

ENHANCING PATIENT SATISFACTION FOR OUTPATIENT CARE AT THE OUTPATIENT CLINIC, TIEN GIANG PROVINCIAL GENERAL HOSPITAL, DURING THE PERIOD 2024 - 2026

Pham Phuc Ngan^{1*}, Nguyen Thanh Van², Ta Van Tram³

¹Kim Khuyen Aesthetic Center - 228J Tran Hung Dao Street, An Nghiep Ward, Ninh Kieu Dist, Can Tho City, Vietnam

²Thanh Van Cosmetic Hospital - 33 G-H Nguyen Binh Khiem, Ward Da Kao, Dist 1, Ho Chi Minh City, Vietnam

³Tien Giang Provincial General Hospital - No. 10 Thu Khoa Huan, Ward 1, My Tho City, Tien Giang Province, Vietnam

Received: 26/02/2025

Revised: 16/03/2025; Accepted: 25/03/2025

ABSTRACT

The study evaluates patient satisfaction with outpatient medical services and proposes solutions to enhance patient satisfaction during the period 2024-2025. This is a cross-sectional descriptive study involving 260 outpatient patients who visited and received treatment at the Outpatient Department of Tien Giang General Hospital from June 2024 to December 2024. The rate of participants with health insurance is 76.2%, with 57.7% of patients using the service because they trust the hospital. Up to 61.5% of the study participants had visited the Outpatient Department more than once. The overall patient satisfaction rate is relatively high, at 88.1%. The project not only helps improve patient satisfaction but also creates conditions for the sustainable development of the hospital, contributing to the overall advancement of the healthcare sector.

Keywords: Satisfaction, patients, outpatient department, Tiengiang General Hospital.

*Corresponding author

Email: Phucnganpham@gmail.com **Phone:** (+84) 943945777 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCĐ2.2240**

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH TIỀN GIANG GIAI ĐOẠN 2024 -2026

Phạm Phúc Ngân^{1*}, Nguyễn Thanh Vân², Tạ Văn Trâm³

¹Trung tâm Thẩm mỹ Kim Khuyên - 228J Đ. Trần Hưng Đạo, P. An Nghiệp, Q. Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ, Việt Nam

²Bệnh viện Thẩm mỹ Thanh Vân - 33 G-H Nguyễn Bình Khiêm, P. Đa Kao, Q.1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

³Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang - Số 10 Thủ Khoa Huân, P. 1, Tp. Mỹ Tho, Tỉnh Tiền Giang, Việt Nam

Ngày nhận bài: 26/02/2025

Chỉnh sửa ngày: 16/03/2025; Ngày duyệt đăng: 25/03/2025

TÓM TẮT

Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú và đề xuất các giải pháp nâng cao sự hài lòng của người bệnh trong giai đoạn 2024-2025. Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 260 người bệnh ngoại trú đến khám và điều trị tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang từ 06/2024-12/2024. Tỷ lệ đối tượng có tham gia bảo hiểm y tế đạt 76,2%, lý do sử dụng dịch vụ thì có 57,7% người bệnh tin tưởng vào bệnh viện. Có đến 61,5% đối tượng nghiên cứu đã từ lần 02 trở lên khám và sử dụng dịch vụ tại khoa Khám bệnh. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt khá cao chiếm 88,1%. Đề án không chỉ giúp cải thiện sự hài lòng của người bệnh mà còn tạo điều kiện cho sự phát triển bền vững của bệnh viện, góp phần vào sự phát triển chung của ngành y tế.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh, khoa khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Mức độ hài lòng của người bệnh có thể được xem như một thước đo toàn diện, phản ánh mức độ phù hợp và đáp ứng của các dịch vụ mà Bệnh viện cung cấp so với nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế ngày càng trở thành một nội dung quan trọng trong bối cảnh hiện nay của tất cả các Bệnh viện. Nhằm có cơ sở khoa học đề ra những giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, từ góc độ chuyên môn lẫn công tác quản lý tại khoa nói riêng cũng như Bệnh viện nói chung. Đề án “Nâng cao sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang giai đoạn 2024-2026” được thực hiện với mục tiêu mô tả sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú và nâng cao sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang giai đoạn 2024-2026.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh ngoại trú đến khám và điều trị tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang

- **Tiêu chuẩn chọn mẫu:** Người bệnh trả lời phỏng vấn trên 18 tuổi. Có mặt tại phòng khám trong thời gian

nghiên cứu. Đồng ý tham gia nghiên cứu.

