

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH CÀ MAU NĂM 2019-2020

Đặng Thùy Trang^{1*}, Lê Thành Tài², Nguyễn Minh Phương²

1. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cà Mau

2. Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

*Email: dangthuytrangbvc@gmail.com

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Chăm sóc sức khỏe luôn là một vấn đề xã hội mang tính chiến lược và thiết yếu. Vấn đề này càng đặc biệt quan trọng đối với các nước đang phát triển, nơi mà các dịch vụ y tế còn mang nhiều hạn chế do cả vấn đề quản lý và kinh tế xã hội. Chất lượng bệnh viện là một trong những thông tin quan trọng nói lên chất lượng của dịch vụ y tế mà người dân có thể thụ hưởng, mọi người có thể căn cứ vào kết quả tự công bố chất lượng bệnh viện của các cơ sở khám chữa bệnh để đánh giá và lựa chọn cho mình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. **Mục tiêu nghiên cứu:** Xác định tỷ lệ hài lòng và các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cà Mau năm 2019-2020. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả có phân tích. Cỡ mẫu là 420 bệnh nhân nội trú được chọn ngẫu nhiên từ các khoa, phòng của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cà Mau trừ khoa cấp cứu và khoa hồi sức tích cực chống độc. Sự hài lòng của người bệnh được đánh giá dựa trên 5 phần và 31 tiêu chí. Thông tin được thu thập và đánh giá dựa trên bộ câu hỏi được thiết kế sẵn. Số liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS 26.0. **Kết quả:** Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu không hài lòng là 13,6%. Nghiên cứu ghi nhận mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và tuổi, giới tính, ngày điều trị tại bệnh viện và mức độ khỏi bệnh của người bệnh. Nghiên cứu ghi nhận sự thay đổi về điểm hài lòng trung bình của người bệnh sau 1 năm can thiệp. **Kết luận:** Không ngừng nâng cao chất lượng chăm sóc, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của NVYT. Thường xuyên đánh giá sự hài lòng của người bệnh, can thiệp cải tiến chất lượng KCB.

Từ khóa: sự hài lòng của người bệnh, người bệnh nội trú

ABSTRACT

THE SATISFACTION OF INPATIENTS AND RELATED FACTORS AT CA MAU GENERAL HOSPITAL IN 2019-2020

Dang Thuy Trang^{1*}, Le Thanh Tai², Nguyen Minh Phuong²

1. Ca Mau General Hospital

2. Can Tho University of Medicine and Pharmacy

Background: Healthcare has always been a strategic and essential social issue. This issue is particularly important for developing countries, where health services are limited by both management and socioeconomic problems. Hospital Quality is one of the crucial information that shows the quality of medical services that citizens can enjoy. People also can base themselves on

the hospital quality self-declaration results of medical facilities to evaluate and choose for themselves health care services. **Objectives:** The objectives of this study were to determine the satisfying proportion of patient and related factors at Ca Mau General Hospital in 2019-2020. **Materials and methods:** This was a descriptive cross-sectional study with the sample size was randomly chosen 420 inpatients from several departments of Ca Mau General Hospital (excepted for the Department of Emergency and Intensive Care and Anti-Poison). Patient satisfaction was assessed based on 5 parts with 31 criteria, which is evaluated based on a pre-designed questionnaire. The collected data and information were analyzed by SPSS 26.0 software. **Results:** The percentage of people who were not satisfied was 13.6%. There was an association between patient satisfaction and the feature of patients such as age, gender, date of treatment at the hospital, and degree of cure. This study also recorded a change in the average satisfaction score of patients after 1 year of intervention. **Conclusions:** In order to improve the quality of medical care the service behavior and attitude of the medical workers should be changed constantly, and patient satisfaction should be evaluated regularly and intervened if needed.

Keywords: patient satisfaction, inpatients

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chăm sóc sức khỏe luôn là một vấn đề xã hội mang tính chiến lược và thiết yếu. Vấn đề này càng đặc biệt quan trọng đối với các nước đang phát triển, nơi mà các dịch vụ y tế còn mang nhiều hạn chế do cả vấn đề quản lý và kinh tế xã hội. Chất lượng bệnh viện là một trong những thông tin quan trọng nói lên chất lượng của dịch vụ y tế mà người dân có thể thụ hưởng, mọi người có thể căn cứ vào kết quả tự công bố chất lượng bệnh viện của các cơ sở khám chữa bệnh để đánh giá và lựa chọn cho mình dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Bộ Y tế ban hành chính thức Bộ tiêu chí Chất lượng bệnh viện nhằm đổi mới và hoàn thiện hệ thống y tế theo hướng công bằng, hiệu quả và phát triển, nhằm tạo cơ hội thuận lợi cho mọi người dân được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe với chất lượng ngày càng cao, phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe nhân dân trong tình hình mới, hướng đến sự hài lòng người bệnh.

Ngành Y tế Cà Mau hướng đến nâng cao chất lượng khám chữa bệnh trên phạm vi toàn tỉnh, phấn đấu hàng năm mỗi bệnh viện tăng mức đạt điểm trung bình theo Bộ tiêu chí của Bộ Y tế từ 7% so với cùng kỳ trở lên. Đến năm 2020, 100% bệnh viện trên địa bàn tỉnh đạt từ mức 3 trở lên theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng của Bộ Y tế.

Mục tiêu nghiên cứu:

- Xác định tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cà Mau năm 2019-2020.
- Tìm hiểu các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cà Mau năm 2019-2020.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cà Mau năm 2019-2020.

Tiêu chuẩn chọn mẫu: Người bệnh nội trú từ 18 tuổi trở lên, có thời gian nằm viện ít nhất 48 giờ, tỉnh táo và đồng ý tham gia phỏng vấn

Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh ở khoa cấp cứu, khoa Hồi sức tích cực- Chống độc.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- **Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả có phân tích.
- **Cỡ mẫu:** Áp dụng công thức ước lượng 1 tỷ lệ

$$n = Z^2_{(1-\alpha/2)} \times \frac{p(1-p)}{d^2}$$

p: Tỷ lệ hài lòng ước lượng. Chọn p=54,2%. theo nghiên cứu của Lê Thanh Mộng, về người bệnh nội trú có tỷ lệ hài lòng chung là 54,2% [58]. Chọn d=0,05.

Thay vào công thức, n = 369. Cộng 10% hao hụt, cỡ mẫu được làm tròn là 410. Thực tế nghiên cứu trên 420.

- **Phương pháp chọn mẫu:** Bốc thăm chọn ngẫu nhiên các giường bệnh tại mỗi khoa lâm sàng cho đến khi đủ 420 mẫu thì dừng lại.

- **Nội dung nghiên cứu:**

+ Tỷ lệ hài lòng của người bệnh: Được đánh giá dựa trên 5 phần và 31 tiêu chí gồm:

Khả năng tiếp cận: có 5 tiêu chí;

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: có 5 tiêu chí;

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: có 9 tiêu chí;

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: có 7 tiêu chí;

Kết quả cung cấp dịch vụ: có 5 tiêu chí;

+ Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh: Tuổi, giới, thời gian điều trị

- **Phương pháp thu thập số liệu:** phỏng vấn trực tiếp

- **Phương pháp xử lý:** số liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS 26.0

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n=420)

Đặc điểm chung	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi		
< 60 tuổi	309	73,6
≥ 60 tuổi	111	26,4
Giới tính		
Nam	259	61,7
Nữ	161	38,3
Thời gian điều trị		
< 3 ngày	19	4,5
3-7 ngày	308	73,3
8-14	gày	76
>14 ngày	17	4,0
Tình trạng sử dụng BHYT		
Có BHYT	405	96,4
Không có BHYT	15	3,6

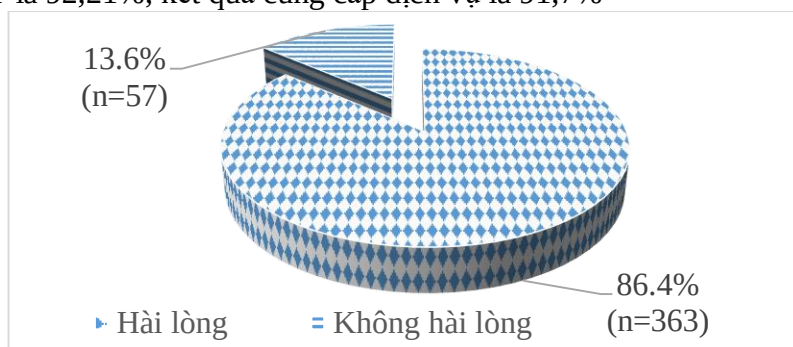
Nhận xét: Trong nghiên cứu, phần lớn đối tượng < 60 tuổi (73,6%), tỷ lệ nam giới cao hơn nữ giới (61,7% và 38,8%), có đến 73,3% đối tượng nghiên cứu điều trị từ 3-7 ngày và chỉ có 3,6% đối tượng nghiên cứu là không sử dụng BHYT.

