ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH HẬU MÔN-TRỰC TRÀNG TẠI BỆNH VIỆN TÂM AN, THANH HOÁ 2020

Lê Văn Cơ[1], Ngô Văn Toàn[1,3], Lê Vũ Thuý Hương[2], Trần Thị Thoa[2], Hoàng Thị Thu Hà[2]

TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện tại Bệnh viện Tâm An, thành phố Thanh Hoá nhằm mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn - trực tràng tại bệnh viện trong năm 2020. Kết quả: Mẫu nghiên cứu bao gồm 310 bệnh nhân nội trú. Trong đó có 209 (67,4%) bệnh nhân rất hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của cán bộ y tế, điểm trung bình hài lòng chung là 4,67/5 điểm. Các điểm hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, cơ sở vật chất, minh bạch trong thông tin và thủ tục, khả năng tiếp cận các dịch vụ cũng được bệnh nhân đánh giá cao. Bên cạnh đó có tới 89% bệnh nhân được hỏi hài lòng chung về dịch vụ của bệnh viện, và có tới 89% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người quen tới sử dụng dịch vụ của bệnh viện. Kết quả nghiên cứu đã minh chứng được sự hài lòng của bệnh nhân về sự hài lòng về khả năng tiếp cận tới các dịch vụ khám chữa bệnh; sự hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh; sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ khám chữa bệnh; sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Tâm An, tỉnh Thanh Hoá năm 2020.

Từ khoá: Hài lòng, khám chữa bệnh, hậu môn-trực tràng, nội trú, Thanh Hoá.

ABSTRACT

INPATIENT'S SATISFACTION ON THE ANUS AND RECTUM HEALTH-CARE SERVICES IN TAM AN HOSPITAL, THANH HOA PROVINCE, 2020

A cross-sectional study was conducted in Tam An hospital, Thanh Hoa province. Our aim described the satisfaction of inpatients on Anus and rectum health-care services. There were 310 patients involved in our study. 209 inpatients (over 310) very satisfied on attitude and capacity of medical staff, with mean score of 4,67/5. On overall, 94,2% of inpatients satisfied with health-care services, and 89% of inpatients would definitely return or refer acquaintances to use services of this hospital. In conclusion, our results showed positive feedbacks of inpatients using Anus and rectum health- care services in terms of access services, facilities and infrastructures, clearance of information and procedures of health care, professional attitude and skills of staff, quality of care in Tam An hospital in 2020.

Keywords: Satisfaction, anus-rectum health, health care, inpatients, Thanh Hoa province.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện nay với quan điểm lấy người bệnh là trung tâm, đặc biệt chú ý đến sự hài lòng của người bệnh ngày càng được quan tâm trong ngành Y tế. Sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với cơ sở y tế (CSYT) cũng là một trong những tiêu chí rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng quản lý bệnh viện trong Bộ tiêu chí chất lượng của Bộ Y tế. Sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh thông thường được đánh giá trên một số khía cạnh sau: Hài lòng về khả năng tiếp cận tới CSYT; Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh; Hài lòng về CSVC và phương tiện phục vụ; Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh [1].

Việc nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở khám chữa bệnh ngày càng được quan tâm rộng rãi ở các bệnh viện [1]. Sự hài lòng của người bệnh ảnh hưởng đến việc hợp tác của họ trong điều trị và nâng cao chất lượng điều trị. Sự hài lòng của người bệnh được xem

1. Bệnh viện Tâm An
2. Viện Đào tạo Y học Dự phòng và Y tế Công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội
3. Bệnh viện Đại học Y Hà Nội

Ngày nhận bài: 25/11/2020 | Ngày phản biện: 28/01/2021 | Ngày duyệt đăng: 24/02/2021

như một yếu tố then chốt phản ánh chất lượng chăm sóc sức khoẻ và góp phần tham gia giải quyết nhiều khía cạnh khác nhau của dịch vụ chăm sóc y tế [6]. Những hình thức đánh giá sự hài lòng của người bệnh đang trở thành một tiêu chí được áp dụng rộng rãi nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khoẻ cũng như nâng cao trách nhiệm của cộng đồng trong việc đóng góp xây dựng nền y tế quốc gia [1].

Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn-trực tràng nói riêng cũng như dịch vụ khám chữa bệnh nói chung là một khái niệm đa chiều, trong đó mức độ hài lòng phụ thuộc nhiều vào sự kỳ vọng của người bệnh, nhận thức chủ quan và trải nghiệm về dịch vụ chăm sóc sức khoẻ [8]. Nghiên cứu mô tả cắt ngang về sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2016 của tác giả Vũ Văn Du, Nguyễn Bá Thiết [3]. Bộ công cụ theo 5 yếu tố của Tổ chức Y tế thế giới (WHO). Kết quả cho thấy: Tỷ lệ hài lòng chung là 91% trong đó: 93,4% bệnh nhân hài lòng về kết quả điều trị sau thời gian nằm viện, chỉ 88% hài lòng khi giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế và 89,2% hài lòng về cơ sở vật chất trong khoa. 92% bệnh nhân hài lòng về thời gian tiếp cận dịch vụ y tế, tuy nhiên trong đó chỉ có 81,2% là hài lòng với thời gian chờ làm thủ tục ra viện.

Tại Việt Nam, đã có một số nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân trong các cơ sở khám chữa bệnh nhà nước nhưng cho đến nay có rất ít các nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại các bệnh viện tư nhân, đặc biệt là các bệnh nhân khám chữa bệnh hậu môn-trực tràng. Do vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn-trực tràng nội trú tại Bệnh viện Tâm An, Thanh Hoá năm 2020.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng là người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh trĩ, hậu môn trực tràng tại Bệnh viện Tâm An với các tiêu chuẩn sau: Bệnh nhân có khả năng trả lời được các câu hỏi được phỏng vấn khách quan và đảm bảo tính pháp lý được điều trị tại Bệnh viện Tâm An từ tháng 1/7/2021 đến tháng 12/2021; Bệnh nhân tự nguyện tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ bao gồm: Các bệnh nhân mắc các bệnh toàn thân, tâm thần, tự kỉ, không hợp tác trong cung cấp thông tin.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Thời gian thu thập số liệu: Từ tháng 1/7 /2021 đến tháng 03 /2021. Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Tâm An, thành phố Thanh Hoá.

2.3. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu được sử dụng trong nghiên cứu là nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu

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

Trong đó: n = Cỡ mẫu nghiên cứu; α: ngưỡng tin cậy; α = 0,05 =>= 1,96; p=70%: Tỷ lệ hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh do Bộ Y tế (khám chữa bệnh chung, trong đó có bệnh nhân khám chữa bệnh sàn chậu và hậu môn trực tràng, khảo sát trong nghiên cứu được thực hiện năm 2019 [5]; d: là sai số tuyệt đối (=6%). Cỡ mẫu nghiên cứu là 310 bệnh nhân nội trú.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện; tất cả đối tượng thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn và không có tiêu chuẩn loại trừ được chọn vào nghiên cứu từ tháng 1/7/2021 đến tháng 2/2021 cho tới khi đủ bệnh nhân.

2.5. Kỹ thuật và bộ công cụ thu thập số liệu

Kỹ thuật thu thập số liệu cũng như bộ công cụ thu thập số liệu định lượng được áp dụng theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [1] với 5 nội dung chính: Hài lòng về khả năng tiếp cận (5 chỉ số); Hài lòng về sự minh bạch thông tin (5 chỉ số); Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (9 chỉ số); Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (7 chỉ số) và Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (8 chỉ số).

2.6. Quản lý và phân tích số liệu

Số liệu được nhập và sử lý trên phần mềm SPSS (Phiên bản 20.0). Kết quả nghiên cứu về sự hài lòng được tính và trình bày dưới dạng tần số, tỷ lệ %, các giá trị trung bình và độ lệch chuẩn.

