

ASSESSMENT OF CUSTOMERS SATISFACTION AND SOME RELATED FACTORS AT THE NUTRITIONAL COUNSELING DEPARTMENTS AT THE INSTITUTE OF NUTRITION, 2023

Pham Van Doanh^{1*}, Huynh Nam Phuong², Tran Thi Minh Nguyet²

¹Ho Chi Minh City University of Technical Education - 1 Vo Van Ngan, Linh Chieu Ward, Thu Duc City, Ho Chi Minh City, Vietnam

²National Institute of Nutrition - 48 Tang Bat Ho, Pham Dinh Ho Ward, Hai Ba Trung Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 27/08/2024

Revised: 11/12/2024; Accepted: 25/12/2024

ABSTRACT

Objective: Describe customers satisfaction with nutritional counseling services at the Nutrition Institute in 2023.

Subject and method: A descriptive cross-sectional survey was conducted, gathering quantitative data from 270 clients receiving nutritional counseling services. Surveys were administered based on Decision 3869/QĐ-BYT issued on August 28, 2019, by the Ministry of Health.

Results: The average satisfaction score among clients was 4.54 ± 0.43 , with an overall satisfaction rate of 87.8%. The highest satisfaction rate was observed in *"Healthcare staff's attitude and skills,"* at 97.4%, scoring 4.76 ± 0.43 . The lowest satisfaction rate was in *"transparency of information and administrative procedures,"* at 80.7%, scoring 4.41 ± 0.48 . There was a statistically significant difference in satisfaction levels between urban and rural areas ($p < 0.05$).

Conclusion: It is essential to invest in and improve the factors with lower satisfaction ratings to enhance service quality and attract more regular customers to the nutritional consultation services at the National Institute of Nutrition.

Keywords: Satisfaction, Customers, Institute of Nutrition.

*Corresponding author

Email: doanhpv@hcmute.edu.vn Phone: (+84) 905560068 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i1.1942>

KHẢO SÁT THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI CÁC KHOA KHÁM TƯ VẤN DINH DƯỠNG CỦA VIỆN DINH DƯỠNG NĂM 2023

Phạm Văn Doanh^{1*}, Huỳnh Nam Phương², Trần Thị Minh Nguyệt²

¹Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh -

1 Võ Văn Ngân, P. Linh Chiểu, Tp. Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

²Viện Dinh dưỡng Quốc gia - 48 Tăng Bạt Hổ, P. Phạm Đình Hổ, Q. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 27/08/2024

Chỉnh sửa ngày: 11/12/2024; Ngày duyệt đăng: 25/12/2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ khám dinh dưỡng tại Viện Dinh dưỡng năm 2023.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Điều tra cắt ngang mô tả, thu thập thông tin định lượng từ 270 khách hàng tại các khoa khám tư vấn dinh dưỡng thông qua phiếu phát vấn được ban hành theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

Kết quả: Điểm trung bình hài lòng của khách hàng là $4,54 \pm 0,43$ điểm, tỷ lệ hài lòng là 87,8%. Trong đó tỉ lệ khách hàng hài lòng cao nhất với yếu tố “*Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế*” chiếm là 97,4%, với $4,76 \pm 0,43$ điểm và thấp nhất là yếu tố “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính*” chiếm 80,7% với $4,41 \pm 0,48$ điểm. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở mức độ hài lòng khác hàng cứ trú ở thành thị và nông thôn ($p < 0,05$).

Kết luận: Cần đầu tư, hoàn thiện các yếu tố có mức hài lòng thấp như sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, khả năng tiếp cận dịch vụ, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, để nâng cao chất lượng phục vụ và thu hút nhiều khách hàng thường xuyên đến khám tại trung tâm dịch vụ khám dự vấn dinh dưỡng của Viện Dinh dưỡng.

Từ khóa: Mức độ hài lòng, khách hàng, Viện Dinh dưỡng.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là thước đo quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ đối với cơ sở y tế, vì nó đánh giá trực tiếp dịch vụ y tế từ góc độ của người bệnh đối với việc chăm sóc sức khỏe [1]. Dịch vụ y tế tại các cơ sở khám chữa bệnh có thể bị ảnh hưởng bởi sự không hài lòng của các khách hàng đến khám hoặc sử dụng dịch vụ này. Tuy nhiên, các cơ sở y tế, các bệnh viện với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ y tế trực tiếp, có khả năng nâng cao sự hài lòng của người bệnh bằng cách cải thiện chất lượng dịch vụ y tế từ phía họ [2]. Mặt khác, các chính sách liên quan có tác động hạn chế hơn đến việc cải thiện sự hài lòng của người bệnh. Để đối phó với mức độ nghiêm trọng của xung đột giữa bác sĩ và bệnh nhân, các cơ sở y tế khám dịch vụ đang dịch chuyển xu hướng là sử dụng các nguyên tắc chăm sóc lấy người bệnh làm trung tâm, điều này có thể cải thiện chất lượng và hiệu quả dịch vụ của họ về chăm sóc sức khỏe. Do đó, một số lượng lớn các cơ sở y tế đã đặc biệt

coi trọng việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh với trải nghiệm y tế của họ và đã tiến hành nhiều cuộc khảo sát về sự hài lòng thường xuyên để kịp thời khắc phục và định hướng cho phù hợp với thị yếu của khách hàng.

Viện Dinh dưỡng là một Viện nghiên cứu thuộc Bộ Y tế ngoài chức năng nghiên cứu và đưa ra các chiến lược cho ngành Dinh dưỡng, Viện còn có chức năng khám chữa bệnh và cung cấp một số dịch vụ khác. Định hướng xây dựng là một Viện kiểu mẫu vừa nghiên cứu vừa khám sức khỏe cho người dân, nâng cao chất lượng khám và điều trị các bệnh về dinh dưỡng cho người dân cả nước. Để nâng cao chất lượng dịch vụ thì vấn đề hài lòng của khách hàng là vấn đề rất quan trọng cần cải thiện, do đó chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài “*Khảo sát thực trạng và một số yếu tố liên quan về mức độ hài lòng của khách hàng tại các Khoa khám tư vấn dinh dưỡng của Viện Dinh dưỡng năm 2023*”.

*Tác giả liên hệ

Email: doanhpv@hcmute.edu.vn Điện thoại: (+84) 905560068 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i1.1942>

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang có phân tích, mô tả sự hài lòng của khách hàng và một số yếu tố liên quan.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Địa điểm nghiên cứu tại Trung tâm khám tư vấn Dinh dưỡng, Viện Dinh dưỡng.

- Thời gian nghiên cứu từ tháng 4 năm 2023 đến tháng 12 năm 2023.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Là người bệnh hoặc người nhà đưa trẻ đến khám (gọi tắt là khách hàng) tại Trung tâm khám tư vấn Dinh dưỡng của Viện Dinh dưỡng.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Bà mẹ hoặc người nhà của trẻ (0-16 tuổi) và người từ 16 tuổi trở lên đi khám; Tự nguyện tham gia, có đủ năng lực trả lời các câu hỏi và đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người không có khả năng cung cấp thông tin sau khi đã giới thiệu mục đích nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu

Cỡ mẫu được tính theo công thức tính cỡ mẫu nghiên cứu cắt ngang ước tính một tỷ lệ:

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu tối thiểu cần thiết của nghiên cứu; Z: Hệ số tin cậy. Với $\alpha = 0,05$ thì $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$; p: Lấy $p=0,913$, (Tỷ lệ 91,3% khách hàng hài lòng khi đến khám tại Trung tâm Y khoa số 1 Tôn Thất Tùng, bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2016) [3]; d: Mức sai số tuyệt đối chấp nhận, $d=0,034$; Thay các giá trị vào công thức, ta có $n = 264$ đối tượng, làm tròn 270 đối tượng. Như vậy tổng mẫu cần lấy là 270 khách hàng tới khám tại Viện Dinh dưỡng.

