##### 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 20 tháng 12 năm 2022*

**BÁO CÁO**

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

Thực hiện Quyết định số 254/QĐ -TTYT ngày 21/05/2022 của Trung tâm Y tế Ia Grai “ V/v đánh giá sự hài lòng người bệnh trong quá trình đến khám và điều trị tại Bệnh viện Ia Grai 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 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 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 87%.

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

***Kết quả:***

* Chỉ số hài lòng chung 80.8% .
* Chỉ số hài lòng cao *Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ 81%.*
* Chỉ số hài lòng thấp *Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh 74%*.
* Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng cao nhất: *- Khoa Y học cổ truyền 98%****.***
* Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng thấp nhất: *- Khoa PK – CC 54%.*
* Nội trú:

+ Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng cao: Khoa Ngoại – LCK 97%.

+ Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng thấp: Khoa Nội – Nhi – Nhiễm 62.4%.

* Ngoại trú:

+ Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng cao: Khoa YHCT 98%.

+ Khoa có chỉ số bệnh nhân hài lòng thấp: Khoa PK – CC 54%.

Trên đây là báo cáo kết quả phân tích đánh giá sự hài lòng người bệnh tại các 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.