

BÁO CÁO

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú quý III năm 2022

I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 15/09/2022- 25/09/2022

Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 02 Ban hành kèm theo Quyết định số 3869 /QĐ -BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế.

Phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ Y tế

Đối tượng: Chọn người bệnh khám ngoại trú tại các khoa lâm sàng trong quý tại bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tinh tảo, không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi

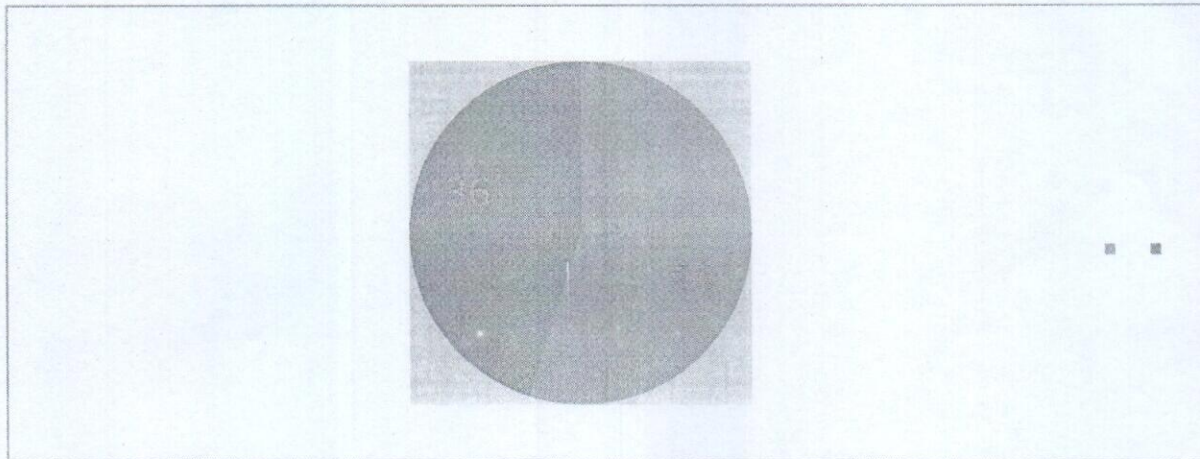
Cỡ mẫu: 80 người

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

BẢNG 1: Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	44	55%
2	Nữ	36	45%

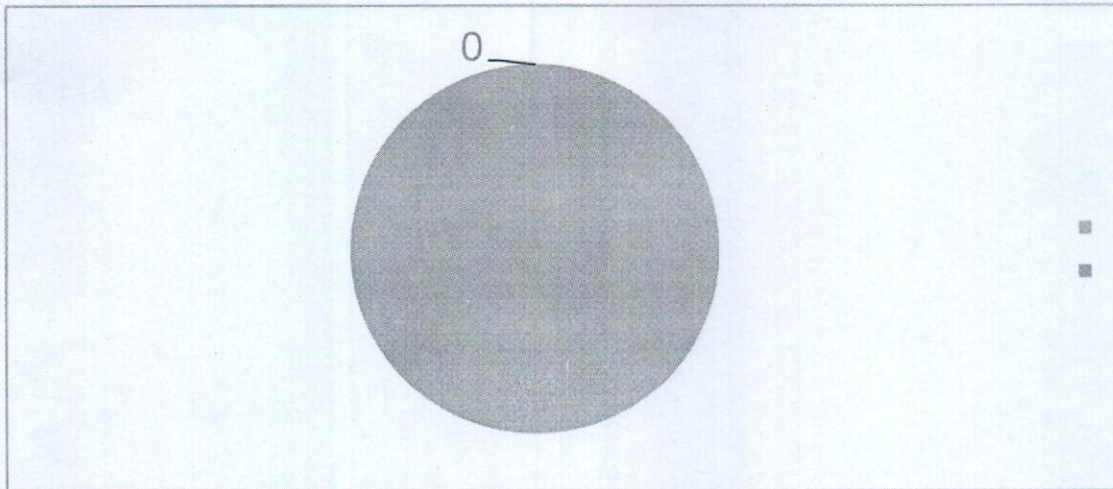
BIỂU ĐỒ GIỚI TÍNH NGƯỜI BỆNH ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



