

Số: 373/BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày 09 tháng 4 năm 2019

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I 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 I 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 100 người bệnh có BHYT. 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-CĐ.

- Có 38% (38 người bệnh) là nam và 62% (62 người bệnh) là nữ.

- Độ tuổi trung bình của nhóm ĐTNC là 44 tuổi, thấp nhất là 12 tuổi và cao nhất là 91 tuổi.

- Số ngày nằm viện trung bình 5.7 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			8 (8)	39 (39)	53 (53)
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng			4 (4)	32 (32)	64 (64)
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm			6 (6)	44 (44)	50 (50)
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi			5 (5)	24 (24)	71 (71)
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết			4 (4)	45 (45)	51 (51)

