

- Comparison of Proximal Contacts of Class II Resin Composite Restorations In Vitro. Operative Dentistry. 2006;31(6):688-693
3. **Wirsching E, Loomans BAC, Klaiber B, Dörfer CE.** Influence of matrix systems on proximal contact tightness of 2- and 3-surface posterior composite restorations in vivo. Journal of Dentistry. 2011;39(5):386-390
 4. **Loomans B a. C, Opdam NJM, Roeters FJM, Bronkhorst EM, Huysmans MCDNJM.** Restoration techniques and marginal overhang in Class II composite resin restorations. J Dent. 2009;37(9):712-717
 5. **Shennib HA, Wilson NH.** An investigation of the adequacy of interproximal matrices commonly used with posterior composite restoratives. J Dent. 1986;14(2):84-86
 6. **Saber MH, Loomans BAC, El Zohairy A, Dörfer CE, El-Badrawy W.** Evaluation of proximal contact tightness of Class II resin composite restorations. Oper Dent. 2010;35(1):37-43
 7. **Khan F, Umer F, Rahman M.** Comparison of Proximal Contact and Contours of Premolars restored with Composite Restoration using Circumferential Matrix Band with and without Separation Ring: A Randomized Clinical Trial. International Journal of Prosthodontics and Restorative Dentistry. 2013;3:7-13
 8. **Oh SH, Nakano M, Bando E, Shigemoto S, Kori M.** Evaluation of proximal tooth contact tightness at rest and during clenching. J Oral Rehabil. 2004;31(6):538-545

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI CHĂM SÓC TRẺ BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI KHOA NHI BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ VINMEC HẢI PHÒNG NĂM 2023

Nguyễn Thị Thìn^{1,2}

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người chăm sóc trẻ bệnh điều trị nội trú tại khoa Nhi – Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Hải Phòng năm 2023. Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 258 đối tượng. Số liệu được thu thập bằng phỏng vấn trực tiếp bộ câu hỏi có cấu trúc. Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 20.0. Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ chung về mức độ hài lòng của người chăm sóc trẻ về thời gian họ phải chờ đợi tại bệnh viện là 84,1%; hài lòng với kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế là 93,4%; sự hài lòng về cơ sở vật chất và tổ chức các khoa phòng là 93,4%; hài lòng của người bệnh về tính minh bạch chi phí và BHYT là 94,6%; hài lòng với chất lượng dịch vụ cung cấp tại bệnh viện là 88,4%; hài lòng chung về dịch vụ y tế là 74,4%. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bao gồm nghề nghiệp, trình độ học vấn, có bảo hiểm tự nguyện, giới tính ($p < 0,05$). Dựa trên kết quả nghiên cứu chúng tôi đưa ra một số kiến nghị sau: duy trì và phát huy chất lượng chăm sóc về thái độ và trình độ chuyên môn của Điều dưỡng và bác sỹ; tinh giản hóa thủ tục hành chính trong các khâu góp phần giảm thời gian chờ của khách hàng; chú trọng thêm công tác chăm sóc điều trị nội trú, tuyển thêm nhân lực chất lượng cao, mở rộng thêm số lượng giường nằm điều trị để góp phần giảm thời gian chờ nhập viện nội trú của khách hàng.

Tiếp tục duy trì liên kết thanh toán với các tổ chức Bảo hiểm tự nguyện, thủ tục nhanh chóng thuận tiện giúp người bệnh được hỗ trợ nhanh nhất về chi phí khi nằm viện. **Từ khóa:** sự hài lòng, người chăm sóc trẻ bệnh, khoa nhi của bệnh viện

SUMMARY

SATISFACTION OF CAREGIVERS OF SICK CHILDREN WITH INPATIENT TREATMENT AT THE PEDIATRIC DEPARTMENT OF VINMEC HAI PHONG INTERNATIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2023

