

**BÁO CÁO**  
**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NĂM 2024**

STT	Loại thống kê	1. Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	1. Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú (QĐ56)	2. Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú	2. Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (QĐ56)	3. Khảo sát ý kiến nhân viên y tế	4. Phiếu khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.262592 (22596/5301)	4.445940 (20807/4680)	4.516129 (140/31)	3.842828 (39193/10199)	4.128527 (15804/3828)	4.529140 (4896/1081)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	97.0949% (5147/5301)	99.0385% (4635/4680)	100% (31/31)	79.4392% (8102/10199)	89.2633% (3417/3828)	99.445% (1075/1081)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.222222 (3610/855) B: 4.258480 (3641/855) C: 4.146199 (6381/1539) D: 4.402673 (5270/1197) E: 4.320468 (3694/855)	A: 4.445967 (2921/657) B: 4.436147 (4099/924) C: 4.333333 (5993/1383) D: 4.570346 (4223/924) E: 4.508838 (3571/792)	A: 4.200000 (21/5) B: 4.700000 (47/10) C: 5.000000 (40/8) D: 4.000000 (16/4) E: 4.000000 (16/4)	A: 3.834043 (6307/1645) B: 3.735562 (12290/3290) C: 3.886398 (10229/2632) D: 4.006839 (5273/1316) E: 3.870821 (5094/1316)	A: 4.025543 (3152/783) B: 4.249042 (3327/783) C: 4.056513 (4235/1044) D: 4.149425 (2527/609) E: 4.208539 (2563/609)	A: 4.393617 (413/94) B: 4.340426 (408/94) C: 4.489362 (633/141) D: 4.460993 (1258/282) E: 4.643617 (873/188) G: 4.631206 (653/141) H: 4.666667 (658/141)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	90.292398 (15440/171)	94.727273 (12504/132)	98.000000 (98/1)	93.386018 (30724/329)		98.680851 (4638/47)

STT	Loại thống kê	1. Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	1. Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú (QĐ56)	2. Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú	2. Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (QĐ56)	3. Khảo sát ý kiến nhân viên y tế	4. Phiếu khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98.8304% (169/171)	98.4848% (130/132)	100% (1/1)	100% (329/329)		100% (47/47)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	62.5731% (107/171)	89.3939% (118/132)	100% (1/1)	44.0729% (145/329)	45.977% (40/87)	89.3617% (42/47)
7	Tổng số phiếu được phân tích	171	132	1	329	87	47

Ý kiến khác:

1. Rất hài lòng với các dịch vụ ở bệnh viện.
2. Các bác sỹ, y tá rất nhiệt tình, không gây áp lực, thăm hỏi thường xuyên.
3. Bác sỹ tận tình với bệnh nhân, vui vẻ nhiệt tình.
4. Phòng bệnh còn nóng.
5. Chưa có căng tin
6. Chưa có bình nước nóng lạnh.
7. Mong bệnh viện chuyển cơ sở mới, có căng tin phục vụ bệnh nhân./.

**Nơi nhận:**

- Ban giám đốc;
- Trưởng khoa/phòng;
- Lưu: VT, Tổ QLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Đăng Luận**

