

## CURRENT STATUS OF MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICE QUALITY AT THE DAY TREATMENT DEPARTMENT OF CHILDREN'S HOSPITAL 2, HO CHI MINH CITY IN 2024

Nguyen Huynh Bao Ngan<sup>1\*</sup>, Nguyen Thanh Hiep<sup>2</sup>, Tran Minh Thai<sup>2,3</sup>

1. Children's Hospital 2 - 14 Ly Tu Trong, District 1, Ho Chi Minh city, Vietnam

2. Pham Ngoc Thach University of Medicine - 2 Duong Quang Trung, District 10, Ho Chi Minh city, Vietnam

3. Ho Chi Minh city Department of Health - 59 Nguyen Thi Minh Khai, District 1, Ho Chi Minh city, Vietnam

Received: 25/12/2024

Revised: 09/01/2025; Accepted: 21/01/2025

### ABSTRACT

**Objectives:** (1) Evaluate the quality of medical examination and treatment services at the Day Treatment Department of Children's Hospital 2, Ho Chi Minh City in 2024; and (2) Analyze some factors affecting the quality of medical examination and treatment services.

**Method:** Descriptive cross-sectional study from August 2023 to August 2024.

**Results:** The overall agreement rate of pediatric patients' relatives on the quality of medical examination and treatment services at the Day Treatment Department of Children's Hospital 2 in 2024 was 85.6% with an average score of  $4.01 \pm 0.583$ . Some factors related to the opinions of the pediatric patient's family about the quality include gender, education, number of visits and the number of services provided.

**Conclusions:** The study shows that in order to improve the quality of medical examination and treatment services at the Day Treatment Department, the Children's Hospital 2 needs to conduct more studies to survey the opinions of patients, thereby providing a basis for implementing effective improvement measures.

**Keywords:** Quality of medical examination and treatment services, KQCAH, day treatment department, Children's Hospital 2.

---

\*Corresponding author

Email: ngannguyenhuynhbao@gmail.com Phone: (+84) 916248738 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD1.1992>

# THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM BỆNH CHỮA BỆNH TẠI KHOA ĐIỀU TRỊ BAN NGÀY, BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG 2, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NĂM 2024

Nguyễn Huỳnh Bảo Ngân<sup>1\*</sup>, Nguyễn Thanh Hiệp<sup>2</sup>, Trần Minh Thái<sup>2,3</sup>

1. Bệnh viện Nhi Đồng 2 - 14 Lý Tự Trọng, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
2. Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch - 2 Dương Quang Trung, Quận 10, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
3. Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh - 59 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày nhận bài: 25/12/2024

Chỉnh sửa ngày: 09/01/2025; Ngày duyệt đăng: 21/01/2025

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi đồng 2 thành phố Hồ Chí Minh năm 2024 và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

**Phương pháp:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả từ tháng 8/2023-8/2024.

**Kết quả:** Tỷ lệ đồng ý chung của người nhà bệnh nhi về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày của Bệnh viện Nhi đồng 2 năm 2024 là 85,6% với điểm trung bình  $4,01 \pm 0,583$ . Một số yếu tố liên quan đến ý kiến của người nhà bệnh nhi về chất lượng bao gồm giới, học vấn, số lần đến khám và số loại dịch vụ đã cung cấp.

**Kết luận:** Nghiên cứu cho thấy để nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi Đồng 2 cần triển khai thêm nhiều nghiên cứu khảo sát ý kiến người bệnh, từ đó làm căn cứ thực hiện các biện pháp cải tiến một cách hiệu quả.

**Từ khóa:** Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, KQCAH, Khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi Đồng 2.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thời gian qua, Bộ Y tế đã đưa ra tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện với 83 tiêu chí cụ thể, trọng tâm là lấy người bệnh là trung tâm của hoạt động điều trị và chăm sóc.

Tại Khoa Điều trị ban ngày của Bệnh viện Nhi đồng 2, người bệnh phải điều trị nội trú theo chỉ định của người hành nghề mà không phải lưu lại qua đêm. Trong thời gian qua, Khoa Điều trị ban ngày đã cung cấp nhiều dịch vụ y tế, được đánh giá chủ quan của người bệnh về sự hài lòng, cũng như đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh theo quy định của ngành y tế. Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh mang tính khách quan và cảm nhận thực tế của bệnh nhân được khảo sát qua nhiều nghiên cứu trên thế giới ghi nhận tích cực. Điều này đã được một số nghiên cứu tại Việt Nam áp dụng, nhưng đánh giá trên bệnh nhân sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày thì chưa có tổng kết.

Chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm mục tiêu:

- (1) Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi đồng 2 thành phố Hồ Chí Minh năm 2024;

- (2) Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi đồng 2 năm 2024.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Cha mẹ hay người đại diện khác theo quy định của pháp luật có bệnh nhi trong độ tuổi dưới 16 tuổi nhập viện để chẩn đoán, điều trị và chăm sóc, có hồ sơ bệnh án tại Khoa Điều trị ban ngày thuộc Bệnh viện Nhi đồng 2. Người nhà bệnh nhi (từ 18 tuổi trở lên) có khả năng trả lời câu hỏi phỏng vấn và đồng ý tham gia vào mẫu nghiên cứu.

\*Tác giả liên hệ

Email: ngannguyenhuynhbao@gmail.com Điện thoại: (+84) 916248738 [Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD1.1992](https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD1.1992)

## 2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện từ tháng 8/2023 đến tháng 8/2024 tại Khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi đồng 2.

## 2.3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang.

## 2.4. Cỡ mẫu

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

Để cỡ mẫu lớn nhất, chúng tôi chọn  $p = 50\%$ . Thay vào công thức trên tính được  $n = 384$ . Vậy cỡ mẫu tối thiểu cần lấy là 384 người nhà bệnh nhi. Thực tế đã chọn được 396 người nhà bệnh nhi tham gia vào mẫu nghiên cứu.

## 2.5. Chọn mẫu

Nghiên cứu thực hiện chọn mẫu thuận tiện.

## 2.6. Nội dung nghiên cứu

Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi đồng 2 năm 2024 theo quan điểm của người nhà bệnh nhi bằng mô hình KQCAH (Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals) [1] và căn cứ vào thực tế của địa điểm nghiên cứu, gồm 6 khía cạnh:

- Sự quan tâm và chăm sóc: gồm 5 tiêu mục.
- Hiệu quả và liên tục: gồm 6 tiêu mục.
- Thông tin: gồm 4 tiêu mục.
- Phương tiện hữu hình: gồm 8 tiêu mục.
- Hiệu quả thanh toán viện phí: gồm 6 tiêu mục.
- Chất lượng dịch vụ: gồm 3 tiêu mục.

Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh được đánh giá bằng thang điểm Likert 5.

## 2.7. Phân tích và xử lý số liệu nghiên cứu

Dữ liệu thu thập được mã hóa, làm sạch, nhập liệu bằng phần mềm Excel, phân tích bằng phần mềm SPSS 20.

## 2.8. Đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu được Hội đồng Đạo đức Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch thông qua. Thông tin của đối tượng tham gia nghiên cứu sẽ được bảo mật và chỉ sử dụng cho nghiên cứu này. Nghiên cứu không làm ảnh hưởng đến tinh thần, thể chất của người tham gia nghiên cứu và không ảnh hưởng đến quá trình điều trị bệnh nhi.

## 3. KẾT QUẢ

**Bảng 1. Phân bố đặc điểm dân số học của người nhà bệnh nhi (n = 396)**

Biến số		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	153	38,6
	Nữ	243	61,4
Nhóm tuổi	< 30	84	21,2
	30-49	249	62,9
	≥ 50	63	15,9
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	68	17,2
	Kết hôn	310	78,3
	Ly dị	18	4,5
Học vấn	≤ Trung học phổ thông	216	60,3
	≥ Đại học	180	39,7
Nghề nghiệp	Cán bộ, viên chức	134	33,8
	Công nhân	166	41,9
	Hưu trí, mất sức	9	2,3
	Nghề tự do	87	22,0
Số lần đưa bệnh nhi đến khám	Lần đầu	86	21,7
	Lần thứ hai	264	66,7
	≥ 3 lần	46	11,6
Số loại dịch vụ y tế đã cung cấp	Một loại	237	59,8
	Hai loại	130	32,8
	≥ 3 loại	29	7,4
Kinh tế	Không nghèo	367	92,7
	Nghèo và cận nghèo	29	7,3

Tỷ lệ người nhà bệnh nhi là nữ giới (61,4%), nhóm tuổi 30-49 cao nhất (62,9%). Người nhà bệnh nhi đã kết hôn chiếm tỷ lệ cao nhất (88,6%). Người nhà bệnh nhi có mức học vấn từ trung học phổ thông trở lên chiếm 60,3%. Tỷ lệ người nhà bệnh nhi là công nhân, lao động phổ thông chiếm cao nhất (41,9%). Bệnh nhi đến khám lần thứ hai tại Khoa Điều trị ban ngày cao nhất (66,7%). Bệnh nhi được cung cấp 1 loại dịch vụ y tế chiếm đa số (59,8%). Kinh tế gia đình của người nhà bệnh nhi thuộc loại không nghèo chiếm 92,7%.

