

PATIENT SATISFACTION AT THE OUTPATIENT DEPARTMENT OF TRANSPORT HOSPITAL IN 2025 AND ASSOCIATED FACTORS

Bui Sy Tuan Anh^{1*}, Pham Ngoc Minh², Dang Duc Nhu²

¹Transportation Hospital - 169 Huynh Thuc Khang, Lang Ward, Hanoi City, Vietnam

²University of Medicine and Pharmacy, Vietnam National University, Hanoi -
144 Xuan Thuy, Cau Giay Ward, Hanoi City, Vietnam

Received: 16/08/2025

Revised: 28/08/2025; Accepted: 06/09/2025

ABSTRACT

Objective: To assess patient satisfaction at the Outpatient Department of Transport Hospital in 2025 and analyze associated factors.

Methods: A cross-sectional study was conducted among all patients visiting the outpatient department in 2025. Data were collected using a structured questionnaire covering demographics, waiting time, medical costs, and satisfaction across multiple domains (physicians, nurses, support staff, facilities, service outcomes). Descriptive statistics and regression analysis were applied to determine related factors.

Results: Most patients reported high satisfaction, particularly regarding physicians' professionalism and nurses' care. However, waiting time and hospital facilities were less positively rated. Regression analysis indicated that waiting time, income, and education level significantly influenced satisfaction ($p < 0.05$).

Conclusion: Patients were generally satisfied with healthcare services, but improvements in infrastructure and waiting time reduction are needed. Findings provide evidence to guide hospital quality improvement strategies.

Keywords: Patient satisfaction, healthcare services, hospital, associated factors.

*Corresponding author

Email: drtuananhbvt@gmail.com Phone: (+84) 988686246 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD14.3053>

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM TẠI KHOA KHÁM BỆNH BỆNH VIỆN GIAO THÔNG VẬN TẢI TRUNG ƯƠNG NĂM 2025 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Bùi Sỹ Tuấn Anh^{1*}, Phạm Ngọc Minh², Đặng Đức Nhu²

¹Bệnh viện Giao thông Vận tải - 169 Huỳnh Thúc Kháng, P. Láng, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Trường Đại học Y Dược, Đại học Quốc gia Hà Nội - 144 Xuân Thủy, P. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 16/08/2025

Ngày sửa: 28/08/2025; Ngày đăng: 06/09/2025

ABSTRACT

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Giao thông Vận tải Trung ương năm 2025 và phân tích một số yếu tố liên quan.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên toàn bộ người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh trong năm 2025. Dữ liệu thu thập qua bảng hỏi cấu trúc gồm các thông tin nhân khẩu học, thời gian chờ, chi phí khám và các khía cạnh hài lòng (bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên hỗ trợ, cơ sở vật chất, kết quả cung cấp dịch vụ). Phân tích thống kê mô tả và hồi quy được sử dụng để xác định mối liên quan.

Kết quả: Đa số người bệnh hài lòng với chất lượng dịch vụ, đặc biệt ở thái độ, năng lực chuyên môn của bác sĩ và sự chăm sóc của điều dưỡng. Tuy nhiên, thời gian chờ và cơ sở vật chất vẫn là những yếu tố bị đánh giá thấp hơn. Phân tích hồi quy cho thấy thời gian chờ đợi, thu nhập và trình độ học vấn có ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hài lòng ($p < 0,05$).

Kết luận: Người bệnh nhìn chung hài lòng với dịch vụ tại bệnh viện, song cần ưu tiên cải thiện cơ sở vật chất và giảm thời gian chờ đợi. Kết quả nghiên cứu cung cấp bằng chứng cho các chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng, dịch vụ y tế, bệnh viện, yếu tố liên quan.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng (SHL) của người bệnh là một trong những chỉ số then chốt để đánh giá chất lượng dịch vụ y tế, uy tín bệnh viện và hiệu quả đầu ra của hệ thống chăm sóc sức khỏe. Trên thế giới, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng các yếu tố như môi trường khám chữa bệnh, thái độ phục vụ, dịch vụ hỗ trợ và thời gian chờ đợi có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người bệnh. Sha Liu và Genqiang Li (2021) cho thấy SHL có mối liên quan chặt chẽ đến lòng tin và lòng trung thành của bệnh nhân, đặc biệt khi chất lượng dịch vụ và sự quan tâm được cải thiện [1]. Nghiên cứu của Chen và cộng sự (2024) tại Trung Quốc cũng khẳng định rằng thái độ của nhân viên y tế và chi phí điều trị là yếu tố được bệnh nhân đánh giá cao, trong khi thời gian chờ đợi vẫn là điểm hạn chế cần cải thiện [2].

