

## SURVEY ON THE SATISFACTION OF PATIENTS TREATED FOR PELVIC ORGAN PROLAPSE AT THE NATIONAL HOSPITAL OF OBSTETRICS AND GYNECOLOGY IN 2024–2025

Le Thi Kim Loan\*, Duong Thi Thuy Duong, Bui Thi Nhan, Nguyen Quang Minh

*National Hospital of Obstetrics and Gynecology - 43 Trang Thi, Cua Nam Ward, Hanoi City, Vietnam*

Received: 29/07/2025

Revised: 17/08/2025; Accepted: 27/11/2025

### ABSTRACT

**Objective:** To assess patient satisfaction with medical services after treatment for pelvic organ prolapse at the National Hospital of Obstetrics and Gynecology (NHOG) during the period 2024–2025.

**Subjects and Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted on 135 patients who underwent Crossen, Manchester or Richter surgical procedures at NHOG from May 2024 to May 2025.

**Results:** 87.2% of patients were satisfied after treatment. The proportion of patients who were “very satisfied” with administrative procedures exceeded 91.0%. Satisfaction with hospital facilities ranged from 77.0% to 95.6%. Patient satisfaction with the attitude of healthcare staff and the quality of service provision ranged from 88.9% to 98.5%. Additionally, 95.6% of patients believed that treatment costs were commensurate with treatment outcomes.

**Conclusion:** High levels of patient satisfaction across various aspects indicate the hospital’s success in delivering effective, high-quality medical services at a reasonable cost.

**Keywords:** Satisfaction, treatment, pelvic organ prolapse.

---

\*Corresponding author

**Email:** loansanc@gmail.com **Phone:** (+84) 963823566 **Doi:** 10.52163/yhc.v66iCD23.3919



# KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BỆNH NHÂN SA SINH DỤC ĐÃ ĐƯỢC ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN TRUNG ƯƠNG NĂM 2024-2025

Lê Thị Kim Loan\*, Dương Thị Thùy Dương, Bùi Thị Nhẫn, Nguyễn Quang Minh

Bệnh viện Phụ sản Trung ương - 43 Tràng Thi, P. Cửa Nam, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 29/07/2025

Ngày sửa: 17/08/2025; Ngày đăng: 27/11/2025

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế sau điều trị sa sinh dục tại bệnh viện Phụ sản Trung ương (BVPSTW) giai đoạn 2024–2025.

**Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 135 bệnh nhân đã được điều trị phẫu thuật Crossen, Mancherter, Richter tại BVPSTW từ tháng 5/2024 đến tháng 5/2025. Kết quả: 87,2% bệnh nhân hài lòng sau điều trị; tỷ lệ bệnh nhân “rất hài lòng” về thủ tục hành chính đều đạt trên 91,0%; tỷ lệ bệnh nhân “rất hài lòng” về cơ sở vật chất từ 77,0% đến 95,6%; tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử của nhân viên y tế và chất lượng cung cấp dịch vụ dao động từ 88,9% đến 98,5%; 95,6% bệnh nhân cho rằng chi phí điều trị tương xứng với kết quả điều trị.

**Kết luận:** Sự hài lòng của bệnh nhân về các khía cạnh đều cao trong việc cung cấp dịch vụ y tế hiệu quả, chất lượng với chi phí hợp lý.

**Từ khóa:** Hài lòng, điều trị, sa sinh dục.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sa sinh dục (SSD), hay còn gọi là sa cơ quan vùng chậu, là tình trạng các cơ quan sinh dục nữ như tử cung, bàng quang hoặc trực tràng sa xuống và lòi ra khỏi âm đạo do sự suy yếu của hệ thống nâng đỡ gồm cơ, dây chằng và mô liên kết vùng đáy chậu [1]. Đây là một bệnh lý thường gặp ở phụ nữ, đặc biệt là phụ nữ đã sinh nhiều con, lớn tuổi, lao động nặng nhọc hoặc từng trải qua các cuộc phẫu thuật vùng tiểu khung. Mặc dù không phải là bệnh lý đe dọa đến tính mạng, nhưng sa sinh dục ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng cuộc sống, sức khỏe thể chất, tinh thần và khả năng sinh hoạt xã hội của người bệnh [2].

Trên thế giới, khoảng 30% phụ nữ trong độ tuổi 20-59 và hơn 50% phụ nữ trên 50 tuổi bị ảnh hưởng bởi sa sinh dục [2]. Các triệu chứng lâm sàng của SSD gồm cảm giác nặng vùng chậu, khối sa vùng âm hộ, rối loạn tiểu tiện (tiểu són, tiểu không hết), táo bón, đau vùng thắt lưng và giảm cảm giác khi quan hệ tình dục [3]. Những biểu hiện này không chỉ gây bất tiện trong sinh hoạt mà còn ảnh hưởng lớn đến tâm lý người bệnh, khiến họ cảm thấy mặc cảm, tự ti và ngại tiếp xúc xã hội. Mục tiêu của điều trị không chỉ là phục hồi giải phẫu mà còn cải thiện chức năng cơ

quan sinh dục, tiết niệu, tiêu hóa và nâng cao chất lượng cuộc sống của người bệnh. Bên cạnh kết quả chuyên môn, một yếu tố ngày càng được chú trọng trong đánh giá hiệu quả điều trị là sự hài lòng của người bệnh – thước đo quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ y tế theo hướng tiếp cận “lấy người bệnh làm trung tâm” [4].

Một phân tích gộp từ 32 nghiên cứu ngẫu nhiên có đối chứng cho thấy điều trị SSD bằng phẫu thuật mang lại cải thiện rõ rệt về điểm số chất lượng cuộc sống tổng thể, đặc biệt ở các chỉ số như cảm giác nặng vùng chậu, khả năng tiểu tiện, giao hợp không đau và sự tự tin khi hoạt động xã hội. [2] Trong nghiên cứu quy mô lớn tại Phần Lan, 84% phụ nữ sau phẫu thuật SSD cảm thấy hài lòng, 90% cải thiện chất lượng sống và hơn 75% cho biết họ có thể quay lại sinh hoạt bình thường sau 3 tháng [3]. Tại Việt Nam, sa sinh dục đã được đề cập trong nhiều báo cáo lâm sàng và hội nghị chuyên ngành sản phụ khoa, tuy nhiên phần lớn các nghiên cứu tập trung vào đánh giá kết quả điều trị, lựa chọn kỹ thuật phẫu thuật phù hợp, biến chứng sau mổ, hơn là nghiên cứu về mức độ hài lòng của người bệnh. Chính vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu “Khảo sát sự hài

\*Tác giả liên hệ

Email: loansanc@gmail.com Điện thoại: (+84) 963823566 Doi: 10.52163/yhc.v66iCD23.3919

lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế sau điều trị sa sinh dục tại Trung tâm Sản chậu – Bệnh viện Phụ sản Trung ương giai đoạn 2024–2025”.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Tất cả các bệnh nhân đã được điều trị phẫu thuật Crossen, Manchester, Richter sau 1 đến 3 tháng tại BVPSTW từ tháng 5/2024 đến tháng 5/2025.

- Tiêu chuẩn lựa chọn

+ Người bệnh được chẩn đoán sa sinh dục độ II,III, có kèm hay không kèm són tiểu, sa bàng quang, sa sinh dục. Có chỉ định phẫu thuật Crossen, Manchester, Richter.

+ Đủ sức khỏe để tiến hành phẫu thuật.

+ Bệnh nhân đồng ý tham gia nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn loại trừ

+ Người bệnh sa sinh dục có chống chỉ định.

+ Những người bệnh có kèm bệnh lý nội khoa, khi được khám tiền mê không đảm bảo sức khỏe để thực hiện cuộc mổ an toàn.

+ Các hồ sơ bệnh án không có đầy đủ thông tin cần thiết cho nghiên cứu.

### 2.2. Thiết kế nghiên cứu và cỡ mẫu

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu và cách lấy mẫu:

- Chọn mẫu thuận tiện với cỡ mẫu là 135 bệnh nhân. Do đây là nghiên cứu đầu tiên tại Việt Nam đánh giá sự hài lòng trong điều trị sa trực tràng.

- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện theo phương pháp lấy mẫu liên tiếp những trường hợp đủ điều kiện cho đến khi đủ mẫu

Công cụ nghiên cứu và thu thập số liệu

- Thu thập số liệu nghiên cứu trực tiếp dựa vào ghi chép hồ sơ bệnh án, phiếu chăm sóc các bệnh nhân được phẫu thuật sa sinh dục tại Trung tâm Sản chậu, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương từ tháng 5/2024 đến tháng 5/2025.

- Dữ liệu nghiên cứu được thu thập trực tiếp thông qua hình thức trực tiếp và ghi chép từ hồ sơ bệnh án, phiếu chăm sóc và báo cáo phẫu thuật của các bệnh nhân được chẩn đoán và điều trị phẫu thuật sa sinh dục tại Trung tâm Sản chậu, Bệnh viện Phụ

Sản Trung ương, từ tháng 5 năm 2024 đến tháng 5 năm 2025.

- Quy trình thu thập thông tin được thực hiện bởi nhóm nghiên cứu độc lập, không tham gia trực tiếp vào quá trình điều trị để hạn chế ảnh hưởng từ mối quan hệ bác sĩ - bệnh nhân. Các thông tin bao gồm: đặc điểm nhân khẩu học, tiền sử sản khoa, triệu chứng lâm sàng, phân độ sa sinh dục, phương pháp phẫu thuật, diễn biến sau mổ và kết quả theo dõi. Việc phỏng vấn và thu thập dữ liệu được thực hiện trong điều kiện bảo mật, ẩn danh, và người tham gia được đảm bảo rằng câu trả lời sẽ không ảnh hưởng đến việc điều trị hoặc đánh giá cá nhân

- Bộ câu hỏi thu thập số liệu được áp dụng một số phần theo mẫu phiếu của Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế về việc ban hành ngày 28 tháng 8 năm 2019, Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01/năm 2024 ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030, để phù hợp với quy trình đặc thù bệnh sa sinh dục của Trung tâm Sản Chậu. Sự hài lòng của người bệnh gồm 26 câu hỏi chia thành 5 nhóm yếu tố:

+ Hài lòng về thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện: 4 tiểu mục.

+ Hài lòng về cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh môi trường bệnh viện: 7 tiểu mục.

+ Hài lòng về thái độ ứng xử của NVYT: 5 tiểu mục.

+ Hài lòng về chất lượng cung cấp dịch vụ: 6 tiểu mục.

+ Hài lòng về kết quả và chi phí điều trị: 4 tiểu mục.

- Mức độ hài lòng của NB đối với mỗi yếu tố trên được đánh giá dựa trên thang điểm Likert với 5 mức độ: Rất không hài lòng (1 điểm); Không hài lòng (2 điểm); Bình thường (3 điểm); Hài lòng (4 điểm); Rất hài lòng (5 điểm). Nghiên cứu tính tổng điểm chung của 26 mục, điểm càng cao cho thấy mức độ hài lòng càng cao

### 2.3. Phân tích xử lý số liệu

- Xử lý số liệu bằng phần mềm thống kê SPSS 25.0. Cả thống kê mô tả và suy luận đều được thực hiện với mức ý nghĩa thống kê  $\alpha = 0,05$  sẽ được sử dụng trong thống kê suy luận. Kết quả được trình bày dưới dạng bảng biểu, tỉ lệ phần trăm.

### 2.4. Đạo đức nghiên cứu

- Đề cương nghiên cứu được Hội đồng Khoa học cấp cơ sở của Bệnh viện Phụ Sản TW thông qua. Đây là một nghiên cứu mô tả chỉ sử dụng bộ câu hỏi để thu thập thông tin và không có bất cứ can thiệp nào lên người bệnh. Tất cả thông tin chỉ được sử dụng hoàn toàn cho mục đích nghiên cứu này.

### 3. KẾT QUẢ

**Bảng 1. Sự hài lòng của bệnh nhân về kết quả điều trị (n=135)**

| Đặc điểm                                                   |                             | Số lượng | Tỷ lệ |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|-------|
| Mức độ ảnh hưởng của bệnh đối với cuộc sống (sau điều trị) | Không ảnh hưởng             | 46       | 34,1  |
|                                                            | Ảnh hưởng ít                | 87       | 64,4  |
|                                                            | Vẫn còn ảnh hưởng khá nhiều | 2        | 1,5   |
| Sự hài lòng của người bệnh sau điều trị sa sinh dục        | Phân vân                    | 2        | 1,5   |
|                                                            | Hài lòng                    | 15       | 11,3  |
|                                                            | Rất hài lòng                | 116      | 87,2  |
| Sự hài lòng với chất lượng cuộc sống                       | Hài lòng                    | 132      | 97,8  |
|                                                            | Không hài lòng              | 3        | 2,2   |

Sau điều trị, đa số người bệnh đánh giá ít bị ảnh hưởng bởi bệnh (64,4%) và cảm thấy rất hài lòng (87,2%) với kết quả điều trị. Sự hài lòng với chất lượng cuộc sống sau điều trị cũng đạt mức rất cao (97,8%).

**Bảng 2. Sự hài lòng của người bệnh về thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện (n=135)**

| Đặc điểm                                                                                       |                |             |          |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
| Rất không hài lòng                                                                             | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |
| Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện                                    |                |             |          |              |
| 0                                                                                              | 0              | 4 (3,0%)    | 7 (5,2%) | 124 (91,9%)  |
| Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ             |                |             |          |              |
| 0                                                                                              | 0              | 1 (0,7%)    | 6 (4,4%) | 128 (94,8%)  |
| Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ  |                |             |          |              |
| 0                                                                                              | 0              | 0           | 4 (3,0%) | 131 (97,0%)  |
| Được thông báo và giải thích chi phí cho đợt điều trị                                          |                |             |          |              |
| 0                                                                                              | 0              | 2 (1,5%)    | 2 (1,5%) | 131 (97,0%)  |
| Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc điều trị bệnh trong suốt quá trình nằm viện |                |             |          |              |
| 0                                                                                              | 0              | 2 (1,5%)    | 3 (2,2%) | 130 (96,3%)  |

\*NB: Người bệnh

Tỷ lệ “rất hài lòng” cao nhất là ở nội dung “Được giải thích rõ ràng, đầy đủ về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị” và “Được thông báo và giải thích chi phí cho đợt điều trị”, đều đạt 97,0%. Các yếu tố khác như “Phổ biến nội quy nằm viện”, “Công khai cập nhật dùng thuốc” cũng có tỷ lệ rất hài lòng cao, lần lượt là 94,8% và 96,3%.

**Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh về Cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh môi trường bệnh viện (n=135)**

| Đặc điểm                                                                                       |                |             |            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|------------|--------------|
| Rất không hài lòng                                                                             | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng   | Rất hài lòng |
| Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp                                          |                |             |            |              |
| 0                                                                                              | 0              | 3 (2,2%)    | 19 (14,1%) | 113 (83,7%)  |
| Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm |                |             |            |              |
| 0                                                                                              | 0              | 3 (2,2%)    | 28 (20,7%) | 104 (77,0%)  |
| Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị phù hợp với quá trình khám bệnh        |                |             |            |              |
| 0                                                                                              | 0              | 1 (0,7%)    | 24 (17,8%) | 110 (81,5%)  |
| Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt                                          |                |             |            |              |
| 0                                                                                              | 0              | 1 (0,7%)    | 27 (20,0%) | 107 (79,3%)  |
| Đảm bảo an toàn, an ninh làm cho NB yên tâm khi nằm viện                                       |                |             |            |              |
| 0                                                                                              | 0              | 1 (0,7%)    | 5 (3,7%)   | 129 (95,6%)  |
| NB được đảm bảo sự riêng tư trong quá trình khám bệnh                                          |                |             |            |              |
| 0                                                                                              | 0              | 0           | 10 (7,4%)  | 125 (92,6%)  |
| Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng         |                |             |            |              |
| 0                                                                                              | 0              | 2 (1,5%)    | 28 (20,7%) | 105 (77,8%)  |

\*NB: Người bệnh

Các nội dung như “Đảm bảo an toàn, an ninh” và “Đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh” có tỷ lệ “rất hài lòng” lần lượt là 95,6% và 92,6%. Tuy nhiên, các yếu tố như “sơ đồ, biển báo trong bệnh viện” (77,0%) và “căng tin phục vụ ăn uống” (77,8%) có tỷ lệ “rất hài lòng” thấp hơn đáng kể.