BẢNG 2: Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng

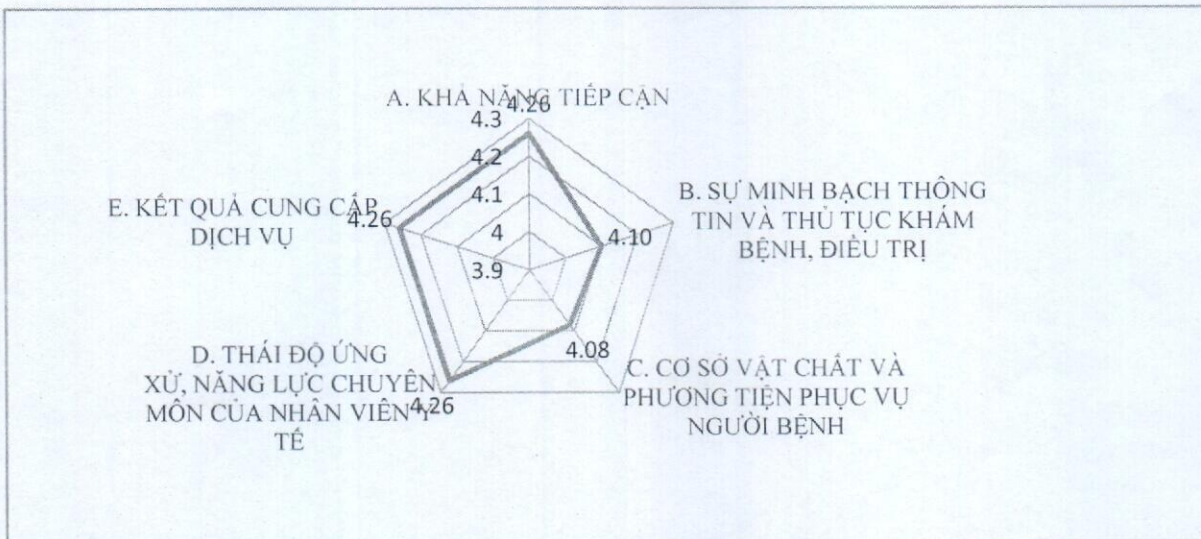
STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	80	100
2	Không có thẻ BHYT	0	0

BIỂU ĐỒ THỐNG KÊ ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG



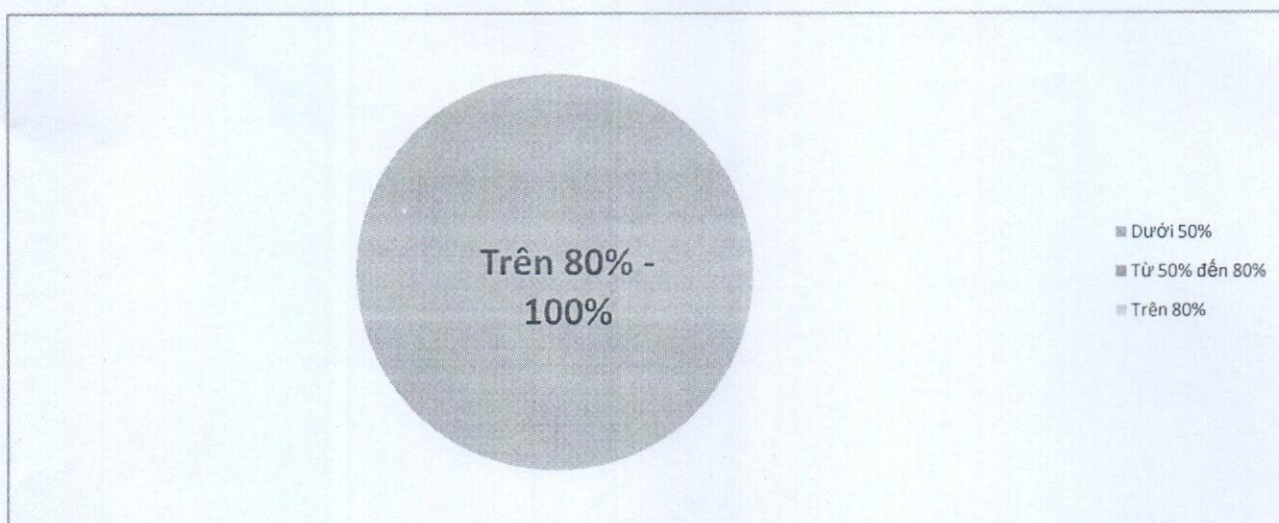
BẢNG 3 : Kết quả chung

TÊN TIÊU CHÍ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ	TỶ LỆ %
A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4.26	85
B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM	4.10	82
C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ	4.08	82
D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN	4.26	85
E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.26	85
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.2	84