2.5. Biến số nghiên cứu

Thông tin chung của khách hàng: Tuổi, nơi ở, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thu nhập.

Các thông tin về khám tư vấn dinh dưỡng: Khám lần thứ mấy, Khoảng cách từ nhà đến Viện Dinh dưỡng, Lý do biết đến Viện Dinh dưỡng, Lý do chọn đến Viện Dinh dưỡng.

Các yếu tố đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng: Khả năng tiếp cận; Sự hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính; Sự hài lòng về cơ sở vật chất; Sự hài lòng về Thái độ ứng xử, kỹ năng làm việc của NVYT; Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ; Đánh giá chung- Sự tin nhiệm của khách hàng

2.6. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Nghiên cứu sử dụng mẫu phiếu khảo sát ý kiến của NVYT do Bộ Y tế ban hành (mẫu số 2) trong tài liệu hướng dẫn kiểm tra bệnh viện, theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế với 31 tiêu mục thuộc 5 yếu tố [4].

+ Khả năng tiếp cận: 5 tiêu mục.

+ Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị: 10 tiêu mục.

+ Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 8 tiêu mục.

+ Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4 tiêu mục.

+ Kết quả cung cấp dịch vụ: 4 tiêu mục.

Tổng điểm trung bình = (Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát của các phần A, B, C, D, E)/ (Tổng số câu hỏi).

Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng theo thang điểm Likert với các mức độ cụ thể: mức độ 1 - “*rất không hài lòng*”, 2 - “*không hài lòng*”, 3 - “*bình thường*”, 4 - “*hài lòng*” và 5 - “*rất hài lòng*”. Mức hài lòng của khách hàng với dịch vụ khám tại Viện Dinh dưỡng khi điểm trung bình của các nhóm yếu tố đạt trung bình từ 4 điểm trở lên.

Bộ câu hỏi sẽ được chúng tôi phát vấn thử nghiệm cho 10 khách hàng để đánh giá mức độ nhận thức của khách hàng, xem xét tính khả thi, từ đó có những điều chỉnh thích hợp trước khi đưa vào sử dụng. Tất cả các khách hàng đến khám có đủ tiêu chuẩn lựa chọn đều được đưa vào nghiên cứu, mỗi ngày hỏi ngẫu nhiên theo thứ tự số lẻ 10 khách hàng đầu tiên cho đến khi đủ cỡ mẫu.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

- Làm sạch, mã hoá và nhập bằng phần mềm Epi Data 3.1, sau đó xử lý thống kê bằng phần mềm SPSS 26.0.

- Kiểm định Chi-Squared test (χ^2 - test) hoặc kiểm định Fisher exact test nếu $> 20\%$ số ô có tần số kỳ vọng nhỏ hơn 5, để kiểm định sự khác biệt giữa hai nhóm. Test t độc lập để so sánh giá trị trung bình giữa hai nhóm. Giá trị của p được thống nhất lấy 3 chữ thập phân sau dấu phẩy. Các kiểm định có ý nghĩa thống kê khi giá trị $p < 0,05$.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

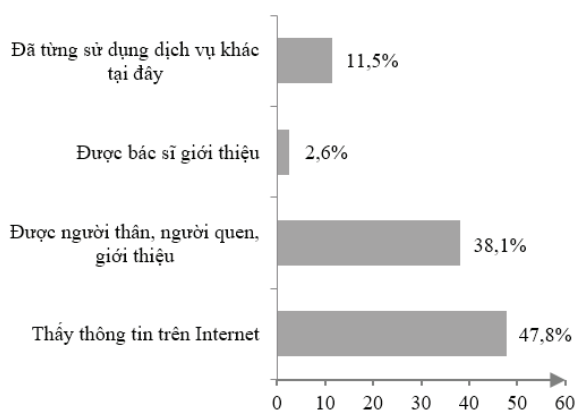
Nghiên cứu đã được thông qua bởi Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu Y Sinh học của Viện Dinh dưỡng số 609/QLKH-VDD ngày 22 tháng 06 năm 2023.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Các thông tin của khách hàng về khám tư vấn dinh dưỡng (n= 270)

