

Số: 678 /KH-BVĐKY

Khánh Hoà, ngày 26 tháng 6 năm 2025

KẾ HOẠCH

Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết để tăng sự hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh trong quý III năm 2025

Căn cứ báo cáo số 672/BC-BVĐKY ngày 25/6/2025 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về Kết quả khảo sát sơ bộ sự hài lòng người bệnh nội trú trong Quý II năm 2025.

Trong quý II các khoa lâm sàng đã thực hiện tốt các vấn đề đem đến sự hài lòng cho người bệnh và người nhà, điểm trung bình các tiêu mục đều đạt mức hài lòng và rất hài lòng. Điểm trung bình hài lòng chung khảo sát trên 42 đối tượng bệnh nhân và người nhà bệnh nhân ở cả 5 tiêu mục đạt 100%. Mức độ đáp ứng của bệnh viện với những mong đợi của bệnh nhân/người nhà trước khi tới điều trị đạt 95,1%.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người nhà trong quý tiếp theo, Bệnh viện đề nghị các khoa lâm sàng thực hiện duy trì tốt các các vấn đề trong quý III/2025:

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người nhà trong quý II đạt điểm trung bình 5,45% ở mức hài lòng, rất hài lòng đáp ứng sự hài lòng của bệnh nhân, người nhà.

Căn cứ kết quả khảo sát đánh giá hài lòng của bệnh nhân và người nhà cho thấy không có sự phản ánh vấn đề cần lưu ý, tất cả các mặt đạt đều được ở mức hài lòng và rất hài lòng. Nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và hướng tới sự hài lòng của người bệnh/người nhà, Bệnh viện đề nghị các khoa lâm sàng tiếp tục thực hiện tốt tất cả các nội dung đã tiến hành khảo sát trong Quý II/2025.

Đề nghị các khoa rà soát lại tất cả các nội dung khảo sát để điều chỉnh cho phù hợp, nhằm hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Để đáp ứng sự mong đợi hài lòng của bệnh nhân, người nhà về chất lượng, dịch vụ khám, chữa bệnh.

Đề nghị tất cả các khoa phòng tiếp tục duy trì và thực hiện tốt các nội dung khảo sát đạt được trong quý II bao gồm:

- Sự hài lòng về khả năng tiếp cận khoa, phòng, cơ sở khám chữa bệnh.
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh.
- Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

Trên đây là các vấn đề cần ưu tiên để nâng cao sự hài lòng người bệnh và người nhà trong quý III năm 2025, Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang đề nghị các khoa, phòng, bộ phận tích cực thực hiện để đạt chỉ số hài lòng cao nhất./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, KHTH, tổ KSHL.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bùi Thị Thanh Vinh