

Thừa Thiên Huế, ngày 07 tháng 12 năm 2022

## BÁO CÁO

### Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú quý IV năm 2022

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 25/11/2022 - 06/12/2022

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 - BYT 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, tinh tảo, không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi

Cỡ mẫu: 70 người

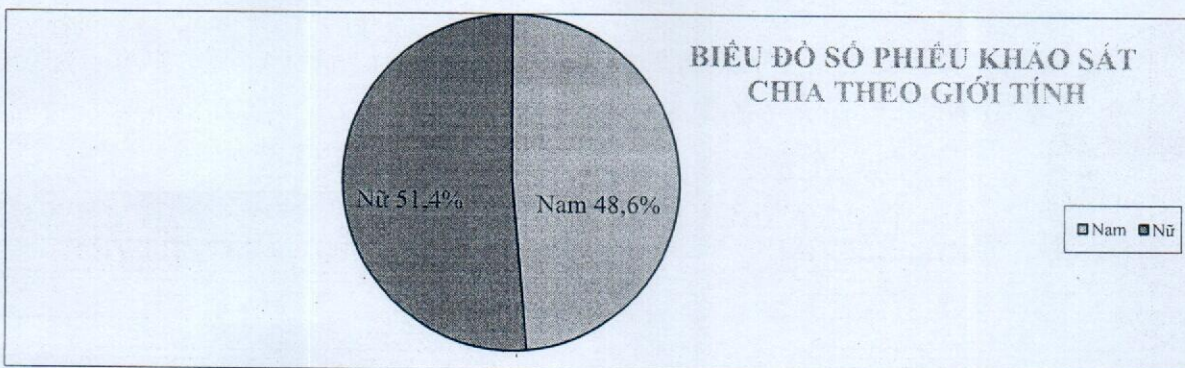
#### I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

**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	40
2	Khoa Y học cổ truyền	30
Tổng		70

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

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	34	48,6
2	Nữ	36	51,4

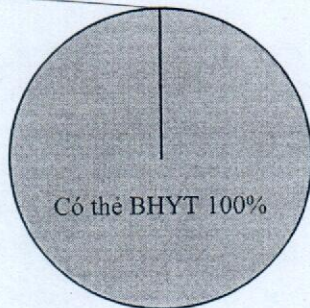


**BẢNG 3: Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng**

STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	70	100
2	Không có thẻ BHYT	0	0

Không có thẻ BHYT 0%

**BIỂU ĐỒ ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC KHẢO SÁT**

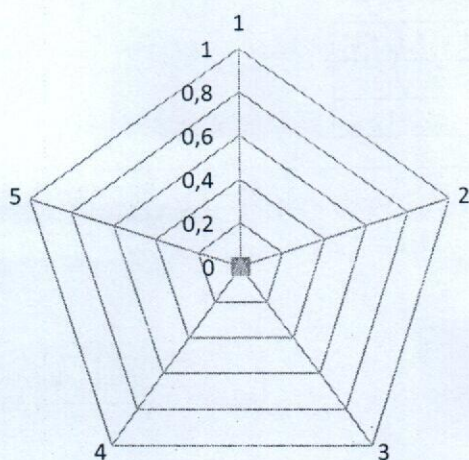


□ Có thẻ BHYT

**BẢNG 4 : Kết quả chung**

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4,33
B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH,	4,20
C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI	3,96
D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	4,22
E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4,05
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>	<b>4,13</b>

**Tiêu đề Biểu đồ**

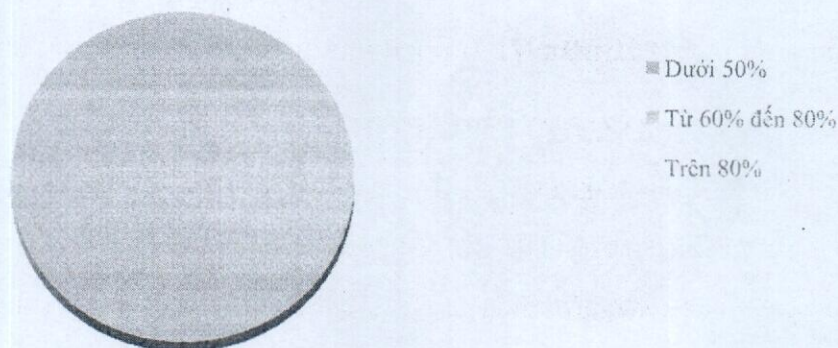


- A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN
- B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ
- C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH
- D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ
- E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ

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

Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
Dưới 50%	0	0
Từ 60% đến 80%	0	0,0
Trên 80%	70	100,0

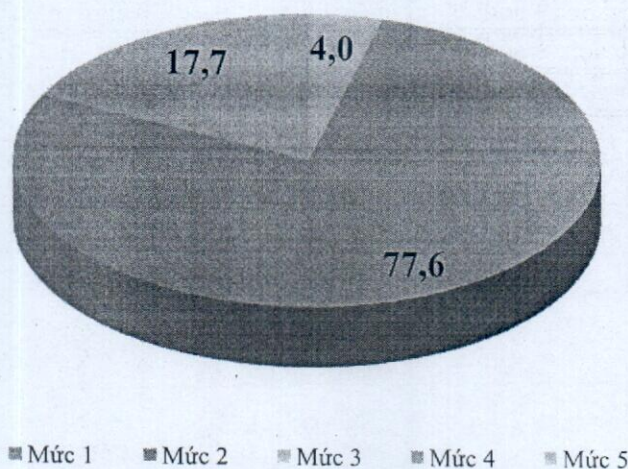
### Biểu đồ Tỷ lệ % sự mong đợi của người bệnh



**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	87	1685	385
Tỷ lệ %	0,0	0,0	4,0	77,6	17,7

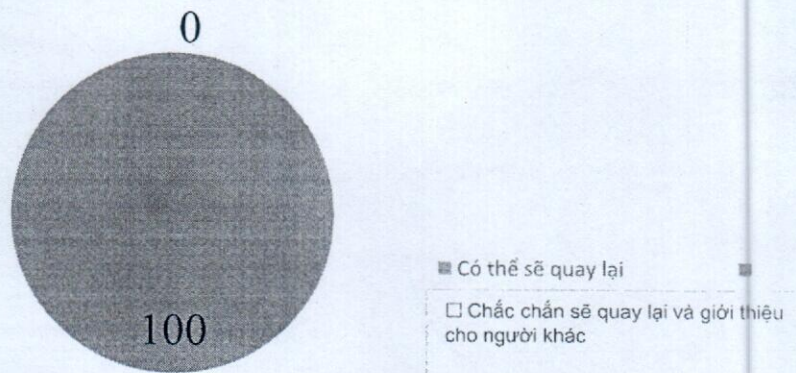
**BIỂU ĐỒ KẾT QUẢ SỰ HÀI LÒNG CHIA THEO CÁC MỨC**



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

Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Tỷ lệ %	Số lượng
Có thể sẽ quay lại	0	0
Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	100	70,0

