

THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTHCARE SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT CHILDREN HOSPITAL 2

Huynh Thanh Binh*, Nguyen Thi Yen Phuong,
Nguyen Thi Le My, Tran Thi Thao Suong, Tran Tuan Kiet

Children's Hospital 2 -14 Ly Tu Trong, Sai Gon Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam

Received: 11/08/2025

Revised: 26/08/2025; Accepted: 22/09/2025

ABSTRACT

Background: Healthcare service quality plays a vital role in determining patient satisfaction. Evaluating this relationship helps healthcare providers enhance service effectiveness and patient experience. This study aimed to examine the relationship between healthcare service quality and patient satisfaction at Children Hospital 2, Ho Chi Minh City.

Methods: A mixed-methods design was employed, integrating both qualitative and quantitative approaches. Quantitative data were collected via structured surveys from patients and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Six service quality dimensions were examined: Doctor's Communication, Tangibles, Responsiveness, Empathy, Assurance, and Reliability.

Results: All six service quality factors showed statistically significant and positive impacts on patient satisfaction. Among them, "Doctor's Communication" ($w = 0.725$) and "Assurance" ($w = 0.680$) were the most influential contributors to satisfaction levels. The model explained 78.5% of the variance in overall patient satisfaction.

Conclusion: The findings confirm the critical role of healthcare service quality in shaping patient satisfaction, with a particular emphasis on communication skills and professional competence of healthcare staff. These insights provide a scientific foundation for Children Hospital 2 and similar institutions to formulate targeted strategies for service improvement and patient-centered care.

Keywords: Healthcare service quality, patient satisfaction, Children Hospital 2.

*Corresponding author

Email: thanhbinhchii@gmail.com **Phone:** (+84) 918173717 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD16.3333**

MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ Y TẾ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN TẠI BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG 2

Huỳnh Thanh Bình*, Nguyễn Thị Yến Phượng,
Nguyễn Thị Lệ My, Trần Thị Thảo Sương, Trần Tuấn Kiệt

Bệnh viện Nhi Đồng 2 -14 Lý Tự Trọng, P. Sài Gòn, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày nhận bài: 11/08/2025

Chỉnh sửa ngày: 26/08/2025; Ngày duyệt đăng: 22/09/2025

ABSTRACT

Đặt vấn đề: Chất lượng dịch vụ y tế là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của bệnh nhân. Việc đánh giá mối quan hệ này giúp cơ sở y tế cải tiến dịch vụ và nâng cao trải nghiệm người bệnh. Nghiên cứu này nhằm xác định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của bệnh nhân tại Bệnh viện Nhi Đồng 2, TP. Hồ Chí Minh.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu sử dụng thiết kế hỗn hợp, kết hợp định tính và định lượng. Dữ liệu định lượng được thu thập thông qua khảo sát bệnh nhân và phân tích bằng mô hình cấu trúc tuyến tính PLS-SEM. Sáu yếu tố chất lượng dịch vụ được phân tích gồm: Giao tiếp của bác sĩ, Tính cơ sở vật chất hữu hình, Tính đáp ứng, Tính đồng cảm, Tính đảm bảo và Tính tin cậy.

Kết quả: Kết quả phân tích cho thấy tất cả sáu yếu tố đều có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của bệnh nhân. Trong đó, “Giao tiếp của bác sĩ” ($w = 0,725$) và “Tính đảm bảo” ($w = 0,680$) là hai yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất. Mô hình giải thích được 78,5% sự biến thiên trong mức độ hài lòng.

