

Nhà Bè, ngày 01 tháng 12 năm 2022

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát Hải lòng người bệnh Nội trú và ngoại trú năm 2022**

STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Năm 2022	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Năm 2021	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Năm 2022	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Năm 2021
	Tổng số phiếu phân tích	754	304	453	304
	Có sử dụng bảo hiểm y tế			353	
	Giới tính ( Nữ)	499		301	
1	Điểm trung bình	4.63, 92.6%	4.68 93.6%	4.50, 90%	4.44, 88.8%
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99.2%	99%	99%	99%
3	Khả năng tiếp cận	4.61, 92.2%	4.68, 93.6%	4.47, 89.4%	4.43, 88.6%
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.65, 93%	4.71, 94.2%	4.49, 89.8%	4.43, 88.6%
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.55, 91%	4.68, 93.6%	4.48, 89.6%	4.46, 89.2%
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.69, 93.8%	4.78, 95.6%	4.57, 91.4%	4.45, 89%
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.66, 93.2%	4.74, 94.8%	4.50, 90%	4.45, 89%
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Bệnh nhân	94.8%	97%	94%	94%

9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	98.3%	100%	97%	100%
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	92.4%	96%	88%	97%

**Ý kiến:**

1. Cảm ơn tập thể y Bác sĩ khoa Nội đã tận tình chăm sóc và điều trị bệnh cho mẹ tôi, Bệnh viện sạch sẽ, thoáng mát, nhân viên vui vẻ, nhiệt tình
2. Cần cải thiện thêm nhiều máy hiện đại và bác sĩ giỏi và nhiều khoa nữa cho bệnh nhân
3. Nhân viên thân thiện
4. Sớm được đầu tư nhiều hơn và xây lại bệnh viện
5. Nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân ,đầu tư trang thiết bị y tế

**Nơi nhận:**

- HĐQTCL Bệnh viện;
- Ban CSNB VÀ KSTNNB;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**BAN CSNB VÀ KSTNNB  
TRƯỞNG BAN**



*Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thọ*

*Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi*

Nhà Bè, ngày 01 tháng 12 năm 2022

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát nhân viên y tế năm 2022

STT	Loại thống kê	Kết quả khảo sát năm 2022	Kết quả khảo sát năm 2021
	Tổng số phiếu phân tích	413	381
1	Điểm trung bình	4.23, 84.6%	4.21
2	Tỷ lệ hài lòng chung	91%	89%
3	Sự hài lòng về môi trường làm việc	4.23, 84.6%	4.18 82%
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.27, 85.4%	4.23 84.6%
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.18, 82%	4.23 84.6%
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.22, 84.4%	4.18 82%
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.24, 84.8%	4.21 84.2
8	Chỉ số hài lòng toàn diện	72.15%	77%

Ghi chú: số lượt khảo sát: 2 lượt

#### Ý kiến:

- Đề nghị tổ chức đi du lịch hàng năm
- Khoa hiện đã cắt wifi, khó khăn trong vấn đề vừa học online vào những ngày trực đêm tại bệnh viện. mong gắn lại wifi cho khoa để hỗ trợ cho việc học nâng cao lên. xin cảm ơn.
- Đề nghị thay đổi máy vi tính, hạn chế tình trạng máy mất nguồn hư hỏng, để hạn chế tình trạng bệnh mất thời gian chờ đợi.

Nơi nhận:

- HDQLCL Bệnh viện;
- Ban CSNB VÀ KSTNNB;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**



*Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thọ*

**BAN CSNB VÀ KSTNNB  
TRƯỞNG BAN**

Ths. Bs Nguyễn Thị Kim Chi