

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS AFTER IMPLEMENTING THE AIDET COMMUNICATION MODEL FOR NURSES AT NINH BINH PROVINCIAL OBSTETRICS AND PEDIATRICS HOSPITAL, 2024

Trinh Thi Thu Thuy*, Le Thi Tuyen

Quang Thanh General Hospital - Km 403 National Highway 1A, Quynh Hong Commune, Quynh Luu Dist, Nghe An Province

Received: 10/03/2025

Revised: 28/03/2025; Accepted: 13/04/2025

ABSTRACT

Objectives: (1) To assess the rate at which nurses apply the AIDET model in patient communication. (2) To evaluate the effectiveness of the AIDET model at Ninh Binh Obstetrics and Pediatrics Hospital.

Subjects and methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 140 patients/caregivers (P/CG) and 69 nurses and midwives (N/M).

Results: The average AIDET implementation rate among N/M was as follows: A (Acknowledge): 97.06% (SD = 3); I (Introduction): 84.03% (SD = 8); D (Duration): 91.27% (SD = 3); E (Explanation): 96.73% (SD = 3); T (Thanks): 81.8% (SD = 9). The effectiveness of AIDET implementation, as assessed by P/CG before and after application, was: A: 60.7% before, 97.8% after; I: 33.6% before, 83.5% after; D: 53.6% before, 91.4% after; E: 64.3% before, 93.6% after; T: 30% before, 90.7% after. Patient satisfaction levels with N/M communication improved significantly: Very dissatisfied: 1.4% before, 0% after; Dissatisfied: 2.1% before, 0% after; Neutral: 30% before, 5.0% after; Satisfied: 42.9% before, 49.3% after; Very satisfied: 23.5% before, 45.1% after.

Conclusion: The implementation of the AIDET communication model by nurses at Ninh Binh Obstetrics and Pediatrics Hospital was highly effective. The differences before and after the study were statistically significant, particularly in greeting, providing information, and explaining to patients/family members, which showed remarkable improvement over time. The effectiveness of applying the AIDET communication model was highly appreciated by PT/FM, as reflected in the increased satisfaction rates after its implementation.

Keywords: AIDET; Ninh Binh; P/CG; N/M.

*Corresponding author

Email: thuytrinh.nb@gmail.com Phone: (+84) 915950363 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD6.2311>

ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ SAU KHI ÁP DỤNG MÔ HÌNH GIAO TIẾP AIDET CHO ĐIỀU DƯỠNG TẠI BỆNH VIỆN SẢN NHI TỈNH NINH BÌNH, NĂM 2024

Trịnh Thị Thu Thủy*, Lê Thị Tuyền

Bệnh viện Đa khoa Quang Thành - Km 403 Quốc lộ 1A, Xã Quỳnh Hồng, H. Quỳnh Lưu, Tỉnh Nghệ An

Ngày nhận bài: 10/03/2025

Chỉnh sửa ngày: 28/03/2025; Ngày duyệt đăng: 13/04/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: (1) Nhận xét tỷ lệ Điều dưỡng áp dụng mô hình AIDET khi giao tiếp với người bệnh. (2) Đánh giá hiệu quả của mô hình AIDET tại Bệnh viện Sản Nhi Ninh Bình.

Đối tượng và phương pháp: nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 140 người bệnh/người nhà người bệnh (NB/NNNB) và 69 Điều dưỡng, Hộ sinh (ĐD).

