

EVALUATION OF OUTPATIENT SATISFACTION REGARDING HEALTHCARE WORKERS' COMMUNICATION AND BEHAVIOR AT MINH AN GENERAL HOSPITAL, 2025

Nguyen Thi Dung*

General Hospital Minh An - Quynh Luu, Nghe An Province, Vietnam

Received: 06/02/2026

Revised: 15/06/2026; Accepted: 27/07/2026

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an important indicator reflecting the quality of healthcare services, in which communication and behavior of healthcare workers play a key role, especially in outpatient care.

Objective: To assess the level of satisfaction and factors associated with outpatient satisfaction regarding communication and behavior of healthcare workers.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 220 outpatients. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using appropriate medical statistical methods.

Results: The proportion of patients who were very satisfied and satisfied accounted for 91.4%, of which 63.7% were very satisfied. Factors significantly associated with patient satisfaction included gender (female: 87.1% vs. male: 73.9%; $p < 0.05$), health insurance status (insured: 86.7% vs. uninsured: 63.8%; $p < 0.05$), and number of visits (≥ 2 visits: 85.3% vs. < 2 visits: 71.9%; $p < 0.05$).

Conclusion: Outpatient satisfaction with healthcare workers' communication and behavior was high and was influenced by several personal and service-related factors. Continuous improvement in communication skills and professional attitudes of healthcare workers is necessary to further enhance service quality and patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, communication behavior, healthcare workers, outpatients.

*Corresponding author

Email: dungmeo070294@gmail.com Phone: (+84) 971468240 DOI: 10.52163/yhc.v67iCD11.6053

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH KHÁM NGOẠI TRÚ TRONG GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA MINH AN NĂM 2025

Nguyễn Thị Dung*

Bệnh viện Đa khoa Minh An - Quỳnh Lưu, Tỉnh Nghệ An, Việt Nam

Ngày nhận: 06/02/2026

Ngày sửa: 15/06/2026; Ngày đăng: 27/07/2026

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sự hài lòng của người bệnh là chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ y tế, trong đó giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế đóng vai trò then chốt, đặc biệt trong khám chữa bệnh ngoại trú.

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 220 người bệnh khám ngoại trú. Số liệu được thu thập bằng bộ câu hỏi cấu trúc và phân tích bằng các phương pháp thống kê y học thích hợp.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng và hài lòng chiếm 91,4%, trong đó rất hài lòng chiếm 63,7%. Các yếu tố có liên quan có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của người bệnh gồm giới tính (nữ: 87,1% so với nam: 73,9%; $p < 0,05$), tình trạng sử dụng bảo hiểm y tế (có bảo hiểm y tế: 86,7% so với không bảo hiểm y tế: 63,8%; $p < 0,05$) và số lần đến khám (≥ 2 lần: 85,3% so với < 2 lần: 71,9%; $p < 0,05$).

Kết luận: Mức độ hài lòng của người bệnh khám ngoại trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế ở mức cao và chịu ảnh hưởng bởi một số yếu tố cá nhân và sử dụng dịch vụ. Cần tiếp tục nâng cao kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ của nhân viên y tế nhằm cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng, giao tiếp ứng xử, nhân viên y tế, người bệnh ngoại trú.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh (NB) là một trong những chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ y tế và hiệu quả hoạt động của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Trong những năm gần đây, Bộ Y tế đã ban hành nhiều văn bản nhằm chuẩn hóa việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, coi đây là cơ sở để cải tiến chất lượng và nâng cao hiệu quả quản lý trong hệ thống y tế [1]. Trong đó, giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế (NVYT) được xác định là yếu tố then chốt, có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận, niềm tin và mức độ hợp tác của người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh.

