

BÁO CÁO

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

I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 15/03/2022- 25/03/2022

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 bệnh tại Khoa khám bệnh trong quý tại bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tinh tảo, không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi

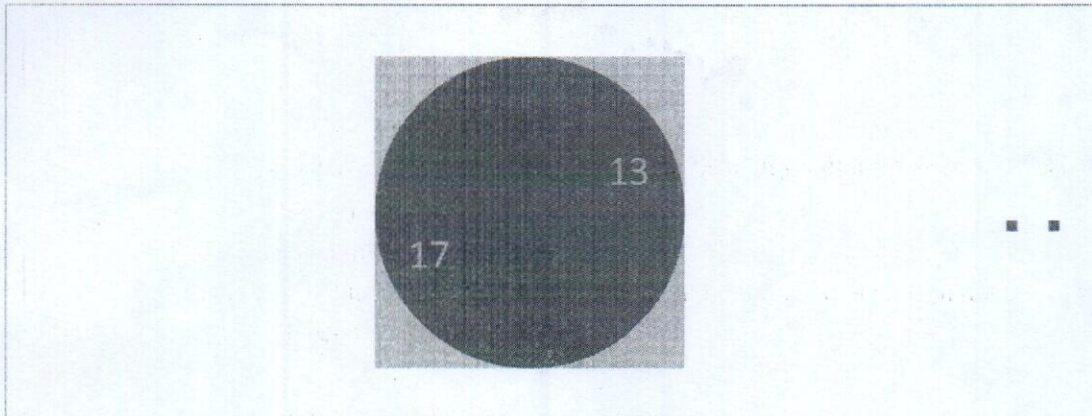
Cỡ mẫu: 30 người

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 | 13 | 43% |
| 2 | Nữ | 17 | 57% |

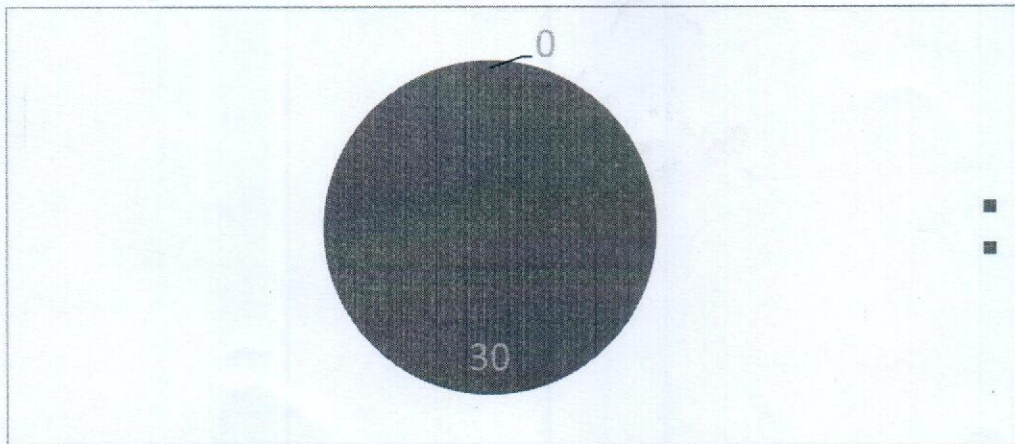
BIỂU ĐỒ GIỚI TÍNH NGƯỜI BỆNH ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



