

Sáng kiến PCT 1902
VPH
Chuyến phôi PCTB
BỘ Y TẾ
Số: 172 /BC-BYT

- BTD
- Các Đảng Phòng
M

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 06 tháng 02 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh" năm 2017

SỞ Y TẾ PHỤ THỢ
CÔNG VĂN ĐẾN
Số: 634...
Ngày 11 tháng 02 năm 2018

BỆNH VIỆN ĐK TỈNH PHÚ THỌ
CÔNG VĂN ĐẾN
Số: 316...
Ngày 11 tháng 3 năm 2018..

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN NĂM 2017:

1. Trong năm 2017, Bộ Y tế vẫn tiếp tục chỉ đạo quyết liệt, hướng dẫn các địa phương, đơn vị triển khai đầy đủ các nội dung của Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015, Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016; đặc biệt quan tâm đến các nội dung: Tập huấn kỹ năng, giao tiếp ứng xử, trang phục y tế, nhiệm vụ công tác xã hội trong bệnh viện, thực hiện hiệu quả đường dây nóng, hòm thư góp ý, triển khai đội tiếp sức người bệnh trong bệnh viện và xây dựng phong cách phục vụ văn minh, thân thiện không có tiêu cực; xây dựng cơ sở y tế "Xanh-Sạch-Đẹp"; chất lượng bệnh viện.

- Ngày 29/12/2016, Bộ Y tế ban hành Kế hoạch số 1365/K-BYT triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế "Xanh - Sạch - Đẹp" hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2017.

100% các đơn vị trong ngành đã quan tâm, tổ chức triển khai kế hoạch 1365/KH-BYT của Bộ Y tế.

2. Cũng trong năm 2017, cùng với việc chỉ đạo, triển khai thực hiện các nội dung theo kế hoạch, công tác kiểm tra, giám sát cũng có sự cải cách, thay đổi:

- Ngày 07/11/2016 Bộ Y tế ban hành Bộ Tiêu chí chấm điểm về nội dung "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" kèm theo Quyết định số 6635/QĐ-BYT theo bố cục: Phần chấm điểm về thủ tục hành chính chiếm 25 điểm, Phần chấm điểm qua phương pháp đánh giá xã hội học, trung câu ý kiến người bệnh, gia đình người bệnh chiếm 70 điểm, điểm cộng, trừ là (±) 5 điểm.

- Qua thực tế chấm điểm, nhận thấy nội dung, kết cấu điểm của Bộ Tiêu chí chấm điểm kết quả triển khai thực hiện việc "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh" (sau đây gọi tắt là Tiêu chí chấm điểm) có nhiều điểm không còn phù hợp, từ tháng 8/2017, Bộ trưởng Bộ Y tế trực tiếp chỉ đạo và giao Vụ Tổ chức cán bộ làm đầu mối phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan chỉnh sửa bộ tiêu chí, đưa thêm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh qua ý kiến về chi phí khám, chữa bệnh.

Nội dung chấm điểm được ban hành cuối năm 2017 nhằm thống nhất tiêu chí, phương pháp đo lường, đánh giá tại tất cả các địa phương, bệnh viện. Trong đó tập trung phần đánh giá sự hài lòng của người bệnh, theo 5 nhóm tiêu chí theo quy định tại

Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt Đề án "Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công", đồng thời bổ sung thêm một số tiêu chí mang tính đặc thù của dịch vụ y tế là đánh giá sự hài lòng và ý kiến của người bệnh với việc chi phí đồng chi trả các kỹ thuật, thuốc men trong dịch vụ y tế của người bệnh có tham gia bảo hiểm y tế. Từng tiêu chí sự hài lòng người bệnh được đo lường, đánh giá qua các Phiếu trưng cầu ý kiến người bệnh, trong đó lồng ghép các tiêu chí liên quan đến các nội dung chủ yếu của Quyết định số 2151/QĐ-BYT về "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, Quyết định số 3638/QĐ-BYT về xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và một số tiêu chí trong Quyết định số 6858/QĐ-BYT về ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện gồm 83 tiêu chí.

3. Ngày 11/12/2017, Bộ trưởng Bộ Y tế ký ban hành Kế hoạch số 1333/KH-BYT đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ hài lòng của người bệnh, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng bệnh viện và Tiêu chí chấm điểm. Kế hoạch đã được triển khai, hướng dẫn, thống nhất cách chấm điểm theo Tiêu chí mới tại Hội nghị trực tuyến tại đầu cầu Trung ương (Bộ Y tế) và 63 điểm cầu trong cả nước vào ngày 15/12/2017 với khoảng trên 2000 người tham dự.

3.1. Nội dung Kế hoạch số 1333/KH-BYT:

- Các bệnh viện tuyến Trung ương, bệnh viện tuyến tỉnh tự chấm điểm theo Bộ Tiêu chí đã phê duyệt.

- Các địa phương, đơn vị chấm chéo nhau.

- Bộ Y tế phúc tra kết quả tự chấm điểm, kết quả chấm chéo nhau.

3.2. Tiêu chí chấm điểm được phê duyệt gồm các nội dung sau:

a. Phần hành chính: 25 điểm, thông qua việc kiểm tra bằng chứng các hoạt động.

- Hoạt động của Ban Chỉ đạo: 2 điểm.

- Tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử: 3 điểm.

- Triển khai "đường dây nóng", Hòm thư góp ý, Trang phục y tế: 9 điểm.

- Nhiệm vụ công tác xã hội trong bệnh viện: 3 điểm.

- Tổ chức ký cam kết thực hiện: 2 điểm.

- Xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; Quy chế xử lý vi phạm: 5 điểm.

- Công tác thống kê, báo cáo: 1 điểm.

b. Phần đánh giá sự hài lòng của người bệnh: 70 điểm với 6 nhóm tiêu chí

- Về khả năng tiếp cận: 6 điểm.

- Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính: 15 điểm.

- Nhận xét về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 20 điểm.

- Về thái độ ứng xử của cán bộ y tế: 15 điểm.

- Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ: 12 điểm.

- Nhận xét về chi phí khám bệnh, chữa bệnh: 2 điểm.

c. Điểm thưởng: 5 điểm; điểm trừ: 5 điểm.

Tổng cộng: 100 điểm

II. KẾT QUẢ TỰ CHẤM ĐIỂM, CHẤM CHÉO VÀ THẨM ĐỊNH:

1. Triển khai thực hiện kế hoạch chấm điểm tại địa phương, đơn vị:

Theo báo cáo địa phương, đơn vị gửi về Vụ Tổ chức cán bộ, kết quả như sau:

1.1. Ủy ban nhân dân tỉnh/Thành phố ban hành văn bản chỉ đạo về tổ chức chấm điểm: Có 03 tỉnh gửi báo cáo là Hà Giang, Nghệ An, Thừa Thiên Huế.

1.2. Sở Y tế ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện:

a) Xây dựng Kế hoạch tổ chức tự chấm điểm:

- Sở Y tế: 15 tỉnh (An Giang, Bà Rịa-Vũng Tàu, Bắc Kạn, Bình Thuận, Đồng Tháp, Khánh Hòa, Lạng Sơn, Long An, Nghệ An, Thái Bình, Tiền Giang, Thành phố Hồ Chí Minh, Trà Vinh, Vĩnh Long, Vĩnh Phúc).

- Đơn vị trực thuộc Bộ: Bộ Y tế không nhận được văn bản của các đơn vị.

b) Xây dựng Kế hoạch chấm chéo đơn vị khác:

- Sở Y tế: 13 tỉnh (Tiền Giang, Bắc Kạn, Long An, Gia Lai, Hà Tĩnh, Khánh Hòa, Kon Tum, Lạng Sơn, Nghệ An, Thái Bình, Hà Giang, Long An, Vĩnh Phúc).

- Đơn vị trực thuộc Bộ: Bộ Y tế nhận được của 02 đơn vị (Bệnh viện Tâm thần Trung ương 2, Bệnh viện Đại học Y Dược Hải Phòng).

c) Ban hành Quyết định thành lập đoàn chấm chéo đơn vị khác:

- Sở Y tế: 19 tỉnh (Bình Định, Bình Dương, Bình Thuận, Hà Giang, Hà Nội, Kon Tum, Lạng Sơn, Long An, Nam Định, Ninh Thuận, Phú Yên, Quảng Trị, Thái Nguyên, Tiền Giang, Bình Phúc, Trà Vinh, Vĩnh Long, Vĩnh Phúc, Yên Bái).

- Đơn vị trực thuộc Bộ: 03 đơn vị (Bệnh viện Phong Da Liễu Trung ương Quỳnh Lập, Bệnh viện Tâm thần Trung ương 2, Bệnh viện Đại học Kỹ thuật y tế Hải Dương).

1.3. Tổng hợp kết quả tự chấm điểm, kết quả chấm chéo như sau:

Tính đến hết ngày 12/02/2018, các đơn vị đã báo cáo về Bộ Y tế (Bảng tổng hợp kèm theo):

- Các tỉnh/TP: Có 63/63 tỉnh/TP gửi kết quả tự chấm điểm, 63/63 tỉnh/TP có kết quả chấm chéo.

- Các bệnh viện trực thuộc Bộ: Có 42/42 bệnh viện trực thuộc Bộ và trực thuộc trường đại học gửi kết quả tự chấm điểm, 42/42 bệnh viện có kết quả chấm chéo.

2. Tổng hợp chung kết quả tự chấm điểm và chấm chéo nhau:

2.1. Sở Y tế tỉnh/TP: Tổng cộng 122 bệnh viện, trừ 4 tỉnh là Quảng Bình, Thừa Thiên Huế (không có bệnh viện đa khoa tỉnh), Bắc Kạn và Đắk Nông (chưa có bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh)

- **Phân loại kết quả sau khi chấm chéo nhau đạt các mức:**

+ Mức 1: 72 (59,01%)

+ Mức 2: 42 (34,42%)

+ Mức 3: 7 (5,73%)

+ Mức 4: 1 (0,84%)

- **05 Bệnh viện có số điểm tự chấm cao nhất:** Bệnh viện Tâm thần Phú Thọ (98); bệnh viện Lao và bệnh phổi tinh Vĩnh Long (97,82); bệnh viện YDCT Kon Tum (97,31); bệnh viện đa khoa Xanh pôn Hà Nội (97,3); bệnh viện PHCN Sơn La (97,27).

- **05 Bệnh viện có số điểm cao nhất sau khi đơn vị khác đến chấm chéo:** Bệnh viện sản nhi Quảng Ninh (99,32), bệnh viện đa khoa Quảng Ninh (99,26); bệnh viện đa khoa Phú Thọ (98,97); bệnh viện đa khoa Hải Dương (98,56); bệnh viện phục hồi chức năng Bình Dương (98,33).

- **05 Bệnh viện có điểm tự chấm thấp nhất là:** bệnh viện đa khoa Lai Châu (55,12); bệnh viện đa khoa Đắc Lắc (61,5); bệnh viện đa khoa Bình Phước (62,17); bệnh viện đa khoa Lâm Đồng (63,41); bệnh viện Nhi Quảng Nam (66,57).

- **05 Bệnh viện có điểm thấp nhất sau khi đơn vị khác đến chấm chéo:** bệnh viện đa khoa Đắc Lắc (62,5); bệnh viện đa khoa Cao Bằng (70,48); bệnh viện Nhi Quảng Nam (70,69); bệnh viện đa khoa Lai Châu (74,4); bệnh viện YHCT Lai Châu (76,73).

2.2. Bệnh viện trực thuộc Bộ: Tổng cộng 35 bệnh viện

- **Phân loại kết quả sau khi chấm chéo đạt các mức:**

+ Mức 1: 22 (62,85%)

+ Mức 2: 12 (34,28%)

+ Mức 3: 1 (2,87%)

- **05 Bệnh viện có điểm tự chấm cao nhất là:** Bệnh viện Răng Hàm Mặt trung ương Hà Nội (96,78); bệnh viện bệnh nhiệt đới (95,8); Bệnh viện Phong – Da liễu TW Quy Hòa (95,05); bệnh viện 74 trung ương (94,19); bệnh viện YHCT TƯ (94).

- **05 Bệnh viện có điểm cao nhất sau khi đơn vị khác đến chấm chéo:** bệnh viện 74 trung ương (97,06); Viện Huyết học truyền máu TƯ (96,24); bệnh viện VN Cu Ba Đồng Hới (95,55); bệnh viện Mắt TƯ (95,33); bệnh viện đa khoa TƯ Quảng Nam (95,33).

- **05 Bệnh viện có điểm tự chấm thấp nhất là:** bệnh viện Hữu nghị Việt Đức (64,6); Bệnh viện Phụ sản trung ương (81,22); bệnh viện K (82,59); bệnh viện Chợ Rẫy (82,9); bệnh viện C Đà Nẵng (83,85).

- **05 Bệnh viện có điểm thấp nhất sau khi đơn vị khác đến chấm chéo:** Bệnh viện phụ sản trung ương (82,12); bệnh viện 71 trung ương (82,54); bệnh viện K (84,8); bệnh viện Bạch Mai (85,9); bệnh viện Thống Nhất (86,5).

2.3. Bệnh viện trực thuộc trường đại học, học viện: Tổ chức tự chấm, chấm chéo tại 7 bệnh viện

- **Phân loại kết quả sau khi chấm chéo đạt các mức:**

+ Mức 1: 2 (28,57%)

+ Mức 2: 5 (71,43%)

+ Mức 3: 0 (0%)

- BV có điểm tự chấm cao nhất là bệnh viện Đại học Y Dược TP.HCM: 98

- Bệnh viện có điểm cao nhất sau khi đơn vị khác đến chấm chéo là bệnh viện Đại học Y Dược TP.HCM: 97,59

- Bệnh viện có điểm tự chấm thấp nhất là bệnh viện Đại học Y Hà Nội: 79,28

- Bệnh viện có điểm thấp nhất sau khi đơn vị khác đến chấm chéo là bệnh viện Đại học Y Hải Phòng: 81,45

3. Điểm tự chấm và điểm chấm chéo có sự chênh lệch cao nhất là:

3.1. Bệnh viện trực thuộc tỉnh/TP:

- Bệnh viện đa khoa Lâm Đồng: 26,89 (tự chấm: 63,41; phúc tra: 90,3)
- Bệnh viện YDCT Đồng Nai: 21,66 (tự chấm: 71,5; phúc tra: 93,16)
- Bệnh viện đa khoa Lai Châu: 19,28 (tự chấm: 55,12; phúc tra: 74,4)
- Bệnh viện đa khoa Bình Phước: 18,81 (tự chấm: 62,17; phúc tra: 80,98)
- Bệnh viện sản nhi An Giang: 17,22 (tự chấm: 70,66; phúc tra: 87,88)
- Bệnh viện đa khoa Quảng Nam: 16,89 (tự chấm: 70,7; phúc tra: 87,59)
- Bệnh viện đa khoa Nam Định: 15,97 (tự chấm: 71,1; phúc tra: 87,07)

3.2. Bệnh viện trực thuộc Bộ:

- Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức: 21,84 (tự chấm: 64,6; phúc tra: 86,44)

3.3. Bệnh viện trực thuộc Trường:

- Điểm chênh lệch cao nhất giữa tự chấm và chấm chéo là Bệnh viện đại học Y Hải Phòng: 6,55 (tự chấm: 88; phúc tra: 81,45).

4. Kết quả thẩm định của Bộ Y tế:

- Do điểm tự chấm và điểm phúc tra tại một vài đơn vị có sự chênh lệch lớn (trên 20 điểm) nên trong thời gian từ ngày 30/01-05/02/2018, Vụ Tổ chức cán bộ đã báo cáo Bộ trưởng, phối hợp Viện Chiến lược và Chính sách y tế tổ chức thẩm định lại kết quả tại 04 bệnh viện là: Bệnh viện đa khoa Lâm Đồng, Bệnh viện đa khoa Lai Châu, Bệnh viện Y học cổ truyền Đồng Nai và Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức.

Trước đó, Bộ Y tế cũng đã đi phúc tra xác suất tại một số đơn vị tại Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh, Thừa Thiên Huế, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Đắk Nông, Tiền Giang, Vĩnh Long, Bệnh viện Đa khoa Trung ương Thái Nguyên, Bệnh viện Việt Nam - Cu Ba Đồng Hới, Bệnh viện C Đà Nẵng, Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh, Bệnh viện Phong Da liễu Trung ương Quy Hòa...

- Kết quả thẩm định cho thấy: Điểm thẩm định của Bộ Y tế cao hơn điểm đơn vị tự chấm, nhưng thấp hơn hoặc tương đương bằng điểm phúc tra chéo. Cụ thể:

+ Phân hành chính cơ bản không có sự thay đổi nhiều.

+ Phần chấm về sự hài lòng của người bệnh, các đơn vị tự chấm có số điểm thấp là do phương pháp chấm không hiểu, không thống nhất (ví dụ: Bệnh viện đa khoa Lai Châu phát phiếu cho người bệnh tự điền vào phiếu trưng cầu ý kiến, trong khi bệnh nhân toàn là người dân tộc, chưa hiểu hết câu hỏi; hoặc Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức cử cán bộ chấm điểm chưa có kỹ năng chuẩn cách chấm điểm); thời điểm chấm khi bệnh viện đang sửa chữa, cơ sở vật chất thiếu thốn, bụi bặm, gây khó khăn cho người bệnh (tại Bình Phước, Lâm Đồng, Đồng Nai...).

5. Nhận xét về công tác chấm điểm:

- Nhìn chung, các địa phương, đơn vị đã khẩn trương, nghiêm túc triển khai thực hiện kế hoạch của Bộ Y tế, xây dựng kế hoạch tự chấm điểm, kế hoạch phúc tra chéo đơn vị bạn và ban hành Quyết định thành lập đoàn phúc tra tại địa phương, đơn vị khác.

- Qua số điểm tự chấm và điểm phúc tra chéo cho thấy đa số các đơn vị đã nghiêm túc, cầu thị, chấm điểm sát với thực tế.

- Mặc dù đã có sự thống nhất cách chấm điểm tại Hội nghị trực tuyến (15/12/2017), tuy nhiên, vẫn còn một vài địa phương chấm điểm chưa sát với thực tế, giữa điểm tự chấm và điểm phúc tra chênh nhau nhiều (trên 20 điểm).

III. KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM ĐỘC LẬP CỦA VIỆN CHIẾN LƯỢC VÀ CHÍNH SÁCH Y TẾ (có báo cáo riêng kèm theo)

1. Tỷ lệ hài lòng đối với dịch vụ y tế công

- Có 33 bệnh viện (BV) đã được đo lường hài lòng trong năm 2017 (23 BV tuyến Trung ương, 10 BV tuyến tỉnh) trong đó có 9 BV được đo theo bộ chỉ số được xây dựng trong năm 2017 có bổ sung tiêu chí cơ sở vật chất xanh, sạch, đẹp nhưng chưa có tỷ lệ hài lòng về mức chi trả phí khám, chữa bệnh (5 BV tuyến Trung ương, 4 BV tuyến tỉnh) và 24 BV được đo lường theo bộ chỉ số xây dựng năm 2017 có bổ sung tiêu chí hài lòng về chi phí khám, chữa bệnh theo sự chỉ đạo của Bộ trưởng (sau đây gọi tắt là Bộ chỉ số cũ và Bộ chỉ số mới).

- Có 85,7% số người bệnh được hỏi đã bày tỏ thái độ hài lòng đối với các dịch vụ y tế tại bệnh viện công lập theo bộ chỉ số cũ. Sau khi bổ sung thêm nhóm 6 đo lường mức độ hài lòng về khả năng chi trả, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đã giảm xuống, chỉ còn 81,8%.

- Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận được người sử dụng dịch vụ hài lòng với tỷ lệ cao nhất (92,5% và 90,5%); tiếp đến là nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn y tế của nhân viên y tế (87,4% và 90,2%); nhóm chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (88,4% và 83,9%), nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ (80,5% và 82,4%) và nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (79,5% và 79%). Tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đạt mức thấp nhất đối với nhóm chỉ số về Chi phí khám chữa bệnh (64,6%). Vì vậy sau khi bổ sung thêm nhóm chỉ số này vào bộ tiêu chí đo lường, tỷ lệ hài lòng của từng BV cũng như của cả lĩnh vực khám, chữa bệnh đã giảm đi đáng kể từ 85,7% xuống còn 81,8%.

2. Tỷ lệ hài lòng theo tuyến cung cấp dịch vụ

- Kết quả đo lường cho thấy, càng lên tuyến trên tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đối với các cơ sở y tế công lập càng cao. Có 82,5% số người sử dụng tại các bệnh viện tuyến trung ương nhận thấy hài lòng. Tỷ lệ này cao hơn với các bệnh viện tuyến tỉnh (80,4%).

