

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN DA LIỄU TRUNG ƯƠNG NĂM 2011

TRẦN THỊ HÀ GIANG, PHAN VĂN TƯỜNG

TÓM TẮT

Kết quả nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh, bệnh viện Da liễu Trung ương năm 2011 cho thấy: tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện là khá cao, tuy nhiên vẫn còn một số yếu tố có tỷ lệ hài lòng của người bệnh thấp; có mối liên có ý nghĩa thống kê giữa hình thức đăng ký khám với tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện. Khuyến nghị về giảm thời gian chờ đợi thực hiện KCB, giao tiếp và tương tác với người bệnh, CSVC của bệnh viện.

Từ khóa: sự hài lòng của người bệnh, khám chữa bệnh

SUMMARY

The study evaluated patient satisfaction of medical services at clinics in the Central Dermatology hospitals in 2011 showed that overall rates of patient satisfaction with medical services hospital patients is quite high, but there are still some factors that rate low patient satisfaction; be associated with a statistically significant between the examination registration form with general satisfaction rate of patients with medical services of the hospital. Recommendation are: Reduce waiting time, improve communication and interact between health staff with the patient

Keywords: patient satisfaction, medical services.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là thước đo vô cùng quan trọng để đánh giá chất lượng hoạt động của một bệnh viện. Mặc dù chất lượng chăm sóc sức khỏe người bệnh được nâng lên, nhưng thực tế cho thấy nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân ngày càng đa dạng và phong phú, do đó, muốn nâng cao chất lượng phục vụ Bệnh viện cần tìm hiểu những mong muốn, nhu cầu của người bệnh từ đó mới xây dựng được những chính sách, kế hoạch phù hợp.

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám và chữa bệnh tại Khoa khám bệnh, bệnh viện Da liễu trung ương năm 2011.

Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám chữa bệnh tại Khoa khám bệnh, bệnh viện Da liễu trung ương năm 2011.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu:

Nghiên cứu định lượng: chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống với 300 người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh, bệnh viện Da liễu Trung ương năm 2011

Nghiên cứu định tính: phỏng vấn sâu, chọn bệnh nhân có chủ đích 06 người bệnh đến khám tại khoa khám bệnh, bệnh viện Da liễu Trung ương năm 2011

2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu: từ tháng 02 đến tháng 8 năm 2011 tại Khoa khám bệnh, bệnh viện Da liễu Trung ương.

3. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang định lượng kết hợp định tính

4. Chọn mẫu và cỡ mẫu:

Nghiên cứu định lượng: người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện, trên 18 tuổi, có đủ năng lực để trả lời các câu hỏi phỏng vấn và đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

Số đối tượng nghiên cứu được tính theo công thức:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * P * Q}{d^2}$$

Thay số vào công thức ta có cỡ mẫu n là

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,06^2} = 267$$

Dự phòng 10% đối tượng nghiên cứu từ chối tham gia nghiên cứu hoặc không tiếp cận được, cỡ mẫu là 294 người. Thực tế số đối tượng tham gia nghiên cứu là 300 người.

Nghiên cứu định tính:

Chọn người bệnh có chủ đích, chọn 06 người bệnh đến khám chữa bệnh (chọn người bệnh đại diện có cả nam và nữ; đại diện cho các nhóm tuổi: thanh niên, trung niên và người già; người bệnh đăng ký khám thông thường và người bệnh khám theo yêu cầu) căn cứ vào kết quả phân tích số liệu sơ bộ, sau khi tìm hiểu một số thông tin của người bệnh phù hợp với mục tiêu nghiên cứu, nghiên cứu viên sẽ giải thích mục đích nghiên cứu và đảm bảo các thông tin của người bệnh hoàn toàn được giữ bí mật, chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu, người bệnh sau khi hoàn tất thủ tục thanh toán chi phí khám điều trị, đồng ý sẽ được mời tham gia phỏng vấn sâu

5. Kỹ thuật thu thập số liệu.

Nghiên cứu định lượng: số liệu được thu thập qua bộ câu hỏi phát vấn

Nghiên cứu định tính: phỏng vấn sâu

6. Phương pháp thu thập số liệu.

Số liệu định lượng: được nhập và xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0

Số liệu định tính: được xử lý bằng phương pháp gỡ băng, trích dẫn theo mục tiêu

KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu.

