

ASSESSMENT OF PATIENT SATISFACTION AFTER SURGICAL INTERVENTION FOR UTERINE FIBROIDS AT THE OBSTETRICS DEPARTMENT, QUANG NINH OBSTETRICS AND PEDIATRICS HOSPITAL IN 2024

Vu Thi Xuan Hoan^{1*}, Tong Thi Duyen¹, Tieu Thi Nhung¹,
Nguyen Thanh Huyen¹, Nguyen Tien Hao¹, Nguyen Thi Hop¹,
Tran Thi Loan¹, Nguyen Thu Hoai², Le Thu Thao³

¹Vinmec Smart City International General Hospital -

Vinhomes Smart City Urban Area, Tay Mo street, Tay Mo Ward, Hanoi, Vietnam

²108 Military Central Hospital - 1 Tran Hung Dao, Hai Ba Trung Ward, Ha Noi, Vietnam

³National Hospital of Endocrinology - Nguyen Bo street, Yen So Ward, Ha Noi, Vietnam

Received: 17/06/2025

Revised: 29/08/2025; Accepted: 12/09/2025

ABSTRACT

Objective: To assess the level of satisfaction among patients after undergoing inpatient surgical treatment for uterine fibroids at the Obstetrics Department of Quang Ninh Obstetrics and Pediatrics Hospital.

Subjects and methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 84 patients. Data were collected using a standardized questionnaire issued under Decision No. 3869/QĐ-BYT (2019), applying a five-point Likert scale.

Results: Overall patient satisfaction was found to be very high across all assessed dimensions: accessibility (mean score ranging from 4.83 ± 0.37 points to 4.89 ± 0.31 points), transparency of information and treatment procedures (100%), facility infrastructure and service amenities (4.89 ± 0.31 points to 4.96 ± 0.18 points), attitude and professional competence of healthcare staff (4.89 ± 0.31 points to 4.96 ± 0.18 points), and overall service delivery (4.88 ± 0.32 points to 4.92 ± 0.25 points).

Conclusion: Patients who underwent surgical treatment for uterine fibroids at the Obstetrics Department of Quang Ninh Obstetrics and Pediatrics Hospital reported a very high level of satisfaction (100%) across all service-related dimensions evaluated.

Keywords: Patient satisfaction, uterine fibroids, postoperative care, healthcare service quality.

*Corresponding author

Email: hoanvtx94@gmail.com Phone: (+84) 989517766 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD13.3221>

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH SAU CAN THIỆP PHẪU THUẬT U XƠ TỬ CUNG TẠI KHOA PHỤ, BỆNH VIỆN SẢN NHI QUẢNG NINH NĂM 2024

Vũ Thị Xuân Hoan^{1*}, Tống Thị Duyên¹, Tiêu Thị Nhung¹,
Nguyễn Thanh Huyền¹, Nguyễn Tiến Hào¹, Nguyễn Thị Hợp¹,
Trần Thị Loan¹, Nguyễn Thu Hoài², Lê Thu Thảo³

¹Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Smart City -

Khu đô thị Vinhomes Smart City, đường Tây Mỗ, P. Tây Mỗ, Hà Nội, Việt Nam

²Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 - 1 Trần Hưng Đạo, P. Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam

³Bệnh viện Nội tiết Trung ương - đường Nguyễn Bồi, P. Yên Sở, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 17/06/2025

Chỉnh sửa ngày: 29/08/2025; Ngày duyệt đăng: 12/09/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh sau phẫu thuật u xơ tử cung điều trị nội trú tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 84 người bệnh. Dữ liệu được thu thập bằng bảng hỏi tiêu chuẩn theo Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ.

Kết quả: Mức độ hài lòng trung bình của người bệnh rất cao ở tất cả các nhóm nội dung khảo sát: khả năng tiếp cận ($4,83 \pm 0,37$ điểm đến $4,89 \pm 0,31$ điểm); thông tin minh bạch và thủ tục điều trị (100%); cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ($4,89 \pm 0,31$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm); thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ($4,89 \pm 0,31$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm); cung cấp dịch vụ phục vụ người bệnh đạt ($4,88 \pm 0,32$ điểm đến $4,92 \pm 0,25$ điểm).

Kết luận: Người bệnh sau phẫu thuật u xơ tử cung tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh cho thấy mức độ hài lòng rất cao (100%) trên toàn bộ các yếu tố dịch vụ được khảo sát.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh, u xơ tử cung, chăm sóc hậu phẫu, chất lượng dịch vụ y tế.

1. MỞ ĐẦU

Sự hài lòng của người bệnh là một trong những chỉ số then chốt phản ánh chất lượng dịch vụ y tế, đồng thời đóng vai trò định hướng trong quá trình cải tiến và hoàn thiện hoạt động khám chữa bệnh. Việc khảo sát và phân tích ý kiến của người bệnh không chỉ giúp phát hiện những vấn đề còn tồn tại trong quy trình chăm sóc mà còn là cơ sở quan trọng để thiết lập các chiến lược nâng cao chất lượng bệnh viện.

Trong bối cảnh hệ thống y tế ngày càng tiến tới cơ chế tự chủ, sự hài lòng của người bệnh trở thành yếu tố quyết định đối với khả năng duy trì và phát triển thương hiệu bệnh viện. Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng mức độ hài lòng có mối liên hệ mật thiết với mức độ tin tưởng, sự tuân thủ điều trị cũng như tỷ lệ

quay lại khám bệnh của người dân.

Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh là đơn vị chuyên tiếp nhận và điều trị số lượng lớn bệnh nhân phẫu thuật phụ khoa mỗi năm, trong đó u xơ tử cung chiếm tỷ lệ đáng kể với khoảng 300 ca. Do đặc thù nhóm đối tượng điều trị chủ yếu là phụ nữ trong độ tuổi sinh sản, nhu cầu được chăm sóc toàn diện cả về thể chất lẫn tâm lý là rất lớn. Tuy nhiên, việc đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh sau phẫu thuật tại khoa vẫn còn hạn chế về mặt dữ liệu thực chứng.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu này được triển khai nhằm phân tích và đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh sau phẫu thuật u xơ tử cung tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh năm 2024. Kết quả nghiên

*Tác giả liên hệ

Email: hoanvtx94@gmail.com Điện thoại: (+84) 989517766 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD13.3221>

cứu được kỳ vọng sẽ cung cấp cơ sở khoa học phục vụ công tác quản lý chất lượng và hoạch định các giải pháp cải tiến dịch vụ điều trị nội trú trong tương lai.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh sau can thiệp phẫu thuật u xơ tử cung tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Từ tháng 4/2024 đến tháng 9/2024 tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh.

2.3. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Tổng cộng 84 người bệnh sau phẫu thuật u xơ tử cung được lựa chọn bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, bảo đảm đáp ứng tiêu chí nghiên cứu.

2.4. Công cụ thu thập số liệu

Dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn trực tiếp bằng bộ câu hỏi tiêu chuẩn theo Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019 [4]. Bộ công cụ sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, trong đó: rất không hài lòng (1 điểm), không hài lòng (2 điểm), bình thường (3 điểm), hài lòng (4 điểm), rất hài lòng (5 điểm).

2.5. Biến số nghiên cứu

- Thông tin về người bệnh: tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, phương pháp phẫu thuật, tình trạng dẫn lưu, thời gian nằm viện.
- Nội dung đánh giá sự hài lòng người bệnh gồm: khả năng tiếp cận, tính minh bạch thông tin và thủ tục, cơ sở vật chất và trang thiết bị, thái độ và chuyên môn của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ.

2.6. Xử lý và phân tích số liệu

Dữ liệu được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0, sử dụng thống kê mô tả để tính tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn ($\bar{X} \pm SD$) cho từng yếu tố khảo sát.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận (n = 84)

Khả năng tiếp cận	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Các biển báo chỉ dẫn, sơ đồ trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	84	100	4,83 ± 0,37
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	84	100	4,83 ± 0,37
Đánh số tòa nhà, cầu thang, buồng bệnh rõ ràng, dễ tìm	84	100	4,84 ± 0,36
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	84	100	4,88 ± 0,32
Người bệnh gọi, hỏi được nhân viên y tế nhân viên y tế khi cần thiết	84	100	4,89 ± 0,31

Tất cả người bệnh đều đánh giá cao về khả năng tiếp cận với điểm trung bình dao động từ 4,83 ± 0,37 điểm đến 4,89 ± 0,31 điểm, phản ánh tính dễ dàng trong việc tiếp cận thông tin chỉ dẫn và thời gian thăm bệnh rõ ràng.

Bảng 2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (n = 84)

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Quy trình, thủ tục khám bệnh, công khai, thuận tiện	84	100	4,85 ± 0,32
Được hướng dẫn về nội quy, quy định, thông tin cần thiết trong khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	84	100	4,88 ± 0,35
Được giải thích đầy đủ, rõ ràng về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị	84	100	4,90 ± 0,29

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Được giải thích, tư vấn rõ ràng, đầy đủ trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao	84	100	$4,92 \pm 0,25$
Được cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị công khai	84	100	$4,89 \pm 0,31$

Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đều có mức trung bình đạt rất cao, từ $4,85 \pm 0,32$ điểm đến $4,92 \pm 0,25$ điểm.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 84)

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ trang thiết bị làm mát, làm ấm	84	100	$4,89 \pm 0,39$
Mỗi người một giường đầy đủ ga, gối an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	84	100	$4,85 \pm 0,35$
Nhà tắm, phòng vệ sinh, sạch sẽ, sử dụng tốt	84	100	$4,83 \pm 0,37$
Đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự khi nằm viện	84	100	$4,88 \pm 0,32$
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	84	100	$4,82 \pm 0,38$
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	84	100	$4,82 \pm 0,33$
Có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như khám bệnh, thay quần áo, đi vệ sinh tại giường	84	100	$4,77 \pm 0,42$

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Căng-tin bệnh viện phục vụ đầy đủ, chất lượng ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu	84	100	$4,76 \pm 0,42$
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	84	100	$4,96 \pm 0,18$

Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất, điều kiện buồng bệnh, hệ thống điều hòa, trang thiết bị y tế và môi trường sạch sẽ, tất cả đều hài lòng với mức trung bình đạt từ $4,77 \pm 0,42$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm.

Bảng 4. Mức độ hài lòng về thái độ và chuyên môn của nhân viên y tế (n = 84)

Thái độ và chuyên môn của nhân viên y tế	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Bác sĩ, điều dưỡng có thái độ, lời nói, giao tiếp đúng mực	84	100	$4,96 \pm 0,18$
Nhân viên phục vụ (kế toán, hộ lý, bảo vệ...) có thái độ, lời nói, giao tiếp đúng mực	84	100	$4,90 \pm 0,29$
Được nhân viên y tế tôn trọng, quan tâm, giúp đỡ, đối xử công bằng	84	100	$4,92 \pm 0,25$
Bác sĩ, điều dưỡng phối hợp và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	84	100	$4,91 \pm 0,27$
Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	84	100	$4,89 \pm 0,31$
Được tư vấn chế độ dinh dưỡng, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	84	100	$4,91 \pm 0,27$
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	84	100	$4,94 \pm 0,23$

Tỷ lệ hài lòng đạt 100% với điểm trung bình từ $4,89 \pm 0,31$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm. Nhân viên y tế được đánh giá thân thiện, tận tâm, không gợi ý bồi dưỡng và giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh lý.