**Bảng 4. Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử của nhân viên y tế (n=135)**

| Đặc điểm                                                                                     |                |             |               |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|---------------|----------------|
| Rất không hài lòng                                                                           | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng      | Rất hài lòng   |
| <b>Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực</b>                            |                |             |               |                |
| 0                                                                                            | 0              | 0           | 8<br>(5,9%)   | 127<br>(94,1%) |
| <b>Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực</b> |                |             |               |                |
| 0                                                                                            | 0              | 0           | 15<br>(11,1%) | 120<br>(88,9%) |
| <b>Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ</b>                    |                |             |               |                |
| 0                                                                                            | 0              | 1<br>(0,7%) | 7<br>(5,2%)   | 127<br>(94,1%) |
| <b>Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời</b>                |                |             |               |                |
| 0                                                                                            | 0              | 0           | 3<br>(2,2%)   | 132<br>(97,8%) |
| <b>Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết</b>                               |                |             |               |                |
| 0                                                                                            | 0              | 0           | 5<br>(3,7%)   | 130<br>(96,3%) |
| <b>Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng</b>                                     |                |             |               |                |
| 0                                                                                            | 0              | 0           | 6<br>(4,4%)   | 129<br>(95,6%) |

Tỷ lệ “rất hài lòng” cao nhất thuộc về nội dung “Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” (97,8%), và “Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” (94,1%). Các yếu tố khác như “nhân viên phục vụ”, “sự tôn trọng, công bằng” cũng đạt mức đánh giá rất cao. Không có bất kỳ phản hồi tiêu cực nào ở mức “rất không hài lòng” hay “không hài lòng”.

**Bảng 5. Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng cung cấp dịch vụ (n=135)**

| Đặc điểm                                                                 |                |             |               |                |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|---------------|----------------|
| Rất không hài lòng                                                       | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng      | Rất hài lòng   |
| <b>Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng</b> |                |             |               |                |
| 0                                                                        | 0              | 3<br>(2,2%) | 15<br>(11,1%) | 117<br>(86,7%) |

| Đặc điểm                                                                                  |                |             |             |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|----------------|
| Rất không hài lòng                                                                        | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng    | Rất hài lòng   |
| <b>Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời</b>             |                |             |             |                |
| 0                                                                                         | 0              | 0           | 5<br>(3,7%) | 130<br>(96,3%) |
| <b>Người bệnh được bác sĩ thăm khám, động viên thường xuyên trong quá trình thăm khám</b> |                |             |             |                |
| 0                                                                                         | 0              | 0           | 4<br>(3,0%) | 131<br>(97,0%) |
| <b>Người bệnh được công khai và hướng dẫn cách sử dụng thuốc hàng ngày</b>                |                |             |             |                |
| 0                                                                                         | 0              | 0           | 2<br>(1,5%) | 133<br>(98,5%) |
| <b>Chất lượng chăm sóc trong quá trình điều trị đáp ứng được mong đợi</b>                 |                |             |             |                |
| 0                                                                                         | 0              | 0           | 4<br>(3,0%) | 131<br>(97,0%) |
| <b>Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng của mình về chất lượng dịch vụ y tế</b>               |                |             |             |                |
| 0                                                                                         | 0              | 0           | 4<br>(3,0%) | 131<br>(97,0%) |

Bảng này ghi nhận sự đánh giá rất tích cực từ phía người bệnh về chất lượng dịch vụ. Tỷ lệ “rất hài lòng” với “được hướng dẫn cách sử dụng thuốc hàng ngày” là cao nhất (98,5%), tiếp đến là “được bác sĩ thăm khám và động viên thường xuyên” (97,0%) và “chất lượng chăm sóc đáp ứng mong đợi” (97,0%). Yếu tố có tỷ lệ “rất hài lòng” thấp nhất trong bảng là “trang thiết bị, vật tư y tế” (86,7%).