Đối tượng nghiên cứu có tuổi trung bình là 33,6; đối tượng nghiên cứu có tuổi thấp nhất là 18 (theo tiêu chuẩn chọn mẫu) và cao nhất là 75. Người bệnh là nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn không nhiều so với nam giới, tương ứng khoảng 53% và 47%. Những đối tượng nghiên cứu đã có gia đình nhiều hơn gấp 1,7 lần so với những đối tượng nghiên cứu chưa có gia đình. Tại

thời điểm nghiên cứu thì số lượng người bệnh đăng ký khám thông thường (64,7%) nhiều gấp 1,8 lần so với số lượng người bệnh khám theo yêu cầu (35,3%). Số người bệnh đến khám lần đầu tiên chiếm trên 60%, còn lại là người bệnh đến khám từ 2 lần trở lên. Lý do để người bệnh chọn bệnh viện Da liễu Trung ương để đến khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ cao nhất là do trình độ chuyên môn của các bác sĩ giỏi chiếm 41,3%

2. Sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám điều trị tại khoa khám bệnh, bệnh viện Da liễu Trung ương.

2.1. Sự hài lòng của người bệnh với thời gian chờ đợi thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh

Thời gian người bệnh chờ đợi để thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh

Thời gian chờ đợi		< 15 phút	15-<30 phút	30-<60 phút	≥ 60 phút	Tổng cộng
Mua phiếu khám bệnh	N	159	125	16	0	300
	%	53,0	41,7	5,3	0,0	100
Khám bệnh	N	40	162	94	4	300
	%	13,3	54,0	31,3	1,3	100
Thanh toán chi phí KCB	N	158	130	12	0	300
	%	52,7	43,3	4,0	0,0	100
Xn SH, HH, VS	N	11	30	69	94	204
	%	5,4	14,7	33,8	46,1	100
Siêu âm, CDHA	N	27	39	4	0	70
	%	38,6	55,7	1,3	0,0	100

Thời gian chờ mua phiếu khám bệnh, chờ siêu âm và chờ thanh toán chi phí KCB dưới 30 phút chiếm khá cao lần lượt là 94,7%; 94,3% và 96%, tuy nhiên thời gian chờ khám bệnh và thời gian chờ kết quả xét nghiệm dưới 30 phút thấp hơn chiếm 67,3% và 20,1%. Như vậy thời gian người bệnh chờ đợi để mua phiếu khám, siêu âm, thanh toán chi phí khám chữa bệnh hầu hết là dưới 30 phút.

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thời gian chờ đợi tiếp cận dịch vụ KCB

	Mua phiếu khám	Chờ tới lượt khám	Làm thủ tục thanh toán	Làm xét nghiệm	Làm siêu âm, chẩn đoán hình ảnh
Không hài lòng	4,7	10,3	2,3	18,7	4,3
Bình thường	32,7	49,7	29,3	57,6	27,1
Hài lòng	62,7	40	68,3	57,6	68,6

Tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với thời gian chờ làm siêu âm, chẩn đoán hình ảnh chiếm 68,6%; tỷ lệ người bệnh hài lòng khi chờ mua phiếu khám và làm thủ tục thanh toán cũng khá cao lần lượt là 62,7% và 68,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng thời gian chờ mua phiếu khám, thời gian chờ làm thủ tục thanh toán chi phí KCB, thời gian chờ làm siêu âm, chẩn đoán hình ảnh đều trên 60%, "Lúc mình đến cũng khá đông nhưng mà mình xếp hàng được ngay, không phải đợi lâu; nói chung là các thủ tục nhanh, không có vấn đề gì cả" (Bệnh nhân nữ, 33 tuổi). Tỷ lệ hài lòng với thời gian chờ đến lượt khám của người bệnh chỉ chiếm 40%, 49,7% và trên 10% người bệnh chưa hài lòng với thời gian chờ đến lượt khám; kết quả phỏng vấn sâu người bệnh cho thấy Chị đăng ký khám theo

yêu cầu, nhưng vẫn phải đợi đấy, cũng lâu, phải hơn 20 phút đấy (Bệnh nhân nữ, 45 tuổi); "Có một vài người đến sau mà lại vô trước, mình cũng chả hiểu tại sao, không thấy ai giải thích" (Bệnh nhân nữ, 33 tuổi). Tỷ lệ người bệnh hài lòng với thời gian chờ đợi kết quả làm xét nghiệm chỉ chiếm 23,6% và có trên 18% người bệnh chưa hài lòng với thời gian chờ đợi này; kết quả phỏng vấn sâu bổ sung cho kết quả định lượng "Bây giờ là khoảng độ 2 tiếng, bây giờ vẫn phải đợi, vì xét nghiệm hôm nay đông bệnh nhân nên phải theo thứ tự chứ không thể vội vàng được, vì xét nghiệm nó là kết quả của máy móc, phải phụ thuộc vào máy móc" (Bệnh nhân nam, 62 tuổi)

2.2. Sự hài lòng của người bệnh trong giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh trong giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế

	Nhân viên tiếp đón	Nhân viên làm thủ tục khám	Nhân viên khoa xét nghiệm	Nhân viên khoa CDHA	Nhân viên làm thủ tục thanh toán
Không hài lòng	4	3,3	0,5	0	1,3
Bình thường	48,8	50	38	26,5	47
Hài lòng	47,2	46,7	61,5	73,5	21,7

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với nhân viên khoa Chẩn đoán hình ảnh cao nhất là 73,5%, thấp nhất là nhân viên làm thủ tục thanh toán chiếm 21,7%. Hầu hết người bệnh cho thái độ và hướng dẫn của nhân viên y tế là bình thường chiếm từ 26,5% đến 50%.

2.3. Sự hài lòng của người bệnh trong giao tiếp và tương tác với bác sĩ

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh trong giao tiếp và tương tác với BS

	Thái độ của bác sĩ	Cách thăm khám của bác sĩ	Giải thích bệnh của bác sĩ	Hướng dẫn điều trị của bác sĩ	Bác sĩ khoa xét nghiệm	Bác sĩ khoa CDHA
Không hài lòng	0	0	1	0,7	0	0,5
Bình thường	23,7	18,3	23,3	19,7	15,7	21,5
Hài lòng	76,3	81,7	75,7	79,6	84,3	78

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với giao tiếp và tương tác với bác sĩ khá cao đều trên 70%, thấp nhất là hài lòng với sự giải thích tình trạng bệnh tật của bác sĩ chiếm 75,7%, cao nhất hài lòng với bác sĩ khoa xét nghiệm chiếm 84,3%.

Kết quả phỏng vấn sâu bổ sung cho kết quả định lượng Nói chung là rất tận tình, rất tế nhị, rất chu đáo, ví dụ bệnh nào cho xét nghiệm thì xét nghiệm, bệnh nào cần phải siêu âm thì siêu âm, nó tạo nên một cái bệnh chính xác hơn, tôi cho rằng đó là chính xác. Rất ngắn gọn, rất thực tế. Vì bệnh là bệnh da liễu, bác sĩ cũng nói rõ là bây giờ phải cởi quần áo ra, hoặc là cần xem thực tế thì thì bác sĩ kết luận thôi. Ví dụ như bệnh của tôi là bệnh nấm toàn thân, rất rõ ràng ngay thôi (Bệnh nhân nam, 62 tuổi); Nói chung là bác sĩ khám thì tốt, trình độ giỏi, chị đến

khám mấy lần rồi, bác sĩ nói nặng nhẹ nhàng lắm, không câu gắt gì cả, chỉ bảo tận tình (Bệnh nhân nữ, 45 tuổi); Chị thấy đồng bệnh nhân, với cả chắc là mình cũng không quen, mặc dù mình cũng rất muốn hỏi nhiều thứ nhưng bác sĩ hỏi ít lắm, mà chị đi lại thì xa xôi rồi bệnh thì mãi không khỏi (Bệnh nhân nữ, 33 tuổi)

