

**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH VÀ CÁC YẾU TỐ LIÊN QUAN
TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH SÓC TRĂNG NĂM 2020**

Lâm Kỳ Sanh^{1}, Nguyễn Văn Lâm²*

1. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Sóc Trăng

2. Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

**Email: drlamkysanh@gmail.com*

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sự hài lòng của người bệnh phản ánh kết quả đầu ra của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế. **Mục tiêu nghiên cứu:** Xác định tỷ lệ hài lòng của người bệnh và các yếu tố liên quan tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Sóc Trăng. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả ở 796 bệnh nhân nội trú tại nhiều khoa lâm sàng, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Sóc Trăng từ tháng 6/2020 đến tháng 10/2020, dựa theo bộ câu hỏi chính của “Phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú” mẫu số 01 của Bộ Y tế ban hành theo quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân nội trú là 85,9%, trong đó, bệnh nhân hài lòng cao nhất là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm 94,8% và tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 74,3%. Tìm thấy mối liên quan giữa khoa lâm sàng điều trị, có bảo hiểm y tế và nơi ở với sự hài lòng người bệnh. **Kết luận:** Nghiên cứu đánh giá tỷ lệ hài lòng người bệnh và các yếu tố liên quan là một công cụ hữu ích giúp các nhà quản lý đưa ra các chính sách, chương trình hoạt động, can thiệp ở mức độ và quy mô cao hơn nhằm không ngừng cải thiện chất lượng chăm sóc y tế cho bệnh nhân.

Từ khóa: sự hài lòng bệnh nhân nội trú, các yếu tố liên quan.

ABSTRACT

**SATISFACTION OF INPATIENTS ABOUT QUALITY OF DISEASE
EXAMINATION SERVICES AND RELATED FACTORS
AT SOC TRANG GENERAL HOSPITAL IN 2020**

Lam Ky Sanh^{1}, Nguyen Van Lam²*

1. Soc Trang General Hospital

2. Can Tho University of Medicine and Pharmacy

Background: Inpatient satisfaction has an important role in the quality of care reforms and health care delivery. **Objectives:** To determine the patient satisfaction rate and some related factors at the clinical departments of Soc Trang General Hospital. **Materials and methods:** A cross sectional study was conducted on 796 inpatients of all department after being charged from hospital from June to December 2020. Tool for data collection was structured questionnaires and based on

form No. 01 “Inpatient satisfaction survey” of Ministry of Health. **Results:** The overall inpatient satisfaction rate at Soc Trang General Hospital was 85.9%. The rate of inpatient satisfaction about evaluated categories: behavioral attitude of medical staff and professional capacity accounted for 94.8%. The lowest rate of satisfaction was the aspect of facilities and facilities to serve patients at 74.3%. Multivariable regression analysis showed the three factors strongly associated with global inpatient satisfaction were: health insurance, treatment, and location (urban/rural). **Conclusions:** The study on inpatient satisfaction and related factors definitely help Hospital Managers to provide policy to improve the quality of their services.

Keywords: inpatient satisfaction, related factors.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo tổ chức y tế thế giới, chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng người bệnh có tác động qua lại. Hiện nay, mặc dù chất lượng chăm sóc sức khỏe người bệnh tại các bệnh viện đã được nâng lên nhưng vẫn còn đó những tồn tại làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người bệnh. Vì vậy, không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ y tế để thu hút người bệnh là việc làm cần thiết của mọi cơ sở y tế. Kết quả của sự cải thiện này được đánh giá bằng một số tiêu chí, trong đó có tiêu chí về mức độ hài lòng của người bệnh. Bộ Y Tế cũng rất quan tâm đến vấn đề này, khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú đã được tiến hành rộng rãi ở các bệnh viện, các cơ sở cung cấp dịch vụ y tế từ năm 2015 và thu được một số kết quả quan trọng. Điều này đã từng bước tạo ra những chuyển biến tích cực trong tư duy, tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, viên chức bệnh viện, cũng như chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. Với tầm quan trọng của việc đánh giá hài lòng người bệnh, nhằm mục đích phục vụ tốt người bệnh, và tìm hiểu những mong muốn, nhu cầu của người, chúng tôi thực hiện đề tài: “Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và các yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa Tỉnh Sóc Trăng năm 2020” với 2 mục tiêu:

1. Xác định tỉ lệ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Tỉnh Sóc Trăng năm 2020.

2. Tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Tỉnh Sóc Trăng năm 2020.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: bệnh nhân nội trú tại bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng từ tháng 06/2020 - 10/2020

Tiêu chuẩn chọn bệnh:

- Bệnh nhân đang điều trị nội trú tại bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng
- Tình trạng sức khỏe cho phép tiếp xúc và trả lời được các câu hỏi phỏng vấn.
- Đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ:

- Người mắc bệnh tâm thần.
- Bệnh nhân khiếm thính, khiếm thị.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: cắt ngang mô tả

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu: Công thức tính cỡ mẫu cho nghiên cứu cắt ngang

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

Trong đó: n: Cỡ mẫu tối thiểu

Z: Hệ số tin cậy, với $\alpha = 5\%$, độ tin cậy 95% thì $Z(1 - \frac{\alpha}{2}) = 1.96$

p: Tỷ lệ hài lòng. Chọn $p = 0,92$ (theo nghiên cứu Bộ Y Tế 06 - 2019) [1].

d: Sai số tương đối, chọn $d = 0,02$.

$\Rightarrow n \geq 707$.

Nghiên cứu chúng tôi thực hiện trên cỡ mẫu là 796 bệnh nhân

Phương pháp thu thập số liệu: bộ câu hỏi được thiết kế sẵn theo mẫu của Bộ Y Tế [2].

2.3. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Dùng test χ^2 (hoặc Fisher) để so sánh các biến số, phân tích hồi quy đa biến để xác định mối liên quan giữa các đặc điểm của người được phỏng vấn và sự hài lòng người bệnh. Có ý nghĩa thống kê khi giá trị $p < 0,05$.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

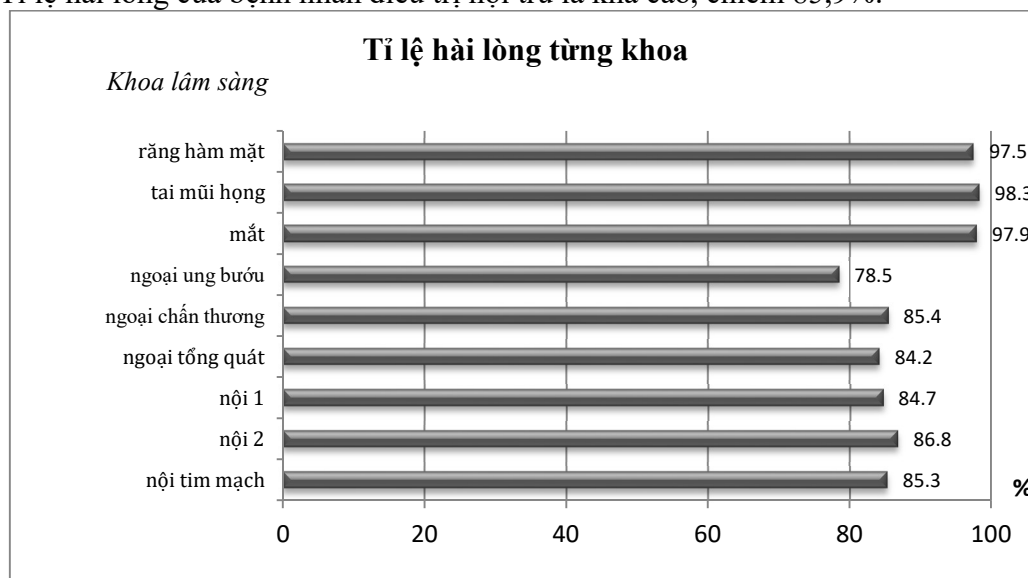
Qua nghiên cứu 796 bệnh nhân nội trú chúng tôi có kết quả sau:

3.1. Đặc điểm chung của mẫu nghiên cứu

Tuổi trung bình của dân số nghiên cứu là 54,7 tuổi, nhóm tuổi tập trung nhiều nhất là từ 61 đến 80 tuổi chiếm hơn 1/3 dân số nghiên cứu. Tỷ lệ nam/ nữ gần xấp xỉ 1/1. Dân tộc Kinh chiếm hơn 1/2 dân số nghiên cứu. Đa số bệnh nhân sống ngoài khu vực thành phố Sóc Trăng (81,1%). Độ tuổi đang lao động (cán bộ công nhân viên, nông dân, công nhân, buôn bán kinh doanh) chiếm gần 60%, có 22,4% bệnh nhân mù chữ. Tỷ lệ bệnh nhân khám được bảo hiểm y tế chi trả chiếm tỷ lệ hơn 95%, tỷ lệ bệnh nhân nhập viện lần đầu là 54,9%. Thời gian nằm viện trung bình là 5,76 ngày.

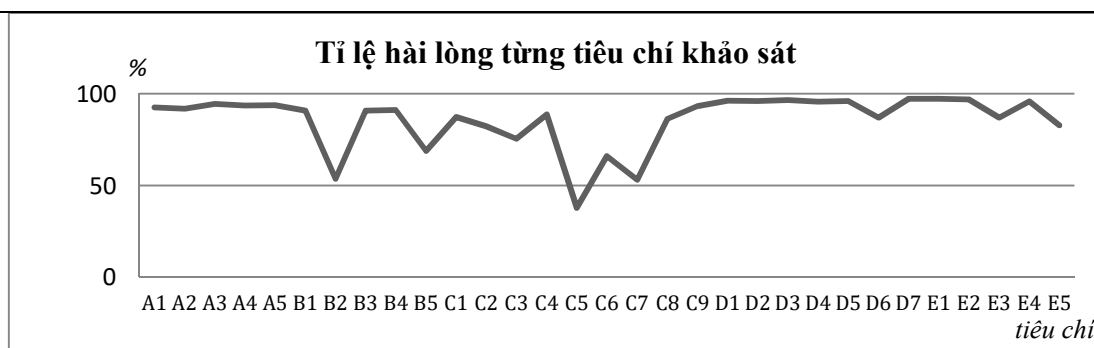
3.2. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân nội trú

Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú là khá cao, chiếm 85,9%.



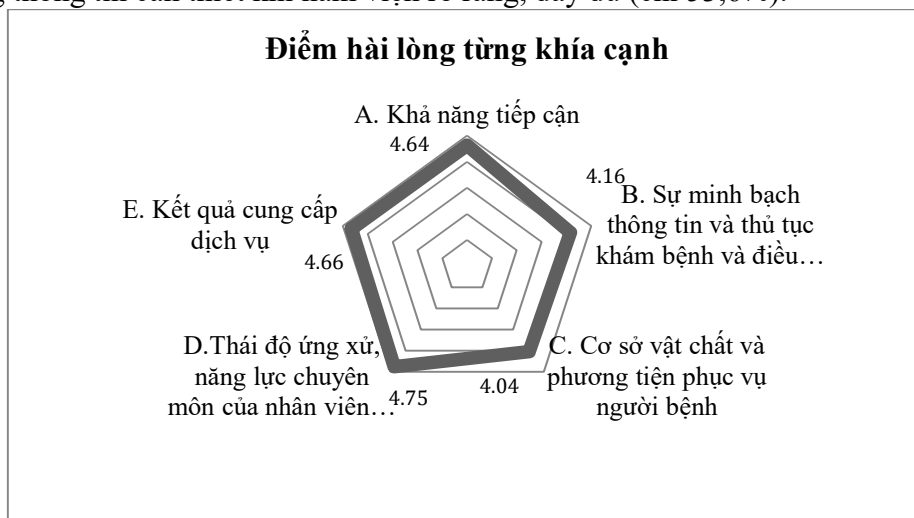
Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng từng khoa lâm sàng

Nhận xét: tỷ lệ hài lòng cao nhất là các khoa Mắt, Tai Mũi Họng. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Ngoại Ung Bướu, chỉ 78,5%.



Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng từng tiêu chí khảo sát

Nhận xét: tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở tiêu chí C5, (dưới 50% người bệnh hài lòng)- được cung cấp quần áo sạch sẽ, đầy đủ là 37,8% và tiêu chí B2-được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ (chỉ 53,6%).



Biểu đồ 3: Điểm hài lòng trung bình từng khía cạnh

Nhận xét: điểm trung bình thấp nhất là khía cạnh C-cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm 4,04/5 điểm, cao nhất là khía cạnh D-thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm 4,75/5 điểm.

3.3. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh

Bảng 1. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh

Yếu tố		Không hài lòng	Hài lòng	P
Tuổi	≤ 45	38(15,5)	207(84,5)	0,032
	> 45	58(10,5)	493(89,5)	
Giới tính	Nam	41(10,8)	337(89,2)	0,329
	Nữ	55(13,2)	363(86,8)	
Dân tộc	Kinh	49(11,3)	385(88,7)	0,601
	Khmer	34(12,3)	242(87,7)	
	Hoa	13(15,1)	73(84,9)	
Trình độ học vấn	Mù chữ	19(10,7)	159(89,3)	0,164
	Lớp 1-5	34(11,7)	256(88,3)	
	Lớp 6-12	32(12,2)	231(87,8)	
	Trung cấp, cao đẳng	4(10)	36(90)	

TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 37/2021

	Đại học, sau đại học	7(28)	18(72)	
Nơi ở	Trong thành phố	24(16,6)	121(83,4)	0,048
	Ngoài thành phố	72(11,1)	579(88,9)	
Nghề nghiệp	Buôn bán, kinh doanh	14(14,4)	83(85,6)	0,347
	Cán bộ viên chức	7(9,5)	67(90,5)	
	Hưu trí, già	23(10,8)	189(89,2)	
	Nông dân, công nhân	36(11,7)	273(88,3)	
	Học sinh, sinh viên	6(26,1)	17(73,9)	
	Nội trợ	10(12,3)	71(87,7)	
BHVT	Có	85(11,2)	674(88,8)	0,003
	Không	11(29,7)	26(70,3)	
Số lần nhập viện	Lần đầu tiên	54(12,4)	383(87,6)	0,827
	Từ 2 lần trở lên	42(11,7)	317(88,3)	
Thời gian nằm viện	< 5 ngày	46(13,3)	300(86,7)	0,517
	5-10 ngày	41(11,6)	311(88,4)	
	>10 ngày	9(9,2)	89(90,8)	
Khối lâm sàng	Chuyên khoa nội	43 (10,2)	378 (89,8)	0,000
	Chuyên khoa ngoại	53 (17,5)	249(82,5)	
	Chuyên khoa lẻ	2 (2,1)	71 (97,9)	

Nhận xét: sau khi phân tích hồi qui logistic đa biến, cho thấy còn 4 yếu tố có mối liên quan với sự hài lòng người bệnh gồm tuổi, nơi ở, bảo hiểm y tế và khối lâm sàng điều trị ($p < 0,05$).

IV. BÀN LUẬN

Tỉ lệ hài lòng trong nghiên cứu của chúng tôi là 85,9%, tương đương với nghiên cứu Nguyễn Thanh Lộc (84,6%) [6], cao hơn so với tại Bệnh viện đa khoa trung ương Cần Thơ là 77,6% [7]. Tuy nhiên vẫn thấp hơn so với với báo cáo của Bộ Y tế năm 06/2019 là 91,58% [1] nghiên cứu của Lưu Quốc Hùng (94,2%) [5], Trương Ngọc Hải (98,04%) [4]. Sự khác biệt này có thể do bộ câu hỏi xây dựng theo nhiều tiêu chí khác nhau. So sánh mặt bằng chung cho thấy tỉ lệ hài lòng tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng là khá cao. Tuy nhiên, vẫn có một số ý kiến không hài lòng về việc giải thích, tư vấn cho bệnh nhân chưa rõ ràng về tình trạng bệnh tật và điều trị. Bệnh nhân cũng còn than phiền về chất lượng, tiện nghi trong phòng bệnh, nhà vệ sinh, việc cung cấp quần áo sạch. Trong 3 năm gần đây, với việc đầu tư xây dựng bệnh viện mới, chúng tôi đã áp dụng nhiều quy trình cải tiến chất lượng như cải tạo cơ sở hạ tầng, phát triển dịch vụ kỹ thuật cao theo yêu cầu... bước đầu đã đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh và kì vọng của bệnh nhân. Các khoa lâm sàng có tỉ lệ hài lòng cao nhất là các khoa thuộc khối chuyên khoa lẻ như Mắt, Tai Mũi Họng, Răng Hàm Mặt và khoa có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Ngoại Ung Bướu. Thật vậy, khi so sánh tỉ lệ hài lòng ở Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ là 91,5% [8], Bệnh viện Mắt Đà Nẵng là 98,2% [3], cao hơn nhiều so với nghiên cứu tại khoa nội hay các khoa khác [4], [6], [9].

