

# INFLUENCING FACTORS RELATED TO INPATIENT'S SATISFACTION WITH ANUS-RECTUM HEALTH CARE SERVICES IN TAM AN HOSPITAL THANH HOA, 2020

Le Van Co<sup>1</sup>, Ngo Van Toan<sup>1,3,\*</sup>, Le Vu Thuy Huong<sup>1</sup>, Tran Minh Hai<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Tam An Hospital

<sup>2</sup>Hanoi Medical University

<sup>3</sup>Hanoi Medical University Hospital

Received 11/03/2021

Revised 20/03/2021; Accepted 26/03/2021

## ABSTRACT

A cross-sectional study was conducted in Tam An private hospital, using the satisfaction of inpatients survey of Ministry of Health. A total of 310 inpatients completed the satisfaction survey. The results indicated that 94% of total participants satisfied to health-care services of Tam An hospital, and 89% would definitely return to use services of this hospital. Using health insurance increased the odds of satisfaction and willing to return (OR= 4,5; 95%CI= 1,34-9,57). Individual socio-economic status also related to the satisfaction of participants (OR=5,1; 95%CI=1,86- 13,88). Our results did not show the association of age and gender with inpatients' satisfaction.

*Key words:* Influencing factors, Satisfaction, health care, inpatients, Thanh Hoa province.

---

\*Corresponding author

Email address: [ngovantoan@hmu.edu.vn](mailto:ngovantoan@hmu.edu.vn)

Phone number: (+84) 913 383 390

<https://doi.org/10.52163/yhcd.v62i4.113>



# MỐI LIÊN QUAN GIỮA MỘT SỐ YẾU TỐ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH HẬU MÔN-TRỰC TRĂNG NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN TÂM AN, THANH HOÁ 2020

Lê Văn Cơ<sup>1</sup>, Ngô Văn Toàn<sup>1,3,\*</sup>, Lê Vũ Thuý Hương<sup>1</sup>, Trần Minh Hải<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Tâm An

<sup>2</sup>Trường Đại học Y Hà Nội

<sup>3</sup>Bệnh viện Đại học Y Hà Nội

Ngày nhận bài: 11 tháng 03 năm 2021

Chỉnh sửa ngày: 20 tháng 03 năm 2021; Ngày duyệt đăng: 26 tháng 03 năm 2021

## TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện tại Bệnh viện Tâm An chuyên khoa Trĩ- Hậu môn trực tràng nhằm phân tích mối liên quan giữa một số yếu tố và sự hài lòng và mong đợi về chất lượng của dịch vụ khám chữa bệnh. 310 bệnh nhân nội trú được phỏng vấn theo bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với bệnh viện của Bộ Y tế. Kết quả nghiên cứu cho thấy 94% bệnh nhân hài lòng với chất lượng dịch vụ và 89% chắc chắn quay trở lại sử dụng dịch vụ. Việc sử dụng thẻ BHYT (OR= 4,5; 95%CI= 1,34-9,57) và người có kinh tế khá giả có sự hài lòng cao (OR=5,1; 95%CI=1,86- 13,88) hơn những bệnh nhân khác.

*Từ khoá:* Yếu tố liên quan, hài lòng, khám chữa bệnh, hậu môn-trực tràng, nội trú, Thanh Hoá.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại Việt Nam, những nghiên cứu đánh giá về sự hài lòng của người bệnh trên các cơ sở chăm sóc sức khỏe đang là một hướng nghiên cứu được quan tâm. Nghiên cứu ở Bệnh viện đa khoa Đà Nẵng năm 2009 đã nêu ra 7 yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh bao gồm: Hiệu quả của điều trị, điều kiện chăm sóc sức khỏe phù hợp với người bệnh, hiểu biết thông tin về cơ sở y tế, sự quan tâm và chăm sóc của nhân viên y tế, tính thuận tiện, ấn tượng ban đầu, danh tiếng

cơ sở điều trị và viện phí. Kết quả cho thấy người bệnh hầu như chưa hài lòng về chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của người bệnh chưa được quan tâm một cách thấu đáo [5]. Nghiên cứu mô tả cắt ngang về sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2016 của tác giả Vũ Văn Du, Nguyễn Bá Thiết [7]. Bộ công cụ theo 5 yếu tố của Tổ chức Y tế thế giới WHO. Kết quả cho thấy: Tỷ lệ hài lòng chung là 91% trong đó: 93,4% bệnh nhân hài lòng về kết quả điều trị sau thời gian nằm viện, chỉ 88% hài lòng khi

\*Tác giả liên hệ

Email: ngovantoan@hmu.edu.vn

Điện thoại: (+84) 913 383 390

<https://doi.org/10.52163/yhcd.v62i4.113>

giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế và 89,2% hài lòng về cơ sở vật chất trong khoa. 92% bệnh nhân hài lòng về thời gian tiếp cận dịch vụ y tế, tuy nhiên trong đó chỉ có 81,2% là hài lòng với thời gian chờ làm thủ tục ra viện. Nghiên cứu giảm đau trong phẫu thuật trĩ của Nguyễn Mạnh Nhâm (2002), cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân khá cao [4].

