

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC CỦA ĐIỀU DƯỠNG, HỘ SINH TẠI BỆNH VIỆN ĐẠI HỌC Y DƯỢC HUẾ

Dương Thị Hồng Liên¹, Nguyễn Viết Tú¹, Trần Thị Thanh Thảo¹

DOI: 10.38103/jcmhch.2020.63.17

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Chất lượng dịch vụ chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh là một phần quan trọng trong toàn bộ chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế. Điều dưỡng, hộ sinh thực hiện tốt công tác chăm sóc góp phần làm cho người bệnh yên tâm, tin tưởng, hợp tác, tăng hiệu quả điều trị và tỷ lệ hài lòng của người bệnh.

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh tại Bệnh viện trường Đại học Y Dược Huế.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, chọn mẫu ngẫu nhiên đơn, 600 người bệnh điều trị nội trú tại 9 khoa lâm sàng trong bệnh viện bằng phiếu phát vấn.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh là 83,5%. Người bệnh hài lòng về công tác chăm sóc tinh thần (87,9%), kỹ năng chuyên môn của điều dưỡng, hộ sinh (84,3%), mối quan hệ giữa người bệnh và điều dưỡng, hộ sinh (80,7%), tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh (85,9%), công tác vệ sinh tại Bệnh viện (72,4%).

Kết luận: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung với chất lượng chăm sóc của ĐD hộ sinh là 83,5%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về công tác vệ sinh tại Bệnh viện còn thấp (72,4%).

Từ khóa: Chất lượng chăm sóc, điều dưỡng, hộ sinh, bệnh nhân.

ABSTRACT

ASSESSMENT OF PATIENT'S SATISFACTION ON THE NURSING CARE PROVIDED BY CLINICAL DEPARTMENTS IN HUE UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY HOSPITAL

Duong Thi Hong Lien¹, Nguyen Viet Tu¹, Tran Thi Thanh Thao¹

Background: The quality of nursing and midwifery care is an important part of the overall quality of health care. If nurses and midwives perform well the care, it will contribute to make patients feel secure, trust, cooperate, increase treatment efficiency and patient's satisfaction rate.

Objective: To assess the patient's satisfaction with nursing care provided by clinical departments in Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital in 2019.

Subject and method: A cross-sectional study was carried out on 600 inpatients at 9 clinical departments with the designed questionnaires.

1. Bệnh viện Trường Đại học
Y Dược Huế

- Ngày nhận bài (Received): 12/5/2020; Ngày phản biện (Revised): 30/05/2020;
- Ngày đăng bài (Accepted): 01/07/2020
- Người phản hồi (Corresponding author): Dương Thị Hồng Liên
- Email: honglienduongbvdy@gmail.com; ĐT: 0914203036

Result: The general proportion of patient satisfaction was 83,5%. Patients were satisfied more with mental health care services (87,9%), nursing care skills (84,3%) and the relationship between patients and nurses (80,7%), consulting health education services (85,9%). Patient were less satisfied with hospital hygiene (72,4%).

Conclusion: Overall, more patients show enthusiasm with the medical care provided by nurse (83,5%). However, the patient's satisfaction with hospital hygiene stood at only 72,4%.

Key words: Quality of nursing care, nurse, midwife

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ chăm sóc của điều dưỡng (ĐD) là một phần quan trọng trong toàn bộ chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế. Hiện nay, các bệnh viện đã và đang triển khai thông tư 07/2011/TT-BYT của Bộ Y tế về “Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện”, trong đó Điều 3, nguyên tắc chăm sóc của ĐD quy định: “Người bệnh là trung tâm của công tác chăm sóc nên phải được chăm sóc toàn diện, liên tục, bảo đảm hài lòng, chất lượng và an toàn”. Dịch vụ chăm sóc của ĐD với người bệnh liên quan đến công tác chăm sóc tinh thần, giáo dục sức khỏe, hỗ trợ thể chất và các hoạt động chuyên môn.

Trong thời gian qua, Bệnh viện Đại học Y Dược Huế đã có nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc cho người bệnh (NB), lấy NB làm trung tâm và xem sự hài lòng của NB trong công tác ĐD là thước đo về chất lượng chăm sóc.

