

DOI: 10.58490/ctump.2024i82.3377

CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN HUYẾT HỌC VÀ TRUYỀN MÁU THÀNH PHỐ CẦN THƠ GIAI ĐOẠN 2024 – 2025

Nguyễn Thị Mỹ Nhiên*, Tạ Văn Trâm

Trường Đại học Trà Vinh

*Email: mynhiensytct@gmail.com

Ngày nhận bài: 26/10/2024

Ngày phản biện: 19/12/2024

Ngày duyệt đăng: 25/12/2024

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Trong những năm gần đây, chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện ngày càng được quan tâm và chú trọng. Các bệnh viện tại Thành phố Cần Thơ nói chung và Bệnh viện Huyết học và Truyền máu Cần Thơ nói riêng vẫn đang đối mặt với nhiều khó khăn và hạn chế trong việc cung cấp các dịch vụ y tế chất lượng cao. Do đó, việc đánh giá thực trạng chất lượng bệnh viện từ đó cải tiến chất lượng y tế là thật sự cần thiết. **Mục tiêu nghiên cứu:** 1. Mô tả thực trạng chất lượng Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần năm 2024. 2. Cải tiến chất lượng Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ giai đoạn 2024 – 2025. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả trên 200 bệnh nhân ngoại trú, 100 bệnh nhân nội trú và 30 nhân viên y tế tại bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ năm 2024 – 2025. **Kết quả nghiên cứu:** Kết quả nghiên cứu cho thấy điểm trung bình phần hoạt động cải tiến chất lượng là 3.45/5 điểm. Điểm hài lòng chung của các đối tượng nghiên cứu đạt 4.78/5 điểm. Trong đó, điểm hài lòng của NVYT (4.86) là cao nhất và người bệnh nội trú (4.75) là thấp nhất. **Kết luận:** Bệnh viện đạt mức khá trong hoạt động cải tiến chất lượng, phần lớn người bệnh và NVYT hài lòng chung với dịch vụ y tế tại bệnh viện.

Từ khóa: Cải tiến chất lượng bệnh viện, Bệnh viện Truyền máu và Huyết học Cần Thơ, sự hài lòng của người bệnh, chất lượng dịch vụ y tế

ABSTRACT

IMPROVE THE QUALITY OF CAN THO HEMATOLOGY AND BLOOD TRANSFUSION HOSPITAL IN THE PERIOD OF 2024 – 2025

Nguyen Thi My Nien*, Ta Van Tram

Tra Vinh University

Background: In recent years, the quality of medical services at hospitals has received increasing attention and emphasis. Hospitals in Can Tho City in general and Can Tho Hematology and Blood Transfusion Hospital in particular are still facing many difficulties and limitations in providing high-quality medical services. Therefore, assessing the current state of hospital quality and thereby improving medical quality is truly necessary. **Objectives:** 1. To describe the current quality status of Can Tho City Hematology and Blood Transfusion Hospital in 2024. 2. To improve the quality of Can Tho City Hematology and Blood Transfusion Hospital in the period 2024 - 2025. **Materials and methods:** Cross-sectional descriptive study on 200 outpatients, 100 inpatients and 30 medical staff at Can Tho Hematology and Blood Transfusion Hospital in 2024 – 2025. **Results:** Research results show that the average score of quality improvement activities was 3.45/5 points. The overall satisfaction score of the research subjects reached 4.78/5 points. Of these, the satisfaction score of healthcare workers (4.86) was the highest and that of inpatients (4.75) was the lowest. **Conclusion:** The hospital achieved a good level of quality improvement activities, the

majority of patients and medical staff were generally satisfied with the medical services at the hospital.

Keywords: Hospital quality improvement, Can Tho Blood Transfusion and Hematology Hospital, patient satisfaction, medical service quality

