

# SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ DỊCH VỤ Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN MITTAPHAB, LÀO NĂM 2019

Hoàng Thị Hải Vân✉, Phetprasaseuth Vanthanouvong, Đào Anh Sơn

Viện Đào tạo YHDP&YTCC, Trường Đại học Y Hà Nội

*Đánh giá sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng trong đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe, là hoạt động thường xuyên và bắt buộc tại nhiều quốc gia trong đó có Việt Nam, tuy nhiên việc này chưa được thực hiện tại Lào. Nghiên cứu này thực hiện với mục đích mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Mittaphab, Lào và một số yếu tố liên quan. Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 450 người bệnh nội trú. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú tại đây là 91,1%; tỷ lệ hài lòng với khả năng tiếp cận là 69,1%; tỷ lệ hài lòng đối với sự minh bạch trong thông tin và thủ tục là 67,3%; tỷ lệ hài lòng với cơ sở vật chất là 54,4%; tỷ lệ hài lòng về thái độ phục vụ và năng lực chuyên môn nhân viên y tế là 61,1%; tỷ lệ hài lòng về kết quả điều trị là 61,3%. Có mối liên quan giữa các yếu tố giới, tuổi, học vấn, nghề nghiệp, nơi ở, sử dụng bảo hiểm y tế và thời gian điều trị với sự hài lòng của người bệnh.*

**Từ khóa:** sự hài lòng; người bệnh nội trú; Lào

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sức khỏe và nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng được người dân quan tâm cùng với sự phát triển của kinh tế xã hội, người dân không chỉ đến Bệnh viện khi có vấn đề về sức khỏe mà họ đến Bệnh viện ngay cả khi không có vấn đề về sức khỏe.<sup>1,2</sup> Sự hài lòng của người bệnh được mô tả như một sự đánh giá chủ quan và khác nhau giữa các cá nhân, là nhận thức của cá nhân so sánh giữa những gì họ mong đợi ở cơ sở y tế và những gì họ nhận được.<sup>3,4</sup> Mặc dù người bệnh có thể khó đánh giá về các khía cạnh kĩ thuật hay chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên y tế (NVYT), tuy nhiên sự hài lòng của người bệnh có thể ảnh hưởng đến việc họ có tiếp tục sử dụng dịch vụ nữa hay không, họ có giới thiệu Bệnh viện cho những khách hàng khác hay không, hay Bệnh viện khác có chuyển người bệnh sang điều trị hay không.<sup>5</sup> Do đó sự hài lòng của người bệnh chỉ ra được các điểm

mạnh, điểm yếu của cơ sở y tế, mặc dù chỉ là một sự chỉ dẫn nhưng là một chỉ số rất hiệu quả để đánh giá sự thành công của bác sĩ và Bệnh viện,<sup>6</sup> là một chỉ số quan trọng đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh của cơ sở y tế và cần phải được tiến hành thường xuyên.<sup>3,4</sup> Tại một số quốc gia, việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh là bắt buộc và được triển khai thường xuyên như tại Việt Nam,<sup>7</sup> Cục Quản lý khám chữa bệnh Bộ Y tế Việt Nam đã ban hành quyết định triển khai việc áp dụng mẫu phiếu đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú và người bệnh ngoại trú cho tất cả các Bệnh viện tại Việt Nam bao gồm cả Bệnh viện Nhà nước và tư nhân. Tại Lào, việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh không phải là hoạt động bắt buộc đối với các Bệnh viện, chưa có những văn bản hướng dẫn đánh giá chất lượng Bệnh viện hay biểu mẫu tìm hiểu mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các Bệnh viện. Tổ chức các Bệnh viện Nhà nước tại Lào có nhiều tương đồng với Việt Nam. Do đó chúng tôi tiến hành nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Mittaphab,

