

THỰC TRẠNG HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN TRUNG ƯƠNG NĂM 2020 - 2022

Vũ Văn Du, Phùng Thị Huyền, Lê Liên Phương và Lê Thị Ngọc Hương[✉]

Bệnh viện Phụ sản Trung ương

Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 900 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương trong 3 năm 2020, 2021, 2022 với mục tiêu mô tả sự hài lòng của người bệnh và một số yếu tố liên quan. Công cụ nghiên cứu là mẫu phiếu đánh giá sự hài lòng của người bệnh được ban hành theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 8 năm 2019. Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung 84,8%, 90,9% người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận (điểm trung bình là $4,51 \pm 0,53$), 92,6% người bệnh hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (điểm trung bình là $4,55 \pm 0,54$), 83,7% người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (điểm trung bình $4,44 \pm 0,55$), 89,7% người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (điểm trung bình $4,54 \pm 0,54$), 94% người bệnh hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ (điểm trung bình $4,57 \pm 0,52$). Nghiên cứu tìm thấy yếu tố về tuổi có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh: những người bệnh > 35 tuổi có khả năng cảm thấy hài lòng cao hơn gấp 1,6 lần so với nhóm ≤ 35 tuổi ($p = 0,03$). Kết luận: người bệnh điều trị nội trú hài lòng cao với bệnh viện, trong đó hài lòng cao nhất là về kết quả cung cấp dịch vụ, xu hướng những người nhiều tuổi hài lòng cao hơn những người trẻ.

Từ khóa: Hài lòng, người bệnh, nội trú.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Xã hội ngày càng phát triển nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân ngày càng tăng cao. Chính vì vậy việc tìm hiểu mong muốn của người dân, khảo sát sự hài lòng của người bệnh là hết sức cần thiết. Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh, ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do bệnh viện cung cấp, đồng thời cũng là thước đo đánh giá chất lượng dịch vụ của cơ sở y tế. Do vậy, hài lòng người bệnh cũng là một trong những chỉ số quan trọng được các nhà quản lý ngày càng quan tâm, chú trọng. Ngày 29/11/2016 Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 7051/QĐ-BYT về việc Ban hành

hướng dẫn xây dựng thí điểm một số chỉ số cơ bản đo lường chất lượng bệnh viện trong đó hài lòng người bệnh cũng là một trong 16 chỉ số quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ tại các cơ sở khám chữa bệnh, và hàng năm lấy đó làm tiêu chí để đánh giá chất lượng bệnh viện tại Việt Nam.¹

Bệnh viện Phụ sản Trung ương là cơ sở đầu ngành của chuyên ngành phụ sản, sơ sinh, với quy mô 1350 giường kế hoạch và thực kê là 855 giường bệnh, với cơ cấu 1516 nhân viên. Hàng năm, bệnh tiếp nhận và điều trị nội trú hơn 50.000 người bệnh. Bên cạnh đó, bệnh viện còn là cơ sở đào tạo đại học, sau đại học, nghiên cứu khoa học, chỉ đạo tuyến và chuyển giao công nghệ trên phạm vi cả nước. Do vậy, việc nâng cao chất lượng trong công tác khám điều trị, chăm sóc người bệnh được lãnh đạo bệnh viện đặc biệt quan tâm. Với quan điểm chủ đạo “lấy người bệnh là trung tâm của hoạt động chăm sóc và điều trị” của bộ tiêu chí đánh giá

Tác giả liên hệ: Lê Thị Ngọc Hương

Bệnh viện Phụ sản Trung ương

Email: huongle0583@gmail.com

Ngày nhận: 11/09/2023

Ngày được chấp nhận: 09/10/2023

chất lượng bệnh viện, Bệnh viện Phụ sản Trung ương đã triển khai thực hiện công tác khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện hàng quý, với mong muốn tìm hiểu để có cách nhìn toàn diện và sâu sắc hơn về nhu cầu và mong muốn của người bệnh nội trú, quyết tâm nâng cao chất lượng bệnh viện.² Điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiệu quả và tương thích với sự phát triển của ngành y tế nói chung và Bệnh viện Phụ sản Trung ương nói riêng. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này với mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương và một số yếu tố liên quan.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Đối tượng

Tiêu chuẩn lựa chọn

- Người được khảo sát là người bệnh hoặc người nhà người bệnh đủ 18 tuổi trở lên điều trị nội trú tại bệnh viện (nằm viện ít nhất 3 ngày).