Xét về từng khía cạnh đánh giá sự hài lòng, điểm trung bình từng khía cạnh khảo sát khá cao và có sự chênh lệch điểm giữa các khía cạnh. Thấp nhất là khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,04/5 điểm), cao nhất là khía cạnh thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,75/5 điểm).

Xét về các tiêu chí, tỉ lệ hài lòng thấp nhất ở tiêu chí C5-được cung cấp quần áo sạch sẽ, đầy đủ là 37,8%. Điều này có thể giải thích do bệnh viện ít được đầu tư mới về ga, gối

và quần áo bệnh nhân. Tiêu chí B2-được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ cũng có tỉ lệ hài lòng rất thấp (chỉ 53,6%), ghi nhận thực tế có tình trạng khi nhân viên y tế chỉ phổ biến qui định chỉ cho 1 người nhà trong khi đó, bệnh nhân có khá nhiều người thăm nuôi, do đó, thân nhân người bệnh sẽ không nắm hết các qui định. Chúng tôi sẽ khắc phục bằng cách phát tờ rơi qui định khi nằm viện. Người bệnh, người nhà người bệnh đánh giá cao về sơ đồ, biển báo, các khối nhà, buồng bệnh đánh số rõ ràng dễ hiểu các lối đi, cầu thang bằng phẳng và dễ đi; Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. Bệnh nhân cũng rất hài lòng ở các tiêu chí thuộc khía cạnh D như D1- bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực (96,2%), D4- bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời (95,6%), so với nghiên cứu của Nguyễn Quốc Tuấn là 91,5% [9]. Không có đối tượng nào cho rằng nhân viên y tế có biểu hiện ban ơn, gọi ý tiền quà, kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu khác [7], [9], đây là kết quả đáng mừng bệnh viện cần có những biện pháp thích hợp để phát huy. Với những tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp, chúng tôi sẽ tiếp tục tiến hành nghiên cứu can thiệp nhằm nâng cao chất lượng và sự hài lòng người bệnh.

Sau khi phân tích hồi qui đa biến, nghiên cứu của chúng tôi tìm thấy các yếu tố có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng người bệnh gồm: nơi ở, bảo hiểm y tế và khoa lâm sàng điều trị. Nghiên cứu của chúng tôi tương đương với kết quả của Nguyễn Thanh Lộc, người bệnh có thẻ BHYT có mức độ hài lòng 93,5%, cao hơn người bệnh không có thẻ BHYT 85,2% [6]. Việc BHYT chi trả viện phí là giảm gánh lo kinh tế, trong khi bệnh nhân không có BHYT phải chi trả nhiều hơn, do đó yêu cầu cao hơn về chất lượng dịch vụ, và điều này gián tiếp dẫn đến giảm sự hài lòng nếu chất lượng dịch vụ không đạt đúng kì vọng mong muốn.

Nghiên cứu của chúng tôi xác định có mối liên quan giữa khoa lâm sàng điều trị và sự hài lòng người bệnh, có thể giải thích do sự quá tải tại các khoa hệ nội với tỉ lệ giường thực kê lúc nào cũng cao hơn giường kế hoạch. Mặt khác, vì các bệnh nội khoa thường là các bệnh mạn tính, và ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng cuộc sống của bệnh nhân, do đó, tỉ lệ hài lòng tại các khoa này tương đối thấp. Chúng tôi chưa ghi nhận mối liên quan giữa nghề nghiệp và trình độ học vấn và sự hài lòng người bệnh, nhận định này mâu thuẫn so với nghiên cứu khác [4], [6]. Nghiên cứu của chúng tôi cũng không tìm thấy mối liên quan giữa thời gian nằm viện và sự hài lòng, mâu thuẫn với nghiên cứu của Trương Ngọc Hải [4], một số nghiên cứu cũng không tìm thấy mối liên quan này [7], [9]. Điều này cho thấy, tùy vào điều kiện thực tế của từng bệnh viện và đặc thù của từng địa phương sẽ xác định những yếu tố khác nhau ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng người bệnh.

Từ kết quả và thực trạng nghiên cứu, chúng tôi đề xuất một số biện pháp nhằm cải thiện và nâng cao sự hài lòng người bệnh, cụ thể:

- (1) Tăng cường số lượng lẫn chất lượng nguồn nhân lực.
- (2) Nâng cao cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng; công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị; bổ sung thông báo thời gian thăm bệnh ở tại các khoa; đầu tư thêm và thay mới đồ quá cũ như ga, gối, chăn, màn, áo quần người bệnh theo cơ số bằng 1,5 giường bệnh thực kê; làm rèm che và cung cấp thêm giường bệnh cho người bệnh nằm riêng; tăng cường bảo trì và dọn dẹp nhà vệ sinh sạch sẽ; đầu tư thêm nguồn cung cấp nước nóng lạnh cho người bệnh.
- (3) Mở rộng quy mô khoa và trang bị đầy đủ giường bệnh đối với những khoa bị quá tải.

(4) Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

V. KẾT LUẬN

Tỉ lệ hài lòng người bệnh nội trú tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng là 85,9%. Người bệnh cảm thấy hài lòng nhất về cơ sở vật chất và thái độ tinh thần của nhân viên y tế, nhân viên y tế có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ, bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. Tỉ lệ hài lòng thấp nhất về được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ, được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị, được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ, được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh, được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng. Có mối liên quan giữa sự hài lòng người bệnh và nơi ở, có bảo hiểm y tế và khoa lâm sàng điều trị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2019), Khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú, truy cập ngày 17-04-2020, tại trang web <http://hailong.chatluongbenhvien.vn/content/trang-chu>
2. Bộ Y tế (2019), Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019, Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
3. Nguyễn Quốc Đạt (2017), Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Mắt Đà Nẵng. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 454(1), tr 192-198.
4. Trương Ngọc Hải, Nguyễn Thị Thu Lê, Dương Thị Mỹ Dung (2011), Kết quả ban đầu khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú tại khoa Nội Tổng Hợp Bệnh viện Chợ Rẫy. *Tạp chí Y học Thành phố Hồ Chí Minh*, 15(4), tr 424 – 429.
5. Lưu Quốc Hùng, Tạ Văn Trâm (2018), Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân và thân nhân tại khoa Nội Tim Mạch Bệnh viện đa khoa trung tâm Tiền Giang năm 2017. *Tạp chí Y học TP Hồ Chí Minh*, 22(6), tr 109- 114.
6. Nguyễn Thanh Lộc, Trần Quốc Cường, Nguyễn Thanh Chi (2015), Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2013. *Tạp chí Y học cộng đồng*, 19, tr 42-51.
7. Nguyễn Hoài Phong, Nguyễn Văn Thắng (2013), Sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện đa khoa trung ương Cần Thơ. *Tạp chí Y học TP Hồ Chí Minh*, 17(4), tr 217-222.
8. Lê Thành Tài (2008), Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ năm 2008. *Tạp chí Y học TP Hồ Chí Minh*, 12(4), tr 78–82.
9. Nguyễn Quốc Tuấn và Võ Văn Thắng (2013), Nghiên cứu thực trạng hoạt động khám chữa bệnh và sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quảng Ninh- Quảng Bình. *Tạp chí Y học thực hành*, 880, tr 201-206.

(Ngày nhận bài: 01/4/2021 – Ngày duyệt đăng: 03/6/2021)
