

Số: ~~676~~/BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày 03 tháng 7 năm 2019

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II 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 quý II năm 2019, Trung tâm đã tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và kết quả khảo sát như sau:

#### 1. Thông tin chung

- Tổng số người được khảo sát trong quý là 101 người bệnh và người nhà người bệnh. Trong đó, 25% (25 người bệnh) nằm khoa Nội Nhi Nhiễm, 20% (20 người bệnh) nằm khoa Ngoại Tổng hợp, 10% (10 người bệnh) nằm khoa CSSKSS, 15% (15 người bệnh) nằm khoa Liên Chuyên Khoa, 10% (10 người bệnh) nằm khoa ĐY-PHCN và 20% (20 người bệnh) nằm khoa CC-HSTC-CD.

- Có 40.6% (41 người bệnh) là nam và 59.4% (60 người bệnh) là nữ.

- Độ tuổi trung bình của nhóm ĐTNC là 41 tuổi, thấp nhất là 15 tuổi và cao nhất là 91 tuổi.

- Số ngày nằm viện trung bình 5.3 ngày, ít nhất là 1 ngày, nhiều nhất là 12 ngày.

#### 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 sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm			31 (30.7)	36 (35.6)	34 (33.7)
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng			32 (31.7)	39 (38.6)	30 (29.7)
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm			31 (30.7)	37 (36.6)	33 (32.7)
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi			31 (30.7)	40 (39.6)	30 (29.7)
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết			31 (30.7)	38 (37.6)	32 (31.7)

