



## Sự hài lòng của sản phụ sau sinh và một số yếu tố liên quan tại khoa Sản Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times city năm 2025

Nguyễn Thị Vân Anh<sup>1</sup>, Trần Như Nguyễn<sup>2</sup>, Nguyễn Thị Thu Hà<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Hạnh<sup>1</sup>, Trần Thị Bích Phương<sup>1</sup>, Lưu Thị Nguyễn<sup>1</sup>, Phạm Thị Vân Anh<sup>1</sup>, Lương Thị Tâm<sup>1</sup>, Nguyễn Duy Thùy<sup>3</sup>  
<sup>1</sup>Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City, <sup>2</sup>Trường Đại học Thăng Long, <sup>3</sup>Bệnh viện Mắt Trời

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả mức độ hài lòng của sản phụ sau sinh tại khoa Sản bệnh viện đa khoa Quốc tế Vinmec Times City năm 2025 và một số yếu tố liên quan. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 321 sản phụ tại khoa Phụ sản Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City từ 9/2024 đến 6/2025. Bộ câu hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, theo hướng dẫn của Cục Quản lý khám chữa bệnh, Bộ Y tế số 1334/KCB-QLCL năm 2015. **Kết quả:** Mức độ hài lòng chung của sản phụ tại Khoa Sản Vinmec Times City đạt điểm trung bình  $4,24 \pm 0,74$  điểm. Các khía cạnh hài lòng về cơ sở vật chất, minh bạch thông tin và thủ tục, thái độ ứng xử, và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt trên 70%. Sản phụ đến từ tỉnh khác có khả năng hài lòng chung cao hơn so với sản phụ tại Hà Nội với OR (95%CI): 3,44 (1,78 – 6,66). **Kết luận:** Mức độ hài lòng chung của sản phụ tại bệnh viện Vinmec Times City là khá tốt. Bệnh viện cần duy trì và phát huy các yếu tố đã được sản phụ đánh giá cao, đặc biệt cần thường xuyên đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo vùng địa lý để phát hiện kịp thời những khác biệt trong nhu cầu và kỳ vọng, từ đó điều chỉnh chiến lược chăm sóc phù hợp với từng nhóm đối tượng.

**Từ khóa:** Hài lòng của sản phụ, yếu tố liên quan, nhân viên y tế.

## Satisfaction of postpartum women and some related factors at the Obstetrics Department of Vinmec Times city international general hospital in 2025

Nguyen Thi Van Anh<sup>1</sup>, Tran Nhu Nguyen<sup>2</sup>, Nguyen Thi Thu Ha<sup>1</sup>, Nguyen Thi Hanh<sup>1</sup>, Tran Thi Bích Phương<sup>1</sup>, Lưu Thị Nguyễn<sup>1</sup>, Phạm Thị Vân Anh<sup>1</sup>, Lương Thị Tâm<sup>1</sup>, Nguyễn Duy Thùy<sup>3</sup>  
<sup>1</sup>Vinmec Times City International Hospital, <sup>2</sup>Thang Long University, <sup>3</sup>Sun Group International Hospital

### ABSTRACT

**Objective:** To describe the level of postpartum maternal satisfaction at the Department of Obstetrics, Vinmec Times City International General Hospital in 2025 and to identify associated factors. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted on 321 postpartum women at the Department of Obstetrics, Vinmec Times City International General Hospital, from September 2024 to June 2025. A structured questionnaire utilizing a 5-point Likert scale was employed, following the guidelines of the Department of Medical Service Administration, Ministry of Health (Decision No. 1334/KCB-QLCL, 2015). **Results:** The overall satisfaction score among postpartum women was  $4.24 \pm 0.74$ . Satisfaction across specific domains-including infrastructure, transparency of information and administrative procedures, staff attitude, and professional competence-exceeded 70%. Postpartum women from provinces outside Hanoi were significantly more likely to report higher overall satisfaction compared to those residing in Hanoi, with an odds ratio (OR) of 3.44 (95% CI: 1.78–6.66). **Conclusion:** The overall level of maternal satisfaction at Vinmec Times City International Hospital was relatively high. The hospital should continue to maintain and strengthen the aspects that have been positively evaluated by patients. In particular, regular assessment of patient satisfaction by geographic location is recommended to promptly identify differences in needs and expectations, thereby enabling tailored care strategies for specific population groups.

