

Sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về việc sử dụng suất ăn bệnh lý và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017

The satisfaction of inpatients about food supply situation and some related factors at Department of Nutrition in 108 Military Central Hospital

Nguyễn Thị Hà Thu*, Nguyễn Đình Phú**,
Trần Thị Phương Hoa**, Trần Thị Phúc Nguyệt*,
Nguyễn Công Thành**, Trần Thị Hà**, Lê Thanh Hùng**

*Trường Đại học Y Hà Nội
**Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Tóm tắt

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về việc cung cấp suất ăn bệnh lý (SABL) tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 và các yếu tố liên quan năm 2017. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang, tiến cứu trên 252 bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 từ tháng 2/2017 đến tháng 5/2017. **Kết quả:** Tỷ lệ bệnh nhân sử dụng SABL trong bệnh viện khá cao chiếm 71,8%. 70,3% bệnh nhân hài lòng chung về việc sử dụng SABL. Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về kết quả đạt được sau sử dụng SABL so với mong đợi là cao nhất, chiếm 81,5%, hài lòng về nguồn gốc thực phẩm 82,9%, hài lòng về cách chế biến thực phẩm thấp nhất chiếm 39,8%. Không hài lòng về nhiệt độ SABL 21,5%; cách chế biến 19,9% và hương vị 14,9%. **Kết luận:** Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 đã quan tâm đến vấn đề dinh dưỡng điều trị và bước đầu đáp ứng được nhu cầu người bệnh, tuy nhiên cần nâng cao chất lượng tiết chế bệnh lý.

Từ khoá: Mức độ hài lòng, suất ăn bệnh lý.

Summary

Objective: Describe the satisfaction of inpatients about providing catering pathology at the 108 Military Central Hospital and the factor involved in 2017. **Subject and method:** Descriptive study of transverse, advancing research on 252 patients treatment at the 108 Military Central Hospital from February to May in 2017. **Result:** The rate of patients using medical ration in hospitals accounted for 71.8% is pretty high. 70.3% of patients of general satisfaction about the results achieved following the use of ration physical illness than expected is the highest, accounting for 81.5%, satisfied about origins 82.9%, satisfied about how the lowest food processing accounted for 39.8%. Not long about pathological ration temperature 21.5%; processing 19.9% and 14.9% taste. **Conclusion:** 108 Military Central Hospital was

□Ngày nhận bài: 26/9/2017, ngày chấp nhận đăng: 7/11/2017

Người phản hồi: Nguyễn Đình Phú, Email: phudd108@gmail.com - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

interested in the treatment of nutritional problems and initially met the needs of the patient, however, the need to improve the quality of detail pathological mechanism.

Keywords: Patient satisfaction, hospital food services.

1. Đặt vấn đề

Việc đánh giá chất lượng phục vụ cũng như lượng giá hiệu quả công tác nghiệp vụ chuyên môn trong bệnh viện đến nay có nhiều phương pháp, mà trong đó ý kiến của bệnh nhân là một kênh thông tin quan trọng. Khi nhìn vào tổng thể mức độ hài lòng của bệnh nhân trong một bệnh viện, mức độ hài lòng về việc sử dụng suất ăn bệnh lý đôi khi không được chú ý đến. Tuy nhiên, theo nhiều nghiên cứu, sự hài lòng của bệnh nhân về nhu cầu cung cấp suất ăn bệnh lý (SABL) có mối quan hệ mật thiết và tỷ lệ thuận với lợi nhuận của bệnh viện. Nó cũng là một chỉ số để xây dựng hình ảnh thương hiệu, là thế mạnh cạnh tranh với bệnh viện và các cơ sở y tế khác. Sự hài lòng của bệnh nhân đang dần trở thành chìa khóa để đánh giá tiêu chuẩn của nhu cầu cung cấp suất ăn bệnh lý nói riêng và dịch vụ y tế nói chung trong bệnh viện [8]. Hiện nay, có rất nhiều bệnh viện đã triển khai thành công mô hình cung cấp suất ăn bệnh lý trong bệnh viện và đạt được nhiều thành tựu lớn, trong đó có Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (Bệnh viện 108).