Những năm qua, Bệnh viện Đại học Y Dược Huế chưa có đề tài nào nghiên cứu cụ thể sự hài lòng của NB về chất lượng chăm sóc của ĐD, HS. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài “Đánh giá sự hài lòng của NB về chất lượng chăm sóc của ĐD, hộ sinh tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế năm 2019” với mục tiêu “Đánh giá mức độ hài lòng của NB về chất lượng chăm sóc của ĐD, hộ sinh tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế năm 2019”.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1. Đối tượng, thời gian, địa điểm

Đối tượng: NB điều trị nội trú.

Tiêu chuẩn chọn mẫu: Bệnh nhân có ý lệnh ra viện trong ngày điều tra, trên 18 tuổi, có khả năng trả lời được phiếu điều tra. Đối với NB tại khoa Nhi,

chúng tôi lựa chọn người thường xuyên chăm sóc trẻ trong quá trình nằm viện để trả lời phiếu điều tra.

Thời gian: từ tháng 10 năm 2019 đến tháng 12 năm 2019.

Địa điểm: Các khoa lâm sàng tại Bệnh viện bao gồm: Phụ Sản, Nội TH-NT, Nội TM, Ung bướu, TMH-Mắt-RHM, Nhi Tổng hợp, Ngoại CTCH-LN, Ngoại Tiêu hóa, Ngoại TN-TK.

2.2. Phương pháp

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.2.2. Cỡ mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ngẫu nhiên sau:

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

Sử dụng giá trị p trong một nghiên cứu trước đây [4], $p=0,65$

Với độ tin cậy 95%, giá trị $Z_{(1-\alpha/2)}=1,96$, chọn sai số mong muốn, $d=0,04$, thay vào công thức tính được $n=546$, tính thêm 10% NB từ chối phỏng vấn nên chúng tôi tiến hành nghiên cứu 600 NB.

Phương pháp chọn mẫu: Xác định tỷ lệ NB nội trú của từng khoa lâm sàng được lựa chọn nghiên cứu trước khi lấy số liệu. Chia cỡ mẫu nghiên cứu lần lượt theo tỷ lệ NB của từng khoa đến khi đủ cỡ mẫu nghiên cứu.

2.2.3. Công cụ

Bộ công cụ được xây dựng trên mẫu phiếu khảo sát NB nội trú của Bộ Y tế, tham khảo từ nghiên cứu về sự hài lòng NB của Ngô Thị Lan Anh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình và Nguyễn Bá Anh tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức. Căn cứ vào tình hình thực tế của Bệnh viện, nhóm nghiên cứu đã thiết kế mẫu phiếu và tiến hành khảo sát thử tại các khoa lâm sàng trước khi tiến hành nghiên cứu.

Tiêu chuẩn đánh giá

Điểm hài lòng trung bình của từng yếu tố về chất lượng chăm sóc của ĐD được xác định từ điểm các tiêu mục và mã hóa thành 2 nhóm: Nhóm hài lòng với điểm ≥ 4 , nhóm không hài lòng với điểm < 4 . Điểm giới hạn giữa 2 nhóm của các yếu tố được tính bằng công thức: 4 điểm x số tiêu mục. Như vậy:

Yếu tố chăm sóc tinh thần của ĐD là: 4 điểm x 4 tiêu mục=16 điểm.

Yếu tố về các hoạt động chăm sóc của ĐD là: 4 điểm x 6 tiêu mục=24 điểm.

Yếu tố về tình trạng vệ sinh khoa phòng là: 4 điểm x 3 tiêu mục=12 điểm.

Yếu tố mối quan hệ giữa ĐD và NB là: 4 điểm x 4 tiêu mục=16 điểm.

Yếu tố về tư vấn giáo dục sức khỏe của ĐD là: 4 điểm x 4 tiêu mục=16 điểm.

Hài lòng chung của NB là: 4 điểm x 21 tiêu mục= 84 điểm.

2.2.4. Phương pháp thu thập số liệu

Phỏng vấn trực tiếp NB bằng bộ câu hỏi được thiết kế sẵn, nhập số liệu.

2.2.5. Xử lý số liệu

Phần mềm SPSS 20.0

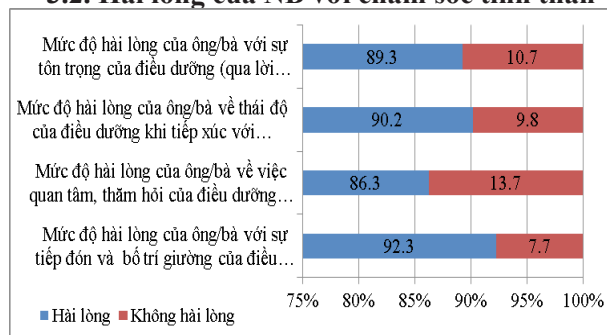
III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin về đối tượng

Bảng 1: Thông tin về đối tượng nghiên cứu

Thông tin chung		n	%
Tuổi	18-29	29	4,8
	30-39	22	3,7
	40-49	163	27,2
	50-59	217	36,2
	≥ 60 tuổi	169	28,2
Giới	Nam	302	50,3
	Nữ	298	49,7
Trình độ học vấn	Không biết chữ	31	5,2
	Tiểu học	152	25,3
	Trung học CS, trung học PT	293	48,8
	Trung cấp, cao đẳng, đại học, sau đại học	124	20,7
Nghề nghiệp	Cán bộ hưu trí	27	4,5
	Làm nông	118	19,7
	Công nhân, viên chức	198	33
	Khác (buôn bán, nội trợ, lao động tự do...)	257	42,8
Nơi cư trú	Nội tỉnh	581	96,8
	Ngoại tỉnh	19	3,2
Thời gian nằm viện	3-7 ngày	431	71,8
	8-14 ngày	134	22,3
	Trên 14 ngày	35	5,9
Chế độ bảo hiểm y tế (BHYT)	Có thẻ BHYT	584	97,3
	Không có thẻ BHYT	16	2,7

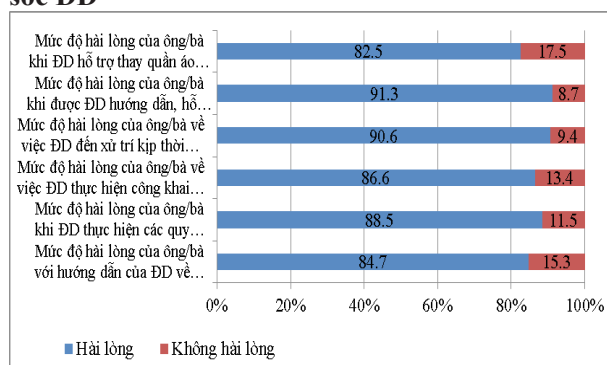
3.2. Hải lòng của NB với chăm sóc tinh thần



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng của NB với chăm sóc tinh thần

Sự tôn trọng của ĐD với NB với 89,3%; hài lòng với thái độ của ĐD khi tiếp xúc với NB là 90,2%; hài lòng việc quan tâm, thăm hỏi của ĐD là 86,3%; hài lòng với tiếp đón và bố trí giường của ĐD là 92,3%.

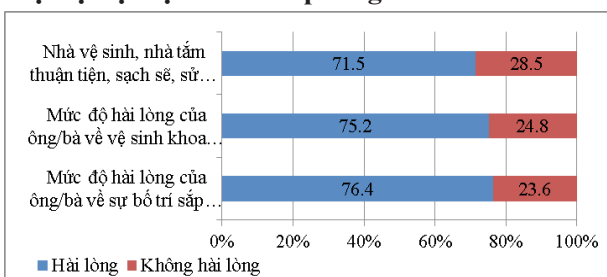
3.3. Hải lòng của NB với các hoạt động chăm sóc ĐD



Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng của NB với các hoạt động chăm sóc

Có 88,5% NB hài lòng với ĐD thực hiện các quy trình kỹ thuật. Tỷ lệ hài lòng về việc công khai thuốc của ĐD là 86,6% và tỷ lệ NB hài lòng về hỗ trợ, hướng dẫn khi đi làm các xét nghiệm 91,3%.

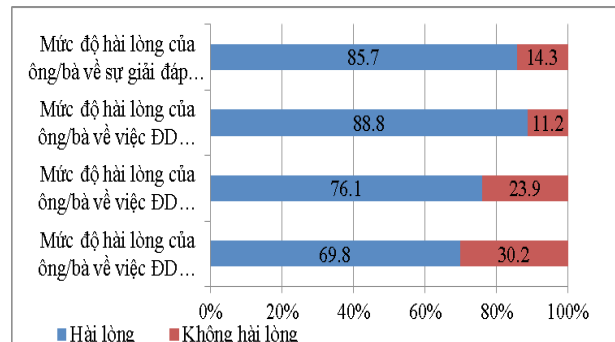
3.4. Hải lòng của NB với tình trạng vệ sinh, trật tự nội vụ của khoa phòng



Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng của NB với tình trạng vệ sinh, trật tự nội vụ

Có 76,4% NB về bố trí sắp xếp gọn gàng trong buồng bệnh. Tình trạng vệ sinh khoa phòng với tỷ lệ 75,2% và nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt là 71,5%.

