

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN THOÁT VỊ ĐĨA ĐỆM CỘT SỐNG THẮT LƯNG ĐIỀU TRỊ TIÊM NGOÀI MÀNG CỨNG, TẠI ĐƠN VỊ CHỐNG ĐAU, BỆNH VIỆN QUÂN Y 110

Nguyễn Văn Hoàn^{1*}
Doãn Thế Mạnh¹, Nguyễn Văn Chung¹
Thân Thị Quý¹, Nguyễn Văn Hình¹
Nguyễn Trung Hiếu¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của bệnh nhân điều trị thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng bằng phương pháp tiêm ngoài màng cứng.

Đối tượng, phương pháp: Nghiên cứu tiến cứu, mô tả cắt ngang 730 bệnh nhân thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng, điều trị bằng phương pháp tiêm ngoài màng cứng, tại Đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110, từ tháng 5/2020 đến tháng 5/2021.

Kết quả: Mức hài lòng chung của bệnh nhân về thời gian chờ đợi đạt 34,1%; về kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế đạt 54,1%; về cơ sở vật chất và tổ chức khoa, phòng đạt 64,7%; về việc giải thích động viên bệnh nhân trước khi làm các kỹ thuật, thủ thuật đạt 67,8%. Nhóm bệnh nhân dưới 30 tuổi có tỉ lệ hài lòng đạt 75,9%; nhóm lao động tự do và nghề nghiệp khác có tỉ lệ hài lòng đạt 84,4%; nhóm bệnh nhân thu nhập ≥ 4 triệu đồng/tháng có tỉ lệ hài lòng đạt 76,5%.

Từ khóa: Đánh giá, sự hài lòng của người bệnh, điều trị thoát vị đĩa đệm, yếu tố nguy cơ.

ABSTRACT

Objectives: To assess patient satisfaction and related factors with satisfaction in patients treated for lumbar disc herniation using the epidural injections method.

Subjects and methods: A prospective study and cross-sectional description of 730 patients treated for lumbar disc herniation using the epidural injections at the Pain Management Unit of the Military Hospital 110 from May 2020 to May 2021.

Results: The overall satisfaction levels of patients were as follows: waiting time 34.1%, skills and attitude of healthcare staff's 54.1%, physical facilities and departmental organization 64.7%, and the explanation and encouragement provided to patients before procedures 67.8%. Patients under 30 years of age had a satisfaction rate of 75.9%, self-employed and other occupational groups had a satisfaction rate of 84.4% and group of patients with a monthly income of ≥ 4 million VND had a satisfaction rate of 76.5%.

Keywords: Assessment, patient satisfaction, lumbar disc herniation treatment, risk factors.

Chịu trách nhiệm nội dung: Nguyễn Văn Hoàn, Email: minhthahihy@gmail.com

Ngày nhận bài: 05/7/2023; mời phản biện khoa học: 7/2023; chấp nhận đăng: 07/9/2023.

¹Bệnh viện Quân y 110

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế thế giới, chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của bệnh nhân (BN) và ngược lại, sự hài lòng của BN có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ y tế do các bệnh viện nói riêng và ngành y tế nói chung cung cấp. BN chính là đối tượng trực tiếp xác định việc đánh giá uy tín chất lượng dịch vụ ở bệnh viện, trong đó, một phần quan trọng là

đánh giá tinh thần, thái độ, trách nhiệm phục vụ của nhân viên y tế (NVYT) [1]. Sự kém hài lòng của BN có thể phá vỡ mối quan hệ thầy thuốc - BN, làm giảm uy tín và hình ảnh của ngành y tế cũng như của bệnh viện. Vì vậy, sự hài lòng của BN là tiêu chí của bệnh viện trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì lượng BN đến khám và điều trị tại bệnh viện [2]. Tại Việt Nam, Bộ Y tế đã ban hành nhiều văn bản yêu cầu

toàn ngành y tế phải thực hiện cải tiến, nâng cao chất lượng bệnh viện, làm tăng sự hài lòng của người bệnh [3].

Tại Bệnh viện Quân y 110, NVYT định kỳ hằng năm được đào tạo liên tục các nội dung về 12 điều quy định y đức, về quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế. Cán bộ nhân viên Đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110 luôn tích cực học tập nhằm nâng cao sự hài lòng của BN trong công tác phục vụ. Đặc biệt, nhấn mạnh mối quan hệ giữa NVYT với BN và gia đình BN đến khám bệnh, điều trị. Góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của BN đến khám và điều trị tại Đơn vị chống đau, chúng tôi tiến hành đề tài nhằm mục tiêu:

- Đánh giá sự hài lòng của BN điều trị thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng bằng phương pháp tiêm ngoài màng cứng, tại Đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110.

- Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của BN.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu.

730 BN thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng, điều trị bằng phương pháp tiêm ngoài màng cứng, tại Đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110, từ tháng 5/2020 đến tháng 5/2021.

Loại trừ BN thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng điều trị bằng phương pháp khác; BN dị dạng cột sống; BN nhiễm trùng vùng cột sống thắt lưng...; BN không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: tiến cứu, mô tả cắt ngang.

- Phương pháp tiến hành: giải thích rõ cho BN mục đích nghiên cứu, bảo đảm bí mật thông tin cá nhân BN và không làm ảnh hưởng đến thời gian điều trị.

+ Thu thập số liệu bằng bộ câu hỏi thiết kế sẵn. Phát phiếu khảo sát (không điền tên) ngẫu nhiên cho 730 BN thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng, điều trị tại Đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110; đồng thời, hướng dẫn nội dung và cách chọn trả lời các câu hỏi.

+ Phỏng vấn trực tiếp BN về “Đánh giá sự hài lòng của BN với dịch vụ y tế”.

+ Tính tỉ lệ hài lòng của BN với từng tiểu mục thành phần trong từng nhóm yếu tố, tỉ lệ hài lòng chung với từng nhóm yếu tố và hài lòng với tất cả các tiêu chí.

- Đánh giá sự hài lòng của BN với dịch vụ y tế theo thang đo Likert, gồm 5 mức độ:

+ Mức 5: rất hài lòng/rất tốt.

+ Mức 4: hài lòng/tốt.

+ Mức 3: bình thường/trung bình.

+ Mức 2: không hài lòng/kém.

+ Mức 1: rất không hài lòng/rất kém.

Hài lòng chung từng nhóm yếu tố được xác nhận khi tất cả các tiểu mục trong mỗi nhóm yếu tố được đánh giá từ rất kém đến rất tốt. Nếu không hài lòng một trong các tiểu mục thì được xếp vào nhóm không hài lòng hoặc BN đánh giá từ mức 1-3 là không hài lòng; nếu BN đánh giá từ mức 4 đến mức 5 được coi là hài lòng.

- Đánh giá tình trạng kinh tế của BN dựa vào mức thu nhập bình quân/đầu người/tháng của Việt Nam năm 2021 (Quyết định số 1261/QĐ-TCTK ngày 19/8/2019).

- Xử lý số liệu: bằng phần mềm SPSS 20.0. Khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

- Vấn đề đạo đức nghiên cứu: đề cương nghiên cứu được Hội đồng khoa học Bệnh viện chấp thuận. Các BN hiểu rõ về mục đích nghiên cứu và tự nguyện tham gia. Thông tin cá nhân BN được bảo mật. Việc tham gia nghiên cứu không làm ảnh hưởng đến quá trình khám bệnh, chữa bệnh của BN.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

Bảng 1. Đặc điểm của BN nghiên cứu (n = 730).

Biến số nghiên cứu		Số BN	Tỉ lệ %
Tuổi	Dưới 30 tuổi	336	46,0
	Từ 30-50 tuổi	350	48,0
	Trên 50 tuổi	44	6,0
Giới tính	Nam	330	45,2
	Nữ	400	54,8
Nghề nghiệp	Cán bộ công chức	181	24,8
	Nông dân	229	31,4
	Nghỉ hưu	274	37,5
	Lao động tự do, khác	46	6,3
Tình trạng thu nhập	≥ 4 triệu đồng/tháng	578	79,2
	< 4 triệu đồng/tháng	152	20,8

- Về tuổi và giới tính: chủ yếu BN từ 30-50 tuổi (48,0%). Đây là độ tuổi lao động chính, thường làm những công việc nặng. BN nữ giới (54,8%) mắc bệnh nhiều hơn BN nam (45,2%).

- Về nghề nghiệp: chúng tôi hay gặp nhất là BN đã nghỉ hưu (37,5%), tiếp đến là nông dân (31,4%) và cán bộ công chức (24,8%), thấp nhất là nhóm lao động tự do và nghề nghiệp khác (6,3%). Điều này phù hợp với đặc điểm đối tượng phục vụ của Bệnh viện Quân y 110 và yếu tố nguy cơ bị thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng.

- Về thu nhập: 79,2% BN có mức thu nhập \geq 4 triệu đồng/tháng, 20,8% BN có thu nhập < 4 triệu đồng/tháng; đa số BN thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng có mức thu nhập \geq 4 triệu đồng/tháng vào viện theo đối tượng dịch vụ, tự chi trả toàn bộ chi phí điều trị. BN có thu nhập < 4 triệu đồng/tháng thường nhập viện điều trị theo thẻ bảo hiểm y tế, hoặc lựa chọn phương pháp điều trị khác.

Bảng 2. Mức độ hài lòng về thời gian chờ đợi của BN (nhóm A)

Thời gian chờ đợi	Mức độ hài lòng					
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 4 + 5
Thời gian chờ các xét nghiệm cận lâm sàng	1,1%	12,6%	42,1%	38,1%	6,1%	44,2%
Thời gian chờ nhân viên y tế khi BN có yêu cầu	1,4%	16,0%	41,1%	36,3%	5,2%	41,5%
Thời gian chờ thanh toán viện phí khi làm thủ tục	0,8%	9,2%	41,4%	39,2%	9,5%	48,7%
Hài lòng chung nhóm A	65,9%			34,1%		

Kết quả bảng 2 thấy mức độ không hài lòng chung của BN về thời gian chờ kết quả cận lâm sàng, chờ NVYT và chờ thanh toán viện phí khi làm thủ tục cao (65,9%). Mức độ hài lòng chung của BN về thời gian chờ chỉ chiếm có 34,1%. Điều này có thể do quân số của đơn vị chưa đủ theo biên chế, dẫn tới các thầy thuốc vừa phải thăm khám, vừa phải điều trị và hoàn thiện hồ sơ bệnh án. Mặt khác, số lượng BN đông (trung bình 30 ca/ngày) cũng là nguyên nhân khiến BN phải chờ đợi NVYT lâu; mặt bệnh khám đa dạng cũng là lí do khiến người bệnh phải chờ đợi để được thăm khám và thanh toán viện phí lâu hơn. Kết quả này thấp hơn nghiên cứu của Trần Văn Dần tại Bệnh viện Đa khoa Hồng phúc (tỉ lệ hài lòng chung về thời gian chờ đợi của BN là 55,7% [2]); Nguyễn Văn Chung tại Bệnh viện Quân y 110 năm 2014 [6] (72,0%); Ngô Thị Ngoãn và cộng sự (94,3%) [4]. Qua đây, Bệnh viện Quân y 110 cần tăng thêm nhân lực làm việc tại Đơn vị chống đau nhằm tăng sự hài lòng của BN. Đơn vị chống đau cần có hướng dẫn và hỗ trợ BN trong các thủ tục trên.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về kĩ năng và thái độ của NVYT (nhóm B)

Kĩ năng và thái độ của NVYT	Mức độ hài lòng					
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 4 + 5
Kĩ năng và thái độ phục vụ của bác sĩ trong khi thăm khám, tư vấn điều trị		0,8%	18,1%	60,0%	21,1%	81,1%
Kĩ năng và thái độ bác sĩ khi thực hiện thủ thuật		0,3%	15,5%	60,5%	23,7%	84,2%
Kĩ năng và thái độ phục vụ của dược sĩ trong khi cấp phát thuốc tại Đơn vị chống đau		0,5%	13,2%	63,0%	23,7%	86,7%
Kĩ năng và thái độ phục vụ của điều dưỡng trong khi tiêm, chăm sóc người bệnh		0,5%	13,6%	63,4%	22,5%	85,9%
Kĩ năng và thái độ phục vụ của cán bộ thanh toán viện phí và chăm sóc khách hàng		0,8%	23,4%	60,5%	15,2%	75,7%
Hài lòng chung	45,9%			54,1%		

Kết quả nghiên cứu thấy mức độ hài lòng chung của BN về kĩ năng và thái độ của NVYT chiếm 54,1%. Để cải thiện mức độ hài lòng của người bệnh, lãnh đạo bệnh viện cần quan tâm hơn đến công tác nâng cao chất lượng phục vụ, đào tạo liên tục các nội dung về 12 điều y đức của người điều dưỡng, về quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế; đặc biệt là nhấn mạnh mối quan hệ giữa nhân viên y tế với BN và gia đình BN.

Mức độ hài lòng của BN về kĩ năng và thái độ của NVYT khá đồng đều ở các nội dung, dao động từ 75,7-86,7%. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Trần Mạnh Dần (tỉ lệ hài lòng dao động từ 59,5-61,5%) [2]; Nghiên cứu của Vương Kim Lộc tại Bệnh viện Xanh Pôn [5] (59,30%); nhưng thấp hơn nghiên cứu của Nguyễn Văn Chung tại Bệnh viện Quân y 110 năm 2014 [6] (dao động từ 81,7-92,8%).

