

Số: 675/BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày 03 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt 1 năm 2019

Căn cứ Kế hoạch số 183/KH-YTNH ngày 26/02/2019 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa về việc khảo sát sự hài lòng người bệnh đến khám và điều trị tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa năm 2019.

Theo đó, trong năm 2019, Bệnh viện đã tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đợt 1 và kết quả khảo sát như sau:

1. Thông tin chung

- Tổng số người được khảo sát trong đợt 1 là 51 người bệnh.
- Có 56.9% (29 người bệnh) là nam và 43.1% (22 người bệnh) là nữ.
- Độ tuổi trung bình của nhóm ĐTNC là 53 tuổi, trong đó, thấp nhất là 24 tuổi và cao nhất là 81 tuổi.
- Khoảng cách trung bình từ nơi sinh sống đến bệnh viện là 4,9km, trong đó ngắn nhất là 1km và dài nhất là 16km.

2. Kết quả khảo sát các tiêu chí

Mã tiêu chí	Nội dung	Rất không hài lòng Số lượng (%)	Không hài lòng Số lượng (%)	Bình thường Số lượng (%)	Hài lòng Số lượng (%)	Rất hài lòng Số lượng (%)
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.			8 (15.7)	26 (51)	17 (33.3)
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm			8 (15.7)	29 (56.9)	14 (27.5)
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm			9 (17.6)	23 (45.1)	19 (37.3)
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.			7 (13.7)	27 (52.9)	17 (33.3)
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.		12 (23.5)	7 (13.7)	22 (43.1)	10 (19.6)
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.			8 (15.7)	26 (51)	17 (33.3)
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện			7 (13.7)	26 (51)	18 (35.3)
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai			8 (15.7)	26 (51)	17 (33.3)
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn			7 (13.7)	31 (60.8)	13 (25.5)