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

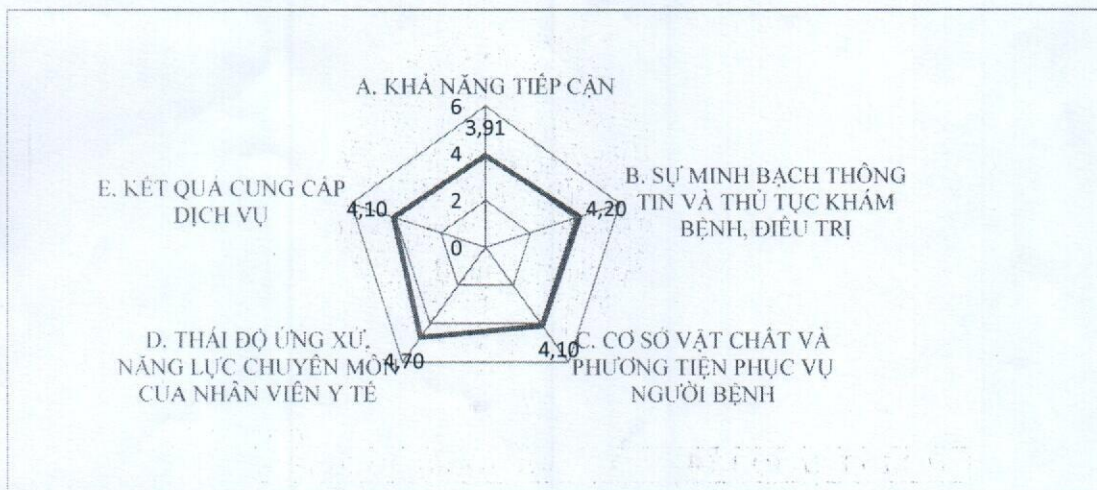
| STT | ĐỐI TƯỢNG | SỐ LƯỢNG | TỶ LỆ % |
|-----|-------------------|----------|---------|
| 1 | Có thẻ BHYT | 30 | 100 |
| 2 | Không có thẻ BHYT | 0 | 0 |

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



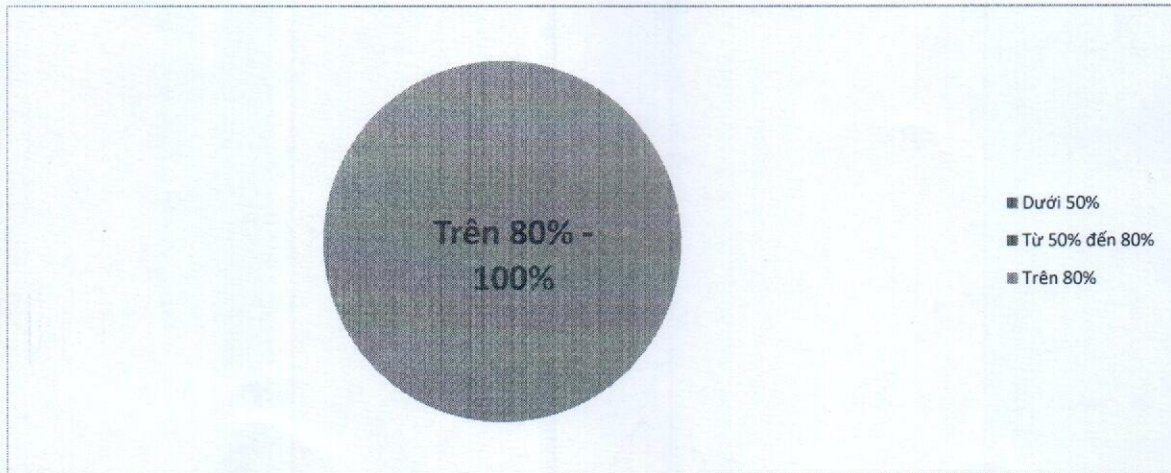
BẢNG 3 : Kết quả chung

| TÊN TIÊU CHÍ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ | KẾT QUẢ | TỶ LỆ % |
|---|------------|-----------|
| A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN | 3,91 | 78 |
| B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM | 4,20 | 84 |
| C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ | 4,10 | 82 |
| D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN | 4,70 | 94 |
| E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ | 4,10 | 82 |
| 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

