

Nhà Bè, ngày 05 tháng 09 năm 2022

## BÁO CÁO

Kết quả khảo sát HÀi lòng người bệnh Nội trú và ngoại trú 9 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	508	341	
1	Điểm trung bình	4.58, 91.6%	4.48, 89.6%	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	98.9%	99%	
3	Khả năng tiếp cận	4.57, 91.4%	4.44, 88.8%	
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.59, 91.8%	4.46, 89.2%	
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.49, 89.8%	4.46, 89.2%	
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.65, 93%	4.57, 91.4%	
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.62, 92.4%	4.49, 89.8%	
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	94%	93%	
9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	97%	97%	
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	91%	87%	

### 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:*

- HĐQT 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 05 tháng 09 năm 2022

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát nhân viên y tế 9 tháng đầu năm 2022

STT	Loại thống kê	Kết quả khảo sát 9 tháng đầu năm 2022	Kết quả khảo sát 9 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%

Ghi chú: số lượt khảo sát: 1 lượt

#### Ý kiến:

1. Đề nghị tổ chức đi du lịch hàng năm

#### Nơi nhận:

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



Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thọ

#### GIÁM ĐỐC

BAN CSNB VÀ KSTNNB  
TRƯỞNG BAN

Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi



Nhà Bè, ngày 05 tháng 9 năm 2022

## BÁO CÁO PHÂN TÍCH

Sự hài lòng người bệnh nội trú 9 tháng đầu năm 2022, theo nhóm

### 1. Kết quả khảo sát

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng	Xếp hạng hài lòng
1	Khả năng tiếp cận	4.57, 91.4%	4
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.59, 91.8%	3
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.49, 89.8%	5
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.65, 93%	1
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.62, 92.4%	2

2. Vấn đề ưu tiên cần cải tiến: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh và khả năng tiếp cận

### 3. Giải pháp

- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

- Trang thiết bị phục vụ cho bệnh nhân chuẩn bị đầy đủ, sạch sẽ, ngăn nắp

#### Nơi nhận:

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

**BAN CSNB VÀ KSTNNB**  
**TRƯỞNG BAN**

  
Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi