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Người bệnh không đủ năng lực trả lời câu hỏi hoặc không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu:

Từ tháng 01 năm 2024 đến tháng 12 năm 2026 tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang.

2.3. Thiết kế nghiên cứu:

Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.4. Cỡ mẫu nghiên cứu:

Sử dụng công thức ước lượng một tỷ lệ:

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

Trong đó:

+ n: Số mẫu nghiên cứu tối thiểu.

+ α : Mức ý nghĩa thống kê.

+ d = 0,05 (Độ sai số 5%).

+ Z: Độ tin cậy. Khi $\alpha = 0,05$, độ tin cậy 95% thì khi đó hệ số tin cậy Z = 1,96 (khoảng tin cậy = 95%).

*Tác giả liên hệ

Email: Phucnganpham@gmail.com Điện thoại: (+84) 943945777 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCĐ2.2240>

+ p: 0,811 (Ước tính tỷ lệ người bệnh hài lòng với chất lượng dịch vụ, theo nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ của tác giả Nguyễn Văn Thâm năm 2018). Vậy n = 235,5 (làm tròn thành 236). Dự phòng 10% đối tượng từ chối tham gia nghiên cứu, vậy cỡ mẫu sẽ là 236 + 24 = 260 người.

2.5 Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện.

2.6 Phương pháp xử lý số liệu: Phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0.

2.7 Đạo đức nghiên cứu: Đề án được thực hiện sau khi Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh học của Trường Đại học Trà Vinh thông qua Giáp chấp thuận số 340/GCT-HĐĐĐ ngày 12 tháng 7 năm 2024.

3. KẾT QUẢ

Trong 260 đối tượng nghiên cứu, có 57,7% tin tưởng vào Bệnh viện, 17,3% chi phí chấp nhận được và không phải đi xa, lý do khác là 7,7% khi các đối tượng nghiên cứu được hỏi lý do sử dụng dịch vụ. Có đến 61,5% đối tượng nghiên cứu đã từ lần 02 trở lên khám và sử dụng dịch vụ tại Khoa Khám bệnh, 38,5% là lần khám lần đầu.

Bảng 1. Kết quả đánh giá các khía cạnh nghiên cứu

Nội dung			
Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)
Khía cạnh hữu hình			
Môi trường của khoa Khám bệnh xanh, sạch			
-	31 (11,9%)	100 (38,5%)	129 (49,6%)
Trang phục của NVYT sạch, đẹp			
-	31 (11,9%)	150 (57,7%)	79 (30,4%)
Khoa Khám bệnh có trang thiết bị hiện đại, sẵn sàng phục vụ người bệnh			
21 (8,1%)	10 (3,8%)	190 (73,1%)	39 (15%)
Khoa Khám bệnh dễ tìm, phòng kín đáo, tiện nghi, đầy đủ ghế ngồi			
25 (9,6%)	6 (2,3%)	200 (76,9%)	29 (11,2%)
Khía cạnh độ tin cậy			
Khách hàng cảm thấy an toàn khi được khám và chăm sóc tại khoa Khám bệnh			
1 (0,4%)	30 (11,5%)	201 (77,3%)	28 (10,8%)

Nội dung			
Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)
Chi phí khám, chăm sóc tại khoa Khám bệnh hợp lý			
-	31 (11,9%)	101 (38,8%)	128 (49,2%)
Sự lo lắng về sức khỏe của người bệnh được nhân viên quan tâm giải quyết			
6 (2,3%)	25 (9,6%)	228 (87,7%)	1 (0,4%)
Khoa Khám bệnh đã cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng đúng cam kết, giới thiệu			
1 (0,4%)	30 (11,5%)	100 (38,5%)	129 (49,6%)
Hiệu quả sau thời gian điều trị và chăm sóc, không sai sót chuyên môn			
11 (4,2%)	20 (7,7%)	190 (73,1%)	39 (15%)
Khía cạnh khả năng đáp ứng			
Bác sĩ, nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ, đáp ứng yêu cầu chính đáng của người bệnh			
1 (0,4%)	30 (11,5%)	195 (75%)	34 (13,1%)
Người bệnh được thông báo thời gian chờ nhận dịch vụ khám, tư vấn và chăm sóc			
26 (10%)	5 (1,9%)	180 (69,2%)	49 (18,8%)
Sự sẵn sàng nhanh chóng phục vụ, giờ làm việc của khoa Khám bệnh thuận tiện			
21 (8,1%)	10 (3,8%)	190 (73,1%)	39 (15%)
Sự sẵn sàng giúp đỡ người bệnh			
22 (8,5%)	9 (3,5%)	188 (72,3%)	41 (15,8%)
Khía cạnh sự đảm bảo			
Tôn trọng sự riêng tư của người bệnh			
2 (0,8%)	29 (11,2%)	90 (34,6%)	139 (53,5%)
Khám tỉ mỉ cẩn thận của bác sĩ, chăm sóc tận tình, chu đáo của kỹ thuật viên			
3 (1,2%)	28 (10,8%)	200 (76,9%)	29 (11,2%)

Nội dung			
Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)
Trình độ chuyên môn của bác sĩ, tay nghề kỹ thuật viên			
16 (6,2%)	15 (5,8%)	220 (84,6%)	9 (3,5%)
NVYT có kiến thức để giải đáp thắc mắc			
26 (10%)	5 (1,9%)	202 (77,7%)	27 (10,4%)
Khía cạnh sự cảm thông			
Sự đồng cảm, cảm thông chia sẻ của NVYT			
6 (2,3%)	25 (9,6%)	195 (75%)	34 (13,1%)
Sự quan tâm chăm sóc, giải quyết khó khăn người bệnh			
11 (4,2%)	20 (7,7%)	199 (76,5%)	30 (11,5%)
Thái độ của NVYT đối xử với người bệnh tận tình chu đáo			
12 (4,6%)	19 (7,3%)	168 (64,6%)	61 (23,5%)
Thời gian khám, tư vấn, chăm sóc bố trí phù hợp			
1 (0,4%)	30 (11,5%)	200 (76,9%)	29 (11,2%)
Người bệnh dễ dàng gặp NVYT, trao đổi những khó khăn để được giải quyết			
1 (0,4%)	30 (11,5%)	203 (78,1%)	26 (10%)

Về khía cạnh hữu hình, đa phần người bệnh đánh giá hài lòng các tiêu chí. Dưới 10% người bệnh đánh giá không hài lòng về tiêu chí khoa Khám bệnh có trang thiết bị hiện đại, sẵn sàng phục vụ người bệnh (8,1%) và khoa dễ tìm, phòng kín đáo, tiện nghi, đầy đủ ghế ngồi (9,6%). Về khía cạnh độ tin cậy, tỷ lệ đánh giá hài lòng đạt mức cao, chỉ có dưới 5% không hài lòng về các tiêu chí hiệu quả sau thời gian điều trị và chăm sóc, không sai sót chuyên môn (4,2%), sự lo lắng về sức khỏe của người bệnh được nhân viên tại khoa Khám bệnh quan tâm giải quyết (2,3%), khách hàng cảm thấy an toàn khi được khám và chăm sóc tại khoa Khám bệnh và khoa Khám bệnh đã cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng đúng cam kết, giới thiệu (0,4%).

Tương tự, đa phần người bệnh hài lòng về khía cạnh khả năng đáp ứng, chỉ có dưới 10% không hài lòng. Cụ thể, có 10% không hài lòng về tiêu chí người bệnh được thông báo thời gian chờ nhận dịch vụ khám, tư vấn và chăm sóc; 8,5% không hài lòng về tiêu chí sự sẵn sàng giúp đỡ người bệnh; 8,1% về sự sẵn sàng nhanh chóng phục vụ, giờ làm việc của khoa Khám bệnh thuận tiện

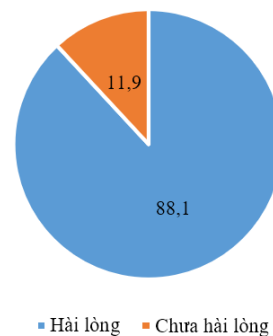
và bác sĩ, nhân viên tại khoa Khám bệnh luôn sẵn sàng giúp đỡ, đáp ứng yêu cầu chính đáng của người bệnh (0,4%). Về khía cạnh sự đảm bảo, đa phần người bệnh rất hài lòng về tiêu chí tôn trọng sự riêng tư của người bệnh (53,5%), hài lòng cao nhất về tiêu chí trình độ chuyên môn của bác sĩ, tay nghề kỹ thuật viên (84,6%) và không hài lòng nhiều nhất là về tiêu chí nhân viên y tế có kiến thức để giải đáp thắc mắc. Về khía cạnh sự cảm thông, người bệnh đánh giá rất hài lòng cao nhất về tiêu chí thái độ của nhân viên y tế (NVYT) đối xử với người bệnh tận tình chu đáo (23,5%), tỷ lệ hài lòng cao nhất về tiêu chí người bệnh dễ dàng gặp NVYT, trao đổi những khó khăn để được giải quyết (78,1%) và không hài lòng nhiều nhất là tiêu chí sự quan tâm chăm sóc, giải quyết khó khăn người bệnh (4,2%).

Bảng 2. Các yếu tố liên quan: lý do sử dụng dịch vụ

	Kết quả đánh giá sự hài lòng chung		Tổng	OR (95% C.I)	P
	Không đạt	Đạt			
Lý do sử dụng dịch vụ					
Khác	30	80	110	55,88 (10,05 - 80,8)	< 0,01
Tin tưởng vào bệnh viện	1	149	150		
Số lần đã khám tại bệnh viện					
Lần đầu	21	79	100	3,99 (2,2 - 5,1)	< 0.01
Từ lần 02 trở lên	10	150	160		

Kết quả trên cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về lý do sử dụng dịch vụ ($p < 0,01$). Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về số lần đã khám tại Bệnh viện ($p < 0,01$)

Tỉ lệ hài lòng chung



Kết quả đề án cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đạt khá cao chiếm 88,1%.

4. THẢO LUẬN

4.1 Sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2024 đạt khá cao chiếm 88,1%. Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về đánh giá sự hài lòng chung lý do sử dụng dịch vụ giữa sự tin tưởng vào Bệnh viện và lý do khác (tổng tất cả các lý do khác); sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về đánh giá sự hài lòng chung giữa số lần đã khám tại Bệnh viện lần đầu và từ 02 lần trở lên ($p < 0,01$)

4.2. Một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang giai đoạn 2024-2026

* Giải pháp 1: Giải pháp cải thiện quy trình khám chữa bệnh

- Khâu tiếp nhận bệnh: Hướng tới sự chuyên nghiệp từ khâu đón tiếp người bệnh, ngay khi bước vào sảnh khu khám bệnh, người bệnh được nhân viên phòng Công tác xã hội chào đón, hướng dẫn tiếp cận với công nghệ lấy số khám bệnh tự động, đăng kí khám qua phần mềm quản lý Bệnh viện HSOFT, hướng dẫn thủ tục bảo hiểm, chuyên tuyến, khám chữa bệnh theo yêu cầu... Đối với các đối tượng là trẻ em, thương bệnh binh, người tàn tật, Bệnh viện cần bố trí khu vực ưu tiên đón tiếp hỗ trợ thủ tục khám chữa bệnh nhanh gọn. Nhân viên phòng Công tác xã hội hướng dẫn được điều phối đưa bệnh nhân đến các phòng khám chuyên khoa.

- Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: Xây dựng quy trình, thủ tục hành chính (nhập viện, xuất viện, chuyên viện, chuyên khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ. Người bệnh được tư vấn giáo dục sức khỏe.

- Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: Xây dựng cơ sở y tế sáng – xanh – sạch – đẹp. Trong đó, “sự hài lòng” của người bệnh được coi là “đích đến”, động lực cạnh tranh về uy tín, thương hiệu, chất lượng dịch vụ y tế giữa các Bệnh viện lớn trong khu vực. Trang bị đầy đủ wifi cho người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được internet không dây (wifi) ngay tại khoa khám. Phòng khám khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy lạnh, hoặc đèn; yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi đến khám bệnh. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. Trang bị đầy đủ ghế ngồi chờ cho bệnh nhân. Trang bị đầy đủ các bảng chỉ dẫn, hướng dẫn người bệnh trong khoa khám bệnh.

- Hỗ trợ người bệnh: Đội ngũ phòng công tác xã hội tham gia vận chuyển những bệnh nhân đi lại khó khăn, người khuyết tật, người già bằng xe lăn trong suốt quá trình khám bệnh và di chuyển... Huấn luyện qui tắc ứng xử cho đối tượng: bảo vệ, hộ lý, y công, nhân viên cantin, nhà giữ xe. Ứng dụng các phương pháp khám chữa

bệnh tiên tiến, kỹ thuật cao, giúp nâng cao hiệu quả điều trị và rút ngắn thời gian nằm viện. Tăng cường công tác hướng dẫn, tư vấn cho người bệnh về thủ tục khám chữa bệnh, bảo hiểm y tế, chế độ ăn uống, nghỉ ngơi... Thiết lập đường dây nóng, hòm thư góp ý để tiếp nhận phản hồi của người bệnh, giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh.

- Cải thiện quy trình cấp phát thuốc: Rút ngắn thời gian chờ đợi là yếu tố quan trọng hàng đầu. Thái độ phục vụ tận tâm, chu đáo của NVYT ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của bệnh nhân. Khu vực cấp phát thuốc gọn gàng, sạch sẽ, tiện nghi tạo ấn tượng tốt cho bệnh nhân. Quy trình rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu giúp bệnh nhân yên tâm và tin tưởng.

* Giải pháp 2: Nâng cao kỹ năng giao tiếp, năng lực chuyên môn của NVYT

Thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, thực hiện Quy tắc ứng xử gắn với học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh nhằm tạo sự chuyên biến, thay đổi nhận thức, phong cách, kỹ năng giao tiếp, ứng xử đối với người bệnh và nhân dân.

Duy trì thực hiện công khai niêm yết số điện thoại "đường dây nóng", hộp thư điện tử của đơn vị và cá nhân lãnh đạo theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013, đồng thời duy trì, củng cố hòm thư góp ý tại các đơn vị khám chữa bệnh.

Nâng cao kỹ năng giao tiếp của NVYT: tổ chức các khóa tập huấn thường xuyên về kỹ năng giao tiếp cho tất cả NVYT 02 lần/năm. Những khóa học này nên bao gồm các nội dung như quy tắc ứng xử, giao tiếp hiệu quả với bệnh nhân và thân nhân, và những tình huống giao tiếp thực tế điển hình trong môi trường y tế.

* Giải pháp 3: Giải pháp tạo môi trường thân thiện và thoải mái

Sự hài lòng của người bệnh không chỉ phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ chuyên môn mà còn phụ thuộc vào môi trường khám chữa bệnh. Việc tạo ra một môi trường sạch sẽ, khang trang, thân thiện và thoải mái sẽ giúp người bệnh cảm thấy yên tâm và dễ chịu hơn. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang cần xây dựng mô hình phủ xanh khuôn viên, hạn chế rác thải nhựa và tuân thủ quy trình phân loại rác. Những cây xanh không chỉ làm đẹp không gian mà còn giúp giảm căng thẳng cho bệnh nhân, từ đó nâng cao tinh thần và hiệu quả điều trị.

5. KẾT LUẬN

Đối tượng nghiên cứu có bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ cao nhất là 76,2%, chỉ có 23,8% là không có bảo hiểm y tế. Có 57,7% tin tưởng vào Bệnh viện, 17,3% chi phí chấp nhận được và không phải đi xa, lý do khác là 7,7% khi các đối tượng nghiên cứu được hỏi lý do sử dụng dịch vụ. Có đến 61,5% đối tượng nghiên cứu đã từ lần 02

trở lên khám và sử dụng dịch vụ tại khoa Khám bệnh, 38,5% tỷ lệ đây là lần khám lần đầu

Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về đánh giá sự hài lòng chung lý do sử dụng dịch vụ giữa sự tin tưởng vào Bệnh viện và lý do khác (tổng tất cả các lý do khác); sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về đánh giá sự hài lòng chung giữa số lần đã khám tại Bệnh viện lần đầu và từ 02 lần trở lên ($p < 0,01$). Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt khá cao chiếm 88,1%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế. Công văn về việc nâng cao chất lượng chăm sóc hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Số 382/KCB-ĐD, ngày 11/4/2016.
- [2] Đặng Văn Giang. Thực trạng hài lòng của người bệnh khám ngoại trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Tiều Cần, tỉnh Trà Vinh 2020. Trường Đại học Y tế công cộng. 2020.
- [3] Trần Văn Hải. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa truyền nhiễm Bệnh viện Quân Y4 và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2017. Hà Nội. Trường Đại học Y tế công cộng. 2017.
- [4] Phạm Thị Thùy Ninh. Sự hài lòng của bệnh nhân khám, điều trị vật lý trị liệu ngoại trú tại khoa Y học cổ truyền và phục hồi chức năng và một số yếu tố liên quan, bệnh viện Quận 9 thành phố Hồ Chí Minh. Trường Đại học Y tế công cộng. 2019.
- [5] Pradeep Ghimire, Prajwal Ghimire, Madhu Acharya. SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. Nepal Journal of Medical Sciences 2020;5(1):79-85.
- [6] Farzianpour F, Byravan R, Amirian S. Evaluation of Patient Satisfaction and Factors Affecting It: A Review of the Literature. SciRes. 2015;7:1460-5.