

Số: /KH-BVĐKY

Khánh Hoà, ngày tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH

Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết để tăng sự hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh trong quý II 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 sự hài lòng người bệnh nội trú trong Quý I năm 2026.

Trong quý I các khoa lâm sàng đã thực hiện tốt các vấn đề đem đến sự hài lòng cho người bệnh/người nhà, cho thấy kết quả 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 99,98 %. Tỷ lệ hài lòng về các mặt nội trú chiếm 96,7%. Khảo sát về nhu cầu khám, chữa bệnh, trong tổng số 42 bệnh nhân/người nhà được khảo sát có 07 bệnh nhân chiếm 16,7 % có thể sẽ quay lại khám khi có nhu cầu khám, chữa bệnh; có 35 bệnh nhân chiếm 83,3 % chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác.

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 II/2026:

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người nhà trong quý I đạt điểm trung bình 96,7% ở mức 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 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 I/2026.

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 nội trú tiếp tục duy trì và thực hiện tốt các nội dung khảo sát đạt được trong quý I/2026 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 II năm 2026, 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