

Số: /BC-BVĐKY

Khánh Hoà, ngày tháng 3 năm 2026

BÁO CÁO

**Đánh giá kết quả cải tiến chất lượng phục vụ, điều trị bệnh hướng đến
sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh
giữa quý IV năm 2025 và quý I năm 2026**

Căn cứ báo cáo số 445/BC-BVĐKY ngày 24/3/2026 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về kết quả khảo sát sơ bộ hài lòng người bệnh nội trú trong Quý I năm 2026 và báo cáo số 1009/BC-BVĐKY ngày 25/12/2025 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về kết quả khảo sát sơ bộ hài lòng người bệnh nội trú trong Quý IV năm 2025

Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang thực hiện bảng so sánh kết quả thực hiện cải tiến chất lượng giữa quý IV năm 2025 và quý I năm 2026, cụ thể như sau:

1. So sánh kết quả khảo sát hài lòng giữa quý IV/2025 và quý I/2026:

a) Về khả năng tiếp cận:

Bảng 1: Khả năng tiếp cận giữa các khoa

STT	Khoa	Quý	n	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	III	13	4,91	0,18
		IV	13	4,93	0,23
2	Ngoại tổng hợp	III	8	4,68	0,47
		IV	8	4,53	0,44
3	Phụ Sản	III	8	4,70	0,34
		IV	8	4,97	0 ,07
4	Nhi	III	13	4,63	0,42
		IV	13	4,88	0,29

Kết quả Bảng 1 cho thấy chỉ số hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận tại các khoa lâm sàng trong khám chữa bệnh đều đạt ở mức hài lòng và rất hài lòng.

b) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh:

Bảng 2: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh giữa các khoa

STT	Khoa	Quý	n	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	III	13	4,82	0,32
		IV	13	4,92	0,24
2	Ngoại tổng hợp	III	8	4,73	0,41
		IV	8	4,60	0,46
3	Phụ Sản	III	8	4,67	0,37
		IV	8	4,80	0,28
4	Nhi	III	13	4,66	0,32
		IV	13	4,86	0,30

Kết quả Bảng 2 cho thấy chỉ số hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh ở các khoa quý IV/2025 và quý I/2026 ở mức hài lòng và rất hài lòng.

c) Cơ sở vật chất:

Bảng 3: Cơ sở vật chất giữa các khoa

STT	Khoa	Quý	n	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	III	13	4,92	0,14
		IV	13	4,94	0,18
2	Ngoại tổng hợp	III	8	4,82	0,37
		IV	8	4,56	0,47
3	Phụ Sản	III	8	4,77	0,35
		IV	8	4,71	0,55
4	Nhi	III	13	4,69	0,26
		IV	13	4,88	0,29

Kết quả Bảng 3 cho thấy khi so sánh điểm trung bình hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ở các khoa quý IV/2025 và quý I/2026 vẫn giữ ở mức hài lòng và rất hài lòng.

d) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

Bảng 4: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ở các khoa

STT	Khoa	Quý	n	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	III	13	4,78	0,29
		IV	13	4,93	0,21
2	Ngoại tổng hợp	III	8	4,78	0,36
		IV	8	4,58	0,50
3	Phụ Sản	III	8	4,81	0,28
		IV	8	4,78	0,24
4	Nhi	III	13	4,50	0,41
		IV	13	4,87	0,31

Kết quả Bảng 4 cho thấy chỉ số hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ở IV/2025 so với quý I/2026 đều giữ mức hài lòng và rất hài lòng.

e) Kết quả cung cấp dịch vụ:

Bảng 5: Kết quả cung cấp dịch vụ giữa các khoa

STT	Khoa	Quý	n	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	III	13	4,83	0,14
		IV	13	4,60	0,17
2	Ngoại tổng hợp	III	8	4,60	0,43
		IV	8	4,44	0,39
3	Phụ Sản	III	8	4,60	0,25
		IV	8	4,72	0,30
4	Nhi	III	13	4,70	0,21
		IV	13	4,63	0,30

Kết quả Bảng 5 cho thấy chỉ số hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ ở IV/2025 so với quý I/2026 đều giữ mức hài lòng và rất hài lòng.

2. Nhận xét và đề xuất:

So sánh giữa IV/2025 so với quý I/2026, điểm trung bình ở cả 5 tiêu mục ở các nội dung khảo sát trong cả 2 quý đều giữ các nội dung ở mức hài lòng và rất hài lòng.

Đề nghị các khoa rà soát tất cả các nội dung khảo sát để điều chỉnh cho phù hợp và giữ được các nội dung hài lòng đã đạt được nhằm hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là Báo cáo đánh giá kết quả cải tiến chất lượng phục vụ, điều trị bệnh hướng đến sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh giữa quý IV/2025 và quý I/2026.

Bệnh viện đề nghị các khoa, phòng, bộ phận tiếp tục duy trì và rà soát lại tất cả các nội dung khảo sát để tăng chỉ số hài lòng của bệnh nhân, người nhà bệnh nhân về các mặt tại Bệnh viện./.

Nơi nhận:

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

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Bùi Thị Thanh Vinh