

QUALITY OF INPATIENT TREATMENT SERVICES AT HANOI CHILDREN'S HOSPITAL IN 2025

Pham Thi Hoa^{1*}, Nguyen Thi Binh An², Vu Thi Hong Thai³

¹Hanoi Children's Hospital - Nguyen Trac street, Yen Nghia ward, Ha Dong district, Hanoi, Vietnam

²Thang Long University - Nghiem Xuan Yem road, Hoang Mai district, Hanoi, Vietnam

³Agricultural General Hospital, Hanoi - Km13+500, Ngoc Hoi, Thanh Tri district, Hanoi, Vietnam

Received: 12/5/2025

Revised: 13/5/2025; Accepted: 17/5/2025

ABSTRACT

Objective: To describe the quality of inpatient treatment services at Hanoi Children's Hospital in 2025.

Methodology: A cross-sectional descriptive study was conducted to assess the quality of inpatient treatment services at Hanoi Children's Hospital in 2025.

Results: The quality of inpatient services at Hanoi Children's Hospital in 2025 was highly rated by patients and their caregivers, with an overall satisfaction rate of 94%. Among the evaluated aspects: tangibles were rated positively at 78.7%, empathy at 89.4%, responsiveness at 92.8%, assurance at 93.2%, and reliability at 95.7%. The average service quality score assessed by customers was 4.21 out of 5. Factors related to the quality of inpatient treatment at Hanoi Children's Hospital in 2025 include the occupation of the caregiver and the number of hospital visits for treatment.

Conclusion: The rate of assessment of quality of inpatient treatment services at Hanoi Children's Hospital in 2025 is relatively high, 94% and the mean score is 4.21/5.

Keywords: Quality of inpatient healthcare service, Hanoi Children's Hospital.

*Corresponding author

Email: quynghuyenviet.90@gmail.com **Phone:** (+84) 943814111 **https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD8.2555**

CHẤT LƯỢNG ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TẠI BỆNH VIỆN NHI HÀ NỘI NĂM 2025

Phạm Thị Hoa^{1*}, Nguyễn Thị Bình An², Vũ Thị Hồng Thái³

¹Bệnh viện Nhi Hà Nội - phố Nguyễn Trác, phường Yên Nghĩa, quận Hà Đông, Hà Nội, Việt Nam

²Đại học Thăng Long - đường Nghiêm Xuân Yêm, quận Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

³Bệnh viện Đa khoa Nông Nghiệp, Hà Nội - Km13+500, Ngọc Hồi, huyện Thanh Trì, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 12/5/2025

Ngày chỉnh sửa: 13/5/2025; Ngày duyệt đăng: 17/5/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả chất lượng dịch vụ điều trị nội trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, sử dụng bộ công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025.

Kết quả: Tỷ lệ đánh giá chất lượng dịch vụ điều trị nội trú chung tại Bệnh viện Nhi Hà Nội tốt là 94%, trong đó tỷ lệ đánh giá tốt ở nhóm khía cạnh hữu hình là 78,7%, khía cạnh cảm thông là 89,4%, khía cạnh đáp ứng là 92,8%, khía cạnh đảm bảo là 93,2% và khía cạnh tin cậy là 95,7%. Điểm trung bình chất lượng dịch vụ đối tượng nghiên cứu đánh giá tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 ở mức 4,21/5 điểm. Các yếu tố liên quan đến chất lượng điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 bao gồm: nghề nghiệp của người chăm sóc trẻ và số lần khám điều trị tại bệnh viện.

Kết luận: Tỷ lệ đánh giá chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhi Hà Nội tốt năm 2025 khá cao (94%) với điểm trung bình 4,21/5.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, Bệnh viện Nhi Hà Nội.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tổ chức Y tế Thế giới đã nhấn mạnh rằng sức khỏe là tài sản quý giá nhất của mỗi cá nhân và toàn thể xã hội. Khi người dân trong cộng đồng có sức khỏe tốt, họ sẽ lao động tích cực hơn, góp phần vào sự phát triển bền vững của gia đình và quốc gia. Nghị quyết số 46-NQ/TW ngày 20/12/2023 của Bộ Chính trị đã khẳng định vai trò quan trọng của công tác chăm sóc sức khỏe.

Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, được ban hành lần đầu năm 2013 với phiên bản 1 và được chỉnh sửa thành phiên bản 2 vào năm 2016, cùng với Thông tư số 19/2013/TT-BYT Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, đã xác định rõ khái niệm về chất lượng dịch vụ y tế [1], [2]. Theo đó, chất lượng dịch vụ được hiểu là khả năng đối tượng nghiên cứu tiếp cận các dịch vụ y tế một cách an toàn, kịp thời. Một trong những định nghĩa phổ biến nhất về chất lượng là sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu.

Chất lượng dịch vụ có thể chia thành hai loại: chất lượng chuyên môn (kỹ thuật) và chất lượng dịch vụ. Đối tượng nghiên cứu thường không đánh giá được chất lượng chuyên môn do thiếu kiến thức chuyên ngành, nhưng họ có thể nhận xét về chất lượng dịch vụ

thông qua các yếu tố như thời gian chờ đợi, sự tương tác và thái độ của nhân viên y tế [3].

Bệnh viện Nhi Hà Nội là bệnh viện nhi hạng 1, được thành lập theo Quyết định số 1646/QĐ-UBND ngày 11/4/2016 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, trụ sở đặt tại phố Nguyễn Trác, phường Yên Nghĩa, quận Hà Đông. Với cơ sở vật chất đạt tiêu chuẩn, quy chuẩn về xây dựng và trang thiết bị y tế, Bệnh viện Nhi Hà Nội thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao, góp phần giảm mật độ và giảm số giường bệnh nhi cho các bệnh viện đa khoa trong nội thành.

Mặc dù cơ sở mới khang trang, hiện đại nhưng bệnh viện cũng gặp nhiều khó khăn khi chưa có đầy đủ máy móc trang thiết bị trong khi nhu cầu của người bệnh ngày càng lớn, nhân lực bác sĩ và điều dưỡng còn thiếu, quy trình khám bệnh còn nhiều bất cập. Việc lắng nghe các ý kiến đóng góp của người bệnh là rất cần thiết giúp bệnh viện khắc phục tồn tại kịp thời và tránh ảnh hưởng đến hình ảnh chưa tốt của bệnh viện đến đông đảo cộng đồng. Do đó chúng tôi tiến hành nghiên cứu chất lượng dịch vụ điều trị nội trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 với mục tiêu mô tả thực trạng chất lượng dịch vụ điều trị nội trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025.

*Tác giả liên hệ

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang có phân tích kết hợp định tính và định lượng.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Nhi Hà Nội.

Thời gian nghiên cứu: từ tháng 1/2025-5/2025.

Thời gian thu thập số liệu: từ tháng 1/2025-3/2025.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người nhà bệnh nhi đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhi Hà Nội.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: đối tượng tự nguyện đồng ý tham gia nghiên cứu, người thân là bệnh nhi có thời gian điều trị tối thiểu 3 ngày để có đủ thời gian trải nghiệm về chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại bệnh viện và có năng lực trả lời phỏng vấn.

- Tiêu chuẩn loại trừ: người nhà người bệnh là nhân viên hoặc người nhà của nhân viên của bệnh viện., đối tượng nghiên cứu từ chối trả lời phỏng vấn.

2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu

- Công thức tính cỡ mẫu: sử dụng công thức ước tính một tỷ lệ cho trước trong quần thể.

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

Trong đó: n là cỡ mẫu tối thiểu cần nghiên cứu; p = 0,7 (tham khảo nghiên cứu trước đây về tỷ lệ đánh giá dịch vụ chất lượng tốt sử dụng bộ công cụ SERVPERF trong quần thể nghiên cứu tương tự như nghiên cứu này [4]); d là khoảng sai lệch mong muốn giữa mẫu và quần thể (d = 0,05); α là mức ý nghĩa thống kê ($\alpha = 0,05$), với độ tin cậy 95%, $Z_{1-\alpha/2}^2 = 1,96$.

Với công thức trên, tính được cỡ mẫu tối thiểu là n = 225. Thực tế, chúng tôi chọn được 235 đối tượng.

- Cách thức chọn mẫu: chọn mẫu ngẫu nhiên đơn từng khoa dựa trên danh sách người bệnh nội trú của các khoa phòng thuộc Bệnh viện Nhi Hà Nội.

2.5. Biến số, chỉ số nghiên cứu

Các biến số thông tin chung của đối tượng nghiên cứu bao gồm: tuổi, giới, trình độ học vấn, nghề nghiệp, số lần đưa bệnh nhi đến khám điều trị tại bệnh viện, đơn vị khám và điều trị.

Các biến số về chất lượng chăm sóc điều trị nội trú bao gồm 22 biến thuộc 5 yếu tố: hữu hình, tin cậy, đáp ứng, đảm bảo, cảm thông.

2.6. Công cụ và quy trình thu thập số liệu

- Công cụ nghiên cứu: nghiên cứu sử dụng bộ công cụ SERVPERF. Bộ công cụ SERVPERF đánh giá chất lượng dịch vụ gồm 22 câu, chia thành 5 khía cạnh được đo lường bằng thang đo Likert với 5 mức độ từ 1 (rất không đồng ý) đến 5 (rất đồng ý). Đối tượng nghiên cứu đánh giá tốt từng tiêu mục hay từng khía cạnh khi điểm trung bình ≥ 4 .

Điểm trung bình của từng khía cạnh chất lượng dịch vụ được tính bằng cách cộng tổng điểm của các câu hỏi theo từng khía cạnh rồi chia theo số câu hỏi theo từng khía cạnh.

- Quy trình thu thập số liệu: điều tra viên tiếp cận những người nhà người bệnh nội trú khi họ chờ làm thủ tục ra viện, giới thiệu về nghiên cứu và mời tham gia vào nghiên cứu.

Người nhà người bệnh đồng ý tham gia, điều tra viên giải thích rõ cho đối tượng nghiên cứu về mục tiêu của nghiên cứu để đối tượng nghiên cứu yên tâm trả lời trung thực cảm nhận về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

Điều tra viên phát phiếu thu thập thông tin về cảm nhận của họ về chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Nhi Hà Nội. Dự kiến, mỗi đối tượng nghiên cứu sẽ cần 20-30 phút để điền phiếu.

Sau khi đối tượng nghiên cứu điền xong phiếu, điều tra viên xin phép đối tượng phỏng vấn kiểm tra tính đầy đủ của thông tin. Khi phiếu được đối tượng nghiên cứu điền đầy đủ, điều tra viên thu phiếu và cảm ơn đối tượng nghiên cứu đã tham gia nghiên cứu. Mỗi ngày thu thập thông tin trung bình 5-6 phiếu từ đối tượng nghiên cứu.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu định lượng được mã hóa và nhập bằng phần mềm Epidata 3.1, xử lý thống kê bằng phần mềm SPSS 22.0. Nghiên cứu mô tả được sử dụng (số lượng, trung bình, độ lệch chuẩn) để mô tả chất lượng dịch vụ điều trị nội trú của Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025. Để phân tích các yếu tố liên quan: sử dụng phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

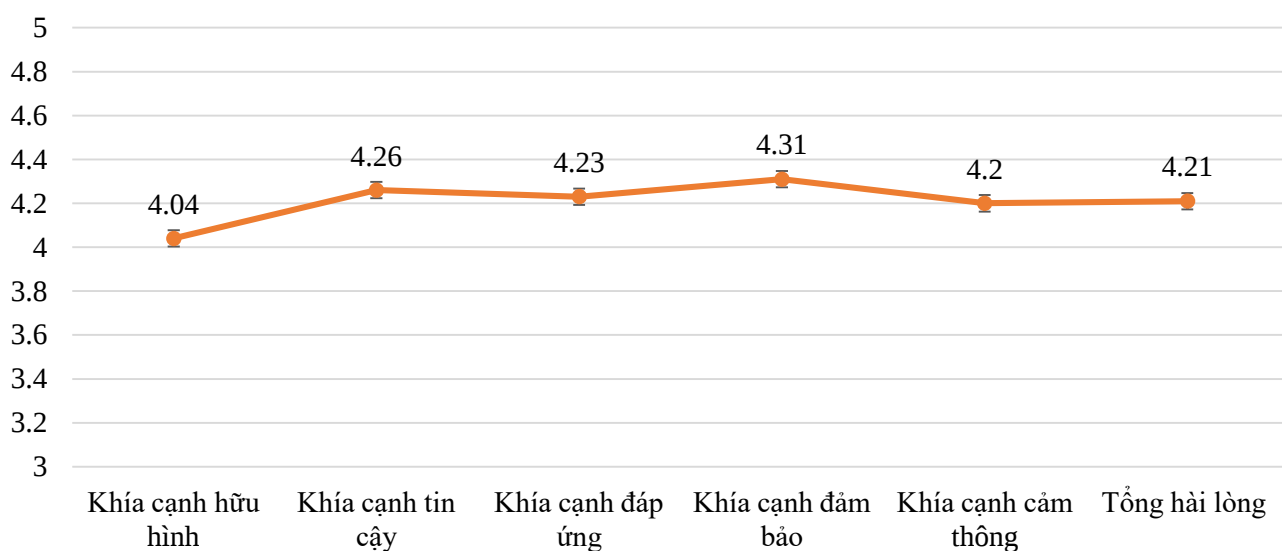
Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (n = 235)

Đặc điểm đối tượng nghiên cứu		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi	< 35 tuổi	198	84,3
	≥ 35 tuổi	37	15,7
	Tuổi trung bình	32,3 $\pm$ 4,5 (18-50)	

Đặc điểm đối tượng nghiên cứu		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	37	15,7
	Nữ	198	84,3
Trình độ học vấn	< Trung học phổ thông	11	4,7
	≥ Trung học phổ thông	224	95,3
Nghề nghiệp	Nông dân, lao động tự do, kinh doanh, khác	100	42,56
	Công nhân, công chức, viên chức	135	57,44
Hôn nhân	Sống chung vợ/chồng	235	100
	Khác	0	0,0
Số lần khám bệnh	≤ 2 lần	218	92,8
	> 2 lần	17	7,2
Đơn vị khám, điều trị	Cấp cứu, Đơn nguyên Đại Dương Xanh, Hồi sức tích cực	54	23,0
	Nội tổng hợp, sơ sinh, hô hấp	75	31,9
	Ngoại tổng hợp, tiêu hóa	59	25,1
	Truyền nhiễm, liên chuyên khoa	47	20,0
Thời gian nằm viện	≤ 5 ngày	141	60,0
	> 5 ngày	94	40,0

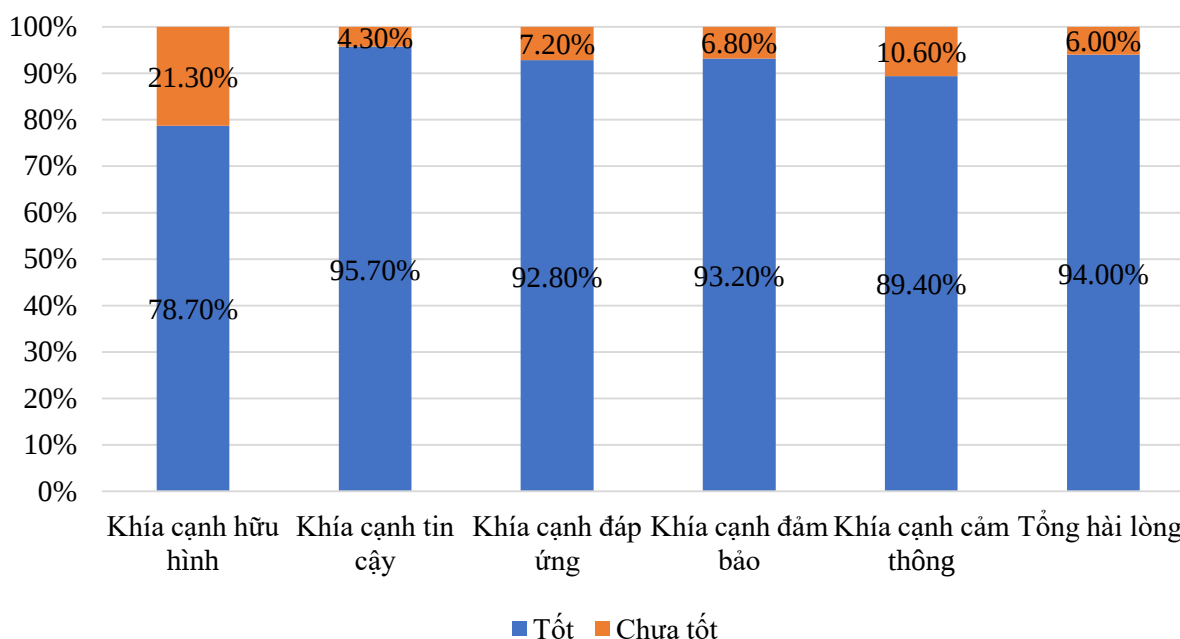
Bảng 1 cho thấy đặc điểm nhân khẩu học của người thân chăm người bệnh tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 như sau: tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là $32,3 \pm 4,5$ tuổi. Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu dưới 35 tuổi là 84,3%. Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu là nam giới chiếm 15,7% với 37 người còn lại là nữ giới. 95,3% đối tượng nghiên cứu có trình độ ≥ trung học phổ thông; 57,44 % là công nhân, công chức, viên chức. Toàn bộ 100% đối tượng nghiên cứu đã có gia đình. Đa số đối tượng nghiên cứu nằm viện nội trú đã khám chữa bệnh ≤ 2 lần tại bệnh viện và tại các khoa nội tổng hợp, sơ sinh và hô hấp chiếm đa số với 31,9% (75 người), thấp nhất là khoa truyền nhiễm, liên chuyên khoa với 20%. Thời gian nằm viện điều trị đa số người bệnh là ≤ 5 ngày điều trị với 141 người chiếm 60%, còn lại là người bệnh có thời gian điều trị > 5 ngày với 40% (94 người).

3.2. Chất lượng dịch vụ điều trị tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025



Biểu đồ 1. Chất lượng dịch vụ điều trị tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 (n = 235)

Kết quả ở biểu đồ 1 cho thấy điểm trung bình chất lượng dịch vụ đối tượng nghiên cứu đánh giá tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 ở mức 4,21/5 điểm, trong đó điểm trung bình khía cạnh hữu hình là 4,04/5 điểm, khía cạnh cảm thông là 4,2/5 điểm, khía cạnh đáp ứng là 4,23/5 điểm, khía cạnh tin cậy là 4,26/5 điểm và khía cạnh đảm bảo là 4,31/5 điểm.



Biểu đồ 2. Mức độ đánh giá hài lòng chất lượng dịch vụ điều trị tại bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 (n = 235)

Biểu đồ 2 cho thấy tỷ lệ đối tượng nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ ở mức tốt tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 là cao với 94%, trong đó tỷ lệ đánh giá tốt ở nhóm khía cạnh hữu hình là 78,7%; khía cạnh cảm thông là 89,4%; khía cạnh đáp ứng là 92,8%; khía cạnh đảm bảo là 93,2% và khía cạnh tin cậy là 95,7%.

3.3. Các yếu tố liên quan đến chất lượng điều trị nội trú tại bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025

Bảng 2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chung (n = 235)

Đặc điểm		Số lượng	Điểm trung bình hài lòng	p
Nhóm tuổi	≤ 35	198	4,21 ± 0,54	0,939
	>35	37	4,20 ± 0,61	
Giới tính	Nam	37	4,12 ± 0,62	0,295
	Nữ	198	4,23 ± 0,53	
Học vấn	≤ Cao đẳng	63	4,23 ± 0,56	0,679
	≥ Đại học	172	4,18 ± 0,62	
Nghề nghiệp	Công chức, viên chức	162	4,16 ± 0,55	0,025
	Khác	73	4,33 ± 0,54	
Số lần khám chữa bệnh	1 lần	195	4,17 ± 0,55	0,012
	> 1 lần	40	4,41 ± 0,53	
Khoảng cách từ nhà tới bệnh viện	< 5 km	72	4,28 ± 0,57	0,210
	> 5 km	163	4,18 ± 0,54	

Bảng 2 cho thấy điểm trung bình hài lòng chất lượng dịch vụ nói chung tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 của đối tượng nghiên cứu là công chức, viên chức thấp hơn nhóm ngành nghề khác, điểm trung bình ở nhóm sử dụng dịch vụ lần đầu thấp hơn nhóm sử dụng dịch vụ từ lần thứ 2 trở lên. Các sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Ngoài ra, chưa tìm thấy sự khác biệt về điểm trung bình hài lòng chất lượng giữa các nhóm đối tượng nghiên cứu khác.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy, điểm trung bình đánh giá chất lượng điều trị nội trú theo các khía cạnh hữu hình,

tin cậy, đáp ứng, đảm bảo và cảm thông lần lượt là 4,04; 4,26; 4,23; 4,31 và 4,20.

Đây là một kết quả rất tích cực, phản ánh sự nỗ lực không ngừng của bệnh viện trong việc nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho trẻ em. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hiền năm 2021 tại Bệnh viện Quân y 195 thành phố Hồ Chí Minh và Nguyễn Bích Hương năm 2019 tại Bệnh viện Y học dân tộc thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả của nghiên cứu của chúng tôi cũng cao hơn so với nghiên cứu Nguyễn Văn Huy năm 2020 tại Bệnh viện Ung bướu thành phố Hồ Chí Minh [6]. Kết quả đánh giá chất

lượng điều trị ở phần hữu hình, đáp ứng, tin cậy cũng cao hơn nghiên cứu của Al Damen năm 2017 [7].

Trong 5 khía cạnh đánh giá theo mô hình SERVPERF, khía cạnh tin cậy (reliability) được đánh giá cao nhất với tỷ lệ 95,7%. Điều này cho thấy người bệnh có niềm tin lớn vào khả năng chuyên môn và mức độ chính xác trong việc cung cấp dịch vụ y tế tại bệnh viện. Khía cạnh đảm bảo (assurance) với tỷ lệ 93,2% cũng phản ánh sự tin tưởng của người bệnh vào thái độ phục vụ, năng lực chuyên môn và sự an toàn trong chăm sóc. Khía cạnh đáp ứng (responsiveness) đạt 92,8%, cho thấy bệnh viện đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả với các nhu cầu, yêu cầu của người bệnh, một yếu tố then chốt trong việc tạo dựng niềm tin và sự hài lòng. Khía cạnh cảm thông (empathy) đạt 89,4%, cho thấy nhân viên y tế có sự quan tâm và thấu hiểu với hoàn cảnh của người bệnh và người nhà, điều rất quan trọng trong môi trường điều trị nhi khoa, nơi người bệnh là trẻ em và người chăm sóc thường có tâm lý lo lắng cao. Tuy nhiên, khía cạnh hữu hình (tangibles) chỉ đạt 78,7%, thấp nhất trong các khía cạnh được khảo sát. Điều này cho thấy cần có sự đầu tư hơn nữa về cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế, khu vực khám chữa bệnh và các điều kiện sinh hoạt nội trú, nhằm nâng cao trải nghiệm toàn diện cho người bệnh.

So với các nghiên cứu trước đây tại các bệnh viện chuyên khoa nhi khác trong cả nước, chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 được đánh giá cao hơn. Điều này có thể là kết quả từ việc áp dụng các chính sách cải tiến chất lượng, nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên y tế, và chú trọng đến trải nghiệm người bệnh trong những năm gần đây.

Về các yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025, không có mối liên quan giữa các yếu tố tuổi, giới, trình độ học vấn và khoảng cách từ nhà người bệnh đến bệnh viện đối với chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại bệnh viện. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hiền năm 2021 tại Bệnh viện Quân y 175 ở thành phố Hồ Chí Minh [4]. Có mối liên quan giữa nghề nghiệp và số lần khám, điều trị tại bệnh viện với chất lượng dịch vụ điều trị. Điều này có thể lý giải do đội ngũ công chức, viên chức có trình độ dân trí cao hơn, do đó yêu cầu và đòi hỏi về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng như môi trường bệnh viện và đội ngũ y bác sĩ chăm sóc cao hơn so với những người chăm sóc đối tượng nghiên cứu có nghề nghiệp khác. Đặc biệt

đối với những người bệnh, người chăm sóc đối tượng nghiên cứu nếu đến lần đầu tiên thăm khám và điều trị tại Bệnh viện Nhi Hà Nội sẽ có đánh giá chất lượng dịch vụ cao hơn những người đã đi khám nhiều lần tại bệnh viện.

5. KẾT LUẬN

Trung bình điểm chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhi Hà Nội năm 2025 đạt 4,21 điểm/5. Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ ở mức tốt là cao với 94%; trong đó tỷ lệ đánh giá tốt ở nhóm khía cạnh hữu hình là 78,7%, khía cạnh cảm thông là 89,4%, khía cạnh đáp ứng là 92,8%, khía cạnh đảm bảo là 93,2% và khía cạnh tin cậy là 95,7%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế. Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).
- [2] Bộ Y tế. Thông tư số 19/2013/TT-BYT hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện, 2013.
- [3] Nguyễn Đức Thành. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hòa Bình, Tạp chí Y học thực hành, 2013.
- [4] Nguyễn Thị Hiền, Đào Tiến Mạnh, Nguyễn Đức Thành, Phạm Thị Huyền Chang. Chất lượng dịch vụ điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị ung bướu Bệnh viện Quân y 175, thành phố Hồ Chí Minh năm 2021. Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển, 2021, tập 5, số 5, tr. 127-133.
- [5] Nguyễn Bích Hương. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại Khoa Khám bệnh đa khoa, Bệnh viện Y học dân tộc thành phố Hồ Chí Minh năm 2019, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội, 2019.
- [6] Nguyễn Văn Huy. Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Khoa Nội 4, Bệnh viện Ung bướu thành phố Hồ Chí Minh năm 2020 và một số yếu tố ảnh hưởng, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội, 2020.
- [7] Al Damen. Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital”. International Journal of Business and Management, 2017, 12 (9).