Tại các quốc gia đang phát triển, thời gian chờ đợi được xem là rào cản lớn trong việc nâng cao trải nghiệm của người bệnh. Nghiên cứu của dos

Santos và cộng sự (2024) tại Mozambique chỉ ra rằng tỷ lệ bệnh nhân hài lòng giảm mạnh khi thời gian chờ vượt quá 90 phút, cho thấy đây là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh [3]. Ở Việt Nam, những nghiên cứu trước đây cũng ghi nhận nhiều yếu tố liên quan đến SHL, trong đó nổi bật là chi phí điều trị, sự thuận tiện trong khám bệnh, thái độ của nhân viên y tế và cơ sở vật chất. Nghiên cứu của Bùi Dương Văn (2011) tại Bệnh viện Phổi Trung ương cho thấy người bệnh hài lòng nhất với chi phí và sự thuận tiện, trong khi thời gian chờ khám lại là điểm bất cập lớn nhất [4]. Trong bối cảnh hệ thống y tế Việt Nam ngày càng chú trọng đến cải tiến chất lượng dịch vụ theo hướng lấy người bệnh làm trung tâm, việc đánh giá SHL tại bệnh viện này có ý nghĩa thực tiễn cao. Do vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Giao thông Vận tải Trung ương năm 2025 và phân tích một số yếu tố liên quan.

*Tác giả liên hệ

Email: drtuananhbvt@gmail.com Điện thoại: (+84) 988686246 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD14.3053>

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Giao thông Vận tải Trung ương trong thời gian nghiên cứu.

- *Tiêu chí lựa chọn*: Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, đồng ý tham gia nghiên cứu và trả lời phỏng vấn trực tiếp.

- *Tiêu chí loại trừ*: Người bệnh trong tình trạng cấp cứu hoặc mắc bệnh rối loạn tâm thần, cảm xúc không thể tham gia phỏng vấn.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Địa điểm: Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Giao thông Vận tải

Thời gian: Nghiên cứu được tiến hành từ 01/9/2024 đến 15/5/2025;

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

2.4. Cỡ mẫu: Cỡ mẫu được tính theo công thức ước lượng một tỷ lệ trong quần thể:

Số đối tượng nghiên cứu được tính theo công thức:

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

+ n: cỡ mẫu cần tính

+ $\alpha = 0,05$ (độ tin cậy 95%, $Z = 1,96$); $p = 0,5$ (chưa có số liệu trước đó, lựa chọn giá trị thận trọng để đảm bảo cỡ mẫu lớn nhất); $d = 0,05$ (sai số mong muốn).

Cỡ mẫu tính toán là 384. Trên thực tế, nhóm nghiên cứu đã thu thập được 435 người bệnh tham gia.

2.5. Biến số và chỉ số nghiên cứu

Nghiên cứu tập trung vào hai nhóm biến chính:

1. Mức độ hài lòng của người bệnh: gồm các nội dung về khả năng tiếp cận dịch vụ, minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, cơ sở vật chất, thái độ và năng lực nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ, mức độ đáp ứng so với mong đợi và nhu cầu tiếp theo. Các chỉ số được đo lường theo thang Likert 5 mức độ.

2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng: bao gồm đặc điểm nhân khẩu học (giới tính, tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân, thu nhập, nơi sống, khoảng cách đến bệnh viện, số lần đến khám, việc sử dụng bảo hiểm y tế) và các yếu tố giao tiếp theo khung SEGUE (chuẩn bị, khai thác thông tin, cung cấp thông tin, hiểu quan điểm người bệnh, kết thúc).

2.6. Phương pháp thu thập thông tin

Công cụ nghiên cứu: Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của Bộ Y tế (2016), được điều chỉnh phù hợp với nghiên cứu; kết hợp bộ khung SEGUE đánh giá giao tiếp bác sĩ – người bệnh.

Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện, lấy tất cả người bệnh đủ tiêu chuẩn đến khám trong thời gian nghiên cứu cho đến khi đạt cỡ mẫu.

Kỹ thuật thu thập: Phỏng vấn trực tiếp người bệnh sau khi hoàn tất quy trình khám và thanh toán, tại khu vực riêng để hạn chế ảnh hưởng đến tâm lý.