The aim of the study is to evaluate the satisfaction and some related factors of caregivers of sick children receiving inpatient treatment at the Department of Pediatrics - Vinmec Hai Phong International General Hospital in 2023. Cross-sectional descriptive study design was conducted on 258 subjects. Data were collected using a face-to-face interview with a structured questionnaire. Data were analyzed using SPSS software version 20.0. Research results show that the overall satisfaction rate of caregivers about the time they have to wait at the hospital is 84.1%; satisfaction with the skills and attitudes of medical staff is 93.4%; Satisfaction with facilities and organization of departments is 93.4%; Patient satisfaction with cost transparency and health insurance is 94.6%; satisfaction with the quality of services provided at the hospital is 88.4%; Overall satisfaction with medical services is 74.4%. Some factors related to caregiver satisfaction include occupation, education level, having voluntary insurance, and gender ($p < 0.05$). Based on the research results, we make the following recommendations: maintain and promote the quality of care in terms of attitudes and professional qualifications of nurses and doctors; streamlining

¹Trường Đại học Thăng Long

²Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Hải phòng

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Thị Thìn

Email: thinnt.hmu@gmail.com

Ngày nhận bài: 3.11.2023

Ngày phản biện khoa học: 18.12.2023

Ngày duyệt bài: 9.01.2024

administrative procedures in all stages contributes to reducing customer waiting time; pay more attention to inpatient care, recruit more high-quality human resources, expand the number of treatment beds to contribute to reducing waiting time for inpatient hospitalization of customers. Continue to maintain the link payment with voluntary insurance organizations, quick and convenient procedures help patients receive the fastest support for hospital expenses.

Keywords: satisfaction, caregivers of sick children, hospital pediatrics department

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Khi xã hội ngày càng phát triển nhu cầu con người ngày càng cao, việc đáp ứng nhu cầu con người trong công tác khám, chữa bệnh, điều trị và chăm sóc tại BV lại càng cần phải hoàn thiện và phát triển về mọi mặt. Theo tổ chức Y tế thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng (SHL) của người bệnh (NB) và ngược lại SHL của NB có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp.

BV Vinmec Hải Phòng đã trải qua 5 năm hoạt động, trên 70 giường bệnh chỉ tiêu, với hơn 200 cán bộ nhân viên (CBNV), Tuy nhiên vẫn chưa có nghiên cứu cụ thể nào phân tích cụ thể về sự hài lòng của người bệnh và phân tích các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bệnh. Vì vậy chúng tôi thực hiện tiến hành nghiên cứu "Sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bệnh điều trị nội trú tại khoa Nhi, bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Hải Phòng năm 2023" với mục tiêu: "Đánh giá sự hài lòng và phân tích một số yếu tố liên quan với sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bệnh điều trị nội trú tại khoa Nhi – Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Hải Phòng năm 2023".

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu. Người chăm

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Sự hài lòng của người bệnh

Yếu Tố	Hài lòng		Không hài lòng	
	n	%	n	%
Thời gian chờ để được bác sỹ khám	239	92,6	19	7,4
Thời gian chờ thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng	239	92,6	19	7,4
Thời gian chờ để được nhận vào viện	234	90,7	25	9,3
Thời gian chờ nhân viên y tế khi người bệnh có yêu cầu	247	95,7	11	4,3
Thời gian chờ thanh toán viện phí khi làm thủ tục ra viện	248	96,1	10	3,9
Hài lòng chung về thời gian chờ	217	84,1	41	15,9
Thái độ phục vụ của Bác sỹ trong khi thăm khám, tư vấn điều trị	256	99,2	2	0,8
Thái độ phục vụ của Điều dưỡng trong khi tiêm, truyền, chăm sóc người bệnh.	255	98,8	3	1,2
Thái độ phục vụ của Dược sỹ trong khi cấp phát thuốc tại khoa hoặc bán thuốc tại nhà thuốc bệnh viện.	250	96,3	8	3,1

sóc chính trẻ bệnh đang nằm điều trị tại khoa Nhi, bệnh viện ĐKQT Vinmec Hải Phòng,

Tiêu chuẩn lựa chọn. Người chăm sóc chính của trẻ bệnh (trẻ có độ tuổi > 1 tháng tuổi) đã có chỉ định ra viện và hoàn thiện thủ tục thanh toán, người >18 tuổi, không có rối loạn về tâm thần, nhận thức, nghe rõ.

Tiêu chuẩn loại trừ. Người nhà của người bệnh có thời gian lưu viện < 1 ngày, người nhà bệnh nhi không đồng ý tham gia nghiên cứu, người nước ngoài.

2.2. Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu mô tả, cắt ngang

2.3. Cỡ mẫu và chọn mẫu: Áp dụng công thức cho nghiên cứu một tỷ lệ

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

Trong đó:

n: cỡ mẫu tối thiểu cần cho nghiên cứu

Z: Hệ số tin cậy với độ tin cậy 95%, Z = 1,96; p: p=0.817 (trong nghiên cứu của Vũ Thị Xuân Hoan năm 2020 tỷ lệ người bệnh đánh giá chung về hài lòng khi sinh con tại Vinmec là 81.7%) [3]. d: sai số mong muốn. Trong nghiên cứu này chọn d = 0,05

Áp dụng công thức ta tính được cỡ mẫu tối thiểu là 230, thực tế chúng tôi thu thập được 258 mẫu

2.4. Phương pháp thu thập số liệu: Phỏng vấn sử dụng bộ câu hỏi cấu trúc

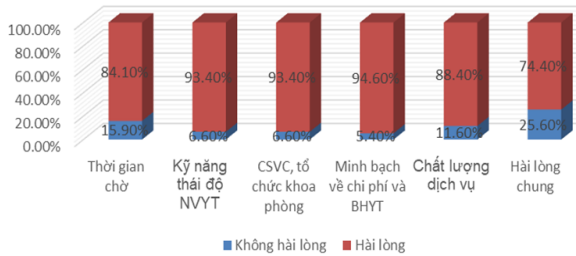
2.5. Phương pháp xử lý số liệu: Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 20.0.

2.6. Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu chỉ thực hiện ở những đối tượng đồng ý tham gia, đề cương đề tài nghiên cứu đã được thông qua hội đồng đạo đức của Trường Đại Học Thăng Long, các thông tin thu thập chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu

Thái độ phục vụ của cán Bộ Y tế khi người bệnh cần hỗ trợ (đau đớn, mất ngủ, hết thuốc truyền,...)	255	98,8	3	1,2
Hài lòng về kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế	241	93.4	17	6.6
Giường bệnh và không gian phòng bệnh	252	97.7	6	2.3
Hệ thống nhà vệ sinh tại khu điều trị	249	96,5	9	3,5
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện	251	97,3	7	2,7
Người bệnh được quan tâm chia sẻ, cảm thông, tôn trọng	257	99,6	1	0,4
Người bệnh nhận thấy sự khác biệt, thoải mái hơn so với cơ sở y tế khác	255	98,8	3	1,2
Hài lòng về cơ sở vật chất (CSVC) và tổ chức các khoa phòng	241	93.4	17	6.6
Giá cả dịch vụ y tế so với chất lượng dịch vụ y tế là phù hợp?	244	94,6	14	5,4
Các thủ tục bảo hiểm y tế tại bệnh viện thuận tiện, minh bạch và hợp lý	254	98.4	4	0,4
Hài lòng của về tính minh bạch chi phí và BHYT	244	94.6	14	5.4
Kết quả điều trị bệnh có tốt không?	255	98.8	3	1.2
Dịch vụ tại Cổng tin bệnh viện có tốt không?	234	90.7	24	9.3
Dịch vụ ăn uống tại bệnh viện có tốt không?	236	91.5	22	8.5
Dịch vụ tại Nhà thuốc bệnh viện có tốt không?	249	96.5	9	3.5
Dịch vụ tại Nhà gửi xe bệnh viện có tốt không?	252	97.7	6	2.3
Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ	228	88.4	30	11.6
Tỷ lệ hài lòng chung	192	74.4	66	25.6

Nhận xét: Nhìn chung tỷ lệ hài lòng đạt mức cao > 90%. Trong đó được đánh giá tỷ lệ hài lòng cao nhất thuộc về các tiêu mục người bệnh được quan tâm chia sẻ (99.6%), thái độ phục vụ của bác sỹ (99.2%), thái độ phục vụ của điều dưỡng, người bệnh cảm thấy thoải mái an toàn, hay kết quả điều trị bệnh (98.8%).

