

Nhà Bè, ngày 01 tháng 06 năm 2022

BÁO CÁO

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

STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Quý II	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Quý I	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Quý II	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Quý I
	Tổng số phiếu phân tích	248	101	113	100
	Có sử dụng bảo hiểm y tế	211	85	95	81
1	Điểm trung bình	4.47, 89.4%	4.66	4.49, 89.8%	4.33
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99%	99	99%	98
3	Khả năng tiếp cận	4.60, 92%	4.55	4.48, 89.6%	4.33
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.62, 92.4%	4.61	4.50, 90%	4.33
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.44, 88.8%	4.61	4.45, 89%	4.34
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.64, 92.8%	4.79	4.56, 91.2%	4.32
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.63, 92.6%	4.71	4.51, 90.2%	4.36
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Bệnh nhân	94.745%	94%	94.41%	92%
9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	99%	99%	96%	100%

10	Chỉ số hài lòng toàn diện	97.17%	98%	84.44%	91%
----	---------------------------	--------	-----	--------	-----

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. Xin sớm được đầu tư nhiều hơn và xây lại bệnh viện
3. Nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân ,đầu tư trang thiết bị y tế

Nơi nhận:

- HDQLCL 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 06 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2022

STT	Loại thống kê	Kết quả khảo sát 6 tháng đầu năm 2022	Kết quả khảo sát 6 tháng đầu năm 2021
	Tổng số phiếu phân tích	210	199
1	Điểm trung bình	4.13, 82.6%	4.07
2	Tỷ lệ hài lòng chung	89.89%	89.11%
3	Sự hài lòng về môi trường làm việc	4.15, 83%	4.02
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.17, 83.4%	4.09
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.05, 81%	4.11
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.12, 82.4%	4.05
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.16, 83.2%	4.05
8	Chỉ số hài lòng toàn diện	65.24%	78.89%

Ý kiến:

- Đề nghị tổ chức đi du lịch hàng năm

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



BAN CSNB VÀ KSTNNB
TRƯỞNG BAN

Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi

Nhà Bè, ngày 01 tháng 06 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát Hải lòng người bệnh Nội trú và ngoại trú 6 tháng đầu năm 2022

STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú	Ghi chú
	Tổng số phiếu phân tích	357	225	
1	Điểm trung bình	4.55, 91%	4.49, 89.8%	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	98.66%	99%	
3	Khả năng tiếp cận	4.56, 91.2%	4.48, 89.6%	
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.58, 91.04%	4.5, 90%	
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.45, 89%	4.45, 89%	
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.62, 92.4%	4.56, 91.2%	
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.60, 92%	4.51, 90.2%	
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	94.45%	94.41%	
9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	97.76%	96%	
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	90.47%	84.44%	

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 của khu vực
3. Xin sớm được đầu tư nhiều hơn và xây lại bệnh viện

4. Nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân ,đầu tư trang thiết bị y tế

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