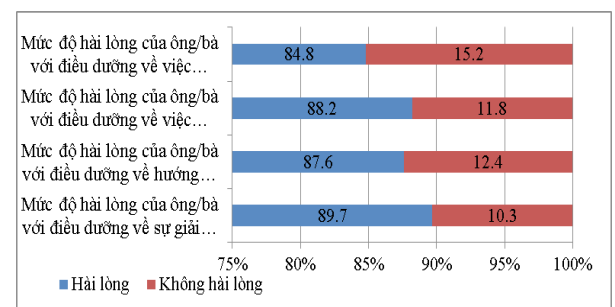
3.5. Hải lòng của NB về mối quan hệ ĐD



Biểu đồ 4: Tỷ lệ hài lòng của NB với mối quan hệ giữa ĐD và NB

Có 96,8% tỷ lệ NB hài lòng về ĐD không gây phiền hà tới NB khi thực hiện chăm sóc; tỷ lệ hài lòng về việc ĐD hướng dẫn nội quy của khoa phòng, nội quy của bệnh viện là 78,1%; ĐD giải đáp những băn khoăn, thắc mắc của ĐD khi ông/bà cần là 94,7% và NB hài lòng về ĐD chào hỏi và tự giới thiệu bản thân mỗi khi tiếp xúc với NB là 79,8%.

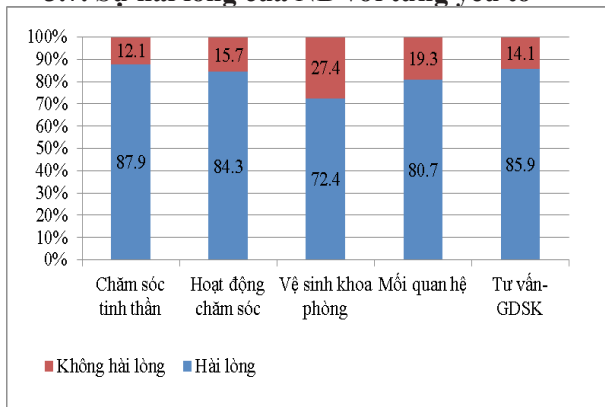
3.6. Hải lòng của NB với việc tư vấn, giáo dục sức khỏe (GDSK) của ĐD



Biểu đồ 5: Tỷ lệ hài lòng của NB về tư vấn, giáo dục sức khỏe (GDSK) của ĐD

Có 87,6% tỷ lệ hài lòng với ĐD về hướng dẫn những vấn đề cần theo dõi trong và sau khi sử dụng thuốc; 88,2% NB hài lòng với ĐD về việc hướng dẫn luyện tập, phục hồi chức năng đề phòng biến chứng trong thời gian nằm viện; 74,6% NB hài lòng với ĐD về sự giải thích, hướng dẫn chế độ ăn theo bệnh tật và có 86,4% NB hài lòng về việc giải thích chế độ sinh hoạt, nghỉ ngơi trong quá trình nằm viện.

3.7. Sự hài lòng của NB với từng yếu tố



Biểu đồ 6. Tỷ lệ hài lòng của NB với từng yếu tố

NB hài lòng nhất với các hỗ trợ về tinh thần của ĐD là 87,9%; hài lòng với các hoạt động chăm sóc của ĐD đạt 84,3%; hài lòng với mối quan hệ của ĐD với NB trong quá trình chăm sóc là 80,7%; 85,9% NB hài lòng với công tác tư vấn giáo dục sức khỏe của ĐD và chỉ có 72,4% NB hài lòng về công tác vệ sinh tại Bệnh viện.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Về đối tượng nghiên cứu

NB được khảo sát có độ tuổi trên 50 tuổi chiếm 64,4%, đây là đối tượng có thể mắc bệnh mạn tính, khả năng nằm viện nhiều lần, nhiều nơi nên có cảm giác quen thuộc, thích nghi hơn ở môi trường bệnh viện và có sự cảm thông chia sẻ với đội ngũ ĐD; NB có độ tuổi <39 chiếm 8,5%, đây là độ tuổi trẻ, ít mắc bệnh hơn, phù hợp với đặc điểm mô hình bệnh tật chung.