**Bảng 2. Tỷ lệ người nhà bệnh nhi đồng ý với chất lượng khám chữa bệnh của Khoa Điều trị ban ngày (n = 396)**

Ý kiến	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Điểm trung bình
Không đồng ý	57	14,4	
Đồng ý	339	85,6	4,01 ± 0,58

Tỷ lệ người nhà bệnh nhi đồng ý với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi đồng 2 năm 2024 chiếm 85,6% với điểm trung bình 4,01 ± 0,58.

**3.2. Yếu tố liên quan đến ý kiến của người nhà bệnh nhi**

**Bảng 3. Liên quan giữa đặc điểm dân số học với ý kiến chung**

Đặc điểm dân số học	Ý kiến		Tổng	χ <sup>2</sup> , p
	Không đồng ý	Đồng ý		
Giới				
Nam	31 (20,3%)	142 (79,7%)	153	χ <sup>2</sup> = 6,97 p < 0,05
Nữ	26 (10,7%)	197 (89,3%)	243	
Nhóm tuổi				
< 49 tuổi	4 (4,8%)	80 (95,2%)	84	χ <sup>2</sup> = 8,03 p < 0,05
≥ 49 tuổi	53 (17,0%)	259 (83,0%)	312	
Học vấn				
≤ Trung học phổ thông	39 (18,1%)	177 (81,9%)	216	χ <sup>2</sup> = 5,171 p < 0,05
≥ Đại học	18 (10,0%)	162 (90,0%)	180	
Nghề nghiệp				
Cán bộ, viên chức	23 (17,2%)	111 (82,9%)	134	χ <sup>2</sup> = 1,261 p > 0,05
Không phải cán bộ, viên chức	34 (13,0%)	228 (87,0%)	262	
Hôn nhân				
Kết hôn	48 (13,7%)	303 (86,3%)	351	χ <sup>2</sup> = 1,295 p > 0,05
Độc thân, ly thân, ly dị	9 (20,0%)	36 (80,0%)	45	
Số lần đến khám				
Lần đầu	32 (37,2%)	54 (62,8%)	86	χ <sup>2</sup> = 46,41 p < 0,05
Từ hai lần trở lên	25 (8,1%)	285 (91,9%)	310	

Đặc điểm dân số học	Ý kiến		Tổng	χ <sup>2</sup> , p
	Không đồng ý	Đồng ý		
Số loại dịch vụ đã cung cấp				
Một loại	41 (17,3%)	196 (82,7%)	237	χ <sup>2</sup> = 4,044 p < 0,05
Từ hai loại trở lên	16 (10,1%)	143 (89,9%)	159	
Kinh tế gia đình				
Không nghèo	51 (13,9%)	316 (86,1%)	367	χ <sup>2</sup> = 1,007 p > 0,05
Nghèo, cận nghèo	6 (20,7%)	23 (79,3%)	29	

Người nhà bệnh nhi là nam giới có tỷ lệ hài lòng cao hơn người nhà bệnh nhi là nữ giới (p < 0,05); độ tuổi < 49 tuổi có tỷ lệ đồng ý về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn (p < 0,05); học vấn từ đại học trở lên có tỷ lệ đồng ý về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn người nhà bệnh nhi có trình độ học vấn ≤ trung học phổ thông. Người nhà bệnh nhi đưa con đến khám từ lần thứ hai trở đi có tỷ lệ đồng ý về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn người nhà bệnh nhi đưa con đến khám tại Khoa Điều trị ban ngày lần đầu. Người nhà bệnh nhi có con được cung cấp từ hai loại dịch vụ y tế trở lên có tỷ lệ đồng ý về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn con người nhà bệnh nhi chỉ được cung cấp 1 loại dịch vụ y tế.

**Bảng 4. Mô hình hồi quy đa biến yếu tố liên quan đến ý kiến của người nhà bệnh nhi**

Biến độc lập	OR	95% KTC	p
Giới	Nữ	1	0,001
	Nam	0,20	
Nhóm tuổi	< 49	1	0,022
	≥ 49 tuổi	4,07	
Học vấn	≤ Trung học phổ thông	1	0,012
	≥ Đại học	0,40	
Số lần đến khám	Lần đầu	1	0,001
	Từ lần thứ hai trở lên	9,78	
Số loại dịch vụ y tế đã cung cấp	Một loại	1	0,001
	Từ hai loại trở lên	0,25	

Kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy 5 biến số độc lập có liên quan đến sự đồng ý chung về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày của người nhà bệnh nhi.