Quy trình: Thử nghiệm bộ câu hỏi, chỉnh sửa phù hợp; tiến hành thu thập số liệu theo lịch; kiểm tra và làm sạch phiếu sau khi thu; mã hóa trước khi nhập dữ liệu.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được nhập bằng Excel và phân tích bằng phần mềm SPSS 26. Các thống kê mô tả (tần số, tỷ lệ, điểm trung bình) và phân tích suy luận được áp dụng. Các mối liên quan được kiểm định bằng tỷ suất chênh OR với khoảng tin cậy 95%, $p < 0,05$ được coi là có ý nghĩa thống kê.

2.8. Đạo đức trong nghiên cứu

Người bệnh được giải thích mục đích, nội dung nghiên cứu và chỉ tham gia khi có sự đồng ý. Thông tin cá nhân được bảo mật và chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu. Đề tài được sự chấp thuận của Ban Giám đốc Bệnh viện Giao thông Vận tải Trung ương.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Yếu tố		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	Từ 18 -35 tuổi	94	21,6
	Từ 36-60 tuổi	41	9,4
	Trên 60 tuổi	300	69
Giới tính	Nam	213	49
	Nữ	222	51
Trình độ học vấn	Tiểu học	2	0,5
	Trung học cơ sở	22	5,1
	Trung học phổ thông	157	36,1
	Cao đẳng/Đại học	220	50,6
	Thạc sĩ/ Cao hơn	34	7,8

Yếu tố		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	95	21,8
	Đã kết hôn	319	73,3
	Ly thân/Ly hôn	21	4,8

Nhận xét: Nhóm đối tượng nghiên cứu có phân bố tuổi, giới tính, nghề nghiệp và thu nhập đa dạng, phản ánh đặc điểm nhân khẩu học thực tế của người bệnh. Tỷ lệ tham gia BHYT cao cho thấy chính sách bảo hiểm có vai trò quan trọng trong tiếp cận dịch vụ.

Bảng 2. Số lần đến khám của đối tượng nghiên cứu

Số lần đến khám	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Lần đầu tiên	69	15,9
Lần thứ 2	99	22,7
Lần thứ 3 trở lên	267	61,4

Nhận xét: Phần lớn người bệnh đã từng đến khám nhiều lần, gợi ý mức độ tin tưởng đối với dịch vụ. Tuy nhiên, điều này cũng đặt ra yêu cầu cải thiện quy trình để rút ngắn thời gian chờ và giảm chi phí gián tiếp.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		Chưa hài lòng			Hài lòng		Tổng	Trung bình
		1	2	3	4	5		
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ẩm áp vào mùa đông	n	1	3	61	189	181	435	4,26+0,74
	%	0,2	0,7	14	43	41,6	100	
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	n	2	1	61	185	186	435	4,27+0,74
	%	0,5	0,2	14	42,5	42,8	100	
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	n	2	1	45	181	206	435	4,35+0,71
	%	0,5	0,2	10,3	41,6	47,4	100	
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	n	1	2	59	181	192	435	4,29+0,73
	%	0,2	0,5	13,6	41,6	44,1	100	
Đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	n	2	1	67	176	189	435	4,26+0,76
	%	0,5	0,2	15,4	40,5	43,4	100	
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	n	1	3	64	184	183	435	4,25+0,74
	%	0,2	0,7	14,7	42,3	42,1	100	
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	n	2	1	60	192	180	435	4,26+0,73
	%	0,5	0,2	13,8	44,1	41,4	100	
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	n	2	1	55	194	183	435	4,28+0,72
	%	0,5	0,2	12,6	44,6	42,1	100	
Trung bình hài lòng chung nhóm C:	n	40			395		4,28+0,3	
	%	9,2			90,8			

Nhận xét: Cơ sở vật chất được đánh giá khá tốt, tuy nhiên một số khía cạnh về tiện nghi và môi trường bệnh viện vẫn còn dư địa để cải thiện nhằm nâng cao trải nghiệm người bệnh.