Bảng 5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ y tế (n = 84)

Kết quả cung cấp dịch vụ	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Cấp phát thuốc đầy đủ, chất lượng và hướng dẫn sử dụng thuốc	84	100	$4,91 \pm 0,27$
Trang thiết bị hiện đại, vật tư y tế đáp ứng nguyện vọng đầy đủ	84	100	$4,88 \pm 0,32$
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	84	100	$4,89 \pm 0,31$
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	84	100	$4,92 \pm 0,25$
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	84	100	$4,92 \pm 0,25$

Người bệnh bày tỏ sự hài lòng rất cao với chất lượng điều trị, sự đầy đủ của thuốc, trang thiết bị và mức độ tin tưởng vào dịch vụ y tế, với điểm trung bình từ $4,88 \pm 0,32$ điểm đến $4,92 \pm 0,25$ điểm.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh nội trú sau phẫu thuật u xơ tử cung tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh đạt tỷ lệ rất cao, với điểm trung bình từ 4,83-4,96 điểm trên thang đo 5 điểm. Điều này phản ánh chất lượng chăm sóc toàn diện được duy trì ổn định trên nhiều khía cạnh, từ tiếp cận dịch vụ, cơ sở vật chất, đến chuyên môn và thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

Về khả năng tiếp cận, tất cả người bệnh đều hài lòng với hệ thống chỉ dẫn, biển báo và tính thuận tiện trong thăm khám, với điểm trung bình dao động từ $4,83 \pm 0,37$ điểm đến $4,89 \pm 0,31$ điểm. Mức độ hài lòng này cao hơn so với nghiên cứu của Trần Thanh Bình (94,6%, trung bình $4,49 \pm 0,48$ điểm) tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên [1] và nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Phước tại Viện Tim mạch Việt Nam, Bệnh viện Bạch Mai (95%) [2]. Kết quả nổi bật của nghiên cứu này có thể được lý giải bởi hệ thống tổ chức khoa phòng của Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh đã được điều chỉnh theo hướng hợp lý, thuận tiện cho di chuyển và tiếp cận, cùng với việc cải tiến về quy trình đón tiếp và hướng dẫn người bệnh.

Đối với minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, tỷ lệ hài lòng là tuyệt đối (100%) phản ánh nỗ

lực trong việc chuẩn hóa quy trình hành chính và truyền thông nội bộ. Việc người bệnh được cung cấp đầy đủ thông tin về tình trạng bệnh, phác đồ điều trị và chi phí liên quan, cũng như được tư vấn trước các thủ thuật, đã góp phần củng cố niềm tin và sự hợp tác trong điều trị. So với nghiên cứu của Trần Thanh Bình (93,5%) [1], kết quả nghiên cứu này thể hiện sự tiến bộ rõ rệt, một phần nhờ vào việc áp dụng hệ thống phần mềm quản lý bệnh viện hiện đại và đào tạo liên tục nhân viên về kỹ năng giao tiếp, tư vấn.

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ cũng được đánh giá rất cao, với điểm trung bình dao động từ $4,77 \pm 0,42$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm, cao hơn nghiên cứu của Trần Thanh Bình tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên (94,7%) với điểm hài lòng trung bình $4,41 \pm 0,59$ điểm [1]. Tất cả người bệnh đều hài lòng với buồng bệnh sạch sẽ, tiện nghi, môi trường điều trị an toàn và không gian xanh sạch đẹp. Đây là những yếu tố góp phần nâng cao trải nghiệm điều trị và tâm lý người bệnh trong quá trình nằm viện. Việc đảm bảo đầy đủ vật dụng cá nhân, nước uống, quần áo và sự riêng tư cũng là điểm nhấn trong mô hình chăm sóc toàn diện tại đây.