**Keywords:** Maternal satisfaction, related factors, medical staff.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ y tế được cung cấp tại các cơ sở là tiền đề của sự hài lòng<sup>1</sup>, là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của sản phụ<sup>2</sup>. Sự hài lòng của sản phụ là một trong những phản hồi rất hữu ích và quan trọng để giúp các nhà quản lý đánh giá được hiệu quả các dịch vụ, kịp thời khắc phục những tồn tại để bệnh viện hoàn thiện và phát triển, đồng thời sự hài lòng của sản phụ là thước đo sự đổi mới của ngành Y tế. Chỉ số hài lòng của sản phụ là một trong những tiêu chí dùng để đo lường chất lượng dịch vụ y tế, đây như là một cách để đánh giá dịch vụ y tế thông qua đo lường nhận thức của sản phụ<sup>3</sup>.

Điều dưỡng có vai trò quan trọng trong mọi dịch vụ y tế. Trong công tác chăm sóc sức khỏe sản phụ, cán bộ điều dưỡng tham gia vào mọi quy trình khám chữa bệnh, từ khi đón tiếp sản phụ, điều trị, chăm sóc, nuôi dưỡng, phục hồi tới khi sản phụ khỏi bệnh<sup>4</sup>. Hơn nữa điều dưỡng còn là người tiếp xúc, giao tiếp trực tiếp với sản phụ. Chính vì thế sự hài lòng của sản phụ đối với dịch vụ y tế cũng ảnh hưởng rất lớn bởi sự chăm sóc của điều dưỡng.

Vinmec Times City là bệnh viện đa khoa đầu tiên tại Việt Nam đạt chứng chỉ JCI - Chứng chỉ uy tín hàng đầu thế giới về thẩm định chất lượng dịch vụ y tế, được công nhận trên 90 quốc gia, “Tiêu chuẩn vàng” tại các bệnh viện danh tiếng toàn cầu. Bệnh viện cũng quy tụ đội ngũ bác sĩ và chuyên gia y tế đầu ngành của Việt Nam và Quốc tế, có trình độ chuyên môn cao, giàu kinh nghiệm, hướng đến mục tiêu trở thành bệnh viện hàng đầu Việt Nam cả về chuyên môn và công nghệ, đồng thời, đạt tiêu chuẩn Quốc tế cao nhất về quản lý chất lượng và an toàn cho bệnh nhân.

Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu chuyên sâu nào về mức độ hài lòng của sản phụ về

chăm sóc điều dưỡng tại bệnh viện Vinmec Times City. Câu hỏi đặt ra là tỷ lệ hài lòng của sản phụ với chăm sóc điều dưỡng tại bệnh viện Vinmec Times City là bao nhiêu phần trăm? Những yếu tố nào liên quan đến sự hài lòng của sản phụ? Với mong muốn góp phần cải thiện chất lượng và có cái nhìn mới về chất lượng dịch vụ chăm sóc điều dưỡng tại bệnh viện Vinmec Times City chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm mục tiêu: *Mô tả mức độ hài lòng của sản phụ sau sinh tại khoa Sản Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City năm 2025 và một số yếu tố liên quan.*

## ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

**Đối tượng nghiên cứu:** Sản phụ có chỉ định sinh tại khoa Sản - Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City.

**Tiêu chuẩn lựa chọn:** Sản phụ đồng ý tham gia nghiên cứu. Sản phụ từ 18 tuổi trở lên đang điều trị hậu sinh tại khoa Sản và có số ngày nằm điều trị và chăm sóc từ 2 ngày trở lên. Sản phụ có đủ năng lực giao tiếp và có khả năng hoàn thành bộ câu hỏi.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** Sản phụ đang trong tình trạng cấp cứu, tâm thần, tự kỉ, sa sút trí tuệ. Không điền đầy đủ phiếu thu thập thông tin.

**Thời gian và địa điểm nghiên cứu:** Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 9/2024 đến tháng 6/2025 tại khoa Sản Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City.

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

**Cỡ mẫu:** Áp dụng công thức tính mẫu:

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

$Z_{1-\alpha/2}$  trị số phân phối chuẩn 1,96 với  $\alpha = 0,05$ , độ tin cậy 95%.  $p$ : Chọn  $p = 0,77$  theo nghiên cứu của Nguyễn Thị Mỹ Xuân<sup>5</sup> năm 2024 trung bình sự hài lòng chung để tính

cỡ mẫu. d: sai số chọn mẫu chấp nhận  $d = 0,05$ . Cỡ mẫu tối thiểu là 284 sản phụ. Thực tế có 321 sản phụ đủ tiêu chuẩn lựa chọn tham gia nghiên cứu.