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh người thầy thuốc tận tâm, Bộ Y tế đã ban hành các quy định về quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp tại các cơ sở y tế, yêu cầu nhân viên y tế thực hiện giao tiếp đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và lấy người bệnh làm trung tâm [2], [3]. Bên cạnh đó, Hội Điều dưỡng Việt Nam cũng đã ban hành chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên, nhấn mạnh vai trò của giao tiếp, thái độ và trách nhiệm nghề nghiệp trong chăm sóc và phục vụ người bệnh [4]. Tuy nhiên, trên thực tế, mức độ thực hiện các quy định này còn khác nhau giữa các cơ sở y tế và giữa các nhóm nhân viên y tế.

Một số nghiên cứu trong nước cho thấy sự hài lòng của người bệnh chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, trong đó giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế đóng vai trò quan trọng, đặc biệt tại các bệnh viện tuyến cơ sở và tuyến huyện [5]. Việc đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh khám ngoại trú

đối với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế không chỉ giúp phản ánh thực trạng chất lượng dịch vụ mà còn là căn cứ khoa học để đề xuất các giải pháp phù hợp.

Năm 2017, bệnh viện Đa khoa Minh An được thành lập, là bệnh viện Đa khoa tư nhân tuyến huyện đầu tiên trên địa bàn huyện Quỳnh Lưu, Nghệ An. Là một cơ sở y tế chịu trách nhiệm chăm sóc sức khỏe nhân dân, bệnh viện Đa khoa Minh An luôn là địa chỉ tin cậy khi NB có nhu cầu, hàng ngày tiếp nhận khoảng 500 NB đến khám ngoại trú. Mặc dù bệnh viện đã có nhiều nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, nhưng vẫn chưa có nghiên cứu cụ thể nào đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh (NB) đối với giao tiếp và ứng xử của nhân viên y tế (NVYT). Việc thiếu hụt dữ liệu này gây khó khăn trong việc xác định các điểm mạnh, điểm yếu và xây dựng các chiến lược cải tiến phù hợp. Chính vì lý do đó, chúng tôi thực hiện đề tài với 2 mục tiêu sau: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú trong giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Minh An năm 2025 và xác định một số yếu tố liên quan.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Là người bệnh (NB) hoặc người nhà đưa NB đến khám ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Minh An.

- Tiêu chuẩn chọn mẫu:

+ Tất cả NB hoặc người nhà đưa NB ≥ 18 tuổi đến

*Tác giả liên hệ

Email: dungmeo070294@gmail.com Điện thoại: (+84) 971468240 DOI: 10.52163/yhc.v67iCD11.6053

khám ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Minh An trong thời gian nghiên cứu.

+ Đồng ý tham gia nghiên cứu

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Người có khiếm khuyết khả năng nghe nói, đọc viết, người có rối loạn tâm thần

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu: Từ 15/05/2025 đến 01/07/2025

- Địa điểm nghiên cứu: Tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Minh An.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích

- Phương pháp chọn mẫu: Sử dụng công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện được áp dụng. Những NB hoặc người nhà đưa NB đến khám ngoại trú phù hợp với tiêu chuẩn chọn mẫu sẽ được mời tham gia thu thập thông tin cho đến khi đạt cỡ mẫu là 220 đối tượng nghiên cứu (ĐTNC).

2.4. Bộ công cụ khảo sát.

- Phần 1: Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu: Bao gồm các thông tin về tuổi, giới tính, nơi cư trú, nghề nghiệp, tình trạng sử dụng bảo hiểm y tế và số lần đã từng đến khám tại bệnh viện.

- Phần 2: có 15 câu hỏi bao gồm các thông tin về mức độ hài lòng của NB khám ngoại trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế (NVYT). Sử dụng thang đo Likert 5 mức độ được thiết kế dựa trên các nghiên cứu trước và quy định của Bộ Y tế về giao tiếp - ứng xử của nhân viên y tế

Trước khi áp dụng chính thức, bộ câu hỏi được thử nghiệm trên 30 NB. Kết quả kiểm định: Cronbach's Alpha của toàn bộ thang đo đạt 0,89, chứng tỏ các câu hỏi có tính nhất quán cao, đáng tin cậy và phù hợp để triển khai khảo sát chính thức.

2.5. Phương pháp phân tích số liệu

- Số liệu thu thập trong nghiên cứu được nhập liệu và xử lý theo phương pháp thống kê y học, sử dụng phần mềm IBM SPSS 20.0

- Kết quả nghiên cứu được trình bày theo số lượng (n) và tỷ lệ % của các biến số. Phân tích mối liên quan giữa các yếu tố độc lập và sự hài lòng chung (biến phụ thuộc nhị phân được chuyển đổi: Nhóm Hài lòng chung bao gồm Rất hài lòng và Hài lòng; Nhóm Không hài lòng chung bao gồm Bình thường, Không hài lòng và Rất không hài lòng). Phân tích mối liên quan bằng sử dụng kiểm định chi bình phương và mô hình hồi quy logistic được sử dụng để xác định tỷ số chênh OR kèm khoảng tin cậy 95% (CI 95%). Mối liên quan được coi là có ý nghĩa thống kê khi giá trị $p < 0,05$.

2.6. Vấn đề đạo đức của nghiên cứu.

Nghiên cứu đã được tiến hành sau khi được hội đồng khoa học Bệnh viện Đa khoa Minh An phê duyệt, sự đồng tình giúp đỡ của các trưởng khoa và cán bộ nhân viên trong khoa khám bệnh.

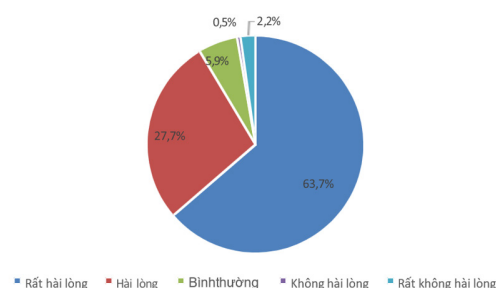
Trước khi trả lời bộ câu hỏi, đối tượng nghiên cứu (ĐTNC) được giải thích rõ về mục đích nghiên cứu và có sự chấp thuận tham gia. Trường hợp không thích hợp, ĐTNC có thể từ chối tham gia nghiên cứu. Các thông tin về người tham gia nghiên cứu sẽ được hoàn toàn giữ bí mật.

3. KẾT QUẢ

Bảng 1. Một số thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (n= 220)

Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	< 30	100
	30 - 50	96
	> 50	24
Giới tính	Nam	88
	Nữ	132
Nơi sống	Thành phố	4
	Nông thôn	214
	Khác	2
Nghề nghiệp	Công nhân viên chức	20
	Hưu trí	9
	Học sinh, sinh viên	19
	Làm ruộng	110
	Nghề nghiệp khác	62
Sử dụng BHYT	Có	173
	Không	47
Số lần trước đây khám tại bệnh viện Đa khoa Minh An	Chưa lần nào	11
	1 lần	46
	2 lần	26
	> 2 lần	137

Nhận xét: Kết quả bảng 3.1 cho thấy nhóm người bệnh là nữ giới chiếm tỉ lệ là 60,0% cao hơn so với nhóm người bệnh là nam giới. Chủ yếu ĐTNC ở độ tuổi dưới 30 tuổi (45,5%), đa số NB sinh sống ở vùng nông thôn với tỷ lệ 97,3%. Nghề nghiệp là làm ruộng chiếm đa số (50,0%). Phần lớn NB đến khám sử dụng bảo hiểm y tế (BHYT) chiếm 78,6%. Số lượng NB đã từng khám ở bệnh viện Minh An > 2 lần chiếm tỷ lệ cao 62,3%.



Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng của người bệnh về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế

Nhận xét: Kết quả từ biểu đồ 3.16 cho thấy, nhóm ĐTNC rất hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất (63,7%), tiếp theo là nhóm hài lòng (27,7%). Nhóm bình thường, không hài lòng và rất không hài lòng chiếm tỷ lệ thấp hơn lần lượt là 5,9%, 0,5% và 2,2%.

Bảng 2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế(n=220)

Đặc điểm	Hài lòng		Không hài lòng		Tổng mẫu nhóm	OR (CI 95%)	p
	n	%	n	%			
Giới tính							
Nữ	115	52,27	17	7,73	132	2,39 (1,19-4,8)	0,042
Nam	65	73,9	23	26,1	88		
Nhóm tuổi							
Dưới 30 tuổi	82	82	18	18	100	1,02 (0,51-2,04)	0,271
Trên 30 tuổi	98	81,7	22	18,3	120		
Sử dụng bảo hiểm y tế							
Có	150	86,7	23	13,3	173	3,7 (1,76-7,74)	0,011
Không	30	63,8	17	36,2	47		
Số lần đã từng đến khám tại bệnh viện							
Dưới 2 lần	41	71,9	16	28,1	57	2,27 (0,15-4,55)	0,039
Từ 2 lần trở lên	139	85,3	24	14,7	163		

Nhận xét:

Giới tính: NB nữ có khả năng hài lòng cao gấp khoảng 2,4 lần so với NB nam giới, Sự khác biệt về giới tính có ý nghĩa thống kê với $p = 0,042$

Nhóm tuổi: NB dưới 30 tuổi có mức hài lòng gần tương đương với nhóm trên 30 tuổi. Không ghi nhận sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa hai nhóm tuổi ($p = 0,271$).

Sử dụng bảo hiểm y tế (BHYT): Người có thẻ BHYT có xu hướng hài lòng cao gấp khoảng 3,7 lần so với người không có thẻ BHYT. Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p = 0,011$).

Số lần đến khám tại bệnh viện: Người đi khám từ 2 lần trở lên có xu hướng hài lòng cao gấp khoảng 2,3 lần so với người chỉ đi khám dưới 2 lần. Sự khác biệt về số lần đến khám có ý nghĩa thống kê ($p = 0,039$).

4. BÀN LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh (NB) khám ngoại trú đối với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế (NVYT) tại Bệnh viện Đa khoa Minh An năm 2025 đạt mức rất cao (91,4%, trong đó rất hài lòng chiếm 63,7%). Kết quả này phản ánh những nỗ lực bước đầu của một cơ sở y tế tư nhân tuyến huyện trong việc chuẩn hóa quy tắc ứng xử theo định hướng lấy người bệnh làm trung tâm của Bộ Y tế. Tuy nhiên, dưới góc độ dịch tễ học, con số 91,4% này cần được nhận định một cách thận trọng do nguy cơ chịu ảnh hưởng lớn từ thiên lệch xã hội mong đợi hay tâm lý xu nịnh. Việc phỏng vấn trực tiếp tại chỗ (khoa Khám bệnh) khi NB đang trong tiến trình sử dụng dịch vụ dễ tạo ra tâm lý "ngại chê", e dè hoặc nói giảm nói tránh vì lo ngại các đánh giá tiêu cực có thể ảnh hưởng gián tiếp đến thái độ

phục vụ của thầy thuốc đối với bản thân. Sai số hệ thống này vô tình đẩy tỷ lệ hài lòng vọt lên cao hơn so với cảm nhận thực tế của đối tượng khi đã rời khỏi cơ sở y tế.

