

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA THÁI NGUYÊN NĂM 2016

Đinh Ngọc Thành^{1*}, Nguyễn Thị Thúy Hà²,
Lê Thị Thu Trang², Nguyễn Thị Hương Giang²

¹Trường Đại học Y Dược - ĐH Thái Nguyên,

²Bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu: Xác định mức độ hài lòng của người bệnh nội trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế Bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên.

Phương pháp: Thiết kế mô tả cắt ngang đã được thực hiện để xác định mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên. 138 đối tượng là người bệnh nội trú trước khi ra viện đã được khảo sát sự hài lòng của họ với 36 khía cạnh giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế Bệnh viện bằng bộ câu hỏi tự điền, thang điểm từ 1 (rất không hài lòng) đến 5 (rất hài lòng)

Kết quả phân tích chỉ ra rằng điểm hài lòng trung bình mà người bệnh đánh giá về giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế Bệnh viện Trường là rất cao (Mean = 4,27; SD = 0,49). Tuy nhiên tỉ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng vẫn còn ở mức 8,3%.

Kết luận: Tỉ lệ người bệnh rất hài lòng 37,6%; hài lòng 54,1%; hài lòng chút ít 6,7%, không hài lòng 1,2% và rất không hài lòng là 0,4%.

Từ khóa: Hài lòng, người bệnh nội trú, hành vi giao tiếp, chất lượng chăm sóc, giao tiếp của nhân viên y tế

ĐẶT VẤN ĐỀ

Hài lòng của người bệnh là một trong các chỉ số có ý nghĩa để đảm bảo chất lượng của dịch vụ chăm sóc y tế là sự hài lòng của người bệnh [4].

Có nhiều yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh, trong đó hài lòng với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế là một yếu tố đặc biệt quan trọng. Sự hài lòng của người bệnh với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế được xác định là một chỉ dẫn phản ánh các nhu cầu của người bệnh được đáp ứng bởi sự chăm sóc của cơ sở dịch vụ y tế [5].

Nhận thức được vai trò quan trọng của giao tiếp ứng xử, Bộ Y tế ban hành thông tư 07/2014/TT-BYT quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế [3]. Đồng thời, Bộ Y tế cũng đã ra quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 06 năm 2015 về việc Phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” [2] Bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên đã triển

khai thực hiện các thông tư và quyết định này ngay từ khi có hiệu lực.

Để có thêm thông tin góp phần vào việc không ngừng cải thiện nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên chúng tôi thực hiện đề tài: “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế Bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên”.

Mục tiêu nghiên cứu: Xác định mức độ hài lòng của người bệnh nội trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế Bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là Người bệnh nội trú tại các khoa lâm sàng của Bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên, có đủ các tiêu chuẩn chọn mẫu, bao gồm: Đủ 18 tuổi trở lên; đã nằm viện ít nhất 48 giờ; có khả năng giao tiếp, đọc, viết, nghe và hiểu tiếng Việt; sau phẫu thuật ít nhất 72 giờ; sẵn sàng tham gia vào nghiên cứu. Những người bệnh trong tình trạng cấp cứu hoặc có rối loạn về nhận thức được loại ra khỏi danh sách khảo sát.

* Tel: 0912 805089, Email: thanhqldd2008@gmail.com

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang

Cỡ mẫu: Công thức ước tính cỡ mẫu tối thiểu cho một tỉ lệ đã được sử dụng để có 138 đối tượng đã tham gia vào nghiên cứu.

Chỉ tiêu nghiên cứu

1. Chỉ tiêu thuộc về các thông tin cơ bản của đối tượng: Tuổi, giới, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, số ngày nằm viện, tình hình sử dụng Bảo hiểm y tế (BHYT)

2. Chỉ tiêu đánh giá sự hài lòng của người bệnh: Các chỉ tiêu nghiên cứu là mức độ hài lòng của người bệnh với các khía cạnh giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế được đo bởi thang điểm “Likert Scale” có giá trị từ 1 đến 5: 1 là rất không hài lòng đến 5 là rất hài lòng. Các khía cạnh giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế, được người bệnh đánh giá bao gồm:

- Sự tiếp đón
- Việc phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết khi người bệnh nhập viện.
- Giải thích về tình trạng bệnh và tư vấn giáo dục sức khỏe
- Giúp người bệnh trong việc chăm sóc, ăn uống, vệ sinh hàng ngày
- Giải thích động viên trước khi làm thủ thuật/ Phẫu thuật.
- Việc công khai thuốc
- Lời nói, cử chỉ, thái độ thân thiện
- Không có thái độ gờm ý đòi tiền, quà, biểu hiện ban ơn
- Sự công bằng trong chăm sóc, không phân biệt đối xử
- Thủ tục hành chính
- Sự hợp tác của các Bác sỹ, Điều dưỡng khi chăm sóc điều trị cho người bệnh
- Công tác chăm sóc phục vụ

Công cụ thu thập số liệu:

Sử dụng bộ câu hỏi tự điền gồm 2 phần:

Phần thứ nhất: Hỏi về các thông tin cơ bản của các đối tượng nghiên cứu gồm các chỉ số: Tuổi, giới, tình trạng hôn nhân, trình độ văn hóa, số ngày nằm viện và loại hình bảo hiểm y tế đang sử dụng.

Phần thứ 2: Hỏi về sự hài lòng của người bệnh với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên. Bộ câu hỏi này được xây dựng dựa trên “Thang đo đánh giá giao tiếp giữa các cá

nhân” của Klakovich và Cruz (2006) [6] và Thông tư số 07/2014/TT-BYT “Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế”. Bộ câu hỏi này gồm có 36 câu và được chia làm 12 phần tương ứng với các chỉ tiêu nghiên cứu:

Cho mỗi câu, người trả lời sẽ đánh giá sự hài lòng của họ trong phạm vi 5 điểm của thang đo “Likert Scale” từ 1 là rất không hài lòng đến 5 là rất hài lòng.

Thời gian nghiên cứu: Số liệu được thu thập từ tháng 8 đến tháng 10 năm 2016

Kỹ thuật thu thập số liệu:

Các điều dưỡng trưởng của 4 Khoa lâm sàng (Nội, Ngoại, Phụ - Sản, các Chuyên khoa) của Bệnh viện Trường Đại học Y khoa được mời tham gia vào việc lập kế hoạch thu thập dữ liệu. Họ được đề nghị cung cấp chính xác số liệu về các người bệnh có đủ tiêu chuẩn nghiên cứu trước khi người bệnh có kế hoạch ra viện một ngày.

Nhà nghiên cứu rà soát lại các tiêu chuẩn chọn mẫu trước khi mời từng đối tượng đến phòng riêng để thu thập số liệu, ở đó không có cán bộ y tế qua lại.

Người bệnh được giải thích rõ ràng về mục đích của nghiên cứu và được khẳng định chắc chắn rằng sự trả lời của họ sẽ chỉ được dùng vào mục đích nghiên cứu khoa học, hoàn toàn được giữ bí mật. Người tham gia nghiên cứu được đề nghị tự hoàn thành bộ câu hỏi trong thời gian khoảng 20 phút.

Trong suốt thời gian đối tượng nghiên cứu trả lời các bộ câu hỏi, nhà nghiên cứu luôn có mặt trong phòng thu thập dữ liệu để giải thích những câu hỏi mà họ không rõ. Trước khi thu lại các bộ câu hỏi từ các đối tượng, nhà nghiên cứu đã kiểm tra cẩn thận về sự hoàn thành trả lời đủ tất cả các câu của bộ câu hỏi.

Phân tích số liệu:

Dữ liệu thu thập được đã được nhập vào phần mềm quản lý số liệu thống kê Epidata 3.1 và được phân tích bằng phần mềm thống kê SPSS 17.0.

Thống kê mô tả, bao gồm tỉ lệ phần trăm, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn, được sử dụng để mô tả cho các thông tin cơ bản, sự hài lòng của người bệnh với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**Đặc điểm chung về đối tượng nghiên cứu**

Các chỉ số về tuổi, giới, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, sử dụng bảo hiểm y tế và số ngày nằm viện của đối tượng nghiên cứu đã được đưa ra phân tích.

Bảng 1. Tuổi và số ngày nằm viện trung bình

Chỉ số (n = 138)	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Tuổi	42,86	15,86
Số ngày nằm viện	8,67	3,92

Nhận xét bảng 1: Tuổi trung bình của các đối tượng là tương đối cao. Số ngày nằm viện trung bình ở mức vừa phải.