- Đồng ý tự nguyện tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

- Nhân viên y tế hoặc người nhà của nhân viên y tế.

- Sản phụ sau sinh.

- Không làm chủ được hành vi.

- Các trường hợp người bệnh cấp cứu.

- Không tự nguyện, từ chối trả lời câu hỏi nghiên cứu.

2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang.

Địa điểm nghiên cứu

Bệnh viện Phụ sản Trung ương.

Thời gian nghiên cứu

Từ tháng 10/2020 đến 12/2022.

Cỡ mẫu

Công thức tính cỡ mẫu điều tra một tỷ lệ:

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

Trong đó:

- n: Cỡ mẫu cần nghiên cứu.

- Z: Hệ số tin cậy. Z = 1,96 (với $\alpha = 5\%$, độ tin cậy 95%).

- p: Trong nghiên cứu này chúng tôi chọn p = 0,91 (theo nghiên cứu của Bùi Tuấn Khoa năm 2017, tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 là 91,1%).³

- d: Sai số cho phép, trong nghiên cứu này chúng tôi lấy d = 0,019.

Thay vào công thức các giá trị trên ta tính được cỡ mẫu tối thiểu n = 872, thực tế nghiên cứu thu thập được 900 người bệnh.

Phương pháp chọn mẫu

Chọn mẫu thuận tiện.

Thu thập số liệu: bộ câu hỏi thu thập số liệu theo mẫu phiếu số 1 của Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế ban hành ngày 28 tháng 8 năm 2019 gồm 2 phần⁴:

Phần I: Thông tin chung người bệnh bao gồm: Tuổi, giới, số ngày nằm viện, BHYT.

Phần II: Đánh giá việc sử dụng y tế bao gồm 05 khía cạnh đánh giá:

- A. Khả năng tiếp cận: có 05 tiêu chí đánh giá.

- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị: có 5 tiêu chí đánh giá.

- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: có 9 tiêu chí đánh giá.

- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: có 7 tiêu chí đánh giá.

- E. Kết quả cung cấp dịch vụ: có 5 tiêu chí đánh giá.

Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng chăm sóc sức khỏe được dựa trên thang điểm Likert với các mức độ từ:

Rất không hài lòng hoặc rất kém:	1
Không hài lòng hoặc kém:	2
Bình thường hoặc trung bình:	3
Hài lòng hoặc tốt:	4
Rất hài lòng hoặc rất tốt:	5

Tiêu chuẩn xác định một số chỉ tiêu nghiên cứu:

- Điểm hài lòng trung bình được tính bằng tổng số điểm chia cho tổng số câu hỏi.

- Khi tính các yếu tố liên quan, trong nghiên cứu này điểm trung bình từ 4 điểm trở lên được quy ước là hài lòng và dưới 4 điểm là không hài lòng. Biến phụ thuộc là biến nhị giá (có hay không có hài lòng với dịch vụ y tế của người bệnh).

Phương pháp thu thập số liệu

Người bệnh ổn định chuẩn bị ra viện, điều tra viên sẽ xin phép phỏng vấn người bệnh/người nhà người bệnh, giải thích lý do phỏng vấn, đồng thời giải thích cho người bệnh mục đích yêu cầu của việc khảo sát và đảm bảo tính bí mật thông tin của người bệnh. Nếu người bệnh/người nhà người bệnh đồng ý, điều tra viên sẽ phỏng vấn trực tiếp người bệnh, lắng nghe và ghi lại những đánh giá, ý kiến người bệnh vào

phiếu điều tra hoặc phát phiếu và hướng dẫn các tiêu chí đánh giá và phương pháp đánh giá để người bệnh hiểu rõ, tự điền phiếu và trả lời phiếu một cách khách quan nhất.

Xử lý số liệu

- Số liệu được nhập và xử lý sử dụng phần mềm SPSS 25.0, tính tỷ lệ phần trăm cho các biến định tính, các biến định lượng biểu thị bằng giá trị trung bình, độ lệch chuẩn nếu phân bố chuẩn, hoặc trung vị nếu phân bố không chuẩn.

- Sử dụng mô hình hồi quy logistic để xác định yếu tố liên quan dựa vào tỷ suất chênh (OR) và khoảng tin cậy (95% CI).