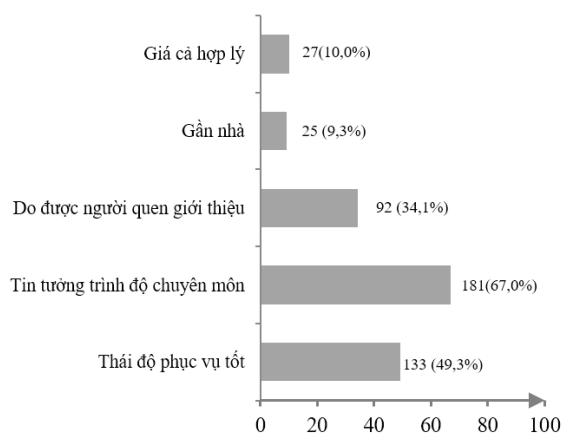
Các đặc điểm về khám tư vấn dinh dưỡng		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Khám lần thứ mấy	Lần thứ 1	175	64,8
	Lần thứ 2	50	18,5
	>2 lần khám	45	16,7
Lý do đến khám	Có vấn đề về dinh dưỡng	256	94,8
	Vấn đề khác	14	5,2

Trong tổng số 270 khách hàng đến khám hoặc đưa con đến khám tại khoa khám tư vấn dinh dưỡng của Viện Dinh dưỡng có 64,8% khách hàng đến khám lần đầu, 94,8 % có vấn đề về dinh dưỡng.



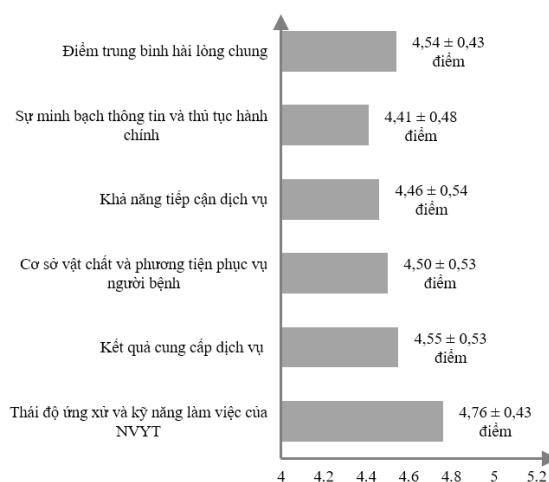
Hình 1. Lý do khách hàng biết đến địa chỉ Viện Dinh dưỡng (n = 270)

Có 47,8% khách hàng biết đến địa chỉ Viện Dinh dưỡng thông qua Internet, 38,1% được người thân, người quen giới thiệu, 11,5% đã từng sử dụng dịch vụ khác tại đây và 2,6% được bác sĩ giới thiệu.



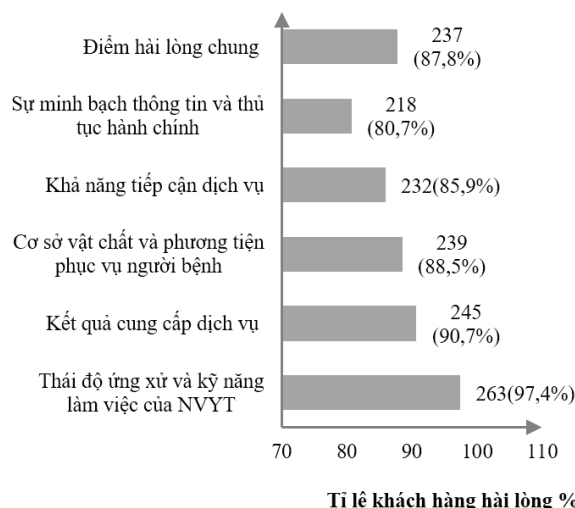
Hình 2. Lý do lựa chọn đến Viện Dinh dưỡng (n= 270)