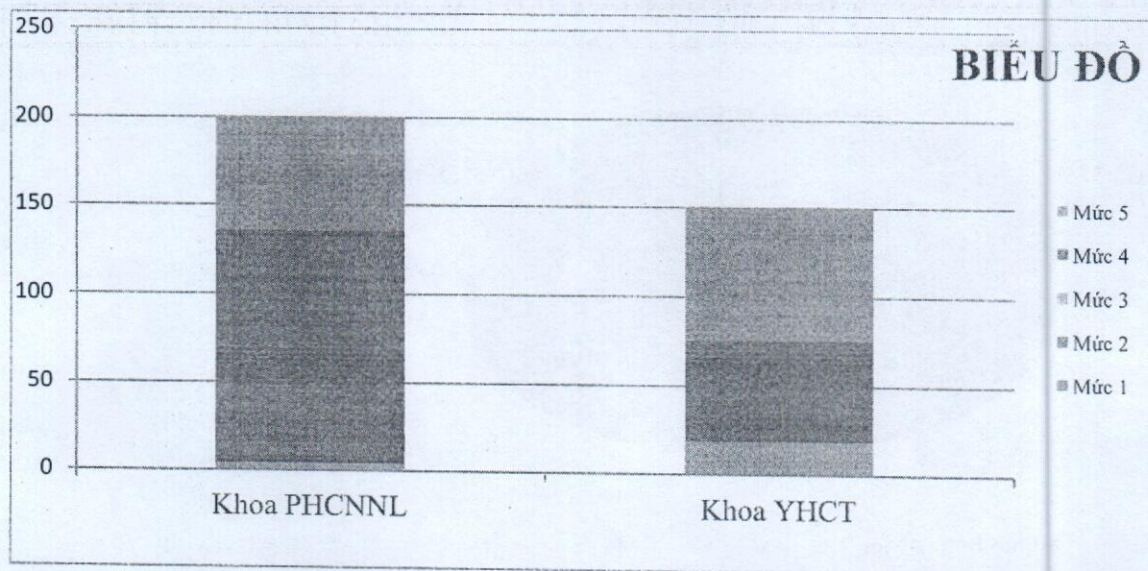
**BIỂU ĐỒ  
NHU CẦU QUAY LẠI KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN**



**BẢNG 8: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng**

**A. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNL	0	0	4	131	65
2	Khoa YHCT	0	0	19	57	74
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>188</b>	<b>139</b>



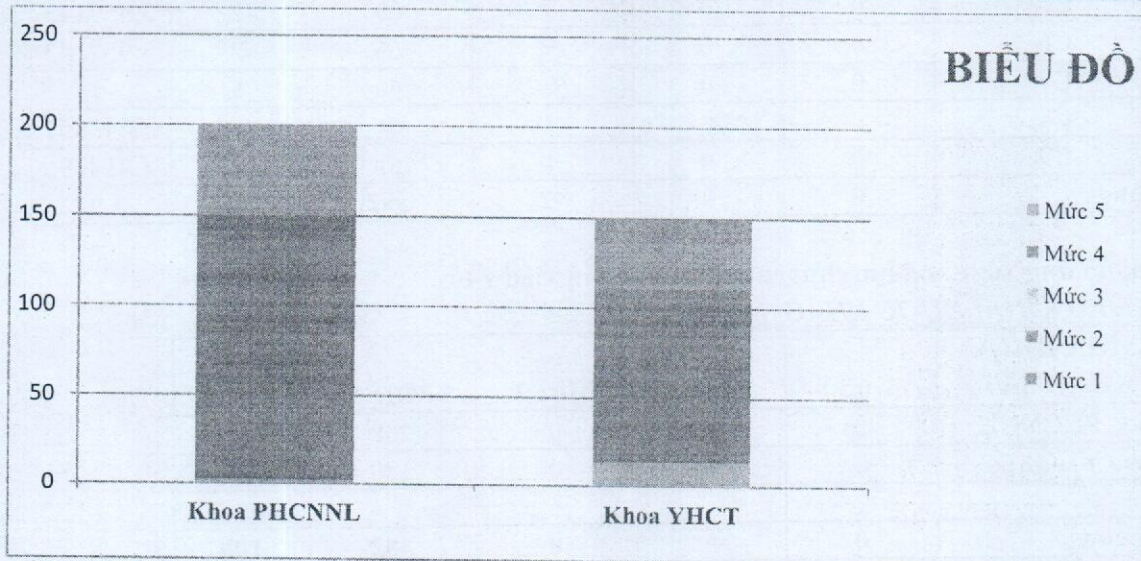
**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	5	35	30	4,357143
2	A2	0	0	5	35	30	4,357143
3	A3	0	0	2	39	29	4,385714
4	A4	0	0	5	41	24	4,271429
5	A5	0	0	6	38	26	4,285714
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>188</b>	<b>139</b>	<b>4,33</b>

**BẢNG 9: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

**B. 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	148	50
2	Khoa YHCT	0	0	14	97	39
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>245</b>	<b>89</b>



