

Số : 35/BC-TTYT

H. Dương Minh Châu, ngày 21 tháng 12 năm 2021

### BÁO CÁO

**Kết quả tự khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú  
và nhân viên y tế năm 2021**

**1- Tổng số phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú năm 2021: 217 phiếu.**

| Mục                           | Nội dung                                                                                             | Điểm TB     | Tỷ lệ % |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|
| A                             | Khả năng tiếp cận                                                                                    | 4.31        | 86.2    |
| B                             | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị                                                | 4.34        | 86.8    |
| C                             | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh                                                     | 4.2         | 84      |
| D                             | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế                                               | 4.4         | 88      |
| E                             | Kết quả cung cấp dịch vụ                                                                             | 4.26        | 85.2    |
| G                             | Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? | 95.27       | 95.27%  |
| <b>Điểm hài lòng TB chung</b> |                                                                                                      | <b>4.29</b> |         |

**2- Tổng số phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú năm 2021: 155 phiếu.**

| Mục                           | Nội dung                                                                                             | Điểm TB     | Tỷ lệ % |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|
| A                             | Khả năng tiếp cận                                                                                    | 4.16        | 83.2    |
| B                             | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị                                                | 4.26        | 85.2    |
| C                             | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh                                                     | 4.28        | 85.6    |
| D                             | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế                                               | 4.3         | 86      |
| E                             | Kết quả cung cấp dịch vụ                                                                             | 4.13        | 82.6    |
| G                             | Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? | 97.6        | 97.6%   |
| <b>Điểm hài lòng TB chung</b> |                                                                                                      | <b>4.24</b> |         |

- Tuy nhiên còn một vài thông tin chưa hài lòng cao về phân cơ sở vật chất do cơ sở đang xuống cấp chờ xây dựng mới, không có cán tin phục vụ.

Người báo cáo



Phan Thị Anh Đào

GIÁM ĐỐC



Huỳnh Ngọc Bảnh