Số ngày nằm điều trị trung bình theo kết quả khảo sát là 6,85 ngày, thời gian này đủ để NB có thể cảm nhận và đánh giá được các dịch vụ chăm sóc của ĐD.

Đa số bệnh nhân điều trị đều có thể bảo hiểm y tế (BHYT) chiếm 97,3%, NB không có thẻ BHYT hoặc vì lý do nào đó không sử dụng thẻ BHYT chiếm 2,7%. Điều này cũng có phần nào ảnh hưởng đến tâm lý chung của NB về các dịch vụ y tế mà phải chi trả.

4.2. Sự hài lòng của NB với các yếu tố về công tác chăm sóc của ĐD.

4.2.1. Sự hài lòng của NB về chăm sóc hỗ trợ tinh thần của ĐD

Tỷ lệ NB hài lòng về công tác chăm sóc hỗ trợ tinh thần của ĐD là 87,9% tương đương với nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh (87,3%) [2] cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý (79,8%) [4].

Có đến 13,7% NB chưa hài lòng về việc được quan tâm, động viên. Thực tế, khối lượng công việc của người ĐD khá nhiều cho những công việc gián tiếp, nhiều ĐD chưa chủ động và có thói quen trong việc động viên, an ủi và hỏi thăm tình hình diễn biến bệnh. Đa số đội ngũ ĐD còn rất trẻ nên kỹ năng giao tiếp và nắm bắt tâm lý còn hạn chế.

4.2.2. Sự hài lòng của NB về chăm sóc chuyên môn của ĐD

Tỷ lệ hài lòng của NB về các hoạt động chăm sóc của ĐD là 84,3%.

Có 88,5% NB hài lòng với việc thực hiện các quy trình kỹ thuật. Tỷ lệ này tương đương với nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh (90,5%) [2] và nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý (89,4%) [4]. ĐD khi thực hiện các kỹ thuật chăm sóc trên NB chưa giải thích, thông báo cụ thể cho NB. Đồng thời là bệnh viện Trường có nhiều sinh viên thực tập nên phần nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB.

Có 86,6% NB hài lòng thực hiện công khai thuốc. Hiện nay, Bệnh viện đã ứng dụng công nghệ thông tin, triển khai công khai thuốc cho NB từ phần mềm nên việc công khai thuốc được thực hiện khá tốt và được đánh giá cao. Tuy nhiên, những trường hợp ĐD không thực hiện công khai thuốc kịp thời cho NB có thể do bác sĩ cho y lệnh thuốc đột xuất hoặc bệnh mới chuyển từ phòng mổ cần phải dùng thuốc ngay.

NB hài lòng với việc hỗ trợ ăn uống, đi lại, vệ sinh cá nhân, thay quần áo tại bệnh viện là 82,5%. Công tác này phần lớn do người nhà NB thực hiện với sự hướng dẫn của người ĐD trừ các trường hợp NB nặng, NB hôn mê. Đây là kết quả của tình trạng chung của các bệnh viện do tình trạng quá tải trong công việc và quá tải bệnh nhân.

4.2.3. Sự hài lòng của NB tình trạng vệ sinh khoa phòng

NB hài lòng chung về công tác vệ sinh có tỷ lệ là 72,4%; tỷ lệ này thấp hơn tỷ lệ trong nghiên cứu của Nguyễn Bá Anh tại Bệnh viện Việt Đức là 97,1% [4].

Trong nghiên cứu này chỉ có 71,5% NB hài lòng về nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt. Nguyên nhân một phần từ phía NB có thể do tần suất sử dụng quá lớn của người nhà (ít nhất 1-2 người nhà/NB) và NB, một số cá nhân không có ý thức giữ gìn vệ sinh chung; Một phần cơ sở hạ tầng nhà vệ sinh cũ, tần suất vệ sinh của nhân viên chưa thường xuyên và cơ chế quản lý gián tiếp qua công ty vệ sinh có một số vấn đề tồn tại.

4.2.4. Sự hài lòng của NB về mối quan với hệ ĐD

NB hài lòng với mối quan hệ của ĐD là 80,7% tương đương với kết quả nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh (80,5%) [2], nhưng cao hơn kết quả nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý (70,7%) [3].

Còn 20,2% NB chưa hài lòng về việc ĐD giới thiệu bản thân khi tiếp xúc với NB. Việc ĐD giới thiệu bản thân mình với NB sẽ giúp cho NB cảm thấy được tôn trọng, tiện giao tiếp, liên lạc đồng thời tăng tính trách nhiệm đối với điều dưỡng.