Phân tích mối liên quan cho thấy giới tính là yếu tố có ý nghĩa thống kê ($p = 0,042$). NB nữ có tỷ lệ hài lòng (87,1%) và cơ hội hài lòng cao gấp 2,39 lần so với nam giới (OR = 2,39; 95%CI: 1,19 - 4,80). Sự khác biệt này mang tính đặc thù về mặt tâm lý khi nhóm nữ giới thường có xu hướng nhạy bén hơn trong giao tiếp, dễ thiết lập tương tác và đánh giá cao sự ân cần, chia sẻ thông tin từ NVYT. Ngược lại, yếu tố tuổi tác không thể hiện mối liên quan có ý nghĩa thống kê ($p = 0,271$), chứng tỏ kỹ năng giao tiếp của NVYT mang lại cảm nhận tương đối đồng đều, không bị khu trú bởi thế hệ đối tượng tiếp cận.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy tình trạng kinh tế - tài chính thông qua việc sử dụng bảo hiểm y tế (BHYT) có tác động mạnh mẽ đến cảm nhận của người bệnh, mối liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng của người bệnh ($p = 0,011$). Người bệnh có thẻ BHYT có tỷ lệ hài lòng cao hơn và khả năng hài lòng cao gấp khoảng 3,7 lần so với người bệnh không có thẻ BHYT. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Minh Tâm và cộng sự, trong đó cho thấy việc có BHYT không chỉ làm giảm áp lực chi phí tự chi trả mà còn gia tăng cảm nhận về sự công bằng, minh bạch trong quy trình phục vụ, từ đó thúc đẩy NB đưa ra các phản hồi tích cực hơn [15].

Về số lần đến khám tại bệnh viện, nghiên cứu ghi nhận sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p = 0,039$). Người bệnh đã từng đến khám từ 2 lần trở lên có tỷ lệ hài lòng cao hơn và khả năng hài lòng cao gấp khoảng 2,3 lần so với nhóm đến khám dưới 2 lần. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trong nước cho thấy những người bệnh có kinh nghiệm khám chữa bệnh lặp lại thường quen thuộc với quy trình, dễ dàng tương tác và có mức độ tin tưởng cao hơn đối với nhân viên y tế, từ đó đánh giá tích cực hơn về giao tiếp ứng xử [7], [9].

Nhìn chung, các yếu tố như giới tính, tình trạng sử dụng bảo hiểm y tế và số lần đến khám có mối liên quan rõ rệt đến sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế. Kết quả nghiên cứu là cơ sở khoa học cho việc xây dựng và triển khai các giải pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp, tư vấn và hỗ trợ người bệnh, đặc biệt đối với người bệnh nam giới, người chưa có BHYT và người đến khám lần đầu, nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh tại các cơ sở y tế công lập.

Hạn chế của nghiên cứu: Nghiên cứu tồn tại một số hạn chế hệ thống cần cân nhắc khi phiên giải kết quả:

Thứ nhất, nghiên cứu áp dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện tại một bệnh viện tư nhân đơn lẻ, làm hạn chế tính đại diện cho toàn bộ quần thể người bệnh ngoại trú trong vùng.

Thứ hai, mẫu nghiên cứu có sự trộn lẫn giữa bản thân người bệnh và người nhà người bệnh đi cùng, tạo ra sai số hệ thống do chưa phân tách được lăng kính kỳ vọng khác nhau giữa hai nhóm đối tượng này.

Thứ ba, số liệu hoàn toàn dựa trên kết quả tự báo thông qua bộ câu hỏi đóng, khó tránh khỏi sai số nhớ lại hoặc thiên lệch xu nịnh tại thời điểm khảo sát.

Cuối cùng, nghiên cứu mới dừng lại ở việc phân tích mối liên quan đơn biến, chưa kiểm soát được các yếu tố nhiễu tiềm ẩn thông qua mô hình hồi quy đa biến.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh khám ngoại trú đối với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế ở mức cao, trong đó tỷ lệ rất hài lòng chiếm 63,7% và hài lòng chiếm 27,7%, trong khi tỷ lệ không hài lòng và

rất không hài lòng chỉ chiếm 2,7%. Tỷ lệ hài lòng ở nữ giới (87,1%) cao hơn nam giới (73,9%), ở người có bảo hiểm y tế (86,7%) cao hơn người không có bảo hiểm y tế (63,8%), và ở người đến khám từ 2 lần trở lên (85,3%) cao hơn nhóm đến khám dưới 2 lần (71,9%). Kết quả khẳng định giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế. Quyết định ban hành Hướng dẫn về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024–2030. Hà Nội: Bộ Y tế; 2024.
- [2] Bộ Y tế. Chỉ thị số 03/CT-BYT ngày 01/4/2013 về việc tăng cường các giải pháp thực hiện tốt Quy tắc ứng xử, nâng cao đạo đức nghề nghiệp, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Hà Nội: Bộ Y tế; 2013.
- [3] Bộ Y tế. Thông tư số 07/2014/TT-BYT quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. Hà Nội: Bộ Y tế; 2014. p. 3–4.
- [4] Hội Điều dưỡng Việt Nam. Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên. Quyết định số 20/QĐ-HĐD ngày 10/9/2012. Hà Nội: Hội Điều dưỡng Việt Nam; 2012. p. 3–4.
- [5] Lê Thị Minh. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh tại bệnh viện tuyến huyện. Tạp chí Y học Thực hành. 2020;783(5):42–46. DOI: 10.59316/j.yhtp.v2020i5.114
- [6] Lê Thị Thanh Hương. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về giao tiếp của nhân viên xét nghiệm tại bệnh viện tuyến tỉnh. Tạp chí Y học Cộng đồng. 2021;62(5):36–41. DOI: 10.52163/yhcg.v62i5.138
- [7] Lê Thị Thu Trang. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về thái độ và giao tiếp của nhân viên quầy tiếp đón tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình. Tạp chí Y học Thực hành. 2020;785(5):30–35. DOI: 10.59316/j.yhtp.v2020i5.122
- [8] Lê Thị Thủy. Khảo sát giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế hướng đến sự hài lòng của khách hàng điều trị nội trú tại Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình [luận văn nghiên cứu khoa học cấp cơ sở]. TP. Hồ Chí Minh: Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình; 2020. URL: <http://bvctch.vn/vn/nguyen-cuu-khoa-hoc.html>
- [9] Lê Văn Hiếu. Giao tiếp ứng xử trong chăm sóc sức khỏe người bệnh ngoại trú: thực trạng và giải pháp. Tạp chí Quản lý Y tế. 2022;18(4):22–27. DOI: 10.56123/jhm.v18i4.89
- [10] Nguyễn Thị Hồng Nhung. Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ siêu âm tại bệnh viện công lập: một nghiên cứu mô tả cắt ngang. Tạp chí Điều dưỡng Việt Nam. 2022;32(6):45–50. DOI: 10.55401/jnd.v32i6.512
- [11] Nguyễn Thị Kim Dung. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng giao tiếp của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Thủ Đức. Tạp chí Y học TP. Hồ Chí Minh. 2021;25(6):87–94. DOI: 10.25055/jmedtm.v25i6.704
- [12] Nguyễn Thị Lan Anh. Giao tiếp hỗ trợ tâm lý trong thời gian chờ khám của điều dưỡng viên và sự hài lòng của người bệnh tại bệnh viện công lập. Tạp chí Y học Cộng đồng. 2021;62(6):34–39. DOI: 10.52163/yhcg.v62i6.152
- [13] Nguyễn Thị Lệ Hằng. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với kỹ thuật viên thực hiện điện tim tại bệnh viện đa khoa khu vực. Tạp chí Điều dưỡng Việt Nam. 2021;29(3):42–47. DOI: 10.55401/jnd.v29i3.408
- [14] Nguyễn Thị Lệ Thủy. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp và tư vấn của bác sĩ tại một số bệnh viện tuyến tỉnh. Tạp chí Y học Thực hành. 2022;812(4):33–39. DOI: 10.59316/j.yhtp.v2022i4.205
- [15] Nguyễn Thị Minh Tâm, Trần Văn Quang, Nguyễn Hoàng Sơn. Sự hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh năm 2020. Tạp chí Y học Thực hành. 2021;794(6):123–127. DOI: 10.59316/j.yhtp.v2021i6.314