Về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, điểm số cao (trung bình từ $4,89 \pm 0,31$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm) cho thấy người bệnh đánh giá rất tích cực đối với sự tận tâm, chuyên nghiệp và công bằng trong chăm sóc. Không ghi nhận bất kỳ trường hợp nào có biểu hiện gợi ý chi phí ngoài quy định. Đây là kết quả phản ánh hiệu quả của các chương trình đào tạo, kiểm soát đạo đức nghề nghiệp và xây dựng văn hóa ứng xử của bệnh viện. Các nghiên cứu trước đây của Hồ Phương Thúy (2020) tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang và nghiên cứu của Ngô Quang Thiện (2022) tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh ủng hộ khẳng định vai trò của yếu tố giao tiếp, thái độ trong việc nâng cao sự hài lòng của người bệnh [3]. Người bệnh khi nhập viện thường trong trạng thái đau đớn, lo âu; người nhà của họ cũng mang tâm lý căng thẳng. Trong hoàn cảnh đó, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế đóng vai trò then chốt, để ảnh hưởng đến cảm nhận của người bệnh. Nhận thức rõ điều này, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh đã chú trọng đào tạo kỹ năng giao tiếp, ứng xử và phong cách phục vụ cho toàn bộ đội ngũ, đặc biệt tại các khu vực đón tiếp và điều trị. Những phản ánh tiêu cực được xử lý nghiêm minh nhằm duy trì hình ảnh chuyên nghiệp. Bên cạnh việc nâng cao trình độ chuyên môn, bệnh viện không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ và chăm sóc toàn diện, coi sự hài lòng của người bệnh là nền tảng tạo dựng uy tín và niềm tin. Đây cũng chính là định hướng phát triển bền vững trong hoạt động khám, chữa bệnh của bệnh viện.

Cuối cùng, về kết quả cung cấp dịch vụ bao gồm tính đầy đủ của thuốc, trang thiết bị y tế, hiệu quả điều trị và sự hài lòng về chi phí đều đạt tỷ lệ hài lòng 100%

với điểm trung bình cao, từ $4,88 \pm 0,32$ điểm đến $4,92 \pm 0,25$ điểm. Nghiên cứu của chúng tôi cao hơn nghiên cứu của Trần Thanh Bình tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên (94,7%) với điểm hài lòng trung bình $4,41 \pm 0,59$ điểm [1] và nghiên cứu của Ngô Quang Thiện (2022) đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh cho thấy kết quả điểm hài lòng cũng tương đối cao [3]. Điều này thể hiện rằng sự phối hợp đồng bộ giữa đội ngũ y tế, hệ thống quản lý tạo điều kiện tối ưu cho quá trình điều trị. Kết quả này cũng phù hợp với xu hướng gia tăng kỳ vọng của người bệnh về tính minh bạch và hiệu quả trong điều trị tại các bệnh viện công lập.

Như vậy, nghiên cứu đã cho thấy mức độ hài lòng toàn diện và đồng đều của người bệnh sau phẫu thuật u xơ tử cung tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh. Đây là minh chứng cho chất lượng dịch vụ y tế ngày càng được cải thiện, đồng thời đặt ra yêu cầu duy trì và nâng cao các yếu tố cấu thành sự hài lòng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày một gia tăng.

5. KẾT LUẬN

Người bệnh sau phẫu thuật u xơ tử cung tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh có mức độ hài lòng rất cao trên tất cả các khía cạnh khảo sát, với điểm trung bình từ $4,83-4,96/5$. Kết quả này cho thấy sự hiệu quả trong công tác tổ chức điều trị, chăm

sóc và phục vụ người bệnh. Việc duy trì chất lượng chuyên môn kết hợp với cải tiến thái độ giao tiếp, cơ sở vật chất và quy trình dịch vụ đã góp phần nâng cao trải nghiệm người bệnh, đồng thời khẳng định vai trò của sự hài lòng như một chỉ số thiết yếu trong quản lý chất lượng bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Thanh Bình. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên. Luận văn bác sĩ chuyên khoa II, Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên, 2020.
- [2] Nguyễn Ngọc Phước và cộng sự. Đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú và người nhà người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Viện Tim mạch Việt Nam, Bệnh viện Bạch Mai. Báo cáo khoa học nội bộ, Bệnh viện Bạch Mai, 2014.
- [3] Ngô Quang Thiện, Nguyễn Trung Nghĩa. Sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh. Tạp chí Y Dược học Cần Thơ, 2023, số 65, tr. 43-49.
- [4] Bộ Y tế. Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.