**BÁO CÁO**

**Kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện**

**và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024**

1. **TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

**1. Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá**: 76/83 tiêu chí

**2. Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí**: 92%

**3. Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng**: 339 (Có hệ số: 365)

**4. Điểm trung bình chung của các tiêu chí**: 4.45 *(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kết quả chung chia theo mức** | **Mức**  **1** | **Mức**  **2** | **Mức**  **3** | **Mức**  **4** | **Mức**  **5** | **Tổng số**  **tiêu chí** |
| **5. Số lượng tiêu chí đạt:** | 0 | 2 | 7 | 27 | 42 | 76 |
| **6. % tiêu chí đạt:** | 0 | 0 | 9.21 | 35.53 | 55.26 | 76 |

**II. Biểu đồ theo khía cạnh chất lượng**

***a.* *Biểu đồ chung cho 4 phần từ (A - D)***

1. ***Biểu đồ riêng cho phần A. Hướng đến người bệnh từ (A1 - A4)***

***Biểu đồ riêng cho phần B. Phát triển nguồn nhân lực BV từ (B1 - B4)***

1. ***Biểu đồ riêng cho phần C. Hoạt động chuyên môn từ (C1 - C10)***
2. ***Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 - D3)***
   1. **Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung** | **Nội trú** | **Ngoại trú** | **NVYT** |
| 1 | Tổng điểm TB | 4,63 | 4,22 | 4,29 |
| 2 | Tỷ lệ hài lòng chung | 99,25% | 99,14% | 94,12 |
| 3 | Điểm TB theo từng phần | A: 4,7 B: 4,61 C: 4,61 D: 4,7 E: 4,57 | A: 4,19 B: 4,18 C: 4,25 D: 4,27 E: 4,27 | A: 4,2  B: 4,36  C: 4,24  D: 4,28  E: 4,39 |
| 4 | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi | 94,8% | 96,67% |  |
| 5 | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 93,33% | 96,67% |  |
| 6 | Chỉ số hài lòng toàn diện | 90% | 96,67% | 67,46% |
| 7 | Sẽ gắn bó lâu dài |  |  | 96,7% |
| 8 | Mức độ hài lòng chung về lãnh đạo Bệnh viện |  |  | 96,62% |