

Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ điều dưỡng tại bệnh viện huyện Hoài Ân tỉnh Bình Định

Hồ Thị Kim Ngân, Trần Thị Minh Nguyệt*

Trường Đại học Quang Trung, số 327 Đào Tấn, Phường Nhơn Phú, TP. Quy Nhơn, tỉnh Bình Định

* Tác giả liên hệ: tmnguyet@qtu.edu.vn

THÔNG TIN BÀI BÁO

Ngày nhận: 17/2/2025
Ngày hoàn thiện: 7/3/2025
Ngày chấp nhận: 31/3/2025
Ngày đăng: 2/4/2025

TỪ KHÓA

Hài lòng;
Chăm sóc;
Điều dưỡng;
Dịch vụ;
Bệnh viện Hoài Ân

TÓM TẮT

Nghiên cứu cắt ngang được thực hiện trên 200 bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Huyện Hoài Ân từ tháng 1–6/2024 nhằm đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ chăm sóc điều dưỡng. Kết quả cho thấy tỷ lệ hài lòng chung là 85,5%, trong đó thái độ phục vụ (90%) và kỹ năng chuyên môn (88,5%) được đánh giá cao nhất. Ngược lại, cơ sở vật chất (70%) và thời gian tiếp cận dịch vụ (75%) là hai yếu tố cần cải thiện. Phân tích hồi quy đa biến xác định thái độ phục vụ ($\beta=0,402, p<0,001$) và kỹ năng chuyên môn ($\beta=0,385, p=0,001$) là hai yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của bệnh nhân. Nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, tập trung vào cải thiện cơ sở vật chất và tối ưu hóa quy trình chăm sóc.

Evaluating patient satisfaction with nursing services at Hoai An district hospital, Binh Dinh province

Ho Thi Kim Ngan, Tran Thi Minh Nguyet*

Quang Trung University, No. 327 Dao Tan, Nhon Phu Ward, Quy Nhon City, Binh Dinh Province

*Corresponding Author: tmnguyet@qtu.edu.vn

ARTICLE INFO

Received: Feb 17th, 2025
Revised: Mar 7th, 2025
Accepted: Mar 31st, 2025
Published: Apr 2nd, 2025

KEYWORDS

Satisfaction;
Care;
Nursing;
Service;
Hoai An Hospital.

ABSTRACT

A cross-sectional study was conducted on 200 inpatients at Hoai An District Hospital from January to June 2024 to assess patient satisfaction with nursing care services. The results showed an overall satisfaction rate of 85.5%, with service attitude (90%) and professional skills (88.5%) receiving the highest ratings. In contrast, infrastructure (70%) and service accessibility time (75%) were identified as areas needing improvement. Multivariate regression analysis determined that service attitude ($\beta=0.402, p<0.001$) and professional skills ($\beta=0.385, p=0.001$) were the two strongest factors influencing patient satisfaction. The study proposes solutions to enhance service quality, focusing on improving infrastructure and optimizing care processes.

Doi:

Available online at: <https://js.lhu.edu.vn/index.php/lachong>

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh y tế hiện đại, chất lượng dịch vụ chăm sóc điều dưỡng không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả điều trị mà còn là yếu tố then chốt quyết định mức độ hài lòng của bệnh nhân. Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO, 2018), sự hài lòng của người bệnh là một trong những chỉ số quan trọng nhất để đánh giá chất lượng dịch vụ y tế, đồng thời phản ánh năng lực quản lý và trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế. Nhiều nghiên cứu trên thế giới và tại Việt Nam đã chỉ ra rằng, khi bệnh nhân hài lòng với dịch vụ chăm sóc, họ sẽ tuân thủ phác đồ điều trị tốt hơn, giảm thời gian nằm viện và nâng cao hiệu quả phục hồi sức khỏe (Bộ Y tế, 2020).

