

GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH KIÊN GIANG

● NGUYỄN HỒNG HÀ¹ - NGUYỄN THỊ HỒNG ANH²

¹Trưởng khoa Tài chính, Trường Kinh tế, Luật, Trường Đại học Trà Vinh

²Trung tâm Giám định Y khoa tỉnh Kiên Giang; Học viên cao học Quản lý kinh tế

DOI: <https://doi.org/10.62831/202504036>

TÓM TẮT:

Mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang, qua đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ y tế. Kết quả nghiên cứu đã đánh giá được thực trạng sự hài lòng của bệnh nhân nghiên cứu, chỉ ra những mặt tích cực, hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân. Từ đó, đề án đề xuất các giải pháp cụ thể như cải thiện hệ thống quản lý, tối ưu hóa quy trình, đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nguồn nhân lực và ứng dụng công nghệ trong y tế góp phần cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang thời gian tới.

Từ khóa: sự hài lòng của bệnh nhân, điều trị nội trú, chất lượng dịch vụ y tế, giải pháp, tỉnh Kiên Giang.

1. Đặt vấn đề

Sự hài lòng của người bệnh bao hàm nhiều khía cạnh. Một nghiên cứu tại khu vực đồng bằng sông Cửu Long năm 2023 cho thấy, có đến 72% người bệnh hài lòng với cơ sở vật chất của bệnh viện, nhưng chỉ 60% hài lòng với thái độ giao tiếp và ứng xử của nhân viên y tế (Bộ Y tế, 2024). Mỗi một người không may khi mắc bệnh phải đến bệnh viện bao giờ cũng mong muốn người thầy thuốc thật sự quan tâm, chia sẻ với họ, từ khi tiếp xúc đến cả quá trình điều trị lâu dài, nhất là những trường hợp bệnh nặng, hiểm nghèo. Người bệnh đến bệnh viện không chỉ một lần mà còn có thể nhiều lần trong đời, vì vậy đội ngũ nhân viên y tế cần phải làm thế

nào để người bệnh tin tưởng, an tâm điều trị và trở lại bệnh viện khi cần.

Theo khảo sát, 65% bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang năm 2023 cho biết họ đã từng quay lại bệnh viện này do có trải nghiệm tốt trong lần điều trị trước. Ngoài việc thực hiện tốt kỹ năng thực hành chuyên môn về khám chữa bệnh, Bệnh viện còn có trách nhiệm đem đến cho người bệnh sự tiếp cận dễ dàng, cơ sở vật chất phương tiện đầy đủ, thái độ giao tiếp ứng xử, sự gần gũi như thân nhân ruột thịt của mình. Tuy nhiên, chỉ có 58% số người bệnh cảm thấy hài lòng với các chỉ dẫn và hướng dẫn trong bệnh viện. Khi nằm viện, việc minh bạch thông

tin giúp họ thực hiện quyền và nghĩa vụ của người bệnh, hợp tác với thầy thuốc trong thăm khám và điều trị. Theo kết quả một khảo sát nội bộ của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang, 68% bệnh nhân cho rằng họ cần được cung cấp thông tin minh bạch hơn về quá trình điều trị và chi phí. (Bệnh viện Đa khoa Kiên Giang 2024a).

Tuy nhiên, qua khảo sát vẫn còn không ít những tồn tại hạn chế thiếu sót làm cho người bệnh không hài lòng, ví dụ như 35% người bệnh phản ánh thời gian chờ đợi để khám bệnh quá lâu, hay chỉ 62% hài lòng với cách xử lý khiếu nại tại bệnh viện (Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang, 2024b). Vì vậy, mục tiêu nghiên cứu này nhằm tìm ra những vấn đề tồn tại, giải quyết những khó khăn của người bệnh, từ đó đề ra các giải pháp khắc phục cải tiến nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh thời gian tới tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang.

2. Thực trạng hài lòng của Bệnh nhân Điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang

2.1. Về Khả năng tiếp cận

Số liệu tại Bảng 1 cho thấy những thay đổi qua các năm, phản ánh sự cải tiến và những thách thức còn tồn tại trong quản lý dịch vụ y tế của bệnh viện. Phân tích này không chỉ giúp nhìn nhận hiện trạng mà còn là cơ sở để đề xuất các giải pháp nhằm tối ưu hóa quá trình tiếp cận dịch vụ, đáp ứng nhanh chóng và kịp thời nhu cầu điều trị của bệnh nhân, từ đó góp phần vào việc nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe toàn diện.

Kết quả cho thấy, trong giai đoạn 2020-2024 đã có một số dịch vụ y tế của Bệnh viện được cải thiện qua các năm, nhưng vẫn còn những thách thức cần được giải quyết để đảm bảo trải nghiệm tốt hơn cho bệnh nhân. Cụ thể:

Thời gian phản hồi của nhân viên y tế đã được rút ngắn hơn qua các năm, từ 15 phút trong năm 2020 xuống còn 11 phút vào năm 2024. Điều này cho thấy Bệnh viện đã có những cải tiến hiệu quả trong việc đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu của bệnh nhân.

Tuy nhiên, thời gian chờ đợi đăng ký khám có một sự biến động không đồng đều, từ 50 phút trong năm 2020, tăng lên 55 phút trong năm 2021, sau đó giảm còn 50 phút trong năm 2022 và ổn định ở mức 45 phút trong hai năm cuối cùng. Sự dao động này cho thấy những khó khăn trong việc quản lý dòng bệnh nhân và cần có những biện pháp hiệu quả hơn để quản lý thời gian và cải thiện quy trình đăng ký khám.

2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh

Điểm trung bình và đánh giá chung từ khảo sát này phản ánh mức độ rõ ràng và hiệu quả trong việc cung cấp thông tin cần thiết cho bệnh nhân, sự giải thích của nhân viên y tế về các quy trình y tế, cũng như cách thức xử lý phản hồi và khiếu nại của bệnh nhân. Phân tích này không chỉ giúp hiểu rõ hơn về các điểm mạnh và cần cải thiện trong quá trình giao tiếp và quản lý thông tin tại bệnh viện, mà còn là nền tảng quan trọng để đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường minh bạch và cải thiện chất lượng dịch vụ y tế, từ đó tạo dựng niềm tin và sự hài lòng lâu dài cho bệnh nhân.

Bảng 2 cho thấy bệnh nhân cảm thấy thông tin về các thủ tục khám, chữa bệnh tại Bệnh viện chưa được công khai rõ ràng và đầy đủ, với điểm trung bình chỉ 2,35, phản ánh sự không đồng ý với cách thông tin được cung cấp. Điều này đặt ra nhu cầu cải thiện sự minh bạch và tính chính xác của thông tin liên quan đến các thủ tục y tế.

Tương tự, dù nhân viên y tế đã cố gắng giải

Bảng 1. Thời gian tiếp cận dịch vụ của bệnh nhân

Tiêu chí	2020	2021	2022	2023	2024
Thời gian phản hồi của nhân viên y tế (phút)	15	14	13	12	11
Thời gian chờ đợi đăng ký khám (phút)	50	55	50	45	45
Thời gian chờ xét nghiệm (phút)	40	50	45	45	40
Thời gian chờ đợi nhập viện (giờ)	4.5	4.2	4.0	3.8	4.0
Thời gian chờ phẫu thuật (giờ)	78	82	80	76	72

Nguồn: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang, 2020-2024

Bảng 2. Kết quả khảo sát tiêu chí Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh

Nội dung đánh giá	Điểm TB	Đánh giá chung
Thông tin về các thủ tục khám, chữa bệnh tại bệnh viện có được công khai rõ ràng và đầy đủ	2,35	Không đồng ý
Nhân viên y tế giải thích rõ ràng về mục đích, quy trình và thời gian của các thủ thuật hay phẫu thuật cần trải qua	2,34	Không đồng ý
Có được thông báo trước về các rủi ro hoặc tai biến có thể xảy ra trong quá trình thủ thuật	3,73	Đồng ý
Việc giải quyết phản ánh hoặc khiếu nại có được giải quyết một cách công khai, minh bạch và kịp thời	2,23	Không đồng ý
Việc sử dụng công nghệ thông tin tại bệnh viện (như phần mềm quản lý, hệ thống bốc số tự động) giúp quá trình khám bệnh, thanh toán viện phí trở nên minh bạch và công bằng	3,67	Đồng ý

Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả, 2024

thích về mục đích, quy trình và thời gian của các thủ thuật hay phẫu thuật, điểm số trung bình vẫn chỉ là 2,34, cho thấy mặc dù có sự cố gắng nhưng kết quả chưa đạt được sự đồng ý từ đa số bệnh nhân. Điều này có thể do các yếu tố như cách truyền đạt thông tin hoặc sự phức tạp của thông tin y tế mà không phải bệnh nhân nào cũng dễ dàng hiểu được.

2.3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh

Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang với quy mô 1200 giường bệnh, là tuyến điều trị cao nhất, chịu trách nhiệm chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho nhân dân trong toàn tỉnh (Bảng 3). Bệnh viện đã được xây dựng cơ sở mới khang trang, trang thiết bị y tế khá đầy đủ và hiện đại. Trong những năm qua Bệnh viện luôn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ chuyên môn, không ngừng nâng cao chất lượng điều trị và chất lượng phục vụ người bệnh.

Theo dữ liệu tại Bảng 3, với tổng vốn đầu tư cho xây dựng lên tới 4.200 tỷ đồng cho thấy Bệnh viện đã thực hiện đúng cam kết trong việc cung cấp cơ sở vật chất hiện đại và đạt chuẩn. Diện tích xây dựng là 17.400 mét vuông, cho thấy quy mô rộng lớn của Bệnh viện, đủ để đáp ứng nhu cầu khám và điều trị cho một lượng lớn bệnh nhân, cũng như để triển khai các dịch vụ chuyên sâu.

2.4. Thái độ giao tiếp ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Số liệu tại Bảng 4 không những giúp nhận diện những mạnh mẽ và thách thức trong khâu nhân sự y tế mà còn là cơ sở để đề xuất các biện pháp nhằm

Bảng 3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh

Tiêu chí	Số lượng
Tổng vốn đầu tư xây dựng (tỷ đồng)	4.200
Diện tích xây dựng (m²)	17.400
Quy mô giường bệnh (số giường)	1.200
Phòng chức năng	10
Khoa lâm sàng	33

Nguồn: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang, 2020-2024

Bảng 4. Trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế

Trình độ	Số lượng	Tỷ lệ
Tiến sĩ	4	0,26%
Bác sĩ Chuyên khoa II	35	2,27%
Thạc sĩ	27	1,75%
Bác sĩ Chuyên khoa I	128	8,30%
Bác sĩ	184	11,92%
Dược sĩ đại học	41	2,66%
Cử nhân điều dưỡng	42	2,72%
Khác	1.082	70,12%
Tổng số	1.543	100%

Nguồn: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang, 2020-2024

tăng cường năng lực và cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện.

Theo đó, trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế tại Bệnh viện chưa được đồng đều, đội ngũ bác sĩ có trình độ tiến sĩ chỉ có 2 người (chiếm 0,26%), trong khi bác sĩ chuyên khoa II là 35 người (chiếm 2,27%). Từ đó, phản ánh khả năng chăm sóc sức khỏe và năng lực điều trị bệnh nhân của Bệnh viện. Việc phân tích này cho thấy một sự phân bố đa dạng về trình độ chuyên môn, tuy nhiên cũng lộ rõ một số thách thức về cấu trúc và chất lượng nhân sự.

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Kết quả tại Bảng 5 phản ánh chi phí điều trị nội trú trung bình, một yếu tố quan trọng để đánh giá tính hiệu quả về mặt kinh tế của các phương pháp điều trị. Điều này không chỉ giúp nhận diện được những thách thức và cơ hội hiện hữu mà còn là cơ sở quan trọng để đề xuất các chiến lược cải tiến nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của người dân.

Bảng 5 cho thấy trong giai đoạn 2020-2024, số lượt người dân đến khám chữa bệnh tại bệnh viện đã tăng từ 1.729.000 người lên đến 2.100.000 người, cho thấy một áp lực đáng kể lên cơ sở hạ tầng và nguồn lực y tế. Trong khi đó, số lượng đội ngũ nhân viên y tế lại có xu hướng giảm từ 1.651 người xuống còn 1.543 người. Bảng 5 cũng cho thấy sự sụt giảm của tỷ lệ nhân viên y tế so với người dân đến khám bệnh từ 0,096% năm 2020 xuống còn 0,073% vào năm 2024, điều này phản ánh sự thiếu hụt nguồn nhân lực và có thể ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dịch vụ y tế được cung cấp.

2.6. Sự hài lòng

Để đánh giá một cách khách quan mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang, bài nghiên cứu đã tiến hành khảo sát dựa trên 4 tiêu chí chính, gồm: mức độ hài lòng tổng thể về dịch vụ y tế, khả năng tiếp tục lựa chọn bệnh viện trong tương lai, mức độ đáp ứng mong đợi của quá trình điều trị và sự sẵn sàng giới thiệu bệnh viện cho người thân, bạn bè. Kết quả khảo sát dưới đây sẽ phản ánh mức độ hài lòng chung của bệnh nhân và cung cấp cơ sở cho các đề xuất cải thiện chất lượng dịch vụ y tế.

Kết quả tại Bảng 6 cho thấy bệnh nhân có xu hướng đánh giá tích cực về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện, nhưng vẫn có một số điểm cần cải thiện để nâng cao mức độ hài lòng chung. Cụ thể:

Mức độ hài lòng tổng thể với dịch vụ y tế đạt 3,62, thuộc mức “Đồng ý”, cho thấy đa số bệnh nhân có đánh giá khá tích cực về chất lượng chăm sóc mà họ nhận được trong thời gian nằm viện. Điều này phản ánh những nỗ lực của Bệnh viện trong việc nâng cao dịch vụ y tế đã mang lại hiệu quả nhất định. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục cải thiện để đạt mức độ hài lòng cao hơn.

3. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của Bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang

Từ kết quả phân tích tại mục 2, bài nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang trong thời gian tới, như sau:

Thứ nhất, nâng cao khả năng tiếp cận. Cần cải thiện hệ thống thông tin và chỉ dẫn trong Bệnh viện, giúp bệnh nhân và người nhà tiếp cận dịch vụ y tế nhanh hơn, giảm thiểu sự căng thẳng và

Bảng 5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Tiêu chí	2020	2021	2022	2023	2024
Người dân đến khám bệnh (lượt người)	1.729.000	1.752.000	1.810.000	1.924.000	2.100.000
Số lượng đội ngũ nhân viên y tế (người)	1.651	1.628	1.419	1.379	1.543
Tỷ lệ đội ngũ nhân viên y tế/người dân đến khám bệnh	0,096%	0,093%	0,078%	0,072%	0,073%
Tỷ lệ bệnh nhân khỏi bệnh	85%	82%	86%	90%	87%
Tỷ lệ tái nhập viện	15,21%	16,42%	15,86%	15,62%	16,34%
Chi phí điều trị nội trú trung bình (triệu đồng)	10,9	11,4	10,2	12,5	12,8

Nguồn: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang, 2020-2024

Bảng 6. Kết quả khảo sát nội dung Sự hài lòng

Nội dung đánh giá	Điểm TB	Đánh giá chung
Anh/Chị cảm thấy hài lòng với chất lượng tổng thể của dịch vụ y tế mà bệnh viện cung cấp trong thời gian điều trị nội trú.	3,62	Đồng ý
Anh/Chị có sẵn sàng tiếp tục lựa chọn bệnh viện này nếu có nhu cầu khám chữa bệnh trong tương lai.	3,56	Đồng ý
Anh/Chị cảm thấy quá trình điều trị tại bệnh viện đáp ứng mong đợi của mình về chăm sóc y tế và dịch vụ hỗ trợ.	3,60	Đồng ý
Anh/Chị sẵn sàng giới thiệu bệnh viện này cho người thân, bạn bè nếu họ có nhu cầu khám chữa bệnh.	3,20	Không ý kiến

Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả, 2024

bất tiện trong thời gian điều trị nội trú. Việc cập nhật và mở rộng các sơ đồ chỉ dẫn trong Bệnh viện cần được thực hiện kịp thời, đồng thời các sơ đồ chỉ dẫn cũng phải được thiết kế rõ ràng, dễ hiểu, và phù hợp với nhiều đối tượng. Sử dụng biển báo đa ngôn ngữ cùng các biểu tượng trực quan sẽ hỗ trợ tốt hơn cho các bệnh nhân có trình độ văn hóa hoặc ngôn ngữ khác nhau, giúp họ dễ dàng tìm đường và sử dụng dịch vụ mà không cần nhờ đến sự hỗ trợ trực tiếp.

Thứ hai, tăng cường sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh. Cần phát triển các tài liệu thông tin chi tiết và dễ hiểu về các thủ tục khám, chữa bệnh, bao gồm cả nội trú và ngoại trú. Những tài liệu này cần được thiết kế một cách rõ ràng, trình bày khoa học và dễ tiếp cận, với ngôn ngữ đơn giản và hình ảnh minh họa nếu cần, giúp bệnh nhân dễ dàng hiểu và theo dõi quy trình điều trị của mình. Đặc biệt, cần cung cấp tài liệu bằng nhiều ngôn ngữ để phù hợp với sự đa dạng văn hóa và ngôn ngữ của bệnh nhân, đảm bảo mọi đối tượng đều nhận được thông tin đầy đủ và chính xác.

Thứ ba, tăng cường cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh. Cần thực hiện bảo trì định kỳ các trang thiết bị phục vụ người bệnh và quản lý chặt chẽ. Bệnh viện nên thiết lập một lịch trình bảo trì chi tiết và phân công rõ trách nhiệm cho đội ngũ kỹ thuật trong việc kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ tất cả các trang thiết bị y tế. Quá trình này cần được thực hiện nghiêm ngặt để phát hiện sớm các lỗi tiềm ẩn, giảm thiểu nguy cơ hỏng hóc và đảm bảo rằng các thiết bị luôn ở

trạng thái sẵn sàng hoạt động. Ngoài ra, việc sử dụng các phần mềm quản lý thiết bị y tế để theo dõi lịch sử bảo trì, sửa chữa và tuổi thọ của từng thiết bị sẽ giúp bệnh viện tối ưu hóa việc quản lý tài sản và tiết kiệm chi phí dài hạn.

Thứ tư, cải thiện thái độ giao tiếp ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Bệnh viện cần thường xuyên đào tạo và tập huấn nhân viên y tế về giao tiếp với bệnh nhân, như: cách giải thích các thủ tục phức tạp một cách dễ hiểu và cách xử lý các tình huống khó khăn với sự cảm thông và chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, cần thiết kế và tổ chức các khóa đào tạo thường xuyên, tập trung vào các kỹ năng chuyên môn như: sử dụng thiết bị y tế tiên tiến, thực hành y khoa mới nhất, và quản lý các tình huống khẩn cấp.

Thứ năm, nâng cao sự hài lòng. Bệnh viện cần tập trung vào việc cá nhân hóa dịch vụ chăm sóc, tăng cường phản hồi và lắng nghe ý kiến từ bệnh nhân, đảm bảo rằng mọi khía cạnh của quá trình điều trị đều được tối ưu hóa để mang lại sự thuận tiện, thoải mái và an tâm cho người bệnh.

4. Kết luận

Việc nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ y tế mà còn góp phần nâng cao uy tín và hiệu quả hoạt động của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang. Những kết quả và đề xuất từ nghiên cứu này không chỉ có giá trị thực tiễn đối với bệnh viện mà còn là tài liệu tham khảo hữu ích cho các cơ sở y tế khác trong quá trình cải tiến và phát triển bền vững chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện công trong tương lai ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bộ Y tế (2024). Báo cáo chất lượng dịch vụ y tế 2020-2024. Hà Nội.
2. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang. (2024a). Báo cáo cải tiến chất lượng dịch vụ y tế năm 2020-2024. Kiên Giang.
3. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang. (2024b). Báo cáo kế hoạch phát triển nhân lực y tế năm 2024. Kiên Giang.
4. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang. (2024c). Báo cáo tổng kết hoạt động năm 2020-2024. Kiên Giang.
5. Lê Thị Kim Ngân và Lê Thị Thu Trang (2014). Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Đa khoa Trung ương Cần Thơ. Tạp chí khoa học Trường Đại học Cần Thơ, 31, 8-16.
6. Nguyễn Ngọc Thảo Trang (2014). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú theo các tiêu chí hướng đến người bệnh và các yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm tỉnh Khánh Hòa năm 2014. Luận văn thạc sỹ y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng Hà Nội.
7. Nguyễn Lưu Vân Trang (2023). Nghiên cứu tác động của chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại Bệnh viện Bạch Mai. Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Lao động - Xã hội.

Ngày nhận bài: 25/11/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 12/12/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 27/12/2024

SOLUTIONS FOR ENHANCING INPATIENT SATISFACTION AT KIEN GIANG GENERAL HOSPITAL

● **NGUYEN HONG HA¹**

● **NGUYEN THI HONG ANH²**

¹Faculty of Finance, School of Economics and Law, Tra Vinh University

²Kien Giang Province Medical Assessment Center

ABSTRACT:

This study evaluates inpatient satisfaction at Kien Giang General Hospital and proposes solutions to enhance medical service quality. The findings assess the current state of patient satisfaction, highlighting strengths, existing limitations, and underlying causes. Based on the analysis, the study recommends specific measures, including improving hospital management, optimizing operational processes, investing in infrastructure, developing human resources, and integrating technology in healthcare. These solutions aim to enhance patient experience and improve the overall quality of healthcare services at Kien Giang General Hospital.

Keywords: patient satisfaction, inpatient treatment, medical service quality, solution, Kien Giang province.