3.2. Sự hài lòng của người bệnh nội trú

Bảng 2. Sự hài lòng của người bệnh

Sự hài lòng về	Hài lòng		Không hài lòng	
	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Khả năng tiếp cận	376	89,5	44	10,5
Minh bạch thông tin và thủ tục	386	91,9	34	8,1
Cơ sở vật chất	334	79,5	86	20,5
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	387	92,1	33	7,9
Kết quả cung cấp dịch vụ	385	91,7	35	8,3

Nhận xét: Trong nghiên cứu, tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng về khả năng tiếp cận là 89,5%, sự minh bạch trong thông tin là 91,9%, cơ sở vật chất là 79,5%, thái độ ứng xử của NVYT là 92,21%, kết quả cung cấp dịch vụ là 91,7%



Biểu đồ 1: Sự hài lòng chung của người bệnh nội trú

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú là 86,4%.

3.3. Yếu tố liên quan đến người bệnh nội trú

Bảng 3. Liên quan giữa sự hài lòng và đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng		OR (KTC 95%)	p
	n	%	n	%		
Giới tính						
Nam	28	10,8	231	89,2	0,552 (0,315-0,967)	0,036
Nữ	29	18,0	132	82,0		
Nhóm tuổi						
<60 tuổi	29	9,4	280	90,6	0,307 (0,173-0,545)	<0,001
≥60 tuổi	28	25,2	83	74,8		
Thời gian điều trị						
< 3 ngày	7	36,8	12	63,2		
3-7 ngày	33	10,7	275	89,3	4,861 (1,789-13,209)	0,002
8-14ngày	15	19,7	61	80,3%	2,372 (0,798-7,055)	0,120
>14 ngày	2	11,8	15	88,2	4,375 (0,764-25,056)	0,097
Tổng	57	13,6	363	86,4		

Nhận xét: Nghiên cứu ghi nhận sự khác biệt về tỷ lệ không hài lòng ở những bệnh nhân nam thấp hơn nữ, mối liên quan giữa sự hài lòng và tuổi, tỷ lệ hài lòng giữa những người có thời gian điều trị < 3 ngày và người có thời gian điều trị 3-7 ngày ($p < 0,05$).

Bảng 4. Liên quan giữa sự hài lòng và mức độ điều trị khỏi bệnh

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng		OR (KTC 95%)	P
	n	%	n	%		
<80%	1	50,0	1	50,0	0,138 (0,009-2,249)	0,164
80-89%	7	46,7	8	53,3	0,158 (0,055-0,455)	0,001
≥90%	49	12,2	354	87,8	1	-
Tổng	57	13,6	363	86,4		

Nhận xét: Nghiên cứu ghi nhận sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng giữa bệnh nhân có mức độ khỏi bệnh giữa những bệnh nhân có mức độ khỏi bệnh từ 90% trở lên và những bệnh nhân có mức độ khỏi bệnh 80-89%. Tỷ số chênh là 0,158 (KTC 95%: 0,055-0,455).

IV. BÀN LUẬN

4.1. Thông tin đối tượng nghiên cứu

Trong nghiên cứu, phần lớn đối tượng có tuổi < 60 tuổi (73,6%). Tuy nhiên, theo nghiên cứu Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2011) với tỷ lệ người bệnh > 55 tuổi là 35,2% [4]. Theo nghiên cứu của Yeshambel Agumas Ambelie và cộng sự (2014) với tỷ lệ đối tượng nghiên cứu <48 tuổi chiếm 81,8% [11].

Trong nghiên cứu, phần lớn người bệnh điều trị nội trú là nam giới với tỷ lệ là 61,7%. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương tự nghiên cứu của Surg và cộng sự (2014) với tỷ lệ nam giới trong nghiên cứu là 56% [1]. Tuy nhiên, theo nghiên cứu của Chu Hùng Cường (2012) thì tỷ lệ nam và nữ giới trong nghiên cứu tương đối bằng nhau (52,5% và 47,5%) [2]. Nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao (2011) với tỷ lệ nam giới là 51,9% [4]; Sisay và cộng sự (2011) với tỷ lệ đối tượng nghiên cứu nam và nữ là bằng nhau (50%) [9].

Chúng tôi nghiên cứu trên 420 đối tượng, ghi nhận 4,5% người bệnh có thời gian điều trị < 3 ngày; phần lớn đối tượng nghiên cứu có thời gian điều trị 3-7 ngày (73,3%); 18,1% bệnh nhân có thời gian điều trị từ 8-14 ngày và chỉ 4,0% đối tượng nghiên cứu có thời gian điều trị > 2 tuần.

Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ người bệnh nội trú có sử dụng BHYT là 96,4%. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn nghiên cứu của tác giả Lê Dân và cộng sự cho thấy tỷ lệ đối tượng tham gia bảo hiểm y tế là 70,9% [3].

4.2. Sự hài lòng của người bệnh nội trú

Sự hài lòng chung là 86,4% tương tự kết quả nghiên cứu của của Đặng Thị Thanh Nhã và cộng sự (2017) thì tỷ lệ hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu của đối tượng nghiên cứu là 88,8% [6]; Theo nghiên cứu của Nguyễn Thị Minh Thy và cộng sự (2014), với tổng cộng có 1097 bệnh nhân, trong số này có 826 (75,3%) hài lòng và 271 (24,7%) không hài lòng [7]. Theo nghiên cứu của Yeshambel Agumas Ambelie và cộng sự (2014) tỷ lệ đối tượng tham gia nghiên cứu hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh là 57,4% [11]. Theo nghiên cứu của tác giả này có khoảng 70% đối tượng nghiên cứu hài lòng khi giao tiếp, tương tác với bác sĩ; 60% đối tượng nghiên cứu hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị của phòng khám; 79,6% đối tượng nghiên cứu hài lòng về kết quả khám chữa bệnh [36]. Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng về khả năng tiếp cận là 89,5%, Nghiên cứu của Trần Thị Cẩm Tú và cộng sự (2012), hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ là 86,9% [8]. Kết quả của Đặng Thị Thanh Nhã và cộng sự (2017) cũng cho kết quả tương tự với tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ của đối tượng nghiên cứu của đối tượng nghiên cứu là 82,2% [6].

Sự minh bạch trong thông tin là 91,9%, kết quả cung cấp dịch vụ là 91,7%. Nghiên cứu của Trần Thị Cẩm Tú và *cộng sự* (2012), hài lòng về cung cấp kết quả điều trị là 86,4% [8]. Kết quả của Đặng Thị Thanh Nhã và *cộng sự* (2017) cũng cho kết quả tương tự với tỷ lệ hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ của đối tượng nghiên cứu của đối tượng nghiên cứu là 87% [6]. Tuy nhiên sự hài lòng về sự minh bạch trong thông tin thì tác giả này tương đối thấp hơn nghiên cứu của chúng tôi với 72,6% [6].

Tuy nhiên tỉ lệ người dân chưa hài lòng về cơ sở vật chất còn cao (79,5%). Nghiên cứu của Trần Thị Cẩm Tú và *cộng sự* (2012), tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng về cơ sở vật chất là 82% [8]. Và nghiên cứu của Ngô Thị Thanh Hoa và *cộng sự* (2018) thì tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất về cơ sở khám chữa bệnh của đối tượng nghiên cứu cũng chỉ 52,1% [5]. Kết quả nghiên cứu của Đặng Thị Thanh Nhã và *cộng sự* (2017) thì tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất cơ sở khám chữa bệnh của đối tượng nghiên cứu của đối tượng nghiên cứu là 76% [6].

Tỷ lệ hài lòng thái độ ứng xử của NVYT là 92,21%. Nghiên cứu của Trần Thị Cẩm Tú và *cộng sự* (2012), tỷ lệ hài lòng khi giao tiếp với bác sĩ, nhân viên y tế là 87,9% và 83,9% [8]. Và nghiên cứu của Ngô Thị Thanh Hoa và *cộng sự* (2018) thì tỷ lệ hài lòng chung về thái độ của NVYT của đối tượng nghiên cứu là 81% [5]. Kết quả nghiên cứu của Đặng Thị Thanh Nhã và *cộng sự* (2017) thì tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử của NVYT của đối tượng nghiên cứu của đối tượng nghiên cứu là 77,8% [6].

4.3. Yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú

Theo nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ hài lòng ở những người bệnh là nam giới là 89,2% cao hơn nữ là 82,0%. Tỷ số chênh chỉ ra sự khác biệt là $OR = 0,552$ (KTC 95%: 0,315-0,967), sự khác biệt ghi nhận ý nghĩa thống kê $p = 0,036$. Tuy nhiên, một số nghiên cứu khác chưa ghi nhận mối liên quan này. Kết quả nghiên cứu của Sisay và *cộng sự* (2011) và Chu Hùng Cường (2012) cũng chưa ghi nhận mối liên quan giữa sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu và giới tính của đối tượng nghiên cứu [2], [10].