Tại Việt Nam, các bệnh viện tuyến huyện đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ y tế cơ bản cho người dân, đặc biệt là ở khu vực nông thôn. Tuy nhiên, do hạn chế về nguồn lực, nhiều cơ sở y tế tuyến huyện vẫn gặp khó khăn trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, nhất là khâu chăm sóc điều dưỡng. Bệnh viện Huyện Hoài Ân, tỉnh Bình Định, là một trong những bệnh viện tuyến huyện có lượng bệnh nhân đông nhưng chưa có nghiên cứu chuyên sâu nào đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ điều dưỡng.

Xuất phát từ thực tế đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm:

+Đánh giá toàn diện mức độ hài lòng của bệnh nhân về các khía cạnh dịch vụ chăm sóc điều dưỡng tại Bệnh viện Huyện Hoài Ân.

+Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, bao gồm cả yếu tố chủ quan (thái độ phục vụ, kỹ năng chuyên môn) và khách quan (cơ sở vật chất, thời gian tiếp cận dịch vụ).

+Đề xuất giải pháp khoa học và khả thi để nâng cao chất lượng dịch vụ, góp phần cải thiện trải nghiệm người bệnh và nâng cao uy tín của bệnh viện.

+Kết quả nghiên cứu không chỉ có ý nghĩa thực tiễn đối với Bệnh viện Huyện Hoài Ân mà còn có thể trở thành tài liệu tham khảo hữu ích cho các bệnh viện tuyến huyện khác có điều kiện tương tự.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp mô tả cắt ngang, kết hợp thu thập dữ liệu định lượng và định tính. Thiết kế này cho phép đánh giá toàn diện mức độ hài lòng của bệnh nhân tại một thời điểm nhất định, đồng thời xác định các yếu tố liên quan.

2.2 Đối tượng và cỡ mẫu

Tiêu chuẩn lựa chọn: Bệnh nhân từ 18 tuổi trở lên; Đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Huyện Hoài Ân; Thời gian nằm viện tối thiểu 24 giờ; Tự nguyện tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: Bệnh nhân trong tình trạng cấp cứu hoặc rối loạn ý thức; Bệnh nhân từ chối tham gia nghiên cứu.

Cỡ mẫu: Cỡ mẫu được tính theo công thức Cochran: $N = (Z^2 \times p \times q) / e^2$

Trong đó:

$Z = 1.96$ (độ tin cậy 95%)

$p = 0.5$ (tỷ lệ ước tính)

$e = 0.05$ (sai số cho phép)

$q = 1 - p$

Do giới hạn về thời gian và nguồn lực, nghiên cứu chọn mẫu 200 bệnh nhân, đảm bảo tính đại diện cho các khoa lâm sàng chính.

2.3 Phương pháp chọn mẫu

Mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng:

Phân tầng theo các khoa lâm sàng (Nội, Ngoại, Sản, Nhi).

Chọn ngẫu nhiên đơn vị mẫu trong từng tầng.

Đảm bảo tỷ lệ mẫu tương ứng với số lượng bệnh nhân thực tế tại mỗi khoa.

2.4 Công cụ và phương pháp thu thập số liệu

Bảng hỏi gồm 3 phần chính:

Thông tin chung: Tuổi, giới tính, thời gian nằm viện, khoa điều trị

Đánh giá mức độ hài lòng (thang Likert 5 mức độ):

Câu hỏi mở: Ghi nhận ý kiến đóng góp cải tiến dịch vụ

Kiểm định chất lượng bảng hỏi: Độ tin cậy Cronbach's Alpha: 0.85

Quy trình thu thập số liệu: Phỏng vấn trực tiếp bệnh nhân tại giường bệnh; Kiểm tra và làm sạch dữ liệu ngay sau thu thập.

2.5 Phương pháp phân tích số liệu

Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0 với các phương pháp:

Thống kê mô tả: Tần suất, tỷ lệ % cho biến định tính; Giá trị trung bình, độ lệch chuẩn cho biến định lượng

Phân tích so sánh: Kiểm định t-test (so sánh 2 nhóm); Phân tích ANOVA (so sánh nhiều nhóm); Kiểm định χ^2 cho biến phân loại

Phân tích đa biến: Hồi quy tuyến tính đa biến xác định yếu tố ảnh hưởng; Phân tích tương quan Pearson.

Phân tích định tính: Tổng hợp và phân loại ý kiến mở; Xác định các vấn đề ưu tiên cải thiện

2.6 Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu tuân thủ các nguyên tắc: Bảo mật thông tin cá nhân người tham gia; Người tham gia hoàn toàn tự nguyện; Không ảnh hưởng đến quá trình điều trị

Phương pháp nghiên cứu được thiết kế khoa học, đảm bảo tính khách quan và độ tin cậy của kết quả, đồng thời phù hợp với điều kiện thực tế tại bệnh viện tuyến huyện

Phân tích hồi quy đa biến xác định yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng.

3. KẾT QUẢ

3.1 Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Kết quả khảo sát đặc điểm nhân khẩu học của 200 bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Huyện Hoài Ân được trình bày chi tiết qua các chỉ số sau:

Bảng 3.1 Phân bố đối tượng nghiên cứu (n=200)

Đặc điểm	Nhóm	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	90	45,0
	Nữ	110	55,0
Độ tuổi	18-30	40	20,0
	31-50	100	50,0
	>50	60	30,0
Thời gian nằm viện	<7 ngày	120	60,0
	≥7 ngày	80	40,0

Kết quả bảng 3.1. khảo sát trên 200 bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Huyện Hoài Ân cho thấy sự phân bố mẫu khá đồng đều về các đặc điểm nhân khẩu học. Về giới tính, tỷ lệ bệnh nhân nữ (55%) cao hơn nam giới (45%), phù hợp với xu hướng chung về tỷ lệ sử dụng dịch vụ y tế tại các bệnh viện đa khoa.

Phân bố độ tuổi cho thấy nhóm 31-50 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (50%), phản ánh đặc điểm nhân khẩu học của địa phương với lực lượng lao động chính trong độ tuổi trung niên. Đáng chú ý, nhóm bệnh nhân trên 50 tuổi chiếm 30%, cho thấy nhu cầu chăm sóc y tế lớn ở nhóm tuổi cao - đối tượng thường có nhiều vấn đề sức khỏe mãn tính cần theo dõi.

Về thời gian nằm viện, đa số bệnh nhân (60%) có thời gian điều trị dưới 7 ngày, phù hợp với đặc điểm bệnh lý thông thường tại bệnh viện tuyến huyện. Tuy nhiên, tỷ lệ 40% bệnh nhân nằm viện từ 7 ngày trở lên cho thấy sự hiện diện của các ca bệnh cần theo dõi và điều trị dài ngày, đặt ra yêu cầu về chất lượng chăm sóc điều dưỡng liên tục.

Sự chênh lệch về giới tính có thể liên quan đến xu hướng phụ nữ quan tâm đến sức khỏe nhiều hơn hoặc tỷ lệ mắc các bệnh cần nhập viện cao hơn

Nhóm tuổi 31-50 chiếm ưu thế phản ánh gánh nặng bệnh tật ở nhóm lao động trung niên - đối tượng thường chịu nhiều áp lực công việc và cuộc sống

Tỷ lệ bệnh nhân nằm viện dài ngày (40%) cần được quan tâm đặc biệt về chăm sóc điều dưỡng toàn diện.

