|  |  |
| --- | --- |
| SỞ Y TẾ HẢI PHÒNG  BỆNH VIỆN VIỆT TIỆP | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ……/BC-TT | *Hải Phòng,  ngày   tháng năm* |

**BÁO CÁO THỐNG KÊ**

**Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh** **năm 2019**

Thực hiện theo Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày12/7/2013 hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện;Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện;

Thực hiện Công văn số 287/KCB-QLCL về việc thúc đẩy khảosát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại bệnh viện. Bệnh viện Việt Tiệp báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh năm 2019 như sau:

**I/ KẾT QUẢ KHẢO SÁT CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STT |  | (1)  Rất hài lòng | (2)  Hài lòng | (3)  Tạm chấp nhận | (4)  Tệ |
| 1 | Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa. |  |  |  |  |
| 2 | Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt. |  |  |  |  |
| 3 | Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. |  |  |  |  |
| 4 | Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện. |  |  |  |  |
| 5 | Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ. |  |  |  |  |
| 6 | Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh. |  |  |  |  |
| 7 | Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường… có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng. |  |  |  |  |
| 8 | Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng. |  |  |  |  |
| 9 | Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp |  |  |  |  |
| 10 | Trang thiết bị y tế đảm bảo chất lượng, đáp ứng đủ nhu cầu |  |  |  |  |

 Qua kết quả khảo sát nhận thấy

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Phân tích kết quả:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**II/ PHƯƠNG HƯỚNG TRONG NĂM**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **TRƯỞNG PHÒNG ĐD** | **LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN** |