Kết quả nghiên cứu: Tỷ lệ trung bình thực hiện AIDET của ĐD là: thực hiện A (Acknowledge): 97,06% (SD = 3); thực hiện I (Introduction): 84,03% (SD = 8); thực hiện D (Duration): 91,27% (SD = 3); thực hiện E (Explanation): 96,73% (SD = 3); thực hiện T (Thanks): 81,8% (SD = 9). Hiệu quả của việc thực hiện AIDET qua tỷ lệ NB/NNNB đánh giá việc thực hiện AIDET của ĐD là: thực hiện A: Trước 60,7%, sau 97,8%; thực hiện I: Trước 33,6%; sau 83,5%; thực hiện D: Trước 53,6%; sau 91,4%; thực hiện E: Trước 64,3%; sau 93,6%; thực hiện T: Trước 30%; sau 90,7%. Tỷ lệ NB/NNNB hài lòng với giao tiếp của ĐD là: Rất không hài lòng: Trước 1,4%; sau 0%; không hài lòng: Trước 2,1%; sau 0%; bình thường: Trước 30%; sau 5,0%; hài lòng: Trước 42,9%; sau 49,3%; rất hài lòng: Trước 23,5%; sau 45,1%.

Kết luận: Việc thực hiện giao tiếp theo mô hình AIDET của ĐD tại Bệnh viện Sản Nhi Ninh Bình đạt hiệu quả cao, sự khác biệt trước và sau nghiên cứu có ý nghĩa thống kê, đặc biệt là các bước: chào hỏi, thông báo, giải thích cho NB/NNNB tăng lên rõ rệt qua các thời điểm thực hiện. Hiệu quả của việc áp dụng mô hình giao tiếp theo AIDET cho đội ngũ ĐD tại Bệnh viện đã được NB/NNNB đánh giá cao, thể hiện tỷ lệ hài lòng của NB/NNNB sau khi áp dụng mô hình này.

Từ khóa: AIDET; Ninh Bình; NB/NNNB; ĐD.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo tổ chức Y Tế thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp [1]. Kỹ năng giao tiếp từ lâu đã được công nhận là một yếu tố quan trọng trong công tác điều dưỡng và đào tạo điều dưỡng, giao tiếp hiệu quả là nền tảng cho chất lượng thực hành điều dưỡng (McCabe, 2004; McGilton và cộng sự, 2006) [2]. Trong nhóm nhân viên chăm sóc sức khỏe thì ĐD là người tiếp xúc với NB nhiều nhất chiếm từ 41-53% [3].

Trong nhiều năm qua, Bộ Y tế đã ban hành các quy định về giao tiếp ứng xử trong ngành y tế, như thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014, quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế [4]; Quyết định số 20/QĐ-HĐĐ, ngày 10/9/2012 về việc ban hành Chuẩn đạo đức nghề

nghiệp của điều dưỡng viên Việt Nam [5]. Tuy nhiên, các quy định mang tính nguyên tắc chung, chưa có một mô thức cụ thể để hướng dẫn cho ĐD thực hành giao tiếp.

Vì vậy nhóm nghiên cứu thực hiện nghiên cứu đề tài: “Đánh giá hiệu quả sau khi áp dụng mô hình giao tiếp AIDET cho Điều dưỡng tại Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Ninh Bình, năm 2024”

Mục tiêu nghiên cứu

1. Nhận xét tỷ lệ Điều dưỡng áp dụng mô hình AIDET khi giao tiếp với người bệnh.

2. Đánh giá hiệu quả của mô hình AIDET tại Bệnh viện Sản Nhi Ninh Bình

*Tác giả liên hệ

Email: thuytrinh.nb@gmail.com Điện thoại: (+84) 915950363 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD6.2311>

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Địa điểm, thời gian nghiên cứu

2.1.2. Địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại 3 khoa của Bệnh viện Sản Nhi Ninh Bình: Khoa khám bệnh, khoa đẻ và khoa tiêu hóa- huyết học lâm sàng (THHH)

2.1.2. Thời gian nghiên cứu

- Nghiên cứu được thực hiện Từ tháng 1 năm 2024 đến tháng 8 năm 2024.

- Thời gian thu thập số liệu tại các cơ sở y tế: Tháng 3 năm 2024 đến tháng 5 năm 2024

2.2. Đối tượng nghiên cứu

- Điều dưỡng, Hộ sinh các khoa thuộc phạm vi nghiên cứu

- Người bệnh/ người nhà người bệnh tại các khoa thuộc phạm vi nghiên cứu.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.3.2. Cỡ mẫu

+ Cỡ mẫu tính số Điều dưỡng thực hiện giao tiếp theo mô hình AIDET: lấy mẫu toàn bộ được 69 mẫu, mỗi ĐD được quan sát 03 lần, tổng số lượt quan sát là 207 lượt.

+ Cỡ mẫu người bệnh/ người nhà người bệnh:

Cỡ mẫu được tính theo công thức ước lượng tỉ lệ trong một quần thể

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

Thực tế nghiên cứu tổng số NB/NNNB tham gia là 140 NB/NNNB.

2.3.3. Các biến số, chỉ số

- Biến độc lập: Các biến số về đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu.

- Biến phụ thuộc:

+ Thực hành giao tiếp của ĐD, HS trước và sau khi áp dụng AIDET.

+ Ý kiến đánh giá của NB/NNNB trước và sau áp dụng AIDET

2.3.4. Phương pháp thu thập thông tin

- Người thu thập số liệu sẽ phát phiếu đánh giá cho NB/NNNB sau đó giải thích từng nội dung cho ĐTNC hiểu và tự điền phiếu.

- Quan sát đối tượng nghiên cứu là ĐD thực hiện giao tiếp với NB/NNNB

2.4. Xử lý số liệu

- Xử lý và phân tích số liệu: Các số liệu sau khi thu thập, được nhập liệu qua phần mềm Epidata 3.0 và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0.

2.5. Đạo đức nghiên cứu

- Đề tài tuân thủ các nguyên tắc về đạo đức nghiên cứu, mọi thông tin của đối tượng nghiên cứu đều được bảo mật và tuân thủ quy định lưu giữ thông tin.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Nhận xét tỷ lệ ĐD áp dụng mô hình AIDET khi giao tiếp với người bệnh

Bảng 1. So sánh tỷ lệ thực hiện AIDET trước và sau của ĐD khoa khám bệnh

Mức độ thực hiện	Thực hiện A % (n)		Thực hiện I % (n)		Thực hiện D % (n)		Thực hiện E % (n)		Thực hiện T % (n)	
	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau
Có	53,6 (111)	91,1 (201)	11,6 (24)	79,2 (164)	3,8 (8)	90,3 (187)	34,3 (71)	99,0 (205)	30,4 (62)	73,4 (152)
Không	46,4 (96)	2,9 (6)	88,4 (183)	20,8 (6)	96,2 (183)	9,7 (20)	65,7 (136)	1,0 (2)	69,6 (144)	26,6 (55)
P	< 0,05		< 0,05		< 0,05		-		< 0,05	

Nhận xét: Tỷ lệ ĐD khoa Khám bệnh chào NB/NNNB trước và sau áp dụng AIDET lần lượt là 53,6% và 97,1% ($p < 0,05$); giới thiệu về bản thân với NB/NNNB trước 11,6% và sau là 79,2% ($p < 0,05$); thông tin về thời gian cho NB/NNNB trước khi áp dụng AIDET chỉ đạt 3,8%; sau khi áp dụng AIDET đã tăng lên 90% ($p < 0,05$); giải thích cho NB/NNNB tăng cao sau khi áp dụng AIDET (99%), trước khi áp dụng AIDET tỷ lệ này chiếm 34,3%; nói cảm ơn NB/NNNB sau khi áp dụng AIDET tỷ lệ tăng rõ rệt, từ 30,4% lên 73,4%.