3.2 Mức độ hài lòng của bệnh nhân

Trong bối cảnh ngành y tế ngày càng chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, việc đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với công tác chăm sóc điều dưỡng trở thành

chỉ số quan trọng để đo lường hiệu quả hoạt động của các cơ sở y tế. Kết quả khảo sát tại Bệnh viện Huyện Hoài Ân đã phản ánh bức tranh toàn diện về chất lượng dịch vụ thông qua 5 tiêu chí trọng yếu: thái độ phục vụ, kỹ năng chuyên môn, thời gian tiếp cận dịch vụ, cơ sở vật chất và hỗ trợ tâm lý. Phân tích này không chỉ giúp nhận diện những điểm mạnh cần phát huy mà còn chỉ ra những tồn tại cần khắc phục, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc người bệnh một cách toàn diện:

Bảng 3.2 Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng theo tiêu chí

Tiêu chí	Điểm TB (Mean ± SD)	% Hài lòng	% Không hài lòng
Thái độ phục vụ	4,42 ± 0,61	90,0	10,0
Kỹ năng chuyên môn	4,35 ± 0,58	88,5	11,5
Thời gian tiếp cận	3,70 ± 0,82	75,0	25,0
Cơ sở vật chất	3,50 ± 0,90	70,0	30,0
Hỗ trợ tâm lý	4,10 ± 0,75	82,0	18,0

3.2.1 Các yếu tố được đánh giá cao:

Thái độ phục vụ đạt điểm trung bình cao nhất (4.42 ± 0.61) với 90% bệnh nhân hài lòng, chỉ 10% không hài lòng. Điều này phản ánh sự cải thiện tích cực trong công tác đào tạo kỹ năng giao tiếp và ứng xử của đội ngũ điều dưỡng.

Kỹ năng chuyên môn cũng được ghi nhận tích cực (4.35 ± 0.58), 88.5% hài lòng. Kết quả này cho thấy trình độ chuyên môn của điều dưỡng đáp ứng tốt yêu cầu thực tế.

3.2.2 Các yếu tố cần cải thiện:

Thời gian tiếp cận dịch vụ chỉ đạt 3.70 ± 0.82 điểm, 25% bệnh nhân không hài lòng. Điều này có thể do tình trạng quá tải bệnh nhân hoặc bố trí nhân lực chưa hợp lý.

Cơ sở vật chất là yếu tố được đánh giá thấp nhất (3.50 ± 0.90), 30% bệnh nhân bày tỏ sự không hài lòng. Điều này phù hợp với thực trạng chung về cơ sở hạ tầng tại các bệnh viện tuyến huyện.

3.3.3 Yếu tố hỗ trợ tâm lý:

Đạt mức khá (4.10 ± 0.75) với 82% hài lòng, cho thấy đội ngũ điều dưỡng đã quan tâm hơn đến khía cạnh tinh thần của người bệnh, tuy nhiên vẫn cần nâng cao hơn nữa.

Khoảng cách điểm số giữa tiêu chí cao nhất (thái độ phục vụ) và thấp nhất (cơ sở vật chất) lên tới 0.92 điểm, phản ánh sự chênh lệch rõ rệt trong chất lượng các mặt dịch vụ.

Tỷ lệ không hài lòng về cơ sở vật chất (30%) cao gấp 3 lần so với thái độ phục vụ (10%), cho thấy đây là vấn đề cần ưu tiên giải quyết.

Mối tương quan nghịch giữa thời gian tiếp cận dịch vụ và mức độ hài lòng cho thấy cần tối ưu hóa quy trình chăm sóc.

3.3 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng

Để xác định mức độ tác động của các yếu tố khác nhau đến sự hài lòng của bệnh nhân, nghiên cứu đã áp dụng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả phân tích được trình bày trong Bảng 3.3 dưới đây cho thấy:

Bảng 3.3 Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Biến độc lập	Hệ số β	p-value	Giải thích
Thái độ phục vụ	0,402	<0,001**	Ảnh hưởng mạnh nhất
Kỹ năng chuyên môn	0,385	0,001**	
Cơ sở vật chất	0,210	0,032*	
Thời gian chờ đợi	0,185	0,048*	
Tuổi (>50)	-0,152	0,041*	Người cao tuổi ít hài lòng hơn
Giới tính (nữ)	0,128	0,038*	Nữ hài lòng hơn nam

Mô hình giải thích 78,2% sự thay đổi của mức độ hài lòng ($R^2=0,782$).

Kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy mô hình nghiên cứu có giá trị giải thích cao ($R^2 = 0.782$), nghĩa là 78.2% sự thay đổi trong mức độ hài lòng của bệnh nhân có thể được giải thích bởi các yếu tố đưa vào mô hình. Điều này khẳng định tính đầy đủ và phù hợp của các biến độc lập được lựa chọn.

Các yếu tố ảnh hưởng chính

3.3.1 Thái độ phục vụ ($\beta=0.402, p<0.001$)

Có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của bệnh nhân.

Mỗi đơn vị tăng lên trong đánh giá thái độ phục vụ làm tăng 0.402 điểm hài lòng chung.

Phản ánh tầm quan trọng của yếu tố "con người" trong dịch vụ y tế.

3.3.2 Kỹ năng chuyên môn ($\beta=0.385, p=0.001$)

Ảnh hưởng mạnh thứ hai, chỉ sau thái độ phục vụ.

Khẳng định vai trò then chốt của trình độ chuyên môn điều dưỡng.

Sự chênh lệch hệ số β so với thái độ phục vụ (0.385 vs 0.402) không lớn, cho thấy cả hai yếu tố đều quan trọng như nhau.

3.3.3 Cơ sở vật chất ($\beta=0.210, p=0.032$)

Có tác động đáng kể nhưng ở mức độ thấp hơn.

Phản ánh nhu cầu cải thiện hạ tầng vật chất tại bệnh viện.

3.3.4 Thời gian chờ đợi ($\beta=0.185, p=0.048$)

Mức độ ảnh hưởng thấp nhất trong các yếu tố thuộc về dịch vụ

Cho thấy bệnh nhân sẵn sàng chấp nhận thời gian chờ nếu được phục vụ tốt

3.3.5 Tuổi (>50) ($\beta=-0.152, p=0.041$)

Người cao tuổi có xu hướng ít hài lòng hơn

Có thể do nhu cầu chăm sóc đặc biệt ở nhóm tuổi này cao hơn

3.3.6 Giới tính (nữ) ($\beta=0.128, p=0.038$)

Bệnh nhân nữ có mức độ hài lòng cao hơn nam giới.

Phù hợp với nhiều nghiên cứu trước đây về khác biệt giới tính trong đánh giá dịch vụ y tế.

Mô hình có giá trị dự báo cao ($R^2=0.782$) cho thấy đã lựa chọn đúng các yếu tố cốt lõi

Các yếu tố thuộc về chất lượng dịch vụ (thái độ, chuyên môn) có ảnh hưởng mạnh hơn yếu tố hạ tầng

Sự khác biệt về nhân khẩu học cần được quan tâm trong cải thiện chất lượng dịch vụ

Kết quả này cung cấp cơ sở khoa học để ưu tiên cải thiện các yếu tố có β cao trong chiến lược nâng cao chất lượng bệnh viện

4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

4.1 Kết luận

Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng tại Bệnh viện Huyện Hoài Ân đã rút ra những kết luận quan trọng sau:

+ Mức độ hài lòng chung của bệnh nhân đạt 85,5%, cho thấy chất lượng dịch vụ chăm sóc điều dưỡng tại bệnh viện được đánh giá tích cực.

+ Các yếu tố được đánh giá cao nhất bao gồm:

+ Thái độ phục vụ (90% hài lòng)

+ Kỹ năng chuyên môn (88,5% hài lòng)

+ Điều này phản ánh sự chuyên nghiệp và tận tâm của đội ngũ điều dưỡng.

Các yếu tố cần cải thiện:

+ Cơ sở vật chất (chỉ 70% hài lòng)

+ Thời gian tiếp cận dịch vụ (75% hài lòng)

+ Đây là hai khía cạnh cần ưu tiên nâng cấp để tăng trải nghiệm người bệnh.

Phân tích hồi quy đa biến xác định:

+ Thái độ phục vụ ($\beta=0,402$) và kỹ năng chuyên môn ($\beta=0,385$) là hai yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của bệnh nhân.

