

Số:

Ngọc Hồi, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh Quý IV năm 2023

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch 283/KH-BVKVN, ngày 28/3/2023 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi về Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023;

Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh quý IV năm 2023 như sau:

I. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ

1. Thông tin cá nhân

Đã có 150 bệnh nhân và người nhà tham gia trả lời câu hỏi được phân bố theo các khoa lâm sàng cụ thể như sau:

Tên khoa khảo sát	Số lượng	Tỷ lệ %
Khoa Khám - HSCC	2	1,3
Khoa Nội nhi	110	73,4
Khoa PHCN	38	25,3

Trong đó:

- Có 93 bệnh nhân giới tính nữ chiếm 62% và 57 bệnh nhân giới tính nam chiếm 38%.

- Có 150 bệnh nhân sử dụng thẻ bảo hiểm y tế khi nhập viện nội trú chiếm 100%.

2. Đánh giá về khả năng tiếp cận của người bệnh đối với bệnh viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%

A1.Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	5	3,3	145	96,7
A2.Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	5	3,3	145	96,7
A3.Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	5	3,3	145	96,7
A4.Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	5	3,3	145	96,7
A5.Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	5	3,3	145	96,7
Trung bình		3,3		96,7

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về khả năng tiếp cận là **96,7%**. Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng về khả năng tiếp cận chiếm tỷ lệ **3,3%**.

3. Đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
B1.Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	5	3,3	145	96,7		
B2.Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	5	3,3	145	96,7		
B3.Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	5	3,3	145	96,7		
B4.Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	5	3,3	145	96,7		
B5.Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	6	4	144	96		
Trung bình		3,44		96,56		

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng rất cao về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện là **96,56%**. Tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chỉ chiếm tỷ lệ **3,44%**.

4. Đánh giá về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	6	4	144	96		
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	6	4	144	96		
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	7	4,7	143	95,3		
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	7	4,7	143	95,3		
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	7	4,7	143	95,3		
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	6	4	144	96		
C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	6	4	144	96		
C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	6	4	144	96		
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	6	4	144	96		
Trung bình			4,23		95,77	

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện là **95,77%**. Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng chiếm **4,23%**.

5. Đánh giá về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong bệnh viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4	2,7	146	97,3		
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	3	2	147	98		
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	3	2	147	98		
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	3	2	147	98		
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	3	2	147	98		
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	3	2	147	98		
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	3	2	147	98		
Trung bình			2,1		97,9	

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng rất cao về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong bệnh viện là **97,9%**. Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng chỉ chiếm tỷ lệ là **2,1%**. Kết quả này cho thấy nhân viên y tế tại bệnh viện có thái độ giao tiếp ứng xử tốt khi tiếp xúc với người bệnh. Quá trình nằm viện điều trị nội trú người bệnh được nhân viên y tế các khoa đảm bảo chăm sóc tận tình đồng thời tư vấn chế độ ăn uống, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng trong quá trình điều trị.

6. Đánh giá về kết quả dịch vụ

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%

E1.Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4	2,7	146	97,3
E2.Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4	2,7	146	97,3
E3.Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	5	3,3	145	96,7
E4.Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4	2,7	146	97,3
E5.Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4	2,7	146	97,3
Trung bình		2,82		97,18

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về kết quả dịch vụ của bệnh viện chiếm tỉ lệ cao **97,18%**. Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng chỉ chiếm tỷ lệ là **2,82%**. Với kết quả khảo sát cho thấy bệnh nhân khi điều trị tại bệnh viện đặt niềm tin vào chất lượng dịch vụ y tế.

7. Đánh giá của người bệnh có muốn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh tại bệnh viện nữa hay không?

Nội dung	N= 150	Tỷ lệ%
Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	0	0
Không muốn quay trở lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	74	49,3
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	76	50,7
Ý kiến khác	0	0

* Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm tỷ lệ cao hơn là 100% trên tổng số bệnh nhân tham gia khảo sát.

8. Những ý kiến đóng góp của người bệnh: Không có ý kiến

II. BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

1. Thông tin cá nhân

Đã có 150 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N=150	Tỷ lệ (%)
Giới tính:		
Nam	69	54
Nữ	81	46
Bảo hiểm y tế:		
Có	120	80
Không	30	20

Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ bệnh nhân ngoại trú có thẻ bảo hiểm y tế tham gia khảo sát chiếm tỉ lệ cao hơn bệnh nhân ngoại trú không có thẻ bảo hiểm y tế **80%**.

2. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận

Nội dung	Mức độ hài lòng		Hài lòng	
	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
A1.Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	9	6	141	94
A2.Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	9	6	141	94
A3.Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	8	5,3	142	94,7
A4.Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	8	5,3	142	94,7
A5.Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	8	5,3	142	94,7
Trung bình		5,58		94,42

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với khả năng tiếp cận là **94,42%**.

Bên cạnh đó tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng ở tiêu chí này chỉ chiếm **2,1%** tại nội dung A1, A2 (Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ

ràng, dễ nhìn, dễ tìm; Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm). Kết quả này phản ánh yếu tố khiến bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng (đa số các phiếu đánh giá A1, A2 là bình thường và không hài lòng) cho thấy các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện và các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng của bệnh viện chưa rõ ràng, dễ tìm.

3. Mức độ hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung	Mức độ hài lòng		Mức độ hài lòng	
	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng
	n	%	n	%
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	6	4	144	96
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	6	4	144	96
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	6	4	144	96
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	6	4	144	96
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	6	4	144	96
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	5	3,3	145	96,7
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	9	6	141	94
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	5	3,3	145	96,7
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	5	3,3	145	96,7
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	7	4,7	143	95,3
Trung bình		4,06		95,94

*Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám và điều trị chiếm tỷ lệ cao là **95,94%**.

Bên cạnh đó tỉ lệ bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng là **4,06%** tại những nội dung B7, B9 (Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám; Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp).

4. Mức độ hài lòng với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	Mức hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
C1.Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	7	4,7	143	95,3		
C2.Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	5	3,3	145	96,7		
C3.Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	5	3,3	145	96,7		
C4.Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	5	3,3	145	96,7		
C5.Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	5	3,3	145	96,7		
C6.Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	5	3,3	145	96,7		
C7.Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	5	3,3	145	96,7		
C8.Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	5	3,3	145	96,7		
Trung bình					3,5	96,5

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện chiếm tỷ lệ là **96,5%**.

5. Mức độ hài lòng với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
D1.Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4	2,7	146	97,3		
D2.Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4	2,7	146	97,3		
D3.Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4	2,7	146	97,3		
D4.Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4	2,7	146	97,3		
Trung bình		2,7		97,3		

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là **97,3%** cho thấy được nhân viên bệnh viện tuân thủ quy tắc giao tiếp ứng xử khi làm việc, đồng thời qua công tác khám chữa bệnh và tiếp xúc khiến bệnh nhân đánh giá được nhân viên y tế đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ; Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đáp ứng mong đợi.

6. Mức độ hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
E1.Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4	2,7	146	97,3		
E2.Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	4	2,7	146	97,3		
E3.Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4	2,7	146	97,3		
E4.Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4	2,7	146	97,3		
Trung bình		2,7		97,3		

* Mức độ hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện là **97,3%**.

7. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 100% so với mong đợi trước khi khám bệnh.

8. Đánh giá của người bệnh có muốn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh tại bệnh viện nữa hay không?

Nội dung	N	Tỷ lệ%
Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	0	0
Không muốn quay trở lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
Có thể quay lại	2	1,3
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	148	98,7
Ý kiến khác	0	0

9. Những ý kiến đóng góp của người bệnh: Không.

III. NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN

1. Thông tin cá nhân

- Đã có 50 bà mẹ tại khoa Phụ sản tham gia trả lời câu hỏi khảo sát. Tất cả đều sử dụng thẻ bảo hiểm y tế khi nhập viện nội trú.