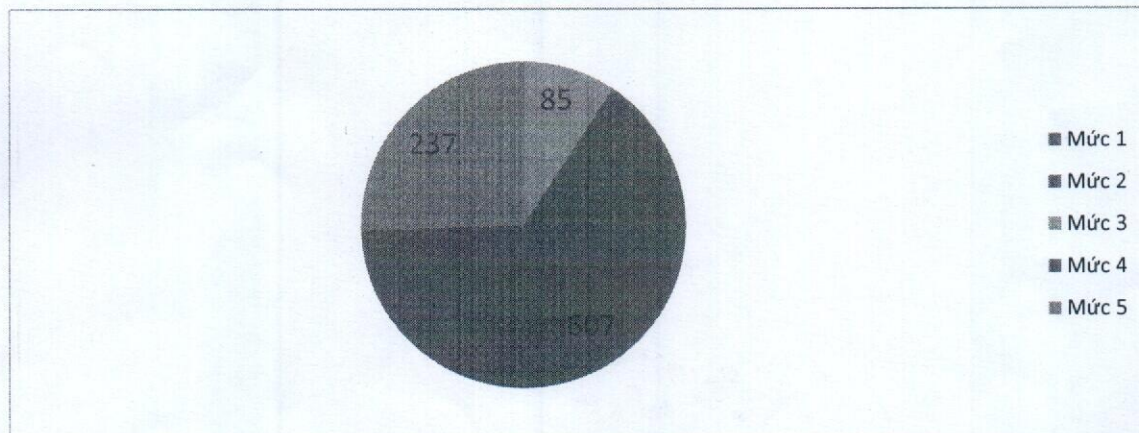
| Tỷ lệ % mong đợi | Số Phiếu | Kết quả% |
|------------------|----------|----------|
| Dưới 50% | 0 | 0 |
| Từ 50% đến 80% | 0 | 0 |
| Trên 80% | 30 | 100 |



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

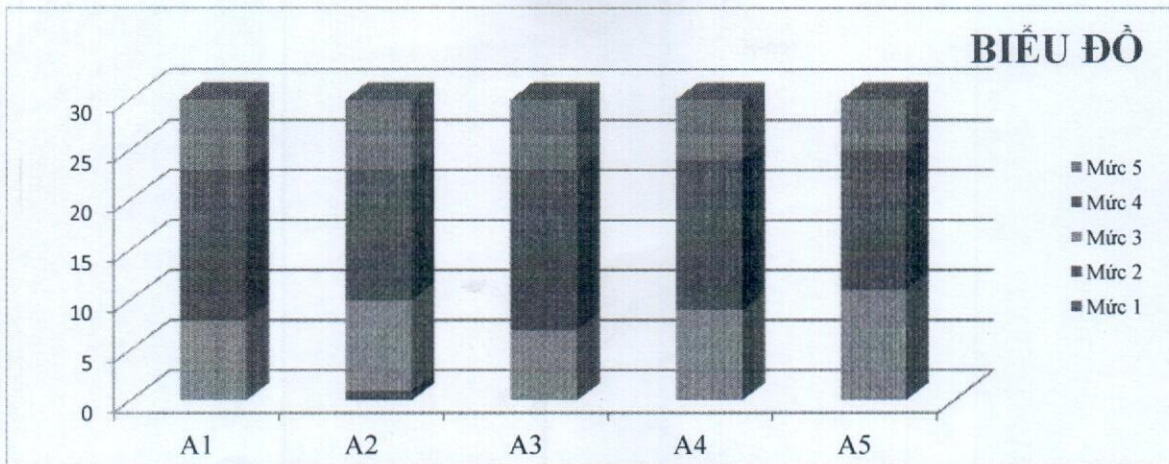
| Mức đánh giá | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Số lượng | 0 | 1 | 85 | 607 | 237 |
| Tỷ lệ % | 0,0 | 0,1 | 9,1 | 65 | 26 |