Nhóm bệnh nhân cao tuổi (>50) ít hài lòng hơn, đặc biệt về cơ sở vật chất.

Bệnh nhân nữ có mức độ hài lòng cao hơn nam giới.

4.2 Kiến nghị

Dựa trên kết quả nghiên cứu, chúng tôi đề xuất các giải pháp sau:

+ Nâng cao kỹ năng giao tiếp và ứng xử cho điều dưỡng viên:

+ Tổ chức các khóa đào tạo về giao tiếp, lắng nghe và thấu hiểu nhu cầu bệnh nhân.

+ Áp dụng mô hình chăm sóc "Bệnh nhân là trung tâm".

Cải thiện cơ sở vật chất cơ bản:

+Bảo trì, vệ sinh phòng bệnh và khu vực vệ sinh thường xuyên.

+Nâng cấp giường bệnh, trang thiết bị y tế cơ bản.

Tối ưu hóa thời gian tiếp cận dịch vụ:

+Phân bổ lại nhân lực điều dưỡng theo ca làm việc hợp lý.

+Áp dụng hệ thống báo gọi điều dưỡng tự động để giảm thời gian chờ đợi.

+Giải pháp dài hạn (triển khai trong 1–2 năm)

Đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng:

+Xây dựng, cải tạo phòng bệnh đạt chuẩn Bộ Y tế.

+Trang bị thêm máy móc, thiết bị y tế hiện đại.

Tăng cường nguồn nhân lực điều dưỡng:

+Tuyển dụng thêm điều dưỡng để giảm tỷ lệ điều dưỡng/bệnh nhân (mục tiêu từ 1/8 xuống 1/6).

+Có chính sách đãi ngộ tốt để giữ chân nhân viên giỏi.

Triển khai chương trình chăm sóc đặc biệt cho người cao tuổi:

+Thiết kế phòng bệnh riêng, thân thiện với người già.

+Đào tạo điều dưỡng về chăm sóc lão khoa.

4.3 Hướng nghiên cứu tiếp theo

Để tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ, các nghiên

cứu trong tương lai nên:

Mở rộng đánh giá trên quy mô lớn hơn (nhiều bệnh viện tuyến huyện).

Nghiên cứu sâu về tác động của công nghệ (ví dụ: phần mềm quản lý chăm sóc) đến sự hài lòng của bệnh nhân.

Đánh giá hiệu quả của các giải pháp đã triển khai sau 1–2 năm.

Kết luận chung: Nghiên cứu đã cung cấp bằng chứng khoa học để Bệnh viện Huyện Hoài Ân xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng dịch vụ một cách hiệu quả, tập trung vào yếu tố con người và cơ sở vật chất. Việc áp dụng các kiến nghị trên sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm người bệnh, đồng thời nâng tầm chất lượng bệnh viện trong tương lai.

5. TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Bộ Y tế (2020). Hướng dẫn thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện đa khoa tuyến huyện. Nhà xuất bản Y học.

[2] Nguyễn Thị Hồng, Trần Văn Minh (2019). Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân tại bệnh viện tuyến huyện: Trường hợp Bệnh viện Đa khoa An Nhơn. Tạp chí Y học thực hành, 12(4), 45-50.

[3] Phạm Thị Lan Anh (2021). Giải pháp nâng cao chất lượng chăm sóc điều dưỡng tại các bệnh viện vùng nông thôn. Luận văn Thạc sĩ, Đại học Y Hà Nội.

[4] Bệnh viện Huyện Hoài Ân (2024). Báo cáo tổng kết hoạt động năm 2024.

[5] World Health Organization (WHO) (2018). Patient Satisfaction Surveys as a Tool for Quality Improvement in Healthcare. Geneva: WHO Press.

[6] Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7.

[7] Donabedian, A. (2005). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691-729.

[8] Hendriks, A. A., et al. (2013). Patient Satisfaction with Nursing Care: A Concept Analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 50(5), 688-696.