

ASSESSMENT OF PATIENT SATISFACTION WITH NURSING CARE AT TIEN GIANG PROVINCIAL GENERAL HOSPITAL

Nguyen Hieu Thao*, Nguyen Nhu Hien

Tra Vinh University - 126 Nguyen Thien Thanh, Tra Vinh city, Tra Vinh province, Vietnam

Received: 12/5/2025

Revised: 04/6/2025; Accepted: 05/6/2025

ABSTRACT

Objective: To assess patient satisfaction with healthcare at the Tien Giang provincial General Hospital.

Method: Cross-sectional descriptive study.

Results: The overall patient satisfaction rate with the mental care provided by nurses at Tien Giang provincial General Hospital was 98.4%; satisfaction with the execution of nursing care activities was 98.7% (the highest); satisfaction with the relationship between patients and nurses was 96.6%. The overall patient satisfaction rate for all nursing care activities was 98.4%.

Conclusion: The patient satisfaction rate is very high (all from 96.6% and above), with the highest being 98.7% of patients satisfied with the nursing care activities. There was no significant difference in patient satisfaction rates between inpatient and outpatient groups, with p-values > 0.05. The overall patient satisfaction rate for all nursing care activities was 98.4%.

Keywords: Satisfaction, nursing, care.

*Corresponding author

Email: nhthao@tvu.edu.vn **Phone:** (+84) 393003775 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD9.2707**



ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ CHĂM SÓC ĐIỀU DƯỠNG TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH TIỀN GIANG

Nguyễn Hiếu Thảo*, Nguyễn Như Hiền

Trường Đại học Trà Vinh - 126 Nguyễn Thiện Thành, thành phố Trà Vinh, tỉnh Trà Vinh, Việt Nam

Ngày nhận bài: 12/5/2025

Ngày chỉnh sửa: 04/6/2025; Ngày duyệt đăng: 05/6/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc điều dưỡng tại Bệnh viện Đa Khoa tỉnh Tiền Giang.

Phương pháp: Nghiên cứu cắt ngang mô tả.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về sự chăm sóc tinh thần của điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang là 98,4%; hài lòng về thực hiện hoạt động chăm sóc của điều dưỡng 98,7% (đạt cao nhất); hài lòng về mối quan hệ giữa người bệnh và điều dưỡng là 96,6%. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về tất cả các hoạt động chăm sóc của điều dưỡng là 98,4%.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh rất cao (đều từ 96,6% trở lên), trong đó cao nhất là 98,7% người bệnh hài lòng việc thực hiện hoạt động chăm sóc của điều dưỡng. Không có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng của người bệnh khối nội và khối ngoại với $p > 0,05$. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về tất cả các hoạt động chăm sóc của điều dưỡng là 98,4%.

Từ khóa: Hài lòng, điều dưỡng, chăm sóc.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay chưa có sự thống nhất giữa các khái niệm về sự hài lòng của bệnh nhân trong chăm sóc sức khỏe. Trong mô hình đo lường chất lượng của Donabedian A, sự hài lòng của bệnh nhân được định nghĩa là thước đo kết quả do bệnh nhân báo cáo trong khi quy trình chăm sóc có thể được đo lường bằng kinh nghiệm của bệnh nhân [6]. Ngoài ra, Jenkinson C và cộng sự chỉ ra rằng sự hài lòng của bệnh nhân hầu như là thể hiện thái độ đối với sự chăm sóc hoặc các khía cạnh của sự chăm sóc [7]. Trong khi đó, Normand C và cộng sự cho rằng sự hài lòng của bệnh nhân là cảm xúc, tình cảm và nhận thức của họ về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp [8]. Mặt khác, các tác giả khác định nghĩa sự hài lòng của bệnh nhân là mức độ phù hợp giữa kỳ vọng của bệnh nhân về dịch vụ chăm sóc lý tưởng và nhận thức của họ về dịch vụ chăm sóc thực sự nhận được. Do đó, có thể thấy chăm sóc điều dưỡng (ĐD) là chìa khóa quan trọng trong việc hạn chế sự phàn nàn của bệnh nhân, duy trì, hồi phục tình trạng sức khỏe của bệnh nhân và giúp nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân.

Việc hiểu rõ về mong đợi, đề xuất và phản hồi của bệnh nhân sẽ là chiếc chìa khóa giúp bệnh viện biết những hạng mục nào nên được ưu tiên và những hạng mục nào cần thay đổi trong dịch vụ, từ đó đảm bảo sự hài lòng cho tất cả bệnh nhân. Do đó, chúng tôi thực hiện đề tài nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc sức khỏe tại Bệnh viện Đa Khoa tỉnh Tiền

Giang. Đây sẽ là tiền đề giúp cho các hoạt động can thiệp cải thiện sự hài lòng của người bệnh tại bệnh viện trong tương lai.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Tiêu chí lựa chọn:

+ Bệnh nhân ≥ 18 tuổi điều trị nội trú từ 5 ngày trở lên và được thông báo ra viện tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang (thuộc các khoa: Nội A, Lão, Nhiễm, Ngoại Chấn thương, Ngoại Thần kinh, Nội tiết và Đái tháo đường).

+ Các ĐD công tác tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang (cũng thuộc các khoa trên).

- Tiêu chí loại trừ: người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu, người bệnh hôn mê hoặc có tinh thần không tỉnh táo, người bệnh không biết chữ, không có khả năng đọc hiểu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu cắt ngang mô tả.

- Cỡ mẫu áp dụng theo công thức tính cỡ mẫu để xác định 1 tỉ lệ:

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

Trong đó: n là số người tham gia vào nghiên cứu; $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ với $\alpha = 5\%$; p là trị số mong muốn của tỷ lệ (p

*Tác giả liên hệ

= 0,445 dựa vào kết quả nghiên cứu của Huỳnh Anh Dũng năm 2018 [3]); d là sai số tối đa cho phép, dự kiến 5% sai số, d = 0,05 (độ tin cậy 95%).

Áp dụng vào công thức xác định cỡ mẫu trên, tính được n = 384. Trong nghiên cứu này, chúng tôi chọn cỡ mẫu

384, trong đó có 256 bệnh nhân khối nội và 128 bệnh nhân khối ngoại.

2.3. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được quản lý và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel và SPSS 20.0.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về sự chăm sóc tinh thần của ĐD

Nội dung	Khối nội (n = 256)		Khối ngoại (n = 128)		Tổng cộng (n = 384)		P
	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	
Hài lòng với việc theo dõi diễn biến, hỏi thăm về tình hình bệnh tật của người bệnh hàng ngày trong thời gian nằm viện	0	256 (100%)	0	128 (100%)	0	384 (100%)	-
Hài lòng với sự tôn trọng của ĐD (qua lời nói, thái độ, cử chỉ) trong khi chăm sóc	1 (0,4%)	255 (99,6%)	2 (1,6%)	126 (98,4%)	3 (0,8%)	381 (99,2%)	0,22
Hài lòng với sự đón tiếp và sắp xếp giường bệnh của ĐD	2 (0,8%)	254 (99,2%)	0	128 (100%)	2 (0,5%)	382 (99,5%)	0,31
Hài lòng về mức độ cảm thông, chia sẻ về bệnh tật của ĐD với người bệnh	2 (0,8%)	254 (99,2%)	2 (1,6%)	126 (98,4%)	4 (1,0%)	380 (99,0%)	0,47
Hài lòng với sự động viên, an ủi, khích lệ tinh thần của ĐD trong thời gian điều trị	7 (2,8%)	249 (97,2%)	2 (1,6%)	126 (98,4%)	9 (2,3%)	375 (97,7%)	0,47
Hài lòng chung về sự chăm sóc tinh thần của ĐD	5 (2,0%)	251 (98,0%)	1 (0,8%)	127 (99,2%)	6 (1,6%)	378 (98,4%)	0,38

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về sự chăm sóc tinh thần của ĐD tại Bệnh viện Đa Khoa tỉnh Tiền Giang là 98,4%. Trong đó tỷ lệ hài lòng của người bệnh các khoa ngoại cao hơn các khoa nội, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê với p = 0,38 (p > 0,05).