Một nghiên cứu khác ở Trường Đại học Y Hà Nội năm 2019 cho thấy hầu hết người bệnh hài lòng hoặc rất hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh [4]. Tất cả các yếu tố ở cả 4 nội dung: sự thuận tiện, chất lượng khám chữa bệnh, kiểm soát đau, chi phí điều trị đều có mức hài lòng trở lên đạt rất cao (dao động từ 72 - 99,3%). Tuy nhiên, vẫn còn một lượng nhỏ người bệnh không hài lòng với một số tiêu chí như sự rõ ràng về biểu chỉ dẫn (5%), thời gian khám chữa bệnh/ điều trị (0,6% và 1,9%), và chi phí điều trị (0,6%) [5].

Tuy nhiên trong các cơ sở khám chữa bệnh nhà nước nhưng cho đến nay có rất ít các nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại các bệnh viện tư nhân, đặc biệt là các bệnh nhân khám chữa bệnh hậu môn-trực tràng. Do vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn trực tràng tại Bệnh viện Tâm An, Thanh Hoá năm 2020.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng là người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh trĩ, hậu môn trực tràng tại Bệnh viện Tâm An với các tiêu chuẩn sau: Bệnh nhân từ 18 tuổi trở lên (có khả năng trả lời được các câu hỏi được phỏng vấn khách quan và đảm bảo tính pháp lý) điều trị tại Bệnh viện Tâm An từ tháng 1/7/2020 đến tháng 12/2021; bệnh nhân tự nguyện tham gia nghiên cứu. Tiêu chuẩn loại trừ bao gồm: Các bệnh nhân mắc các bệnh toàn thân, tâm thần, tự kỉ, không hợp tác trong cung cấp thông tin.

### 2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Thời gian thu thập số liệu: Từ tháng 1/7 /2020 đến tháng 03 /2021.

- Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Tâm An, thành phố Thanh Hoá.

### 2.3. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu được sử dụng trong nghiên cứu là nghiên cứu mô tả cắt ngang

### 2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu

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

Trong đó: n = Cỡ mẫu nghiên cứu;  $\alpha$ : ngưỡng tin cậy;  $\alpha = 0,05 \Rightarrow 1,96$ ; p=70%: Tỷ lệ hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh do Bộ Y tế (chung và trong đó có bệnh nhân khám chữa bệnh sàng chậu và hậu môn trực tràng, khảo sát trong nghiên cứu được thực hiện năm 2019 [5]; d: là sai số tương đối (=6%). Cỡ mẫu nghiên cứu là 310 bệnh nhân nội trú.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện; tất cả đối tượng thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn và không có tiêu chuẩn loại trừ được chọn vào nghiên cứu từ tháng 1/7/2020 đến tháng 2/2021 cho tới khi đủ bệnh nhân.

### 2.5. Kỹ thuật và bộ công cụ thu thập số liệu

Kỹ thuật thu thập số liệu cũng như bộ công cụ thu thập số liệu định lượng được áp dụng theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [1].

### 2.6. Quản lý và phân tích số liệu

Số liệu được nhập và sử lý trên phần mềm SPSS (phiên bản 20.0). Kết quả nghiên cứu về sự hài lòng được tính và trình bày dưới dạng tần số, tỷ lệ % và các giá trị trung bình và độ lệch chuẩn.

### 2.7. Đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu được sự đồng ý của Hội đồng khoa học, Viện đào tạo Y học Dự phòng và Y tế Công Cộng và và Hội đồng Khoa học Kỹ thuật, Bệnh viện Tâm An. Tôn trọng đối tượng nghiên cứu, mọi thông tin có liên quan đến danh tính cá nhân đều được bảo mật hoàn toàn, và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Trong tổng số 310 bệnh nhân nội trú được điều trị các bệnh về hậu môn-trực tràng tại Bệnh viện Tâm An,

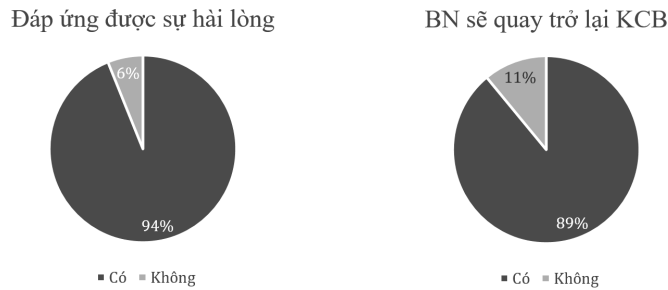


nhóm tuổi 30-39 chiếm tỷ lệ cao nhất (31,6%), tiếp theo là độ tuổi 40-49 (17,7%) và thấp nhất là độ tuổi 50-59 (13,5%). Tuổi trung bình là 42,9±15,11. Tuổi thấp nhất là 9 tuổi và cao nhất là 81 tuổi. Nam giới chiếm tỷ lệ 51,6% cao hơn nữ giới là 48,4%. Trình độ học vấn chủ yếu ở nhóm trung học cơ sở (41,6%). Tỷ lệ bệnh nhân

đã và đang có vợ hoặc chồng cao chiếm 97,1% và chủ yếu có tình trạng kinh tế khá giả 88,1%. Tỷ lệ bệnh nhân sống ở thành thị chiếm 55,5%.

### 3.2. Mối liên quan giữa một số yếu tố với sự hài lòng của bệnh nhân nội trú

**Biểu đồ 1: Tỷ lệ bệnh nhân đạt được sự mong đợi về chất lượng khám chữa bệnh và mong muốn quay trở lại trong các lần khám chữa bệnh sau**



Biểu đồ 1 thể hiện sự hài lòng của bệnh nhân nội trú và sự tự nguyện quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện Tâm An. Có tới 94% số bệnh nhân được hỏi đánh giá hài lòng về chất lượng dịch vụ tại bệnh viện, chỉ

có 6% là rất không hài lòng. Có tới 89% số bệnh nhân được hỏi chắc chắn sẽ quay trở lại khám chữa bệnh hoặc sẽ giới thiệu cho người quen tới khám chữa bệnh tại bệnh viện.

**Bảng 2. Mối liên quan giữa một số yếu tố và sự đáp ứng được mong đợi của bệnh nhân nội trú (phân tích đơn biến)**

Yếu tố	Đáp ứng (SL,%)	Không đáp ứng (SL,%)	OR	95 %CI
<b>Nhóm tuổi</b>				
<50	196 (95,6)	9 (4,4)	1	
>=50	95 (90,5)	10 (9,5)	0,4	0,17-1,11
<b>Giới tính</b>				
Nữ	149 (93,1)	11 (6,9)	1	
Nam	152 (94,7)	8 (5,3)	1,3	0,52-3,35
<b>Tình trạng hôn nhân</b>				
Kết hôn	283 (94,0)	18 (6,0)	1	
Chưa kết hôn	8 (88,9)	1 (11,1)	0,5	0,60-4,29
<b>Trình độ học vấn</b>				
Tiểu học + THCS	200 (94,8)	11 (5,2)	1	
Trung học phổ thông	91 (91,9)	8 (8,1)	0,6	0,24-1,61
<b>Thời gian nằm viện</b>				
<7 ngày	54 (93,1)	4 (6,9)	1	
>= 7 ngày	237 (94,0)	15 (6,0)	1,1	0,37-3,67

<b>Chỗ ở</b>				
Nông thôn	129 (93,5)	10 (6,5)	1	
Thành thị	162 (94,2)	10 (5,8)	1,2	0,35-2,24
<b>Tình trạng kinh tế hộ gia đình</b>				
Trung bình và nghèo	30 (81,1)	7 (18,9)	1	
Khá giả	261 (96,6)	12 (4,4)	<b>5,1</b>	<b>1,86-13,88</b>
<b>Sử dụng thẻ BHYT</b>				
Không	27 (81,8)	6 (18,2)	1	
Có	264 (95,3)	13 (4,7)	<b>4,5</b>	<b>1,34-9,57</b>

Bảng 2 phân tích đơn biến mối liên quan giữa giữa một số yếu tố và sự đáp ứng được mong đợi của bệnh nhân nội trú trong khám chữa bệnh tại Bệnh viện Tâm An. Kết quả cho thấy trong số 8 yếu tố đưa vào phân tích có 2 yếu tố có sử dụng thẻ BHYT trong lần khám chữa bệnh này và tình trạng kinh tế hộ gia đình là có liên

quan. Những người có sử dụng thẻ BHYT trong lần khám này và những bệnh nhân có tình trạng kinh tế khá giả có được sự đáp ứng mong đợi của họ với chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện gấp 5,1 lần và 4,5 lần những bệnh nhân khác. Các yếu tố khác chưa có mối liên quan với sự đáp ứng mong đợi của bệnh nhân.