Kết luận: Nghiên cứu khẳng định vai trò then chốt của chất lượng dịch vụ trong nâng cao sự hài lòng bệnh nhân, đặc biệt là năng lực giao tiếp và chuyên môn của đội ngũ y tế.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ y tế, sự hài lòng bệnh nhân, Bệnh viện Nhi Đồng 2.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh y tế hiện nay ngày càng hướng đến lấy người bệnh làm trung tâm, chất lượng dịch vụ y tế trở thành yếu tố then chốt ảnh hưởng đến hiệu quả chăm sóc sức khỏe và mức độ hài lòng của người bệnh. Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người bệnh, và ngược lại, sự hài lòng của người bệnh cũng phản ánh hiệu quả của các dịch vụ khám chữa bệnh[2]. Sự hài lòng của bệnh nhân được xem như một chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng chăm sóc sức khỏe[1]. Do đó, nâng cao chất lượng dịch vụ không chỉ cải thiện kết quả điều trị mà còn gia tăng sự tin tưởng và gắn bó của người bệnh đối với cơ sở y tế, bởi mức độ tin tưởng của bệnh nhân chủ yếu được quyết định bởi chất lượng dịch vụ[8].

Nhiều nghiên cứu tại Việt Nam đã chỉ ra rằng sự hài lòng của người bệnh chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố đặc thù của quy trình khám chữa bệnh. Chẳng hạn, thái độ phục vụ của nhân viên y tế và thời gian chờ đợi được xác định là hai yếu tố có tác động rõ rệt

đến mức độ hài lòng của bệnh nhân[1]. Một nghiên cứu khác cũng ghi nhận điều kiện cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế là những hạng mục thường nhận điểm hài lòng thấp nhất[6]. Bên cạnh đó, hiệu quả chuyên môn (kết quả khám chữa bệnh) cũng đóng vai trò quan trọng: khi hiệu quả điều trị chưa cao, người bệnh sẽ ít hài lòng hơn về dịch vụ y tế[2]. Cụ thể, các yếu tố quan trọng có thể được liệt kê như sau:

- Thái độ phục vụ của cán bộ y tế (độ thân thiện, tận tâm của bác sĩ, điều dưỡng).

- Thời gian chờ đợi trong quy trình khám chữa bệnh (từ khâu đăng ký đến khi được chăm sóc).

- Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế (môi trường khám chữa bệnh, máy móc, giường bệnh, phòng ốc).

- Hiệu quả điều trị và chất lượng chuyên môn (kết quả khám chữa bệnh, khả năng chữa khỏi, giảm thiểu biến chứng).

*Tác giả liên hệ

Email: thanhbinhciii@gmail.com Điện thoại: (+84) 918173717 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD16.3333>

Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu hiện nay vẫn mới dừng ở mức khảo sát mô tả đơn thuần, chưa khai thác sâu các mối quan hệ nhân quả giữa các thành tố chất lượng dịch vụ và sự hài lòng thông qua các mô hình phân tích định lượng phức tạp.

Trên thế giới, mô hình PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) đã được ứng dụng rộng rãi trong lĩnh vực nghiên cứu dịch vụ y tế để phân tích các mối quan hệ đa chiều và phức tạp. PLS-SEM là phương pháp SEM dựa trên bình phương nhỏ nhất một phần, nổi tiếng với khả năng xử lý tốt dữ liệu cỡ mẫu nhỏ và mô hình phức tạp. Đây là phương pháp được giới học giả sử dụng rộng rãi nhờ ưu điểm định lượng mạnh mẽ của nó. Việc áp dụng PLS-SEM cho phép xác định một cách hệ thống và định lượng những nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng và hành vi của bệnh nhân trong môi trường chăm sóc sức khỏe.

Tại Việt Nam, ứng dụng PLS-SEM trong nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ y tế còn tương đối hạn chế, nhất là trong lĩnh vực nhi khoa, nơi đối tượng bệnh nhân là trẻ em và mức độ hài lòng thường được đánh giá qua phản hồi của cha mẹ hoặc người giám hộ. Do vậy, nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của bệnh nhân tại Bệnh viện Nhi đồng 2 – bệnh viện nhi chuyên khoa tuyến cuối của khu vực phía Nam – vừa mang ý nghĩa học thuật vừa có tính thực tiễn cao. Kết quả nghiên cứu sẽ góp phần định hướng các giải pháp nâng cao chất lượng chăm sóc và thỏa mãn nhu cầu của bệnh nhân nhi, từ đó tăng cường sự tin cậy của người dân vào hệ thống y tế nhi khoa địa phương.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu được thiết kế theo phương pháp hỗn hợp, bao gồm hai giai đoạn chính nhằm đạt được mục tiêu đề ra. Đối tượng nghiên cứu là bệnh nhân nhi hoặc người nhà (cha mẹ/người giám hộ) đã sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Nhi đồng 2 trong vòng 3 tháng gần nhất và đồng ý tham gia nghiên cứu. Những người không đủ khả năng nhận thức hoặc từ chối tham gia sẽ được loại trừ.

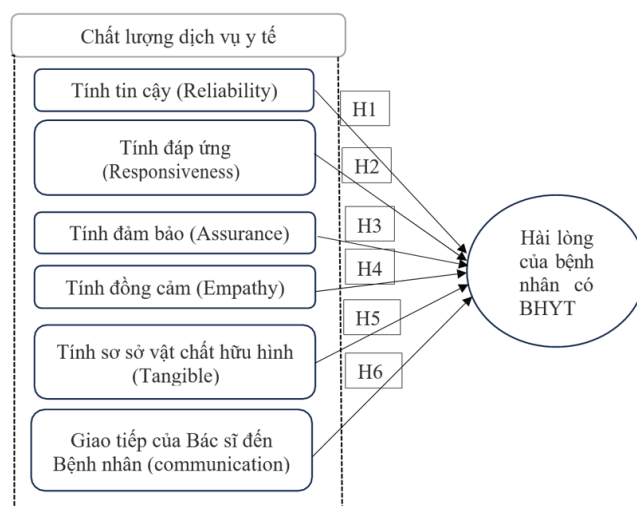
Giai đoạn thứ nhất là nghiên cứu định tính, nhằm khám phá, bổ sung và điều chỉnh các thành phần chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng sao cho phù hợp với bối cảnh đặc thù của Bệnh viện Nhi đồng 2 và nhóm bệnh nhân nhi. Phương pháp được sử dụng là phỏng vấn sâu và/hoặc thảo luận nhóm tập trung với một số bệnh nhân/người giám hộ và nhân viên y tế có kinh nghiệm. Dữ liệu định tính thu thập được dùng để xây dựng thang đo sơ khởi và hoàn thiện khung lý thuyết cho giai đoạn định lượng.

Giai đoạn thứ hai là nghiên cứu định lượng, được thiết kế dưới dạng nghiên cứu cắt ngang, mô tả và phân tích định lượng. Cỡ mẫu được tính toán dựa

trên yêu cầu của phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM), với khuyến nghị tối thiểu từ 5 đến 10 lần số biến quan sát trong mô hình. Với [số lượng] biến quan sát, cỡ mẫu tối thiểu cần thiết là [số lượng], và nghiên cứu đã thu thập được [số lượng thực tế] bảng hỏi hợp lệ tại các khoa khám bệnh và điều trị nội trú của Bệnh viện Nhi đồng 2, TP. Hồ Chí Minh.

Công cụ thu thập dữ liệu là bảng hỏi có cấu trúc, được thiết kế dựa trên kết quả nghiên cứu định tính và tham khảo các mô hình chất lượng dịch vụ đã được kiểm chứng. Thang đo Likert 5 mức độ (từ 1 = Hoàn toàn không đồng ý đến 5 = Hoàn toàn đồng ý) được sử dụng để đánh giá mức độ đồng thuận của người trả lời. Các biến nghiên cứu bao gồm sáu thành phần của chất lượng dịch vụ y tế làm biến độc lập: Giao tiếp của bác sĩ, Tính hữu hình (cơ sở vật chất), Tính đáp ứng, Tính đồng cảm, Tính đảm bảo và Tính tin cậy. Biến phụ thuộc là Sự hài lòng của bệnh nhân/người giám hộ (Hình 1).

Dữ liệu được thu thập trực tiếp thông qua phỏng vấn có bảng hỏi hoặc bảng hỏi tự điền, đảm bảo nguyên tắc ẩn danh và tự nguyện tham gia.



Hình 1. Đề xuất mô hình cấu trúc tuyến tính trong nghiên cứu

Sau khi thu thập, dữ liệu được làm sạch, mã hóa và phân tích bằng phần mềm R. Các phân tích bao gồm:

- Thống kê mô tả: trình bày đặc điểm mẫu nghiên cứu.
- Kiểm định độ tin cậy thang đo: sử dụng hệ số Cronbach's Alpha (chấp nhận khi $\alpha > 0.7$).
- Phân tích nhân tố khám phá (EFA): xác định cấu trúc tiềm ẩn giữa các biến quan sát.
- Phân tích nhân tố khẳng định (CFA): kiểm định mô hình đo lường, giá trị hội tụ và phân biệt của các khái niệm.
- Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM): kiểm định các giả thuyết nhân quả giữa các yếu tố chất

lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân.

Các chỉ số được phân tích trong mô hình SEM bao gồm: trọng số hồi quy (w), giá trị p (P -value), hệ số xác định (R^2), khả năng dự báo (Q^2) và trọng số tương quan (λ hoặc loading) giữa biến quan sát và biến tiềm ẩn.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Sau khi thu thập và phân tích dữ liệu từ 700 bệnh nhân hoặc người nhà bệnh nhân có sử dụng Bảo hiểm Y tế (BHYT) tại Bệnh viện Nhi Đồng 2, các kết quả chính được trình bày như sau:

3.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Tổng số đối tượng tham gia nghiên cứu là 700 người. Về giới tính, tỷ lệ nữ chiếm ưu thế với 71,6%, trong khi nam giới chiếm 28,4%. Phân bố độ tuổi cho thấy nhóm từ 31–40 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (49,4%), tiếp theo là nhóm 18–30 tuổi (25,4%), 41–50 tuổi (17,6%), và 51–60 tuổi (7,3%). Đối tượng dưới 18 tuổi chiếm tỷ lệ rất nhỏ (0,3%), và không có đối tượng nào thuộc nhóm trên 60 tuổi.

Xét về loại hình dịch vụ sử dụng, đa số đối tượng khảo sát (88,4%) cho biết đã từng sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh theo BHYT tại Bệnh viện Nhi Đồng 2; chỉ 11,6% sử dụng dịch vụ ngoài BHYT.

3.2. Đánh giá mức độ hài lòng chung

Mức độ hài lòng chung

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung của bệnh nhân và người nhà đối với dịch vụ khám chữa bệnh theo BHYT tại Bệnh viện Nhi Đồng 2 là rất cao. Các yếu tố được đánh giá cao bao gồm:

- “Bác sĩ giải thích chi tiết về quá trình điều trị”: điểm trung bình 4,63/5
- “Người nhà được giải đáp rõ ràng, dễ hiểu về các vấn đề lo lắng”: 4,61/5
- “Bác sĩ sẵn sàng lắng nghe câu hỏi về diễn tiến bệnh”: 4,60/5
- “Tư vấn gói điều trị phù hợp khả năng của bệnh nhân lựa chọn”: 4,59/5
- “Tính chuyên nghiệp và trình độ chuyên môn của bác sĩ và điều dưỡng”: 4,58/5

Nhìn chung, người tham gia khảo sát đánh giá cao các khía cạnh liên quan đến thái độ phục vụ, sự lắng nghe, khả năng tư vấn rõ ràng và trình độ chuyên môn của đội ngũ y tế. Điều này phản ánh chất lượng dịch vụ BHYT tại bệnh viện đã đáp ứng tốt kỳ vọng của người bệnh.