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thực hiện hoạt động chăm sóc của ĐD

Nội dung	Khối nội (n = 256)		Khối ngoại (n = 128)		Tổng cộng (n = 384)		P
	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	
Hài lòng về việc thực hiện các quy trình kỹ thuật ĐD	1 (0,4%)	255 (99,6%)	0	128 (100%)	1 (0,3%)	383 (99,7%)	0,47
Hài lòng với việc ĐD đến và xử trí kịp thời các dấu hiệu bất thường (quá lạnh, quá đau, nôn...) khi được thông báo	0	256 (100%)	0	128 (100%)	0	384 (100%)	-
Hài lòng với sự hướng dẫn các thủ tục hành chính (viện phí, bảo hiểm y tế...) khi vào khoa điều trị	1 (0,4%)	255 (99,6%)	1 (0,8%)	127 (99,2%)	2 (0,5%)	382 (99,5%)	0,61
Hài lòng với sự giúp đỡ của ĐD khi thực hiện các hoạt động (hỗ trợ ăn uống, đi lại, vệ sinh thân thể, đại tiểu tiện...)	6 (2,4%)	250 (97,6%)	2 (1,6%)	126 (98,4%)	8 (2,1%)	376 (97,9%)	0,61
Hài lòng với sự hướng dẫn và trang bị đầy đủ đồ vải (ga giường, quần áo) khi vào khoa điều trị	6 (2,4%)	250 (97,6%)	0	128 (100%)	6 (1,5%)	378 (98,5%)	0,08

Nội dung	Khối nội (n = 256)		Khối ngoại (n = 128)		Tổng cộng (n = 384)		p
	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	
Hài lòng về sự sắp xếp của ĐD khi người bệnh ra viện	5 (2,0%)	251 (98,0%)	4 (3,2%)	124 (96,8%)	9 (2,3%)	375 (97,7%)	0,47
Hài lòng về thực hiện công khai thuốc hàng ngày của ĐD	4 (1,6%)	252 (98,4%)	2 (1,6%)	126 (98,4%)	6 (1,6%)	378 (98,4%)	1,0
Hài lòng việc ĐD đưa đi làm các xét nghiệm (chụp X quang, siêu âm...) trong thời gian nằm viện	2 (0,8%)	254 (99,2%)	3 (2,3%)	125 (97,7%)	5 (1,3%)	379 (98,7%)	0,20
Hài lòng về thời gian chờ đợi ĐD (chăm sóc, thực hiện thuốc, thay dịch truyền...)	9 (3,5%)	247 (96,5%)	4 (3,2%)	124 (96,8%)	13 (3,4%)	371 (96,6%)	0,84
Hài lòng về thực hiện chăm sóc của ĐD	5 (2,0%)	251 (98,0%)	0	128 (100%)	5 (1,3%)	379 (98,7%)	0,11

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về thực hiện hoạt động chăm sóc của ĐD tại Bệnh viện Đa Khoa tỉnh Tiền Giang là 98,7%, trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là ĐD đến và xử trí kịp thời các dấu hiệu bất thường (quá lạnh, quá đau, nôn...) khi được thông báo (100%) và thấp nhất là hài lòng về thời gian chờ đợi ĐD (chăm sóc, thực hiện thuốc, thay dịch truyền...) chiếm 96,6%.

Bảng 3. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về mối quan hệ giữa người bệnh và ĐD

Nội dung	Khối nội (n = 256)		Khối ngoại (n = 128)		Tổng cộng (n = 384)		p
	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	
Hài lòng với sự hướng dẫn về các nội quy khoa phòng, bệnh viện và quyền lợi của người bệnh	5 (2,0%)	251 (98,0%)	4 (3,2%)	124 (96,8%)	9 (2,3%)	375 (97,7%)	0,47
Hài lòng với sự thân thiện, vui vẻ của ĐD	2 (0,8%)	254 (99,2%)	4 (3,2%)	124 (96,8%)	6 (1,6%)	378 (98,4%)	0,08
Hài lòng với sự giải đáp những băn khoăn thắc mắc của ĐD	6 (2,4%)	250 (97,6%)	5 (3,9%)	123 (96,1%)	11 (2,9%)	373 (97,1%)	0,38
Hài lòng về thái độ quan tâm, lắng nghe của ĐD	2 (0,8%)	254 (99,2%)	3 (2,3%)	125 (97,7%)	5 (1,3%)	379 (98,7%)	0,03
Hài lòng về việc ĐD không gây khó khăn, phiền hà trong quá trình chăm sóc và điều trị tại khoa	3 (1,2%)	253 (98,8%)	1 (0,8%)	127 (99,2%)	4 (1,0%)	380 (99,0%)	0,72
Hài lòng về việc ĐD chào hỏi và tự giới thiệu về bản thân mỗi khi tiếp xúc	14 (5,4%)	242 (94,6%)	9 (7,0%)	119 (93,0%)	23 (6,0%)	361 (94,0%)	0,54
Hài lòng chung về mối quan hệ giữa người bệnh và ĐD	7 (2,7%)	249 (97,3%)	6 (4,7%)	122 (95,3%)	13 (3,4%)	371 (96,6%)	0,31

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về mối quan hệ giữa người bệnh và ĐD là 96,6%, trong đó ĐD khối nội có tỷ lệ hài lòng cao hơn khối ngoại, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê với $p = 0,31$ ($p > 0,05$).