2.7. Đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu được sự đồng ý của Hội đồng khoa học, Viện đào tạo Y học Dự phòng và Y tế Công cộng và và Hội đồng Khoa học Kỹ thuật, Bệnh viện Tâm An. Tôn trọng đối tượng nghiên cứu, mọi thông tin có liên quan đến danh tính cá nhân đều được bảo mật hoàn toàn, và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu. Người nghiên cứu không được phép tiết lộ khi không có sự đồng ý và cho phép của đối tượng phỏng vấn.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1: Phân bố các thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ %
Tuổi		
18-39	150	48,3
40-59	97	31,2
60 trở lên	63	20,3
Giới		
Nam	160	51,6
Nữ	150	48,4
Trình độ học vấn		
Tiểu học	82	22,6
Trung học cơ sở	129	41,6
Phổ thông trung học	99	31,9
Tình trạng hôn nhân		
Đã lập gia đình	301	97,1
Chưa lập gia đình/goá/li thân	9	0,9
Tình trạng kinh tế hộ gia đình		
Nghèo	1	0,3
Trung bình	36	11,6
Khá giả	273	88,1
Nơi sống		
Thành thị	172	55,5
Nông thôn	138	44,5

Trong tổng số 310 đối tượng tham gia nghiên cứu, có gần 50% đối tượng ở độ tuổi từ 18-39 tuổi và 20,3% đối tượng là người già (trên 60 tuổi). Giới tính của đối tượng phân bố tương đối đồng đều với nam giới chiếm 51,6% và nữ giới là 48,4. Trình độ học vấn của đối tượng nghiên cứu chủ yếu là cấp trung học cơ sở (41,6%) và sống ở thành thị (55,5%). Phần lớn đối tượng đã lập gia đình, chiếm 97,1% và có kinh tế khá giả, chiếm 88,1%.

3.1. Hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn-trực tràng tại Bệnh viện Tâm An

Bảng 2: Tỷ lệ bệnh nhân phản hồi về các dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn - trực tràng tại Bệnh viện Tâm An (n=310)

Hài lòng về các dịch vụ khám chữa bệnh	Rất không hài lòng (SL,%)	Không hài lòng (SL,%)	Bình thường (SL,%)	Hài lòng (SL,%)	Rất hài lòng (SL,%)
Khả năng tiếp cận các dịch vụ	0	1 (0,4)	5 (1,6)	136 (43,8)	168 (54,2)
Minh bạch thông tin và thủ tục	0	1 (0,4)	14 (4,5)	129 (40,9)	168 (54,2)
Cơ sở vật chất và phương tiện	(0,07)	1 (0,4)	11 (6,65)	109 (35,4)	187 (60,5)
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	(0,07)	(0,05)	4 (1,2)	97 (31,2)	208 (67,4)
Kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh	0	0	4 (1,4)	97 (31,4)	204 (65,9)

Bảng 2 cho thấy sự hài lòng của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về khả năng tiếp cận đến các dịch vụ khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ rất cao chủ yếu ở mức hài lòng (chiếm 43,8%) và rất hài lòng (chiếm 54,2%). Sự hài lòng của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về minh bạch thông tin và thủ tục chung trong khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ rất cao chủ yếu ở mức hài lòng (chiếm 42,9%) và rất hài lòng (chiếm 54,2%). Sự hài lòng chung của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về cơ sở vật chất và phương tiện trong khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ rất cao chủ yếu ở mức hài lòng (chiếm 35,4%) và rất hài lòng (chiếm 60,5%). Sự hài lòng chung của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của CBYT trong khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ rất cao chủ yếu ở mức hài lòng (chiếm 31,3%) và rất hài lòng (chiếm 67,4%). Sự hài lòng chung của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ rất cao chủ yếu ở mức hài lòng (chiếm 31,4%) và rất hài lòng (chiếm 65,9%).

