

SATISFACTION OF PATIENTS WITH INPATIENT TREATMENT AT THAI NGUYEN INTERNATIONAL HOSPITAL IN 2023**Hoang Minh Nam^{*}, Nguyen Vu Hong Ngoc, Nguyen Khuong Duy, Truong Viet Anh***TNU - University of Medicine and Pharmacy*

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 09/6/2024 Revised: 11/7/2024 Published: 17/7/2024	Patient satisfaction is one of the criteria used to evaluate hospital quality. Improving the quality of medical services and meeting the healthcare needs of patients is the goal of medical facilities. A cross-sectional descriptive study was conducted on 396 inpatients at Thai Nguyen International Hospital. Research results show that satisfaction with access to medical services is 96.10% (4.45 points); satisfaction with information transparency and medical examination and treatment procedures is 96.7% (4.49 points); Satisfaction with facilities and means to serve NB is 96.1% (4.45 points); Satisfaction with the behavioral attitude and professional capacity of medical staff is 97.1% (4.55 points); satisfaction with service delivery results is 97.6% (4.51 points). The overall satisfaction rate is 96.7% (average satisfaction score 4.49/5 points). The overall satisfaction rate is 82.58%.
KEYWORDS	
Satisfaction Patient satisfaction Thai Nguyen International Hospital Inpatient treatment Hospital quality	

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN QUỐC TẾ THÁI NGUYÊN NĂM 2023**Hoàng Minh Nam^{*}, Nguyễn Vũ Hồng Ngọc, Nguyễn Khương Duy, Trương Việt Anh***Trường Đại học Y Dược - ĐH Thái Nguyên*

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 09/6/2024 Ngày hoàn thiện: 11/7/2024 Ngày đăng: 17/7/2024	Sự hài lòng của người bệnh là một trong những tiêu chí dùng để đánh giá chất lượng bệnh viện. Nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người bệnh là mục tiêu của các cơ sở y tế. Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 396 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên với mục tiêu đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú với dịch vụ y tế được cung cấp tại Bệnh viện. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ y tế là 96,10% (4,45 điểm); hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 96,7% (4,49 điểm); hài lòng với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB là 96,1% (4,45 điểm); hài lòng với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 97,1% (4,55 điểm); hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ là 97,6% (4,51 điểm). Tỷ lệ hài lòng chung là 96,7% (điểm trung bình hài lòng 4,49/5 điểm). Tỷ lệ hài lòng toàn diện là 82,58%.
TỪ KHÓA	
Hài lòng Hài lòng của người bệnh Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên Điều trị nội trú Chất lượng bệnh viện	

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.10578>^{*} Corresponding author. Email: hoangnam.ytm@gmail.com

1. Đặt vấn đề

Chính sách xã hội hoá y tế đã tạo điều kiện cho hàng loạt các hình thức dịch vụ y tế chăm sóc sức khoẻ ra đời và phát triển (nhà nước, dân lập, tư nhân) nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khoẻ ngày càng cao của nhân dân. Chính sự phát triển này đã thúc đẩy tất cả các cơ sở y tế bên cạnh việc phát triển chất lượng khám chữa bệnh và chất lượng chuyên môn còn cần phải chú trọng đến các chất lượng về mặt dịch vụ bao gồm: cơ sở vật chất, các trang thiết bị, máy móc, môi trường trong và xung quanh viện và hơn hết là mối quan hệ ứng xử giữa người bệnh (NB) và các y bác sĩ. Sự hài lòng của người bệnh là một tiêu chí dùng để đánh giá chất lượng bệnh viện (BV). Năm 2019, trong Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019, Bộ y tế đã ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế [1].

Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh đã được triển khai ở các cơ sở y tế tuyến trung ương [2]-[4], tuyến tỉnh [5]-[11], hay tuyến huyện [12]; tuy nhiên tại các cơ sở y tế tư nhân thì chưa có nhiều.

BV Quốc tế Thái Nguyên là BV tư nhân hạng III thuộc Công ty cổ phần Bệnh viện Quốc Tế Thái Nguyên. Trong những năm gần đây, với sự phát triển mạnh mẽ về cơ sở vật chất và chất lượng nhân viên y tế, chất lượng dịch vụ y tế được cung cấp bởi BV ngày càng được nâng cao và được người bệnh tin tưởng. Tuy nhiên, BV chưa từng có nghiên cứu nào được thực hiện để đánh giá về khía cạnh này. Vậy sự hài lòng của NB điều trị nội trú tại BV Quốc tế Thái Nguyên là như thế nào? Để trả lời cho câu hỏi này, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này với mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên năm 2023.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên trong khoảng thời gian nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: Đối tượng từ 18 tuổi trở lên đã kết thúc đợt điều trị, đã làm xong thủ tục ra viện hoặc đang chờ làm thủ tục ra viện.

- Tiêu chuẩn loại trừ: Đối tượng bị tàn tật, không có khả năng tự trả lời chính xác câu hỏi của nghiên cứu.

2.2. Địa điểm, thời gian nghiên cứu

Địa điểm: Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên.

Thời gian : Từ tháng 4/2023 đến tháng 12/2023.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

* *Thiết kế nghiên cứu*: Phương pháp nghiên cứu mô tả, thiết kế cắt ngang.

* *Cỡ mẫu nghiên cứu*:

Áp dụng công thức

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

Với : $\alpha = 0,05$

Chọn $p = 0,5$ để có cỡ mẫu lớn nhất $\Rightarrow 1-p = 0,5$

Chọn độ chính xác mong muốn: $d = 0,05$

Cỡ mẫu tối thiểu tính ra được là 385. Thực tế nghiên cứu đã thực hiện trên cỡ mẫu là 396 NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên tại thời điểm nghiên cứu.

* *Chọn mẫu*: Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Chúng tôi phỏng vấn tất cả các bệnh nhân chúng tôi gặp, đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn và tiêu chuẩn loại trừ cho đến khi đủ cỡ mẫu nghiên cứu.

2.4. Biến số, chỉ số nghiên cứu

Biến số mô tả các đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu: tuổi, giới, thời gian nằm viện, khoa điều trị, có thẻ Bảo hiểm y tế (BHYT).

Chỉ số mô tả sự hài lòng của NB nội trú về 5 khía cạnh: Khả năng tiếp cận; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ.

2.5. Kỹ thuật thu thập số liệu

Số liệu được thu thập bằng bộ công cụ đã được xây dựng sẵn dựa theo phiếu khảo sát NB nội trú của Bộ Y tế.

Điều tra viên tiếp cận đối tượng nghiên cứu, giải thích về nghiên cứu và nói rõ mọi thông tin sẽ được bảo mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu cùng với quyền từ chối tham gia nghiên cứu bất cứ lúc nào mà không phải chịu bất cứ trách nhiệm gì của đối tượng. Nếu đối tượng đồng ý tham gia nghiên cứu thì cho đối tượng ký vào phiếu đồng ý sau đó mới bắt đầu phỏng vấn.

2.6. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu sau khi thu thập được làm sạch trước khi nhập vào phần mềm Epidata 3.1 và được phân tích bởi phần mềm SPSS 22.0.

Thuật toán thống kê thông thường được dùng để mô tả tỷ lệ.