BIỂU ĐỒ KẾT QUẢ SỰ HÀI LÒNG CHIA THEO CÁC MỨC



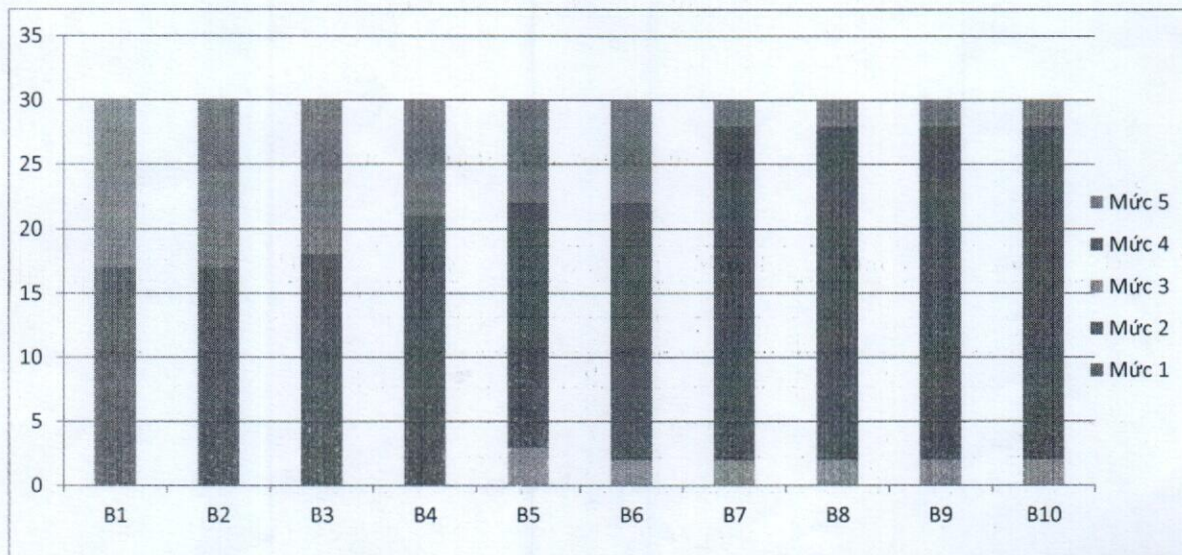
BẢNG 6: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

| STT | TÊN TIÊU CHÍ | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | Điểm TB |
|-------------|--------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | A1 | 0 | 0 | 8 | 15 | 7 | 4,0 |
| 2 | A2 | 0 | 1 | 9 | 13 | 7 | 3,9 |
| 3 | A3 | 0 | 0 | 7 | 16 | 7 | 4,0 |
| 4 | A4 | 0 | 0 | 9 | 15 | 6 | 3,9 |
| 5 | A5 | 0 | 0 | 11 | 14 | 5 | 3,8 |
| Cộng | | 0 | 1 | 44 | 73 | 32 | 3,9 |



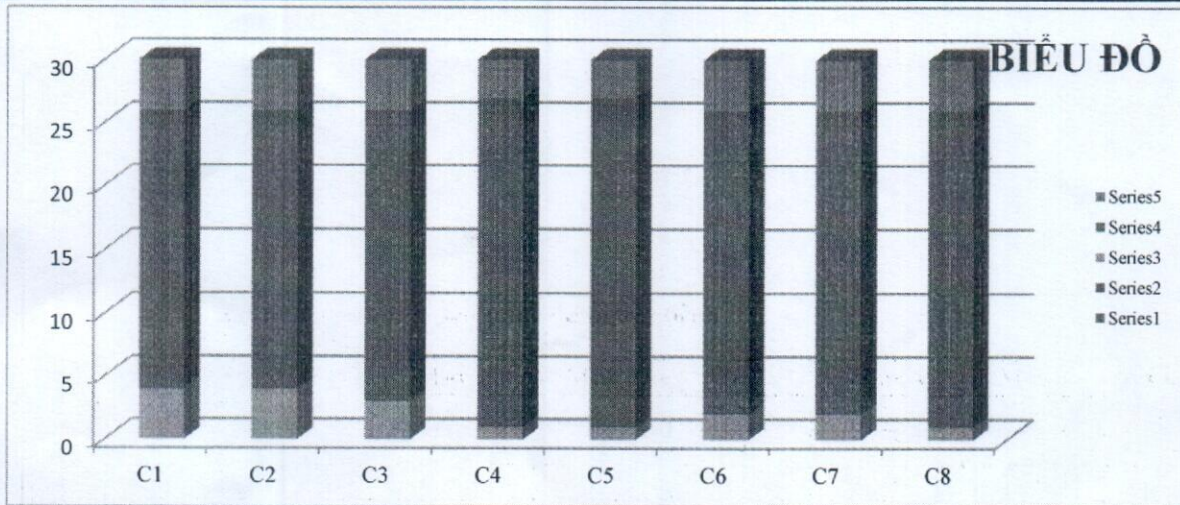
BẢNG 7: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

| STT | TÊN TIÊU CHÍ | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | Điểm TB |
|-------------|--------------|----------|----------|-----------|------------|-----------|------------|
| 1 | B1 | 0 | 0 | 0 | 17 | 13 | 4,4 |
| 2 | B2 | 0 | 0 | 0 | 17 | 13 | 4,4 |
| 3 | B3 | 0 | 0 | 0 | 18 | 12 | 4,4 |
| 4 | B4 | 0 | 0 | 0 | 21 | 9 | 4,3 |
| 5 | B5 | 0 | 0 | 3 | 19 | 8 | 4,2 |
| 6 | B6 | 0 | 0 | 2 | 20 | 8 | 4,2 |
| 7 | B7 | 0 | 0 | 2 | 26 | 2 | 4,0 |
| 8 | B8 | 0 | 0 | 2 | 26 | 2 | 4,0 |
| 9 | B9 | 0 | 0 | 2 | 26 | 2 | 4,0 |
| 10 | B10 | 0 | 0 | 2 | 26 | 2 | 4,0 |
| Cộng | | 0 | 0 | 13 | 216 | 71 | 4,2 |



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

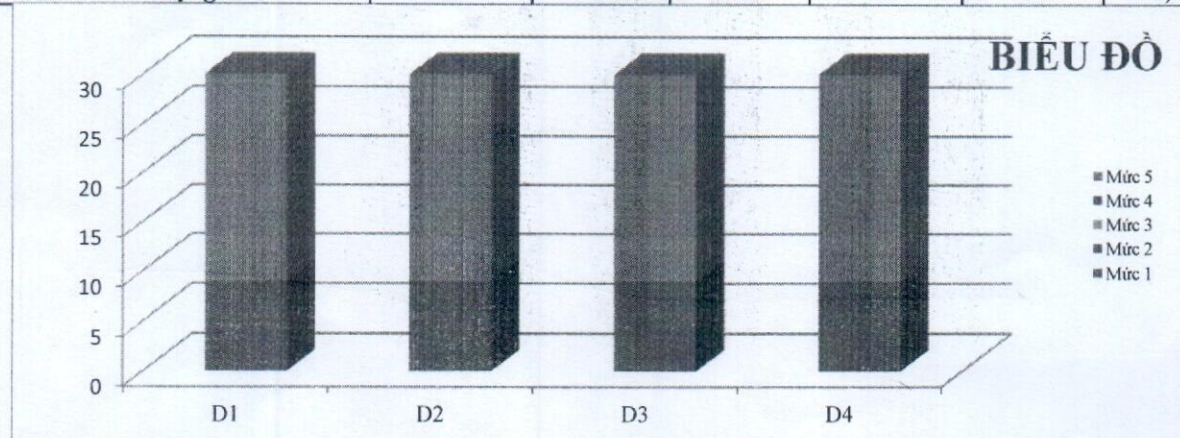
| STT | TÊN TIÊU CHÍ | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | Điểm TB |
|-------------|--------------|----------|----------|-----------|------------|-----------|------------|
| 1 | C1 | 0 | 0 | 4 | 22 | 4 | 4,0 |
| 2 | C2 | 0 | 0 | 4 | 22 | 4 | 4,0 |
| 3 | C3 | 0 | 0 | 3 | 23 | 4 | 4,0 |
| 4 | C4 | 0 | 0 | 1 | 26 | 3 | 4,1 |
| 5 | C5 | 0 | 0 | 1 | 26 | 3 | 4,1 |
| 6 | C6 | 0 | 0 | 2 | 24 | 4 | 4,1 |
| 7 | C7 | 0 | 0 | 2 | 24 | 4 | 4,1 |
| 8 | C8 | 0 | 0 | 1 | 25 | 4 | 4,1 |
| Cộng | | 0 | 0 | 18 | 192 | 30 | 4,1 |