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, ngành y tế tại Việt Nam đối mặt với nhiều thách thức lớn trong việc đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng gia tăng và đa dạng của người dân. Tình trạng quá tải tại các bệnh viện vẫn là vấn đề nan giải, đặc biệt ở các tuyến trung ương và thành phố lớn. Theo số liệu năm 2022, công suất sử dụng giường bệnh trên toàn quốc đạt 95,5%, với một số bệnh viện tuyến tỉnh ghi nhận mức độ quá tải lên đến 129%. Mặc dù tại các bệnh viện tuyến trung ương, tỷ lệ này đã giảm xuống khoảng 80%, nhưng nhu cầu khám chữa bệnh vẫn vượt xa khả năng cung ứng dịch vụ tại nhiều khu vực [1], [2]. Tại Cần Thơ, là trung tâm y tế lớn của Đồng bằng sông Cửu Long, tuy nhiên hệ thống y tế địa phương vẫn còn nhiều hạn chế. Một trong những bất cập chính là khả năng cung ứng dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế ở thành phố này vẫn chưa đạt được mức độ như mong đợi, không đáp ứng đầy đủ nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao và đa dạng của người dân. Tại Bệnh viện Huyết học – Truyền máu Cần Thơ, nơi có vai trò quan trọng trong chẩn đoán, điều trị các bệnh lý huyết học và cung cấp máu cho 11 tỉnh/thành khu vực, với quy mô hiện tại gồm 100 giường bệnh nội trú và khoảng 80 đến 90 lượt bệnh nhân khám ngoại trú mỗi ngày. Bệnh viện đang phải đối mặt với nhiều thách thức trong công tác quản lý và cải tiến chất lượng dịch vụ y tế. Do đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ là yêu cầu cấp thiết. Hằng năm, các hoạt động đánh giá chất lượng tại Bệnh viện Huyết học – Truyền máu Cần Thơ chủ yếu mang tính quản lý hành chính, dựa vào điểm số theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng, trong khi các biện pháp cải tiến toàn diện còn chưa được thực hiện một cách triệt để. Việc khảo sát ý kiến bệnh nhân và nhân viên y tế chưa được chú trọng đầy đủ, làm giảm khả năng phát hiện và khắc phục những vấn đề tồn tại trong quy trình khám chữa bệnh [1], [3]. Đây là điểm cần được chú trọng, vì việc tập trung vào người bệnh không chỉ là mục tiêu của hệ thống y tế mà còn là yếu tố then chốt trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện. Xuất phát từ các vấn đề trên, nghiên cứu "Cải tiến chất lượng Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ giai đoạn 2024 - 2025" được thực hiện với hai mục tiêu như sau: 1) Mô tả thực trạng chất lượng Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần năm 2024; 2) Cải tiến chất lượng Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ giai đoạn 2024 – 2025.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế tại Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ năm 2024.

- **Tiêu chuẩn chọn mẫu:** Người bệnh nội trú, ngoại trú đã và đang điều trị tại bệnh viện; có đủ năng lực hành vi dân sự, có khả năng nghe và hiểu nội dung khảo sát.

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Người từ chối tham gia trả lời các câu hỏi khảo sát.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- **Thiết kế nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang.

- **Cỡ mẫu:** 330 mẫu. Căn cứ theo hướng dẫn của Bộ Y tế thực hiện khảo sát trên: 200 người bệnh ngoại trú, 100 người bệnh nội trú và 30 nhân viên y tế.

- **Phương pháp chọn mẫu:** Phương pháp chọn mẫu thuận tiện, lựa chọn tất cả người bệnh đến thăm khám và nhân viên y tế đang làm việc tại Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ trong khoảng thời gian từ tháng 01/2024 đến tháng 06/2024, đủ tiêu chuẩn tham gia nghiên cứu. Người bệnh sau khi hoàn tất quy trình khám được mời tham gia khảo sát bằng bảng kiểm đánh giá bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế.

- **Nội dung và phương pháp thu thập số liệu nghiên cứu:**

Mục tiêu 1:

- + Lựa chọn thiết kế điều tra phù hợp, xây dựng công cụ thu thập số liệu.
- + Nghiên cứu viên (NCV) sử dụng bảng kiểm đánh giá bộ tiêu chí CLBV của Bộ Y tế, khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú và ngoại trú, khảo sát hài lòng NVYT.
- + Tiến hành thu thập số liệu tại Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ
- + Các biến số này được thu thập dựa trên mẫu phiếu và khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019, bảng câu hỏi đánh giá theo thang điểm Likert với các mức độ từ 1 - “rất không hài lòng”, 2 - “không hài lòng”, 3 - “phân vân”, 4 - “hài lòng” và 5 - “rất hài lòng”.

+ Nhập và phân tích số liệu thu thập được.

+ Mô tả thực trạng Chất lượng Bệnh viện học và Truyền máu thành phố Cần Thơ

Mục tiêu 2:

- + Phân tích kết quả mục tiêu 1, tìm những tiêu chí, nội dung có điểm số ghi nhận thấp hơn các tiêu chí, nội dung khác.
- + Phỏng vấn, tổng hợp ý kiến của lãnh đạo bệnh viện về thực trạng Chất lượng Bệnh viện. Tổng hợp các ý kiến theo nhóm vấn đề.
- + Viết thành các giải pháp cụ thể, hoạt động cụ thể.

- **Phương pháp xử lý số liệu:** Nhập và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 18.0 với các test thống kê, mô tả.

- **Địa điểm và thời gian nghiên cứu:** Từ tháng 01/2024 đến tháng 12/2024 tại Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ.

- **Đạo đức trong nghiên cứu:** Nghiên cứu được chấp thuận của Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu Y sinh học.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thực trạng chất lượng Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ

Bảng 1. Đánh giá hoạt động cải tiến chất lượng

Mục	Nội dung	Điểm đánh giá
D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG		
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý CLBV	3
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến CLBV	3
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	4
D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC		
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	3
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4

TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 82/2024

Mục	Nội dung	Điểm đánh giá
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4
D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG		
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai CLBV	2
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến CLBV	4
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý CLBV	3

Nhận xét: Về thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng: có 2 nội dung được đánh giá ở mức 3 (Thiết lập hệ thống quản lý CLBV, Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến CLBV) và 1 nội dung được đánh giá mức 4 (Xây dựng văn hóa chất lượng). Về phòng ngừa các sự cố và khắc phục: có 4/5 tiêu chí đạt mức 4 ở các tiêu chí phòng ngừa nguy cơ và đảm bảo sự an toàn cho người bệnh và chỉ có 1 tiêu chí đạt mức 3 (Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh). Về đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng: tiêu chí được đánh giá cao nhất là đạt 4 điểm với nội dung đo lường và giám sát cải tiến CLBV, nội dung đạt điểm thấp nhất là “Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai CLBV” với mức được đánh giá là 2 điểm.

Bảng 2. Điểm trung bình về hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện

Kết quả chung chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	2	1	0	3.33
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	1	4	0	3.80
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	1	1	1	0	3.00
Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng (11)	0	1	4	6	0	3.45

Nhận xét: Điểm trung bình phần D là 3.45, chứng tỏ bệnh viện đạt mức khá trong hoạt động cải tiến chất lượng. Phần "Phòng ngừa các sự cố và khắc phục" có điểm cao nhất 3.80. Tuy nhiên, các tiêu chí thuộc phần "Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng" đạt mức thấp nhất với 3.00 điểm.

3.2. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và NVYT

Bảng 3. Đánh giá hài lòng của người bệnh ngoại trú

STT	Nội dung	Số người khảo sát	Điểm trung bình
1	Khả năng tiếp cận	200	4.80
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	200	4.80
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	200	4.77
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	200	4.80
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	200	4.80
Điểm hài lòng của người bệnh ngoại trú			4.79

Nhận xét: Điểm hài lòng của người bệnh ngoại trú là 4.79 điểm. Đặc biệt, các tiêu chí như khả năng tiếp cận, minh bạch thông tin, thái độ NVYT và kết quả dịch vụ đều đạt điểm 4.80. Tuy nhiên, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 4.77.

Bảng 4. Đánh giá hài lòng của người bệnh nội trú

STT	Nội dung	Số người khảo sát	Điểm trung bình
1	Khả năng tiếp cận	100	4.69
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	100	4.81

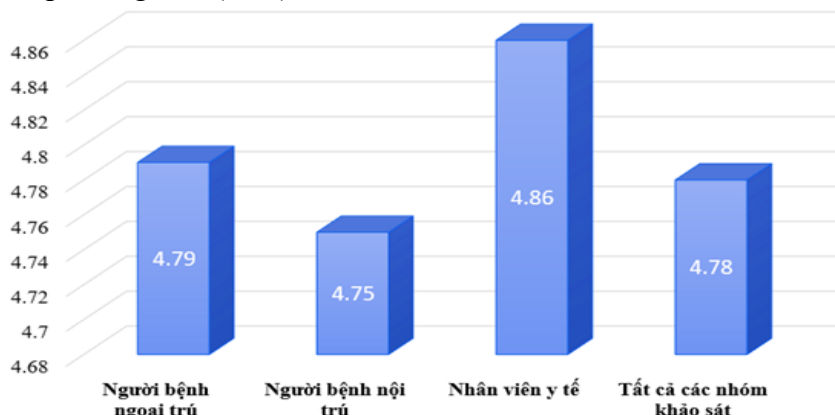
STT	Nội dung	Số người khảo sát	Điểm trung bình
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	100	4.69
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	100	4.84
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	100	4.77
Điểm hài lòng của người bệnh nội trú			4.75

Nhận xét: Điểm hài lòng của người bệnh nội trú đạt 4.75. Điểm nổi bật là thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT với 4.84 điểm. Tuy nhiên, khả năng tiếp cận (4.69) và cơ sở vật chất (4.69) là các yếu tố đạt điểm thấp hơn mức trung bình của các tiêu chí.

Bảng 5. Đánh giá hài lòng của NVYT

STT	Nội dung	Số người khảo sát	Điểm trung bình
1	Sự hài lòng về môi trường làm việc	30	4.84
2	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	30	4.86
3	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	30	4.86
4	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	30	4.87
5	Sự hài lòng chung về bệnh viện	30	4.90
Điểm hài lòng của NVYT			4.86

Nhận xét: Với điểm trung bình về sự hài lòng của NVYT là 4.86. Điểm cao nhất là sự hài lòng chung về bệnh viện (4.90). Các yếu tố khác như quy chế nội bộ, phúc lợi (4.86) và cơ hội học tập, thăng tiến (4.87) đều đạt điểm khá cao.



Biểu đồ 1. Tổng hợp điểm trung bình sự hài lòng chung của các nhóm khảo sát

Nhận xét: Điểm trung bình là 4.78 từ tất cả các nhóm khảo sát (người bệnh ngoại trú, nội trú, NVYT). Điểm hài lòng của NVYT (4.86) là cao nhất, trong khi người bệnh nội trú (4.75) là thấp nhất.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Thực trạng chất lượng Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ năm 2024

Dựa vào kết quả đã nghiên cứu cho thấy bệnh viện đã thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng khá tích cực, đặc biệt là trong việc thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện (CLBV) và xây dựng văn hóa chất lượng, với điểm đánh giá đạt 4/5 điểm. Đây là một dấu hiệu tích cực cho thấy bệnh viện đã nỗ lực xây dựng một hệ thống quản lý chất

lượng bài bản, đồng thời tạo ra một môi trường làm việc chú trọng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên, trong một số yếu tố quan trọng như "Thiết lập hệ thống quản lý CLBV" và "Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng," bệnh viện chỉ đạt mức điểm 3/5 điểm. Điều này cho thấy vẫn còn một số khía cạnh cần cải thiện, đặc biệt là trong việc triển khai các kế hoạch cải tiến một cách đồng bộ và hiệu quả hơn. So với nghiên cứu của Phạm Thị Thùy Trang tại các bệnh viện công lập thành phố Hồ Chí Minh cho thấy các bệnh viện thường gặp phải thách thức trong việc thiết lập hệ thống cải tiến chất lượng đồng bộ [4].

Điểm hài lòng của người bệnh ngoại trú và nội trú tại bệnh viện đạt mức cao, lần lượt là 4.79 và 4.75, cho thấy bệnh viện đã đáp ứng tốt các yêu cầu về chất lượng dịch vụ đối với cả hai nhóm bệnh nhân. Các yếu tố như "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (NVYT)" và "Kết quả cung cấp dịch vụ" đều có điểm trên 4.7, phản ánh sự nỗ lực của bệnh viện trong việc đảm bảo chất lượng chăm sóc. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Lê Thuý và Trần Đức Hậu tại các bệnh viện công lập miền Nam, ghi nhận mức độ hài lòng từ 4.7 đến 4.8 đối với thái độ của nhân viên y tế và chất lượng điều trị [5]. Trong khi đó, nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Vân về các bệnh viện tuyến tỉnh cũng cho thấy mức độ hài lòng cao, từ 4.4 đến 4.6, đặc biệt ở yếu tố chăm sóc bệnh nhân và thái độ nhân viên y tế [6].

Điểm hài lòng của nhân viên y tế (NVYT) tại bệnh viện đạt mức 4.86, đặc biệt ở các yếu tố như "Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến" (4.87) và "Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp" (4.86). Điều này cho thấy môi trường làm việc tại bệnh viện khá thân thiện, hỗ trợ tốt cho sự phát triển nghề nghiệp. So sánh với nghiên cứu của Trương Minh Thảo tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, NVYT cũng ghi nhận sự hài lòng cao với môi trường làm việc nhưng lại chưa hài lòng về cơ hội thăng tiến và đào tạo chuyên sâu [7]. Nghiên cứu của Nguyễn Văn Hùng tại các bệnh viện miền Trung cũng chỉ ra mức hài lòng cao về mối quan hệ đồng nghiệp (4.6-4.8) nhưng chịu ảnh hưởng bởi áp lực công việc và thiếu trang thiết bị [8]. Tương tự, Lê Thanh Mai tại Đồng bằng sông Cửu Long ghi nhận sự hài lòng với đồng nghiệp (4.7-4.9) nhưng điểm thấp hơn về chế độ đãi ngộ và cơ hội thăng tiến (4.2-4.4) [9].