**Bảng 3. Mối liên quan giữa một số yếu tố và sự đáp ứng được mong đợi của bệnh nhân nội trú (phân tích đa biến)**

Yếu tố	OR (điều chỉnh)	95 %CI	
		Cận dưới	Cận trên
Nhóm tuổi (<50/>=50)	0,5	0,17	1,23
Giới (nam/nữ)	1,4	0,48	3,77
Tình trạng hôn nhân (Kết hôn/chưa kết hôn)	1,6	0,14	17,60
Trình độ học vấn (THPT/TH và THCS)	0,6	0,15	2,21
Thời gian nằm viện (<7 ngày/>7 ngày)	0,08	0,005	1,558
Chỗ ở (Thành thị/nông thôn)	1,1	0,37	3,09
Tình trạng kinh tế hộ gia đình (Khá giả/ngheò và trung bình)	3,5	0,90	13,33
Sử dụng thẻ BHYT cho lần khám chữa bệnh này (Có/không)	<b>2,0</b>	<b>1,10</b>	<b>3,55</b>

Trên phương trình hồi qui đa biến về mối liên quan giữa giữa một số yếu tố và sự đáp ứng được mong đợi của bệnh nhân nội trú trong khám chữa bệnh tại Bệnh viện Tâm An. Kết quả cho thấy trong số 8 yếu tố đưa vào phân tích cũng chỉ có yếu tố có sử dụng thẻ BHYT trong lần khám chữa bệnh này là có liên quan. Những

người có sử dụng thẻ BHYT trong lần khám này có được sự đáp ứng mong đợi của họ với chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện gấp 2 lần những người không sử dụng thẻ BHYT (OR=2 và 95% CI: 1,10-3,55). Các yếu tố khác chưa có mối liên quan với sự đáp ứng mong đợi của bệnh nhân.



**Bảng 4. Mối liên quan giữa một số yếu tố và nhu cầu khám bệnh lần sau của bệnh nhân nội trú (phân tích đơn biến)**

Yếu tố	Có nhu cầu cho lần sau (SL,%)	Không có nhu cầu cho lần sau (SL,%)	OR	95 %CI
<b>Nhóm tuổi</b>				
<50	180 (87,8)	25 (12,2)	1	
≥50	96 (91,4)	9 (8,6)	1,5	0,67-3,30
<b>Giới tính</b>				
Nữ	146 (91,2)	14 (8,8)	1	
Nam	130 (86,7)	20 (13,3)	0,6	0,30-1,28
<b>Tình trạng hôn nhân</b>				
Kết hôn	270 (89,7)	31 (10,3)	1	
Chưa kết hôn	6 (66,7)	3 (33,3)	<b>0,2</b>	<b>0,55-0,96</b>
<b>Trình độ học vấn</b>				
Tiểu học + THCS	193 (91,5)	18 (8,5)	1	
Trung học phổ thông	83 (83,8)	16 (16,2)	<b>0,5</b>	<b>0,24-0,99</b>
<b>Thời gian nằm viện</b>				
<7 ngày	51 (87,9)	7 (12,1)	1	
≥ 7 ngày	225 (89,3)	27 (10,7)	1,1	0,47-2,77
<b>Chỗ ở</b>				
Nông thôn	119 (86,1)	19 (13,9)	1	
Thành thị	157 (91,3)	15 (8,7)	1,2	0,35-2,24
<b>Tình trạng kinh tế hộ gia đình</b>				
Trung bình và nghèo	26 (70,3)	11 (29,7)	1	
Khá giả	250 (91,6)	23 (8,4)	<b>4,6</b>	<b>2,02-10,49</b>
<b>Sử dụng thẻ BHYT cho lần khám chữa bệnh này</b>				
Không	25 (75,8)	8 (24,2)	<b>1</b>	
Có	251 (90,6)	26 (9,4)	<b>3,1</b>	<b>1,18-5,94</b>

Bảng 4 phân tích đơn biến mối liên quan giữa giữa một số yếu tố và nhu cầu khám chữa bệnh cho lần sau tại Bệnh viện Tâm An. Kết quả cho thấy trong số 8 yếu tố đưa vào phân tích có 4 yếu tố liên quan. Những người chưa kết hôn và những người có trình độ PTTH ít có mong muốn quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện

hơn những người khác (OR=0,2; 95% CI: 0,55-0,69 và OR=0,5; 95% CI: 0,24-0,99). Những bệnh nhân có sử dụng thẻ BHYT trong lần khám này và những bệnh nhân có tình trạng kinh tế khá giả có mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh trong những lần sau (OR=4,6; 95% CI: 2,02-10,49 và OR=3,1; 95% CI: 1,18-5,94).

**Bảng 5. Mối liên quan giữa một số yếu tố và nhu cầu khám bệnh lần sau của bệnh nhân nội trú của bệnh nhân nội trú (phân tích đa biến)**

Yếu tố	OR (điều chỉnh)	95 %CI	
		Cận dưới	Cận trên
Nhóm tuổi (<50/>=50)	1,5	0,67	3,55
Giới (nam/nữ)	0,6	0,28	1,32
Tình trạng hôn nhân (Kết hôn/chưa kết hôn)	1,3	0,23	6,92
Trình độ học vấn (THPT/TH và THCS)	0,6	0,20	1,69
Thời gian nằm viện (<7 ngày/>7 ngày)	0,8	0,13	5,71
Chỗ ở (Thành thị/nông thôn)	0,7	0,28	1,53
Tình trạng kinh tế hộ gia đình (Khá giả/nghèo và trung bình)	3,1	1,01	10,29
Sử dụng thẻ BHYT cho lần khám chữa bệnh này (Có/không)	1,2	0,8	1,88

Trên phương trình hồi qui đa biến về mối liên quan giữa giữa một số yếu tố và sự mong muốn được quay trở lại bệnh viện cho những lần khám chữa bệnh sau tại Bệnh viện Tâm An. Những người có tình trạng kinh tế khá giả mong muốn được quay trở lại bệnh viện cho những lần khám chữa bệnh sau gấp 3,1 lần những bệnh nhân khác (OR=3,1 và 95% CI: 1,01-10,29). Các yếu tố khác chưa có mối liên quan với sự đáp ứng mong đợi của bệnh nhân.

#### 4. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ và trình độ chuyên môn là yếu tố tiên quyết để đánh giá chất lượng của bệnh viện, đặc biệt là đối với bệnh viện tư nhân như Bệnh viện Tâm An. Trong số 301 đối tượng được hỏi, có tới 94% đánh giá bệnh viện đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh, tỷ lệ này cao hơn một nghiên cứu thực hiện tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương (91%)[7]. Điều này thể hiện sự cố gắng của Bệnh viện Tâm An trong việc nâng cao chất lượng tại bệnh viện.

Trong phân tích về mối liên quan giữa một số yếu tố và sự đáp ứng được mong đợi của bệnh nhân nội trú, phân tích đơn biến thể hiện những yếu tố như tuổi, giới, tình trạng hôn nhân ít có mối liên quan tới sự hài lòng của người bệnh, điều này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Công Thịnh, Bùi Thị Thu Hương, Trương Thị Bích Ngọc [2,3,8]. Tuy nhiên có 2 trong 8 yếu tố đưa

vào phân tích có liên quan, cụ thể là tình trạng kinh tế hộ gia đình và sử dụng thẻ BHYT trong lần khám bệnh. Những người có sử dụng thẻ BHYT trong lần khám này và những bệnh nhân có tình trạng kinh tế khá giả có được sự đáp ứng mong đợi của họ với chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện gấp 5,1 lần và 4,5 lần những bệnh nhân khác. Điều này được lý giải do Bệnh viện Tâm An là bệnh viện tư nhân, nên chi phí khám chữa bệnh có thể cao hơn các bệnh viện công lập, nên những người được BHYT chi trả hoặc có điều kiện kinh tế khá giả sẽ ít bị chi phối bởi vấn đề kinh tế hơn các đối tượng khác.

Mối liên quan này cũng được thể hiện trong phân tích đa biến khi những người có sử dụng thẻ BHYT trong lần khám này có được sự đáp ứng mong đợi của họ với chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện gấp 2 lần những người không sử dụng thẻ BHYT (OR=2 và 95% CI: 1,10-3,55). Điều này cũng thể hiện tầm quan trọng của việc khuyến khích người dân mua và sử dụng BHYT để bảo vệ sức khỏe cho bản thân cũng như tiết kiệm được chi phí nằm viện.