**Bảng 6. Sự hài lòng của người bệnh về chi phí điều trị (n=135)**

| Đặc điểm                                                  |                |             |             |                |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|----------------|
| Rất không hài lòng                                        | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng    | Rất hài lòng   |
| <b>Ông/Bà đánh giá về chi phí điều trị phù hợp</b>        |                |             |             |                |
| 0                                                         | 0              | 2<br>(1,5%) | 3<br>(2,2%) | 130<br>(96,3%) |
| <b>Chi phí điều trị tương xứng với chất lượng dịch vụ</b> |                |             |             |                |
| 0                                                         | 0              | 2<br>(1,5%) | 4<br>(3,0%) | 129<br>(95,6%) |
| <b>Chi phí điều trị tương xứng với kết quả điều trị</b>   |                |             |             |                |
| 0                                                         | 1<br>(0,7%)    | 1<br>(0,7%) | 4<br>(3,0%) | 129<br>(95,6%) |



Tỷ lệ “rất hài lòng” với chi phí điều trị phù hợp là 96,3%, và chi phí tương xứng với chất lượng, cũng như kết quả điều trị đều đạt 95,6%. Chỉ có duy nhất một trường hợp đánh giá “không hài lòng” về mức độ chi phí so với kết quả, chiếm 0,7% và không có đánh giá nào ở mức “rất không hài lòng”.

#### 4. BÀN LUẬN

Kết quả trong Bảng 1 cho thấy sự hài lòng trong việc sử dụng dịch vụ điều trị sa sinh dục tại bệnh viện Phụ Sản Trung ương, đa số người bệnh cảm thấy cuộc sống ít hoặc không còn bị ảnh hưởng bởi tình trạng bệnh sau điều trị (chiếm 98,5%). Ngoài ra, 87,2% người bệnh cho biết họ “rất hài lòng” với kết quả điều trị, trong khi 97,8% đánh giá họ “hài lòng” với chất lượng cuộc sống sau điều trị. Điều này phản ánh kết quả tốt về mặt triệu chứng lâm sàng mà còn cải thiện cả về phương diện tâm lý và sinh hoạt hàng ngày. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng tương tự với kết quả các nghiên cứu khác trên thế giới như trong nghiên cứu tại Phần Lan của tác giả Mattsson (2019) trên 3515 phụ nữ, có 84% người bệnh hài lòng và 90% cảm thấy cải thiện rõ rệt sau phẫu thuật sa sinh dục [3]. Một phân tích tổng gộp khác gồm 32 nghiên cứu RCT cho thấy phẫu thuật cải thiện chất lượng sống một cách đáng kể, nhưng tỷ lệ hài lòng dao động từ 70–90%, tùy theo kỹ thuật và mức độ sa sinh dục trước mổ [2]. Sự khác biệt giữa kết quả tại Việt Nam (theo Bảng 5) và các nghiên cứu quốc tế có thể được lý giải bởi đối tượng nghiên cứu cụ thể, phương pháp điều trị được chuẩn hóa, hoặc mức kỳ vọng của người bệnh. Trong nghiên cứu này, đa số người bệnh chỉ còn ảnh hưởng nhẹ sau điều trị và không ai ghi nhận biến chứng nặng hay thất bại điều trị – điều ít gặp ở các nghiên cứu lớn quốc tế nơi tỷ lệ tái phát hoặc cần điều trị bổ sung chiếm tỷ lệ nhất định. Điều trị sa sinh dục giúp người bệnh cải thiện rõ rệt chất lượng cuộc sống và mức độ hài lòng của người bệnh. Khi so sánh với các nghiên cứu nước ngoài, kết quả tại bệnh viện Phụ Sản Trung ương còn cao hơn trung bình, điều này cho thấy quy trình điều trị phù hợp với đặc điểm người bệnh trong bối cảnh Việt Nam.

