

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2025**

**Khảo sát hài lòng người bệnh điều trị nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế**

**1. Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú**

|                     |                                     |             |
|---------------------|-------------------------------------|-------------|
| 1                   | <b>Tổng điểm TB người dùng chọn</b> | <b>4.33</b> |
| 2                   | Tỷ lệ hài lòng chung                | 97.0%       |
| 3                   | Điểm TB theo từng phần              | A: 4.3      |
|                     |                                     | B: 4.33     |
|                     |                                     | C: 4.25     |
|                     |                                     | D: 4.46     |
|                     |                                     | E: 4.33     |
| 4                   | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi      | 94.3%       |
| 5                   | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại    | 100%        |
| 6                   | Chỉ số hài lòng toàn diện           | 90%         |
| -                   | Tổng số phiếu được phân tích        | 30          |
| <b>Ý kiến khác:</b> | Không                               |             |

**2. Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú**

|                     |                                     |             |
|---------------------|-------------------------------------|-------------|
| 1                   | <b>Tổng điểm TB người dùng chọn</b> | <b>4.61</b> |
| 2                   | Tỷ lệ hài lòng chung                | 97.6%       |
| 3                   | Điểm TB theo từng phần              | A: 4.54     |
|                     |                                     | B: 4.59     |
|                     |                                     | C: 4.65     |
|                     |                                     | D: 4.6      |
|                     |                                     | E: 4.65     |
| 4                   | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi      | 92.4%       |
| 5                   | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại    | 100%        |
| 6                   | Chỉ số hài lòng toàn diện           | 90%         |
| -                   | Tổng số phiếu được phân tích        | 30          |
| <b>Ý kiến khác:</b> | Không                               |             |

### 3. Khảo sát ý kiến nhân viên y tế

|                     |                                              |             |
|---------------------|----------------------------------------------|-------------|
| 1                   | <b>Tổng điểm TB người dùng chọn</b>          | <b>4.27</b> |
| 2                   | Tỷ lệ hài lòng chung                         | 97.3%       |
| 3                   | Điểm TB theo từng phần                       | A: 4.3      |
|                     |                                              | B: 4.28     |
|                     |                                              | C: 4.25     |
|                     |                                              | D: 4.27     |
|                     |                                              | E: 4.25     |
| 4                   | E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài | 100%        |
| 5                   | E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo BV | 100%        |
| 6                   | Chỉ số hài lòng toàn diện                    | 76.6%       |
| -                   | Tổng số phiếu được phân tích                 | 30          |
| <b>Ý kiến khác:</b> |                                              |             |

### 4. Kết luận:

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú: 97%

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị ngoại trú: 97.6%

Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế: 97.3%

**Lãnh đạo**



**PHÓ GIÁM ĐỐC**  
**BSCKI. Hà Duy Tân**

**Người tổng hợp**

**Lê Thị Nga**