BẢNG 4: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh

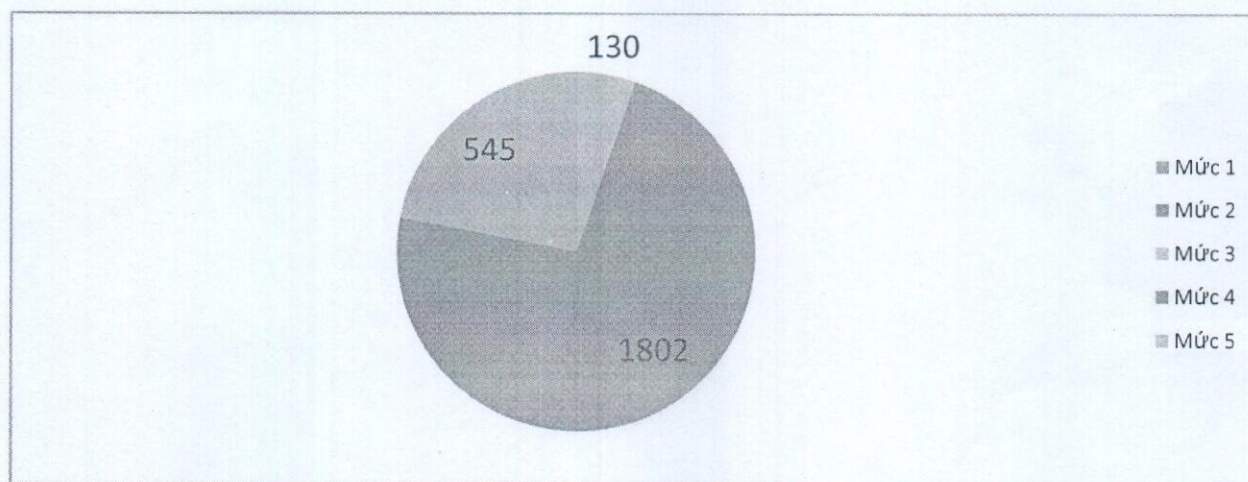
Tỷ lệ % mong đợi	Số Phiếu	Kết quả%
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	0	0
Trên 80%	80	100



BẢNG 5: Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

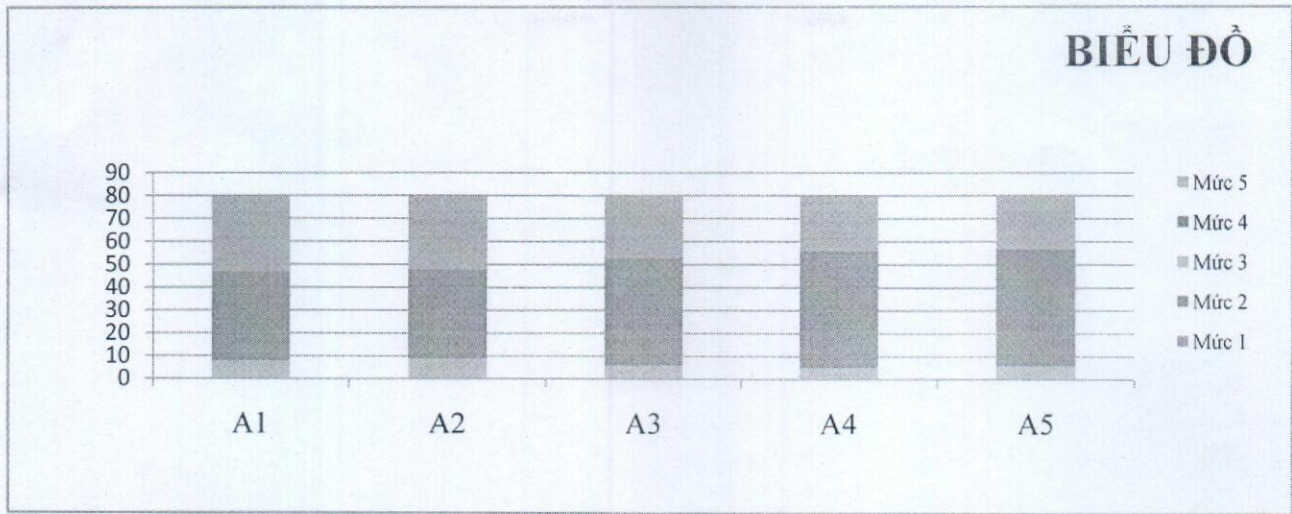
Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Số lượng	0	0	130	1802	545
Tỷ lệ %	0.0	0.0	5.2	72.7	22.0

BIỂU ĐỒ KẾT QUẢ SỰ HÀI LÒNG CHIA THEO CÁC MỨC



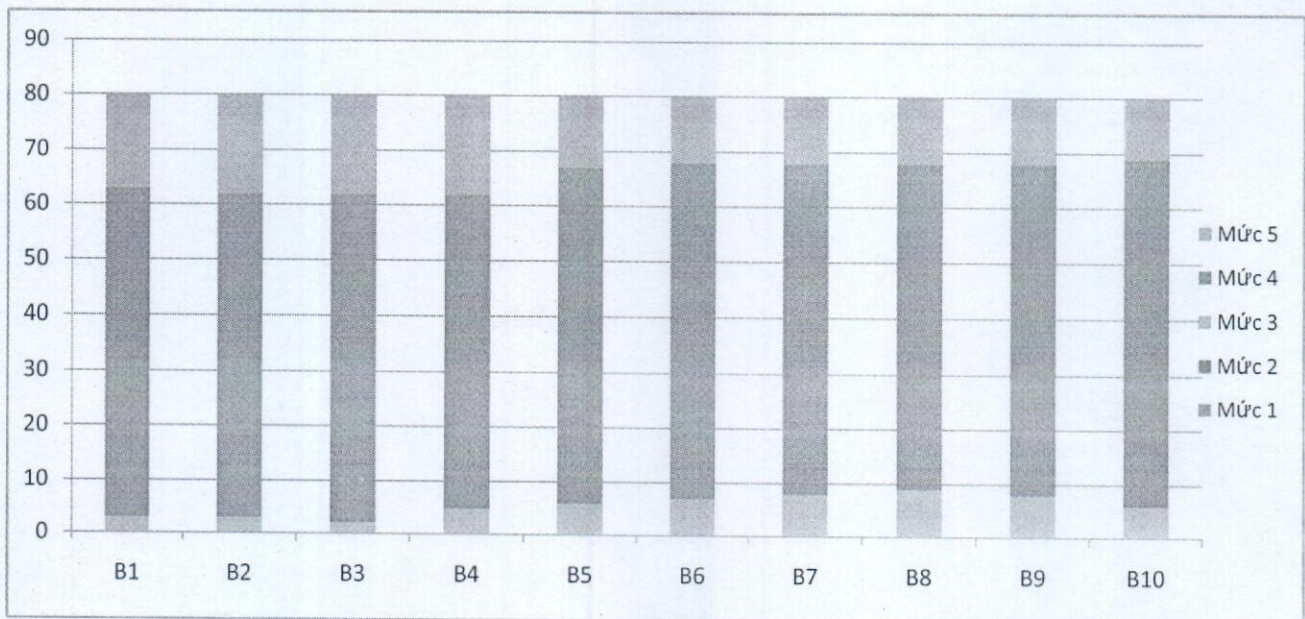
BẢNG 6: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	8	39	33	4.3
2	A2	0	0	9	39	32	4.3
3	A3	0	0	6	47	27	4.3
4	A4	0	0	5	51	24	4.2
5	A5	0	0	6	51	23	4.2
Cộng		0	0	34	227	139	4.3



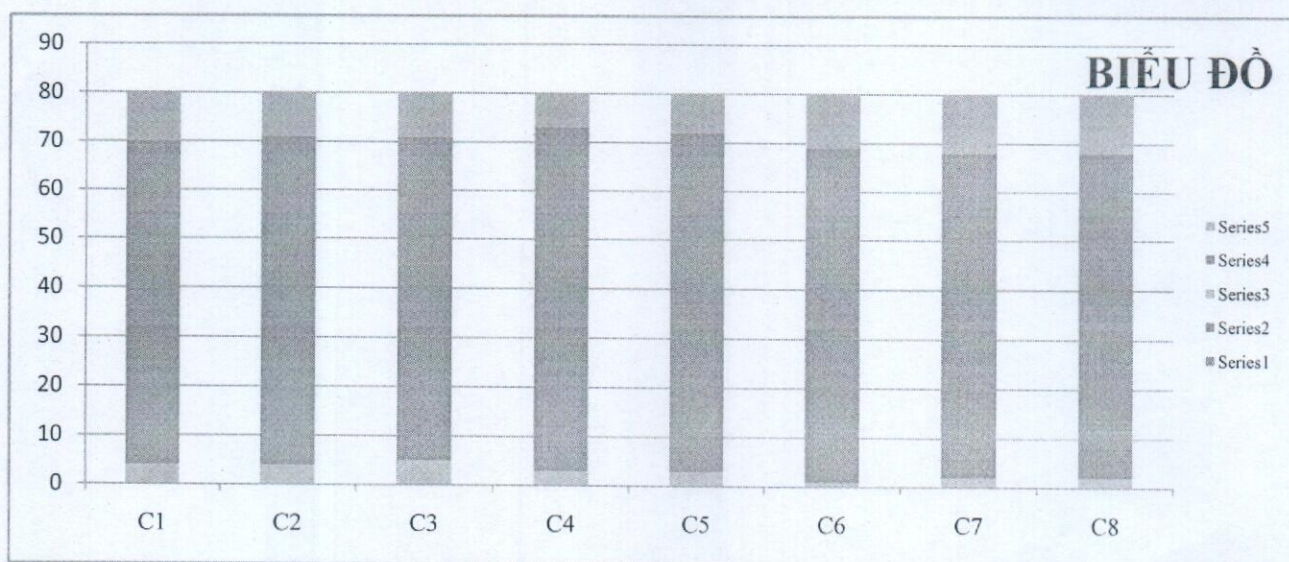
BẢNG 7: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	3	60	17	4.2
2	B2	0	0	3	59	18	4.2
3	B3	0	0	2	60	18	4.2
4	B4	0	0	5	57	18	4.2
5	B5	0	0	6	61	13	4.1
6	B6	0	0	7	61	12	4.1
7	B7	0	0	8	60	12	4.1
8	B8	0	0	9	59	12	4.0
9	B9	0	0	8	60	12	4.1
10	B10	0	0	6	63	11	4.1
Cộng		0	0	54	600	143	4.1



BẢNG 8: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

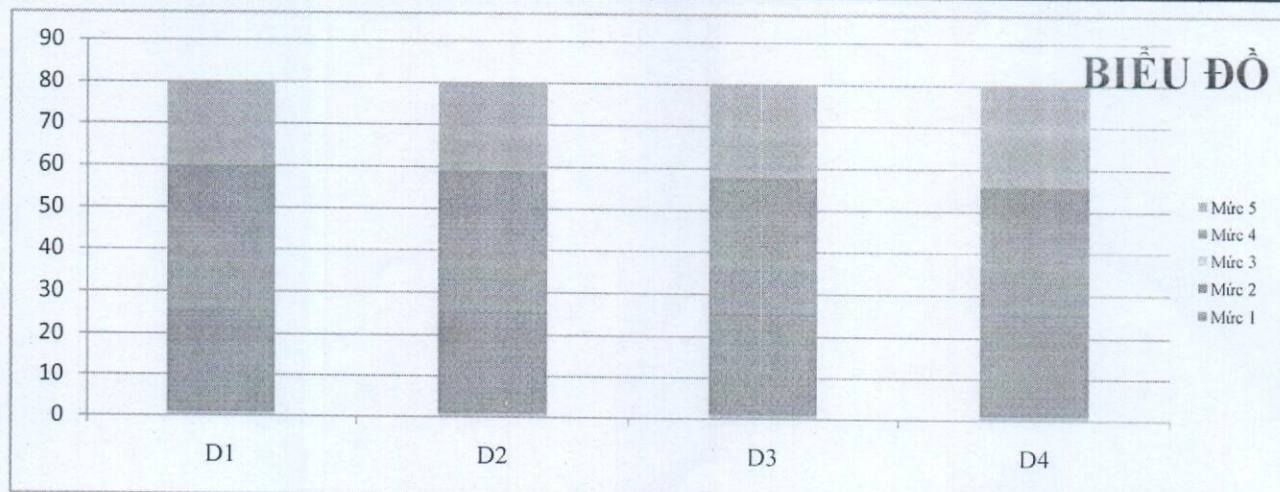
STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	4	66	10	4.1
2	C2	0	0	4	67	9	4.1
3	C3	0	0	5	66	9	4.1
4	C4	0	0	3	70	7	4.1
5	C5	0	0	3	69	8	4.1
6	C6	0	0	1	68	11	4.1
7	C7	0	0	2	66	12	4.1
8	C8	0	0	2	66	12	4.1
Cộng		0	0	24	538	78	4.1



BẢNG 9: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

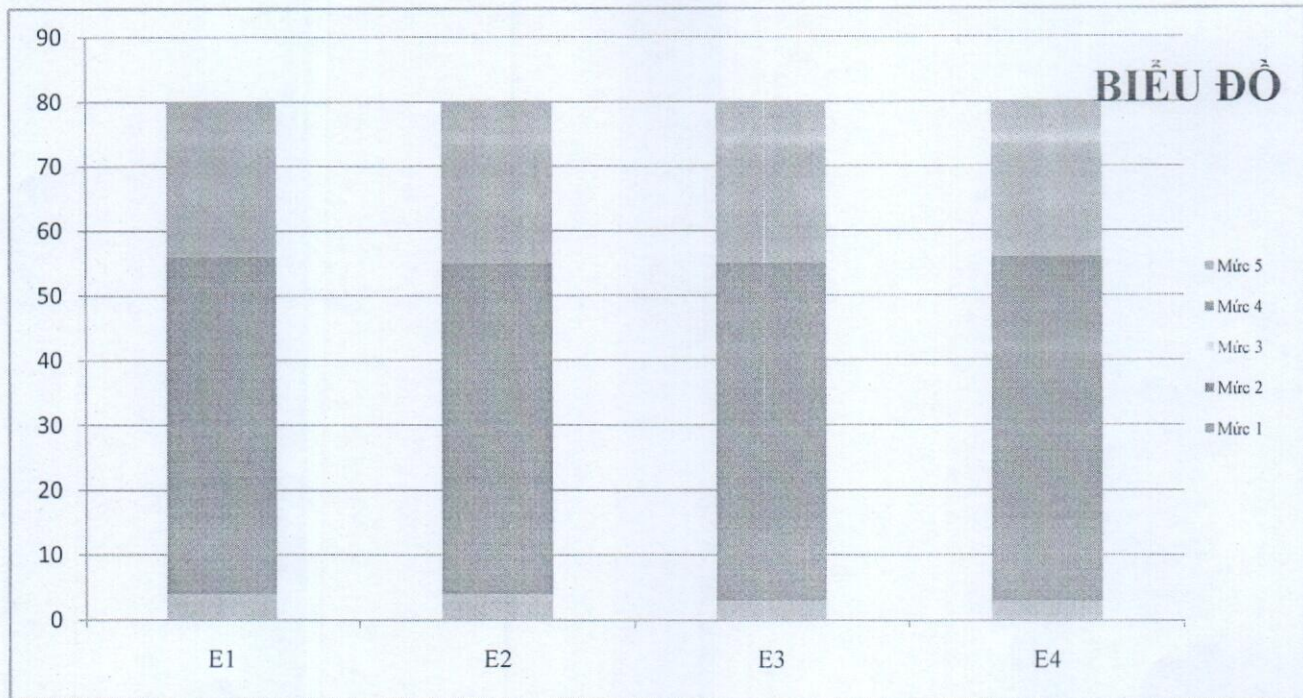
KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	1	59	20	4.2
2	D2	0	0	1	58	21	4.3
3	D3	0	0	1	57	22	4.3
4	D4	0	0	1	55	24	4.3
Cộng		0	0	4	229	87	4.3



BẢNG 10: Kết quả cung cấp dịch vụ
KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	4	52	24	4.3
2	E2	0	0	4	51	25	4.3
3	E3	0	0	3	52	25	4.3
4	E4	0	0	3	53	24	4.3
Cộng		0	0	14	208	98	4.3



Nơi nhận:

- Ban Giám đốc
- Các khoa phòng
- Website bệnh viện
- Lưu: VT, Tổ KSHL

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Trọng Chương