Bảng 4. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và tổ chức khoa, phòng (nhóm C).

Yếu tố/điều kiện	Mức độ hài lòng					
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 4 + 5
Giường bệnh và không gian phòng bệnh		1,5%	28,5%	54,7%	15,3%	70,0%
Hệ thống nhà vệ sinh tại khu điều trị	0,3%	5,1%	19,3%	58,8%	16,6%	75,4%
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện	0,3%	0,5%	21,8%	62,9%	14,5%	77,4%
Hài lòng chung nhóm C	35,3%					64,7%

Đa phần BN hài lòng về công tác tổ chức khoa, phòng và cơ sở vật chất của Đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110 (64,7%). Nhìn chung BN đánh giá Bệnh viện đã đầu tư xây dựng khoa phòng và mua sắm các trang thiết bị hiện đại, phục vụ cho công tác chăm sóc và điều trị BN. Việc bố trí khu vực khám, chờ đợi khám và phòng điều trị liên hoàn hợp lí. Kết quả này cao hơn rất nhiều so với nghiên cứu của Trần Mạnh Dần [2] (tỉ lệ hài lòng chung chỉ đạt 8,7%), nhưng thấp hơn nghiên cứu Nguyễn Văn Chung tại Bệnh viện Quân y 110 năm 2014 (88,8%) [6].

Bảng 5. Mức độ hài lòng về việc giải thích và động viên BN trước khi làm các kĩ thuật, thủ thuật của NVYT (nhóm D)

Yếu tố/điều kiện	Mức độ hài lòng					
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 4 + 5
Giải thích rõ ràng về quy trình tiêm ngoài màng cứng		0,3%	14,8%	67,7%	17,3%	85,0%
Giải thích về tác dụng và tác dụng không mong muốn, tai biến khi tiêm		0,3%	11,2%	69,3%	19,2%	88,5%
Hướng dẫn tư thế khi tiêm và thực hiện kĩ thuật	0,3%	1,2%	27,5%	56,2%	14,8%	71,0%
Hài lòng chung nhóm D	32,2%					67,8%

Tỉ lệ hài lòng chung của BN về giải thích động viên BN trước, trong và sau khi làm các kĩ thuật, thủ thuật đạt 67,8%. Trong đó, cao nhất là yếu tố giải thích về tác dụng và tác dụng không mong muốn, tai biến khi tiêm (88,5%). NVYT giải thích về tác dụng, tác dụng không mong muốn, tai biến khi tiêm của bác sĩ rất rõ ràng, cụ thể và chi tiết; BN hiểu rõ và đồng ý mới tiến hành làm thủ thuật (dao động từ 71,0-88,5%). Kết quả này thấp hơn nghiên cứu Nguyễn Văn Chung tại Bệnh viện Quân y 110 năm 2014 [6] (dao động từ 82,0-92,8%).

Bảng 6. Mối liên quan giữa tuổi, giới tính với kĩ năng thái độ của NVYT

Yếu tố liên quan		BN hài lòng	BN không hài lòng	p
Tuổi	Dưới 30 tuổi	255 (75,9%)	81 (24,1%)	< 0,05
	Từ 30-50 tuổi	121 (34,6%)	229 (65,4%)	
	Trên 50 tuổi	19 (45,5%)	25 (50,5%)	
Giới tính	Nam	189 (57,3%)	141 (42,7%)	> 0,05
	Nữ	206 (51,5%)	194 (48,5%)	

Mối liên quan giữa tuổi, giới tính với kĩ năng thái độ của NVYT: tỉ lệ BN không hài lòng với kĩ năng và thái độ của NVYT hay gặp nhất trên BN từ 30-50 tuổi (65,4%), tiếp đến là BN trên 50 tuổi (50,5%), ít gặp nhất ở BN dưới 30 tuổi (24,1%). Khác biệt giữa BN hài lòng và không hài lòng ở các nhóm tuổi có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). BN dưới 30 tuổi có tỉ lệ hài lòng (75,9%) cao hơn các nhóm tuổi khác, có thể do các BN này trẻ, yêu cầu không cao so với BN lớn tuổi, hay nói cách khác, BN càng cao tuổi thì tỉ lệ không hài lòng cũng tăng. Do đó, cán bộ, NVYT Đơn vị chống đau cần tích cực hơn nữa trong việc học tập nâng cao năng lực chuyên môn cũng như tâm lí tiếp xúc, giao tiếp ứng xử với BN, đặc biệt là với nhóm BN có tuổi cao. Tỉ lệ hài lòng giữa BN nam (57,3%) và BN nữ (51,5%) có sự khác biệt, nhưng không có ý nghĩa thống kê, $p > 0,05$.