Có 83,1% tỷ lệ NB hài lòng về việc hướng dẫn nội quy khoa/phòng, bệnh viện và quyền lợi của NB. Điều này cho thấy ĐD cần thực hiện nghiêm túc công việc này theo bảng mô tả công việc, theo chức năng nhiệm vụ của ĐD.

NB hài lòng về việc ĐD không gây phiền hà cho bệnh nhân và kịp thời giải đáp những băn khoăn, thắc mắc với tỷ lệ 96,8% và 94,7%. Kết quả chứng tỏ ĐD, HS tại Bệnh viện luôn quan tâm đến NB tạo cho bệnh nhân thực sự thoải mái, giảm lo lắng để an tâm điều trị.

4.2.5. Sự hài lòng của NB về yếu tố tư vấn, giáo dục sức khỏe trong thời gian điều trị tại Bệnh viện

Có 85,9% NB hài lòng với sự tư vấn và giáo dục sức khỏe của ĐD. Tỷ lệ này cao hơn so với nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh là 72% [2] và nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý 66,5% [4]. Sự khác biệt này

có thể do, đội ngũ bác sĩ tại Bệnh viện là những giảng viên tại trường Đại học Y Dược Huế là điều kiện thuận lợi để các ĐD, hộ sinh thường xuyên cập nhật và có thông tin về giáo dục sức khỏe (chế độ ăn, vận động, sử dụng thuốc...); Phòng ĐD của Bệnh viện trực tiếp hướng dẫn cho toàn thể đội ngũ ĐD, HS phương pháp tư vấn giáo dục và giám sát định kỳ; Đa số đội ngũ ĐD còn trẻ, trình độ đại học được phân bổ đều giữa các khoa, đồng thời điều dưỡng cũng được đào tạo, huấn luyện về kỹ năng này cũng như được cung cấp nhiều phương tiện, tài liệu GDSK nên khả năng thực hiện việc tư vấn giáo dục sức khỏe khá tốt.

V. KẾT LUẬN

Hài lòng về chăm sóc tinh thần (87,9%), hoạt động chăm sóc chuyên môn (84,3%), mối quan hệ ứng xử của ĐD (80,7%) và tư vấn giáo dục sức khỏe (85,9%). Tuy nhiên, công tác vệ sinh tại Bệnh viện có tỷ lệ NB hài lòng thấp nhất với 72,4%.

VI. KHUYẾN NGHỊ

Tăng cường kiểm tra giám sát thực hiện vệ sinh bệnh viện, điều chỉnh những tồn tại trong quản lý đối với công ty vệ sinh. Trong thời gian sớm nhất, Bệnh viện cần cải tạo các công trình vệ sinh đạt tiêu chuẩn cao hơn.

Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về tâm lý NB kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng chuyên môn, phương pháp tư vấn giáo dục sức khỏe cho ĐD, hộ sinh toàn bệnh viện nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử cho ĐD, HS.

Phòng Điều dưỡng định kỳ tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của NB đối với công tác chăm sóc theo từng quý nhằm nắm bắt thực trạng, phân tích các nguyên nhân và đưa ra các giải pháp kịp thời nhằm cải thiện chất lượng chăm sóc, tăng sự hài lòng NB.

Phòng Điều dưỡng, Điều dưỡng Trưởng các khoa phải tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy định, quy trình kỹ thuật chăm sóc toàn bộ ĐD, HS.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2011) Thông tư 07/2011/TT-BYT ngày 26/01/2011 về Hướng dẫn công tác chăm sóc người bệnh trong các bệnh viện.
2. Ngô Thị Lan Anh (2017) Đánh giá sự hài lòng người bệnh về chất lượng chăm sóc điều dưỡng tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2017. Tạp chí Y Dược lâm sàng 108, Hà Nội.
3. Nguyễn Ngọc Lý (2013) Đánh giá sự hài lòng người bệnh về chất lượng chăm sóc điều dưỡng tại khoa Nội Tổng hợp, Bệnh viện Tuyên Quang. Tạp chí Điều dưỡng số 4, Hà Nội.
4. Nguyễn Bá Anh (2012) Đánh giá sự hài lòng người bệnh về chất lượng chăm sóc điều dưỡng tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức năm 2012. Luận văn Thạc sĩ Quản lý Bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.