Bảng 2 cho thấy mức độ hài lòng tương đối cao của người bệnh đối với các thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện. Đáng chú ý, đa số người bệnh đều đánh giá ở mức “rất hài lòng”, đặc biệt với các nội dung như: “Được giải thích rõ ràng, đầy đủ về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị” và “Được thông báo và giải thích chi phí cho đợt điều trị”, đều đạt tỷ lệ 97,0%. Khi so sánh với các nghiên cứu khác trong nước, kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn nhiều. Một nghiên cứu tại ba bệnh viện ở Hà Nội cho thấy chỉ 26,9% bệnh nhân hài lòng hoặc rất hài lòng về tính minh bạch thông tin và quy trình, cho thấy khía cạnh này vẫn còn là điểm yếu

chung trong hệ thống y tế Việt Nam [5]. Kết quả này có thể là mô hình tham khảo cho các cơ sở y tế khác trong nước nhằm cải thiện trải nghiệm người bệnh và hướng đến chuẩn dịch vụ y tế hiện đại, nhân văn hơn.

Về sự hài lòng đối với môi trường và cơ sở vật chất bệnh viện, kết quả tại bảng 3 cho thấy hai nội dung được đánh giá cao nhất là “Đảm bảo an toàn, an ninh khi nằm viện” (95,6%) và “Được đảm bảo sự riêng tư trong quá trình khám bệnh” (92,6%). Đây là một xu hướng phù hợp với tiêu chuẩn tiếp cận lấy người bệnh làm trung tâm trong chăm sóc y tế hiện đại. Tuy nhiên, các yếu tố như “sơ đồ, biển báo trong bệnh viện” (77,0%) và “căng tin phục vụ ăn uống” (77,8%) có tỷ lệ “rất hài lòng” thấp hơn đáng kể. Đây là những điểm cho thấy bệnh viện tuy đạt được sự hài lòng cao trong các yếu tố cơ bản nhưng vẫn còn dư địa để cải thiện trải nghiệm người bệnh ở các dịch vụ hỗ trợ. Những tiện ích như khu vực ăn uống, biển chỉ dẫn không chỉ ảnh hưởng đến sự tiện lợi mà còn tác động đến cảm nhận tổng thể về sự chuyên nghiệp và thân thiện của cơ sở y tế. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội, nơi tỷ lệ hài lòng chung là 91,1%, tuy nhiên nhóm yếu tố được đánh giá thấp nhất lại là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, với điểm trung bình chỉ đạt 4,39/5, thấp hơn so với các nhóm về thái độ ứng xử và chuyên môn nhân viên y tế [6].

Về sự hài lòng đối với thái độ và cách ứng xử của nhân viên y tế, kết quả tại bảng 4 cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh đối với thái độ và cách ứng xử của nhân viên y tế gần như tuyệt đối. Tỷ lệ “rất hài lòng” ở tất cả các tiêu chí đều đạt từ 88,9% trở lên, trong đó cao nhất là tiêu chí “Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” với 97,8%, theo sau là các tiêu chí như “Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” (94,1%) và “Không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” (95,6%). Không có bất kỳ phản hồi nào thuộc nhóm “không hài lòng” hoặc “rất không hài lòng”, cho thấy văn hóa ứng xử và chuẩn mực giao tiếp của nhân viên y tế tại bệnh viện Phụ Sản Trung ương đạt đến độ chuyên nghiệp cao.

Về sự hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế, kết quả tại bảng 5 cũng cho thấy bệnh nhân có mức độ hài lòng cao. Tất cả các tiêu chí đều không có phản hồi ở mức “không hài lòng” hay “rất không hài lòng”, phần lớn đều đạt trên 95% mức “rất hài lòng”. Đáng chú ý, tỷ lệ “rất hài lòng” cao nhất (98,5%) được ghi nhận ở tiêu chí “Người bệnh được công khai và hướng dẫn cách sử dụng thuốc hàng ngày”, tiếp theo là “Được bác sĩ thăm khám và động viên thường xuyên” và “Chất lượng chăm sóc trong quá trình điều trị đáp ứng mong đợi” (cùng đạt 97,0%). Những con số này cho thấy không chỉ kỹ thuật điều trị được đánh giá cao, mà yếu tố con người – sự đồng hành, truyền đạt, hướng dẫn – cũng đóng vai trò quyết định trong sự hài lòng tổng thể của người bệnh. Những kết quả

này cho thấy không chỉ kỹ thuật điều trị được đánh giá cao mà yếu tố con người – sự đồng hành, truyền đạt, hướng dẫn – cũng đóng vai trò quyết định trong sự hài lòng chung của người bệnh.

