

BÁO CÁO

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú quý III năm 2021

I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 01 /10 /2021 - 17/10/2021

Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 01 Ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ - BHYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế

* Phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ y tế

* Đối tượng: Chọn người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tình tá không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi.

Cỡ mẫu: 71 người

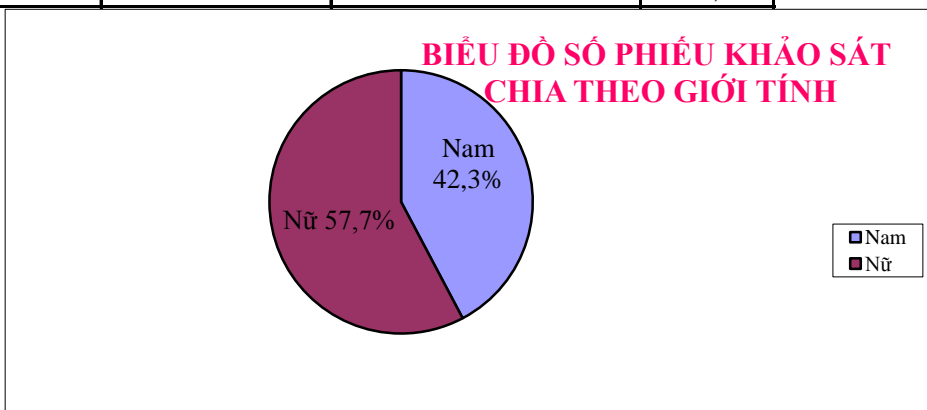
I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

BẢNG 1: Khoa điều trị nội trú được đánh giá sự hài lòng

STT	TÊN KHOA	SỐ PHIẾU
1	Khoa Phục hồi chức năng người	39
2	Khoa Y học cổ truyền	22
3	Khoa Phục hồi chức năng nhi	10
Tổng		71

BẢNG 2: Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng

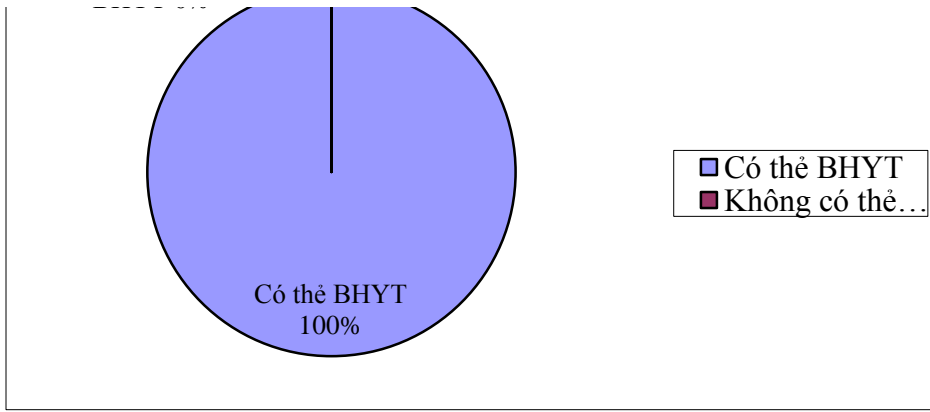
STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	30	42,3
2	Nữ	41	57,7