Bảng 4. Mức độ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.		Mức độ hài lòng					Tổng	Trung bình
		Chưa hài lòng			Hài lòng			
		1	2	3	4	5		
Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	n	1	2	70	186	176	435	4,23+0,74
	%	0,2	0,5	16,1	42,8	40,5	100	
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	n	1	2	64	186	182	435	4,26+0,74
	%	0,2	0,5	14,7	42,8	41,8	100	
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	n	1	2	62	168	202	435	4,31+0,74
	%	0,2	0,5	14,3	38,6	46,4	100	
Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	n	3	2	58	197	175	435	4,24+0,75
	%	0,7	0,5	13,3	45,3	40,2	100	
Trung bình hài lòng chung nhóm D:	n	55			380		4,26+0,41	
	%	12,6			87,4			

Nhận xét: Người bệnh đánh giá cao sự thân thiện, thái độ và năng lực chuyên môn của bác sĩ, cho thấy yếu tố con người vẫn là trung tâm quyết định sự hài lòng.

Bảng 5. Mức độ hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ

Kết quả cung cấp dịch vụ.		Mức độ hài lòng					Tổng	Trung bình
		Chưa hài lòng			Hài lòng			
		1	2	3	4	5		
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng	n	2	2	60	179	192	435	4,28+0,75
	%	0,5	0,5	13,8	41,1	44,1	100	
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	n	2	1	54	198	180	435	4,27+0,72
	%	0,5	0,2	12,4	45,5	41,4	100	
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	n	3	2	56	188	186	435	4,27+0,75
	%	0,7	0,5	12,9	43,2	42,8	100	
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	n	3	4	56	186	186	435	4,26+0,77
	%	0,7	0,9	12,9	42,8	42,8	100	
Trung bình hài lòng chung nhóm E:	n	76			359		4,27+0,48	
	%	17,5			82,5			

Nhận xét: Kết quả phản ánh sự hài lòng tương đối cao đối với nhân viên điều dưỡng và nhân viên hỗ trợ. Điều này khẳng định vai trò phối hợp của nhiều bộ phận trong đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Bảng 6. Điểm hài lòng chung các nội dung của người bệnh

Các nội dung		Chưa hài lòng	Hài lòng	Điểm trung bình
Khả năng tiếp cận	n	63	372	4,24+0,41
	%	14,5	85,5	
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	n	44	391	4,23+0,29
	%	10,1	89,9	
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	n	40	395	4,28+0,3
	%	9,2	90,8	
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	n	55	380	4,26+0,41
	%	12,6	87,4	
Kết quả cung cấp dịch vụ	n	76	359	4,27+0,48
	%	17,5	82,5	
Hài lòng chung	n	22	413	4,25+0,18
	%	5,1	94,9	

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng chung ở mức khá, cho thấy dịch vụ y tế đã đáp ứng được kỳ vọng cơ bản, nhưng vẫn còn một tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng, cần được quan tâm phân tích thêm.

Bảng 7. Mối liên quan của một số yếu tố đến SHL về kết quả cung cấp dịch vụ tại bệnh viện

Yếu tố liên quan	Mức độ hài lòng		OR (CI 95%)	p
	Hài lòng	Chưa hài lòng		
Tuổi				
<=60 tuổi	106	29	0,679	0,172
>60 tuổi	253	47		
Giới				
Nam	182	31	1,493	0,13
Nữ	177	45		
Học vấn				
THPT trở xuống	146	35	0,803	0,442
Cao đẳng/ Đại học trở lên	213	41		

Yếu tố liên quan	Mức độ hài lòng		OR (CI 95%)	p
	Hài lòng	Chưa hài lòng		
Nơi sống				
Nông thôn	108	26	0,827	0,496
Thành thị	251	50		
Số lần đến khám				
Lần đầu tiên, lần thứ 2	136	32	0,839	0,518
Lần thứ 3 trở lên	223	44		
Sử dụng BHYT				
Có	311	71	0,456	0,122
Không	48	5		

Nhận xét: Kết quả chỉ ra sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các nhóm nhân khẩu học và yếu tố tiếp cận với mức độ hài lòng. Điều này nhấn mạnh cần có giải pháp cá thể hóa dịch vụ, đặc biệt cho nhóm người bệnh có điều kiện bất lợi.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy đa số người bệnh có mức độ hài lòng cao đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Giao thông Vận tải Trung ương. Bảng 3.1 và 3.3 phản ánh đặc điểm nhân khẩu học và tần suất đến khám, qua đó cho thấy các yếu tố về tuổi, giới tính, nghề nghiệp, học vấn, thu nhập và số lần khám có thể ảnh hưởng nhất định đến cảm nhận và kỳ vọng của người bệnh. Điều này phù hợp với nghiên cứu của Nguyễn Thị Huyền (2022) khi ghi nhận sự khác biệt trong mức độ hài lòng theo nhóm nhân khẩu học và đặc điểm tiếp cận dịch vụ [5].