Lý do lựa chọn đến Viện Dinh dưỡng, trong tổng số 270 khách hàng có 67,0% khách hàng chọn lý do tin tưởng trình độ chuyên môn, tiếp theo chọn Thái độ phục vụ tốt chiếm 49,3% khách hàng và thấp nhất chọn lý do gần nhà chiếm 9,3%.



Hình 3. Điểm hài lòng trung bình của khách hàng theo 5 yếu tố đánh giá

Điểm trung bình hài lòng chung là $4,54 \pm 0,43$ điểm. Trong đó “Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế” có điểm hài lòng cao nhất với $4,76 \pm 0,43$ điểm và thấp nhất là “Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính” với $4,41 \pm 0,48$ điểm.



Hình 4. Phân bố mức độ hài lòng của khách hàng theo 5 yếu tố

Trong 270 khách hàng được hỏi có 232 khách hàng hài lòng chung với dịch vụ khám tư vấn tại Viện Dinh dưỡng chiếm 85,9%, và 38 khách hàng chưa hài lòng chiếm 14,1%.

Bảng 2. Khác biệt giữa tỷ lệ hài lòng với các đặc điểm của khách hàng

Nội dung	Không hài lòng n (%)	Hài lòng n (%)	OR (95% CI)	P
Giới				
Nam	18 (54,5)	142 (59,9)	1	0,556
Nữ	15 (45,5)	95 (40,1)	0,80 (0,39-1,67)	

Nội dung	Không hài lòng n (%)	Hài lòng n (%)	OR (95% CI)	p
Nhóm tuổi				
<30 tuổi	10 (9,9)	91 (90,1)	0,70 (0,32-1,53)	0,368
≥ 30 tuổi	23 (13,6)	146 (86,4)	1	
Nơi ở				
Thành phố, thị xã, thị trấn	32 (14,4)	190 (85,6)	7,92 (1,05-59,42)	0,009
Nông thôn, miền núi	1 (2,1)	47 (97,9)	1	
Trình độ học vấn				
THPT trở xuống	5 (9,1)	50 (90,9)	0,70 (0,25-1,82)	0,427
Trên THPT	28 (13,0)	187 (87,0)	1	
Nghề nghiệp				
CNVC	17 (12,9)	115 (87,1)	1	0,715
Công nhân, nông dân	4 (12,5)	28 (87,5)	0,86 (0,39-1,90)	
Khác*	12 (11,3)	94 (88,7)	0,89 (0,27-2,90)	
Số con dưới 5 tuổi trong gia đình				
1 con	13 (14,3)	78 (85,7)	1,33 (0,63-2,80)	0,460
≥ 2 con	20 (11,2)	159 (88,8)	1	
Thu nhập bình quân năm 2022				
≤ 20 triệu	12 (9,2)	119 (90,8)	0,57 (0,27-1,20)	0,136
>20 triệu	21 (15,1)	118 (84,9)	1	
Khám lần thứ mấy				
Lần thứ 1	20 (11,4)	155 (88,6)	0,81 (0,39-1,72)	0,589
≥ 2 lần	13 (13,7)	82 (86,3)	1	
Khoảng cách từ nhà đến Trung tâm				
≤ 5km	2 (4,3)	44 (95,7)	0,28 (0,65-1,23)	0,052
>5 km	31 (13,8)	193 (86,2)	1	

Khác*: Nội trợ, lao động tự do, nghỉ hưu

Khảo sát một số đặc điểm chung ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng, kết quả sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với nơi ở của khách hàng, với OR=7,92 (95% CI: 1,05-59,42), $p < 0,05$. Các yếu tố khác chưa thấy sự khác biệt có ý nghĩa.

4. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của người bệnh là thước đo quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ đối với cơ sở y tế, vì nó đánh giá trực tiếp dịch vụ y tế từ góc độ của người bệnh đối với việc chăm sóc sức khỏe [1]. Kết quả nghiên cứu điểm trung bình hài lòng của khách hàng với dịch vụ khám tư vấn tại Viện Dinh dưỡng là $4,54 \pm 0,43$ điểm với tỉ lệ hài lòng là 87,8%. Nghiên cứu của chúng tôi cho kết quả cao hơn nghiên cứu của Nawaf Amro và cộng sự năm 2018, của người bệnh tại khoa cấp cứu ở Palestine, kết quả điểm trung bình hài lòng là 3,77 điểm [5]. Cao hơn nghiên cứu của Nebisu Asamrew và cộng sự năm 2020 tại Ethiopia, kết quả tỉ lệ hài lòng là 46,2% [6]. Cao hơn nghiên cứu của Phạm Chí Linh tại Bệnh viện Đa khoa Cà Mau với tỉ lệ người bệnh cảm thấy hài lòng 65,68%. Thấp hơn kết quả nghiên cứu của Lê Tiến Tùng năm 2016, tại Trung tâm Y khoa số 1 Tôn Thất Tùng, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, tỉ lệ khách hàng hài lòng chung về dịch vụ khám bệnh là 91,3% [3], cũng thấp hơn nghiên cứu của Phạm Văn Hán và cộng sự tại Bệnh viện Đa khoa 115 Nghệ An năm 2020 với điểm hài lòng trung bình là 4,75 điểm [7].

So sánh 5 yếu tố đánh giá mức độ hài lòng cho thấy điểm thấp nhất là yếu tố “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính*” với $4,41 \pm 0,48$ điểm với 80,7%. Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính từ trước tới nay là nội dung thường bị người sử dụng than phiền. Dịch vụ khám tư vấn dinh dưỡng là một loại dịch vụ hàng hóa đặc biệt, người sử dụng không thể hoàn toàn chủ động trong lựa chọn dịch vụ theo ý muốn mà phụ thuộc rất nhiều vào bên cung ứng. Khi khách hàng có nhu cầu khám, họ mong muốn gặp bác sĩ để được khám, tư vấn, chỉ định điều trị. Tuy nhiên để đạt được điều này thường phải trải qua một giai đoạn thủ tục hành chính, nếu thủ tục rườm rà sẽ kéo dài thời gian của khách hàng, dẫn tới tăng việc lo lắng và khó chịu [8]. Bên cạnh đó, khách hàng đến khám thường mong đợi những điều tốt đẹp và khó chấp nhận các vấn đề rủi ro phát sinh, nên khi bác sĩ chỉ định thêm các liệu dùng hỗ trợ, hoặc cần phải khám các giai đoạn phát sinh, làm tăng thêm số tiền mà trước đó khách hàng không nghĩ đến, đó cũng là nguyên nhân làm khách hàng cảm thấy chưa hài lòng. Yếu tố yếu tố “*Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế*” có điểm hài lòng cao nhất với $4,76 \pm 0,43$ điểm và tỉ lệ hài lòng là 97,4%. Để tạo được niềm tin của người bệnh yên tâm thì năng lực chuyên môn của NVYT luôn là yếu tố hàng đầu. Viện dinh dưỡng có đội ngũ bác sĩ, có chuyên môn cao và luôn chú trọng đến đào tạo liên tục, cùng với đó, cơ sở cũng đã có những đào tạo và tiêu chuẩn yêu cầu đối với thái độ, giao tiếp của nhân viên y tế trong quá trình phục vụ khách hàng, nên tỉ lệ hài lòng chung về năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử của cán bộ y tế đạt mức cao. Đây cũng là một kết quả tích cực ảnh hưởng đến kết quả dịch vụ y tế trong bối cảnh nhân lực y tế chính là lực lượng nòng cốt quyết định phần lớn đến chất lượng dịch vụ y tế và tạo nên thương hiệu riêng cho Viện.