Phân tích đơn biến và đa biến về mối liên quan giữa một số yếu tố và nhu cầu khám bệnh lần sau của bệnh nhân nội trú của bệnh nhân nội trú thể hiện người có tình trạng kinh tế khá giả và sử dụng bảo hiểm y tế mong muốn quay lại khám chữa bệnh cao hơn những đối tượng khác. Điều này tương đồng với sự hài lòng của người bệnh [8]. Vì sử dụng dịch vụ khám chữa



bệnh tại bệnh viện tư nhân, nên chi phí khám chữa bệnh cũng là một thách thức đối với bệnh nhân. Ban lãnh đạo bệnh viện cũng cần cân nhắc để giảm hoặc hỗ trợ viện phí cho những bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn để mọi người có thể tiếp cận dịch vụ của bệnh viện. Nghiên cứu của chúng tôi khác với nghiên cứu của Hill và cộng sự thực hiện tại nước ngoài khi chỉ ra giá cả không phải là vấn đề chính của bệnh nhân. Điều này có thể giải thích do sự khác nhau giữa phong tục cũng như cách thức chi trả của bệnh viện tại Việt Nam và bệnh viện tại nước ngoài [10].

Ngoài ra, phân tích đơn biến thể hiện những người chưa kết hôn và người có trình độ PTTH ít có mong muốn quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện hơn những người khác (OR=0,2; 95% CI: 0,55-0,69 và OR=0,5; 95% CI: 0,24-0,99). Nghiên cứu của Andersons và cộng sự khi chỉ ra người có học vấn cao hơn thường có yêu cầu cao hơn về dịch vụ y tế mà họ nhận được. Những khách hàng này cũng thường khó tính hơn những người có trình độ văn hoá thấp hơn [9].

Sự hài lòng của người bệnh thể hiện trực tiếp chất lượng dịch vụ của bệnh viện, đặc biệt là với bệnh viện tư nhân như Bệnh viện Tâm An. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng tỷ lệ bệnh nhân đạt mức độ hài lòng và muốn quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện ở mức cao, thậm chí cao hơn một số bệnh viện công lập. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng tuổi, giới tính, thời gian nằm viện và chỗ ở chưa thể hiện mối liên quan với sự hài lòng và sự sẵn sàng quay trở lại khám chữa bệnh. Tuy nhiên, tình trạng kinh tế liên quan mật thiết tới sự hài lòng và sự sẵn sàng quay trở lại khám chữa bệnh.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ministry of Health, The criterias to assess the satisfaction of inpatients with the hospital, QĐ 3869/2019-BYT, 2019. (in Vietnamese)
- [2] Huong BTT, Patient satisfaction assesment on the quality of medical services at the Department of Medical Examination and Treatment at Duy Tien General Hospital in Bac Ninh province, 2009. Master thesis, Hanoi University of Public Health, 2019. (in Vietnamese)
- [3] Thinh NC, Patient satisfaction assessment with medical examination and treatment services at the Internal Pediatric Department, Dong Da General Hospital, 2010, Master thesis, Hanoi University of Public Health, 2010. (in Vietnamese)
- [4] Nhan NM, Pain relief in hemorrhoids surgery, a method of painless surgery, Medical Publishing, 2002. (in Vietnamese)
- [5] Luu TT, Patient satisfaction at Da Nang General Hospital at Da Nang University, Code: 60.34.05, 2011.
- [6] Tuoi TT, Toan NV, Tuan VM, Patient satisfaction with dental care at School of Odinto-Stomatology, Hanoi Medical University, Journal of Clinical Medicine, 2019; 114: 66-75.
- [7] Du VV, Thiet NB, Inpatient satisfaction of the medical services at the Department of On-Demand Treatment, National Hospital of Obstetrics and Gynecology, A cross-sectional study, 2016. (in Vietnamese)
- [8] Ngoc TTB, Patients satisfaction assessment with medical examination and treatment services at several departments at Dong Thap General Hospital, 2011, Hospital management thesis, Hanoi University of Public Health, 2011. (in Vietnamese)
- [9] Hill B, Morris J, Goodwin N, Burke T, National evaluation of personal dental services: a qualitative investigation into patients' perceptions of dental service, Br Dent J., 2003;195: 654-656.
- [10] Anderson R (2004). Patient expectations of emergency dental services: a qualitative interview study, Br Dent J., 2004; 197(6): 331-334.