Nhằm nâng cao chất lượng bệnh viện, lấy bệnh nhân làm trung tâm, phù hợp với chủ trương nâng cao chất lượng chăm sóc dinh dưỡng cho người bệnh ở các bệnh viện của Bộ Y tế thông qua việc ban hành tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện ngày 03/12/2013 [1] và phiên bản 2.0 ngày 18/11/2016 [2], thông tư 08 ngày 26/1/2011 [3], lấy “người bệnh làm trung tâm, mang đến hài lòng cho người bệnh” của Bệnh viện 108, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này nhằm: *Mô tả sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về việc cung*

cấp suất ăn bệnh lý và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017.

2. Đối tượng và phương pháp

Đối tượng: 252 bệnh nhân nội trú trong bệnh viện ≥ 3 ngày, từ tháng 02/2017 đến tháng 5/2017.

Phương pháp thu thập: Bảng hỏi sẽ sử dụng thang đo Likert:

Thang điểm Likert là thang điểm 2 chiều (bipolar scale): Phản ánh tất cả ý kiến nhận xét của khách hàng đối với từng chỉ số, từ tiêu cực tới tích cực.

Thông qua đó xác định tỷ lệ hài lòng đối với từng chỉ số [7].

Mức độ hài lòng của BN dựa trên thang đo Likert với 5 mức độ:

Rất không hài lòng: 1 điểm.

Không hài lòng: 2 điểm.

Chấp nhận được: 3 điểm.

Hài lòng: 4 điểm.

Rất hài lòng: 5 điểm.

Thang đo trong nghiên cứu gồm 10 tiểu mục chia thành 2 yếu tố: Chất lượng của SABL (6 tiểu mục) và ảnh hưởng của các yếu tố bên ngoài (4 tiểu mục).

Sau đó 5 mức độ trên thang đo được mã hóa thành 3 nhóm:

Nhóm không hài lòng: 1 - 2 điểm.

Nhóm bình thường/chấp nhận được: 3 điểm.

Nhóm hài lòng: 4 - 5 điểm.

Dựa vào đó tính tỷ lệ % mức độ hài lòng của bệnh nhân và vẽ biểu đồ mô tả.

Tỷ lệ hài lòng cho từng yếu tố được tính bằng trung bình cộng các tiểu mục của yếu tố đó.

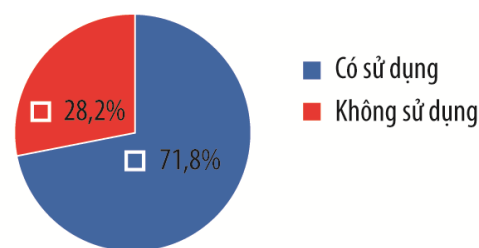
Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng trung bình cộng của các yếu tố tương ứng với số tiểu mục.

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang, tiến cứu.

Phân tích số liệu: Sử dụng phần mềm SPSS 16.0.

3. Kết quả

3.1. Thực trạng sử dụng suất ăn bệnh lý (SABL)



Biểu đồ 1. Tỷ lệ bệnh nhân sử dụng SABL trong bệnh viện

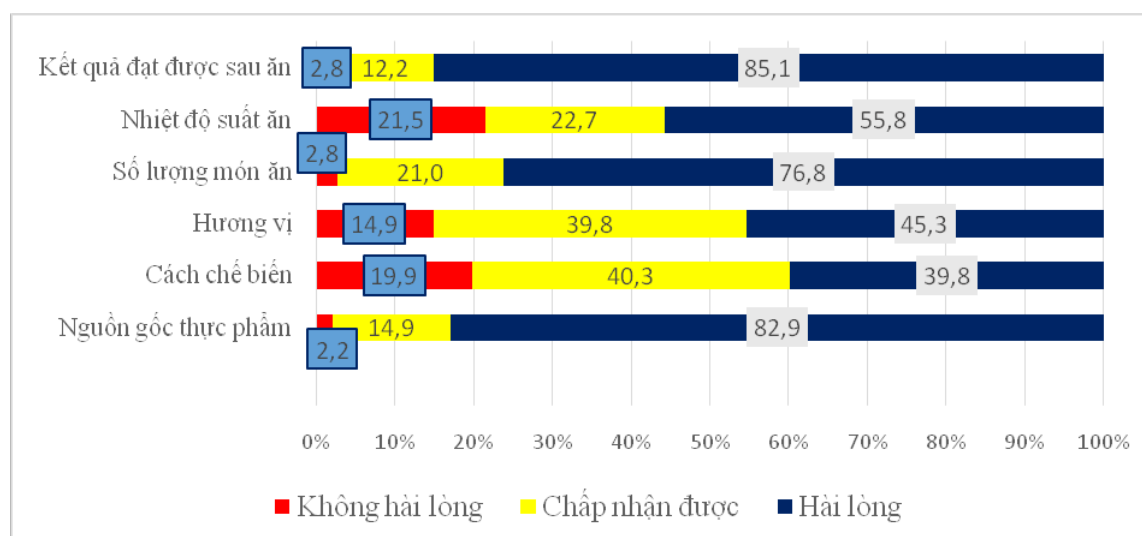
Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân sử dụng SABL trong bệnh viện chiếm 71,8%, còn lại 28,2% không ăn SABL trong bệnh viện.