- Trong đó có 31 bà mẹ đẻ thường, 03 bà mẹ đẻ mổ cấp cứu, 16 bà mẹ mổ đẻ có chuẩn bị.

- Trong 50 bà mẹ có 40 bà mẹ có đến khám thai tại bệnh viện chiếm 80%, 10 bà mẹ chỉ đến sinh chiếm 20%.

2. Đánh giá về khả năng tiếp cận của bà mẹ đối với bệnh viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	0	0	50	100		
A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	0	0	50	100		
Trung bình			0		100	

* Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận của bà mẹ đối với bệnh viện là **100%**.

3. Quy trình khám và nhập viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	0	0	50	100		
B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	0	0	50	100		
Trung bình			0			100

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về quy trình khám nhập viện của bệnh viện là **100%**.

4. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh	0	0	50	100		
C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	0	0	50	100		
C3. Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ	0	0	50	100		
Trung bình			0			100

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về cung cấp thông tin, truyền thông của bệnh viện là **100%**.

5. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	0	0	50	100		

D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	0	0	50	100
D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	0	0	50	100
D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	0	0	50	100
D5. Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng	0	0	50	100
D6. Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.	0	0	50	100
Trung bình		0		100

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về cơ sở vật chất của bệnh viện là **100%**.

6. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	50	100
E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	50	100
E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	50	100
E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng	0	0	50	100
Trung bình		0		100

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về thái độ của nhân viên y tế tại bệnh viện là **100%**. Với kết quả trên nhận thấy nhân viên y tế tại khoa Phụ sản thực hiện tốt quy tắc giao tiếp ứng xử với người bệnh.

7. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	0	0	50	100		
G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	0	0	50	100		
G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	0	0	50	100		
Trung bình		0				100

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại bệnh viện là **100%** bao gồm các nội dung về trình độ, kỹ năng khám, chăm sóc, phối hợp của nhân viên y tế.

8. Kết quả nằm viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	0	0	50	100		
H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	0	0	50	100		
H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	0	0	50	100		
Trung bình		0				100

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về kết quả nằm viện là 100%.

9. Đánh giá bà mẹ có muốn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám, sinh con tại bệnh viện nữa hay không?

Nội dung	N	Tỷ lệ%
Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	0	0
Không muốn quay trở lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0

Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	1	2
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	49	98
Ý kiến khác	0	0

- Tỷ lệ hài lòng mong đợi của bà mẹ về bệnh viện là 98%

IV. KẾT LUẬN

Qua khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú Tổ đo lường công bố các chỉ số sau:

1. Đối với bệnh nhân nội trú tại bệnh viện:

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn từ A đến E là 4,14

- Tỷ lệ hài lòng chung là 96,75%

- Điểm trung bình từng phần đó là :

*A: 4,13 *B: 4,13

*C: 4,11 *D: 4,16 *E: 4,14

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 86,35%.

- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại là 100%.

- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 92,66%.

2. Đối với bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện:

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn từ A đến E là 4,12

- Tỷ lệ hài lòng chung là 96,19%

- Điểm trung bình từng phần đó là :

*A: 4,09 *B: 4,11

*C: 4,14 *D: 4,13 *E: 4,15

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 89,15%.

- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại là 100%.

- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 88%.

3. Đối với bà mẹ sinh con tại bệnh viện

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn: 4,50

- Tỷ lệ hài lòng chung là 100%

- Điểm trung bình từng phần đó là:

*A: 4,34 *B: 4,47

*C: 4,46 *D: 4,42 *E: 4,74 *G: 4,50 *H: 4,52

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 95,42%.

- Tỷ lệ bà mẹ sẽ quay lại là 100%.

- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 100%.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý IV năm 2023 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (B/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, ĐD-QLCL-CTXH.

GIÁM ĐỐC

Đặng Văn Đào