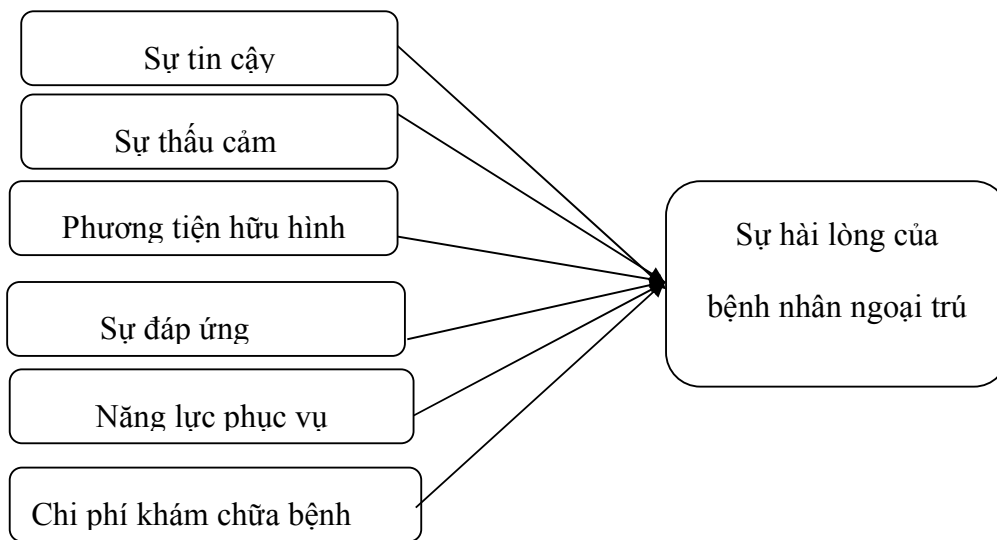


Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú



Các giả thuyết:

(H1) Bệnh nhân có sự tin cậy vào bệnh viện càng cao thì sự hài lòng của bệnh nhân về bệnh viện càng cao.

(H2) Bệnh nhân cảm nhận bệnh viện có sự thấu cảm càng cao thì sự hài lòng của bệnh nhân về bệnh viện càng cao.

(H3) Bệnh nhân cảm nhận về phương tiện hữu hình của bệnh viện càng cao thì sự hài lòng của bệnh nhân về bệnh viện càng cao.

(H4) Bệnh nhân cảm nhận bệnh viện có sự đáp ứng càng cao thì sự hài lòng của bệnh nhân về bệnh viện càng cao.

(H5) Bệnh nhân cảm nhận bệnh viện có năng lực phục vụ càng cao thì sự hài lòng của bệnh nhân về bệnh viện càng cao.

(H6) Bệnh nhân cảm nhận chi phí khám chữa bệnh càng cao thì sự hài lòng của bệnh nhân về bệnh viện càng thấp.

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo 0903 39 66 88 Chat
<http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: hotrospss@gmail.com . Website:
<http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Để được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ training trực tiếp về các bước làm luận văn như là: phân tích hồi quy, phân tích nhân tố, Cronbach's Alpha... trong SPSS, và mô hình SEM, CFA, AMOS.
2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

TT	Phát biểu	
A	Sự tin cậy (REAL) gồm 4 thành phần	
	REAL1	Bệnh viện luôn đúng lịch hẹn
	REAL2	Hồ sơ bệnh không có sai sót
	REAL3	Bệnh viện đảm bảo sự riêng tư của Ông (Bà/Anh/Chị)
	REAL4	Ông (Bà/ Anh/ Chị) tin vào chuyên môn của bác sĩ tại bệnh viện
	REAL5	Ông (Bà/ Anh/ Chị) tin rằng kết quả khám chữa bệnh là chính xác
B	Sự thấu cảm (EMP) 4 thành phần	
	EMP1	Ông (Bà/ Anh/ Chị) cảm thấy an tâm khi giao tiếp với nhân viên bệnh viện
	EMP2	Bác sĩ rất quan tâm đến lo lắng của Ông (Bà/ Anh/ Chị)
	EMP3	Bác sĩ tham khảo ý kiến bệnh nhân trước khi chỉ định điều trị
	EMP4	Bác sĩ tư vấn cho Ông (Bà/ Anh/ Chị) rất kỹ trong quá trình điều trị bệnh.
C	Phương tiện hữu hình (TAN) gồm 5 thành phần	
	TAN1	Diện mạo của bệnh viện trông rất đẹp

	TAN2	Trang phục của nhân viên gọn gàng và sạch sẽ
	TAN3	Bệnh viện có trang thiết bị hiện đại
	TAN4	Nơi chờ khám chữa bệnh thoáng mát, sạch sẽ
	TAN5	Ông (Bà/ Anh/ Chị) dễ dàng tìm thấy các phòng khám của bác sĩ tại bệnh viện
D	Sự đáp ứng (RES) 4 thành phần	
	RES1	Các thủ tục khám chữa bệnh đơn giản và chính xác
	RES2	Bác sĩ khám bệnh cho Ông (Bà/ Anh/ Chị) rất kỹ
	RES3	Nhân viên bệnh viện luôn sẵn sàng hỗ trợ bệnh nhân
	RES4	Bác sĩ giải đáp rõ ràng kết quả khám chữa bệnh cho Ông (Bà/ Anh/ Chị)
E	Năng lực phục vụ (ASS) 4 thành phần	
	ASS1	Nhân viên bệnh viện rất thành thạo công việc
	ASS2	Bác sĩ dường như có nhiều kinh nghiệm
	ASS3	Thời gian chờ khám bệnh tại bệnh viện là phù hợp
	ASS4	Sức khỏe của Ông (Bà/ Anh/ Chị) được cải thiện sau đợt điều trị vừa qua
F	Chi phí khám chữa bệnh (COST) gồm 3 thành phần	
	COST1	Chi phí khám chữa bệnh vượt hơn khả năng mà bệnh nhân có thể chi trả
	COST2	Chi phí khám chữa bệnh cao hơn dự tính của bệnh nhân
	COST3	Chi phí khám chữa bệnh tại bệnh viện là quá cao
K	Sự hài lòng (SAT) gồm 4 thành phần	
	SAT1	Bệnh nhân hài lòng với các dịch vụ của bệnh viện
	SAT2	Bệnh nhân hài lòng với kết quả điều trị
	SAT3	Bệnh nhân sẽ giới thiệu các dịch vụ của bệnh viện đến người thân, quen
	SAT4	Bệnh nhân sẽ trở lại bệnh viện để khám chữa bệnh nếu có vấn đề sức khỏe