

SATISFACTION OF INTERNATIONAL (LAO) PATIENTS RECEIVING TREATMENT AT THE INTERNATIONAL DEPARTMENT OF 108 MILITARY CENTRAL HOSPITAL IN 2025

Dang Thi Hue¹, Vu Thi Mai Phuong¹, Le Van Truong¹,
Nguyen Quoc Tuan¹, Le Xuan Duong¹, Bui Viet Hung¹, Dang Quoc Huy²,
Hoang Duc Nhat², Le Trong Dung², Nguyen Hoang Trung², Tong Duc Minh^{2*}

¹Central Military Hospital 108 - 1B Tran Hung Dao, Hai Ba Trung Ward, Hanoi City, Vietnam

²Military Medical Academy - No. 160 Phung Hung Street, Ha Dong Ward, Hanoi City, Vietnam

Received: 02/04/2026

Revised: 18/05/2026; Accepted: 29/07/2026

ABSTRACT

Objective: To assess the satisfaction of international (Lao) patients receiving treatment at the International Department of 108 Military Central Hospital in 2025.

Subjects and Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted using a 5-point Likert scale to collect data from 207 inpatients treated at the International Department of 108 Military Central Hospital from January 2025 to December 2025.

Results: Among 207 Lao patients, the highest overall satisfaction was observed in the domain of service outcomes (93.2%, mean score $4.55 \pm 0.52/5$), followed by healthcare workers' attitude and professional competence (92.3%, 4.48 ± 0.58), facilities and infrastructure (91.8%, 4.40 ± 0.58), accessibility (89.8%, 4.19 ± 0.58), and the lowest in transparency of information and administrative procedures (84.5%, 4.03 ± 0.58). The highest-rated indicators included modern medical equipment (96.1%) and adequate hospital beds (95.7%). In contrast, lower satisfaction was reported for service costs (87.9%), hospital canteen services (85.0%), explanation of medical conditions (82.1%), and transparency of medication and treatment costs (80.2%). Multivariable logistic regression analysis revealed that a length of stay >7 days was associated with lower patient satisfaction (OR = 0.58; $p = 0.01$), whereas ≥ 2 treatment episodes were associated with higher satisfaction (OR = 2.47; $p = 0.04$).

Conclusion: Lao patients reported a high level of satisfaction with treatment quality at the International Department of 108 Military Central Hospital. However, improvements in information transparency, cost management, and cafeteria services are needed to enhance the overall patient experience.

Keywords: Patient satisfaction; Lao patients; International Department.

*Corresponding author

Email: minhhoa142@gmail.com Phone: (+84) 964798299 DOI: 10.52163/yhc.v67iCD11.6069

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QUỐC TẾ (LÀO) ĐIỀU TRỊ TẠI KHOA QUỐC TẾ BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG QUÂN ĐỘI 108 NĂM 2025

Đặng Thị Huệ¹, Vũ Thị Mai Phương¹, Lê Văn Trường¹,
Nguyễn Quốc Tuấn¹, Lê Xuân Dương¹, Bùi Việt Hùng¹, Đặng Quốc Huy²,
Hoàng Đức Nhật², Lê Trọng Dũng², Nguyễn Hoàng Trung², Tống Đức Minh^{2*}

¹Bệnh viện TWQĐ 108 - 1B Trần Hưng Đạo, P. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Học viện Quân y - Số 160 Đường Phùng Hưng, P. Hà Đông, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 02/04/2026

Ngày sửa: 18/05/2026; Ngày đăng: 29/07/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh Quốc tế (Lào) điều trị tại Khoa Quốc tế Bệnh viện TWQĐ 108 trong năm 2025.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để tiến hành thu thập số liệu từ 207 người bệnh điều trị tại Khoa Quốc tế, Bệnh viện TWQĐ 108 từ tháng 01/2025 đến tháng 12/2025.