## 4. BÀN LUẬN

### 4.1. Đặc điểm dân số học của mẫu nghiên cứu

Trong nghiên cứu, người nhà bệnh nhi là nữ (61,4%) cao hơn người nhà bệnh nhi là nam giới (36,8%), phù hợp với nghiên cứu của Lê Đào Tuấn Huy và cộng sự (59,9% người nhà bệnh nhi nữ và 40,1% người nhà bệnh nhi nam) [2]. Nghiên cứu của Phạm Đoan Vi và cộng sự cũng cho biết khách hàng là nữ nhiều hơn nam [3].

Nhóm tuổi của người nhà bệnh nhi được phân bố cao nhất trong độ tuổi từ 30-49 (62,9%) và thấp nhất là  $\geq 50$  tuổi (15,9%). Điều này có thể giải thích là do người nhà bệnh nhi ở độ tuổi từ 30-49 là những người dễ dàng chấp nhận tham gia vào nghiên cứu, không có nhiều khó khăn trong quá trình trả lời bộ câu hỏi.

Người nhà bệnh nhi với tình trạng đã kết hôn chiếm tỷ lệ cao nhất (88,6%), phù hợp với nghiên cứu của Lê Đào Tuấn Huy và cộng sự với tỷ lệ người nhà bệnh nhi đã kết hôn chiếm 91,5% [2].

Người nhà bệnh nhi có học vấn  $\leq$  trung học phổ thông chiếm tỷ lệ cao nhất (60,3%), còn lại là người nhà bệnh nhi có học vấn từ đại học trở lên (39,7%). Người nhà bệnh nhi có trình độ từ đại học trở lên chiếm tỷ lệ thấp trong mẫu nghiên cứu này là phù hợp với thực tế xã hội chỉ có một bộ phận nhỏ trong dân số có trình độ đại học và sau đại học. Trình độ học vấn của khách hàng trong nghiên cứu của Lê Đào Tuấn Huy và cộng sự được phân bố như sau: 26,1% dưới trung học phổ thông và 73,9% từ trung học phổ thông trở lên [2].

Đối tượng với nghề nghiệp là công nhân, lao động phổ thông chiếm tỷ lệ cao nhất (41,9%), phù hợp với thực tế hoàn cảnh ốm đau của bệnh nhi trong xã hội. Nghiên cứu của Lê Đào Tuấn Huy và cộng sự cho thấy nghề nghiệp của người nhà bệnh nhi thuộc nhóm kinh doanh và lao động tự do chiếm 50% [2].

Trẻ đến khám lần đầu chiếm 21,7%, trẻ đến khám lần thứ hai 66,7% và số trẻ đến khám từ lần thứ ba trở lên chiếm 7,4%. Nhóm trẻ đến khám tại Khoa Điều trị ban ngày chiếm tỷ lệ cao chứng tỏ Khoa Điều trị ban ngày của Bệnh viện Nhi đồng 2 đã tạo dựng được thương hiệu và thu hút được nhiều khách hàng đến khám và điều trị bệnh.

Số loại dịch vụ y tế của Khoa Điều trị ban ngày đã cung cấp cho bệnh nhi đến khám được phân chia như sau: một loại dịch vụ chiếm 59,8%; hai loại dịch vụ chiếm 32,8% và ba loại dịch vụ chiếm 7,4%. Kết quả này cho thấy, đa số bệnh nhi chỉ mắc các bệnh đơn giản nên người nhà bệnh nhi chọn Khoa Điều trị ban ngày đến khám và chữa bệnh.

Trong nghiên cứu của chúng tôi, người nhà bệnh nhi thuộc nhóm kinh tế gia đình không nghèo chiếm tỷ lệ cao nhất (92,2%). Nghiên cứu của Lê Đào Tuấn Huy và cộng sự thấy người nhà bệnh nhi có thu nhập của gia đình trên 10 triệu đồng/tháng chiếm 46,3% [2].

### 4.2. Các yếu tố liên quan

- Giới: người nhà bệnh nhi là nam giới có mức độ đồng ý với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày cao gấp 0,2 lần so với người nhà bệnh nhi là nữ giới (OR = 0,20; 95% KTC: 0,09-0,45). Kết quả nghiên cứu của Moghaddam M.A và cộng sự cũng cho thấy có mối liên quan giữa giới của bệnh nhân với mức độ đồng ý của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ y tế của Phòng khám ngoại trú tại các bệnh viện giảng dạy trực thuộc Đại học Khoa học Y khoa Tehran [4]. Lê Đào Tuấn Huy và cộng sự khi nghiên cứu sự hài lòng của người nhà bệnh nhi tại Khoa Hô hấp, Bệnh viện Nhi đồng 2 thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 cũng cho thấy có mối liên quan giữa giới của người nhà bệnh nhi với mức độ hài lòng chung (nam giới có khả năng hài lòng cao gấp 1,9 lần so với nữ giới (OR = 1,9; 95%CI: 1,1-3,3;  $p < 0,05$ ) [2].