BẢNG 3: Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng

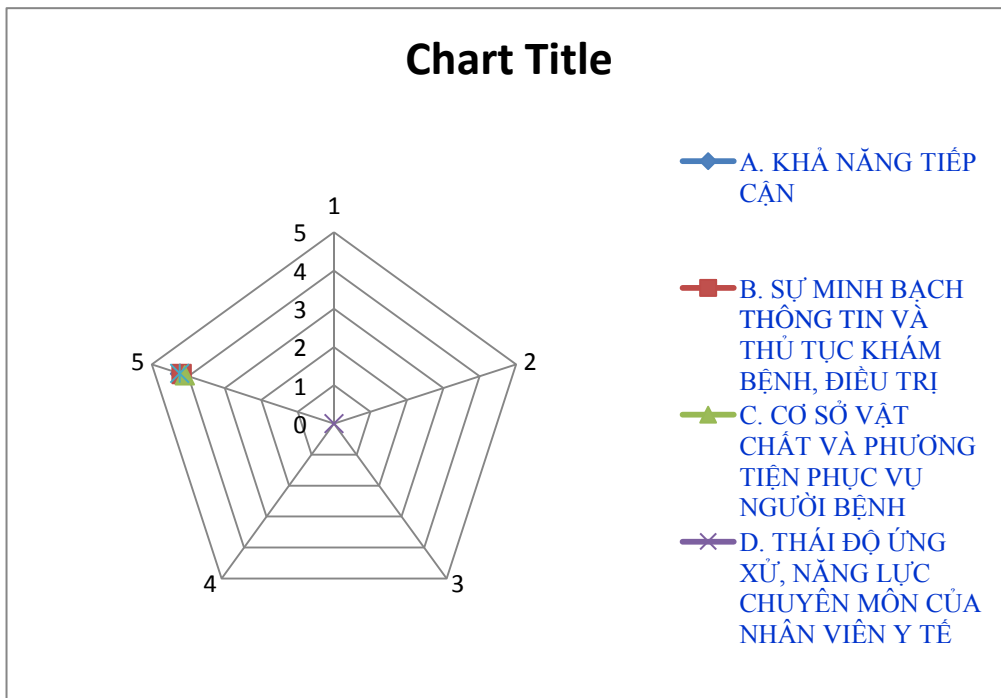
STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	71	100
2	không có thẻ BHYT	0	0





BẢNG 4 : Kết quả chung

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4.23
B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM	4.19
C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ	4.10
D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	4,25
E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.2
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4,19

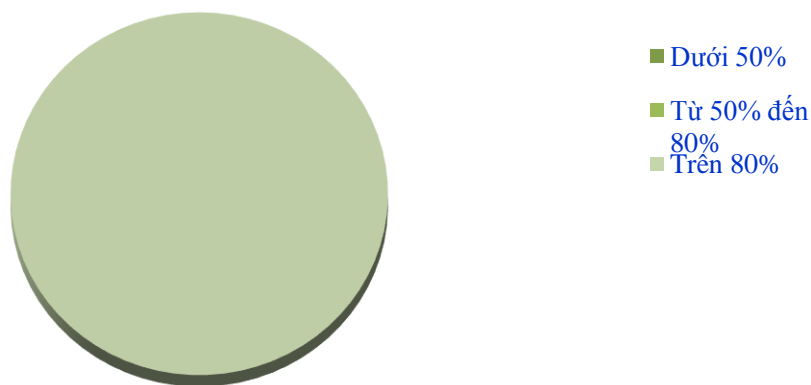


BẢNG 5:Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh

Tỷ lệ % mong đợi	Tỷ lệ %	Tỷ lệ %
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	0	0.0
Trên 80%	100	100.0