- Nhận định có sự khác biệt khi $p < 0,05$.

3. Đạo đức nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu được giải thích một cách rõ ràng về mục đích và nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành và chỉ tiến hành khi có sự chấp nhận hợp tác tham gia của đối tượng nghiên cứu. Tất cả thông tin của đối tượng nghiên cứu đều được giữ bí mật và hoàn toàn phục vụ mục đích nghiên cứu.

III. KẾT QUẢ

Qua nghiên cứu trên 900 người bệnh nội trú trong 3 năm 2020, 2021, 2022 tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương chúng tôi thu được một số kết quả như sau:

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm chung	Tần suất (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi 33,35 ± 9,87 (12 - 82)	≤ 18	21
	19 - 28	271
	29 - 38	402
	39 - 48	145
	49 - 58	43
	≥ 59	18

Đặc điểm chung		Tần suất (n)	Tỷ lệ (%)
Giới	Nam	7	0,8
	Nữ	893	99,2
Số ngày nằm viện 7,89 ± 11,11 (1 - 150)	1 - 3	309	34,3
	4 - 7	365	40,6
	8 - 11	96	10,7
	≥ 12	130	14,4
Bảo hiểm y tế	Có	724	80,4
	Không	176	19,6

Đa số người bệnh khám nội trú tại bệnh viện từ 4 - 7 ngày (40,6%). Người bệnh sử dụng thẻ ở độ tuổi từ 29 - 38 tuổi (44,7%) và chủ yếu là bảo hiểm y tế 80,4%. Thời gian nằm viện chủ yếu nữ giới (99,2%). Thời gian nằm viện chủ yếu

Bảng 2. Điểm hài lòng trung bình của người bệnh nội trú

TT	Nội dung	Hài lòng	Điểm TB	Độ lệch chuẩn
1	Khả năng tiếp cận	90,9	4,51	0,53
2	Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	92,6	4,55	0,54
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	83,7	4,44	0,55
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	89,7	4,54	0,54
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	94	4,57	0,52
Hài lòng chung		84,8	4,51	0,5

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 84,8%, điểm hài lòng trung bình của người bệnh nội trú là 4,51 ± 0,5 điểm.

Người bệnh hài lòng cao nhất về kết quả

cung cấp dịch vụ với tỷ lệ 94%, điểm trung bình là 4,57 và thấp nhất là Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 83,75, điểm trung bình là 4,44.

Bảng 3. Đánh giá sự đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của người bệnh

Nhận xét một cách khách quan thì bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi điều trị	≤ 50	51-79	≥ 80	X ± SD (GTNN - GTLN)
	n (%)	n (%)	n (%)	
	5 (0,6)	51 (5,7)	844 (93,8)	91,84 ± 10,66 (10-200)

Đáp ứng chung của bệnh viện đạt $\geq 80\%$ so với mong đợi người bệnh đạt 93,8%, chỉ có 0,6% tỷ lệ người bệnh chọn bệnh viện đáp ứng $\leq 50\%$.

Bảng 4. Khả năng quay lại bệnh viện khám khi có nhu cầu

Câu trả lời	Số lượng	Tỷ lệ %
Chắc chắn không bao giờ quay lại	5	0,6
Không muốn quay lại	8	0,9
Có thể sẽ quay lại	197	21,9
Chắc chắn sẽ quay lại	685	76,1
Khác	5	0,6

Tỷ lệ người bệnh chắc chắn không bao giờ quay lại là 0,6%, người bệnh chắc chắn sẽ quay lại khám đạt 76,1%.

Bảng 5. Một số yếu tố liên quan đến hài lòng của người bệnh nội trú

Yếu tố liên quan	OR thô (95% CI)	Giá trị p	OR hiệu chỉnh (95% CI)	Giá trị p	
Tuổi	≤ 35	1	-	-	
	> 35	1,6 (1,05 - 2,44)	0,03	1,6 (1,05 - 2,43)	0,03
Giới	Nam	1,08 (0,13 - 9,02)	0,95	1,03 (0,12 - 8,7)	0,98
	Nữ	1	-	1	-
Năm viện (ngày)	≤ 7	1	-	1	0,24
	> 7	1,3 (0,83 - 2,01)	0,25	1,3 (0,84 - 2,02)	-
Bảo hiểm y tế	Có	1,13 (0,72 - 1,76)	0,61	1,11 (0,71 - 1,73)	0,66
	Không	1	-	1	-

Nhóm đối tượng tuổi từ > 35 có khả năng cảm thấy hài lòng cao hơn gấp 1,6 lần so với nhóm ≤ 35 . Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p = 0,03$.