Nhận xét bảng 2: Đối tượng tham gia nghiên cứu là nữ (57,2%) chiếm tỉ lệ cao hơn nam. Đối tượng đang có kết hôn chiếm tỉ lệ cao nhất, và có tỉ lệ thấp nhất là góa/ ly thân. Các đối tượng tham gia nghiên cứu có học vấn tương đối cao, chủ yếu có trình độ phổ thông trung học (42%), chiếm tỉ lệ ít nhất là đối tượng có học vấn tiểu học (2,2%). Hầu hết các đối tượng có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế, chỉ có 5% không có thẻ bảo hiểm y tế.

Bảng 2. Sự phân bố về giới tính, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn và sử dụng BHYT

Chỉ số (n = 138)	Số lượng	Tỉ lệ %
Giới tính		
Nam	59	42,8
Nữ	79	57,2
Tình trạng hôn nhân		
Đang có kết hôn	100	72,5
Độc Thân	31	22,5
Góa/ Ly thân	7	5,1
Trình độ học vấn		
Tiểu học	3	2,2
Trung học cơ sở	35	25,4
Phổ thông trung học	58	42
Đại học/ Sau ĐH	42	30,4
Bảo hiểm y tế		
Có BHYT	131	95
Không có BHYT	7	5

Mức độ hài lòng của người bệnh với giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế**Bảng 3.** Mức độ hài lòng chung của người bệnh với giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế

Người bệnh hài lòng	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ hài lòng
Mức độ hài lòng chung	4,27	0,49	Cao

Nhận xét: Sự hài lòng của người bệnh có điểm trung bình rất cao đạt 4,27 trên 5 (5 là điểm trung bình cao nhất).

Bảng 4. Mức độ người bệnh hài lòng theo các khía cạnh giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế

Nội dung khảo sát	Tỉ lệ % người bệnh hài lòng (n = 138)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng chút ít	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Sự tiếp đón của nhân viên y tế	0,3	0	6,2	56,3	37,2
2. Phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết khi người bệnh nhập viện	0,7	1,2	8,3	55,3	34,5
3. Giải thích về tình trạng bệnh và tư vấn GDSK	1,4	1,6	6,9	52,1	38,6
4. Giúp người bệnh trong việc chăm sóc, ăn uống, vệ sinh hàng ngày	1,0	1,6	7,7	60,0	29,7
5. Giải thích động viên trước khi làm thủ thuật (hay Phẫu thuật)	0,7	0,7	3,7	56,4	38,5
6. Việc công khai thuốc	0	2,4	8,8	54,6	34,2
7. Sự thể hiện lời nói, cử chỉ, thái độ thân thiện	0	0,5	5,3	56,5	37,7
8. Không có thái độ gọi ý đòi tiền, quà, biểu hiện ban ơn.	0	0	2,5	51,1	46,4
9. Công bằng trong chăm sóc, không phân biệt đối xử	0	1,0	2,2	51,4	45,4
10. Thủ tục hành chính	0,7	1,4	10,7	51,1	36,1
11. Sự thống nhất giữa các Bác Sỹ và Điều dưỡng trong khi Điều trị - Chăm sóc cho người bệnh	0,7	0	8	53,6	37,7
12. Công tác chăm sóc phục vụ	0,4	1,6	8,7	51,3	38,0
Tỉ lệ phân trăm chung	0,4	1,2	6,7	54,1	37,6

Nhận xét: Người bệnh đã đánh giá hài lòng và rất hài lòng với tỉ lệ rất cao (91,7%). Tỉ lệ được coi là chưa hài lòng chiếm 8,3%. Đáng lưu ý hơn cả là có 1% người bệnh rất không hài lòng về việc cán bộ y tế “Giúp người bệnh trong việc chăm sóc, ăn uống, vệ sinh hàng ngày”.

BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu ở Bảng 4 thể hiện mức độ hài lòng của người bệnh với giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên là rất cao. Kết quả này phù hợp với kết quả sau can thiệp tăng cường về giao tiếp ứng xử cho các điều dưỡng viên của Bệnh viện Đa khoa Trung ương Thái Nguyên năm 2014 [1]. Để giải thích cho kết quả này, chúng tôi cho rằng có hai lý do chính: Thứ nhất là, người Việt Nam thường rất tôn trọng thầy thuốc, bởi vì họ nghĩ cán bộ y tế đã làm việc rất vất vả đêm ngày để đem lại sức khỏe và cuộc sống cho họ, cung cấp các kiến thức chăm sóc sức khỏe cho họ, nên họ cho điểm hài lòng với cán bộ y tế thường là cao nhất; thứ hai là, theo tác giả Ozsoy and Akyol (2007) [7] hài lòng còn chịu ảnh hưởng rất nhiều bởi các yếu tố cá nhân, trong nghiên cứu này, tuổi trung bình của các đối tượng nghiên cứu là tương đối cao (42,9 tuổi) và những người đang có kết hôn chiếm đa số (72,5%), những đặc điểm này phù hợp với việc cho điểm đánh giá về sự hài lòng của họ là cao nhất [5]. Hơn nữa, các đối tượng hầu hết có thể bảo hiểm y tế, mọi chi phí của họ đã được cơ quan bảo hiểm chi trả nên điểm hài lòng của họ với giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế cao là phù hợp.

Tuy nhiên, khi xem xét kỹ từng chi tiết của các khía cạnh thì vẫn còn có đến 8,3% người bệnh chưa thực sự hài lòng với giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế. Đặc biệt, người bệnh đánh giá là rất không hài lòng còn chiếm 0,4% và không hài lòng là 1,2%. Tuy tỉ lệ không lớn nhưng điều đó ảnh hưởng rất xấu đến hình ảnh tốt đẹp của người cán bộ y tế cũng như thương hiệu của bệnh viện.

Người cán bộ y tế thường xuyên tiếp xúc với những khách hàng “đặc biệt” đó là người

bệnh. Người có bệnh thì tâm lý lo lắng, sợ hãi về nhiều mặt khiến cho họ trở nên khó tính, rất dễ trách móc, than phiền. Do đó làm hài lòng mọi người là khó, lại càng khó hơn khi người cán bộ y tế phải thường xuyên niềm nở, vui tươi, ân cần, quan tâm đến người bệnh, tránh sự vô cảm, thờ ơ với người bệnh. Muốn làm hài lòng người bệnh, người cán bộ y tế phải ý thức được việc “Xây dựng thương hiệu đơn vị”. Phải thực hiện thường xuyên thực hiện tốt, đầy đủ các nội dung của kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Một tập thể tốt, uy tín và được kính trọng không hoàn toàn nằm ở ban lãnh đạo, mà là ở tất cả mọi thành viên của bệnh viện kể cả người bảo vệ, lao công dọn vệ sinh, người giữ xe cũng cần ý thức xây dựng hình ảnh thương hiệu cho chính đơn vị mình. Muốn làm được điều này, trước tiên trong tập thể phải ứng xử với nhau có sự tôn trọng, ý thức làm tròn trách nhiệm của mình. Phải thực sự ý thức được người bệnh là khách hàng là người trả lương cho cán bộ y tế. Người cán bộ y tế phải luôn nhớ bệnh tật không phải là “cái tội”, nên phải biết cảm thông và chia sẻ với người bệnh. Phải luôn ý thức rằng người bệnh không bao giờ sai, chỉ có mình làm chưa tốt, bởi vậy, không bao giờ được phép tức giận với người bệnh.

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, sự “Giải thích về tình trạng bệnh và tư vấn giáo dục sức khỏe” là vấn đề người bệnh không hài lòng nhiều nhất. Quan điểm về người bệnh đã khác xưa, người bệnh phải là trung tâm, người bệnh phải được tham gia vào việc ra quyết định về phương pháp điều trị và chăm sóc sức khỏe, bởi sức khỏe là của họ. Bởi vậy, nếu cán bộ y tế giải thích không đến nơi đến chốn thì người bệnh không hiểu chính xác về bệnh, mức độ nặng của bệnh, dẫn tới có thể người bệnh lựa chọn cách chữa bệnh không phù hợp. Thêm nữa, không phải lúc nào cán bộ y tế cũng bên cạnh chăm sóc cho người bệnh, do đó việc quan trọng mà cán bộ y tế phải làm là tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh,

giúp họ nhận ra sức khỏe hiện tại của họ, đồng thời cung cấp cho người bệnh phương pháp tự chăm sóc để họ phần đầu cải thiện nâng cao sức khỏe cho bản thân họ.