Trong nghiên cứu của chúng tôi ghi nhận sự khác biệt về hài lòng giữa 2 nhóm đối tượng < 60 tuổi và nhóm từ đủ 60 tuổi ($p < 0,001$). Cụ thể, tỷ lệ người bệnh nội trú < 60 tuổi hài lòng 90,6%, ở đối tượng nghiên cứu từ đủ 60 tuổi là 74,8%. Tỷ số chênh chỉ ra sự khác biệt là $OR = 0,307$ (KTC 95%: 0,173-0,545), sự khác biệt ghi nhận ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$). Kết quả nghiên cứu của Sisya (2011) cũng ghi nhận kết quả tương tự ($p < 0,005$) [10]. Tuy nhiên, nghiên cứu của Chu Hùng Cường và *cộng sự* (2012) chưa ghi nhận mối liên quan này [2].

Nghiên cứu ghi nhận sự khác biệt về sự hài lòng giữa nhóm đối tượng có thời gian điều trị < 3 ngày và nhóm đối tượng có thời gian điều trị 3-7 ngày ($p = 0,002$).

Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú có mức độ khỏi bệnh ít hơn 80% có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (50%) và tỷ lệ không hài lòng thấp nhất ở những đối tượng tham gia có mức độ khỏi bệnh > 90%. Nghiên cứu ghi nhận sự khác biệt về sự hài lòng chung giữa những người bệnh có mức độ điều trị $\geq 90\%$ và nhóm đối tượng được điều trị ở mức độ 80 -89% ($p = 0,001$).

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng về khả năng tiếp cận là 89,5%, sự minh bạch trong thông tin là 91,9%, cơ sở vật chất là 79,5%, thái độ ứng xử của nhân viên y tế là 92,21%, kết quả cung cấp dịch vụ là 91,7% và sự hài lòng chung là 86,4%. Nghiên cứu ghi nhận một

số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh như: Tuổi, giới, số ngày điều trị, mức độ khỏi bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y Tế (2012), Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 10 tháng 9 năm 2012 về việc tăng cường thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh sau khi điều chỉnh giá dịch vụ y tế.
2. Chu Hùng Cường và Phạm Trí Dũng (2013), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa huyện Ninh Giang, Tỉnh Hải Dương, năm 2012, Y Học Thực Hành (856), tr 5-8.
3. Lê Dân và Nguyễn Thị Kim Phụng (2011), Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện đa khoa Đà Nẵng, tr 13-17.
4. Hà Nam Khánh Giao và cs (2011), Các yếu tố tác động đến độ thỏa mãn về chất lượng dịch vụ khoa khám bệnh theo yêu cầu tại Bệnh viện Thống Nhất, TP. Hồ Chí Minh, Tạp chí Phát triển Kinh Tế, Số 252, Tháng mười, năm 2011.
5. Ngô Thị Thanh Hoa, Trương Việt Dũng (2018), Đánh giá sự hài lòng của bà mẹ người bệnh tại Bệnh viện Nhi Trung Ương năm 2017, Tạp chí Nhi khoa 2018, 11, 1, tr 67 – 74.
6. Đặng Thị Thanh Nhã, Trần Thị Thanh Nhân (2018), Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đến khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại khoa khám bệnh, bệnh viện trường Đại Học Y Dược Huế Năm 2017, Khoa Y tế công cộng, Đại học Y Dược Huế.
7. Nguyễn Thị Minh Thy (2015), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện đa khoa trung tâm An Giang năm 2014, Bệnh viện đa khoa trung tâm An Giang.
8. Trần Thị Cẩm Tú (2014), Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trung Ương Huế năm 2012, Y học thực hành 1 (903), tr 54 – 60.
9. Sisay Gizaw Geberemichael et al (2011), Patient satisfaction with outpatient neurology services: A momentum for improvement, Journal of the Neurological Sciences 303 (2011) pp 128–132.
10. Surg Lt Cdr Athar Mohd and *et al* (2014), Patient satisfaction with services of the outpatient department, Medical journal armed forces India 70 (2014) 237e242.
11. Yeshambel Agumas Ambelie *et al* (2014), Patients satisfaction and associated factors among private wing patients at Bahirdar Felege Hiwot Referral Hospital, North West Ethiopia, Science Journal of Public Health 2 (5): pp 417-423.

(Ngày nhận bài: 10/08/2020 - Ngày duyệt đăng: 18/09/2020)