Kết quả: Nghiên cứu trên 207 người bệnh Lào cho thấy tỷ lệ hài lòng chung cao nhất ở khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ (93,2%, điểm trung bình 4,55±0,52/5), tiếp đến là thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (92,3%, 4,48±0,58), cơ sở vật chất (91,8%, 4,40±0,58), khả năng tiếp cận (89,8%, 4,19±0,58) và thấp nhất là minh bạch thông tin và thủ tục (84,5%, 4,03±0,58). Trong đó, các chỉ số được đánh giá cao nhất gồm trang thiết bị hiện đại (96,1%) và giường bệnh đầy đủ (95,7%). Ngược lại, tỷ lệ hài lòng của người bệnh thấp hơn về giá dịch vụ (87,9%), căng tin (85,0%), giải thích tình trạng bệnh (82,1%) và công khai thông tin thuốc, chi phí (80,2%). Phân tích hồi quy logistic đa biến cho thấy thời gian nằm viện >7 ngày làm giảm (OR = 0,58; p = 0,01) và số lần điều trị ≥2 làm tăng (OR = 2,47; p = 0,04) khả năng hài lòng của người bệnh.

Kết luận: Người bệnh Lào có tỷ lệ hài lòng cao với chất lượng điều trị tại Khoa Quốc tế Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. Tuy nhiên, cần cải thiện minh bạch thông tin, chi phí và dịch vụ căng tin để nâng cao trải nghiệm người bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng của người bệnh, người bệnh Lào, khoa Quốc tế.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh ngày càng được xem là một chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ y tế và hiệu quả hoạt động của cơ sở khám chữa bệnh. Nhiều nghiên cứu cho thấy đánh giá sự hài lòng không chỉ giúp đo lường chất lượng chăm sóc mà còn là cơ sở để cải tiến dịch vụ và hoạch định chính sách y tế [1]. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh bao gồm cơ sở vật chất, chất lượng điều trị, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế, khả năng tiếp cận dịch vụ và tính minh bạch trong thủ tục hành chính [2].

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh nước ngoài tại Việt Nam ngày càng gia tăng, đặc biệt tại các cơ sở y tế tuyến trung ương có chất lượng cao. Nhóm người bệnh quốc tế có những đặc điểm riêng về ngôn ngữ, văn hóa và kỳ vọng dịch vụ, do đó việc đánh giá mức độ hài lòng của nhóm đối tượng này có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng chăm sóc toàn diện. Tuy nhiên, các nghiên cứu chuyên sâu về sự hài lòng của nhóm người bệnh này vẫn còn hạn chế. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh Quốc tế (Lào) điều trị tại Khoa Quốc tế Bệnh viện TWQĐ 108, từ đó làm cơ sở cải tiến chất lượng dịch vụ khám bệnh và điều trị.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh từ 18 tuổi trở lên đến khám và điều trị tại Khoa Quốc tế, Bệnh viện TWQĐ 108 từ tháng 01/2025 đến tháng 12/2025.

- Tiêu chuẩn lựa chọn

+ Người bệnh trên 18 tuổi

+ Khám và điều trị tại Khoa Quốc tế, Bệnh viện TWQĐ 108 trong năm 2025.

+ Đồng ý tham gia nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn loại trừ

+ Không đáp ứng được các điều kiện trên

+ Từ chối tham gia nghiên cứu.

2.2. Thời gian, địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện từ tháng 01/2025 đến tháng 12/2025 tại Khoa Quốc tế, Bệnh viện TWQĐ 108.

2.3. Thiết kế nghiên cứu

- Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

- Cỡ mẫu: Cỡ mẫu được tính theo công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ:

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

*Tác giả liên hệ

Email: minhhoa142@gmail.com Điện thoại: (+84) 964798299 DOI: 10.52163/yhc.v67iCD11.6069

Trong đó:

- + n là cỡ mẫu tối thiểu cần thiết.
- + $Z_{1-\alpha/2}$ là hệ số tin cậy, bằng 1,96, với độ tin cậy 95%.
- + d là sai số tuyệt đối, lấy d = 0,08.

