viên y tế tư vấn tận tình và rõ ràng những thông tin cần thiết. .

Khách hàng chưa cảm nhận được dịch vụ tốt trong việc cung cấp những dịch vụ tiện ích đáp ứng các nhu cầu sinh hoạt của khách hàng (căn-tin, siêu thị mini, dịch vụ giặt ủi, nước nóng/lạnh...), yếu tố về mặt cảnh quan cũng cho kết quả tốt nhưng chưa tương ứng với mong đợi của họ và than phiền về thời gian làm việc chưa đúng giờ. Chúng tôi khuyến nghị bệnh viện cần có giải pháp tìm hiểu những nhu cầu thực tế của khách hàng để cung cấp những dịch vụ thiết yếu, đánh giá lại và cân đối giá cả, đa dạng các mặt hàng tại siêu thị mini để người dân có nhiều sự lựa chọn hơn. Bên cạnh việc phát triển chuyên môn, bệnh viện cũng cần có chiến lược marketing dài hạn, đẩy mạnh công tác truyền thông y tế với cộng đồng để giúp người dân có thêm nhiều thông tin để có thể tiếp cận và sự lựa chọn dịch vụ y tế phù hợp.

**Lời cảm ơn:** Nhóm tác giả xin cảm ơn Ban Giám đốc và các nhân viên y tế của Bệnh viện Bình Dân đã tạo điều kiện và hỗ trợ nhóm hoàn thành nghiên cứu. Đồng thời, nhóm tác giả xin gửi lời đến tất cả các khách hàng đã đồng ý tham gia trả lời bảng câu hỏi khảo sát.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. J. Joseph Cronin JaSAT. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 1992;56:55-68.
2. Baek S. J., Kim S. H. Robotic in general surgery: An evidence-based review. *Asian Journal of Endoscopic Surgery*. 2013;7:117-23.
3. Vũ Lê Chuyên, Nguyễn Phúc Cẩm Hoàng, Nguyễn Văn Ân, Hưng TV. Áp dụng kỹ thuật nội soi robot để phẫu thuật cắt tuyến tiền liệt tận gốc do ung thư - kinh nghiệm sau một năm thực hiện. *Tạp chí Y học TP Hồ Chí Minh*. 2018;22(2):141-7.
4. Trần Vĩnh Hưng, Đỗ Bá Hùng, Võ Văn Hùng, Nguyễn Cao Cường, Lê Hữu Phước, Lương Thanh Tùng, et al. Kết quả bước đầu phẫu thuật nội soi Robot trong bệnh lý gan mật tụy. *Tạp chí Y học TP Hồ Chí Minh*. 2018;22(2):181-8.
5. Bệnh viện Nhi trung ương. Khai trương Trung tâm phẫu thuật nội soi Nhi khoa có ứng dụng robot đầu tiên tại Việt Nam 2014 [updated 28/01/2019. Available from: <http://benhviennhitruong.org.vn/khai-truong-trung-tam-phau-thuat-noi-soi-nhi-khoa-co-ung-dung-robot-dau-tien-tai-viet-nam-2.html>.
6. Thành Công. Lần đầu tiên phẫu thuật bệnh nhi bằng robot 2014 [Available from: <https://petrotimes.vn/lan-dau-tien-phau-thuat-benh-nhi-bang-robot-162353.html>.
7. Nguyen Duc Thanh, Bui Thi My Anh, Phung Thanh Hung. Patients' satisfaction with quality of medical services, Yen Son district hospital, Tuyen Quang province, Vietnam. *Journal of Health and Development Studies*. 2018;Special collection of papers 2018 30-7.
8. Bộ Y tế. Quyết định Ban hành tiêu chuẩn thiết kế khoa phẫu thuật bệnh viện đa khoa – tiêu chuẩn ngành. 31/10/2005; 2005.

## Evaluate customer perception on the quality of robotic endoscopic surgery service at Binh Dan Hospital in 2019

*Vo Tran Xuan Dao<sup>1\*</sup>, Vu Thi Hoang Lan<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup> Binh Dan Hospital*

*<sup>2</sup> Hanoi University of Public Health*

Objective: Service quality is one of the determining factors in the success of any hospital, enhancing not only the reputation and brand image but also the competitiveness of the hospital, all of which contributes largely to attracting and retaining customers, as well as improving satisfaction. This study aims to assess the perception of customers who use the robotic endoscopic surgery and analyze several factors influencing the quality of this service at Binh Dan Hospital in 2019. Methods: Descriptive cross-sectional study combined with qualitative research, using SERVPERF model with 5 components of service quality. Main findings: The result for customer perception on the quality of robotic endoscopic surgery service in Binh Dan Hospital on SERVPERF scale reached  $4.24 \pm 0.041$  points. Assurance, Reliability, Tangible, Response, Empathy gain an average score of 4.45; 4.36; 4.16; 4.12; 4.10 points respectively. At the same time, no correlation was found between the demographic factors and the perceived mean score in this study. Conclusions: The study supports a recommendation that hospital managers should implement a quality improvement plan based on any aspects of satisfaction scoring below the overall GPA, with particular emphasis on sympathy. Moreover, effective health communication strategies should be adopted so that customers can learn about and access advanced medical services.

**Keywords:** *quality services, SERVPERF, robotic endoscopic.*