

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN TÂM THẦN TỈNH NAM ĐỊNH

Phan Văn Hợp¹, Mai Anh Đào¹, Nguyễn Thị Huệ,
Mạc Thị Hồng Nhung², Ngô Thị Kim Cúc²

¹Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định, ²Bệnh viện Tâm thần Nam Định

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của cán bộ y tế tại bệnh viện Tâm thần tỉnh Nam Định. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang tại 4 khoa lâm sàng Bệnh viện Tâm thần Nam Định từ 1.7.2017 đến 30.9.2017. **Kết quả:** 126 đối tượng là bệnh nhân và người nhà bệnh được phỏng vấn trong đó có 64 nam, 62 nữ tuổi từ 20 trở lên. Tỷ lệ hài lòng đến rất hài lòng về các tiêu chí phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của cán bộ y tế đạt 37.3% trở lên, tiêu chí về cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc cao nhất đạt 100% sự hài lòng. **Kết luận:** Sự hài lòng về phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện của đối tượng nghiên cứu là 75%, về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 97,84%.

Từ khóa: Bệnh viện, dịch vụ, điều trị nội trú, hài lòng