Thấp nhất là thời gian chờ để được nhập viện (90.7%), dịch vụ ăn uống tại cổng tin bệnh viện (90.7%) và dịch vụ ăn uống tại bệnh viện (91.5%). Thời gian chờ để được khám và thời gian chờ thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng đều đạt tỷ lệ hài lòng là 92.6%



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng CLDV Y tế BVĐKQT Vinmec Hải Phòng

Bảng 2. Lựa chọn tiếp tục khám, điều trị tại bệnh viện ĐKQT Vinmec Hải Phòng

Giới thiệu đến khám, điều trị	N	%
Chắc chắn sẽ quay lại	218	84.5
Không, muốn chuyển tuyến	0	0
Có thể sẽ quay lại	40	15.5

Nhận xét: Trong tổng số 258 đối tượng tham gia thì có đến 218 đối tượng (84.5%) đồng ý chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác, có 40 đối tượng (15.5%) trả lời có thể sẽ quay lại. không có đối tượng nào trả lời không quay lại hoặc muốn chuyển tuyến khác.

Bảng 3. Yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh

Yếu tố liên quan	Hài lòng chất lượng dịch vụ		OR	Khoảng tin cậy (95%)	p
	Hài lòng (n,%)	Không hài lòng (n,%)			
Giới tính	Nam	26 (83,9)	0,64	0,23 – 1,83	0,38
	Nữ	202 (89,0)			
Khu vực sinh sống	Thành thị	177 (88,1)	0,87	0,34 – 2,24	1
	Nông thôn	51 (89,5)			
Trình độ học vấn	Phổ thông	55 (94,8)	1,96	0,55 – 6,97	0,30
	Cao đẳng, đại học	150 (90,4)			
	Sau đại học	23 (67,6)			
Nghề nghiệp	Nông dân, công nhân	18 (100,0)	8,77	2,24 – 34,38	0,02
	CBNV	75 (78,9)			
	Lao động tự do, khác	135 (93,1)			
Sử dụng BHYT	Có	208 (90,0)	3,17	1,21 -8,29	0,024

cho lần này	không	20 (74,1)	7 (25,9)			
Sử dụng BHYT cho lần điều trị này	có	184 (88,5)	24 (11,5)	1,05	0,40 – 2,7	1
	không	44 (88,0)	6 (12)			
Số lần nằm viện trong 1 năm gần đây	< 3	187 (87,8)	26 (12,2)	0,70	0,23 – 2,12	0,62
	> 3	41 (91,1)	4 (8,9)			

Kết quả nghiên cứu tìm thấy mối liên quan giữa nghề nghiệp của người chăm sóc trẻ với mức độ hài lòng của họ về chất lượng dịch vụ được cung cấp tại khoa Nhi ($p=0,01$). Cụ thể, người chăm sóc trẻ là công nhân, nông dân có mức độ hài lòng cao nhất (100%), tiếp theo là nhóm nghề nghiệp tự do (93,1%), thấp nhất là nhóm nghề CBCNV (78,9%)

Bên cạnh đó, với nhóm chăm sóc cho trẻ có trình độ học vấn trình độ phổ thông (94,8) có mức hài lòng cao hơn 8,37 lần so với nhóm đối

tượng chăm sóc có trình độ sau đại học (67,6) với (KTC 95%: 2,24 – 34,38; $P = 0,02$); nhưng chỉ cao gấp 1,96 lần nhóm đối tượng chăm sóc trẻ có trình độ cao đẳng, đại học (KTC 95%: 0,55 – 6,97; $P = 0,3$)

Ngoài ra, nhóm người chăm sóc có sử dụng BHYTN có mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ cao hơn so với nhóm người chăm sóc có trẻ không sử dụng BHYTN (OR=3,17; KTC 95%: 1,21 – 8,29), và sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p = 0,024$).

Bảng 4. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người chăm sóc trẻ về tính minh bạch của chi phí, BHYT và các yếu tố nhân khẩu học

Yếu tố liên quan		Hài lòng tính minh bạch của chi phí, BH		OR	Khoảng tin cậy (95%)	p
		Hài lòng (n,%)	Không hài lòng (n,%)			
Giới tính	Nam	26 (83,9)	5 (16,1)	0,22	0,07– 0,69	0,017
	Nữ	218 (96,0)	9 (4,0)			
Trình độ học vấn	Phổ thông	57(98,3)	1 (1,7)			-
	Cao đẳng, đại học	159(95,8)	7 (4,2)	2,51	0,3 – 20,84	0,39
	Sau đại học	28(82,4)	6(17,6)	12,21	1,4 – 106,42	0,023