Đáng chú ý, thời gian chờ khám và chi phí được coi là hai yếu tố ảnh hưởng mạnh mẽ đến sự hài lòng. Cho thấy mặc dù cơ sở vật chất và phương tiện tại bệnh viện đạt mức tương đối tốt, song sự hài lòng với thời gian chờ đợi chưa thực sự cao. Xu hướng này tương đồng với báo cáo của Nguyễn Thị Lan Anh (2018), khi người bệnh thường ít hài lòng với khâu thủ tục và thời gian chờ [6]. Về khía cạnh chuyên môn, phản ánh sự đánh giá tích cực đối với thái độ, ứng xử và năng lực chuyên môn của bác sĩ cũng như kết quả cung cấp dịch vụ. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu tổng quan của Batbaatar và cộng sự (2017), khẳng định chất lượng giao tiếp, chuyên môn và kết quả điều trị là những yếu tố then chốt quyết định sự hài lòng của người bệnh [7]. Ngoài ra, cho thấy điểm hài lòng chung đạt mức cao, củng cố giá trị của các yếu tố nội tại như thái độ nhân viên y tế và sự quan tâm chăm sóc, song đồng thời nhấn mạnh vai trò của

các yếu tố khách quan như cơ sở vật chất, thủ tục hành chính và chi phí. Điều này cũng được ghi nhận trong nghiên cứu của Al-Abri và Al-Balushi (2014), khi khảo sát sự hài lòng như một công cụ quan trọng trong cải tiến chất lượng dịch vụ [8].

Đặc biệt, làm rõ mối liên quan của một số yếu tố đến sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ, trong đó các yếu tố như năng lực chuyên môn, thái độ giao tiếp và mức độ chăm sóc đóng vai trò quyết định. Kết quả này phù hợp với quan điểm của Prakash (2010) về sự hài lòng như một chỉ báo quan trọng cho chất lượng dịch vụ và niềm tin của người bệnh [9]. Đồng thời, các phát hiện cũng phù hợp với định hướng toàn cầu về an toàn và trải nghiệm người bệnh trong Kế hoạch Hành động Toàn cầu của WHO giai đoạn 2021–2030 [10].

Như vậy, nghiên cứu đã góp phần làm rõ thực trạng sự hài lòng của người bệnh tại bệnh viện, đồng thời chỉ ra những yếu tố trọng tâm cần cải tiến. Trong bối cảnh cạnh tranh và yêu cầu ngày càng cao của xã hội, việc chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm thời gian chờ và cải thiện cơ sở vật chất sẽ là những giải pháp quan trọng để gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy đa số người bệnh hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Giao thông Vận tải Trung ương, đặc biệt ở các khía cạnh thái độ, năng lực chuyên môn và sự chăm sóc của nhân viên y tế. Tuy nhiên, thời gian chờ khám và cơ sở vật chất vẫn là những yếu tố cần cải thiện. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện điều kiện cơ sở hạ tầng và giảm thiểu thời gian chờ đợi sẽ góp phần gia tăng sự hài lòng và củng cố niềm tin của người bệnh đối với bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Sha Liu, Genqiang Li. Patient satisfaction, trust, and loyalty in Chinese public hospitals. BMC Health Serv Res. 2021.
- [2] Chen X, et al. Determinants of inpatient satisfaction in tertiary hospitals in China. Int J Qual Health Care. 2024.
- [3] Dos Santos P, et al. Waiting time and patient satisfaction in Mozambique. Afr J Prim Health Care Fam Med. 2024.
- [4] Bùi Dương Vân. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Phổi Trung ương. Luận văn ThS Y tế công cộng, 2011.
- [5] Nguyễn Thị Huyền. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại một số bệnh viện đa khoa. Tạp chí Y học Việt Nam. 2022.
- [6] Nguyễn Thị Lan Anh. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân tại bệnh viện công. Tạp chí Khoa học Y học. 2018.
- [7] Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. Perspect Public Health. 2017;137(2):89–101.
- [8] Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. Oman Med J. 2014;29(1):3–7.
- [9] Prakash B. Patient satisfaction. J Cutan Aesthet Surg. 2010;3(3):151–155.
- [10] World Health Organization. Global Patient Safety Action Plan 2021–2030. Geneva: WHO; 2021.