Bảng 1. Lý do bệnh nhân sử dụng SABL tại bệnh viện

Lý do	Tần số (n)	Tỷ lệ %
Do nhân viên y tế tư vấn khuyên dùng	143	79,0
Do tin tưởng vào SABL trong bệnh viện	113	62,4
Do không có điều kiện nấu nướng	80	44,2

Nhận xét: Có tới 79% bệnh nhân sử dụng SABL trong bệnh viện là do nhân viên y tế (bác sĩ, nhân viên dinh dưỡng, điều dưỡng...) khuyên dùng, 62,4% do tin tưởng vào suất ăn bệnh viện, 44,2% là do gia đình không có điều kiện nấu nướng.

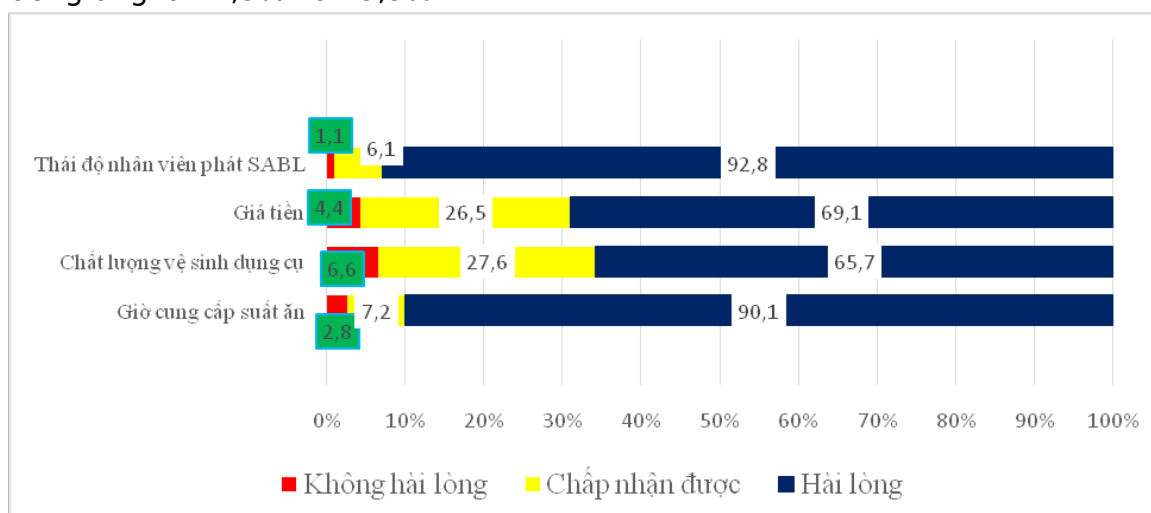
3.2. Mức độ hài lòng của bệnh nhân về việc sử dụng suất ăn bệnh lý



Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân với chất lượng SABL

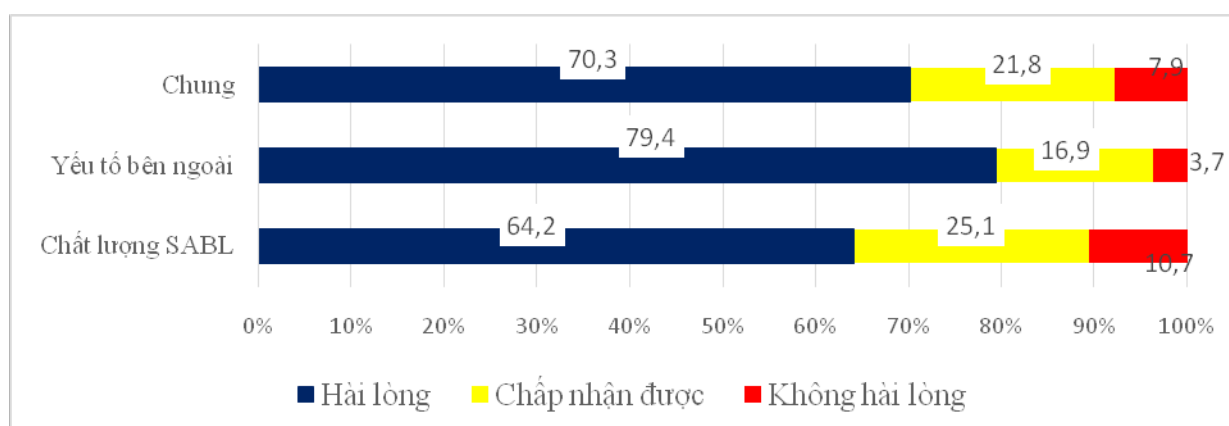
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân đạt được sau sử dụng SABL so với nguyện vọng là cao nhất chiếm 85,1%, sau đó đến hài lòng về nguồn gốc thực phẩm chiếm 82,9%, thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về cách chế biến thực phẩm (39,8%). Tỷ lệ không hài

lòng về nhiệt độ SABL cao nhất chiếm 21,5%, không hài lòng về hương vị và cách chế biến tương ứng là 14,9% và 19,9%.



Biểu đồ 3. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân về các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến SABL

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về thái độ nhân viên phát SABL là cao nhất chiếm 92,8%, hài lòng về giờ cung cấp suất ăn là 90,1%, thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về chất lượng vệ sinh dụng cụ với 65,7%. Tỷ lệ không hài lòng về chất lượng vệ sinh dụng cụ là cao nhất chiếm 6,6%, thấp nhất là không hài lòng về thái độ nhân viên phát SABL với 1,1%.



Biểu đồ 4. Sự hài lòng chung của bệnh nhân về SABL trong bệnh viện

Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về yếu tố chất lượng suất ăn chiếm 64,2%, không hài lòng chiếm 10,7%. Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến suất ăn là 79,4%, không hài lòng chiếm 3,7%. Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng chung về việc sử dụng SABL chiếm 70,3%, tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chung chiếm 7,9%.

4. Bàn luận

4.1. Thực trạng sử dụng suất ăn bệnh lý

Tỷ lệ bệnh nhân sử dụng SABL trong bệnh viện là 71,8%, 28,2% không ăn SABL

trong bệnh viện. Tỷ lệ này tương đương với nghiên cứu tại Bệnh viện Bạch Mai của Lại Thị Minh Hằng với 74,7% bệnh nhân sử dụng dịch vụ ăn uống tại bệnh viện [5].

Trong số 181 bệnh nhân được nghiên cứu có sử dụng SABL, có tới 79% bệnh

nhân sử dụng SABL trong bệnh viện là do nhân viên y tế (bác sĩ, nhân viên dinh dưỡng, điều dưỡng...) khuyên dùng, 62,4% do tin tưởng vào suất ăn bệnh viện, 44,2% là do gia đình không có điều kiện nấu nướng. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Lại Thị Minh Hằng: 59,1% bệnh nhân sử dụng SABL do tin tưởng suất ăn bệnh viện, 37% do thuận tiện trong việc điều trị và đi lại, 3,9% do không có điều kiện nấu nướng [5]. Điều này chứng tỏ Bệnh viện 108 đã làm khá tốt công tác dinh dưỡng cho khoa phòng, tạo được sự tin tưởng nơi bệnh nhân. Hầu hết bệnh nhân tại Bệnh viện 108 đều được các nhân viên y tế thông báo rằng tại bệnh viện có phục vụ SABL.