Biểu đồ Tỷ lệ % sự mong đợi của người

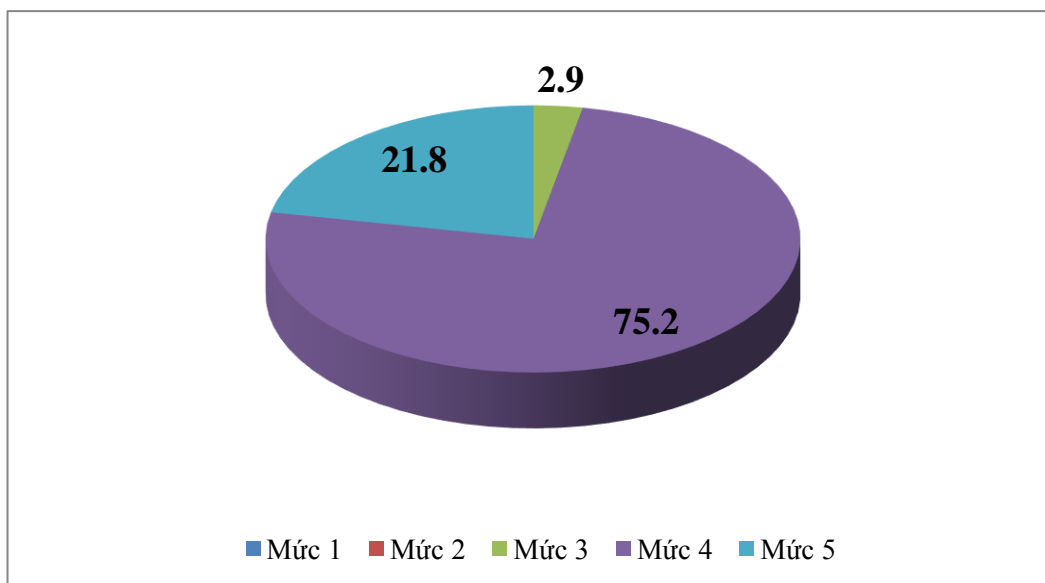
bệnh



BẢNG 6: Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Số lượng	0	0	65	1658	481
Tỷ lệ %	0.0	0.0	2.9	75.2	21.8

BIỂU ĐỒ KẾT QUẢ SỰ HÀI LÒNG CHIA THEO CÁC MỨC



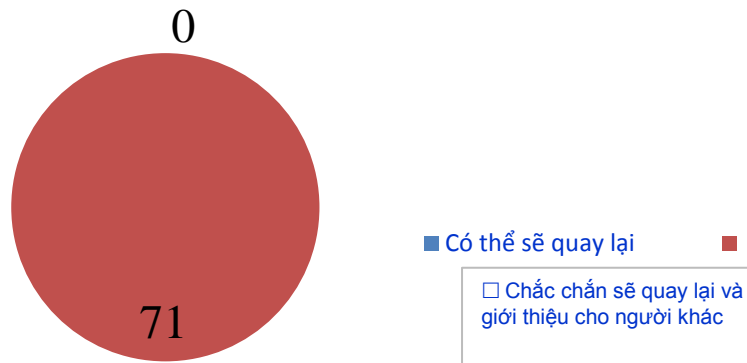
BẢNG 7: Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện

Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Tỷ lệ %	Tỷ lệ %
Có thể sẽ quay lại	0	0
Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người	71	100.0

BIỂU ĐỒ

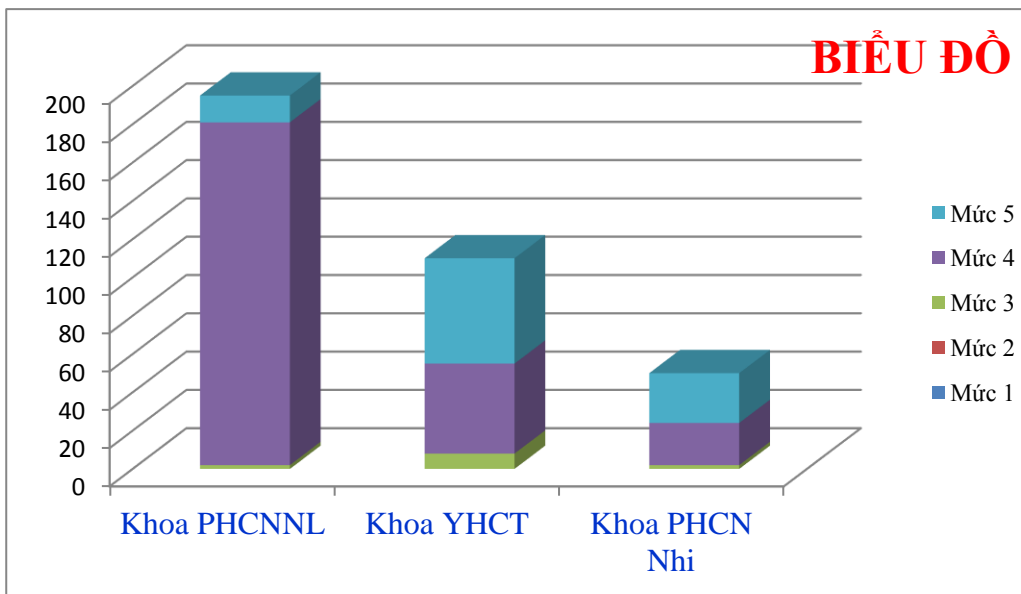
NHU CẦU QUAY LẠI KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN

NHU CẦU QUAY LẠI KHAM CHUA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN



BẢNG 8: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng
KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNNL	0	0	2	179	14
2	Khoa YHCT	0	0	8	47	55
3	Khoa PHCN Nhi	0	0	2	22	26
Tổng cộng		0	0	12	248	95

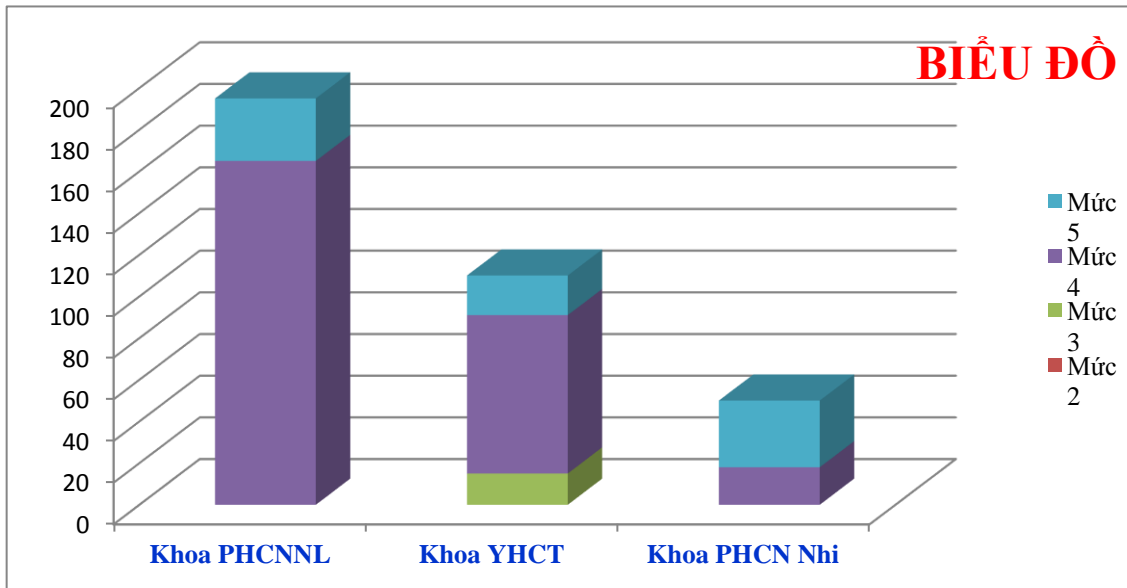


KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	0	47	24	4.338028169
2	A2	0	0	3	44	24	4.295774648
3	A3	0	0	2	51	18	4.225352113
4	A4	0	0	4	50	17	4.183098592
5	A5	0	0	3	56	12	4.126760563
Cộng		0	0	12	248	95	4.23

BẢNG 9: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCN NL	0	0	0	165	30
2	Khoa YHCT	0	0	15	76	19
3	Khoa PHCN Nhi	0	0	0	18	32
Tổng cộng		0	0	15	259	81



