

PATIENT SATISFACTION AFTER UTERINE FIBROID SURGERY AT THE OBSTETRICS DEPARTMENT OF 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: 11/09/2025

ABSTRACT

Objective: To assess patient satisfaction during hospitalization at the Obstetrics Department of Quang Ninh Obstetrics and Pediatrics Hospital.

Subjects and methods: A cross-sectional descriptive study was conducted involving 84 patients who underwent uterine fibroid surgery at the Obstetrics Department of Quang Ninh Obstetrics and Pediatrics Hospital.

Results: Inpatients' satisfaction with service accessibility was rated with a mean score ranging from 4.83 ± 0.37 to 4.89 ± 0.31 . Transparency in information and medical care received a 100% satisfaction rate. Infrastructure and facilities for patients were rated between 4.89 ± 0.31 and 4.96 ± 0.18 . Healthcare staff's attitude and professional competence were highly rated, with scores from 4.89 ± 0.31 to 4.96 ± 0.18 . Service delivery for patients was evaluated between 4.88 ± 0.32 and 4.92 ± 0.25 .

Conclusion: Inpatients at the Obstetrics Department of Quang Ninh Obstetrics and Pediatrics Hospital reported a very high level of satisfaction, reaching 100% across all evaluated categories.

Keywords: Satisfaction, patient satisfaction, uterine fibroid.

*Corresponding author

Email: hoanvtx94@gmail.com Phone: (+84) 989517766 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD13.3222>

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

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: 11/09/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh trong thời gian nằm điều trị tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, 84 người bệnh sau phẫu thuật u xơ tử cung tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh.

Kết quả: Sự hài lòng của người bệnh nội trú về khả năng tiếp cận trung bình là $4,83 \pm 0,37$ điểm đến $4,89 \pm 0,31$ điểm; sự minh bạch về thông tin và khám chữa bệnh người bệnh hài lòng với tỷ lệ 100%; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh cũng đánh giá trung bình từ $4,89 \pm 0,31$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế rất cao từ $4,89 \pm 0,31$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm; cung cấp dịch vụ phục vụ người bệnh đạt từ $4,88 \pm 0,32$ điểm đến $4,92 \pm 0,25$ điểm.

Kết luận: Người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Phụ, Bệnh Sản Nhi Quảng Ninh có mức độ hài lòng rất cao, đều đạt 100% ở tất cả các nhóm.

Từ khóa: Sự hài lòng, hài lòng người bệnh, u xơ tử cung.

1. MỞ ĐẦU

Đáp ứng sự hài lòng của người bệnh luôn là mục tiêu của toàn ngành y tế. Sự đánh giá khách quan của người dân đối với chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh sẽ giúp các cơ sở y tế cũng như Bộ Y tế tiếp tục hoàn thiện, khắc phục thiếu sót, cải tiến chất lượng để phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn.

Chất lượng của dịch vụ chăm sóc y tế phải thường xuyên được đánh giá và cải thiện bởi nó là một chỉ số có ý nghĩa thể hiện tình trạng sống còn của cơ sở dịch vụ. Một trong các chỉ số có ý nghĩa hàng đầu thể hiện chất lượng của dịch vụ chăm sóc y tế chính là sự hài lòng của người bệnh [2]. Sự hài lòng của người bệnh được xác định là một chỉ dẫn phản ánh các nhu cầu của người bệnh được đáp ứng bởi sự chăm sóc của cơ sở dịch vụ y tế [3]. Bởi vậy, sự hài lòng của người bệnh là tài sản của bệnh viện được

tạo ra dựa trên sự nỗ lực không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ y tế để duy trì và tăng cường số lượng người bệnh.

Đặc biệt, trong giai đoạn hiện nay với chủ trương tiến đến bệnh viện tự chủ thì sự hài lòng của khách hàng, chất lượng bệnh viện là vấn đề tồn vong của mỗi bệnh viện. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh sẽ giúp các nhà quản lý bệnh viện phân tích được các vấn đề tồn tại và nhu cầu của người bệnh, người nhà người bệnh, từ đó có thể đề ra các giải pháp can thiệp, cải tiến chất lượng nhằm đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu của người bệnh và khẳng định thương hiệu bệnh viện.

Tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh hàng năm có gần 800 ca phẫu thuật phụ khoa, trong đó gần 300 ca phẫu thuật u xơ tử cung. Với số lượng

*Tác giả liên hệ

Email: hoanvtx94@gmail.com Điện thoại: (+84) 989517766 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD13.3222>

người bệnh sau phẫu thuật lớn, đối tượng là phụ nữ, chúng tôi tiến hành đề tài nghiên cứu này nhằm mục tiêu đánh giá sự hài lòng của người bệnh trong thời gian nằm điều trị tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh năm 2024.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Những người bệnh đã được phẫu thuật u xơ tử cung tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh.

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.
- Thời gian và địa điểm nghiên cứu: từ tháng 4/2024 đến tháng 9/2024 tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Cỡ mẫu: 84 người bệnh được lựa chọn.
- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện.

2.3. Công cụ thu thập số liệu

Điều tra viên phỏng vấn bằng bộ câu hỏi đánh giá sự hài lòng của người bệnh sau phẫu thuật u xơ tử cung theo mẫu số 1 của Quyết định số 3869/QĐ-BYT năm 2019 [6]. Sử dụng bộ câu hỏi có 5 mức độ trả lời theo thang đo Likert và chia thành 5 mức độ: rất không hài lòng (1 điểm); không hài lòng (2 điểm); bình thường (3 điểm); hài lòng (4 điểm); rất hài lòng (5 điểm). Điểm trung bình hài lòng càng cao cho thấy rằng mức độ hài lòng càng cao.

2.4. Biến số nghiên cứu

- Thông tin về người bệnh: tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, phương pháp mổ, đặt dẫn lưu ổ bụng, thời gian điều trị.
- Nội dung đánh giá sự hài lòng người bệnh:
 - + Khả năng tiếp cận.
 - + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
 - + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
 - + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
 - + Kết quả cung cấp dịch vụ.

2.5. Xử lý và phân tích số liệu

Xử lý và phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0.

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 sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	84	100	$4,83 \pm 0,37$
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	84	100	$4,83 \pm 0,37$
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	84	100	$4,84 \pm 0,36$
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	84	100	$4,88 \pm 0,32$
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	84	100	$4,89 \pm 0,31$

Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận được người bệnh hài lòng rất cao, tất cả đều hài lòng với mức hài lòng trung bình đều đạt từ $4,83 \pm 0,37$ điểm đến $4,89 \pm 0,31$ điểm với các tiêu chí thời gian khám chữa bệnh, xét nghiệm, vào thăm người bệnh được niêm yết rõ ràng, thuận tiện và tiêu chí các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

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 nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	84	100	$4,85 \pm 0,32$
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	84	100	$4,88 \pm 0,35$

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 về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	84	100	$4,90 \pm 0,29$
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	84	100	$4,92 \pm 0,25$
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	84	100	$4,89 \pm 0,31$

Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị rất cao, tất cả đều hài lòng với mức hài lòng trung bình đều đạt 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 các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	84	100	$4,89 \pm 0,39$
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	84	100	$4,85 \pm 0,35$
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	84	100	$4,83 \pm 0,37$
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	84	100	$4,88 \pm 0,32$

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
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	$4,8 \pm 0,33$
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	84	100	$4,77 \pm 0,42$
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	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 và phương tiện phục vụ người bệnh rất cao, tất cả đều hài lòng với mức hài lòng trung bình đều đạt từ $4,77 \pm 0,42$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm.

Bảng 4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 84)

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Sự hài Lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	84	100	$4,96 \pm 0,18$
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	84	100	$4,90 \pm 0,29$
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	84	100	$4,92 \pm 0,25$
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	84	100	$4,91 \pm 0,27$

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Sự hài Lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	84	100	$4,89 \pm 0,31$
Được tư vấn chế độ ăn, 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 về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế rất cao, tất cả đều hài lòng với mức hài lòng trung bình đều đạt từ $4,89 \pm 0,31$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm.