3.3. Đánh giá tác động của các yếu tố chất lượng dịch vụ lên sự hài lòng của bệnh nhân

Kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) về mối quan hệ giữa các yếu tố chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân có BHYT được trình bày chi tiết trong Bảng 1. Từ bảng này, có thể thấy rằng tất cả sáu yếu tố chất lượng dịch vụ được đưa vào mô hình đều có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê rất cao ($p < 0,001$) đến sự hài lòng của bệnh nhân có BHYT (H6). Cụ thể, “Giao tiếp của Bác sĩ” với hệ số hồi quy (w) là 0,725 cho thấy đây là yếu tố có ảnh hưởng mạnh mẽ nhất. Tiếp theo là “Tính đảm bảo” với $w = 0,680$, “Tính tin cậy” với $w = 0,510$, và “Tính đáp ứng” với $w = 0,450$. Các yếu tố “Tính cơ sở vật chất hữu hình” ($w = 0,380$) và “Tính đồng cảm” ($w = 0,290$) cũng có tác động tích cực nhưng với mức độ thấp hơn so với các yếu tố khác.

Bảng 1. Đánh giá tác động của các yếu tố chất lượng dịch vụ lên sự hài lòng của bệnh nhân BHYT

Biến độc lập (Chất lượng dịch vụ)				
Hệ số hồi quy (w)	Sai số chuẩn (Std. Error)	Giá trị Z-score (C.R.)	Giá trị p -Value	Mức ý nghĩa
Giao tiếp của Bác sĩ				
0,725	0,035	20,71	0,000	***
Tính cơ sở vật chất hữu hình				
0,380	0,041	9,27	0,000	***
Tính đáp ứng				
0,450	0,038	11,84	0,000	***
Tính đồng cảm				
0,290	0,045	6,44	0,000	***
Tính đảm bảo				
0,680	0,032	21,25	0,000	***
Tính tin cậy				
0,510	0,039	13,08	0,000	***

***: $p < 0,001$ (Rất có ý nghĩa thống kê)

3.4. Khả năng dự báo của mô hình

Khả năng giải thích và dự báo của mô hình được thể hiện qua các chỉ số R^2 và Q^2 được trình bày trong Bảng 2. Giá trị R^2 của biến phụ thuộc “Hài lòng của bệnh nhân có BHYT” là 0,785, cho thấy 78,5% sự biến thiên trong sự hài lòng của bệnh nhân BHYT được giải thích bởi sáu yếu tố chất lượng dịch vụ y tế trong mô hình. Giá trị Q^2 là 0,512, lớn hơn 0, khẳng định mô hình có khả năng dự báo tốt ngoài mẫu.

Bảng 2. Khả năng dự báo của mô hình

Biến phụ thuộc	R-square (R2)	Q-square (Q2)
Hài lòng của bệnh nhân có BHYT	0.785	0.512

3.5. Kết quả ước lượng hệ số tải (Loading)

Kết quả phân tích nhân tố khẳng định (CFA) đã chứng minh giá trị hội tụ của thang đo. Tất cả các hệ số tải (λ) của các biến quan sát lên biến tiềm ẩn tương ứng đều đạt mức ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$) và có giá trị cao, dao động từ 0,650 đến 0,920. Điều này chứng tỏ các biến quan sát được sử dụng trong nghiên cứu này đo lường tốt các khái niệm chất lượng dịch vụ và sự hài lòng.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu này cung cấp bằng chứng thực nghiệm mạnh mẽ cho thấy chất lượng dịch vụ y tế có ảnh hưởng nhân quả rõ rệt đến sự hài lòng của bệnh nhân có BHYT ($p < 0,001$) [3]. Kết quả cho thấy tất cả sáu yếu tố chất lượng dịch vụ được khảo sát đều có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của bệnh nhân, củng cố cho khung lý thuyết SERVQUAL của Parasuraman (1985). Cụ thể, trong nghiên cứu về mức độ ảnh hưởng các yếu tố, giao tiếp của bác sĩ nổi bật nhất ($w = 0,725$). Điều này phù hợp với nhiều nghiên cứu trước đây, trong đó giao tiếp giữa bác sĩ – bệnh nhân được xem là yếu tố trung tâm quyết định sự hài lòng [5]. Trong bối cảnh bệnh viện nhi, nơi cha mẹ bệnh nhi thường lo lắng, việc bác sĩ giải thích rõ ràng tình trạng sức khỏe và phác đồ điều trị không chỉ giúp giảm căng thẳng mà còn xây dựng được niềm tin, từ đó nâng cao sự hài lòng của người nhà bệnh nhân.

