

Số : 105/BC-TTYT

Tp. Tây Ninh, ngày 01 tháng 07 năm 2019

BÁO CÁO

Chỉ số hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế 6 tháng đầu năm 2019

Thực hiện Công văn số 623/SYT-NVY, ngày 03 tháng 06 năm 2019 của Sở Y tế về việc báo cáo chỉ số hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế.

Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh 6 tháng đầu năm 2019. Trung tâm Y tế Thành phố Tây Ninh báo cáo kết quả như sau:

1. Nội trú:

Mục	Tiêu chí hài lòng	6 tháng
A	Khả năng tiếp cận	4.59
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.62
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.55
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.62
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.56
Điểm trung bình từ A→E		4.59
Tỷ lệ hài lòng chung		95%
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		92.22%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%

Mức độ hài lòng người bệnh nội trú và người nhà ở mức điểm trung bình: 4,59; Tỷ lệ hài lòng chung 95%.

2. Ngoại trú:

Mục	Tiêu chí hài lòng	6 tháng
A	Khả năng tiếp cận	4.46
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.54
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.62
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.68
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.62
Điểm trung bình từ A→E		4.58
Tỷ lệ hài lòng chung		92%
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		91.22%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%

Mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú ở mức điểm trung bình: 4,58; Tỷ lệ hài lòng chung 91,22%.

3. Nhân viên

Mục	Tiêu chí hài lòng	6 tháng
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc	4.12
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.26
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4.06
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4.07
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện	4.15
Điểm trung bình từ A→E		4.13
Tỷ lệ hài lòng chung		79%
Tỷ lệ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài		82%
Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện		82%

Mức độ hài lòng của nhân viên y tế ở mức điểm trung bình: 4.13; tỷ lệ hài lòng chung 79%.

Trên đây là báo cáo chỉ số hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế 6 tháng đầu năm 2019 của Trung tâm Y tế Thành phố Tây Ninh.

Nơi nhận:

- P.NVY -SYT;
- BGĐ;
- Lưu: TC-HC, ĐD.



Nguyễn Thế Ngọc