

KHẢO SÁT KIẾN THỨC VỀ SỰ CỐ Y KHOA CỦA ĐIỀU DƯỠNG, KỸ THUẬT VIÊN BỆNH VIỆN BỎNG QUỐC GIA NĂM 2020

Nguyễn Thị Lương, Lê Thị Dung
Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác

TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả kiến thức của điều dưỡng viên, kỹ thuật viên về sự cố y khoa (SCYK), dựa trên kết quả khảo sát 145 điều dưỡng viên, kỹ thuật viên làm việc tại Bệnh viện Bỏng Quốc gia năm 2020.

Kết quả cho thấy rằng: Tỷ lệ điều dưỡng, kỹ thuật viên có kiến thức đạt chiếm 98,6%, trong đó 4,8% đạt Giỏi, 46,2% đạt Khá. Các tác hại của sự cố y khoa tỉ lệ trả lời đúng chiếm 99,31%; Sự cố do phẫu thuật, thủ thuật trả lời đúng đạt 97,24%. Tuy nhiên, còn nhiều hạn chế trong kiến thức của điều dưỡng, kỹ thuật viên về một số nội dung cụ thể của sự cố y khoa. Chưa thấy mối liên hệ giữa điểm kiến thức và các đặc điểm giới tính, trình độ chuyên môn, thâm niên công tác và đơn vị công tác của điều dưỡng, kỹ thuật viên tham gia khảo sát ($p > 0,05$).

Từ khóa: An toàn người bệnh, sự cố y khoa.

SUMMARY

The study describes the knowledge of nurses and technicians about medical incidents (SCYK), based on the results of surveying 145 nurses and technicians working at the National Burn Hospital in 2020.

Results show that: The rate of knowledgeable nurses and technicians accounts for 98.6%, of which 4.8% is Excellent; 46.2% is Fair. The harmful effects of medical incidents accounted for 99.31% of correct responses; Problems caused by surgery and procedures with correct answers reached 97.24%. However, there are still many limitations in the knowledge of nurses and technicians about some specific contents of medical incidents: No relationship between knowledge scores and gender characteristics, professional qualifications, working seniority and the working unit of nurses, technicians participating in the survey has not been found ($p > 0.05$).

Keywords: Safety of patients, medical incidents.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Một trong số những nguy cơ người bệnh có thể gặp trong quá trình điều trị đó là Sự cố y khoa (SCYK). Theo Tổ chức Y tế Thế giới, SCYK được định nghĩa là các tình huống không mong muốn xảy ra trong quá trình chẩn đoán, chăm sóc và điều trị, do các yếu tố khách quan, chủ quan mà không phải do diễn biến bệnh lý hoặc cơ địa người bệnh, tác động sức khỏe, tính mạng của người bệnh.

SCYK là một trong những vấn đề liên quan đến chất lượng điều trị và chăm sóc người bệnh đang được cả thế giới quan tâm nhiều hơn trong những năm gần đây. Các SCYK có thể xảy ra ở bất cứ công đoạn nào của mọi quy trình từ chẩn đoán, chăm sóc đến điều trị. Đặc biệt, bệnh viện (BV) là nơi các thầy thuốc thường xuyên bị áp lực công việc do tình trạng quá tải và áp lực về tâm lý, vì vậy, sự cố y khoa không mong muốn là điều khó tránh khỏi và trong nhiều trường hợp ngoài tầm kiểm soát. Khi sự cố xảy ra, cả người bệnh và thầy thuốc đều là nạn nhân [1].

Để giảm thiểu SCYK thì một trong những vấn đề trọng tâm là phải nâng cao nhận thức, thái độ của nhân viên y tế với vấn đề an toàn người bệnh, giảm thiểu các nguy cơ gây hại cho người bệnh; hạn chế các sự cố lặp lại. Xác định được công tác của người điều dưỡng, kỹ thuật viên (ĐD, KTV) có liên quan trực tiếp đến SCYK, chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu đề tài “*Khảo sát kiến thức về SCYK của ĐD, KTV tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2020*” nhằm mục đích đánh giá thực trạng kiến thức của ĐD, KTV tại Bệnh viện Bông quốc gia Lê Hữu Trác năm 2020 và các yếu tố liên quan.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Bao gồm toàn bộ ĐD, KTV công tác tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác có mặt tại thời điểm khảo sát (8/2020). Tổng cộng: 145 người.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- *Thiết kế nghiên cứu*: Nghiên cứu cắt ngang, mô tả có phân tích.

- *Công cụ thu thập thông tin*: Điều tra kiến thức của ĐD, KTV bằng Phiếu khảo sát gồm 20 câu hỏi kiến thức về sự cố y khoa được thiết kế dưới dạng câu hỏi nhiều lựa chọn, dựa trên “Tài liệu đào tạo an toàn người bệnh” của Bộ Y tế năm 2014 [2].

Cách tính điểm như sau: Trả lời đúng mỗi câu được 1 điểm và trả lời sai được 0 điểm. Căn cứ tiêu chuẩn của tiêu chí đo lường kết quả học tập của MsDonald để phân loại thành 5 mức: *Xuất sắc* (19 - 20 điểm); *Giỏi* (16 - 18 điểm); *Khá* (14 - 15 điểm); *Trung bình* (10 - 13 điểm) và *Không đạt* (≤ 9 điểm).

- *Phương pháp thu thập thông tin*: Phỏng vấn trực tiếp ĐD, KTV theo bộ câu hỏi soạn sẵn trong phiếu khảo sát, sau khi đã giải thích rõ ràng mục đích, nội dung của việc khảo sát, điều tra. ĐD, KTV trả lời phiếu khảo sát được phép dấu tên và trả lời bằng cách đánh dấu (x) vào ô đã lựa chọn.

* Phương pháp xử lý số liệu:

- Lượng hóa các số liệu theo đáp án cho mỗi câu hỏi điều tra: chia làm hai nhóm có kết quả trả lời phù hợp hoặc không phù hợp.

- Tính tỷ lệ phần trăm cho từng nội dung trả lời.

- Các số liệu thu thập sẽ được lập bảng, xử lý theo các thuật toán thống kê bằng phần mềm SPSS 20.0, kiểm định bằng T-Student, $p < 0,05$ được coi có ý nghĩa thống kê.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 3.1. Một số đặc điểm đối tượng tham gia nghiên cứu (n = 145)

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ
Giới tính	Nữ	107	73,8 %
	Nam	38	26,2 %
Trình độ chuyên môn	SĐH	2	1,4 %
	Đại học	33	22,7
	Cao đẳng	59	40,7 %
	Trung cấp	51	35,2 %
Đơn vị công tác	Khối lâm sàng	122	84,1%
	Khối CLS	18	12,4%
	Khác (*)	05	3,5%
Thâm niên công tác	< 5 năm	03	2,1%
	5 - 10 năm	35	24,1%
	10 - 19 năm	75	51,7%
	≥ 20 năm	32	22,1%

(*): Điều dưỡng khối cơ quan có tham gia chăm sóc người bệnh.

Nhận xét: Trong 145 ĐD, KTV tham gia nghiên cứu thì nữ giới chiếm đa số (73,8%); nhóm có trình độ cao đẳng và trung cấp chiếm chủ yếu (75,9%), số có trình độ đại học là 22,7% và sau đại học chỉ chiếm 1,4%. Về thâm niên công tác: Số từ 10 - 19 năm chiếm tỷ lệ cao nhất

(51,7%), tiếp theo là từ 5 - 10 năm chiếm 24,1%, trên 20 năm là 22,1% và dưới 5 năm chỉ chiếm 2,1%. Phần lớn đối tượng tham gia nghiên cứu công tác tại các khoa lâm sàng (84,1%), tương ứng với sự phân bố ĐD, KTV tại Bệnh viện.

Bảng 3.2. Kiến thức về sự cố y khoa của ĐD, KTV (n = 145)

Nội dung khảo sát	Đúng		Sai	
	n	%	n	%
Các tác hại sự cố y khoa	144	99,31	1	0,69
Những yêu cầu của phẫu thuật/thủ thuật chính xác người bệnh	144	99,31	1	0,69
Sự cố do phẫu thuật, thủ thuật	141	97,24	4	2,76
Các nhóm nguyên nhân dẫn đến sự cố y khoa	124	85,52	21	14,48
Các nhóm triệu chứng của hội chứng hệ thống suy yếu	136	93,79	9	6,21
Quản lý tốt thông tin	138	95,17	7	4,83
Nhận y lệnh miệng	117	80,69	28	19,31
Những sai sót xảy ra trong sử dụng thuốc	144	99,31	1	0,69

Nội dung khảo sát	Đúng		Sai	
	n	%	n	%
Những sự cố nào được coi là SCYK	144	99,31	1	0,69
Minh bạch thông tin về sự cố y khoa thể hiện sự tôn trọng đối với người bệnh	138	95,17	7	4,83
Người bệnh có quyền được thông tin đầy đủ và kịp thời về các sự cố y khoa đã xảy ra đối với họ	139	95,86	6	4,14

Nhận xét: Các ĐD, KTV trả lời đúng phần lớn các câu hỏi như: Các tác hại của sự cố y khoa tỉ lệ trả lời đúng chiếm 99,31%; Sự cố do phẫu thuật, thủ thuật trả lời đúng đạt 97,24%. Tuy nhiên vẫn còn

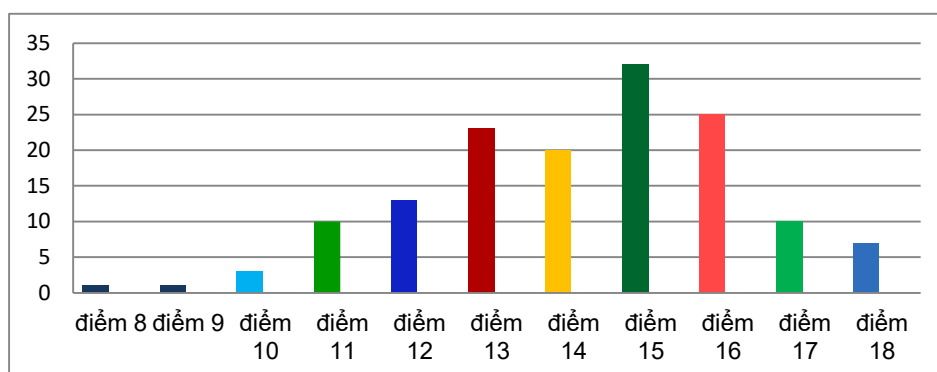
một số nội dung trả lời sai với tỷ lệ cao. Các nhóm nguyên nhân dẫn đến SCYK điều dưỡng trả lời sai khá nhiều (14,48%). Nhận y lệnh miệng trả lời sai chiếm 19,31%.

Bảng 3.3. Đánh giá mức độ kiến thức về SCYK (n = 145)

Mức độ kiến thức	n	Tỷ lệ (%)
Không đạt (< 50%, 0 - 9 điểm)	2	1,4
Trung bình (50 - 70%, 10 - 14 điểm)	69	47,6
Khá (70 - 85%, 15 - 17 điểm)	67	46,2
Giỏi (90%, 18 - 20 điểm)	7	4,8
Cộng	145	100%

Nhận xét: Phần lớn đối tượng khảo sát có kiến thức đạt trở lên (98,6%), trong đó đạt Trung bình chiếm tỷ lệ cao nhất

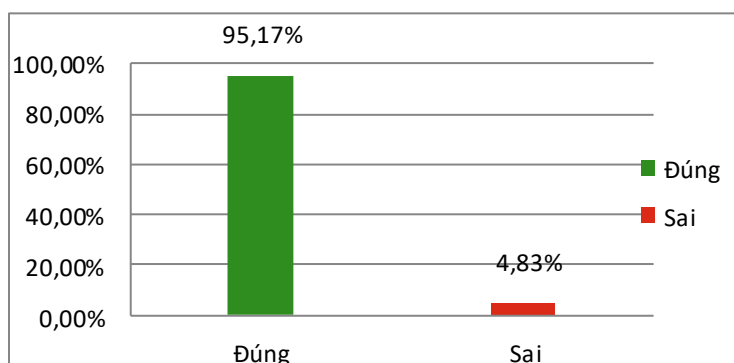
(47,6%), tiếp theo là Khá (46,2%), Giỏi (4,8%), chỉ có 02 người không đạt (1,4%).



Biểu đồ 3.1. Phân bố điểm đánh giá kiến thức về sự cố y khoa

Nhận xét: Tổng điểm đánh giá kiến thức về sự cố y khoa của điều dưỡng - kỹ thuật viên dao động từ 8 điểm (0,69%)

đến 18 điểm (4,83%), điểm trung bình là $14,26 \pm 2,038$.



Biểu đồ 3.2. Thái độ của ĐD, KTV về tính minh bạch thông tin SCYK

Nhận xét: Hầu hết (95,17%) điều dưỡng - kỹ thuật viên tham gia nghiên cứu nhất trí về việc cần minh bạch thông tin sự cố y khoa, chỉ có 4,83% là không đồng tình.