Bảng 2. So sánh tỷ lệ thực hiện AIDET trước và sau của Hộ sinh khoa Đẻ

Mức độ thực hiện	Thực hiện A % (n)		Thực hiện I % (n)		Thực hiện D % (n)		Thực hiện E % (n)		Thực hiện T % (n)	
	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau
Có	34,8 (72)	100 (207)	3,4 (7)	95,2 (197)	58,5 (121)	95,7 (198)	72,5 (150)	99,0 (205)	3,4 (7)	91,3 (189)
Không	65,2 (135)	0 (0)	96,6 (200)	4,8 (10)	41,5 (86)	4,3 (9)	27,5 (57)	1,0 (2)	96,6 (200)	8,7 (18)
P	-		-		< 0,05		-		< 0,05	

Nhận xét: các tỷ lệ thực hiện AIDET của Hộ sinh khoa Đẻ trước khi triển khai mô hình giao tiếp theo AIDET lần lượt là: A (34,8%); I (3,4%); D (58,5%), $p < 0,05$; E (72,5%); T (3,4%). Sau khi áp dụng các tỷ lệ này tăng lên rõ rệt, trong đó có A đạt tới 100%; E đạt 99%.

Bảng 3. So sánh tỷ lệ thực hiện AIDET trước và sau của ĐD khoa THHH

Mức độ thực hiện	Thực hiện A % (n)		Thực hiện I % (n)		Thực hiện D % (n)		Thực hiện E % (n)		Thực hiện T % (n)	
	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau
Có	64,2 (133)	94,2 (195)	14,5 (30)	77,8 (161)	47,8 (99)	88,9 (184)	31,0 (64)	92,8 (192)	10,1 (21)	80,7 (167)
Không	35,7 (74)	5,8 (12)	85,5 (177)	22,2 (46)	52,2 (108)	11,1 (23)	69,0 (143)	7,2 (15)	89,9 (106)	19,3 (40)
P	-		< 0,05		< 0,05		< 0,05		< 0,05	

Nhận xét: tỷ lệ Điều dưỡng tại khoa THHH thực hiện chào người bệnh, người nhà người bệnh sau khi áp dụng AIDET tăng lên 94,2%. Trong khi đó tỷ lệ đạt được trước khi áp dụng mô hình AIDET chỉ có 64,2%; giới thiệu với NB/NNNB về bản thân trước khi áp dụng AIDET chỉ có 14,5%, sau khi áp dụng AIDET đã tăng lên 77,8%; cung cấp thông tin về thời gian cho NB/NNNB trước áp dụng là 47,8%, sau áp dụng tăng lên 88,9%, với $p < 0,05$; giải thích cho NB/NNNB trước và sau khi áp dụng có tỷ lệ lần lượt là 31,0%; 92,8%, với $p < 0,05$. Chỉ có 10,1% cảm ơn NB/NNNB trước áp dụng, sau khi áp dụng tỷ lệ này là 80,7%.

Bảng 4. Giá trị trung bình các chỉ số thực hiện AIDET của ĐD sau áp dụng

So sánh	Mean	SD
A	97,06	3
I	84,03	8
D	91,27	3
E	96,73	3
T	81,8	9

Nhận xét: tỷ lệ thực hiện trung bình cao nhất là bước chào hỏi người bệnh, người nhà người bệnh đạt 97,06% (SD = 3); bước thực hiện thấp nhất là cảm ơn khi người bệnh ra về và hỏi người bệnh có cần hỗ trợ gì thêm không đạt 81,8% (SD = 9).

3.2. Hiệu quả của mô hình AIDET tại Bệnh viện Sản Nhi Ninh Bình

Bảng 5. Đánh giá của NB/NNNB với giao tiếp của ĐD trước và sau áp dụng AIDET

Nội dung	Trước n (%)		Sau n (%)	
	Có	Không	Có	Không
A	85 (60,7)	55 (39,3)	137 (97,8)	3 (2,2)
I	47 (33,6)	93 (66,4)	117 (83,5)	23 (16,4)
D	75 (53,6)	65 (46,4)	128 (91,4)	12 (8,6)
E	90 (64,3)	50 (35,7)	131 (93,6)	9 (6,4)
T	42 (30)	98 (70)	127 (90,7)	13 (9,3)

Nhận xét: NB/NNNB đánh giá về việc thực hiện AIDET của Điều dưỡng, Hộ sinh sau khi áp dụng AIDET đạt tỷ lệ khá cao, trong đó cao nhất là A đạt 97,8%; E đạt 93,6%. Trước khi áp dụng AIDET thì chỉ số này chỉ đạt 60,7% và 64,3%.

Bảng 6. Mức độ hài lòng của NB/NNNB với giao tiếp của ĐD trước và sau khi áp dụng AIDET

Mức độ hài lòng	Rất không HL		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau	Trước	Sau
%	1,4	0	2,1	0	30,0	5,0	42,9	49,3	23,5	45,1
n	2	0	3	0	42	7	60	69	33	64

Nhận xét: Tỷ lệ NB/NNNB rất hài lòng với Điều dưỡng, Hộ sinh trước khi áp dụng AIDET chỉ chiếm 23,5%. Vẫn còn NB/NNNB rất không hài lòng và không hài lòng với giao tiếp của Điều dưỡng, Hộ sinh tỷ lệ lần lượt là 1,4% và 2,1%. Sau khi áp dụng AIDET tỷ lệ rất hài lòng là 45,1%; hài lòng là 49,3%; tỷ lệ rất không hài lòng và không hài lòng là 0%.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Nhận xét tỷ lệ ĐD áp dụng mô hình AIDET khi giao tiếp với người bệnh.

Trước khi áp dụng AIDET tỷ lệ thực hiện giao tiếp theo AIDET của ĐD khoa Khám bệnh đạt tỷ lệ thấp, chỉ có 53,6% thực hiện chào hỏi NN/NNNB; 11,6% giới thiệu về bản thân; thông tin cho NB về thời gian chỉ chiếm có 3,8%; giải thích cho NB là việc làm rất quan trọng, thể hiện trình độ chuyên môn của NVYT nhưng cũng chỉ chiếm 34,3%; Cảm ơn hoặc chào khi NB ra về chỉ chiếm 30,4%. Tỷ lệ này có sự khác biệt với nghiên cứu của Annamma S. Varghese và cộng sự năm 2016 [6]. Sau triển khai tỷ lệ tăng rõ việc thực hiện chào hỏi NB/NNNB ngay khi tiếp xúc với lệ đạt 97,1%, đặc biệt thực hiện thông báo về thời gian và giải thích lên tới 90% và 99%.

Với khoa Đẻ được coi là trọng điểm phát triển dịch vụ của Bệnh viện, vì vậy luôn được chú trọng nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ để nâng cao chất lượng hướng tới an toàn người bệnh. Có sự chênh lệch rất lớn trước và sau khi áp dụng AIDET, thực hiện chào hỏi trước là 34,8%; sau đạt 100%; giới thiệu vị trí, chức danh công tác... trước khi áp dụng chỉ đạt 3,4%, sau khi áp dụng tăng lên 95,2% với mức ý nghĩa thống kê $p < 0,05$. Đây là sự tiến bộ rất đáng khích lệ, tỷ lệ này cao hơn hẳn so với khoa Khám bệnh (79,2%). Giải thích cho người bệnh trước khi áp dụng đạt 72,5%, tăng cao sau khi áp dụng, lên tới 99%, tương đương với kết quả nghiên cứu của Annamma S. Varghese và cộng sự năm 2016 [6].

Tại khoa Tiêu hóa huyết học trước khi áp dụng AIDET, tỷ lệ thực hiện A, I, D, E, T lần lượt là 64,2%; 14,5%; 47,8%; 31,0%; 10,1%. Sau khi áp dụng AIDET tăng lên đáng kể với 94,2% thực hiện A; 77,8% thực hiện I; 88,9% thực hiện D; 92,8% thực hiện E và 80,7% thực hiện T, Tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung [7].

4.2. Đánh giá hiệu quả của mô hình AIDET.

