

Nhà Bè, ngày 10 tháng 05 năm 2023

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát Hải lòng người bệnh Nội trú và ngoại trú Quý II năm 2023

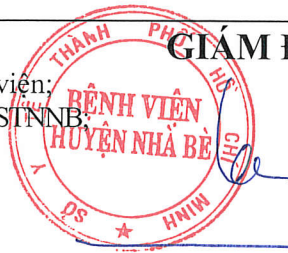
STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Quý II -2022	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Quý II -2023	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Quý II-2022	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Quý II-2023
	Tổng số phiếu phân tích	248	172	113	168
	Có sử dụng bảo hiểm y tế	211	144	95	132
1	Điểm trung bình	4.47, 89.4%	4.54, 90.8%	4.49, 89.8%	4.41, 88.2%
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99%	99%	99%	99%
3	Khả năng tiếp cận	4.60, 92%	4.53, 90.6%	4.48, 89.6%	4.33, 86.6%
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.62, 92.4%	4.51, 90.2%	4.50, 90%	4.40, 88%
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.44, 88.8%	4.50, 90%	4.45, 89%	4.41, 88.2%
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.64, 92.8%	4.59, 91.8%	4.56, 91.2%	4.52, 90.4%
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.63, 92.6%	4.55, 91%	4.51, 90.2%	4.44, 88.8%
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Bệnh nhân	94.745%	95%	94.41%	92%

9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	99%	100%	96%	100%
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	97.17%	99%	84.44%	92%

Ý kiến: Không

Nơi nhận:

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



*Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thọ*

**BAN CSNB VÀ KSTNNB  
TRƯỞNG BAN**



**Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi**