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 | 4.42 (32182/7284) |
| 2 | Tỷ lệ hài lòng chung | 99.19% (7225/7284) |
| 3 | Điểm TB theo từng phần | A: 4.51 (4600/1020) B: 4.49 (6414/1428)  C: 4.34 (9486/2184)  D: 4.41 (6299/1428)  E: 4.40 (5383/1224) |
| 4 | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi | 95.59 (19500/204) |
| 5 | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 99.51% (203/204) |
| 6 | Chỉ số hài lòng toàn diện | 80.39% (164/204) |
|  | Tổng số phiếu được phân tích | 204 |

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

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

*a. Phần A. “Khả năng tiếp cận”*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*b. Phần B.” Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị”*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*c. Phần C. “Về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh”*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

*d. Phần D. “Thái độ ứng sử năng lực chuyên môn y tế”*

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*

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

*Biểu đồ 7: So sánh mức độ 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 | 4.59 (28619/6227) |
| 2 | Tỷ lệ hài lòng chung | 98.59% (6139/6227) |
| 3 | Điểm TB theo từng phần | A: 4.76 (4774/1003) B: 4.57 (9183/2010)  C: 4.60 (7391/1606) D: 4.52 (3638/804)  E: 4.52 (3633/804) |
| 4 | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi | 93.85 (18864/201) |
| 5 | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 100% (201/201) |
| 6 | Chỉ số hài lòng toàn diện | 91.04% (183/201) |
|  | Tổng số phiếu được phân tích | 201 |

*(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*

*Biểu đồ 12: 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 ngoại trú quý I,II,III**

*(Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng)*