Cuối cùng, về khía cạnh chi phí, kết quả tại bảng 6 cũng cho thấy cho thấy mức độ hài lòng rất cao của người bệnh về chi phí điều trị. Cụ thể, có tới 96,3% người bệnh đánh giá “rất hài lòng” với mức chi phí điều trị mà họ phải chi trả, trong khi 95,6% cảm thấy chi phí đó tương xứng với chất lượng dịch vụ cũng như kết quả điều trị mà họ nhận được. Chỉ có duy nhất một người bệnh (0,7%) cảm thấy chi phí điều trị chưa hoàn toàn tương xứng với kết quả, và không có bất kỳ đánh giá nào ở mức “rất không hài lòng”. Đây là một kết quả tích cực, đặc biệt trong bối cảnh chi phí y tế thường là yếu tố nhạy cảm và có thể ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng và niềm tin của người bệnh. Việc có tới gần 96% người bệnh cảm thấy hài lòng và đồng thuận với chi phí điều trị cho thấy việc cung cấp dịch vụ y tế có kết quả tốt với chi phí hợp lý. Đây là một yếu tố quan trọng góp phần duy trì lòng tin của người bệnh đối với bệnh viện.

Nghiên cứu của chúng tôi có một số hạn chế sau: Nghiên cứu sử dụng thiết kế mô tả cắt ngang với thời điểm khảo sát sau mổ 1–3 tháng – giai đoạn người bệnh thường chưa gặp biến chứng muộn, có thể dẫn đến mức độ hài lòng cao bất thường do hiệu ứng “honeymoon”. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện nhưng chưa nêu rõ khung lấy mẫu, số bệnh nhân đủ tiêu chuẩn, tỷ lệ đồng ý tham gia nghiên cứu. Do đó, làm tăng nguy cơ sai số trong chọn mẫu. Những yếu tố này hạn chế khả năng khái quát hóa kết quả cho toàn bộ người bệnh điều trị sa sinh dục. Nghiên cứu tiếp theo cần sử dụng thiết kế theo dõi dọc và chọn mẫu ngẫu nhiên để hạn chế nguy cơ sai số trên.

## 5. KẾT LUẬN

Nhìn chung, tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân về kết quả điều trị sa sinh dục tại Bệnh viện Phụ Sản Trung ương cao. Cụ thể, các khía cạnh về thủ tục hành chính, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử của NVYT, chất lượng cung cấp dịch vụ và chi phí điều trị cũng đều có tỷ lệ hài lòng cao.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Lê Diễm. Sa sinh dục: Nhà xuất bản Y học. Tập II; 2003. 355-60 p.
- [2] Doae M, Moradi-Lakeh M, Nourmohammadi A, Razavi-Ratki SK, Nojomi M. Management of pelvic organ prolapse and quality of life: a systematic review and meta-analysis. *International urogynecology journal*. 2014;25:153-63.
- [3] Mattsson NK, Karjalainen PK, Tolppanen A-M, Heikkinen A-M, Sintonen H, Härkki P, Nieminen K, Jalkanen J. Pelvic organ prolapse surgery and quality of life—a nationwide cohort study. *American journal of obstetrics and gynecology*. 2020;222(6):588. e1-. e10.
- [4] Bộ Y tế. Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) (Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế). 2016.
- [5] Thach Phuong N, Vu Hoang P, Mac Dang T, Nguyen Thi Huyen T, Ngo Thi T. Improving hospital's quality of service in Vietnam: the patient satisfaction evaluation in multiple health facilities. *Hospital topics*. 2023;101(2):73-83.
- [6] Văn Hiếu Trương, Thị Liên Lê, Thị Lan Anh Nguyễn. Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội-Năm 2021. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022;517(1).