

SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN NỘI TRÚ VỀ
DỊCH VỤ KHÁM, CHỮA BỆNH Ở BỆNH VIỆN CÔNG HIỆN NAY
(Khảo sát tại Bệnh viện Nhi Trung ương
và Bệnh viện Đa khoa Y học Cổ truyền Hà Nội)

ĐOÀN KIM THẮNG*

***Từ khóa:** sự hài lòng của bệnh nhân, chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh, bệnh viện công.*

Sự hài lòng của bệnh nhân là một chỉ số quan trọng trong đánh giá hiệu quả của hoạt động cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của hệ thống y tế nói chung, cũng như trong bệnh viện nói riêng. Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân ngày càng có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, tạo dựng niềm tin của người dân vào hệ thống chăm sóc sức khỏe nói chung và công tác khám, chữa bệnh nói riêng. Bài viết dựa trên kết quả khảo sát tại Bệnh viện Nhi Trung ương và Bệnh viện Đa khoa y học cổ truyền Hà Nội năm 2020 về hoạt động cung cấp dịch vụ y tế trong bệnh viện. Kết quả nghiên cứu cho thấy, đa số người bệnh/người nhà bệnh nhân hài lòng về dịch vụ khám, chữa bệnh do bệnh viện công lập cung cấp. Trong các nhóm chỉ số cấu thành dịch vụ khám, chữa bệnh và cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế thì chỉ số về hỗ trợ người bệnh tiếp cận với dịch vụ khám, chữa bệnh để điều trị bệnh; giải thích, chia sẻ với người bệnh về bệnh tật của họ trong quá trình điều trị; thái độ thân thiện và sẵn sàng giúp đỡ người bệnh có tỉ lệ hài lòng cao nhất từ phía người bệnh/người nhà bệnh nhân.

* Viện Xã hội học, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam.