

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ
NĂM 2018-2019**

Nguyễn Thị Hồng Nga, Phạm Thị Tâm, Lại Văn Nông

Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

**Email: nthnga@ctump.edu.vn*

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Chất lượng bệnh viện là vấn đề nhiều tranh cãi, tập trung vào chất lượng là gì, mục tiêu của chất lượng, làm thế nào đánh giá và nâng cao chất lượng, những tiêu chuẩn nào là cần thiết và mức độ nào là đủ để một bệnh viện được công nhận là một bệnh viện bảo đảm chất lượng. **Mục tiêu nghiên cứu:** Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng, các yếu tố liên quan đến sự không hài lòng của người bệnh về chất lượng phục vụ người bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2018-2019. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** là người bệnh đến điều trị nội trú tại Khoa Ngoại và Khoa Nội từ tháng 5/2018 đến tháng 5/2019. Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích. Cỡ mẫu: 262 người bệnh. Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu toàn bộ, tất cả người bệnh đáp ứng tiêu chí chọn vào mỗi ngày khi ra viện. Phương pháp thu thập số liệu: Phỏng vấn trực tiếp bằng bộ câu hỏi soạn sẵn. Phương pháp xử lý số liệu: Số liệu được nhập và xử lý bằng SPSS 18.0. Nội dung nghiên cứu: đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu, tỷ lệ và mức độ hài lòng của người bệnh về chất lượng phục vụ, các yếu tố liên quan đến sự không hài lòng về chất lượng phục vụ người bệnh. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung về chất lượng phục vụ chiếm 92,1%. Tỷ lệ 95,0% hài lòng chung về khả năng tiếp cận, thủ tục khám chữa bệnh là 94,0%, cơ sở vật chất phục vụ người bệnh là 85,0%, thái độ ứng xử là 96,0% và kết quả cung cấp dịch vụ là 93,0%. Có mối liên quan giữa nghề nghiệp, khoa điều trị và sự không hài lòng về chất lượng phục vụ của người bệnh. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng chung về chất lượng phục vụ chiếm 92,1%, không hài lòng chung chiếm 7,9% và có mối liên quan giữa nghề nghiệp, khoa điều trị và sự không hài lòng về chất lượng phục vụ của người bệnh.

Từ khóa: Hài lòng, chất lượng phục vụ người bệnh.

ABSTRACT

**ASSESSMENT SATISFACTION OF QUALITY OF SERVICE PATIENT
AT THE HOSPITAL CAN THO UNIVERSITY OF MEDICINE AND
PHARMACY IN 2018-2019**

Nguyen Thi Hong Nga, Pham Thi Tam, Lai Van Nong

Can Tho University of Medicine and Pharmacy

Background: Hospital quality is a matter of controversy, focus on quality, quality objectives, how to identify, evaluate and improve quality, what standards are needed, and what level is sufficient for a hospital to be recognized as a quality assurance hospital. **Objectives:** Determining the rate and level of satisfaction, finding out the factors related to dissatisfaction at the hospital CTU of Medicine and Pharmacy in 2018-2019. **Materials and methods:** The research was carried out on 262 inpatients treated at internal medicine and surgery Department in the hospital CTU of Medicine and Pharmacy from May 2018 to May 2019. Research design: Cross-sectional research with analysis. Sample size: 262 patients. Sampling: All samples were selected, all patients met the criteria on each day of discharge. Data collection method: Direct interview with prepared questionnaire. Data processing: Data were entered and processed using SPSS 18.0. Research content: general characteristics of subjects, rate and satisfaction of patients on quality

of service, factors related to dissatisfaction in quality of service for patients. **Results:** The general satisfaction rate for hospital services was 92,1%. The rate 95,0% of the general satisfaction about the accessibility of patients, the transparency of information and procedures for medical examination and treatment were 94,0%, infrastructures and facilities for patients with 85,0%, attitude of behavior, professional capacity of health workers with 96,0% and service delivery result with 93,0%. There is an association between occupational groups, treatment departments and dissatisfaction in quality of service for patients. **Conclusion:** The general satisfaction rate for hospital services was 92,1%, the dissatisfaction rate was 7,9% and there is an association between occupational groups, treatment departments and dissatisfaction in quality of service for patients.