- Nhóm tuổi: người nhà bệnh nhi ở nhóm tuổi  $\geq 49$  có mức độ đồng ý với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày cao gấp 4 lần so với người nhà bệnh nhi ở nhóm tuổi  $< 49$  (OR = 4,07; 95% KTC: 1,22-13,61). Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Vũ Văn Thái cho thấy có mối liên quan giữa nhóm tuổi và mức độ đồng ý với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Diên Châu, Nghệ An năm 2020 [5].

- Học vấn: người nhà bệnh nhi với trình độ học vấn  $\geq$  đại học có mức độ đồng ý với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày bằng 0,4 lần so với người nhà bệnh nhi với mức học vấn  $\leq$  trung học phổ thông (OR = 0,40; 95% KTC: 0,19-0,81). Kết quả nghiên cứu của chúng tôi phù hợp với nghiên cứu của Phạm Chí Linh và cộng sự cho thấy có mối liên quan giữa học vấn của người bệnh về khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Cà Mau [6].

- Số lần đến khám: người nhà bệnh nhi đem trẻ đến khám tại Khoa Điều trị ban ngày, Bệnh viện Nhi đồng 2 từ lần thứ hai trở đi có mức độ đồng ý với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 9,7 lần so với người nhà bệnh nhi chỉ đem trẻ đến khám lần đầu (OR = 9,78; 95% KTC: 4,65-20,56).

- Số loại dịch vụ y tế đã cung cấp: người nhà bệnh nhi có con (cháu) được cung cấp từ hai loại dịch vụ y tế trở lên có mức độ đồng ý với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày bằng 0,2 lần so với người nhà bệnh nhi có con (cháu) được cung cấp 1 loại dịch vụ y tế (OR = 0,25; 95% KTC: 0,11-0,56). Điều này có thể giải thích khi thân nhân của người nhà bệnh nhi được cung cấp nhiều loại dịch vụ y tế, họ sẽ cảm nhận được chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của Khoa Điều trị ban ngày tốt hơn so với nhóm đối tượng chỉ được cung cấp 1 loại dịch vụ y tế.

## 5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy để nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Điều trị ban ngày của Bệnh

viện Nhi đồng 2 thành phố Hồ Chí Minh, lãnh đạo khoa cần quan tâm đến người nhà bệnh nhi là nữ giới, những bệnh nhân nhi đến khám lần đầu và chỉ được cung cấp một loại dịch vụ y tế. Bên cạnh đó, bệnh viện cần có thêm nghiên cứu về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nhằm hoàn thiện bộ công cụ KQCAH.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Sower V et al, The dimensions of service quality for hospitals: development and use of the KQCAH scale, *Health care management review*, 2001, 26 (2): p. 47-59.
- [2] Lê Đào Tuấn Huy, Nguyễn Đức Huệ, Trần Thúy Hạnh, *Hài lòng của người nhà bệnh nhi tại Khoa Hô hấp, Bệnh viện Nhi đồng 2 thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 và một số yếu tố liên quan*, *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2024, 359 (2): p. 295-300.
- [3] Phạm Đoàn Vi, Trần Công Luận, Nguyễn Thị Thu Hà, *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người thân bệnh nhi về chất lượng dịch vụ chữa bệnh nội trú tại Bệnh viện Nhi đồng thành phố Cần Thơ*, *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô*, 8/2020, p. 35-51.
- [4] Moghaddam M.A, Zarei E et al, *Evaluation of service quality from patients' viewpoint*, *BMC Health Services Research*, 2019, 19/2019, p. 1-7.
- [5] Vũ Văn Thái, Hồ Ngọc Thái và cộng sự, *Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Diên Châu, Nghệ An, năm 2020*, *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2021, 503 (số đặc biệt), tr. 244-254.
- [6] Phạm Chí Linh, Nguyễn Hồng Hà, Nguyễn Thị Hồng Trân, *Nghiên cứu thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của người bệnh về khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Cà Mau và đánh giá hiệu quả một số giải pháp can thiệp năm 2022-2023*, *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2023, 530 (1B), tr. 168-172.