Bảng 7. Mối liên quan giữa yếu tố nghề nghiệp, tình trạng kinh tế với việc giải thích, động viên BN trước khi làm các kĩ thuật, thủ thuật của NVYT

Yếu tố liên quan ở BN		Hài lòng	Không hài lòng	p
Nghề nghiệp	Cán bộ công chức	123 (68,0%)	58 (32,0%)	> 0,05
	Nông dân	160 (69,9%)	69 (30,1%)	
	Nghỉ hưu	173 (63,1%)	101 (36,9%)	
	Lao động tự do, khác	39 (84,8%)	7 (15,2%)	< 0,05
Tình trạng kinh tế	Thu nhập ≥ 4 triệu đồng/tháng	442 (76,5%)	136 (23,5%)	< 0,05
	Thu nhập < 4 triệu đồng/tháng	53 (34,9%)	99 (65,1%)	

Mối liên quan giữa yếu tố nghề nghiệp, tình trạng kinh tế với việc giải thích, động viên BN trước khi làm các kĩ thuật, thủ thuật của NVYT: nhóm BN lao động tự do và nghề nghiệp khác có tỉ lệ hài lòng (84,4%) cao hơn so nhóm cán bộ công chức (68,0%), khác biệt với $p < 0,05$. Nhóm nghỉ hưu có tỉ lệ không hài lòng cao, chiếm 36,9%. Điều này cho thấy, đối tượng BN là người nghỉ hưu có nhu cầu được quan tâm, chăm sóc, hỗ trợ nhiều hơn trong việc thăm khám và thái độ chăm sóc của điều dưỡng viên. Do đó, nếu muốn tăng tỉ lệ hài lòng của BN hơn nữa thì khâu giải thích động viên BN trước khi làm các kĩ thuật, thủ thuật của NVYT cần được quan tâm hơn.

BN có thu nhập ≥ 4 triệu đồng/tháng thì có tỉ lệ hài lòng (76,5%) cao hơn BN có thu nhập < 4 triệu đồng/tháng (34,9%), khác biệt với $p < 0,05$. Người có mức thu nhập cao hơn thường sẽ hài lòng hơn. Theo nghiên cứu của Ngô Thị Ngoãn và cộng sự [5], tỉ lệ hài lòng của nhóm BN không vay nợ chiếm 93,4%, nghiên cứu của Trần Mạnh Dần [2], tỉ lệ hài lòng của nhóm BN không vay nợ chiếm 58,3%.

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu 730 BN thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng, điều trị bằng phương pháp tiêm ngoài màng cứng, tại Đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110, từ tháng 5/2020 đến tháng 5/2021, kết luận:

- Mức hài lòng chung của BN về thời gian chờ đợi đạt 34,1%; về kĩ năng và thái độ của nhân viên y tế đạt 54,1%; về cơ sở vật chất và tổ chức khoa, phòng đạt 64,7%; về việc giải thích động viên BN trước khi làm các kĩ thuật, thủ thuật đạt 67,8%.

- Nhóm BN dưới 30 tuổi và nhóm BN thu nhập ≥ 4 triệu đồng/tháng có tỉ lệ hài lòng đối với thái độ kĩ năng của nhân viên y tế và giải thích, động viên BN trước khi làm thủ thuật cao hơn, khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Y tế (2017), *Đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng bệnh viện*, Kế hoạch số 1333/KH-BYT ngày 11/12/2017.
- Trần Văn Dần (2020), *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại phòng vật lý trị liệu Bệnh viện Đa khoa Hồng Phát năm 2022*, Luận văn thạc sĩ quản lí bệnh viện.
- Bộ Y tế (2011), *Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện*, Thông tư số 07/2011/TT-BYT, Hà Nội.
- Nguyễn Thị Ly, Ngô Thị Ngoãn (2007), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hải Dương năm 2007", *Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học điều dưỡng*, Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, tr. 163-168.
- Phạm Nhật Yên và cộng sự (2008), *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai, năm 2008*, *Luận văn thạc sĩ y tế công cộng*.
- Nguyễn Văn Chung và cộng sự (2014), *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, thân nhân của người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 110*, <http://www.benhvien103.vn>. Hội nghị khoa học điều dưỡng.
- A.S Kasa và H. Gedamu (2019), "Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia", *BMC Health Serv Res*, 19 (1), tr. 52. □