Giao tiếp bác sĩ ($w = 0,725$): Phản ánh vai trò vô cùng quan trọng của kỹ năng lắng nghe, giải thích và chia sẻ thông tin trong quá trình khám chữa bệnh. Các bằng chứng cho thấy tương tác giữa bác sĩ và bệnh nhân ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ tin tưởng và hài lòng của bệnh nhân [7]. Cụ thể, các nghiên cứu trong lĩnh vực nhi khoa cũng chỉ ra rằng các hành vi giao tiếp mang tính “hướng đến bệnh nhân” như thấu cảm, hỏi đáp cởi mở có tác động tích cực đến sự hài lòng của cha mẹ bệnh nhi [7].

- Tính đảm bảo (Assurance, $w = 0,680$): Cho thấy bệnh nhân rất chú trọng năng lực chuyên môn, tính chuyên nghiệp và thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Nhân viên được coi là đáng tin cậy và có trình độ chuyên môn cao sẽ tạo cảm giác an tâm cho người bệnh [4]. Thật vậy, khảo sát của Shan và cộng sự (2016) cho thấy thái độ phục vụ tốt của đội ngũ nhân viên y tế (courtesy) làm tăng khả năng hài lòng của bệnh nhân ($OR = 3,155$) [9]. Sự tự tin và chuyên nghiệp của bác sĩ – đặc biệt là trong môi trường nhi

khoa – rất quan trọng để đảm bảo phụ huynh tin tưởng vào an toàn và hiệu quả điều trị [9].

- Tính tin cậy (Reliability, $w = 0,510$) và Tính đáp ứng (Responsiveness, $w = 0,450$): Hai yếu tố này cũng đóng vai trò quan trọng. Tính tin cậy phản ánh khả năng bệnh viện thực hiện dịch vụ một cách chính xác, nhất quán với cam kết ban đầu, góp phần tạo dựng uy tín và sự an tâm cho bệnh nhân. Tính đáp ứng liên quan đến tốc độ và sự sẵn sàng hỗ trợ của nhân viên y tế khi giải quyết yêu cầu của người bệnh. Các nghiên cứu cho thấy cả hai khía cạnh này đều ảnh hưởng đến sự hài lòng; ví dụ, kết quả ở Bệnh viện WALED (Indonesia) cho thấy mức độ “tốt” về tin cậy và đáp ứng đều tác động tích cực đến hài lòng người bệnh. Trong thực tế, quy trình khám chữa bệnh nhanh chóng, không để bệnh nhân chờ đợi lâu cũng giúp giảm sự bất mãn và tăng độ hài lòng chung.

- Tính cơ sở vật chất hữu hình (Tangibles, $w = 0,380$) và Tính đồng cảm (Empathy, $w = 0,290$): Dù hệ số hồi quy của hai yếu tố này nhỏ hơn, chúng vẫn có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng. Cơ sở vật chất sạch sẽ, khang trang và trang thiết bị y tế hiện đại tạo điều kiện khám chữa bệnh hiệu quả và thoải mái cho người bệnh. Sự đồng cảm từ nhân viên y tế thể hiện qua sự quan tâm, thấu hiểu cảm xúc của bệnh nhân và người nhà. Các nghiên cứu chỉ ra rằng khi bệnh nhân cảm nhận được sự quan tâm cá nhân và thái độ ân cần từ nhân viên, mức độ hài lòng cũng tăng lên đáng kể [9].

Mô hình hồi quy đạt $R^2 = 0,785$, cho thấy sáu yếu tố chất lượng dịch vụ được xác định giải thích phần lớn sự biến thiên trong sự hài lòng của bệnh nhân BHYT. Điều này có ý nghĩa thực tiễn quan trọng, giúp Bệnh viện Nhi Đồng 2 định hướng tập trung nguồn lực vào những khía cạnh chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng lớn nhất để tối ưu hóa kết quả cải thiện hài lòng.

So với các nghiên cứu trước về hài lòng bệnh nhân (ví dụ Parasuraman và cộng sự 1985, 1988), nghiên cứu này không chỉ xác nhận vai trò quan trọng của các yếu tố SERVQUAL truyền thống mà còn làm nổi bật hơn vai trò của giao tiếp bác sĩ trong bối cảnh bệnh viện nhi. Các nghiên cứu quốc tế đã nhấn mạnh rằng niềm tin của bệnh nhân (thể hiện qua mối quan hệ tin cậy và thái độ phục vụ tốt) là nhân tố quyết định trong hài lòng [4]. Việc tách riêng “Giao tiếp của bác sĩ” như một yếu tố độc lập cho thấy bệnh viện cần ưu tiên huấn luyện và nâng cao kỹ năng giao tiếp cho bác sĩ như một chiến lược then chốt nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc và sự hài lòng của người bệnh.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã chứng minh mối quan hệ tích cực và có ý nghĩa thống kê giữa chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của bệnh nhân có BHYT tại Bệnh viện Nhi Đồng 2. Sáu yếu tố chất lượng dịch vụ – gồm giao tiếp

của bác sĩ, tính đảm bảo, tính tin cậy, tính đáp ứng, cơ sở vật chất hữu hình và sự đồng cảm - đều ảnh hưởng đến mức độ hài lòng, trong đó “giao tiếp của bác sĩ” và “tính đảm bảo” là hai yếu tố có tác động mạnh nhất. Mô hình nghiên cứu có độ giải thích cao ($R^2 = 0,785$), cho thấy tiềm năng ứng dụng trong quản lý chất lượng bệnh viện.

Từ kết quả này, cần ưu tiên các giải pháp cải thiện kỹ năng giao tiếp y khoa, nâng cao chuyên môn và thái độ phục vụ, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ trong quy trình khám chữa bệnh và thúc đẩy văn hóa đồng cảm trong chăm sóc y tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ngô Trí Tuấn . (2023), " Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại khoa khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan", Tạp chí Nghiên cứu Y học. 169(8), pp. 300-309.
- [2] Lưu Văn Tường (2024), "Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2023", Tạp chí Nghiên cứu Y học. 174(1), pp. 294-302.
- [3] Alghamdi, F. S. (2014), "The impact of service quality perception on patient satisfaction in government hospitals in southern Saudi Arabia", Saudi Med J. 35(10), pp. 1271-3.
- [4] Chang, C. S., Chen, S. Y., and Lan, Y. T. (2013), "Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters", BMC Health Serv Res. 13, p. 22.
- [5] Ferreira, D. C., et al. (2023), "Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis", Healthcare (Basel). 11(5).
- [6] Hwang, J., et al. (2020), "Measuring satisfaction with health care services for Vietnamese patients with cardiovascular diseases", PLoS One. 15(6), p. e0235333.
- [7] October, T. W., et al. (2016), "Parent Satisfaction With Communication Is Associated With Physician's Patient-Centered Communication Patterns During Family Conferences", Pediatr Crit Care Med. 17(6), pp. 490-7.
- [8] Zarei, E., et al. (2015), "The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust", Iran Red Crescent Med J. 17(1), p. e17505.
- [9] Shan, Linghan, et al. (2016), "Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care", PLOS ONE. 11(10), p. e0164366.