Kết quả nghiên cứu cho thấy người chăm sóc trẻ là nam giới có mức độ hài lòng về tính minh bạch của chi phí, BH cao gấp 0,22 lần so với người chăm sóc là nữ (KTC 95%: 0,07 – 0,69; $p=0,023$). Sự hài lòng của người chăm sóc trẻ về tính minh bạch của chi phí, BH có liên quan với trình độ học vấn

IV. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bệnh tại khoa Nhi bệnh viện Vinmec Hải Phòng. Kết quả bảng 1 thấy tỷ lệ chung về mức độ hài lòng của người chăm sóc trẻ về thời gian họ phải chờ đợi tại bệnh viện khá cao (84,1%). Kết quả này cao hơn hẳn so với nghiên cứu của Beshir và cộng sự, với 76,4% [4], và cũng cao hơn nghiên cứu của Alberto tại Mexico (33.6%) [10].

Có 93,4% người chăm sóc trẻ hài lòng với kỹ năng và thái độ của NVYT, kết quả này cũng cao hơn hẳn so với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Phương Hà, Beshir, hay trong nghiên cứu của Selvarajah tại Malaysia.

Về CSVC và tổ chức khoa phòng trong nghiên cứu của chúng tôi được ghi nhận là 93.4% đánh giá hài lòng, cao hơn ở nghiên cứu

của Hoàng Thị Bích Chà (88,4%) [1], và Nguyễn Phương Hà. Điều này dễ lý giải vì bệnh viện tôi tiến hành nghiên cứu là một bệnh viện quốc tế với cơ sở vật chất hiện đại.

Bảng 1 cho thấy có 88,4% ($n=228$) người chăm sóc trẻ hài lòng với chất lượng dịch vụ cung cấp tại bệnh viện. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Phương Hà (67%) [2], nghiên cứu của Beshir (76%) [4] và nghiên cứu của Dawin (61,5%) [6], tuy nhiên, khi so sánh với nghiên cứu của March chênh lệch này không đáng kể (92,5%) [7]. Sự khác biệt về mức độ hài lòng của người chăm sóc trẻ đối với chất lượng dịch vụ tại các bệnh viện có thể được lý giải bởi sự khác biệt giữa điều kiện kinh tế và văn hoá ở mỗi nước.

Nghiên cứu của chúng tôi trên 258 người chăm sóc trẻ bệnh tại khoa Nhi đã ghi nhận mức độ hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu là (74,4%). Kết quả về mức độ hài lòng chung trong nghiên cứu này thấp hơn với nghiên cứu Dawin T và của Hoàng Thị Bích Chà (92,8%) và nghiên cứu của Kaur (100%) [5], tuy nhiên tỷ lệ này cũng cao hơn so với một số nghiên cứu khác [Nguyễn Phương Hà] [Beshir],[Dawin].

Nguyên nhân có sự khác biệt như vậy có thể giải thích bởi tiêu chí đánh giá trong luận văn này khá chặt chẽ, toàn bộ 5 tiêu chí phải đạt "hài lòng" thì mới đạt đánh giá là "hài lòng chung". Trong đó toàn bộ các tiểu mục nhỏ của tiêu chí lớn phải đạt mức "hài lòng" (từ 4 điểm trở lên) thì mới được đánh giá tiêu chí lớn là "hài lòng".

Một số yếu tố liên quan với sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bệnh điều trị nội trú tại khoa Nhi – Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Hải Phòng. Sự hài lòng chung của người chăm sóc trẻ có liên quan với nghề nghiệp ($p=0,001$).

Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Kaur và cộng sự ($p=0,0013$)

Sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bệnh cũng có liên quan với yếu tố sử dụng bảo hiểm tự nguyện (BHTN). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Thinakaran tại Thái Lan, cụ thể tác giả cũng tìm thấy mối liên quan giữa mức độ hài lòng và sự chấp nhận của các nhà cung cấp dịch vụ bảo hiểm sức khỏe

Ngoài ra nghiên cứu còn chỉ ra một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bao gồm trình độ học vấn, giới tính, độ tuổi.

V. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ chung về mức độ hài lòng của người chăm sóc trẻ về thời gian họ phải chờ đợi tại bệnh viện là 84,1%; hài lòng với kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế là 93,4%; sự hài lòng về cơ sở vật chất và tổ chức các khoa phòng là 93,4%; hài lòng của người bệnh về tính minh bạch chi phí và BHYT là 94,6%; hài lòng với chất lượng dịch vụ cung cấp tại bệnh viện là 88,4%; hài lòng chung về dịch vụ y tế là 74,4%. Với kết quả tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhi tương ứng với tỷ lệ người đồng ý chắc chắn sẽ quay lại là 84,5%, chỉ có 15,5% trả lời có thể sẽ quay lại, không có ý kiến không hoặc muốn chuyển tuyến.

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người chăm sóc trẻ bao gồm nghề nghiệp, trình độ học vấn, có bảo hiểm tự nguyện, giới tính ($p<0,05$).

VI. KHUYẾN NGHỊ

Duy trì và phát huy chất lượng chăm sóc về thái độ và trình độ chuyên môn của nhân viên bệnh viện, tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn nâng cao kỹ năng mềm, thái độ giao tiếp ứng xử khi tiếp xúc với khách hàng.

Nâng cao chất lượng phục vụ căng tin của

bệnh viện: Bệnh viện nên cải tiến chất lượng phục vụ của căng tin, bếp, đa dạng hóa bữa ăn

Tinh giản hóa thủ tục hành chính trong các khâu góp phần giảm thời gian chờ của khách hàng, mở rộng thêm số lượng giường nằm điều trị

Tiếp tục duy trì liên kết thanh toán với các tổ chức BHTN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Hoàng Thị Bích Chà và Nguyễn Thị Giang** (2016). Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân đến khám và điều trị tại Bệnh viện đa khoa Mỹ Lộc, tỉnh Nam Định năm 2016. Tạp chí khoa học Điều dưỡng, 03, 59-64.
2. **Nguyễn Phương Hà, Bùi Thị Mỹ Anh, Nguyễn Hùng Vĩ** (2020). "Sự hài lòng của người chăm sóc bệnh nhi 0-6 tuổi điều trị nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Nhi, bệnh viện Đa khoa Khu vực Cai Lậy, tỉnh Tiền Giang năm 2020 và một số yếu tố liên quan", Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển. 2020;4(04):32-9.
3. **Vũ Thị Xuân Hoan** (2020). "Sự hài lòng của sản phụ đến khám và sinh con tại khoa sản bệnh viện VINMEC năm 2020 và một số yếu tố liên quan", Luận văn thạc sĩ
4. **Beshir M, Tilahun T, Hordofa DF, Abera G, Tesfaye W, Daba KT, et al** (2022), "Caregiver satisfaction and its associated factors in pediatric wards of Jimma University Medical Center, Southwest Ethiopia." BMC Health Serv Res. 2022;22(1).
5. **Charan GS, Selvi T** (2019), "Parents' satisfaction concerning their children's care at tertiary hospital", AMEI's Current Trends in Diagnosis & Treatment. 2019;3(1):18-22.
6. **Dawin T, Pergnarn U** (2014), "Satisfaction from caregivers of children under age of five for Surgery Department of National Pediatric Hospital, Phnom Penh, Cambodia." J Health Res. 2014;28:S113-9.
7. **March CA, Muzumdar R, Libman I** (2022) "How do virtual visits compare? Parent satisfaction with pediatric diabetes telehealth during the COVID-19 pandemic", Front Clin Diabetes Healthc. 2022;2.
8. **M Selvarajah T, Yamamoto E, Saw YM, Kariya T, Hamajima N.** (2022) , "Satisfaction with health care services at the pediatric specialist clinic of the national referral center in Malaysia": Cross-sectional study of caregivers' perspectives. JMIRx Med. 2022;3(2):e33025.
9. **Parasuraman, A., V.A. Zeithml, and L.L. Berry** (1991), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", Journal of Retailing, 1991. 67: p. 420-450.
10. **Tlacuilo-Parra A, Vizcarra-Gutiérrez MR, Morgan-Domínguez Z, ernández-Cervantes AR, Ortega-Cortés R, Guevara-Gutiérrez E** (2021), "Parental atisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico." Bol Med Hosp Infant Mex. 2021;78(6).