* Phương pháp đánh giá sự hài lòng của NB được thực hiện theo Hướng dẫn của Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

2.7. Sai số

Sai số nhớ lại hoặc điền phiếu có thể xảy ra, do đó nghiên cứu viên sẽ có mặt để hướng dẫn và giám sát điền phiếu.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện sau khi có được sự chấp thuận của Hội đồng đạo đức Trường Đại học Y - Dược, Đại học Thái Nguyên theo Quyết định số 754/ĐHYD-HĐĐĐ ngày 03/7/2023. Đối tượng nghiên cứu có thể dừng trả lời câu hỏi bất cứ lúc nào mà không phải chịu bất cứ trách nhiệm gì. Thông tin thu thập chỉ dành cho mục đích nghiên cứu.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm của 396 đối tượng nghiên cứu được thể hiện ở bảng 1 như sau:

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

		Số lượng	Tỷ lệ %
Giới	Nam	186	47,0
	Nữ	210	53,0
Tuổi	≥60 tuổi	73	18,4
	<60 tuổi	323	81,6
Thời gian điều trị	<7 ngày	238	60,1
	7-10 ngày	111	28,0
	>10 ngày	47	11,9
Sử dụng thẻ BHYT	Có	341	86,1
	Không	55	13,9
Khoa điều trị	Nội	137	34,6
	Ngoại	87	22,0
	Sản	30	7,6
	Khác	142	35,8
Tổng số		396	100

Kết quả tại bảng 1 cho thấy, số đối tượng nghiên cứu là nam giới chiếm 47%; chủ yếu NB dưới 60 tuổi (81,6%); thời gian điều trị chủ yếu là dưới 7 ngày (60,1%). Tỷ lệ đối tượng sử dụng thẻ

BHYT khi điều trị là 86,1%. Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu được điều trị ở khoa Nội chiếm tỷ lệ cao nhất với 34,6%.

3.2. Sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu với dịch vụ được cung cấp tại cơ sở y tế

Sự hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ y tế của NB được thể hiện ở bảng 2:

Bảng 2. Sự hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng số	
	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
Các sơ đồ, biển báo... rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	185	46,7	191	48,2	376	94,9
Thời gian vào thăm NB được thông báo rõ ràng	189	47,7	195	49,2	384	96,9
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh dễ tìm	186	47,0	195	49,2	381	96,2
Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	188	47,5	196	49,5	384	97,0
NB hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	177	44,7	201	50,8	378	95,5

Kết quả ở bảng 2 cho thấy phần lớn đối tượng nghiên cứu thấy hài lòng và rất hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ y tế. Tỷ lệ hài lòng cao nhất là hài lòng với lối đi của bệnh viện đạt 97%.

Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh được thể hiện ở bảng 3:

Bảng 3. Sự hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng số	
	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	183	46,2	200	50,5	383	96,7
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	178	44,9	198	50,0	376	94,9
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	182	46,0	198	50,0	380	96,0
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	145	36,6	244	61,6	389	98,2
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	186	47,0	201	50,8	387	97,8

Qua bảng 3 cho thấy, NB cũng hài lòng với sự minh bạch thông tin, thủ tục y tế của BV. Tỷ lệ hài lòng với các yếu tố luôn trên 94%, cao nhất là hài lòng với sự giải thích, tư vấn của nhân viên y tế (98,2%).

Kết quả nghiên cứu tại bảng 4 cho thấy sự hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB của BV.

Bảng 4. Sự hài lòng với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng số	
	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ...	187	47,2	197	49,7	384	96,9
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ...	174	43,9	195	49,2	369	93,1
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ.	194	49	188	47,5	382	96,5
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự.	186	47	191	48,2	377	95,2
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	186	47	186	47	372	94
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	179	45,2	207	52,3	386	97,5
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện, có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	192	48,5	193	48,7	385	97,2
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	198	50	183	46,2	381	96,2
Môi trường trong khuôn viên BV xanh, sạch, đẹp.	188	47,5	200	50,5	388	98

Kết quả tại bảng 4 cho thấy NB cũng có sự hài lòng cao với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB của BV. Sự hài lòng cao nhất là với khuôn viên, môi trường xanh, sạch, đẹp của BV (đạt 98%).

Sự hài lòng của NB về chuyên môn của nhân viên y tế được thể hiện ở bảng 5.

Bảng 5. Sự hài lòng với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng số	
	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	173	43,7	215	54,3	388	98,0
Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	163	41,2	215	54,3	378	95,5
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm	158	39,9	228	57,6	386	97,5
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	167	42,2	220	55,6	387	97,8
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	142	35,9	245	61,9	387	97,8
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	138	34,8	240	60,6	378	95,4
Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng.	145	36,6	242	61,1	387	97,7

Kết quả tại bảng 5 cho thấy NB có sự hài lòng rất cao với thái độ ứng xử, năng lực của cán bộ, nhân viên BV. Yếu tố có tỷ lệ hài lòng cao nhất là thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực của nhân viên y tế (đạt 98%).

Kết quả tại bảng 6 cho thấy sự hài lòng của NB với kết quả cung cấp dịch vụ của BV.

Bảng 6. Sự hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ

	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng số	
	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	158	39,9	226	57,1	384	97,0
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	171	43,2	212	53,5	383	96,7
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	174	43,9	214	54	388	97,9
Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	185	46,7	204	51,5	389	98,2
Ông/bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	183	46,2	205	51,8	388	98,0

Tỷ lệ NB hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ luôn đạt trên 96,7%. Yếu tố có tỷ lệ NB hài lòng cao nhất là sự tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (98,2%).

Một cách khái quát, sự hài lòng của NB về dịch vụ được cung cấp tại BV Quốc tế Thái Nguyên được thể hiện trong bảng 7.

Bảng 7. Sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu với dịch vụ được cung cấp tại Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên

	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận	4,45	96,10
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,49	96,70
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	4,45	96,10
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,55	97,10
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,51	97,60
Mức hài lòng chung	4,49	96,7
Hài lòng toàn diện		82,58%

Qua bảng 7 cho thấy sự hài lòng của NB với dịch vụ cung cấp của BV ở các khía cạnh luôn ở mức cao trên 96,1%. Điểm trung bình của sự hài lòng với dịch vụ là 4,49/5 điểm tối đa; tỷ lệ hài lòng chung là 96,7%; tỷ lệ hài lòng toàn diện là 82,58%.

4. Bàn luận

Sự hài lòng của NB được đánh giá bởi 5 nhóm yếu tố: khả năng tiếp cận dịch vụ y tế; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ. Trong nghiên cứu của chúng tôi, sự hài lòng của NB với dịch vụ y tế được cung cấp bởi bệnh viện luôn đạt trên 96% với điểm hài lòng trung bình từ 4,45 trên tối đa 5 điểm trở lên. Trong đó mức độ hài lòng được chấm điểm cao nhất là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế với số điểm trung

bình 4,55/5. Tỷ lệ NB hài lòng với dịch vụ được cung cấp của bệnh viện là 96,7%, trong đó tỷ lệ có sự hài lòng toàn diện (rất hài lòng) là 82,58%. Đây là điểm số rất cao, thể hiện chất lượng của các dịch vụ mà bệnh viện cung cấp. Tỷ lệ NB hài lòng với dịch vụ được cung cấp trong nghiên cứu của chúng tôi là rất cao, một số nghiên cứu có tỷ lệ hài lòng tương tự như: nghiên cứu của Nguyễn Tiến Sỹ (2022) với tỷ lệ hài lòng chung là 99,11% [6]; nghiên cứu của Ngô Quang Thiện (2022): Tỷ lệ hài lòng chung của NB nội trú là 85,68% [7]. Về sự hài lòng với từng khía cạnh, nghiên cứu của Nguyễn Thị Tố Uyên (2023) có tỷ lệ hài lòng của NB với khả năng tiếp cận là 87,4%; sự minh bạch về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, điều trị là 93,8%; về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB là 80,7%. Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 80,7% [11]. Nghiên cứu của Vũ Văn Du (2022) cho thấy: Tỷ lệ hài lòng chung là 84,8%, 90,9% NB hài lòng về khả năng tiếp cận (điểm trung bình là $4,51 \pm 0,53$), 92,6% NB hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (điểm trung bình là $4,55 \pm 0,54$), 83,7% NB hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB (điểm trung bình $4,44 \pm 0,55$), 89,7% NB hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (điểm trung bình $4,54 \pm 0,54$), 94% NB hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ [4]. Các kết quả nghiên cứu này cho thấy rằng, hiện nay việc nâng cao chất lượng dịch vụ đang được các cơ sở y tế quan tâm và đã đáp ứng được đa số nhu cầu của NB.

5. Kết luận

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên về các khía cạnh đều đạt tỷ lệ cao trên 96%, trong đó tỷ lệ hài lòng toàn diện là 82,58%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] Ministry of Health, "Decision No. 3869/QĐ-BYT dated August 28, 2019 Promulgating forms and instructions for patient and medical staff satisfaction surveys," Hanoi, 2019.
- [2] K. T. Bui, B. T. Nguyen, L. H. Le, T. D. Nguyen, and K. V. Ta, "Survey the satisfaction of inpatients at 108 Military Central Hospital in 2017," *Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy*, vol. 13, pp. 138-144, 2018.
- [3] T. M. Nguyen, H. M. Tran, T. Q. Truong, H. T. T. Pham, and T. M. Nguyen, "Satisfaction with the Work of Medical staff at the National hospital of Traditional Medicine and influencing factors in 2023," *Vietnam Medical Journal*, vol. 528, pp. 51-55, 2023.
- [4] D. V. Vu, H. T. Phung, P. L. Le, and H. T. N. Le, "Satisfaction of inpatients at the National hospital of Obstetrics and Gynecology from 2020 to 2022," *Medical Research Journal*, vol. 172, pp. 217-223, 2023.
- [5] S. K. Lam and L. V. Nguyen, "Satisfaction of inpatients about quality of disease examination services and related factors at Soc Trang General hospital in 2020," *Can Tho Journal of Medicine and Pharmacy*, vol. 37/2021, pp. 90-96, 2021.
- [6] S. T. Nguyen, T. V. Phung, T. T. K. Tran, T. T. Vuong, and A. T. L. Bui, "Satisfaction results of inpatients at Phu Tho province Traditional Medicine and Rehabilitation hospital in 2021," *Journal of Vietnamese Traditional Medicine and Pharmacy*, vol. 4, pp. 24-30, 2022.
- [7] T. Q. Nguyen and N. T. Nguyen, "Satisfaction of inpatients about quality of disease examination services and some related factors at Long Khanh regional General hospital, in 2022," *Can Tho Journal of Medicine and Pharmacy*, vol. 342, pp. 49-54, 2022.
- [8] H. H. Nguyen, "Satisfaction with the quality of medical services of inpatients at the Department of Cardiology at Gia Dinh People's Hospital," *Vietnam Medical Journal*, vol. 520, pp. 40-56, 2022.
- [9] H. V. Pham, H. Q. Vu, and D. M. Cap, "Satisfaction of inpatient patients at 115 Nghe An General Hospital in 2020," *Journal of Preventive Medicine*, vol. 32, pp. 293-301, 2022.
- [10] H. V. Pham, H. T. M. Do, and H. Q. Huynh, "Survey on satisfaction of inpatients about the quality of medical services at Dong Nai Traditional Medicine and Pharmacy hospital in 2022," *Journal of Vietnamese Traditional Medicine and Pharmacy*, vol. 2, pp. 57-62, 2023.
- [11] U. T. T. Nguyen and L. T. Nong, "Satisfaction of in-patients with Health care services in the Cao Bang provincial General hospital," *Vietnam Medical Journal*, vol. 525, pp. 139-143, 2023.
- [12] C. T. Vo, T. Q. Luu, G. V. Dang, T. Q. Tran, and C. N. Pham, "Satisfaction of outpatients in ward of consulting room, Tieu Can General Hospital, in Tra Vinh province in 2020," *Journal of Community Medicine*, vol. 62, pp. 68-74, 2021.