

Số: 13 /BC-BVPHCN

Tây Ninh, Ngày 15 tháng 7 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh khám chữa bệnh quý I năm 2025

1. Thông tin chung:

- Thông tin cơ bản về cơ sở: Bệnh viện Phục hồi chức năng, 100 giường bệnh
- Thời điểm tiến hành khảo sát: Quý I (từ ngày 01/01/2025 đến 18/03/2025)
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 160 mẫu
- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên đơn
- Cơ cấu mẫu:
 - o Ngoại trú: tại thời điểm khảo sát có 183 bệnh nhân điều trị ngoại trú nên chọn: 100 mẫu
 - o Nội trú: tại thời điểm khảo sát có 75 bệnh nhân điều trị ngoại trú nên chọn: 60 mẫu

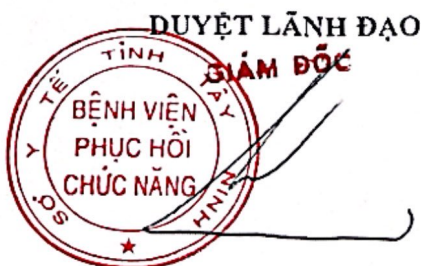
2. Kết quả:

2.1. Các chỉ số hài lòng:

- Chỉ số hài lòng người bệnh/ người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh theo 5 thành phần:

TT	LOẠI THÔNG KÊ	KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ	KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	5.000000 (10800/2160)	4.828710 (14969/3100)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100% (2160/2160)	100% (3100/3100)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 5.000000 (1500/300) B: 5.000000 (2100/420) C: 5.000000 (3300/660) D: 5.000000 (2100/420) E: 5.000000 (1800/360)	A: 4.840000 (2420/500) B: 4.812000 (4812/1000) C: 4.833750 (3867/800) D: 4.830000 (1932/400) E: 4.845000 (1938/400)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	98.883333 (5933/60)	96.660000 (9666/100)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98.3333% (59/60)	100% (100/100)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	100% (60/60)	100% (100/100)

Ý kiến khác: không



Huyền Trần Công Hiền

Ngày.....tháng.... năm 2025

Người tổng hợp

ThS. Lê Ngọc Huỳnh Anh