Bảng 3.4. Kiến thức của ĐD, KTV về SCYK theo các đặc điểm nghiên cứu (n = 145)

Đặc điểm		Kết quả				p
		Không đạt n, (%)	TB n, (%)	Khá n, (%)	Giỏi n, (%)	
Giới tính	Nữ (n=107)	1 (0,9)	53 (49,5)	48 (44,9)	5 (4,7)	0,237
	Nam (n=38)	1 (2,6)	16 (42,2)	19 (50)	2 (5,2)	
Trình độ CM	ĐH và SDH (n=35)	0 (0)	13 (37,2)	20 (57,1)	2 (5,7)	0,693
	CĐ (n=59)	0 (0)	27 (45,8)	29 (49,1)	3 (5,1)	
	TH (n=51)	2 (3,9)	29 (56,9)	18 (35,3)	2 (3,9)	
Thâm niên công tác	< 10 năm (n=38)	1 (0,9)	15 (39,5)	19 (50)	3 (7,9)	0,573
	≥ 10 năm (n=107)	1 (0,9)	54 (50,5)	48 (44,9)	4 (3,7)	
Đơn vị công tác	Lâm sàng (n = 122)	2 (1,6)	59 (48,4)	55 (45,1)	6 (4,9)	0,652
	CLS + khác (n = 23)	0 (0)	10 (43,5)	12 (52,2)	01 (4,3)	

Nhận xét: Chưa thấy có mối liên hệ giữa điểm kiến thức về SCYK với các đặc điểm giới tính, trình độ chuyên môn, thâm niên công tác và đơn vị công tác của ĐD, KTV tham gia khảo sát ($p > 0,05$).

Bảng 3.5. Nguồn kiến thức về SCYK (n = 145)

Nguồn gốc	n	Tỷ lệ %
Tự tìm hiểu, cập nhật	13	8,9
Khoa phổ biến, kết hợp	102	70,3
Bệnh viện tập huấn	30	20,8

Nhận xét: Nguồn kiến thức về SCYK mà ĐD, KTV thu nhận được chủ yếu thông qua phổ biến tại đơn vị công tác, trong các

buổi giao ban, sinh hoạt khoa học, tập huấn chung với các chuyên đề khác; chỉ có 8,9% tự cập nhật kiến thức qua đài, báo, mạng, ...

4. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm của đối tượng tham gia nghiên cứu

Nghiên cứu được khảo sát trên 145 ĐD, KTV đang công tác Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác, trong đó tỷ lệ nữ giới chiếm đa số (73,8%) cao hơn so với nam. Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh Hương và cộng sự (2017): Tỷ lệ ĐD nữ chiếm 89,2% [3]; của Cao Thị Mỹ Châu và cộng sự (2017) là 85,4% [4]. Điều này phù hợp với thực tế là điều dưỡng, KTV nữ là lực lượng chiếm đa số so với số điều dưỡng, KTV nam tại Bệnh viện Bông Quốc gia, cũng như tại các bệnh viện trong toàn quốc nói chung. Đây là một trong những đặc trưng của nghề điều dưỡng, nghề đòi hỏi phải có tính chịu khó, kiên nhẫn, những kỹ năng nhẹ nhàng, nhanh nhẹn trong công việc, phù hợp hơn với giới nữ.

Trình độ chuyên môn của điều dưỡng, kỹ thuật viên Bệnh viện phân bố ở cả 3 cấp độ đào tạo là đại học và sau đại học chiếm 24,1%, cao đẳng là 40,7% và trung học 35,2%. Nhóm điều dưỡng có trình độ cao đẳng trở lên chiếm tỷ lệ 64,83% cho thấy mặt bằng trình độ điều dưỡng, kỹ thuật viên của Bệnh viện là khá cao, đây là yếu tố thuận lợi cho công tác đào tạo và cập nhật kiến thức mới.

Thâm niên công tác của đối tượng nghiên cứu cho thấy nhóm từ 10 đến 19 năm đạt 51,7%, đây là con số đáng mừng vì Bệnh viện đang có một đội ngũ điều dưỡng, kỹ thuật viên giàu kinh nghiệm trong chuyên môn, khả năng tiếp cận kiến thức mới tốt, tuy nhiên điều này cũng dễ

phát sinh tư tưởng chủ quan, có thể dẫn đến việc bỏ sót các bước trong thực hiện quy trình kỹ thuật.