Bảng 3: Điểm trung bình về phản hồi của bệnh nhân về các dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn trực tràng tại Bệnh viện Tâm An (n=310)

Hài lòng về các dịch vụ	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Khả năng tiếp cận các dịch vụ	4,5	0,54
Minh bạch thông tin và thủ tục	4,5	0,60
Cơ sở vật chất và phương tiện	4,6	0,58
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4,7	0,52
Kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh	4,7	0,50

Điểm hài lòng chung của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về khả năng tiếp cận đến các dịch vụ khám chữa bệnh là rất cao 4,5±0,54 điểm. điểm trung bình hài lòng chung của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về sự minh bạch thông tin và các thủ tục chung về các dịch vụ khám chữa bệnh là rất cao 4,5±0,60 điểm. điểm trung bình hài lòng chung của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về cơ sở vật chất và phương tiện chung cho khám chữa bệnh là rất cao 4,6±0,58 điểm. điểm trung bình hài lòng chung của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn trong khám chữa bệnh là rất cao 4,7±0,52 điểm. điểm trung bình hài lòng chung của các bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tâm An về kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh là rất cao 4,7±0,50 điểm.

Bảng 4: Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh nội trú của Bệnh viện Tâm An (n=310)

Kết quả hài lòng chung về cung cấp dịch vụ	Số lượng	Tỷ lệ %
Hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ		
Rất không hài lòng	1	0,3
Không hài lòng	0	0
Bình thường	17	5,5
Hài lòng	292	94,2
Rất hài lòng	0	0
Bệnh nhân quay trở lại khám chữa bệnh lần sau		
Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	13	4,2
Có thể sẽ quay lại	21	6,8
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	276	89,0

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ rất cao (94,2%), chỉ có 1 đối tượng rất không hải lòng (0,3%) và không có đối tượng nào rất không hài lòng. Phần lớn đối tượng trả lời chắn chắc sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác (89%).

IV. BÀN LUẬN

Trong tổng số 310 đối tượng sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh hậu môn-trực tràng tại Bệnh viện Tâm An, đối tượng trong độ tuổi lao động (18-59 tuổi) chiếm chủ yếu, người trên 60 tuổi chỉ chiếm khoảng 20,3%. Phần lớn đối tượng đi khám có kinh tế thuộc loại khá giả. Điều này có thể giải thích đây là bệnh viện tư nhân, nên những gia đình có thuộc diện kinh tế nghèo khó có khả năng tiếp cận và chi trả dịch vụ của bệnh viện.

Tổ chức Y tế Thế giới đánh giá sự hài lòng của người bệnh bao gồm: cơ sở vật chất của dịch vụ, sự giúp đỡ của các nhân viên hỗ trợ, các nguồn thông tin, năng lực của đội ngũ nhân viên, giá dịch vụ, sự phù hợp của dịch vụ so với nhu cầu của họ, tính sẵn có của dịch vụ, thời gian chờ đợi, hiệu quả của dịch vụ [10]. Newsome đã đưa ra khái niệm một dịch vụ chăm sóc y khoa tốt là gì. Theo ông chất lượng dịch vụ quan trọng hơn nó được nhìn trên quan điểm của người bệnh [5].

Nghiên cứu của chúng tôi chỉ ra rằng trong số đối tượng tham gia vào nghiên cứu, phần lớn đánh giá rất hài lòng về các dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện. Trong đó mức độ hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn đạt mức cao nhất khoảng 67,4% (điểm trung bình 4,7/5). Đây cũng là một trong những điểm cộng của Bệnh viện tư thục Tâm An khi đặt sự thoải mái của khách hàng lên hàng đầu, nhất là trong vấn đề giao tiếp giữa cán bộ y tế với bệnh nhân[7], [9]. Do sự giao tiếp tham gia vào quá trình chăm sóc người bệnh nên nó được xây dựng là nền tảng nhận thức quan trọng trong mối tương quan giữa người bệnh và nha sỹ [8]. Một nghiên cứu cũng chỉ ra rằng bệnh nhân muốn được khích lệ nhiều hơn từ nha sỹ quan tâm tới người bệnh hơn [4].

Bên cạnh đó, kết quả về cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn- trực tràng cũng được đánh giá rất cao, 65,9% bệnh nhân rất hài lòng và không có bệnh nhân nào đánh giá rất không hài lòng hoặc không hài lòng. Tổng điểm trung bình của kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh cũng rất cao (4,7/5).