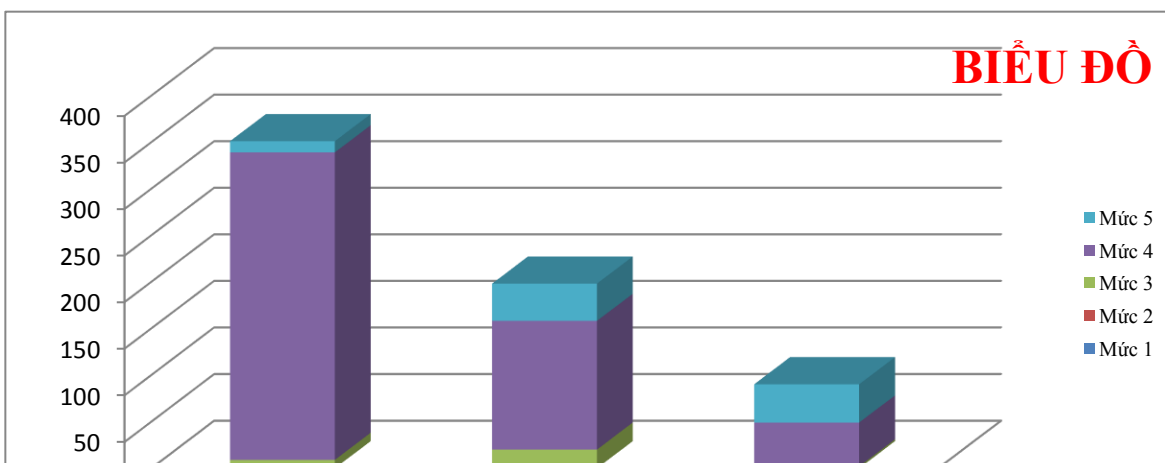
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	3	47	21	4.253521127
2	B2	0	0	3	45	23	4.281690141
3	B3	0	0	4	50	17	4.183098592
4	B4	0	0	3	57	11	4.112676056
5	B5	0	0	2	60	9	4.098591549
Cộng		0	0	15	259	81	4.19

BẢNG 10: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCN NL	0	0	9	330	12
2	Khoa YHCT	0	0	20	138	40
3	Khoa PHCN Nhi	0	0	2	47	41
Tổng cộng		0	0	31	515	93

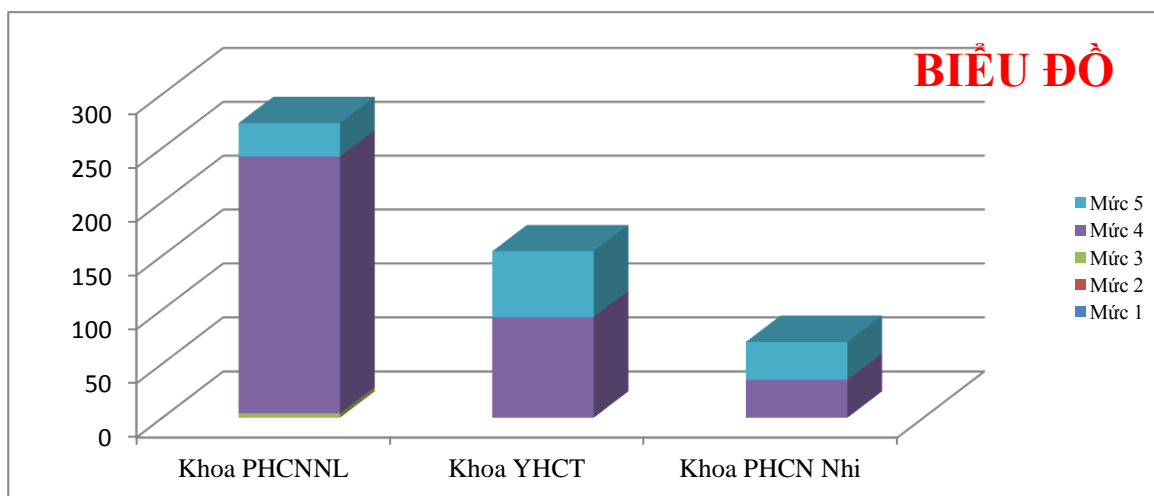


KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	3	59	9	4.084507042
2	C2	0	0	3	57	11	4.112676056
3	C3	0	0	1	57	13	4.169014085
4	C4	0	0	4	56	11	4.098591549
5	C5	0	0	4	57	10	4.084507042
6	C6	0	0	3	58	10	4.098591549
7	C7	0	0	3	60	8	4.070422535
8	C8	0	0	6	55	10	4.056338028
9	C9	0	0	4	56	11	4.098591549
Cộng		0	0	31	515	93	4.10

