

SỞ Y TẾ TÂY NINH
BỆNH VIỆN PHỤC HỒI CHỨC NĂNG
Số: 310/BC-BVPHCN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Tây Ninh, ngày 24 tháng 04 năm 2025

BÁO CÁO

Khảo sát hài lòng người bệnh Bệnh viện tự đánh giá cuối năm (đoàn kiểm tra nội bộ)
năm 2024 ngày khảo sát 23/01/2025

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở: quy mô giường bệnh: 100 giường bệnh
- Thời điểm tiến hành khảo sát: năm 2024 từ (01/01/2025 đến 23/1/2025)
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 136 mẫu
- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên đơn
- Cơ cấu mẫu:
 - + Ngoại trú: tổng cộng 30 mẫu
 - + Nội trú: tổng cộng 30 phiếu
 - + Nhân viên y tế: tổng cộng 76 phiếu

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:

Loại thống kê	Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú (QĐ56)	Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (QĐ56)	Khảo sát ý kiến nhân viên y tế
Tổng điểm TB người dùng chọn	5.000000 (5400/1080)	4.706452 (4377/930)	4.944677 (16535/3344)
Tỷ lệ hài lòng chung	100% (1080/1080)	100% (930/930)	99.9103% (3341/3344)
Điểm TB theo từng phần	A: 5.000000 (750/150) B: 5.000000 (1050/210) C: 5.000000 (1650/330) D: 5.000000 (1050/210) E: 5.000000 (900/180)	A: 4.746667 (712/150) B: 4.686667 (1406/300) C: 4.591667 (1102/240) D: 4.841667 (581/120) E: 4.800000 (576/120)	A: 4.934211 (3375/684) B: 4.951754 (3387/684) C: 4.946272 (4511/912) D: 4.951128 (2634/532) E: 4.939850 (2628/532)
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	100.000000 (3000/30)	91.966667 (2759/30)	
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (30/30)	100% (30/30)	
Chỉ số hài lòng toàn diện	100% (30/30)	100% (30/30)	97.3684% (74/76)
Tổng số phiếu được phân tích	30	30	76

Nơi nhận:
- SYT BC;
- Các khoa phòng
- Lưu VT, ĐD-KSNK

GIÁM ĐỐC



Huỳnh Trần Công Hiền