“Giúp người bệnh trong việc chăm sóc, ăn uống, vệ sinh hàng ngày” và “Thủ tục hành chính” cũng là những vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhiều. Giúp người bệnh ăn uống và vệ sinh là công việc thường ngày của người điều dưỡng. Muốn cho người bệnh mau khỏi bệnh thì chăm sóc thuốc chu đáo là chưa đủ mà còn phải đảm bảo dinh dưỡng và đảm bảo vệ sinh thì mới có thể khỏi bệnh và mau hồi phục sức khỏe. Đây là vấn đề mà cán bộ làm công tác quản lý ở các Khoa/ Phòng và lãnh đạo bệnh viện phải thực sự quan tâm, phải tăng cường công tác kiểm tra giám sát.

KẾT LUẬN

Người bệnh điều trị tại Bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên có điểm hài lòng chung với giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế rất cao (Giá trị trung bình = 4,27; Độ lệch chuẩn = 0,49). Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng 37,6%; hài lòng 54,1%; hài lòng chút ít 6,7%, không hài lòng 1,2% và rất không hài lòng là 0,4%.

KHUYẾN NGHỊ

Để làm tăng tỷ lệ người bệnh hài lòng, hơn nữa, Bệnh viện Trường Đại học y khoa Thái Nguyên cần có kế hoạch cải thiện ngay về các vấn đề:

- Tăng cường giúp người bệnh trong việc chăm sóc, ăn uống, vệ sinh hàng ngày

- Cải tiến về thủ tục hành chính

- Đảm bảo sự thống nhất giữa Bác Sĩ và Điều dưỡng trong khi Điều trị - Chăm sóc cho người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ y tế (2015), *Quyết định Phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”*, Thư viện Pháp luật.
2. Bộ Y tế (2011), *Thông tư số 07/2011/TT-BYT “Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện*, Công báo Chính phủ, Số 115 + 116
3. Đinh Ngọc Thanh, Phạm Kim Lien, Ngô Xuan Long, Trương Việt Trương (2014), “The Evaluayion of Intervention Program to Enhance Communication For Nurses Through Patients’ Satisfaction In Thai Nguyen General Central Hospital, Vietnam”, *Journal of Nursing and Health Sciences*, 8 (3), pp. 1-10.
4. Ganova-Iolovska M., Kalinov K., Geraedts M. (2008), “Satisfaction of inpatients with acute coronary syndrome in Bulgaria”, *Health Qual Life Outcomes*, 6, p. 50.
5. Johansson P., Oleni M., Fridlund B. (2002), “Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study”, *Scand J Caring Sci*, 16 (4), pp. 337-44.
6. Klakovich M. D., Dela Cruz F. A. (2006), “Validating the Interpersonal Communication Assessment Scale”, *J. Prof. Nurs.*, 22 (1), pp. 60-67.
7. Ozsoy S. A., Ozgur G., & Akyol D. (2007), “Patient expectations and Satisfaction with nursing care in Turkey: A Literature review”, *International Nursing Review*, 24, pp. 249-255.

SUMMARY

A SURVEY ON INPATIENT'S SATISFACTION WITH COMMUNICATION OF HEALTH PERSONNEL IN HOSPITAL OF THAI NGUYEN UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY

**Đinh Ngọc Thanh^{1*}, Nguyen Thi Thuy Ha²,
Le Thi Thu Trang², Nguyen Thi Huong Giang²**

¹College of Medicine and Pharmacy,

²Hospital of Thai Nguyen University of Medicine

Research objective: To determine the satisfaction level of inpatients on communication behavior of health personnel in Hospital of Thai Nguyen University of Medicine

Research methodology: A cross sectional design was used to examine satisfaction level of inpatients in Hospital of Thai Nguyen University of Medicine. A sample of 138 patients were selected to answer 36 items of medical staff-patient communication questionnaire before leaving the hospital. A 5-likert scale self-reported questionnaire was designed to collect data.

Results: The findings of this study indicated that inpatients arranged their satisfaction level at very high score (Mean = 4.27; SD = 0.49). But the rare of unsatisfied patient was till 8.3).

Conclusion: The rate of inpatients who arranged their satisfaction level at very satisfied, satisfied, Slightly satisfied, dissatisfied and very dissatisfied were 37.6%; 54.1%; 6.7%, 1.2% and 0.4% respectively.

Key words: Satisfaction, inpatients, communication behavior, quality of care, medical staff.

Ngày nhận bài: 05/4/2017, Ngày phản biện: 26/4/2017, Ngày duyệt đăng: 12/5/2017

* Tel: 0912 805089, Email: thanhqldd2008@gmail.com