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

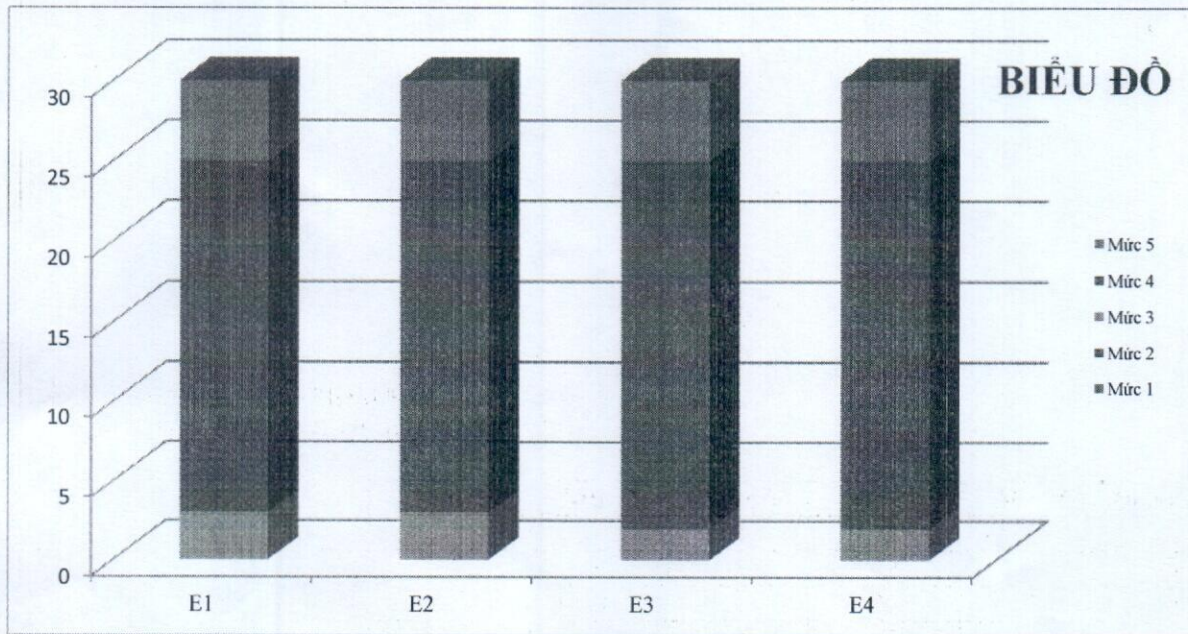
KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

| STT | TÊN TIÊU CHÍ | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | Điểm TB |
|-------------|--------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | D1 | 0 | 0 | 0 | 9 | 21 | 4,7 |
| 2 | D2 | 0 | 0 | 0 | 9 | 21 | 4,7 |
| 3 | D3 | 0 | 0 | 0 | 9 | 21 | 4,7 |
| 4 | D4 | 0 | 0 | 0 | 9 | 21 | 4,7 |
| Cộng | | 0 | 0 | 0 | 36 | 84 | 4,7 |



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 | 3 | 22 | 5 | 4,1 |
| 2 | E2 | 0 | 0 | 3 | 22 | 5 | 4,1 |
| 3 | E3 | 0 | 0 | 2 | 23 | 5 | 4,1 |
| 4 | E4 | 0 | 0 | 2 | 23 | 5 | 4,1 |
| Cộng | | 0 | 0 | 10 | 90 | 20 | 4,1 |



Nơi nhận:

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

[Handwritten signature]

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



[Handwritten signature]
Nguyễn Trọng Chương