1. **KẾT QUẢ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**

**1. Các chỉ số hài lòng**

***1.1. Chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ KCB***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung** | **Kết quả khảo sát** |
| 1 | Tổng điểm TB | 4.37 (36846/8415) |
| 2 | Tỷ lệ hài lòng chung | 99.16% (8345/8415) |
| 3 | Điểm TB theo từng phần | A: 4.45 (5259/1180) B: 4.40 (7273/1651) C: 4.32 (10881/2518) D: 4.35 (7185/1651) E: 4.41 (6248/1415) |
| 4 | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi | 95.31% (22494/236) |
| 5 | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 99.57% (235/236) |
| 6 | Chỉ số hài lòng toàn diện | 83.89% (198/236) |
|  | Tổng số phiếu được phân tích | 236 |

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

***1.2. Chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ KCB theo 5 thành phần***

*a. Chỉ số thành phần về tiếp cận*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*b. Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*c. Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*d. Chỉ số thành phần về nhân viên y tế*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*e. Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ*

*Biểu đồ 5: Chỉ số hài lòng người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

**2. Theo dõi, so sánh kết quả hài lòng người bệnh nội trú**

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

1. **KẾT QUẢ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ**

**1. Các chỉ số hài lòng**

***1.1. Chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ KCB***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung** | **Kết quả khảo sát** |
| 1 | Tổng điểm TB | 4.63 (28721/6200) |
| 2 | Tỷ lệ hài lòng chung | 99.51% (6170/6200) |
| 3 | Điểm TB theo từng phần | A: 4.68 (4681/1000) B: 4.61 (9233/2000) C: 4.62 (7405/1600) D: 4.63 (3704/800) E: 4.62 (3698/800) |
| 4 | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi | 94.91 (18982/200) |
| 5 | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 98.5% (197/200) |
| 6 | Chỉ số hài lòng toàn diện | 96.5% (193/200) |
|  | Tổng số phiếu được phân tích | 200 |

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

***1.2. Chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ KCB theo 5 thành phần***

1. *Chỉ số thành phần về khả năng tiếp cận*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*b. Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*c. Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*d. Chỉ số thành phần về nhân viên y tế*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*e. Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

**2. Theo dõi, so sánh kết quả hài lòng người bệnh ngoại trú**

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*