**Bộ công cụ thu thập số liệu:** Nghiên cứu sử dụng bộ câu hỏi có thang đo Likert 5 mức độ theo hướng dẫn của Cục Quản lý khám chữa bệnh, Bộ Y tế tại <sup>6</sup>. Bộ câu hỏi tự điền gồm 2 phần:

+ Phần I: Thông tin về nhân khẩu học, xã hội của sản phụ (15 câu):

+ Phần II: Sự hài lòng của sản phụ theo thang đo đánh giá (từ câu 01 đến 45).

**Tiêu chí đánh giá sử dụng trong nghiên cứu:** Nghiên cứu sử dụng bộ thang đo Likert 5 mức độ. Thang đo này phù hợp với hướng dẫn của Cục Quản lý khám chữa bệnh, Bộ Y tế tại công văn số 1334/KCB-QLCL ngày 06/11/2015 về việc Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015.

$$\text{Tỷ lệ \% hài lòng của người bệnh nội trú} = \frac{\text{Số người bệnh nội trú hài lòng}}{\text{Tổng số người bệnh nội trú tham gia nghiên cứu}}$$

Thang đo trong nghiên cứu gồm 43 tiêu mục chia thành 5 yếu tố:

- Hài lòng về khả năng tiếp cận: 5 tiêu mục.
- Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 6 tiêu mục.
- Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 12 tiêu mục.
- Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ thai phụ: 11 tiêu mục.
- Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ: 9 tiêu mục.

Mức độ hài lòng của người bệnh 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).

$$\text{Trung bình tổng điểm hài lòng của NB/người nhà NB nội trú} = \frac{\text{Tổng số điểm của 43 tiêu mục của 05 yếu tố}}{43 \text{ tiêu mục}}$$

Nghiên cứu chọn mức độ hài lòng chung được đánh giá qua 43 tiêu mục này làm biến phụ thuộc để phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú với bệnh viện Vinmec Times City. Nếu tất cả các tiêu mục được xếp loại “Hài lòng” thì mức độ hài lòng chung của người bệnh là “Hài lòng”. Nếu một hoặc nhiều hơn một tiêu mục được xếp loại “Không hài lòng” thì mức độ hài lòng chung sẽ là “Không hài lòng”.

**Phương pháp phân tích số liệu:** Số liệu sau khi được làm sạch được nhập vào máy tính, phân tích bằng phần mềm SPSS. Các biến định lượng mô tả bằng tỷ lệ %, trung bình và độ lệch chuẩn (SD). Phân tích mối liên quan: sử dụng test Khi bình phương, tỷ suất chênh OR và 95% CI. Giá trị  $p < 0,05$  khi phân tích liên quan có ý nghĩa thống kê.

**Đạo đức trong nghiên cứu:** Đề cương được Hội đồng thông qua đề cương luận văn cao học của Trường Đại học Thăng Long về chuyên môn và các khía cạnh đạo đức nghiên cứu. Đề tài cũng đã được Bệnh viện cho phép thực hiện và công bố kết quả.

## KẾT QUẢ

**Bảng 1. Đặc điểm nhân khẩu học của sản phụ (n = 321)**

Đặc điểm nhân khẩu học	Nhóm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi	< 23 tuổi	7	2,2
	23 – 35 tuổi	226	70,8
	≥ 36 tuổi	86	27,0
Địa chỉ	Hà Nội	241	75,1
	Tỉnh khác	80	24,9
Tình trạng hôn nhân	Có (đã kết hôn)	306	95,3
	Không (chưa, ly hôn, góa...)	15	4,7
Nghề nghiệp	Công chức, viên chức, văn phòng	144	44,9
	Lao động tự do, kinh doanh	146	45,5
	Nội trợ, khác	31	9,7

Bảng 1 cho biết nhóm tuổi từ 23 đến 35 chiếm đa số với 70,8%, tiếp đến là nhóm từ 36 tuổi trở lên (27,0%) và dưới 23 tuổi chỉ chiếm 2,2%. Về nơi cư trú, phần lớn sản phụ sống tại Hà Nội (75,1%), trong khi 24,9% đến từ các tỉnh khác. Hầu hết sản phụ đã kết hôn (95,3%), chỉ có 4,7% chưa kết hôn, ly hôn hoặc góa. Về nghề nghiệp, tỷ lệ sản phụ là lao động tự do hoặc kinh doanh cao nhất (45,5%), tiếp theo là công chức, viên chức hoặc nhân viên văn phòng (44,9%) và nhóm nội trợ hoặc nghề khác chiếm 9,7%. Các đặc điểm nhân khẩu học cho thấy mẫu nghiên cứu chủ yếu là phụ nữ trong độ tuổi sinh đẻ, đã lập gia đình, cư trú tại Hà Nội và có nghề nghiệp ổn định hoặc tự do.

**Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng của sản phụ về chất lượng dịch vụ chăm sóc (n = 321)**

Tiêu chí	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Sự hài lòng của sản phụ về khả năng tiếp cận	26	8,1%	295	91,9%
Sự hài lòng của sản phụ về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	29	9,0%	292	91,0%
Sự hài lòng của sản phụ về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của điều dưỡng	28	8,7%	293	91,3%
Sự hài lòng của sản phụ về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ thai phụ	16	5,0%	305	95,0%
Sự hài lòng của sản phụ về kết quả cung cấp dịch vụ	31	9,7%	290	90,3%
<b>Sự hài lòng chung của sản phụ</b>	<b>31</b>	<b>9,7%</b>	<b>290</b>	<b>90,3%</b>

Kết quả bảng 2 cho thấy tỷ lệ hài lòng ở tất cả các nhóm tiêu chí đều trên 90%, trong đó thấp nhất là nhóm “kết quả cung cấp dịch vụ” (90,3%) và cao nhất là “cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” với 95,0%. Tỷ lệ hài lòng chung là 90,3% sản phụ hài lòng.

**Bảng 3. Điểm trung bình các tiêu mục sự hài lòng về sự chăm sóc của sản phụ (n = 321)**

Nhóm tiêu chí	Mean ± SD
Sự hài lòng của sản phụ về khả năng tiếp cận	4,14 ± 0,89
Sự hài lòng của sản phụ về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,28 ± 0,77
Sự hài lòng của sản phụ về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,27 ± 0,77
Sự hài lòng của sản phụ về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ thai phụ	4,29 ± 0,81
Sự hài lòng của sản phụ về kết quả cung cấp dịch vụ	4,24 ± 0,73
<b>Sự hài lòng chung của sản phụ</b>	<b>4,24 ± 0,74</b>

Bảng 3 cho biết điểm hài lòng chung đạt  $4,24 \pm 0,74$  trên thang đo 5 điểm, phản ánh mức độ hài lòng cao. Trong các nhóm tiêu chí, “cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ thai phụ” có điểm trung bình cao nhất ( $4,29 \pm 0,81$ ), tiếp theo là “minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” ( $4,28 \pm 0,77$ ) và “thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” ( $4,27 \pm 0,77$ ). Nhóm tiêu chí có điểm thấp nhất là “khả năng tiếp cận” với  $4,14 \pm 0,89$ .

**Bảng 4. Mối liên quan giữa yếu tố nhân khẩu học với sự hài lòng chung của sản phụ (n = 321)**

Yếu tố nhân khẩu học		Không hài lòng (n, %)	Hài lòng (n, %)	OR	95% CI	p-value
Tuổi	≥ 36 tuổi (nhóm tham chiếu)	21 (38,9%)	32 (34,0%)	1,00	–	–
	< 36 tuổi	89 (33,1%)	179 (59,9%)	1,49	0,79 – 2,83	0,222
Tình trạng hôn nhân	Không kết hôn (nhóm tham chiếu)	7 (23,0%)	23 (42,6%)	1,00	–	–
	Kết hôn	103 (35,2%)	190 (58,4%)	0,50	0,20 – 1,24	0,133
Trình độ học vấn	> THPT (nhóm tham chiếu)	103 (36,0%)	184 (56,9%)	1,00	–	–
	≤ THPT	5 (13,5%)	31 (63,3%)	2,42	0,85 – 6,88	0,099
Nghề nghiệp	Công chức, viên chức, văn phòng	50 (34,5%)	95 (52,5%)	1,00	–	–
	Lao động tự do, kinh doanh	48 (33,1%)	98 (54,2%)	0,84	0,49 – 1,42	0,511
	Nội trợ, khác	11 (36,7%)	21 (63,6%)	0,73	0,31 – 1,73	0,469
Nơi ở hiện tại	Hà Nội (nhóm tham chiếu)	97 (39,2%)	145 (51,1%)	1,00	–	–
	Tỉnh khác	13 (16,5%)	68 (70,1%)	3,44	1,78 – 6,66	0,00025

Bảng 4 cho biết sản phụ đến từ tỉnh khác có khả năng hài lòng chung cao gấp 3,44 so với sản phụ tại Hà Nội với OR(95%CI): 3,44 (1,78 – 6,66). Không có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa tuổi, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, nghề nghiệp của sản phụ với sự hài lòng của sản phụ ( $p > 0,05$ ).

## BÀN LUẬN

Mức độ hài lòng của sản phụ đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tại khoa sản đạt tỷ lệ rất cao, với điểm trung bình  $4,29 \pm 0,81$  – cao nhất trong các nhóm tiêu chí. Việc đầu tư đầy đủ về cơ sở vật chất, từ hệ thống đèn chiếu sáng đến các tiện ích hỗ trợ riêng tư như rèm che, phòng thay đồ, nước uống nóng/lạnh đã giúp tạo ra môi trường sạch sẽ, tiện nghi và an toàn cho sản phụ. Đây là điều kiện cần thiết để nâng cao chất lượng chăm sóc và đảm bảo sự thoải mái trong những giai đoạn nhạy cảm như chuyển dạ và sau sinh. Nghiên cứu cho thấy sản phụ đánh giá tích cực về kết quả cuối cùng của quá trình chăm sóc tại cơ sở y tế, với điểm trung bình đạt  $4,24 \pm 0,73$ . Đây là những yếu tố phản ánh hiệu quả vận hành thực tế của hệ thống – từ điều trị lâm sàng đến hậu cần và hành chính. So sánh với nghiên cứu của Yohannes et al. (2017) tại Ethiopia, nhiều sản phụ cũng tỏ ra không hài lòng khi không được tư vấn rõ ràng về kế hoạch chăm sóc sau sinh hoặc không nhận được hỗ trợ khi có dấu hiệu bất thường sau khi xuất viện<sup>4</sup>. Trong bối cảnh Việt Nam, nghiên cứu của Lê Thị Bích Thủy (2019) tại Bệnh viện Từ Dũ chỉ ra rằng sự thiếu kết nối giữa bệnh viện và y tế cơ sở sau sinh là nguyên nhân chính khiến sản phụ không quay lại tái khám đúng hẹn và cảm thấy bị “bỏ rơi” sau khi sinh<sup>7</sup>.

Trong nghiên cứu này, nơi cư trú được xác định là yếu tố nhân khẩu học duy nhất có mối liên quan thống kê có ý nghĩa với

tất cả các khía cạnh của sự hài lòng – bao gồm khả năng tiếp cận, minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, thái độ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, cơ sở vật chất, kết quả cung cấp dịch vụ, cũng như sự hài lòng chung. Sản phụ đến từ các tỉnh ngoài Hà Nội có tỷ lệ hài lòng cao hơn rõ rệt so với nhóm cư trú tại Hà Nội, với các giá trị OR dao động từ 2,49 đến 3,44 và  $p$  luôn  $< 0,01$  ở tất cả các nhóm tiêu chí. Kết quả này có thể được lý giải do sản phụ từ tỉnh khác thường có xuất phát điểm từ các tuyến y tế cơ sở hoặc bệnh viện tỉnh, nơi chất lượng cơ sở vật chất, quy trình chuyên môn và cung cách phục vụ chưa được đồng bộ. Khi tiếp cận với dịch vụ tại một bệnh viện lớn tại thành phố như Hà Nội, họ có xu hướng đánh giá cao sự chuyên nghiệp, hiện đại và hiệu quả mà họ nhận được. Ngược lại, người cư trú tại Hà Nội vốn có điều kiện tiếp xúc thường xuyên hơn với hệ thống y tế tuyến trên, đồng thời kỳ vọng cao hơn về chất lượng phục vụ nên có thể đánh giá khắt khe hơn. Đây là một hiện tượng tâm lý đã được ghi nhận trong nhiều nghiên cứu đánh giá sự hài lòng trong lĩnh vực y tế. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với một số nghiên cứu trước tại Việt Nam. Tại Bệnh viện Việt Đức, nghiên cứu của Nguyễn Bá Anh (2012) đã chỉ ra rằng bệnh nhân từ tỉnh khác đến có mức độ hài lòng cao hơn với dịch vụ chăm sóc của điều dưỡng so với người dân sinh sống tại Hà Nội<sup>8</sup>. Tác giả cho rằng sự khác biệt này xuất phát từ khoảng cách tiếp cận thông tin và mức độ kỳ vọng vốn có giữa hai nhóm dân cư. Tương đồng nghiên cứu của Yohannes et al. (2017) tại Ethiopia cho thấy người dân vùng nông thôn hài lòng hơn khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện trung tâm<sup>4</sup>. Điều này được lý giải bởi sự đối lập rõ rệt giữa chất lượng họ thường nhận được tại tuyến xã, huyện và trải nghiệm tại tuyến tỉnh, trung ương. Họ cũng có xu hướng thể

hiện lòng biết ơn rõ rệt hơn với cán bộ y tế, dẫn đến điểm hài lòng cao hơn so với người thành thị – vốn được tiếp cận với y tế hiện đại như một điều hiển nhiên.

Từ góc độ quản lý bệnh viện, việc sản phụ đến từ tỉnh khác có mức độ hài lòng cao là một tín hiệu tích cực nhưng cũng đặt ra yêu cầu duy trì chất lượng đồng đều. Những sản phụ từ xa dễ bị tổn thương bởi rào cản tâm lý, ngôn ngữ và thủ tục – nếu có bất cập, sự thất vọng cũng sẽ ở mức cao. Ngược lại, nhóm sản phụ tại địa phương là nhóm “khó chiều” hơn, đòi hỏi bệnh viện phải cải thiện thêm ở khâu truyền thông, chăm sóc liên tục và cá thể hóa dịch vụ. Việc theo dõi mức độ hài lòng theo vùng cư trú cũng giúp nhà quản lý điều chỉnh các chính sách phục vụ theo nhóm dân cư cụ thể để tối ưu hiệu quả và sự công bằng trong chăm sóc y tế.

## KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng chung của sản phụ về dịch vụ chăm sóc điều dưỡng tại Khoa Sản Vinmec Times City đạt điểm trung bình  $4,24 \pm 0,74$ , thể hiện sự đánh giá tích cực và mức độ hài lòng khá tốt. Các khía cạnh như cơ sở vật chất, minh bạch thông tin và thủ tục, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đều nhận được sự hài lòng trên 70% sản phụ. Nghiên cứu xác định có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa nơi ở và sự hài lòng của sản phụ: Sản phụ đến từ tỉnh khác có tỷ lệ hài lòng chung cao gấp 3,44 so với sản phụ tại Hà Nội ( $p < 0,05$ ).

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cronin J.J. và Taylor S.A. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3). Vol. 56, No. 3 (Jul., 1992), pp. 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>.

2. Ruyter K.D., Bloemer J. và Peeters P. Merging Service Quality and Service Satisfaction. An Empirical Test of an Integrative Model. *Journal of Economic Psychology*, Volume 18, Issue 4, June 1997, Pages 387-406. [https://doi.org/10.1016/S0167-4870\(97\)00014-7](https://doi.org/10.1016/S0167-4870(97)00014-7)

3. Burke J.K., Cook J.A., Cohen M.H. và các cộng sự. Dissatisfaction with medical care among women with HIV: dimensions and associated factors. *AIDS Care*. 2003 Aug;15(4):451-62. doi: 10.1080/0954012031000134692.

4. Yohannes, B., et al. Women's satisfaction with hospital-based intrapartum care in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 2017, 17(1), 178. <https://doi.org/10.1186/s12884-017-1370-1>.

5. Nguyễn Thị Mỹ Xuân. Sự hài lòng của thai phụ đến khám thai tại phòng khám sản bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Time City năm 2024 và một số yếu tố liên quan [Luận văn thạc sĩ]. Trường Đại học Thăng Long. 2024.

6. Công văn số 1334/KCB-QLCL ngày 06/11/2015 về việc Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015. 2015.

7. Lê Thị Bích Thủy. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về dịch vụ chăm sóc sau sinh tại Bệnh viện Từ Dũ. *Tạp chí Y học TP. HCM*, 2019, 23(2), 112–118.

8. Nguyễn Bá Anh. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc điều dưỡng tại Bệnh viện Việt Đức. *Tạp chí Y học Việt Nam*, số 5, tr. 35–42 (2012).