Tỷ lệ NB/NNNB đánh giá ĐD có thực hiện giao tiếp theo AIDET sau khi áp dụng mô hình này tăng lên đáng

kể: tỷ lệ chào hỏi trước áp dụng chỉ đạt 60,7%, sau khi áp dụng tăng lên 97,8%; giới thiệu về bản thân sau khi áp dụng là 83,5%, trong khi đó trước khi áp dụng tỷ lệ này chỉ đạt tỷ lệ thấp là 33,6%; sau khi áp dụng mô hình AIDET vào giao tiếp, thì các tỷ lệ này tăng lên khá cao, cụ thể là thông tin về thời gian chiếm 91,4%; giải thích chiếm 93,6% và cảm ơn chiếm 90,7%.

Trong 5 bước của mô hình AIDET thì bước giới thiệu về bản thân và bước cảm ơn, hỏi người bệnh cần hỗ trợ gì thêm khi người bệnh kết thúc quy trình khám hoặc quy trình chăm sóc... là hai bước đạt tỷ lệ thấp nhất, trong đó bước giới thiệu đạt 84,03% và bước cảm ơn đạt 81,8%. Tỷ lệ này không tương đồng với nghiên cứu của Annamma S. Varghese và cộng sự năm 2016 [6], theo nghiên cứu của Annamma S. Varghese và cộng sự thì tỷ lệ đạt thấp nhất là thông tin về thời gian trung bình chỉ có 77,68 với SD 3,39.

Trước khi áp dụng AIDET tỷ lệ NB/NNNB rất hài lòng với giao tiếp của ĐD chỉ chiếm 23,5%, hài lòng chiếm 42,9%. Tỷ lệ này thấp hơn nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung [3], đặc biệt người bệnh rất không hài lòng chiếm 1,4%. Sau khi áp dụng mô hình AIDET thì tỷ lệ NB/NNNB rất không hài lòng và không hài lòng là 0%, tỷ lệ NB/NNNB rất hài lòng lên tới 45,1% và hài lòng chiếm đến 49,3%. Tỷ lệ này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị ánh Nhung [7].

5. KẾT LUẬN

Việc thực hiện giao tiếp theo mô hình AIDET của ĐD tại Bệnh viện Sản Nhi Ninh Bình đạt hiệu quả cao, sự khác biệt trước và sau nghiên cứu có ý nghĩa thống kê, đặc biệt là các bước: chào hỏi, thông báo, giải thích cho NB/NNNB tăng lên rõ rệt qua các thời điểm thực hiện.

Hiệu quả của việc áp dụng mô hình giao tiếp theo AIDET cho đội ngũ ĐD tại Bệnh viện đã được NB/NNNB đánh giá cao, thể hiện tỷ lệ hài lòng của NB/NNNB sau khi áp dụng mô hình này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Tổng kết công tác Công đoàn năm 2023, Bệnh viện Sản Nhi Ninh Bình.
- [2] Chauhan, G., Long, A., 2000. Communication is the essence of nursing care1: breaking bad news. *British Journal of Nursing* 9 (14), 931e938.
- [3] Võ Thị Thủy (2017). Hiệu quả của chương trình tập huấn giao tiếp của ĐD với mô hình AIDET. *Hội Hôi sức cấp cứu và chống độc Việt Nam*, pp.3-55.
- [4] Bộ Y tế (2014), Thông tư quy định về “Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế”, Số: 07/2014/TT-BYT, ngày 25/02/2014.
- [5] Hội Điều dưỡng Việt Nam (2012). Quyết định số 20 /QĐ – HDD, ngày 10/9/2012, Về việc ban hành Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên Việt Nam.
- [6] Annamma Varghese, et al (2016). Improving Patient Atisfaction Through Implementing AIDET. sigma.nursingrepository.org.
- [7] Nguyễn Thị Ánh Nhung (2019). “Hiệu quả can thiệp giao tiếp của Điều dưỡng thông qua sự hài lòng của người bệnh”. *Tạp chí Y học Thành phố Hồ Chí Minh*, 23 (5), 268-273.

