|  |  |
| --- | --- |
| SỞ Y TẾ HẢI PHÒNG | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ……/BC-TT | *Hải Phòng,  ngày   tháng năm 2020* |

**BÁO CÁO THỐNG KÊ**

**Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh điều trị tại bệnh viện Hữu Nghị Việt Tiệp của khoa … năm 2020**

|  |
| --- |
|  |
|  |  |

**I/ KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A. Khả năng tiếp cận** | | **(1)**  Rất hài lòng | **(2)**  Hài lòng | **(3)**  Tạm chấp nhận | **(4)**  Tệ |
| 1 | Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. |  |  |  |  |
| 2 | Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng. |  |  |  |  |
| 3 | Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm. |  |  |  |  |
| 4 | Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. |  |  |  |  |
| 5 | Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. |  |  |  |  |
| **B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị** | | **(1)**  Rất hài lòng | **(2)**  Hài lòng | **(3)**  Tạm chấp nhận | **(4)**  Tệ |
| 1 | Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện. |  |  |  |  |
| 2 | Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ. |  |  |  |  |
| 3 | Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ. |  |  |  |  |
| 4 | Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ. |  |  |  |  |
| 5 | Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị. |  |  |  |  |
| **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh** | | **(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. |  |  |  |  |
| **D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế** | | **(1)**  Rất hài lòng | **(2)**  Hài lòng | **(3)**  Tạm chấp nhân | **(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 | Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. |  |  |  |  |
| **E. Kết quả cung cấp dịch vụ** | | **(1)**  Rất hài lòng | **(2)**  Hài lòng | **(3)**  Tạm chấp nhận | **(4)**  Tệ |
| 1 | Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng. |  |  |  |  |
| 2 | Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng. |  |  |  |  |
| 3 | Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng. |  |  |  |  |
| 4 | Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. |  |  |  |  |
| 5 | Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. |  |  |  |  |

 Qua kết quả khảo sát nhận thấy

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

Phân tích kết quả:

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

**II/ PHƯƠNG HƯỚNG TRONG NĂM**

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

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