4.2. Mức độ hài lòng của bệnh nhân về việc sử dụng SABL

Mức độ hài lòng của bệnh nhân về việc sử dụng SABL tại Bệnh viện 108 được đánh giá qua 2 yếu tố: Chất lượng của SABL và các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng tới SABL.

Mức độ hài lòng của bệnh nhân về chất lượng của SABL

82,9% bệnh nhân hài lòng về nguồn gốc thực phẩm có trong SABL của bệnh viện, 39,8% hài lòng về cách chế biến thực phẩm, 45,3% hài lòng về hương vị suất ăn, 76,2% hài lòng về số lượng món có trong suất ăn, 55,8% hài lòng về nhiệt độ suất ăn, 85,1% hài lòng về kết quả đạt được sau khi sử dụng SABL.

Tỷ lệ không hài lòng về nhiệt độ SABL cao nhất chiếm 21,5%, hài lòng về hương vị và cách chế biến là 14,9% và 19,9%, trong khi đó tỷ lệ không hài lòng về nguồn gốc thực phẩm, số lượng món ăn, kết quả đạt được sau ăn thì thấp và gần như tương đương nhau với tỷ lệ khoảng 2%.

Kết quả này thấp hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2007 chỉ ra có 17,3% bệnh nhân nhận xét khẩu vị của suất ăn là ngon, nhưng tỷ lệ hài lòng về

nhiệt độ suất ăn là 82,4% [5]. Giải thích cho điều này có thể là do Bệnh viện 108 sử dụng cặp lồng sắt đựng SABL, trong khi Bệnh viện Bạch Mai sử dụng hộp nhựa, hộp xốp, khay sắt đựng suất ăn có giấy bạc bọc lại khiến thức ăn được giữ ấm lâu hơn. Kết quả nghiên cứu cũng thấp hơn nghiên cứu của Nguyễn Văn Út khi mức độ hài lòng của bệnh nhân ở Bệnh viện Nguyễn Tri Phương về sắp xếp thứ tự món ăn, cách trang trí món ăn, độ tươi ngon các món ăn và cách phân chia suất ăn ở mức cao (94,4%) [6] và cũng thấp hơn nghiên cứu tại Ả rập Xê út năm 2012 với 81,6% bệnh nhân hài lòng với số lượng thức ăn, 56,8% hài lòng với hương vị món ăn, 52,8% hài lòng về nhiệt độ suất ăn [8].

Như vậy có thể thấy bệnh nhân rất tin tưởng vào nguồn nguyên liệu thực phẩm được Bệnh viện 108 nhập về, nên sau khi sử dụng SABL bệnh nhân thường cảm thấy khỏe khoắn, không có vấn đề về tiêu hóa... Trong một SABL tại Bệnh viện 108 thường có cơm, 2 món mặn, 1 - 2 món rau, một món canh, có nước mắm kèm theo, bữa sáng có phở, bún, xôi thay thế. Bệnh nhân nhận xét rằng các món ăn được thay đổi giữa các bữa ăn trong ngày và giữa các ngày trong tuần. Tuy nhiên nhiều bệnh nhân ở các khoa khác nhau có phản ánh về một số loại thực phẩm như bệnh nhân Khoa Ngoại sau phẫu thuật không thích ăn thịt gà, xôi nếp, bệnh nhân Khoa Y học Cổ truyền thường phản ánh bữa ăn thiếu cá, hải sản. Trong khi đó nhiều bệnh nhân ở các khoa phòng xa bếp ăn phản ánh rằng suất cơm mang đến thường không còn nóng ấm mà bị nguội rất nhiều, nhất là bún phở của bữa ăn sáng khi mang đến thường bị nở trương lên do vận chuyển lâu, khiến mùi vị không còn được ngon. Cách chế biến thực phẩm trong món ăn được nhận xét là chưa tốt: Canh thường có quá nhiều nước, nhiều món thịt chế biến khó ăn như thịt cuộn bắp cải, tôm tép chưa cắt râu trong chế biến... Bệnh nhân nội trú trong bệnh viện thường

thấy mệt mỏi, chán ăn, ăn không ngon miệng do bệnh lý, hầu hết đều là người cao tuổi nên cũng ảnh hưởng nhiều đến cảm nhận mùi vị thức ăn.

Mức độ hài lòng của bệnh nhân về các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến SABL

Tỷ lệ hài lòng về thái độ nhân viên phát SABL là cao nhất chiếm 92,8%, hài lòng về giờ cung cấp suất ăn là 90,1%, tỷ lệ BN hài lòng về giá tiền suất ăn chiếm 69,1%, thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về chất lượng vệ sinh dụng cụ với 65,7%.

Tỷ lệ không hài lòng về chất lượng vệ sinh dụng cụ là cao nhất chiếm 6,6%, thấp nhất là không hài lòng về thái độ nhân viên phát SABL với 1,1%.

Điều này chứng tỏ rằng thái độ của nhân viên phát SABL (thường là hộ lý, điều dưỡng tại khoa điều trị) tại Bệnh viện 108 rất đáng khen ngợi. Hầu hết bệnh nhân nhận xét rằng nhân viên rất cởi mở, thân thiện, mang SABL tới tận giường bệnh, đọc tên tuổi bệnh nhân rõ ràng và không bị nhầm suất ăn giữa bệnh nhân này với bệnh nhân kia. Giờ phát SABL rất đúng giờ và chưa có trường hợp nào phát cơm muộn so với giờ quy định.

Giá tiền của một SABL nhiều bệnh nhân nội trú trong viện thường không được phổ biến rõ, nhiều bệnh nhân ra viện thanh toán mới biết được giá thành. Tuy nhiên hầu hết bệnh nhân đều đồng ý rằng giá thành của SABL tại Bệnh viện 108 như vậy là ổn, không đắt quá so với suất cơm mua ngoài quán/căng tin ngoài bệnh viện.

Về chất lượng vệ sinh của dụng cụ đựng cơm: Do Bệnh viện 108 sử dụng cặp lồng sắt để đựng SABL nên có nhiều bệnh nhân phản ánh rằng cặp lồng sử dụng lâu bị han rỉ, nhìn không được đẹp mắt, nhiều cặp lồng đã cũ nên việc mở và sử dụng gặp nhiều khó khăn. Bệnh viện 108 hiện nay mới triển khai sử dụng hộp nhựa và chia cơm ngay tại Khoa Nội cán bộ.

Theo Lại Thị Minh Hằng trong nghiên cứu tại Bệnh viện Bạch Mai 2007, có 58,2% BN thấy thái độ nhân viên phục vụ ăn uống là tốt, 41,0% có thái độ chấp nhận được [5]. Nghiên cứu của Nguyễn Văn Út: Có 99,8% bệnh nhân ăn suất ăn dinh dưỡng trả lời nhân viên cung cấp các suất ăn cơ bản đúng thời gian quy định. Có 81,8% bệnh nhân ăn suất ăn dinh dưỡng nhận xét dụng cụ đựng thức ăn sạch sẽ, số còn lại cho là tạm được. Có 88,3% hài lòng và 6,5% bệnh nhân chưa hài lòng với thái độ giao tiếp của nhân viên khi phục vụ bữa ăn [6]. Nghiên cứu tại Sri Lanka cho biết có 71,2% BN hài lòng về chất lượng vệ sinh của dụng cụ ăn, 68,4% hài lòng về thái độ của nhân viên phát SABL [9]. Nghiên cứu tại Ả rập Xê út: 96,8% BN hài lòng về chất lượng vệ sinh dụng cụ ăn, 76,8% hài lòng về thái độ của nhân viên phát SABL [8].

Như vậy nhìn chung thái độ nhân viên phát SABL tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 rất thân thiện, giờ phát cơm đảm bảo đúng giờ khiến bệnh nhân sử dụng SABL cảm thấy thoải mái, hài lòng. Giá thành của SABL là phù hợp tuy nhiên cần được thông báo cho bệnh nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện. Chất lượng vệ sinh của dụng cụ ăn cần được cải thiện thêm.

Mức độ hài lòng chung về việc sử dụng SABL tại Bệnh viện 108

Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về yếu tố chất lượng suất ăn chiếm 64,2%, không hài lòng chiếm 10,7%. Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến suất ăn là 79,4%, không hài lòng chiếm 3,7%.

Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng chung về việc sử dụng SABL chiếm 70,3%, tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chung chiếm 7,9%.

Tỷ lệ này tương đồng với nghiên cứu tại Ả rập Xê út cho thấy có 78,8% bệnh nhân hài lòng về SABL, 11,2% chưa hài lòng. Trong nghiên cứu này cũng chỉ ra có 68,8% bệnh nhân nói rằng họ sẽ quay lại bệnh nhân khi có vấn đề về sức khỏe, 71,2%

bệnh nhân nói rằng họ sẽ giới thiệu Bệnh viện này cho gia đình và người thân, 54,4% bệnh nhân nói rằng dịch vụ cung cấp SABL của Bệnh viện có chất lượng cao hơn các bệnh viện khác [8].

Như vậy mức độ hài lòng của bệnh nhân khi sử dụng SABL tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 là cao. Điều này là một lợi thế cho bệnh viện khi có thể cạnh tranh với các cơ sở y tế và các bệnh viện trong cùng khu vực nội thành Hà Nội.

5. Kết luận

Tỷ lệ bệnh nhân sử dụng SABL trong bệnh viện khá cao (71,8%).

Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng chung về việc sử dụng SABL cao (70,3%), tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chung chiếm 7,9%.

Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về chất lượng SABL lần lượt là: Kết quả đạt được sau sử dụng SABL so với mong đợi là cao nhất, chiếm 81,5%; nguồn gốc thực phẩm 82,9%; cách chế biến thực phẩm thấp nhất chiếm 39,8%.

Các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân với cung cấp SABL: Hài lòng với thái độ nhân viên phát SABL cao nhất là 92,8%, giờ cung cấp: 90,1%; vệ sinh dụng cụ cấp dưỡng là thấp nhất 65,7%.

6. Khuyến nghị

Để nâng cao sự hài lòng của BN về SABL cần:

Cải tiến chế biến, hương vị món ăn, đảm bảo nhiệt độ suất ăn...

Cải tiến các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến sự hài lòng của BN với SABL: Vệ sinh dụng cụ cấp dưỡng (DCCD) và đổi mới, thay thế những DCCD không còn phù hợp...

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Y tế (2013) *Quyết định 6858/QĐ-BYT, Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam*. Hà Nội, Phiên bản 1.0.
2. Bộ Y tế (2016) *Quyết định 4858/QĐ-BYT, Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam*. Hà Nội, phiên bản 2.0.
3. Bộ Y tế (2011) *Thông tư 08/2011/TT-BYT, Hướng dẫn về công tác dinh dưỡng, tiết chế trong bệnh viện*. Hà Nội, tr. 1-2.
4. Trần Thị Phúc Nguyệt, Phạm Văn Khôi (2011) *Tình trạng dinh dưỡng của bệnh nhân đái tháo đường và thực hành nuôi dưỡng, tư vấn dinh dưỡng tại Bệnh viện Bạch Mai*. Tạp chí Nghiên cứu Y học, tập 77, số 6, Bộ Y tế - Trường Đại học Y Hà Nội, tr. 118-123.
5. Lại Thị Minh Hằng, Trần Thị Phúc Nguyệt (2009) *Thực trạng sử dụng dịch vụ ăn uống tại Bệnh viện Bạch Mai*. Y học thực hành, số 643, Bộ Y tế, tr. 45-49.
6. Nguyễn Văn Út và cộng sự (2008) *Sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về tình hình cung cấp thức ăn của Khoa Dinh dưỡng tại Bệnh viện Nguyễn Tri Phương năm 2008*. Tạp chí Y học thành phố Hồ Chí Minh, năm 2010 - Tập 14 - Số 2, tr. 115.
7. Thang đo Likert
<https://en.wikipedia.org/wiki/Likert_scale>, truy cập ngày 1/5/2017.
8. Abdelhafez AM, Qurashi LA, Ziyadi RA et al (2012) *Analysis of factors affecting the satisfaction levels of patients toward food services at General Hospitals in Makkah, Saudi Arabia*. Am J Med Med Sci 2(6): 123-130.
9. Fernando GHS and Wijesinghe CJ (2016) *Patient perceptions on hospital food service at Teaching Hospital, Karapitiya*. Galle Med J 20(2).