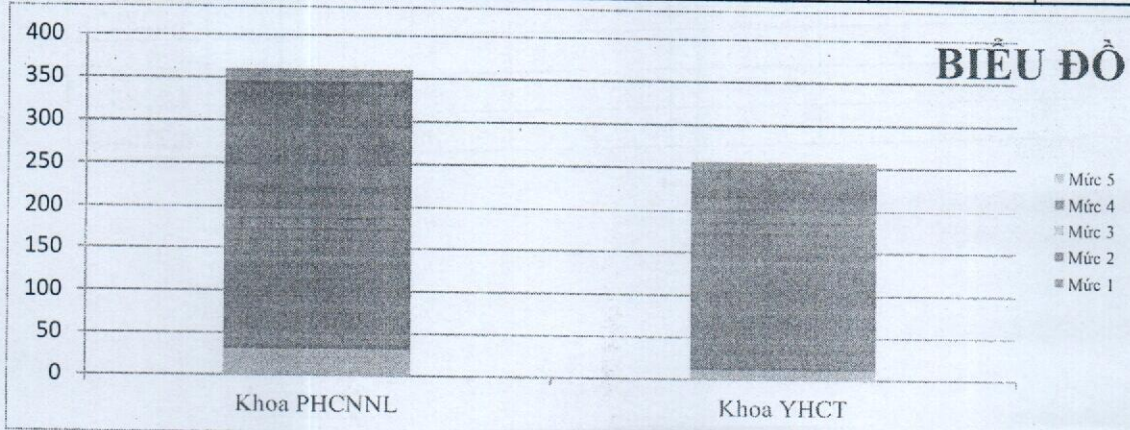
**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	3	46	21	4,257143
2	B2	0	0	3	46	21	4,257143
3	B3	0	0	2	49	19	4,242857
4	B4	0	0	3	53	14	4,157143
5	B5	0	0	5	51	14	4,128571
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>245</b>	<b>89</b>	<b>4,21</b>

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

**C. 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	31	315	14
2	Khoa YHCT	0	0	11	237	9
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>552</b>	<b>23</b>

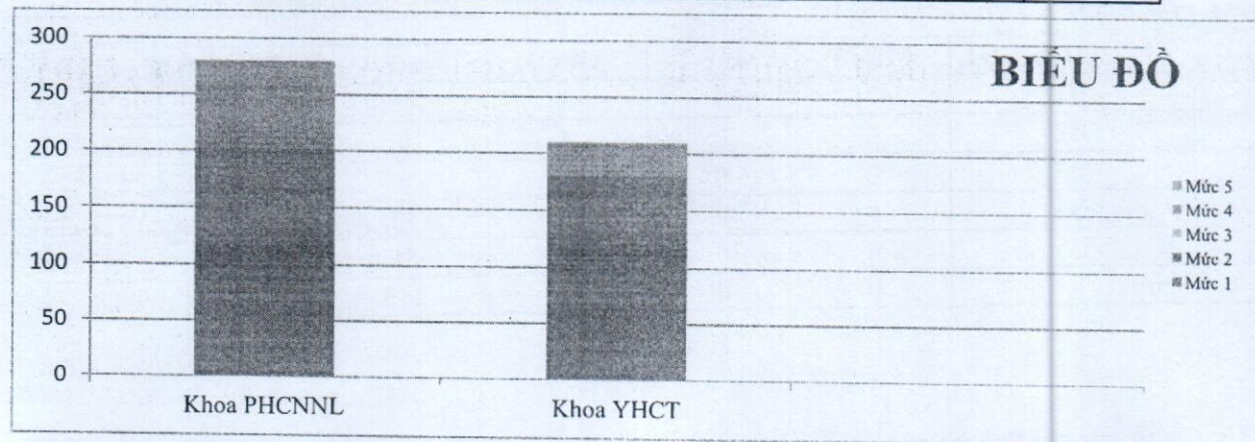


**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	6	63	1	3,928571
2	C2	0	0	6	63	1	3,928571
3	C3	0	0	3	63	1	3,8
4	C4	0	0	4	65	1	3,957143
5	C5	0	0	5	63	2	3,957143
6	C6	0	0	5	63	2	3,957143
7	C7	0	0	5	60	5	4
8	C8	0	0	4	51	5	3,442857
9	C9	0	0	4	61	5	4,014286
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>552</b>	<b>23</b>	<b>3,97</b>

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

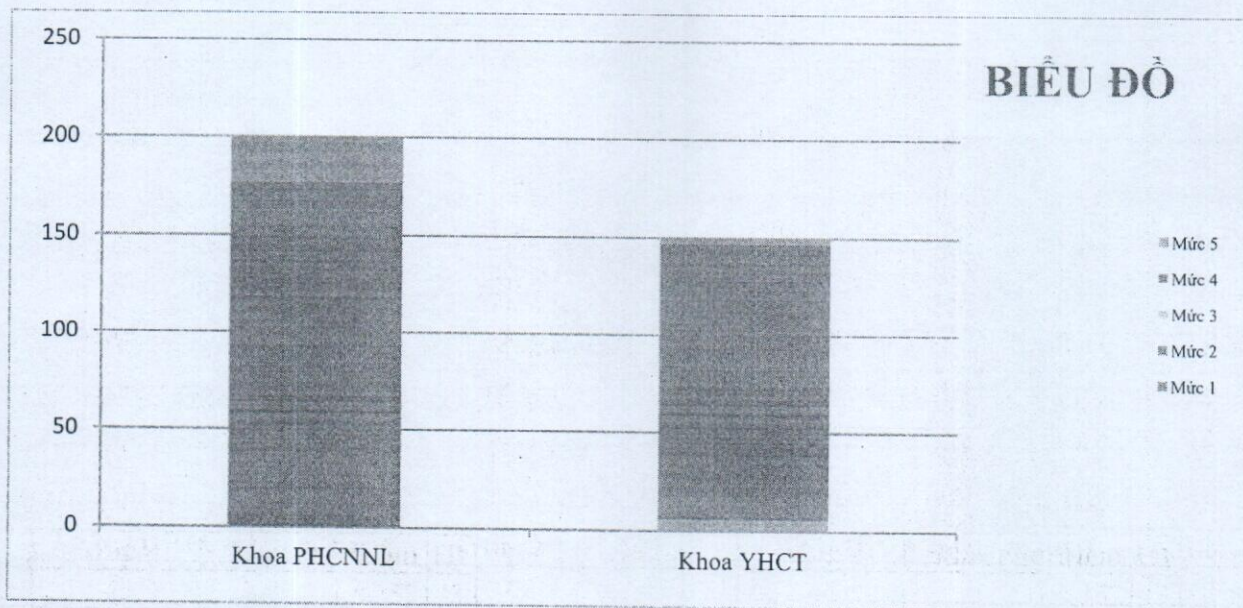
STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNNL	0	0	0	202	78
2	Khoa YHCT	0	0	0	180	30
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>382</b>	<b>108</b>

**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	0	54	16	4,228571
2	D2	0	0	0	54	16	4,228571
3	D3	0	0	0	56	14	4,2
4	D4	0	0	0	55	15	4,214286
5	D5	0	0	0	54	16	4,228571
6	D6	0	0	0	55	15	4,214286
7	D7	0	0	0	54	16	4,228571
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>382</b>	<b>108</b>	<b>4,220408</b>

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

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNL	0	0	0	177	23
2	Khoa YHCT	0	0	6	141	3
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>318</b>	<b>26</b>



**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	2	62	6	4,057143
2	E2	0	0	2	62	6	4,057143
3	E3	0	0	2	62	6	4,057143
4	E4	0	0	0	66	4	4,057143
5	E5	0	0	0	66	4	4,057143
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>318</b>	<b>26</b>	<b>4,1</b>

**Nơi nhận:**

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

**KT GIÁM ĐỐC**  
**PHÒNG GIÁM ĐỐC**  
**Nguyễn Trọng Chương**