+ p là tỷ lệ ước đoán sự hài lòng, do chưa có tài liệu tương đồng nên chúng tôi chọn p=0,5 để bảo đảm cỡ mẫu lớn nhất. Từ công thức trên, thay vào tính được cỡ mẫu tối thiểu khoảng 150. Dự phòng thêm 10% sai số nghiên cứu, như vậy cỡ mẫu tối thiểu khoảng 165.

- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện, tiến hành khảo sát người bệnh đủ điều kiện tham gia nghiên cứu điều trị tại Khoa Quốc tế, Bệnh viện TWQĐ 108 từ tháng 01/2025 đến tháng 12/2025. Thực tế chúng tôi khảo sát được 207 người bệnh.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

Đo lường mức độ hài lòng của người bệnh dựa trên bộ công cụ là “Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú” của Bộ Y tế theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [3]. Đánh giá các biến số bao gồm: khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ.

Mức độ hài lòng của người bệnh với từng chỉ số thành phần sẽ được đo lường theo thang đo Likert 5 mức, từ mức thấp đến mức cao nhất, cụ thể: (1) hoàn toàn không hài lòng, (2) không hài lòng, (3) bình thường, (4) hài lòng; (5) rất hài lòng.

- Điểm hài lòng (tính theo điểm trung bình): Mỗi mục được chấm điểm từ 1 đến 5. Điểm trung bình được tính bằng giá trị trung bình của tất cả các câu trả lời cho từng mục hoặc từng nhóm tiêu chí.

- Đánh giá tỷ lệ hài lòng (%): Biến “hài lòng” được định nghĩa là các câu trả lời ở mức (4) “hài lòng” và (5) “rất hài lòng”. Tỷ lệ hài lòng được tính theo công thức:

$$\text{Tỷ lệ hài lòng (\%)} = \frac{\text{Số người chọn mức 4 hoặc 5}}{\text{Tổng số người trả lời}} \times 100$$

Tỷ lệ hài lòng được tính riêng cho từng mục, từng nhóm tiêu chí và toàn bộ thang đo.

- Tỷ lệ hài lòng chung: được xác định theo tỷ lệ người bệnh có điểm trung bình chung ≥ 4 (tương ứng mức “hài lòng”) trên toàn bộ các mục khảo sát. Cụ thể, với mỗi người bệnh, điểm trung bình của tất cả các câu hỏi được tính; sau đó, những người có điểm trung bình ≥ 4 được phân loại là “hài lòng chung”. Tỷ lệ này được tính trên toàn bộ mẫu nghiên cứu.

Thu thập bằng bảng hỏi qua hình thức phỏng vấn trực tiếp. Người thu thập là các điều tra viên được tập huấn để hướng dẫn đối tượng trả lời câu hỏi trong phiếu khảo sát. Điều tra viên giải thích rõ ràng mục đích và nội dung trước khi phỏng vấn, quá trình phỏng vấn có phiên dịch viên đi cùng để giải thích rõ cho người bệnh quốc tế (Lào) hiểu và đưa ra lựa chọn phù hợp.

2.5. Xử lý số liệu

Số liệu được làm sạch và nhập liệu vào phần mềm Microsoft Excel 2016, phân tích bằng phần mềm SPSS 22.0.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Đặc điểm chung của người bệnh (n = 207)

Đặc điểm		Kết quả
Tuổi trung bình (năm)		54,33 $\pm$ 14,57
Nhóm tuổi, n (%)	18 – 45	54 (26,1)
	45 – 60	73 (35,3)
	> 60	80 (38,6)
Giới tính, n (%)	Nam	121 (58,5)
	Nữ	86 (41,5)
Thời gian điều trị, n (%)	≤ 7 ngày	119 (57,5)
	> 7 ngày	88 (42,5)
Số lần điều trị	Lần đầu	134 (64,7)
	≥ 2 lần	73 (35,3)

Bảng 2. Sự hài lòng về khả năng tiếp cận, tính minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (n = 207)

Chỉ số	n	%	$\bar{X} \pm SD$
Sự hài lòng về khả năng tiếp cận			
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	182	87,9	4,12 $\pm$ 0,67
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	190	91,8	4,26 $\pm$ 0,59
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	178	86,0	4,05 $\pm$ 0,73
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	186	89,9	4,18 $\pm$ 0,64
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	195	94,2	4,34 $\pm$ 0,52
Chung	186	89,8	4,19 $\pm$ 0,58
Sự hài lòng về tính minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị			
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	179	86,5	4,08 $\pm$ 0,69
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	185	89,4	4,20 $\pm$ 0,62
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	170	82,1	3,95 $\pm$ 0,78
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	174	84,1	4,02 $\pm$ 0,74
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	166	80,2	3,88 $\pm$ 0,81
Chung	175	84,5	4,03 $\pm$ 0,69

Bảng 3. Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 207)

Chỉ số	n	%	$\bar{X} \pm SD$
Buồng bệnh nằm điều trị kang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị	196	94,7	$4,52 \pm 0,58$
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	198	95,7	$4,58 \pm 0,52$
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	190	91,8	$4,38 \pm 0,64$
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	193	93,2	$4,45 \pm 0,60$
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	185	89,4	$4,28 \pm 0,66$
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	191	92,3	$4,40 \pm 0,59$
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện	188	90,8	$4,35 \pm 0,63$
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	176	85,0	$4,12 \pm 0,75$
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	194	93,7	$4,48 \pm 0,56$
Chung	190	91,8	$4,40 \pm 0,58$

Bảng 4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 207)

Chỉ số	n	%	$\bar{X} \pm SD$
Bác sỹ, điều dưỡng	197	95,2	$4,62 \pm 0,51$
Nhân viên phục vụ	185	89,4	$4,30 \pm 0,67$
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	194	93,7	$4,55 \pm 0,55$
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	196	94,7	$4,58 \pm 0,53$
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	191	92,3	$4,48 \pm 0,60$
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	179	86,5	$4,15 \pm 0,72$
Nhân viên y tế không có biểu hiện gờ ý bồi dưỡng	198	95,7	$4,65 \pm 0,48$
Chung	191	92,3	$4,48 \pm 0,58$

Bảng 5. Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 207)

Chỉ số	n	%	$\bar{X} \pm SD$
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	194	93,7	$4,58 \pm 0,54$
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	199	96,1	$4,72 \pm 0,46$
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	191	92,3	$4,50 \pm 0,58$
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	197	95,2	$4,66 \pm 0,50$
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	182	87,9	$4,28 \pm 0,66$
Chung	193	93,2	$4,55 \pm 0,52$

Bảng 6. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung của người bệnh (hồi quy logistic đa biến, n = 207)

Biến độc lập		OR hiệu chỉnh (95% CI)	p
Nhóm tuổi	18–45	1 (tham chiếu)	
	45–60	1,12 (0,38–3,32)	0,84
	>60	1,68 (0,52–5,41)	0,39
Giới tính	Nam	1 (tham chiếu)	
	Nữ	0,64 (0,27–1,53)	0,31
Thời gian nằm viện	≤7 ngày	1 (tham chiếu)	
	>7 ngày	0,58 (0,38–0,88)	0,01
Số lần điều trị	Lần đầu	1 (tham chiếu)	
	≥2 lần	2,47 (1,05–5,79)	0,04

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu trên 207 người bệnh Lào đối với chất lượng dịch vụ tại Khoa Quốc tế, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, kết quả cho thấy: Tỷ lệ nam giới (58,5%) cao hơn nữ giới (41,5%), nhóm tuổi trên 60 chiếm 38,6%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Thùy Linh và cộng sự (2022) tại Bệnh viện 108 (nam 59,6%, nhóm 41–60 tuổi chiếm 39,6%) [4], phù hợp với đặc điểm người bệnh nội trú nói chung.

Tỷ lệ hài lòng chung ở mức cao, dao động từ 84,5% đến 93,2% tùy theo từng lĩnh vực. So với các nghiên cứu trong nước, mức độ hài lòng này tương đương hoặc cao hơn so với mặt bằng chung. Nguyễn Thị Thùy Linh (2022) ghi nhận tỷ lệ hài lòng về chỉ dẫn, tư vấn thông tin đạt 73,0–92,9% [4], tương đồng với kết quả của chúng tôi ở lĩnh vực tiếp cận và minh bạch thông tin. Một nghiên cứu khác trên 185 người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Phúc Yên ghi nhận tỷ lệ hài lòng chung 90,8% (điểm trung bình 4,28/5) [5].

Về phân bố hài lòng theo từng khía cạnh, nghiên cứu của chúng tôi ghi nhận mức độ hài lòng cao nhất ở “Kết quả cung cấp dịch vụ” (93,2%; 4,55/5) và “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” (92,3%; 4,48/5). Nghiên cứu tại Bệnh viện Phúc Yên cũng ghi nhận khía cạnh này có tỷ lệ hài lòng cao nhất (95,7%; 4,36/5) [5],

trong khi nghiên cứu trên nhiều bệnh viện tại Hà Nội của Phương và cộng sự (2023) cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng hoàn toàn với thái độ của bác sĩ đạt 64,8%. Tuy nhiên, trong nghiên cứu của Phương, tỷ lệ hài lòng về thái độ nhân viên y tế (40,7%) [6] lại thấp hơn đáng kể, điều này có thể do khác biệt về tiêu chí đánh giá (thang đo) và đối tượng người bệnh (người bệnh Việt Nam nói chung so với người bệnh Lào).

Về mức độ hài lòng về cơ sở vật chất (91,8%; 4,40/5) trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn nhiều so với một số nghiên cứu khác. Tại Bệnh viện Phúc Yên, khía cạnh này có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (89,8%; 4,2/5) [5]. Sự khác biệt này có thể được giải thích bởi Bệnh viện 108 là một trong số các bệnh viện tuyến cuối hàng đầu với Khoa Quốc tế được đầu tư bài bản, trang thiết bị hiện đại và cơ sở vật chất khang trang, đáp ứng tốt kỳ vọng của người bệnh quốc tế.

Điểm thấp nhất trong nghiên cứu của chúng tôi là “Tín minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (84,5%; 4,03/5), đặc biệt ở các chỉ số như “giải thích tình trạng bệnh” (82,1%) và “công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí” (80,2%). Xu hướng này phù hợp với phát hiện của Phương và cộng sự (2023) trên nhiều bệnh viện tại Hà Nội, nơi sự hài lòng với chất lượng dịch vụ y tế ở mức trung bình thấp, đặc biệt là về tính minh bạch trong thông tin và thủ tục (chỉ 26,9% người bệnh hài lòng) [6].

Về yếu tố giá cả dịch vụ, mặc dù chỉ số này có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong lĩnh vực “Kết quả cung cấp dịch vụ” (87,9%; 4,28/5), nhưng vẫn ở mức cao so với các nghiên cứu khác. Trong nghiên cứu của Nguyễn Thạch Phương, tỷ lệ người bệnh hài lòng hoàn toàn với giá dịch vụ y tế chỉ đạt 13,0% [6]. Sự khác biệt lớn này có thể do Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 thường xuyên hỗ trợ chi phí, chuyên môn và kỹ thuật cho người bệnh Lào, đặc biệt là các ca bệnh nặng, theo tình thần hợp tác quốc tế.