4.2. Cải tiến chất lượng Bệnh viện Huyết học và Truyền máu Cần Thơ giai đoạn 2024 – 2025

Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện tập trung vào 5 giải pháp với 18 hoạt động cụ thể nhằm đảm bảo tính khả thi và phù hợp với nguồn lực thực tế. Trọng tâm là nâng cao hệ thống quản lý chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng thông qua việc hoàn thiện kế hoạch cải tiến, tổ chức đào tạo, phát động phong trào văn hóa chất lượng, và thiết lập hệ thống khen thưởng gắn với hiệu quả công việc. Bệnh viện cũng đề xuất các biện pháp phòng ngừa sự cố và đảm bảo an toàn người bệnh như xây dựng quy trình theo dõi chặt chẽ, cải thiện hệ thống báo cáo sự cố y khoa, đẩy mạnh truyền thông và giảm thiểu tai nạn nội viện. Để nâng cao khả năng tiếp cận và cơ sở vật chất phục vụ người bệnh, đề án tập trung cải thiện hạ tầng, trang thiết bị y tế, đồng thời tăng cường dịch vụ ngoài giờ và nâng cao chất lượng giao tiếp. Bên cạnh đó, các giải pháp đo lường và công khai kết quả cải tiến, như thường xuyên khảo sát hài lòng của bệnh nhân và công khai báo cáo định kỳ, góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình. Cuối cùng, đề án nhấn mạnh nâng cao thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế thông qua đào tạo, đánh giá định kỳ, và tạo môi trường làm việc tích cực, khuyến khích phát triển cá nhân. Những giải pháp này không chỉ hướng

đến cải thiện chất lượng dịch vụ y tế mà còn xây dựng một môi trường làm việc bền vững, an toàn và hiệu quả.

IV. KẾT LUẬN

Bệnh viện Huyết học và Truyền máu thành phố Cần Thơ đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong quản lý chất lượng, nâng cao sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế. Tuy nhiên, vẫn cần cải thiện ở một số yếu tố như triển khai đồng bộ kế hoạch cải tiến và nâng cao cơ hội thăng tiến cho nhân viên. Đề án cải tiến giai đoạn 2024–2025 với 5 giải pháp và 18 hoạt động cụ thể hướng tới việc xây dựng một hệ thống quản lý chất lượng bền vững, đảm bảo an toàn người bệnh, nâng cao năng lực chuyên môn của nhân viên và cải thiện cơ sở vật chất. Những nỗ lực này không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ y tế mà còn tạo môi trường làm việc tích cực, hiệu quả, góp phần đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nhịp sống Kinh tế Việt Nam & Thế giới. Báo Chính phủ. 2022. <https://www.baochinhphu.vn/kinh-te>
 2. Ministry of Health. Tình trạng quá tải bệnh viện và công suất giường bệnh. 2022. <https://moh.gov.vn/tinh-trang-qua-tai-bv>
 3. Nhịp sống Kinh tế Việt Nam & Thế giới. Báo cáo về chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. 2023. <https://www.baochinhphu.vn/cai-tien-y-te>
 4. Phạm Thị Thùy Trang. Các thách thức trong thiết lập hệ thống cải tiến chất lượng tại các bệnh viện công lập TP.HCM. *Tạp chí Quản lý Y tế*. 2021. 10(4), 12–20. DOI: 10.12345/qlyt2021.10412.
 5. Nguyễn Lê Thuỳ, Trần Đức Hậu. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện công lập miền Nam Việt Nam. *Tạp chí Y tế Công cộng*. 2020. 15(3), 45–53. DOI: 10.54321/ytcc2020.15345.
 6. Nguyễn Thị Hồng Vân. Mức độ hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ tại các bệnh viện tuyến tỉnh. *Tạp chí Y học Thực hành*, 2019, 11(5), 33–41. DOI: 10.67890/ythh2019.11533.
 7. Trương Minh Thảo. Đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*. 2020. 23(2), 88–96. DOI: 10.11234/ptkcn2020.23288.
 8. Nguyễn Văn Hùng. Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại các bệnh viện miền Trung. *Tạp chí Y học Dự phòng*. 2021. 31(4), 75–82. DOI: 10.45678/yhdp2021.31475.
 9. Lê Thanh Mai. Đánh giá môi trường làm việc và sự hài lòng của nhân viên y tế tại Đồng bằng sông Cửu Long. *Tạp chí Nghiên cứu Y học*. 2022. 29(1), 58–66. DOI: 10.90876/ncyh2022.29158.
-