BẢNG 11: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

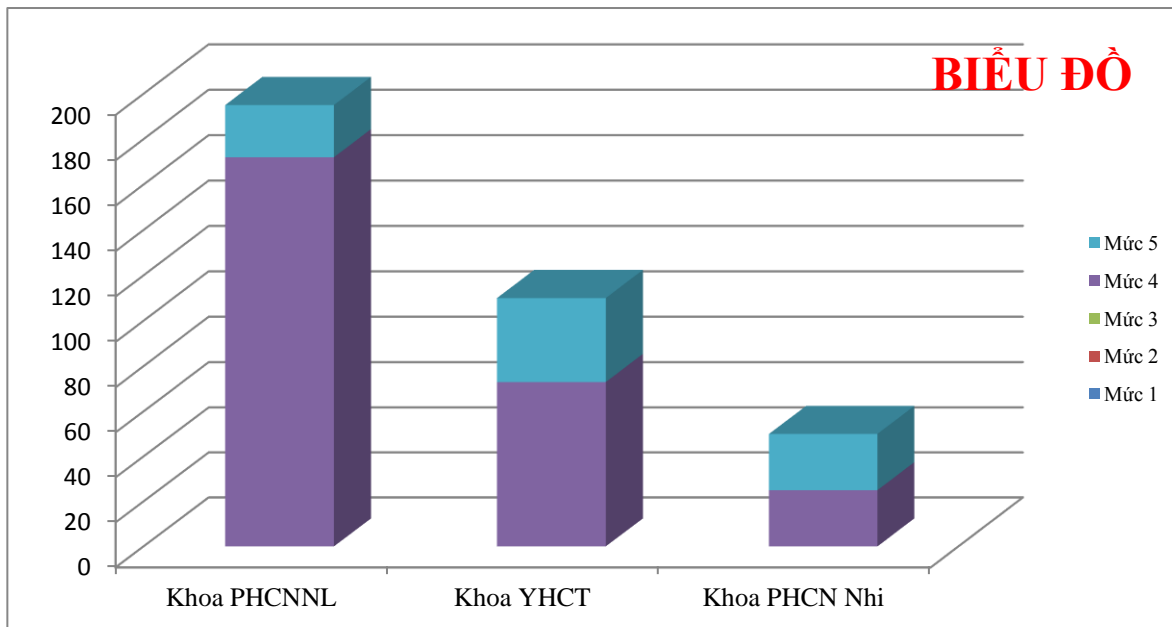
STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNNL	0	0	4	238	31
2	Khoa YHCT	0	0	0	93	61
3	Khoa PHCN Nhi	0	0	0	35	35
Tổng cộng		0	0	4	366	127

**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	1	51	19	4.253521127
2	D2	0	0	1	49	21	4.281690141
3	D3	0	0	1	49	21	4.281690141
4	D4	0	0	1	52	18	4.23943662
5	D5	0	0	0	55	16	4.225352113
6	D6	0	0	0	54	17	4.23943662
7	D7	0	0	0	56	15	4.211267606
Cộng		0	0	4	366	127	4.247484909

BẢNG 12: Kết quả cung cấp dịch vụ**KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNNL	0	0	0	172	23
2	Khoa YHCT	0	0	0	73	37
3	Khoa PHCN Nhi	0	0	0	25	25
Tổng cộng		0	0	0	270	85



KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	0	51	20	4.281690141
2	E2	0	0	0	51	20	4.281690141
3	E3	0	0	0	54	17	4.23943662
4	E4	0	0	0	57	14	4.197183099
5	E5	0	0	0	57	14	4.197183099
Cộng		0	0	0	270	85	4.2

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc

Các khoa phòng

Website bệnh viện

Lưu: VT, Tổ KSHL

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trọng Chương