IV. BÀN LUẬN

Nghiên cứu được thực hiện trên 900 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2020, 2021, 2022. Tuổi trung bình của người bệnh là $33,35 \pm 9,87$ tuổi, đa số từ 29 - 38 tuổi (44,7%) và chủ yếu là nữ giới (99,2%). Tuổi bệnh nhân trong nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của Asamrew và cộng sự, tuổi trung bình 34 tuổi, nhưng về tỷ lệ bệnh nhân nữ là 58% thấp hơn nhiều so với

nghiên cứu của chúng tôi.⁵ Sự khác biệt này có thể được giải thích như sau, vì nghiên cứu của chúng tôi là ở bệnh viện chuyên khoa Phụ sản nên tỷ lệ nữ chiếm đa số là điều dễ hiểu, còn nghiên cứu của Asamrew và cộng sự lại là ở bệnh viện đa khoa Black Lion nên tỷ lệ bệnh nhân nam nữ tương đương nhau.⁶ Về số ngày nằm viện, nghiên cứu của chúng tôi chủ yếu là dưới 7 ngày (74,9%), trong đó ít nhất là 1 ngày và

nhiều nhất là 150 ngày. Do đặc điểm của bệnh viện chuyên khoa phụ sản, nên có những người bệnh sinh thường, sinh mổ hoặc có dấu hiệu nguy cơ cần vào viện để theo dõi nên thời gian nằm viện không nhiều. Chỉ những người bệnh điều trị ung thư cần điều trị dài ngày kết hợp điều trị hóa chất và người bệnh điều trị dọa sảy thai thời gian nằm viện dài. Bệnh viện Phụ sản Trung ương là bệnh viện đầu ngành chuyên khoa phụ sản, tỷ lệ người bệnh có sử dụng bảo hiểm y tế trong nghiên cứu của chúng tôi chiếm 80,4%, kết quả của chúng tôi thấp hơn so với nghiên cứu của Thái Đức Thuận Phong 95,5%, có thể là do bệnh viện chúng tôi là bệnh viện tuyến cuối tiếp nhận điều trị tất cả người bệnh ở các tỉnh thành nên nhiều trường hợp người bệnh vượt tuyến mà không xin giấy chuyển.⁷

Nghiên cứu của chúng tôi có điểm trung bình hài lòng $4,51 \pm 0,5$, trong đó người bệnh hài lòng cao nhất về kết quả cung cấp dịch vụ là 4,57 và thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh với điểm trung bình 4,44. Kết quả của chúng tôi thấp hơn và có sự khác biệt với nghiên cứu của Phạm Văn Hán và cộng sự năm 2020, điểm hài lòng trung bình 4,75 điểm, cao nhất là sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (4,86 điểm), thấp nhất là kết quả cung cấp dịch vụ (4,65 điểm).⁶ Giải thích vấn đề này có thể do nghiên cứu của chúng tôi là ở Bệnh viện Phụ sản Trung ương là đầu ngành của cả nước về chuyên khoa sản phụ khoa, và ở nội thành Hà Nội. Vì vậy, khi người dân đi khám ở đây họ có yêu cầu cao hơn, khắt khe hơn nên mặc dù điểm hài lòng khá cao 4,51 nhưng vẫn thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Phạm Văn Hán. Nghiên cứu của tác giả Phạm Văn Hán ở Bệnh viện Đa khoa 115 ở Nghệ An, chủ yếu người dân ở Nghệ An đến khám và trình độ dân trí mặt bằng chung cũng không cao bằng ở nội thành Hà Nội.⁶ Người dân họ dễ dàng chấp nhận hơn nên sự hài lòng cao hơn nghiên cứu của chúng

tôi. Nhưng có sự khác biệt đó là sự hài lòng cao nhất của người bệnh trong kết quả nghiên cứu của chúng tôi là kết quả cung cấp dịch vụ, thì đây lại là tiêu chí điểm thấp nhất của nghiên cứu tác giả Phạm Văn Hán và cộng sự. Nghiên cứu của chúng tôi thực hiện ở bệnh viện tuyến trung ương, là bệnh viện đầu ngành tập trung đội ngũ nhân lực cao, cơ sở vật chất hiện đại nên sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao cũng là điều dễ hiểu. Chính vì vậy, mà 93,8% người bệnh chọn rằng bệnh viện đã đáp ứng được > 80% mong đợi của bản thân và 76,1% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện để khám tiếp. Để có được kết quả này, Bệnh viện Phụ sản Trung ương không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực quản lý, cơ sở vật chất phục vụ người bệnh. So với những năm trước đây, tỷ lệ này ngày càng tăng lên, phản ánh tín hiệu đáng mừng cho chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện ngày càng được người dân tín nhiệm và lựa chọn khi đi khám điều trị bệnh.

Nghiên cứu của chúng tôi tìm thấy yếu tố về tuổi có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh, những người bệnh lớn hơn 35 tuổi có khả năng cảm thấy hài lòng cao hơn so với những người từ 35 tuổi trở xuống và sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê. Giải thích vấn đề này có thể do những người từ 35 tuổi trở lên họ đã lập gia đình rồi, suy nghĩ chín chắn hơn nên khả năng thông cảm cũng như dễ chấp nhận hơn so với lứa tuổi trẻ.

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung 84,8%; 90,9% người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận (điểm trung bình là $4,51 \pm 0,53$), 92,6% người bệnh hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (điểm trung bình là $4,55 \pm 0,54$), 83,7% người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (điểm trung bình $4,44 \pm 0,55$), 89,7% người bệnh hài lòng

về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (điểm trung bình $4,54 \pm 0,54$), 94% người bệnh hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ (điểm trung bình $4,57 \pm 0,52$).

Những người > 35 tuổi có khả năng cảm thấy hài lòng cao hơn những người từ 35 tuổi trở xuống.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Quyết Định 7051/QĐ-BYT Ngày 29/11/2016 về Việc Ban Hành Hướng Dẫn Xây Dựng Thí Điểm Một Số Chỉ Số Cơ Bản Đo Lường Chất Lượng Bệnh Viện. 2016.

2. Bộ Y tế. Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016, về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. 2016.

3. Bùi Tuấn Khoa. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. Tạp Chí Dược Lâm Sàng 108 Số 3. Published online June 7, 2018. Accessed August 3, 2023. <https://>

tcydl108.benhvien108.vn/index.php/YDLS/article/view/729.

4. Bộ Y tế. Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế. 2019.

5. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020; 2020:2473469. doi:10.1155/2020/2473469.

6. Phạm Văn Hán và cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa 115 Nghệ An năm 2020. *Tạp chí học dự phòng*. 2022; 32(1): 293-301. doi:10.51403/0868-2836/2022/564.

7. Thái Đức Thuận Phong và cộng sự T. Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ngày ra viện tại Bệnh viện Tim mạch An Giang năm 2022. Published online 2022.

Summary

SATISFACTION OF INPATIENTS AT THE NATIONAL HOSPITAL OF OBSTETRICS AND GYNECOLOGY FROM 2020 TO 2022

This cross-sectional study aimed to assess the patient satisfaction and its related factors among 900 inpatients at the National Hospital of Obstetrics and Gynecology between 2020 and 2022. Patient satisfaction was measured using the assessment questionnaire, issued under the Decision No. 3869/QĐ-BYT dated August 28, 2019, by the Ministry of Health. The overall satisfaction rate was 84.8%. Notably, 90.9% of patients were satisfied with the accessibility (average score of 4.51 ± 0.53); 92.6% were satisfied with the transparency regarding procedures for examination and treatment (average score of 4.55 ± 0.54); 83.7% were satisfied with the facilities and equipment (average score of 4.44 ± 0.55); 89.7% were satisfied with the behavior and professional competence of medical staff (average score of 4.54 ± 0.54); and 94% were satisfied with the services (average score of 4.57 ± 0.52). Age was a significant factor related to patient satisfaction. Patients aged over 35 were 1.6 times more likely to report satisfaction compared to their younger counterparts ($p = 0.03$). In conclusion, the inpatient satisfaction with the National Hospital of Obstetrics and Gynecology was high, with services receiving the highest satisfaction score.

Keywords: Satisfaction, patient, inpatient.