2.4. Sự hài lòng của người bệnh đối với CSVC/TTB/MT

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với CSVC/TTB/MT

	Sạch sẽ của phòng khám	Sạch sẽ của nhà vệ sinh	CSVC khu khám bệnh	Sạch sẽ KXN	Sạch sẽ khu CDHA	Môi trường của bệnh viện
Không hài lòng	0,3	13,3	0,3	0	0	0,7
Bình thường	10,3	54,3	17	10,6	9,3	9
Hài lòng	89,3	32,5	82,7	89,4	90,7	90,3

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với tiêu mục sự sạch sẽ của nhà vệ sinh là thấp nhất 32,5%, cao nhất là hài lòng với sự sạch sẽ của khoa Chẩn đoán hình ảnh và môi trường chung của bệnh viện lần lượt là 90,7% và 90,3%.

Kết quả phỏng vấn sâu bổ sung cho kết quả định lượng “Tôi cho là tuy chật hẹp nhưng rất thoáng mát, các tầng nhà rất gọn gàng, sạch sẽ, thoáng mát. Không có bụi bặm gì” (Bệnh nhân nam, 62 tuổi). Ngoài ra, một số bệnh nhân còn cho biết thêm “Em thấy đánh số thứ tự rất khó tìm, lúc ngồi chờ em để ý, các biển đề số phòng khám ví dụ như ghi ở đây 9, 10, 11 thì nó ở đằng kia, rồi phòng 2 rồi đến phòng 4, nói chung là rất khó hiểu” (Bệnh nhân nam, 19 tuổi). Tỷ lệ người bệnh hài lòng với môi trường chung của bệnh viện khá cao “Nói chung là sạch sẽ, bệnh viện thế này là quá sạch rồi ạ” (Bệnh nhân nam, 19 tuổi)

2.5. Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả khám điều trị

Chỉ có 58% người bệnh hài lòng với chi phí khám chữa bệnh; 85,7% người bệnh hài lòng với trạng thái tinh thần sau khi được khám và tư vấn.

Kết quả phỏng vấn sâu bổ sung cho kết quả định lượng “Tiền khám thì em thấy cũng bình thường, xét nghiệm em cũng thấy bình thường, chỉ có tiền thuốc là đắt vì em mua thuốc ngoại nên đắt. Em chữa ở đây nhiều rồi mà” (Bệnh nhân nam, 19 tuổi); Tiền thuốc đắt quá em ạ, có mấy loại mà hết hơn một triệu đấy, chị phải gọi người nhà mang tiền đến vì chị không mang đủ tiền, không nghĩ là đắt thế (Bệnh nhân nữ, 33 tuổi), hầu hết bệnh nhân đánh giá chi phí khám chữa bệnh là phù hợp “Nó phù hợp vì nó liên quan đến máy móc, xét nghiệm cũng bằng phải bằng máy, siêu âm cũng phải bằng máy. Như của tôi hết 275 nghìn tôi cho là rất hợp lý, máy móc cho chính xác căn bệnh. Tuy là cao nhưng mà nó giảm cho mình chi phí đi lại, nên giá trị kinh tế nó cao, chỉ có 1 lần là xong” (Bệnh nhân nam, 62 tuổi); “Với số tiền là 30 nghìn thì so giá trị đồng tiền bây giờ em thấy là bình thường” (Bệnh nhân nữ, 26 tuổi), bệnh nhân còn cho rằng tiền khám theo yêu cầu của bệnh viện còn rẻ hơn so với một số bệnh viện khác “ở đây khám yêu

cầu có 50 nghìn thôi, chứ ở chỗ khác là 90 nghìn cơ (bệnh nhân nữ, 45 tuổi). Có thể thấy người bệnh chưa thực sự hài lòng với chi phí khám chữa bệnh là do tiền mua thuốc khá cao, còn hầu hết người bệnh cho rằng chi phí khám bệnh là bình thường và còn rẻ hơn ở một số nơi khác.

91,3% người bệnh đồng ý quay lại giới thiệu người nhà đến khám tại Bệnh viện, không có người bệnh nào không đồng ý giới thiệu người nhà đến khám. Điều này được bổ sung qua kết quả phỏng vấn sâu “Có chứ, có chứ cũng giới thiệu rồi đấy chứ” (Bệnh nhân nam, 53 tuổi); “Chị đi mấy lần nên quen, lần trước khám cho cháu chị, rồi con gái chị, bây giờ đến lượt chị” (Bệnh nhân nữ, 45 tuổi)

Sau khi thực hiện khám chữa bệnh tại bệnh viện 92,3% bệnh nhân hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh mà họ nhận được, chỉ có 7,7% bệnh nhân cho rằng dịch vụ khám điều trị mà bệnh viện cung cấp là bình thường. Kết quả phỏng vấn sâu bổ sung cho kết quả định lượng “Nói chung là rất hài lòng, trước tiên là mình khám được bệnh, tôi rất hài lòng nên tôi phải tìm về đây. Lần đầu ra đây là tôi rất cảm phục.” (Bệnh nhân nam, 62 tuổi); Nói chung là có chứ thấy rất hài lòng, cái gì cũng tốt.” (Bệnh nhân nam, 53 tuổi)

2.6. Sự hài lòng của người bệnh đối với từng yếu tố

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với yếu tố sự tiếp cận dịch vụ - thời gian chờ đợi là thấp nhất 21,3%, cao nhất là sự hài lòng của người bệnh đối với yếu tố cơ sở vật chất/môi trường 78,3%. Tỷ lệ người bệnh cho rằng thời gian chờ đợi thực hiện KCB là bình thường là cao nhất 72%, tiếp đến là giao tiếp và tương tác với NVYT là 51,2%; thấp nhất là hài lòng với CSVC/MT của bệnh viện. Yếu tố có tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng cao nhất là thời gian chờ đợi thực hiện KCB 6,7%; tiếp đến là yếu tố hài lòng với giao tiếp và tương tác của NVYT 5%; yếu tố có tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng thấp nhất là giao tiếp và tương tác với bác sĩ 0,3%.

3. Các yếu tố liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh với điểm trung bình hài lòng chung về dịch vụ KCB

Những người đăng ký khám theo yêu cầu có tỷ lệ hài lòng chung với dịch vụ KCB cao hơn những người đăng ký khám thông thường 2,84 lần; khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p=0,001$). Điều này có thể giải thích rằng những người đăng ký khám theo yêu cầu được tiếp cận với dịch vụ KCB và sự giao tiếp và tương tác với BS theo yêu cầu của người bệnh, do đó họ cảm thấy tin tưởng và hài lòng hơn với dịch vụ được cung cấp.

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa sự hài lòng chung của người bệnh đối với dịch vụ KCB của bệnh viện đối với các yếu tố về nhóm tuổi, giới, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, khu vực sống và số lần đến khám ($p>0,5$)

KẾT LUẬN

Hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh:

- Hài lòng của người bệnh đối với thời gian chờ đợi thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh đạt 21,3%.
- Hài lòng của người bệnh với thời gian chờ kết quả xét nghiệm 26,3%
- Hài lòng của người bệnh với yếu tố giao tiếp và tương tác với NVYT là 43,8%.
- Hài lòng của người bệnh với yếu tố giao tiếp và tương tác với bác sĩ đạt 66,7%.
- Hài lòng của người bệnh với yếu tố CSVC/TTB/Môi trường của bệnh viện đạt 78,3%.
- Hài lòng của người bệnh với kết quả KCB đạt 57,3%.

Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh là:

- Những người đăng ký khám theo yêu cầu có tỷ lệ hài lòng chung với dịch vụ KCB cao hơn những người đăng ký khám thông thường.
- Nghiên cứu này chưa thấy có mối liên quan là: tuổi, giới tính, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, khu vực sống và số lần đến khám tại bệnh viện.

KHUYẾN NGHỊ

- Nghiên cứu để giảm thời gian chờ đợi thực hiện dịch vụ KCB
- Cần áp dụng hệ thống lấy số xếp hàng đảm bảo công bằng theo thứ tự, tránh tình trạng chen ngang lượt khám tại quầy khám bệnh.
- Tăng cường vai trò của các điều dưỡng trưởng khoa/phòng trong việc giám sát các nhân viên trong giao tiếp và hướng dẫn bệnh nhân.
- Dành nhiều hơn thời gian hỏi và thăm khám tư vấn, giải thích cho người bệnh rõ ràng về bệnh tật, để người bệnh hiểu và yên tâm hơn khi nhận thấy sự được sự quan tâm, chia sẻ và động viên của y, bác sĩ.
- Giải thích rõ cho người bệnh các thuốc được kê trong đơn, đặc biệt với những đơn thuốc chi phí cao.
- Tu sửa hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ hỗ trợ đặc biệt chú ý hệ thống nhà vệ sinh
- Đánh lại số thứ tự các phòng khám theo một trật tự nhất định để người bệnh có thể dễ dàng tìm trong quá trình khám bệnh.
- Nghiên cứu xác định các yếu tố chính sách gây khác biệt giữa hai khu vực phòng khám theo yêu cầu và khu vực khám chữa bệnh chung của bệnh viện

đảm bảo cho sự hài lòng đồng đều giữa 2 khu vực phòng khám.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (1997), Quy chế bệnh viện – Ban hành kèm theo quyết định của Bộ trưởng Bộ Y tế số 1895/1997/BYT-QĐ ngày 19/9/1997.
2. Cục Quản lý khám chữa bệnh (2010), Thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, nhân viên y tế: vấn đề trong tâm của các bệnh viện; <http://www.kcb.vn/tintuc/van-de-hom-nay/thuc-hien-quy-tac-ung-xu-cua-can-bo-nhan-vien-y-te-van-de-trong-tam-cua-cac-benh-vien> ngày truy cập 26/6/2011.
3. Bùi Thị Thu Hương (2009), "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh, bệnh viện Đa khoa huyện Tiên Du, tỉnh Bắc Ninh, năm 2009", Luận văn thạc sỹ Y tế công cộng, Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
4. Nguyễn Thị Ly và CS (2007), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hải dương năm 2007", *Kỷ yếu đề tài nghiên cứu khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III*, Hội điều dưỡng Việt Nam, Hà Nội.
5. Nguyễn Đức Thành (2006), "Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khoẻ tại các bệnh viện tỉnh Hoà Bình", Báo cáo kết quả đề tài cấp cơ sở, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
6. Phạm Nhật Yên (2008), "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám chữa bệnh theo yêu cầu Bệnh viện Bạch Mai", Luận văn thạc sỹ Y tế công cộng, Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
7. Denis Doherty (2003), *Measurement of Patient Satisfaction Guidelines*, available at http://www.dohc.ie/issue/health_strategy/action48.pdf?direct=1, accessed by Jun 26th 2011.
8. E.P.Y.Muhondwa, M.T.Leshabari, M.Mwangu, N.Mbembati, M.J.Ezekiel (2008), "Patient satisfaction at the Muhimbili National hospital in Dar es Salaam, Tanzania", *East African Journal of Public Health* Volume 5 Number 2 August 2008.
9. P.R.H.Newsome, and G.H.Wright, *Patient Management: A review of satisfaction: 1. Concept of satisfaction*, available at <http://www.nature.com/bdj/journal/v186/n4/full/4800052a.html>, accessed by Jun 26th 2011.
10. Junya Tokunaga and Yuichi Imanaka (2002), "Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan", *International Journal for Quality in Health Care* Volume 186, Number 4, February 2002, pp.493-502.