Sự phát triển về hệ thống trạng thiết bị, sạch sẽ, ghế ngồi thoải mái, không gian có tivi, điều hoà hay sách báo để đọc đã ảnh hưởng đáng kể tới sự hài lòng của người bệnh cũng được đề cập trong một nghiên cứu khác của

người bệnh [4]. Bệnh viện Tâm An được tới hơn 95% đối tượng nghiên cứu nhận xét là hài lòng và rất hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ. Tuy nhiên đây không phải là vấn đề quá quan trọng như yếu tố thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn [4].

Bệnh viện Tâm An là bệnh viện ngoài công lập việc đưa các dịch vụ tới khách hàng là một trong những yếu tố sống còn của bệnh viện. Kết quả nghiên cứu cho thấy bệnh viện đã làm rất tốt với khả năng tiếp cận các dịch vụ của người bệnh tương đối cao, khoảng hơn 95% số người được hỏi hài lòng và rất hài lòng về dịch vụ.

Có tới 94,2% bệnh nhân rất hài lòng về dịch vụ nói chung. Đây là một kết quả rất đáng khích lệ của một bệnh viện khi đem lại sự chuyên nghiệp và thoải mái cho người bệnh cả về chuyên môn lẫn tinh thần [7]. Trong số đối tượng được hỏi, có tới 89% trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Điều này thể hiện sự thành công của Bệnh viện Tâm An trong việc cung cấp dịch vụ hậu môn- trực tràng khi khách hàng hài lòng và đồng ý sử dụng dịch vụ của bệnh viện trong tương lai. Kết quả càng củng cố thêm cho sự chuyên nghiệp trong việc cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Tâm An. Với sự phát triển của nền y học và sự ra đời của rất nhiều bệnh viện tư nhân, việc nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như nâng cao sự chuyên nghiệp trong quản lý bệnh viện là một điều hết sức quan trọng [2].

V. KẾT LUẬN

Bệnh viện Tâm An đã và đang có được dấu ấn tốt dựa theo phản hồi của người sử dụng dịch vụ. Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với các dịch vụ khám chữa bệnh, kết quả khám chữa bệnh và khả năng bệnh nhân tiếp tục sử dụng các dịch vụ của bệnh viện là rất cao. Tuy nhiên bệnh viện cũng cần không ngừng cố gắng và tiếp tục nâng cao, cải tiến chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử với người bệnh để trở thành một trong những bệnh viện tư nhân đi đầu trong đổi mới dịch vụ chăm sóc sức khoẻ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với bệnh viện- QĐ 3869/2019-BYT. 2019.

2. Tạ Thị Tươi, Ngô Văn Toàn, Vũ Mạnh Tuấn. Sự hài lòngcủa người bệnh về dịch vụ chăm sóc nha khoa tại Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt, Trường Đại học Y Hà Nội năm 2018. Y học lâm sàng. 2019;114:66–75.

3. Vũ Văn Du, Nguyễn Bá Thiết. Nghiên cứu mô tả cắt ngang về sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2016

4. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature | British Dental Journal [Internet]. [cited 2021 Mar 3]. Available from: https://www.nature.com/articles/4800053

5. Clow KE, Fischer AK, O'Bryan D. Patient expectations of dental services. Image affects expectations, and expectations affect perceived service quality. J Health Care Mark. 1995;15:23–31.

6. Ebn Ahmady A, Pakkhesal M, Zafarmand AH, Lando HA. Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison. J Dent Educ. 2015;79:388–93.

7. Newsome PRH, Wright GH. A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction. British Dental Journal. Nature Publishing Group; 1999;186:161–5.

8. Mills I, Frost J, Cooper C, Moles DR, Kay E. Patient-centred care in general dental practice--a systematic review of the literature. BMC Oral Health. 2014;14:64.

9. Press SU. A Theory of Cognitive Dissonance | Leon Festinger [Internet]. [cited 2021 Mar 3]. Available from: http://www.sup.org/books/title/?id=3850

10. Unell L, Söderfeldt B, Halling A, Birkhed D. Attitudes to and experience of dental care among 50-year-olds in two Swedish counties. Swed Dent J. 1999;23:87–96.