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

Kết quả cung cấp dịch vụ	Sự hài Lòng		$\bar{X} \pm SD$
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	84	100	$4,91 \pm 0,27$
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	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	$4,92 \pm 0,25$

Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ phục vụ người bệnh rất cao, tất cả đều hài lòng với mức hài lòng trung bình đều đạt từ $4,88 \pm 0,32$ điểm đến $4,92 \pm 0,25$ điểm.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi chỉ ra sự hài lòng của người bệnh nội trú về khả năng tiếp cận là 100% với mức hài lòng trung bình là $4,83 \pm 0,37$ điểm đến $4,89 \pm 0,31$ điểm. Nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu của Trần Thanh Bình tại Bệnh viện

Y học cổ truyền Thái Nguyên với khả năng tiếp cận là 94,6%, điểm hài lòng trung bình $4,49 \pm 0,48$ điểm [1]; và nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Phước và cộng sự năm 2014 về sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và người nhà người bệnh về chất lượng phục vụ y tế tại Viện Tim mạch Việt Nam, Bệnh viện Bạch Mai với tỷ lệ hài lòng với khả năng tiếp cận là 95% [2]. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh trong nghiên cứu này cao là do hiện nay Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh được xây dựng mở rộng theo từng giai đoạn phát triển, vị trí các khoa phòng cho phù hợp thực tế hoạt động nên sự điều chỉnh các biến báo chỉ dẫn chưa được kịp thời ngay.

Sự minh bạch về thông tin và khám chữa bệnh được người bệnh hài lòng với tỷ lệ 100%. Nghiên cứu của chúng tôi gần tương đồng với nghiên cứu của Trần Thanh Bình tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên (93,5%) [1]. Hiện nay Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh đã được trang bị trang thiết bị hệ thống phần mềm mới được đưa vào sử dụng nên đã có sự cải thiện đáng kể.

Sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh cũng đạt tỷ lệ 100%, được người bệnh đánh giá hài lòng với điểm trung bình từ $4,89 \pm 0,31$ đến $4,96 \pm 0,18$ 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].

Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế rất cao, tất cả đều hài lòng với mức hài lòng trung bình đều đạt từ $4,89 \pm 0,31$ điểm đến $4,96 \pm 0,18$ điểm. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng tương đồng với 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]; và nghiên cứu của Hồ Phương Thúy và cộng sự đánh giá sự hài lòng của người bệnh về công tác chăm sóc của điều dưỡng tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang năm 2020 [4]. Người bệnh vào bệnh viện trong tình trạng đau đớn, người nhà thì lo lắng cho người thân nên chỉ cần một cử chỉ thiếu tế nhị, một lời nói thiếu nhã nhặn của bác sĩ và nhân viên y tế là có thể dẫn đến bức xúc. Do đó, bệnh viện luôn chú trọng tập huấn về giao tiếp ứng xử, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh cho đội ngũ nhân viên y tế, nhất là ở khu vực đón tiếp ban đầu và điều trị bệnh; xử lý nghiêm các trường hợp bị người bệnh phản ánh nhiều lần về thái độ giao tiếp, ứng xử. Bệnh viện luôn coi trọng sự hài lòng của người bệnh là niềm vui, hạnh phúc, là tiền đề tạo nên uy tín cho bệnh viện. Bên cạnh đó, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh đã có nhiều chuyển biến trong hoạt động điều trị, chăm sóc người bệnh. Hơn nữa, ngoài việc nâng cao chất lượng chuyên môn là then chốt thì tổ chức

dịch vụ chu đáo, thái độ giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế với người bệnh, thân nhân người bệnh đã được cải thiện rất nhiều. Trước những ý kiến đóng góp, tập thể bệnh viện sẽ tiếp tục cải tiến chất lượng dịch vụ giúp người bệnh hài lòng và an tâm hơn khi lựa chọn Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh là địa chỉ để chăm sóc sức khỏe.

Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ phục vụ người bệnh rất cao, tất cả đều hài lòng với mức hài lòng trung bình đều đạt 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]. Chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều đến sự hài lòng của người bệnh. Nếu khoa và bệnh viện cung cấp dịch vụ tốt và thỏa mãn nhu cầu của họ thì khoa và bệnh viện đó bước đầu làm cho người bệnh hài lòng. Điều này thể hiện rằng các điều dưỡng/hộ sinh ở Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh đã chăm sóc người bệnh rất tốt.

5. KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng của người bệnh khi điều trị nội trú tại Khoa Phụ, Bệnh viện Sản Nhi Quảng Ninh:

- 100% người bệnh đánh giá hài lòng về khả năng tiếp cận.
- 100% hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục

khám bệnh, điều trị.

- 100% hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- 100% hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- 100% hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

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] Hồ Phương Thúy, Bàn Văn Hoàng, Nguyễn, Hà Xuân Kiên. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về công tác chăm sóc của điều dưỡng tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang năm 2020. Tạp chí Khoa học Điều dưỡng, 2021, 4 (3), tr. 6-16.