**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỚI DỊCH VỤ KHÁM, CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN VĂN YÊN, TỈNH YÊN BÁI**

**Đàm Thị Tuyết\*, Đặng Đình Thắng\*\***

**TÓM TẮT[[1]](#footnote-1)**

Sử dụng phương pháp nghiên cứu mô tả, điều tra cắt ngang đối với người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện đa khoa huyện Văn Yên, tỉnh Yên Bái. Kết quả nghiên cứu cho thấy 78,3% người bệnh đánh giá thái độ giao tiếp với người bệnh của cán bộ y tế ở mức độ tốt 83,3% người bệnh có ý kiến tin tưởng ở trình độ chuyên môn của bệnh viện trong mọi trường hợp, 15,8% có ý kiến khá tin tưởng, 50% người bệnh cho rằng thời gian chờ đợi làm thủ tục vào viện khám bệnh ở mức độ tốt, 43,3% người bệnh nhận xét ở mức độ khá và 6,7% nhận xét ở mức độ trung bình. 76,7% người bệnh nhận xét tác phong làm việc của ở mức độ nhanh nhẹn khẩn trương; 16,7% nhận xét ở mức nhanh và 6,7% nhận xét ở mức độ trung bình. Một số người bệnh chưa thật hài lòng với điều kiện chăm sóc, tinh thần thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, phòng điều trị chật chội, thiếu nhà vệ sinh, thời gian chờ đợi khám bệnh và làm các dịch vụ y tế lâu, chưa hài lòng với thái độ khi giao tiếp với người bệnh của một số điều dưỡng.

***Từ khóa:***Hài lòng, chưa hài lòng, người bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện

**SUMMARY**

**STUDY OF PATIENT’S SATISFACTION ON CURATIVE HEALTH CARE SERVICES IN VAN YEN DISTRICT GENERAL HOSPITAL**

**IN YEN BAI PROVINCE**

**Method:** A cross-sectional descriptive study conducted inpatients in Van Yen District General Hospital of Yen Bai province. **Results:** 78.3% of patients said that the attitude when communicating with patients of health worker was good. 83.3% of patients believed in professional qualifications of the hospital in any case , 15,8% of patients were rather confident, 50% of patients said that waiting time for procedures of physical exams in the hospital was in a very good level, 43.3% said that it was in a good one and 6.7%said that it was in a moderate level. 76.7% of patients satisfied with the working style of staff in the hospital; 16.7% said at a rapid level and 6.7% said at an average level. Some patients are not really satisfied with the conditions of care, patient service attitude of medical staff, cramped wards, lack of toilets, long waiting time for exams and health care, not satisfied with the attitude when communicating with patients of some nurses.

***Keywords****:* Satisfy, unsatisfactory, patient, curative health care, District General Hospital

1. [↑](#footnote-ref-1)