Keywords: Satisfied, Quality of service for patients.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Năm 2000, Geneva đưa ra báo cáo nghiên cứu về cải thiện hệ thống y tế thế giới trong Báo cáo Y tế thế giới: tiến tới chăm sóc chất lượng cao hơn, cần phải có các quy định rõ ràng về y tế. Người bệnh cần phải được thông tin tốt hơn về những gì tốt và xấu cho sức khỏe, họ có quyền được tôn trọng [9]. Chất lượng bệnh viện là vấn đề nhiều tranh cãi, tập trung vào chất lượng là gì, mục tiêu của chất lượng, làm thế nào xác định, đánh giá và nâng cao chất lượng, những tiêu chuẩn nào là cần thiết và mức độ nào là đủ để một bệnh viện được công nhận là một bệnh viện bảo đảm chất lượng [1]. Theo kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thành Lập năm 2017 [5]: 76,14% hài lòng chung về chất lượng đón tiếp hướng dẫn người bệnh, 86,57% hài lòng chung về cơ sở vật chất phục vụ người bệnh. Hiện tại chưa có một nghiên cứu nào về đánh giá sự hài lòng về chất lượng phục vụ người bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Y dược Cần Thơ, xuất phát từ tồn tại đó, chúng tôi thực hiện nghiên cứu nhằm mục tiêu:

1. Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ người bệnh
2. Tìm hiểu yếu tố liên quan sự không hài lòng về chất lượng phục vụ người bệnh

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Ngoại và Khoa Nội.

Tiêu chuẩn chọn mẫu: Người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Ngoại và Khoa Nội, đồng ý tham gia nghiên cứu, thời gian nằm viện điều trị tối thiểu từ 3 ngày, độ tuổi ≥ 18 tuổi. **Tiêu chuẩn loại trừ:** Người bệnh nặng, hôn mê, tri giác và tâm thần không bình thường, người bệnh là nhân viên bệnh viện.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: từ tháng 5/2018 đến tháng 5/2019 tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích.

Cỡ mẫu: 262 người bệnh.

Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu toàn bộ, tất cả người bệnh đáp ứng tiêu chí chọn vào mỗi ngày khi ra viện

Phương pháp thu thập số liệu: Phỏng vấn trực tiếp bằng bộ câu hỏi soạn sẵn.

Nội dung nghiên cứu: đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu, tỷ lệ và mức độ hài lòng của người bệnh về chất lượng phục vụ, các yếu tố liên quan sự không hài lòng về chất lượng phục vụ người bệnh.

Phương pháp xử lý số liệu: Số liệu được nhập và xử lý bằng SPSS 18.0.

Tỷ lệ và mức độ hài lòng của NB được tham khảo đo lường theo thang điểm Likert. Thang điểm Likert có thể là thang điểm 3,4,5,6,7,8,9. Chúng tôi chọn thang điểm 4 cho nghiên cứu:

1 = rất không đồng ý = rất không hài lòng

2 = không đồng ý = không hài lòng

3 = đồng ý = hài lòng

4 = rất đồng ý = rất hài lòng

***Hai tỷ lệ hài lòng chung**

- Hài lòng (Rất hài lòng, hài lòng): số lượng câu trả lời hài lòng đạt từ 80% trở lên (từ 4 câu trở lên).

- Không hài lòng (Rất không hài lòng, không hài lòng) số lượng câu trả lời hài lòng dưới 80% (từ 3 câu trở xuống).

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm chung về nhóm tuổi, giới tính, địa chỉ, nghề nghiệp (n=262)

Đặc điểm chung		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	Từ 18-40	85	32,4
	Từ 41- 59	90	34,4
	≥ 60	87	33,2
Giới tính	Nữ	100	38,2
	Nam	162	61,8
Địa chỉ	Cần Thơ	125	47,7
	Tỉnh khác	137	52,3
Nghề nghiệp	Cán bộ, viên chức	60	22,9
	Làm ruộng, vườn	35	13,4
	Hết tuổi lao động	75	28,6
	Khác	92	35,1

Nhận xét: Đối tượng nghiên cứu có độ tuổi 41-59 tuổi chiếm nhiều nhất 34,4%. Tỷ lệ nam chiếm nhiều nhất là 61,8%. NB cư trú tại tỉnh khác ngoài Tp Cần Thơ chiếm nhiều nhất 52,3%. Nhóm nghề khác chiếm nhiều nhất 35,1%.

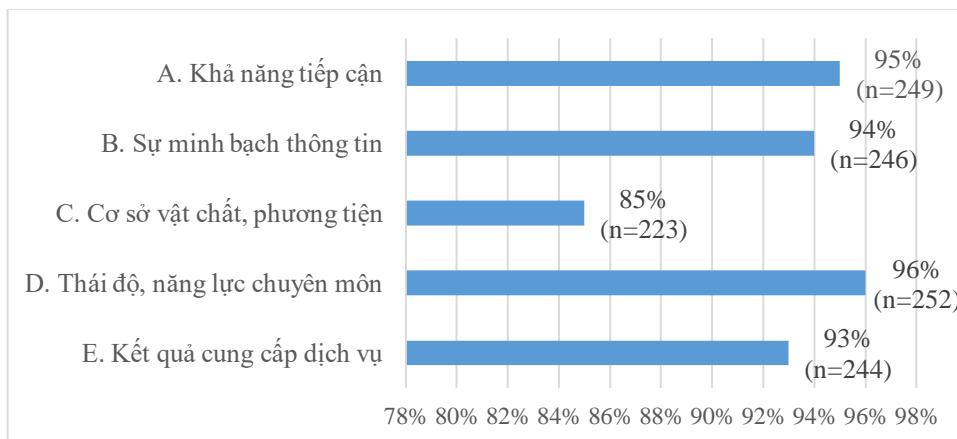
Bảng 2. Đặc điểm chung về khám, chữa bệnh của người bệnh (n=262)

Đặc điểm chung		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Khoa điều trị	Khoa Ngoại	155	59,2
	Khoa Nội	107	40,8
Tổng số ngày điều trị	Từ 3-7 ngày	226	86,3
	Trên 7 ngày	36	13,7

BHYTE	Có	219	83,6
	Không	43	16,4

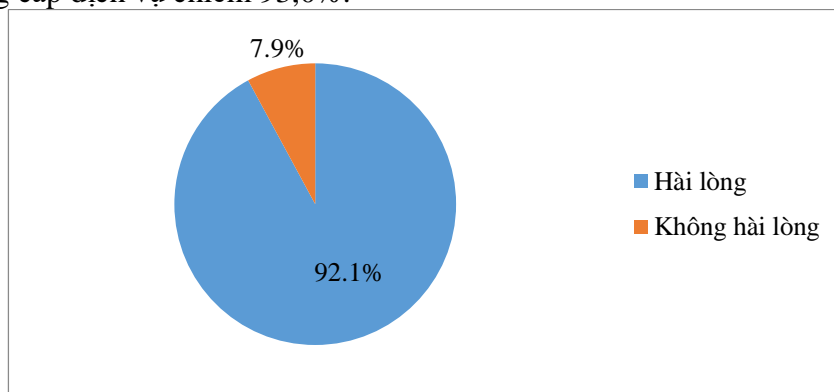
Nhận xét: NB chủ yếu điều trị tại Khoa Ngoại chiếm nhiều nhất 59,2%. NB có thời gian điều trị từ 3 đến 7 ngày chiếm nhiều nhất 86,3%. NB sử dụng thẻ BHYT khi khám chữa bệnh chiếm nhiều nhất 83,6%.

3.2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về chất lượng phục vụ



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng về chất lượng phục vụ

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận chiếm 95,0%, minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chiếm 94,0%, cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh chiếm 85,0%, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT chiếm 96,0%, kết quả cung cấp dịch vụ chiếm 93,0%.



Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng chung của NB

Nhận xét: Kết quả khảo sát có 241 người bệnh hài lòng chung về chất lượng phục vụ chiếm tỷ lệ là 92,1% và 21 NB không hài lòng chiếm tỷ lệ 7,9%.

3.3. Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ

Bảng 3. Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ

Hài lòng về chất lượng phục vụ	Mức độ hài lòng (%)			
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Kết quả cung cấp dịch vụ	3,8	11,5	41,6	43,1
Thái độ ứng xử NVYT	1,9	5,7	2,3	90,1
Cơ sở vật chất	1,9	5,0	9,2	83,9

Hài lòng về chất lượng phục vụ	Mức độ hài lòng (%)			
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Thủ tục điều trị	2,7	6,1	42,7	48,5
Khả năng tiếp nhận	1,9	7,6	40,6	50,0

Nhận xét: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận là 90,5%, minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 91,2%, cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh là 93,1%, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là 92,4%, kết quả cung cấp dịch vụ là 84,7%.

3.4 Các yếu tố liên quan sự không hài lòng về chất lượng phục vụ

Bảng 4. Các yếu tố liên quan sự không hài lòng về chất lượng phục vụ người bệnh

Yếu tố liên quan	Hài lòng		Không hài lòng		OR (CI 95%)	P
	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)		
Nhóm nghề						
Cán bộ, viên chức	50	22,7	10	23,8	1	
Làm ruộng, vườn	30	13,6	5	11,9	0,999	<0,001
Hết tuổi lao động	65	29,6	10	23,8	1,34 (0,576-3,086)	0,503
Khác	75	34,1	17	40,5	1,024 (0,443-2,415)	0,938
Hình thức khám chữa bệnh						
BHYT						
Có thẻ BHYT	180	84,1	39	81,2	1,222 (0,542-2,752)	0,628
Không thẻ BHYT	34	15,9	9	18,8		
Khoa Điều trị						
Khoa Ngoại	125	60,9	30	52,6	2,136 (1,13-4,042)	0,017
Khoa Nội	80	39,1	27	47,4		
Tổng số ngày điều trị						
Từ 3 đến 7 ngày	196	86,7	30	83,3	0,676 (0,252-1,868)	0,459
Trên 7 ngày	30	13,3	6	16,7		

Nhận xét: Có mối liên quan giữa nhóm nghề, khoa điều trị và sự không hài lòng về chất lượng phục vụ của người bệnh (có ý nghĩa thống kê).

IV. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1 Nhóm NB có độ tuổi 41-59 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất chiếm 34,4% khác với Huỳnh Ngọc Thanh năm 2012 [7] chiếm 19,94% và đa số ở ngoài Tp Cần thơ chiếm 52,3% khác với Nguyễn Thành Lập năm 2017 [5] lần lượt chiếm 93,53% và 79,62%. NB giới tính nam chiếm 61,8% so với nữ giới chiếm 31,2%, kết quả này khác với Phạm Thị Tân Mỹ năm 2011 [8] nữ chiếm 64,96% so với nam chiếm 35,04%. Vì ngày nay môi trường sống nhiều khói bụi, ô nhiễm, nam làm việc nhiều hơn nữ và gánh vác nhiều việc nặng nề hơn nữ dẫn đến nam bệnh nhiều hơn nữ, điều trị này làm cho nam tham gia nghiên cứu nhiều hơn. Điều này có thể giải thích do ngày nay môi trường sống nhiều khói

bụi, ô nhiễm, nam làm việc nhiều hơn nữ và gánh vác nhiều việc nặng nề hơn nữ dẫn đến nam bệnh nhiều hơn nữ, điều này làm cho nam tham gia nghiên cứu nhiều hơn. Nhà nước ta đang hướng đến bảo hiểm y tế toàn dân với mục tiêu cùng chia sẻ những gánh nặng bệnh tật cho các đối tượng chính sách, hết tuổi lao động,...nên đối tượng có thể BHYT tham gia nghiên cứu nhiều hơn. Một trong hai nguyên nhân: một là người bệnh mắc các bệnh lý thuộc hệ Ngoại, hai là do trình độ chuyên môn của Bác sĩ điều trị giỏi nên người bệnh mau khỏi bệnh hay nói cách khác tổng số ngày người bệnh nằm viện điều trị tương đối ngắn.

4.2. Chất lượng phục vụ người bệnh

Tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận của người bệnh chiếm 95,0%, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chiếm 94,0%, cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh chiếm 85,0%, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT chiếm 96,0%, kết quả cung cấp dịch vụ chiếm 93,0% và tỷ lệ hài lòng chung chiếm 92,1%. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh là sự đánh giá một cách tổng quát. Trong nghiên cứu này sự hài lòng của người bệnh là rất cao. Khác với Nguyễn Thành Lập năm 2017 [5] chiếm 72,78%. Một số ít người bệnh không hài lòng về sơ đồ bệnh viện thiết kế khó hiểu, một số thủ tục hành chính còn gây phiền hà, một số phòng bệnh chưa có máy điều hòa, nhà vệ sinh, nhà tắm riêng, căng-tin phục vụ chưa tốt. Đây cũng là các thang điểm kém trong kết quả đánh giá chất lượng năm 2018, bệnh viện cần có giải pháp can thiệp khắc phục các nhược điểm trên để nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng sự hài lòng cho người bệnh.

4.3. Các yếu liên quan đến sự không hài lòng của người bệnh

4.3.1 Liên quan về độ tuổi

Người bệnh đến khám chữa bệnh ở độ tuổi 41-59 tuổi chiếm tỷ lệ nhiều nhất với 34,4 % (bảng 1), tỷ lệ hài lòng chiếm 88,9% nhưng không tìm thấy mối liên quan đến sự không hài lòng của người bệnh.

4.3.2 Liên quan về giới tính

Người bệnh giới tính nam đến khám chữa bệnh nhiều hơn chiếm 61,8% so với nữ chiếm 38,2% (bảng 2). Tỷ lệ hài lòng của NB nam chiếm 81,5% so với tỷ lệ hài lòng của NB nữ chiếm 80,0 %.

4.3.3 Liên quan về cư ngụ

Người bệnh sống tại tỉnh khác ngoài địa phận Tp Cần Thơ đến khám chữa bệnh chiếm 47,7% so với trong Tp Cần Thơ chiếm 52,3% (bảng 1), tỷ lệ hài lòng chiếm 87,6% nhưng không tìm thấy mối liên quan đến sự không hài lòng của người bệnh.

4.3.4 Liên quan về nghề nghiệp

Tìm thấy mối liên quan giữa nghề nghiệp và sự không hài lòng về chất lượng phục vụ của NB ($p < 0,001$). Người bệnh đến khám chữa bệnh thuộc nhóm nghề khác: học sinh, sinh viên, nội trợ,.. chiếm tỷ lệ nhiều nhất với 35,1% tiếp đến hết tuổi lao động với 28,6% (bảng 2). Theo nghiên cứu tỷ lệ hài lòng của NB thuộc nhóm hết tuổi lao động chiếm tỷ lệ cao nhất với 86,7% tiếp đến là nhóm làm ruộng, vườn với 85,7%. Khác với kết quả nghiên cứu Dương Xuân Chử năm 2015 [3] tỷ lệ hài lòng của người bệnh thuộc nhóm nghề làm ruộng, vườn chiếm tỷ lệ cao nhất với 87,2%, hết tuổi lao động chiếm 79,4%. Có thể do nhu cầu về chất lượng phục vụ của nhóm hết tuổi lao động và nhóm nghề làm ruộng, vườn thấp hơn các nhóm nghề khác nên họ dễ dàng chấp nhận và hài lòng.

4.3.5 Liên quan về hình thức khám, chữa bệnh

Có sự khác biệt về hình thức khám, chữa bệnh BHYT và không BHYT. Tìm thấy mối liên quan giữa nghề nghiệp và sự không hài lòng về chất lượng phục vụ của NB ($p < 0,001$). Người bệnh có thẻ BHYT đến điều trị tại bệnh viện nhiều hơn chiếm tỷ lệ 83,6% (bảng 3). Tỷ lệ hài lòng của người bệnh có thẻ BHYT đến điều trị tại bệnh viện cũng cao hơn chiếm 84,1%. Người bệnh đến điều trị tại Khoa Ngoại nhiều hơn Khoa Nội chiếm tỷ lệ 59,2% (bảng 4). Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đến điều trị tại Khoa Ngoại cao hơn Khoa Nội chiếm 80,6%. Người bệnh đến điều trị tại khoa có thời gian điều trị từ 3 đến 7 ngày chiếm tỷ lệ nhiều nhất với 86,3% (bảng 4). Tỷ lệ hài lòng người bệnh có thời gian điều trị từ 3 đến 7 ngày chiếm tỷ lệ nhiều nhất với 80,7%. Khác với Huỳnh Ngọc Thanh năm 2012 [7] chiếm 100,0%. Đối tượng có thẻ BHYT thường là những đối tượng: hết tuổi lao động, hộ gia đình, đối tượng chính sách, nghỉ hưu, công nhân,... họ chỉ quan tâm đến vấn đề điều trị cho mau khỏi bệnh, dễ dàng, thông cảm, chấp nhận và hài lòng với các dịch vụ y tế. Điều trị này do NB thuộc chuyên khoa Ngoại không phải bệnh mạn tính có số ngày điều trị ngắn hơn NB điều trị tại Khoa Nội, họ dễ dàng chấp nhận và hài lòng với các dịch vụ y tế.

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung về chất lượng phục vụ tại bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ chiếm tỷ lệ là 92,1% và không hài lòng chiếm tỷ lệ 7,9%, trong đó tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận của người bệnh là 95,0%, tỷ lệ hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 94,0%, tỷ lệ hài lòng chung về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh là 85,0%, tỷ lệ hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là 96,0% và tỷ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ là 93,0%. Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận là 90,5%, minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 91,2%, cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh là 93,1%, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là 92,4%, kết quả cung cấp dịch vụ là 84,7%. Chưa tìm thấy mối liên quan giữa nhóm tuổi và sự không hài lòng về chất lượng phục vụ của người bệnh. Có mối liên quan giữa nghề nghiệp, khoa điều trị và sự không hài lòng về chất lượng phục vụ của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2001), *Quản lý bệnh viện*, Nhà xuất bản y học.tr.171.
2. Phạm Thị Cúc (2013), “Nghiên cứu tình hình nguồn lực khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh bảo hiểm y tế tại phòng khám bệnh viện đa khoa Châu Thành tỉnh Bến Tre năm 2015-2016”, *Luận án chuyên khoa cấp II*, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
3. Dương Xuân Chử (2015), “Nghiên cứu tình hình sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh và mức độ hài lòng của người dân tại các trạm y tế trên địa bàn Quận Ninh Kiều Tp Cần Thơ”, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
4. Lê Minh Hòa (2015), “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân với trạm y tế xã Phú Tân, huyện Châu Thành, tỉnh Hậu Giang, năm 2014”, *Luận văn tốt nghiệp cử nhân Y tế công cộng*, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
5. Nguyễn Thành Lập (2017), “Nghiên cứu thực trạng chất lượng phục vụ người bệnh và đánh giá kết quả cải thiện chất lượng phục vụ người bệnh bằng cải tiến quy trình khám, bệnh chữa bệnh tại bệnh viện đa khoa huyện Thới Lai, Tp Cần Thơ”, *Luận án chuyên khoa cấp II*, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

6. Hồ Thanh Nguyên (2016), “Nghiên cứu tình hình và sự hài lòng của người bệnh khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại phòng khám bệnh viện đa khoa Châu Thành tỉnh Bến Tre năm 2015-2016”, *Luận án chuyên khoa cấp II*, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
7. Huỳnh Ngọc Thanh (2012), “Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đối với công tác khám và điều trị tại bệnh viện Đa khoa Trung ương Cần Thơ năm 2011”, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
8. Phạm Thị Tân Mỹ và cộng sự (2011), “Khảo sát sự HL của NB, người nhà NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Vạn Ninh năm 2011”, Trung tâm Y tế Vạn Ninh.
9. World Health Organization (2000), *The World Health Report 2000 health Systems improving performance*, Geneva, p.ii.
10. World Health Organization (2010), “*Key component of a well functioning health Systems*”.

(Ngày nhận bài: 07/07/2019 - Ngày duyệt đăng: 11/08/2019)