Tác giả liên hệ: Hoàng Thị Hải Vân

Trường Đại học Y Hà Nội

Email: hoangthihaivan@hmu.edu.vn

Ngày nhận: 14/05/2020

Ngày được chấp nhận: 13/08/2020

một Bệnh viện đa khoa tuyến Trung ương tại thủ do Viêng Chăn, Lào bằng bộ công cụ đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú do Bộ Y tế Việt Nam ban hành nhằm cung cấp các bằng chứng khoa học giúp Bệnh viện không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh với mục tiêu mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú với các dịch vụ của Bệnh viện và ảnh hưởng của một số yếu tố đến sự hài lòng của người bệnh

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

### 1. Đối tượng

Người bệnh nội trú tại Bệnh viện Mittaphab; từ 18 tuổi, điều trị tại Bệnh viện từ 3 ngày trở lên; không có vấn đề gì về mặt tâm thần, có khả năng trả lời phỏng vấn và đồng ý tham gia nghiên cứu.

- *Thời gian địa điểm nghiên cứu:* Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 1 năm 2018 đến tháng 10 năm 2019.

### 2. Phương pháp

+ *Thiết kế nghiên cứu:* Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang.

+ *Cỡ mẫu nghiên cứu:* Công thức tính cỡ mẫu:

$$n = Z_{1-\alpha/2}^2 \frac{p(1-p)}{(p\varepsilon)^2}$$

Trong đó:

n: Cỡ mẫu cần thiết tối thiểu

$Z_{(1-\alpha/2)}$  = 1,96 với độ tin cậy 95%

p = 0,475: Tỷ lệ người bệnh hài lòng với dịch vụ y tế tại Bệnh viện dựa trên nghiên cứu "Sự hài lòng của người bệnh và người giám hộ của bệnh nhi đối với dịch vụ y tế tại Bệnh viện LaoNgarm tỉnh Salavane, Lào năm 2013" của Inpong Chanthamath.<sup>8</sup>

$\varepsilon$  = 0,1: Sai số mong muốn giữa mẫu nghiên cứu và quần thể.

Dựa vào công thức trên chúng tôi tính được cỡ mẫu là 425 người;

Trên thực tế nghiên cứu thực hiện trên 450 người bệnh nội trú tại 15 khoa phòng của Bệnh viện đáp ứng tiêu chuẩn nghiên cứu được lựa chọn ngẫu nhiên. Số người bệnh tại từng khoa phòng được chọn dựa trên tỷ lệ phần trăm người bệnh của mỗi khoa so với tổng số người bệnh nội trú của toàn Bệnh viện.

### 3. Xử lý số liệu

- Số liệu được làm sạch và nhập trên phần mềm Excel, phân tích trên phần mềm SPSS 20.0.

- Kết quả kiểm định bộ công cụ về mức độ hài lòng trên bệnh nhân cho kết quả như sau: nhóm biến đánh giá khả năng tiếp cận có hệ số Cronbach's Alpha 0,887; nhóm biến số đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh có hệ số Cronbach's Alpha 0,884; nhóm biến số đánh giá cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có hệ số Cronbach's Alpha 0,871; nhóm biến số đánh giá thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có hệ số Cronbach's Alpha 0,913; nhóm biến số đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ có hệ số Cronbach's Alpha. Như vậy tất các nhóm biến số đánh giá mức độ hài lòng các khía cạnh dịch vụ y tế đều đảm bảo độ tin cậy khi tất cả các hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6.

- Các tỷ lệ hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh theo các đặc điểm nhân khẩu học, và đặc điểm liên quan đến điều trị. Sự khác biệt về tỷ lệ giữa các phân nhóm được kiểm định bằng trắc nghiệm Khi bình phương ( $\chi^2$ ) với mức ý nghĩa thống kê là 5%.

### 4. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được sự đồng ý của lãnh đạo Bệnh viện Mittaphab, Viêng Chăn, Lào. Đối tượng tham gia nghiên cứu một cách tự nguyện sau khi được thông báo đầy đủ về mục tiêu, nội dung của nghiên cứu và trách nhiệm, quyền lợi của mình và có quyền rút ra khỏi nghiên cứu

bất cứ lúc nào. Các thông tin về đối tượng nghiên cứu được mã hoá, không sử dụng tên thật của người bệnh. Các thông tin thu thập được chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu đã được phản hồi với Bệnh viện Mittaphab.

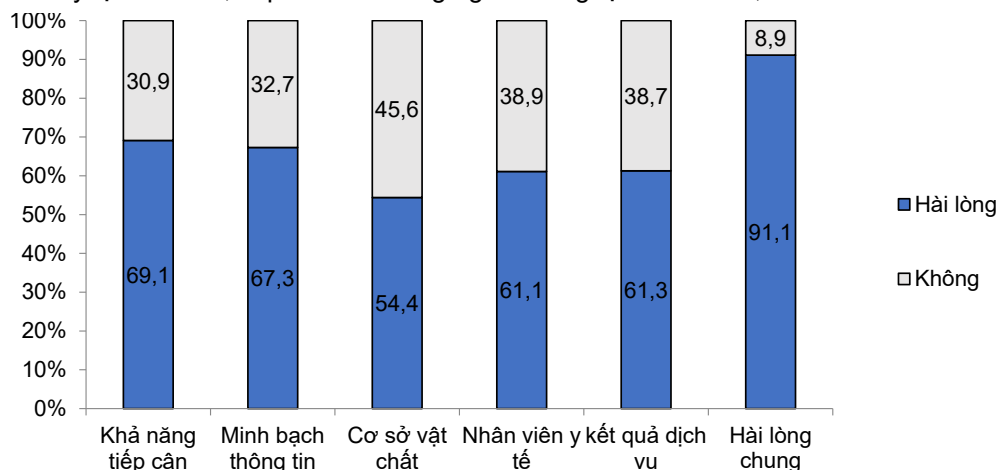
### III. KẾT QUẢ

**Bảng 1. Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu**

	Đặc điểm nhân khẩu học	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	188	41,8
	Nữ	262	58,2
Tuổi	Dưới 29 tuổi	151	33,6
	Từ 30 - 39 tuổi	129	28,7
	Từ 40 - 49 tuổi	100	22,2
	Từ 50 tuổi trở lên	70	15,5
Trình độ học vấn	Mù chữ, Tiểu học	43	9,5
	THCS	32	7,1
	THPT	130	28,9
	Đại học, Trên đại học	240	54,5
Nơi sinh sống	Thủ đô	186	41,3
	Miền Bắc	94	20,8
	Miền Trung	61	13,5
	Miền Nam	109	24,2
Nghề nghiệp	Nông dân	77	17,1
	Cán bộ công chức	257	57,1
	Lao động tự do (buôn bán, làm các công việc có tính thời vụ)	116	25,7
Có bảo hiểm y tế	Có	241	53,5
	Không	209	46,4
Thời gian nằm viện	< 7 ngày	335	74,4
	> 7 ngày	115	25,5
	Trung bình (SD)	5,3 ± 2,1	
	Max	23	
	Min	3	

Trong 450 người bệnh nghiên cứu, người bệnh nữ chiếm 58,2%; độ tuổi < 40 tuổi chiếm số đông (62,3%); phần lớn người bệnh có trình độ học vấn đại học/sau đại học (54,5) và là cán bộ công chức

(57,1%). Người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện bao gồm cả những người có bảo hiểm y tế và không có bảo hiểm y tế với tỷ lệ chênh lệch không đáng kể (53,5% và 46,4%). Người bệnh sống ở thủ đô chiếm tỷ lệ cao nhất, tiếp đến là những người sống tại miền Nam, miền Bắc và miền Trung.



**Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh theo các yếu tố (%)**

Trong 5 mục đánh giá sự hài lòng của người bệnh, các tiêu mục đánh giá hài lòng về cơ sở vật chất đạt thấp nhất (54,4%); khả năng tiếp cận được đánh giá hài lòng cao nhất (69,1%). Tỷ lệ hài lòng chung đạt mức cao (91,1%)

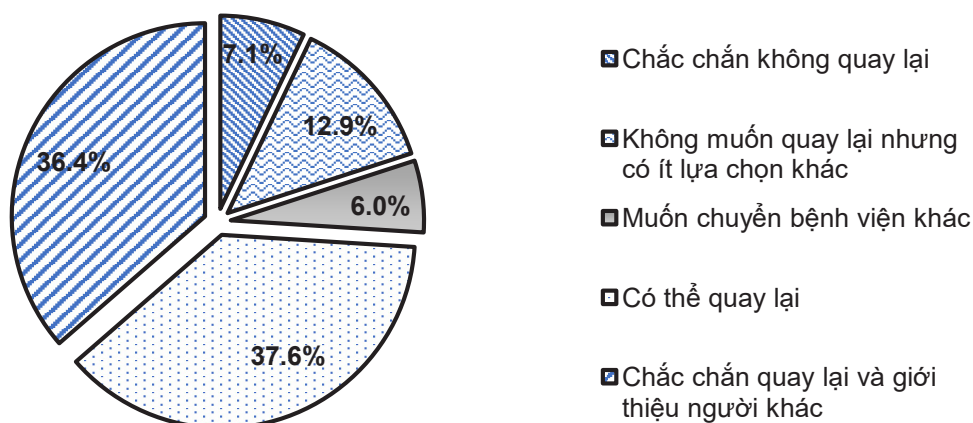
**Bảng 2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh đến các khía cạnh khác nhau của dịch vụ y tế của Bệnh viện (adjusted Odd ratios)**

Đặc điểm	Hài lòng về Khả năng tiếp cận (aOR)	Sự minh bạch thông tin, thủ tục (aOR)	Cơ sở vật chất (aOR)	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (aOR)	Kết quả cung cấp dịch vụ (aOR)	Hài lòng chung (aOR)
<b>Giới tính</b>						
Nam	1	1	1	1	1	1
Nữ	0,57**	0,64	0,82	0,58**	1,09	0,47**
<b>Tuổi</b>						
Dưới 29 tuổi	1	1	1	1	1	1
Từ 30 - 39 tuổi	1,74*	0,83	0,94	1,27	0,96	1,18
Từ 40 - 49 tuổi	0,96	0,76	0,87	2,73*	0,96	3,56
Từ 50 tuổi trở lên	0,95	0,59	0,74	0,80	0,79	3,45**
<b>Trình độ học vấn</b>						
Mù chữ, tiểu học	1	1	1	1	1	1
THCS	2,43	0,99	3,08**	2,43	0,99	1,15
THPT	0,56**	0,47**	0,91	1,45	0,91	4,22*
Đại học, sau Đại học	1,07	0,76	2,17*	1,82	2,68*	2,17*

Hài lòng về	Khả năng tiếp cận (aOR)	Sự minh bạch thông tin, thủ tục (aOR)	Cơ sở vật chất (aOR)	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (aOR)	Kết quả cung cấp dịch vụ (aOR)	Hài lòng chung (aOR)
<b>Đặc điểm</b>						
Nơi sinh sống						
Thủ đô	1	1	1	1	1	1
Miền Bắc	1,05	0,64	0,99	0,90	0,87	0,50
Miền Trung	0,90	0,66	1,07	0,69	0,54	0,47
Miền Nam	2,05**	3,35**	1,41*	15,24**	1,20	2,94**
Nghề nghiệp						
Nông dân	1	1	1	1	1	1
Nhân viên	1,20	2,54**	1,10	1,67	1,08	2,45
Lao động tự do (nội trợ, buôn bán)	1,18	1,49	1,28	1,58	1,51	1,95*
Bảo hiểm y tế						
Có	1	1	1	1	1	1
Không	0,87	0,58	0,31**	0,41	0,44**	0,48**
Thời gian nằm viện						
< 7 ngày	1	1	1	1	1	1
> 7 ngày	1,22	0,66**	0,71	0,56**	0,84	0,68*

\*p < 0,01, test  $\chi^2$  \*\*p < 0,05, test  $\chi^2$

Kết quả phân tích hồi quy logistics cho thấy có mối liên quan của các yếu tố giới, tuổi, học vấn, nghề nghiệp, nơi ở, sử dụng bảo hiểm y tế và thời gian điều trị với sự hài lòng của người bệnh.



**Biểu đồ 2. Nhu cầu sử dụng DVYT tại Bệnh viện trong tương lai**

Có tới 74% người bệnh trả lời sẽ có thể hoặc chắc chắn quay lại Bệnh viện để khám và điều trị, 26% người bệnh không muốn quay lại. Những người bệnh đã hài lòng với dịch vụ tại Bệnh viện có

xu hướng quay lại cao hơn so với những người bệnh chưa hài lòng, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê. (OR = 2,29, 95% CI 1,17 - 4,48,  $p < 0,05$ ).

#### IV. BÀN LUẬN

Hầu hết người bệnh nằm viện trong khoảng thời gian dưới 2 tuần. Tỷ lệ nằm viện dưới 1 tuần chiếm 74,4%. Trung bình một người bệnh nằm viện  $5,3 \pm 2,1$  ngày, người ngắn nhất nằm viện 3 ngày và dài nhất là 23 ngày. Với thời gian nằm viện này, người bệnh có đủ thời gian trải nghiệm các dịch vụ và đánh giá các yếu tố khác nhau về sự hài lòng với Bệnh viện như: khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin, cơ sở vật chất, và kết quả dịch vụ...

Sự hài lòng của bệnh nhân là rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng chăm sóc tổng thể, có thể tác động làm cải thiện các dịch vụ chăm sóc y tế. Sự hài lòng của bệnh nhân có thể được coi là một kết quả của dịch vụ y tế bên cạnh các kết quả lâm sàng.<sup>10</sup> Theo quan điểm của Hill B.<sup>11</sup>

ho dù tất cả những đánh giá về các yếu tố dịch vụ Bệnh viện là đáng quan tâm, thì kết quả cung cấp dịch vụ vẫn là yếu tố quan trọng nhất giúp người bệnh đánh giá được hiệu quả của dịch vụ. Sự hài lòng với yếu tố này thường là thành tố then chốt quyết định việc đối tượng có hay không quay trở lại sử dụng dịch vụ hoặc là quảng bá cho Bệnh viện. Trong 5 nhóm yếu tố khảo sát, tỷ lệ hài lòng với khả năng tiếp cận đạt cao nhất (69,1%); tiếp đến là sự minh bạch thông tin (67,3%); hài lòng với kết quả dịch vụ và nhân viên y tế lần lượt chiếm 61,3% và 61,1%. Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất thấp nhất, chiếm 54,4%. Các tỷ lệ này cao hơn đáng kể so với nghiên cứu được báo cáo năm 2007 tại Thái Lan với tỷ lệ hài lòng về nguồn lực y tế chiếm 37,3%; có 36,9% hài lòng với môi trường Bệnh viện, 30,9% hài lòng với cách

giao tiếp của nhân viên y tế, 24,1% hài lòng với chất lượng dịch vụ và chỉ 14,8% và 13,9% hài lòng với chi phí y tế và khả năng tiếp cận nói chung.<sup>1,2</sup> Tỷ lệ hài lòng nói chung đạt 91%, cao hơn đáng kể so với tỷ lệ hài lòng của từng cấu phần đánh giá. Kết quả này tương tự với các kết quả được báo cáo khi khảo sát sự hài lòng về dịch vụ y tế ở nhiều Bệnh viện tại Việt Nam. Một cuộc điều tra, đánh giá độc lập, ngẫu nhiên do Viện Chiến lược và Chính sách y tế (Bộ Y tế Việt Nam) thực hiện tại 29 Bệnh viện về mức độ hài lòng của người bệnh đối với tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ y tế từ tháng 11 - 2016 đến tháng 1 - 2017, cho thấy có 89,9% số người trả lời hài lòng về phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Chỉ số này lần lượt ở tuyến tỉnh là 92,3%, tuyến trung ương là 87,9% và tuyến huyện là 89,1%.<sup>13</sup>

Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng, sự hài lòng của bệnh nhân đo lường khả năng đáp ứng mong đợi của người sử dụng với các dịch vụ và là yếu tố quyết định quan trọng trong việc chọn lựa các cơ sở y tế và việc lựa chọn dịch vụ trong tương lai<sup>14</sup>. Khi được hỏi về nhu cầu sử dụng các dịch vụ y tế của Bệnh viện trong tương lai, phần lớn số bệnh nhân trả lời chắc chắn quay lại đồng thời giới thiệu người khác (36,4%) hoặc có thể quay lại (37,6%). Tuy nhiên vẫn còn những tỷ lệ bệnh nhân muốn chuyển Bệnh viện khác, không muốn quay lại nhưng không có lựa chọn hoặc chắc chắn không quay lại chiếm lần lượt 6%; 12,9% và 7,1%. Ở nghiên cứu của chúng tôi, hai tỷ lệ này lại không tương đồng. Có thể nói rằng, việc người bệnh muốn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác là một cách thể hiện khác của sự hài lòng với các dịch vụ của Bệnh viện. Ở một mức độ nào đó, câu trả lời này còn đáng tin hơn so với câu trả lời của câu hỏi trực tiếp "mức độ hài lòng" của bệnh nhân. Điều này cũng là hợp lý khi tỷ lệ chắc chắn quay lại, giới thiệu với người khác



hoặc có thể quay lại khá tương đồng với các tỷ lệ hài lòng về từng tiểu mục.

Tỷ lệ cao người bệnh nằm viện là những người từng có trải nghiệm hài lòng với cơ sở y tế này. Số liệu này phần nào phản ánh chất lượng cung cấp dịch vụ của Mittaphab khá tốt so với các cơ sở khác, khiến người bệnh quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại đây.

## V. KẾT LUẬN

Nhìn chung các người bệnh nội trú tại Bệnh viện Mittaphab, Lào hài lòng với chất lượng dịch vụ tại đây với tỷ lệ hài lòng cao (91,1%) mặc dù mức độ hài lòng với từng khía cạnh của các dịch vụ y tế tại đây chưa cao. Các yếu tố giới, tuổi, học vấn, nghề nghiệp, sử dụng bảo hiểm y tế và thời gian điều trị có tác động tới sự hài lòng của người bệnh.

### Lời cảm ơn

Nhóm tác giả xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Bệnh viện Mittaphab đã đồng ý cho nhóm nghiên cứu được triển khai thu thập số liệu, tiếp cận với người bệnh nội trú tại Bệnh viện. Nhóm tác giả xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của những người bệnh điều trị nội trú và nhân viên các khoa phòng đã phối hợp với chúng tôi trong việc thực hiện nghiên cứu này.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Zarei E, Daneshkohan A, Pouragha B, Marzban S, Arab M. An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. *Glob J Health Sci*. 2015;7 (1):1 - 9. doi:10.5539/gjhs.v7n1p1
2. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16 (18). doi:10.3390/ijerph16183318
3. Makarem J, Larijani B, Joodaki K, Ghaderi S, Nayeri F, Mohammadpoor M. Patients'

satisfaction with inpatient services provided in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences, Iran, during 2011 - 2013. *J Med Ethics Hist Med*. 2016;9. Accessed August 7, 2020. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4958929/>

4. Ahmed T, Assefa N, Demisie A, Kenay A. Levels of adult patients' satisfaction with nursing care in selected public hospitals in ethiopia. *Int J Health Sci (Qassim)*. 2014;8 (4):371 - 379.

5. Schoenfelder T, Klewer J, Kugler J. Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in - patient setting in Germany. *Int J Qual Health Care*. 2011;23 (5):503 - 509. doi:10.1093/intqhc/mzr038

6. Liffie S, Wilcock J, Manthorpe J, et al. Can clinicians benefit from patient satisfaction surveys? Evaluating the NSF for Older People, 2005 - 2006. *J R Soc Med*. 2008;101 (12):598 - 604. doi:10.1258/jrsm.2008.080103

7. Bộ Y tế. Quyết định số 4969/QĐ - BYT ngày 01/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2017. Cục quản lý khám chữa bệnh.

8. I. Chanthamath. *Sự Hài Lòng Của Bệnh Nhân và Người Giám Hộ Bệnh Nhân Nhi Khoa Đối Với Dịch vụ y Tế Tại Bệnh Viện Huyện LaoNgarm, Tỉnh Salavane, Lào, Năm 2013*; 2013.

9. Bộ Y tế. Quyết định 3869/QĐ - BYT 2019 mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh nhân viên y tế. Published 2019.

10. Mills I, Frost J, Cooper C, Moles DR, Kay E. Patient - centred care in general dental practice - a systematic review of the literature. *BMC Oral Health*. 2014;14:64. doi:10.1186/1472 - 6831 - 14 - 64

11. Hill KB, White DA, Morris AJ, Hall AC, Goodwin N, Burke FJT. National evaluation

of personal dental services: a qualitative investigation into patients' perceptions of dental services. *Br Dent J.* 2003;195 (11):654 - 656. doi:10.1038/sj.bdj.4810784

12. Mohd A, Chakravarty A. Patient satisfaction with services of the outpatient department. *Med J Armed Forces India.* 2014;70 (3):237 - 242. doi:10.1016/j.mjafi.2013.06.010

13. Viện Chiến lược và chính sách y tế. Báo cáo mức độ hài lòng của người bệnh đối với tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ y tế. Published online 2017.

14. Tayelgn A, Zegeye DT, Kebede Y.

Mothers' satisfaction with referral hospital delivery service in Amhara Region, Ethiopia. *BMC Pregnancy Childbirth.* 2011;11:78. doi:10.1186/1471 - 2393 - 11 - 78

15. Kabakian - Khasholian T, Campbell O, Shediac - Rizkallah M, Ghorayeb F. Women's experiences of maternity care: satisfaction or passivity? *Soc Sci Med.* 2000;51 (1):103 - 113. doi:10.1016/s0277 - 9536 (99)00443 - 8

16. Redshaw M. Women as consumers of maternity care: measuring "satisfaction" or "dissatisfaction"? *Birth.* 2008;35 (1):73 - 76. doi:10.1111/j.1523 - 536X.2007.00215.x

## Summary

### IN-PATIENTS SATISFACTION IN MITTAPHAB HOSPITAL, LAOS 2019

Assessing patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health care, which is a regular and mandatory activity in many countries including Vietnam, but this has not been done in Laos. This study was conducted for the purpose of surveying patient satisfaction at Mittaphab Hospital, Laos. The cross-sectional study is conducted on 450 inpatients. The overall satisfaction rate of in-patients is 91.1%; the satisfaction rate with accessibility was 69.1%; the satisfaction rate for transparency in information and procedures is 67.3%; the satisfaction rate with facilities is 54.4%; the satisfaction rate of service attitude and professional capacity of medical staff is 61.1%; the satisfaction rate of treatment results was 61.3%. There is a correlation between gender, age, education, occupation, place of residence, use of health insurance and duration of treatment with patient satisfaction.

**Keywords:** satisfaction, inpatients, Laos