

Nhà Bè, ngày 11 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

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

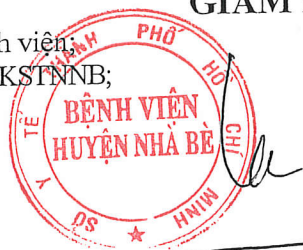
STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Năm 2022	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Năm 2023	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú năm 2022	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú năm 2023
	Tổng số phiếu phân tích	754	1100	453	470
	Có sử dụng bảo hiểm y tế	499	992	353	388
1	Điểm trung bình	4.63, 92.6%	4.63, 92.6%	4.50, 90%	4.50, 90%
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99%	99%	99%	99%
3	Khả năng tiếp cận	4.61, 92.2%	4.63, 92.6%	4.47, 89.4%	4.42, 8%
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.65, 93%	4.66, 93.2%	4.49, 89.8%	4.49, 89.8%
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.55, 91%	4.56, 91.2%	4.48, 89.6%	4.48, 89.6%
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.69, 93.8%	4.69, 93.8%	4.57, 91.4%	4.60, 92%
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.66, 93.2%	4.66, 93.2%	4.50, 90%	4.53, 90.6%
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Bệnh nhân	94.8%	99%	94%	99%
9	Tỷ lệ người bệnh quay	98.3%	100%	97%	99%

	trở lại				
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	92.4%	94.6%	88%	88.7%

Ý kiến: Không

Nơi nhận:

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



Bs. CKII. Nguyễn Hải Thơ

GIÁM ĐỐC

**BAN CSNB VÀ KSTNNB
TRƯỞNG BAN**

Ths. Bs Nguyễn Thị Kim Chi