

Số: 120/BC-BVNH

Ninh Hòa, ngày 23 tháng 01 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024

Kính gửi:

- Sở Y tế Khánh Hòa;
- Lãnh đạo bệnh viện.

Thực hiện Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025;

Thực hiện Công văn số 5530/SYT-NVYD ngày 04 tháng 12 năm 2024 của Sở Y tế Khánh Hòa về việc triển khai Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16/11/2024 của Bộ Y tế và Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế.

Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2024 như sau:

#### I. KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH

##### 1. Hài lòng người bệnh nội trú

Đối tượng khảo sát	Tổng số phiếu	Kết quả	
		Điểm HL trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung
Khảo sát người bệnh nội trú (Tỷ lệ hài lòng chung theo thang điểm 5)	30	4,22	93,79%

Kết quả hài lòng của người bệnh nội trú năm 2024: Điểm hài lòng trung bình đạt 4,22 điểm và tỷ lệ hài lòng là 93,79% (năm 2023 Điểm hài lòng trung bình 3,94 và tỷ lệ hài lòng là 93,33%).

##### Theo nhóm tiêu chí (Tính theo thang điểm 5)

Phần	Nhóm tiêu chí	Hài lòng chung	
		Năm 2023	Năm 2024
A	Khả năng tiếp cận	3,93	4,11
B	Sự minh bạch thông tin và khám bệnh điều trị	3,93	4,17
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,94	4,32
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	3,98	4,31
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	3,93	4,06

##### 2. Hài lòng người bệnh ngoại trú

Đối tượng khảo sát	Tổng số phiếu	Kết quả	
		Điểm HL trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung
Khảo sát người bệnh ngoại trú (Tỷ lệ hài lòng chung theo thang điểm 5)	30	4,37	92,36%

Kết quả hài lòng của người bệnh ngoại trú năm 2024: Điểm hài lòng trung bình đạt 4,09 và tỷ lệ hài lòng là 99,03% (năm 2023 điểm hài lòng trung bình 4,37 và tỷ lệ hài lòng là 92,36%)

**Theo nhóm tiêu chí (Tính theo thang điểm 5)**

Phần	Nhóm tiêu chí	Hài lòng chung	
		Năm 2023	Năm 2024
A	Khả năng tiếp cận	4,39	4,10
B	Sự minh bạch thông tin và khám bệnh điều trị	4,37	4,03
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,38	4,00
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,53	4,51
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,18	4,01

**II. KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ**

Đối tượng khảo sát	Tổng số phiếu	Kết quả	
		Tổng điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung
Khảo sát hài lòng nhân viên y tế (Tỷ lệ hài lòng chung theo thang điểm 5)	250	3,91	76,55%

Kết quả hài lòng của nhân viên y tế năm 2024: Điểm hài lòng trung bình đạt 3,91 và tỷ lệ hài lòng là 76,55% (năm 2023 Điểm hài lòng trung bình 3,96 và tỷ lệ hài lòng là 81,85%).

**Theo nhóm tiêu chí (Tính theo thang điểm 5)**

Phần	Nhóm tiêu chí	Hài lòng chung	
		Năm 2023	Năm 2024
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc	3,89	3,85
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,06	4,01
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,92	3,84
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	3,93	3,89
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,03	3,97

**Nơi nhận:**

- Như trên (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, P.ĐD, P.TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Quang Lệnh**