|  |  |
| --- | --- |
| 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 2020 như sau:

**I/ KẾT QUẢ KHẢO SÁT THÁI ĐỘ ỨNG XỬ VỀ ĐỘI NGŨ BÁC SỸ, NHÂN VIÊN BỆNH VIỆN**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | (1)  Rất hài lòng | (2)  Hài lòng | (3)  Tạm chấp nhận | (4)  Tệ |
| 1 | Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. |  |  |  |  |
| 2 | Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. |  |  |  |  |
| 3 | Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. |  |  |  |  |
| 4 | Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. |  |  |  |  |
| 5 | Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị. |  |  |  |  |
| 6 | Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng. |  |  |  |  |
| 7 | Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng. |  |  |  |  |
| 8 | Nhân viên bệnh viện thái độ niềm nở, tiếp đón nhiệt tình. |  |  |  |  |
| 9 | Nhân viên y tế luôn trực sẵn để hỗ trợ kịp khi cần thiết. |  |  |  |  |
| 10 | Bác sỹ, nhân viên y tế nhiệt tình, tâm huyết. |  |  |  |  |

 Qua kết quả khảo sát nhận thấy

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

Phân tích kết quả:

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

**II/ PHƯƠNG HƯỚNG TRONG NĂM**

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

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