Bảng 4. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về công tác chăm sóc của ĐD theo từng nội dung (n = 384)

Nội dung	Khối nội (n = 256)		Khối ngoại (n = 128)		Tổng cộng (n = 384)		p
	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	
Chăm sóc tinh thần	5 (2,0%)	251 (98,0%)	1 (0,8%)	127 (99,2%)	6 (1,6%)	378 (98,4%)	0,38
Thực hiện hoạt động chăm sóc	5 (2,0%)	251 (98,0%)	0	128 (100%)	5 (1,3%)	379 (98,7%)	0,11
Mối quan hệ giữa ĐD và người bệnh	7 (2,7%)	249 (97,3%)	6 (4,7%)	122 (95,3%)	13 (3,4%)	371 (96,6%)	0,31
Hài lòng chung	5 (2,0%)	251 (98,0%)	1 (0,8%)	127 (99,2%)	6 (1,6%)	378 (98,4%)	0,38

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh rất cao (đều từ 96,6% trở lên), trong đó cao nhất là 98,7% người bệnh hài lòng việc thực hiện hoạt động chăm sóc của ĐD. Không có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng của người bệnh khối nội và khối ngoại (đều có $p > 0,05$).

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về tất cả các hoạt động chăm sóc của ĐD là 98,4%.

4. BÀN LUẬN

Qua kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng về chăm sóc tinh thần của ĐD tại bệnh viện rất cao; đặc biệt tỷ lệ người bệnh hài lòng với việc theo dõi diễn biến, hỏi thăm về tình hình bệnh tật của người bệnh hàng ngày trong thời gian nằm viện chiếm tỷ lệ cao nhất (100%), trong khi đó tỷ lệ thấp nhất là hài lòng với sự động viên, an ủi, khích lệ tinh thần của ĐD trong thời gian nằm điều trị tại khoa cũng đạt 97,7%. Không ghi nhận có sự khác biệt sự hài lòng về chăm sóc tinh thần của ĐD tại khối nội và khối ngoại (đều có $p > 0,05$). Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về sự chăm sóc tinh thần của ĐD tại Bệnh viện Đa Khoa tỉnh Tiền Giang là 98,4%, trong đó tỷ lệ hài lòng của người bệnh ở các khoa ngoại cao hơn các khoa nội, tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê với $p = 0,38$ ($p > 0,05$). Nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý tại Khoa Nội tổng hợp, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang thấy 92,6% người bệnh hài lòng với sự động viên khích lệ tinh thần của ĐD [4], thấp hơn khảo sát của chúng tôi của chúng tôi. Ngoài ra, nghiên cứu của Bùi Thị Bích Ngà (2011) tại Bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương cũng có tỉ lệ thấp hơn nghiên cứu của chúng tôi [5].

Kết quả phân tích của chúng tôi ghi nhận $\geq 96,6\%$ người bệnh hài lòng về việc thực hiện các hoạt động chăm sóc người bệnh của ĐD, trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là ĐD đến và xử trí kịp thời các dấu hiệu bất thường (quá lạnh, quá đau, nôn...) khi được thông báo với 100% và thấp nhất là hài lòng về thời gian chờ đợi ĐD (chăm sóc, thực hiện thuốc, thay dịch truyền...) chiếm 96,6%. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về thực hiện hoạt động chăm sóc của ĐD tại Bệnh viện Đa

Khoa tỉnh Tiền Giang là 98,7%, trong đó tỷ lệ hài lòng của người bệnh các khoa ngoại đạt tuyệt đối (100%) so với các khoa nội là 98%; tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê với $p = 0,11$ ($p > 0,05$). Như vậy, không ghi nhận sự khác biệt về mức độ hài lòng về việc thực hiện các hoạt động chăm sóc người bệnh của ĐD khối nội và khối ngoại (đều có $p > 0,05$).

