##### SỞ Y TẾ GIA LAI CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**TRUNG TÂM Y TẾ IA GRAI** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: … /BC- YT *Ia Grai, ngày 26 tháng 7 năm 2022*

**BÁO CÁO**

**PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2022**

Thực hiện Quyết định số 254/QĐ -TTYT ngày 21/05/2022 của Trung tâm Y tế Ia Grai “ V/v thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2022”.

Trung tâm y tế Ia Grai báo cáo kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh trong quá trình đến khám và điều trị tại Bệnh viện Ia Grai 6 tháng đầu năm 2022 như sau:

**I/Kết quả triển khai thực hiện:**

Tổ 4 chất lượng bệnh viện và các khoa lâm sàng khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh khi đến khám và điều trị tại viện 6 tháng đầu năm 2022.

Hình thức khảo sát:

+ Lấy phiếu khảo sát người bệnh, người nhà người bệnh trực tiếp đến khám và nằm điều trị tại các khoa lâm sàng.

**II/Kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh tại các khoa lâm sàng Bệnh viện chỉ số hài lòng như sau:**

***Mục A: Khả năng tiếp cận:***

**Mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:**

**Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:**

**Mục D:Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:**

**Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ:**

G1: Đáp ứng chung được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của ông bà trước khi nằm viện: Đạt 93%.

Qua bảng phân tích sự hài lòng người bệnh tại các khoa lâm sàng.

***Kết quả:***

* Chỉ số hài lòng chung 82% .
* Chỉ số hài lòng cao *Mục : E: Kết quả cung cấp dịch vụ.*
* Chỉ số hài lòng thấp *Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*.
* Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng cao nhất: *- Khoa Y học cổ truyền****.***
* Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng thấp nhất: *- Khoa PK – CC.*
* Nội trú:

+ Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng cao: Khoa Ngoại – LCK.

+ Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng thấp: Khoa Nội – Nhi – Nhiễm.

* Ngoại trú:

+ Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng cao: Khoa YHCT.

+ Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng thấp: Khoa PK - CC.

Trên đây là báo cáo kết quả phân tích đánh giá sự hài lòng người bệnh tại các khoa 6 tháng đầu năm 2022. Đê nghị các khoa có chỉ số hài lòng thấp xem xét có hướng phấn đấu để đáp úng sự hài lòng người bệnh.

**Nơi nhận**: **GIÁM ĐỐC**

- Lãnh đạo TTYT

- Lưu VT.