4.2. Kiến thức của điều dưỡng, kỹ thuật viên về sự cố y khoa

Kết quả bảng 3.3 cho thấy, hầu hết ĐD, KTV có kiến thức về SCYK đạt yêu cầu (98,6%), trong đó đạt điểm khá và giỏi chiếm tới 51,0%, số đạt điểm trung bình chiếm 47,6%, không đạt yêu cầu là 1,4%. Điểm trung bình là $14,26 \pm 2,038/20$ điểm. Điều này cho thấy đội ngũ điều dưỡng, kỹ thuật viên của Bệnh viện Bông Quốc gia nắm được các kiến thức chủ yếu về sự cố y khoa.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nhiều nghiên cứu khác khảo sát về thái độ, kiến thức của điều dưỡng tại một số bệnh viện: Nguyễn Thị Thanh Hương và cộng sự (2017) nghiên cứu về kiến thức, thái độ của điều dưỡng lâm sàng tại BVĐKTV Thái Nguyên năm 2016 cho thấy: Tỷ lệ điều dưỡng có kiến thức SCYK không đạt khá cao (77,7%) [3]. Theo Cao Thị Mỹ Châu và cộng sự (2017), điều dưỡng có kiến thức đúng về SCYK không mong muốn là 16%; có thái độ đúng với SCYK không mong muốn là 89,5% [4]. Tuy nhiên, chúng ta khó có thể so sánh giữa các kết quả này vì nội dung các phiếu khảo sát giữa các nghiên cứu là không đồng nhất.

Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng cho thấy, có nhiều nội dung mang tính cơ bản về SCYK nhưng các điều dưỡng, kỹ thuật viên trả lời sai với tỷ lệ khá cao như: Các biện pháp cải tiến môi trường để giảm té ngã (86,21%), giảm nguy cơ cháy nổ trong khi thực hiện phẫu thuật (79,31%), nguyên nhân của các SCYK (68,67%), phòng ngừa SCYK (75,86%) và định nghĩa về SCYK (50,34%). Điều này có thể giải thích các điều dưỡng,

kỹ thuật viên của Bệnh viện chưa được đào tạo cơ bản về sự cố y khoa nên chỉ nhận diện được sự cố, chưa có kiến thức về biện pháp khắc phục sự cố; phù hợp với thực trạng là đội ngũ nhân viên y tế tại Bệnh viện Bông Quốc gia chưa được đào tạo một cách bài bản về SCYK (lớp tập huấn chuyên biệt về an toàn người bệnh, phòng ngừa sự cố y khoa được tổ chức từ nhiều năm trước), phần lớn kiến thức mà nhân viên y tế thu lượm được là tại đơn vị công tác, trong các buổi giao ban, sinh hoạt khoa học, tập huấn chung với các chuyên đề khác không mang tính hệ thống; trong khi đó chỉ có 8,9% tự chủ động cập nhật kiến thức qua đài, báo, mạng,...

Nhiều nghiên cứu đã khẳng định cần thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về an toàn người bệnh, phòng ngừa sự cố y khoa; các chương trình tập huấn giúp nâng cao kiến thức của điều dưỡng về an toàn người bệnh trong công tác chăm sóc. Vì vậy cần duy trì và cập nhật thường xuyên nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc, hướng tới sự an toàn, hài lòng của người bệnh và thân nhân [5], [6].

Sự cố y khoa là những vấn đề khó tránh khỏi và nhiều khi nằm ngoài tầm kiểm soát, song điều quan trọng là xử lý những sự cố, tai biến ấy thế nào để tránh những hậu quả đáng tiếc. Các nghiên cứu cho thấy, khi xảy ra sự cố, cá nhân, đơn vị cần phải thẳng thắn nhìn nhận sự thật để sửa sai mới có thể cải thiện chất lượng khám chữa bệnh. Tuy nhiên hiện nay theo nhận định của nhiều chuyên gia một rào cản rất lớn trong việc ghi nhận và báo cáo sự cố là văn hóa buộc tội và trừng phạt, dẫn đến tâm lý e ngại báo cáo, dẫn đến việc sự cố y khoa được báo cáo giống như “phần nổi của tảng băng chìm” [1].

Điều đáng mừng là hầu hết ĐD, KTV tham gia khảo sát (95,17%) đều nhất trí cho rằng cần công khai minh bạch thông

tin về SCYK. Theo Cao Thị Mỹ Châu và cộng sự (2017), dù kiến thức về SCYK còn mới, điều dưỡng không nhớ nhưng có thái độ đồng tình rất cao với việc phải báo cáo SCYK không mong muốn để rút kinh nghiệm chung cho toàn bệnh viện, rộng hơn trong cả lĩnh vực y tế [4].