Khi phân tích mối liên quan đến hài lòng của người bệnh, kết quả cho thấy nằm viện >7 ngày liên quan đến mức độ hài lòng thấp hơn so với nhóm nằm viện ≤7 ngày. Kết quả này phù hợp với xu hướng trong y văn quốc tế hiện nay. Nghiên cứu của Diwan và cộng sự (2020) chỉ ra rằng thời gian nằm viện kéo dài liên quan đến tỷ lệ hài lòng thấp hơn và giảm khả năng người bệnh giới thiệu bệnh viện cho người khác [7]. Một nghiên cứu gần đây tại Israel năm 2025 cũng ghi nhận mối tương quan nghịch giữa thời gian nằm viện và sự hài lòng của người bệnh ($r = -0,19$; $p = 0,012$) [8].

Người bệnh điều trị từ 2 lần trở lên có khả năng hài lòng cao hơn gấp 2,47 lần so với nhóm điều trị lần đầu. Kết quả này tương tự nghiên cứu của Fenton và cộng sự (2014) báo cáo rằng người bệnh có ít nhất một đợt nằm viện tự chọn trước đó có mức độ hài lòng cao hơn trong năm tiếp theo (OR hiệu chỉnh = 1,21; KTC 95%: 1,11–1,32) [9].

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu ghi nhận tỷ lệ hài lòng cao ở người bệnh Lào cao ở các nhiều lĩnh vực, phản ánh chất lượng dịch vụ của Khoa Quốc tế Bệnh viện TWQĐ 108 trong chăm sóc sức khỏe đối tượng quốc tế là khá tốt. Từ đó, cần có các giải pháp tập trung xây dựng quy trình truyền thông song ngữ chuẩn hóa, ứng dụng công nghệ thông tin trong công khai chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng toàn diện nhu cầu người bệnh Lào.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Alibrandi A, Gitto L, Limosani M, Mustica PF. Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*. 2023;97:102251. doi:10.1016/j.evalprogplan.2023.102251.
- [2] Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *IJERPH*. 2021;18:11337. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>.
- [3] Bộ Y tế. Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Hà Nội; 2019.
- [4] Nguyễn Thị Thùy Linh, Tạ Việt Khôi, Bùi Tuấn Khoa. Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2021. *Tạp chí Y học Quân sự*. 2022;(361): 59–61.
- [5] Đỗ Thu Hà, Lê Thị Thanh Xuân, Bùi Thị Hải Yến, Đỗ Văn Thiên, Trần Thảo Ly, Lê Thu Trang. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc năm 2024. *Tạp chí Nghiên cứu Y học*. 2025;197:596–604. <https://doi.org/10.52852/tcncyh.v197i12.4187>.
- [6] Thạch Phương N, Vu Hoàng P, Mac Dang T, Nguyễn Thị Huyền T, Ngô Thị T. Improving Hospital's Quality of Service in Vietnam: The Patient Satisfaction Evaluation in Multiple Health Facilities. *Hosp Top*. 2023;101:73–83. <https://doi.org/10.1080/00185868.2021.1969871>.
- [7] Diwan W, Nakonezny PA, Wells J. The Effect of Length of Hospital Stay and Patient Factors on Patient Satisfaction in an Academic Hospital. *Orthopedics*. SLACK Incorporated; 2020;43:373–9. <https://doi.org/10.3928/01477447-20200910-02>.
- [8] Magiel E, Roitman MS, Pflantzer B, Kotek O, Zohar DN, Afek A, et al. Patient-centered Care: Insights into Satisfaction Drivers. *Isr Med Assoc J*. 2026;28:253–7.
- [9] Fenton JJ, Jerant AF, Franks P. Influence of Elective versus Emergent Hospital Admission on Patient Satisfaction. *J Am Board Fam Med. American Board of Family Medicine*; 2014;27:249–57. <https://doi.org/10.3122/jabfm.2014.02.130177>.