Tỷ lệ hài lòng về các hoạt động chăm sóc của ĐD trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với các nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý (2013) tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang (64,4%) [4], của Ngô Thị Lan Anh (2017) tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình (83,5%) [2] và của Nguyễn Bá Anh (2012) tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức (95,8%) [1].

Ngoài ra, trong nghiên cứu của chúng tôi có 99,73% người bệnh hài lòng về ĐD thực hiện quy trình kỹ thuật chuyên môn. Kết quả này cao hơn so với các nghiên cứu của Nguyễn Bá Anh (89,9%) [1], Nguyễn Ngọc Lý (89,4%) [4] và Ngô Thị Lan Anh (90,5%) [2].

Qua kết quả khảo sát của chúng tôi cho thấy, tỷ lệ hài lòng về mối quan hệ giữa người bệnh và ĐD khá cao, đều trên 94%, trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là sự thân thiện, vui vẻ và không gây khó khăn, phiền hà trong quá trình chăm sóc điều trị tại khoa khi tiếp xúc với người bệnh (99%); tỷ lệ thấp nhất là hài lòng với chào hỏi, giới thiệu tên khi tiếp xúc với người bệnh (94%). Không ghi nhận sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng về mối quan hệ giữa người bệnh và ĐD khối nội và khối ngoại (đều có $p > 0,05$). Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về mối quan hệ giữa người bệnh và ĐD là 96,6%, trong đó tỷ lệ hài lòng với ĐD khối nội cao hơn ĐD khối ngoại, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê với $p = 0,31$ ($p > 0,05$). Kết quả của chúng tôi về tỷ lệ người bệnh hài lòng về mối quan hệ giữa ĐD và người bệnh cao hơn kết quả của Ngô Thị Lan Anh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình (80,5%) [2].

Trong 3 nội dung khảo sát sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc ĐD tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, ghi nhận: tỷ lệ hài lòng của người bệnh rất cao (đều từ 96,6% trở lên), trong đó cao nhất là 98,7% người bệnh

hài lòng việc thực hiện hoạt động chăm sóc của ĐD. Không có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng của người bệnh khối nội và khối ngoại ($p > 0,05$). Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về tất cả các hoạt động chăm sóc của ĐD là 98,4%. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về chăm sóc ĐD của chúng tôi cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Bá Anh (2012) tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức với tỷ lệ hài lòng là 93,5% [1], đồng thời cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý (2014) tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang (65,0%) [3]. Sự khác biệt này có thể do đặc trưng của mỗi bệnh viện khác nhau và trong mỗi nghiên cứu các tác giả sử dụng thang đo đánh giá khác nhau.

5. KẾT LUẬN

Qua đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc ĐD tại Bệnh viện Đa Khoa tỉnh Tiền Giang năm 2022 trên 384 người bệnh điều trị nội trú, có kết quả như sau: tỷ lệ hài lòng của người bệnh rất cao (đều từ 96,6% trở lên), trong đó cao nhất là người bệnh hài lòng việc thực hiện hoạt động chăm sóc của ĐD (98,7%), không có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng của người bệnh khối nội và khối ngoại với ($p > 0,05$). Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về tất cả các hoạt động chăm sóc của ĐD là 98,4%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Bá Anh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng tại một số khoa lâm sàng Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức năm 2012, Tạp chí Y tế công cộng, 2014, 45, tr. 33-44.
- [2] Ngô Thị Lan Anh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc điều dưỡng tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình, Tạp chí Y dược lâm sàng 108, 2017, số 13.
- [3] Huỳnh Anh Dũng. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về sự chăm sóc của điều dưỡng tại Khoa Huyết học, Bệnh viện Chợ Rẫy năm 2018. Luận văn thạc sĩ y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội, 2020, trang 95.
- [4] Nguyễn Ngọc Lý. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng tại Khoa Nội tổng hợp, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang. Luận văn thạc sĩ y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội, 2013, tr. 90.
- [5] Bùi Thị Bích Ngà. Thực trạng công tác chăm sóc của điều dưỡng qua nhận xét của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương. Luận văn thạc sĩ y tế công cộng. Trường Đại học Y tế công cộng, 2011, tr. 87-90.
- [6] Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. The Milbank Quarterly, 2005, 83 (4): 691.
- [7] Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. Quality and safety in health care, 2002, 11 (4): 335-9.
- [8] Normand C, Doagllas H.R, Castelnuovo E. Quality in nursing care: context, complexity and the role of professions. NT Research, 2020, 5 (6): 407-15.