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, chưa phát hiện thấy mối liên hệ giữa điểm kiến thức về SCYK với các đặc điểm giới tính, thâm niên công tác, trình độ và đơn vị công tác, tương đồng các kết quả nghiên cứu của các tác giả khác [3], [4]. Một cuộc khảo sát 186 bác sĩ và 587 điều dưỡng ở Nam Úc cho thấy hầu hết các bác sĩ và điều dưỡng (98,3%) biết rằng bệnh viện của họ có một hệ thống báo cáo sự cố. Điều dưỡng biết làm thế nào để truy cập báo cáo chiếm tỉ lệ 88,3%, trong khi bác sĩ là 43%; đã từng hoàn thành một báo cáo ở điều dưỡng là 89,2% và bác sĩ là 64,4%; và biết phải làm gì với báo cáo hoàn thành nhóm điều dưỡng cũng chiếm tỉ lệ cao hơn nhóm bác sĩ với tỉ lệ lần lượt là 81,9% và 49,7% [trích từ 7].

5. KẾT LUẬN

Qua khảo sát kiến thức về sự cố y khoa của 145 điều dưỡng, kỹ thuật viên công tác tại Bệnh viện Bông Quốc gia năm 2020, chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

- 98,6% điều dưỡng, kỹ thuật viên có kiến thức về sự cố y khoa đạt, trong đó 4,8% đạt Giỏi, 46,2% đạt Khá, 47,6% đạt mức Trung bình; chỉ có 1,4% Không đạt yêu cầu. Tuy nhiên, còn nhiều hạn chế trong kiến thức của điều dưỡng, kỹ thuật viên về một số nội dung cụ thể của sự cố y khoa: Các biện pháp cải tiến môi trường để giảm té ngã (sai 86,21%), giảm nguy cơ cháy nổ trong khi thực hiện phẫu thuật (sai 79,31%), phòng ngừa SCYK (sai 75,86%),

nguyên nhân của các SCYK (sai 68,67%) và định nghĩa về SCYK (sai 50,34%).

- Kiến thức về sự cố y khoa của điều dưỡng, kỹ thuật viên không có mối liên quan mật thiết đến các đặc điểm giới tính, trình độ chuyên môn, thâm niên công tác và đơn vị công tác ($p > 0,05$).

*. Kiến nghị

- Thường xuyên mở các lớp tập huấn, đào tạo liên tục về an toàn người bệnh, phòng và xử lý sự cố y khoa cho nhân viên y tế tại bệnh viện.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát sự tuân thủ của người hành nghề.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Phạm Đức Mục (2015)**, Giảm thiểu sự cố y khoa trong các bệnh viện, <http://kcb.vn/4163.html>
2. **Bộ Y tế (2014)**, "Tài liệu đào tạo liên tục an toàn người bệnh", NXB Y học, Hà Nội.
3. **Nguyễn Thị Thanh Hương và cộng sự (2017)**, Khảo sát thái độ, kiến thức đối với sự cố y khoa không mong muốn của điều dưỡng, hộ sinh tại bệnh viện đa khoa Trung ương Thái Nguyên, *Tạp chí y học Việt Nam*.
4. **Cao Thị Mỹ Châu và CS (2017)**, Khảo sát kiến thức, thái độ và 1 số yếu tố liên quan về sự cố y khoa của điều dưỡng tại BV Nguyễn Tri Phương, Tạp chí Nghiên cứu y học Tp. Hồ Chí Minh, phụ bản Tập 21, số 3, 28 - 33.
5. **Bệnh viện Trưng Vương (2017)**, Đánh giá kiến thức về an toàn người bệnh của điều dưỡng trong chăm sóc người bệnh (2017), <http://bvtrungvuong.vn/Default.aspx>
6. **Bệnh viện Tiên Lãng/Hải phòng**, Đánh giá thực trạng phòng ngừa các sự cố, sai sót chuyên môn và biện pháp khắc phục tại BVĐK (TTYT) huyện Tiên Lãng năm 2019, <http://soytehaiphong.gov.vn/bvtienlang>
7. **Nguyễn Thị Kim Yến (2015)**, Phân tích hành vi báo cáo sự cố y khoa tại Bệnh viện Từ Dũ, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế và Quản trị Sức khỏe, trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.