Khảo sát một số đặc điểm chung ảnh hưởng đến mức

độ hài lòng của khách hàng, kết quả sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở nơi ở của khách hàng, khách hàng ở thành thị chưa hài lòng với dịch vụ khám tư vấn tại Viện Dinh dưỡng cao gấp gần 8 lần so với nhóm khách hàng nông thôn với $OR=7,92$ (95% CI: 1,05-59,42), $p<0,05$. Có thể do nhóm khách hàng thành thị được tiếp cận dễ dàng với các trung tâm có dịch vụ chất lượng tại các thành phố lớn, do đó chưa cảm nhận khác biệt gì nhiều khi đến khám tại Trung tâm tư vấn dinh dưỡng so với nhóm khách hàng từ nông thôn.

Tóm lại, Viện dinh dưỡng có đội ngũ bác sĩ, có chuyên môn cao và luôn chú trọng đến đào tạo liên tục. Cùng với đó cơ sở cũng yêu cầu tiêu chuẩn cao về thái độ giao tiếp của NVYT trong quá trình phục vụ khách hàng, nên tỷ lệ hài lòng chung về năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử của NVYT đạt mức cao. Đây cũng là một kết quả tích cực ảnh hưởng đến kết quả dịch vụ y tế trong bối cảnh nhân lực y tế chính là lực lượng nòng cốt quyết định phần lớn đến chất lượng dịch vụ y tế và tạo nên thương hiệu riêng cho Viện.

5. KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu trên 270 người bệnh đến khám hoặc đưa con đến khám tại khoa khám tư vấn dinh dưỡng của Viện Dinh dưỡng tham gia nghiên cứu: Điểm trung bình hài lòng của người bệnh là $4,54 \pm 0,43$ điểm, tỷ lệ hài lòng là 87,8%. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở mức độ hài lòng khác hàng cứ trú ở Thành phố, thị xã, thị trấn với Nông thôn, miền núi ($p<0,05$). Cần đầu tư, hoàn thiện các yếu tố có mức hài lòng thấp để nâng cao chất lượng phục vụ và thu hút khách hàng thường xuyên đến khám tại trung tâm dịch vụ khám tư vấn dinh dưỡng của Viện Dinh dưỡng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Lyu H, Wick EC, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient satisfaction as a possible indicator of quality surgical care. *JAMA surgery*. 2013 Apr 1;148(4):362-7.
- [2] Cano SJ, Hobart JC. The problem with health measurement. *Patient preference and adherence*. 2011 Jun 14:279-90.
- [3] Lê Tiến Tùng. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại Trung tâm Y khoa số 1 Tôn Thất Tùng, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2016 . Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện, Trường đại học Y Hà Nội, 2017.
- [4] Bộ Y tế. Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 về việc ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
- [5] Amro N, Kamel AM, Qtait M, Yagi H, Amro B, Amro R, Amro R. Factors affect patients satisfaction in emergency departments in Palestine. *An International Peer-reviewed Journal*. 2018;54.
- [6] Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*. 2020;2020(1):2473469.
- [7] Phạm Văn Hán, Vũ Quang Hưng, Cáp Minh Đức. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa 115 Nghệ An năm 2020. *Tạp chí Y học Dự phòng*, 2022, tập 32 Số 1 (2022).
- [8] Nguyễn Đăng Dung và Nguyễn Hoàng Anh (2012). Tăng cường tính minh bạch của quyết định hành chính. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, Luật học* 28 (2012) 204-211 204.