Tại tuyến Trung ương, tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cao nhất là đối với nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (92,1%), tiếp đến là nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận (90,7%), nhóm chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (85,2%) và nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ (84,4%). Tỷ lệ này trong các nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và chi phí khám bệnh, chữa bệnh thấp hơn đáng kể: 80,3% và 62,1%.

Tại tuyến tỉnh, tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cao nhất là đối với nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận (90,2%), tiếp đến là nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (85,8%), nhóm chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (81%) và nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ (77,6%). Tỷ lệ này trong các nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và chi phí khám bệnh, chữa bệnh thấp hơn đáng kể: 75,3% và 72,3%.

3. Nhận xét về chỉ số hài lòng qua chấm điểm độc lập

- Tỷ lệ hài lòng trung bình của 33 BV công lập được đo lường trong năm 2017 với cả bộ chỉ số cũ và bộ chỉ số mới được hoàn thiện theo chỉ đạo của Bộ trưởng Bộ Y tế đều đã đạt ở mức >80%, sớm đạt được chỉ tiêu Chính phủ giao cho Ngành vào năm 2020.

- Có sự gia tăng đáng kể về tỷ lệ hài lòng đối với nhóm chỉ số về thái độ ứng xử của nhân viên y tế đặc biệt là với các BV tuyến Trung ương (2015:85,9% & 2017: 92,1%). Số liệu này cho thấy những chuyển biến tích cực đáng ghi nhận của các BV trong triển khai thực hiện Quyết định số 2151/2015/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Nhóm chỉ số đo lường hài lòng của người bệnh về khả năng chi trả vừa được bổ sung đã làm cho tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với các cơ sở khám, chữa bệnh công lập bị giảm đi rõ rệt trong khi nhóm chỉ số này chịu sự ảnh hưởng bởi yếu tố khách quan - cơ chế chính sách nhiều hơn là bởi các yếu tố chủ quan của các BV.

- Nên chăng cần tổng hợp riêng thành 2 mục về Kết quả đo lường hài lòng, bao gồm: kết quả tổng hợp 5 nhóm chỉ số (từ nhóm 1 đến nhóm 5) theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ và tổng hợp kết quả riêng của nhóm 6 (Hài lòng về chi phí khám, chữa bệnh).

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Triển khai kế hoạch năm 2018, đề nghị các địa phương, đơn vị khẩn trương triển khai đầy đủ các nội dung trong Kế hoạch số 1450/KH-BYT ngày 29/12/2018 về học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, thực hiện dân chủ cơ sở, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế "Xanh - Sạch - Đẹp", chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân năm 2018.

2. Để đảm bảo việc chấm điểm, đánh giá, đo lường sự hài lòng của người bệnh có hiệu quả, chính xác, phù hợp với thực tiễn, đề nghị tiếp tục rà soát, chỉnh sửa, hoàn thiện bộ tiêu chí chấm điểm và tổ chức tập huấn thường xuyên cho các cán bộ tham gia tự chấm, cán bộ tham gia chấm phúc tra tại đơn vị.

3. Nhằm động viên, khuyến khích cán bộ y tế tăng cường thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, các đơn vị đề nghị các cấp có thẩm quyền thường xuyên biểu dương, tôn vinh các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ, hết lòng, hết sức phục vụ người bệnh, phục vụ nhân dân.

Nơi nhận:

- Như trên;
- VPCP, Bộ Nội vụ (để báo cáo);
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các đ/c Thứ trưởng (để b/c);
- Các Vụ/Cục/Tổng cục/VP Bộ/TTr. Bộ Y tế;
- UBND các tỉnh/TP;
- Sở Y tế các tỉnh/TP
- Các ĐVSN công lập trực thuộc BYT;
- Y tế các Bộ/Ngành;
- Công đoàn y tế VN;
- Công thông tin điện tử Bộ Y tế;
- Lưu: VT, TCCB.

TL. BỘ TRƯỞNG
VỤ TRƯỞNG VỤ TỔ CHỨC CÁN BỘ



Phạm Văn Tác

BỘ Y TẾ

VIỆN CHIẾN LƯỢC & CHÍNH SÁCH Y TẾ

VỤ TỔ CHỨC CÁN BỘ

BÁO CÁO

**KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH CÔNG LẬP
NĂM 2017**

Hà Nội, tháng 1/2018

1. Tỷ lệ hài lòng đối với dịch vụ y tế công

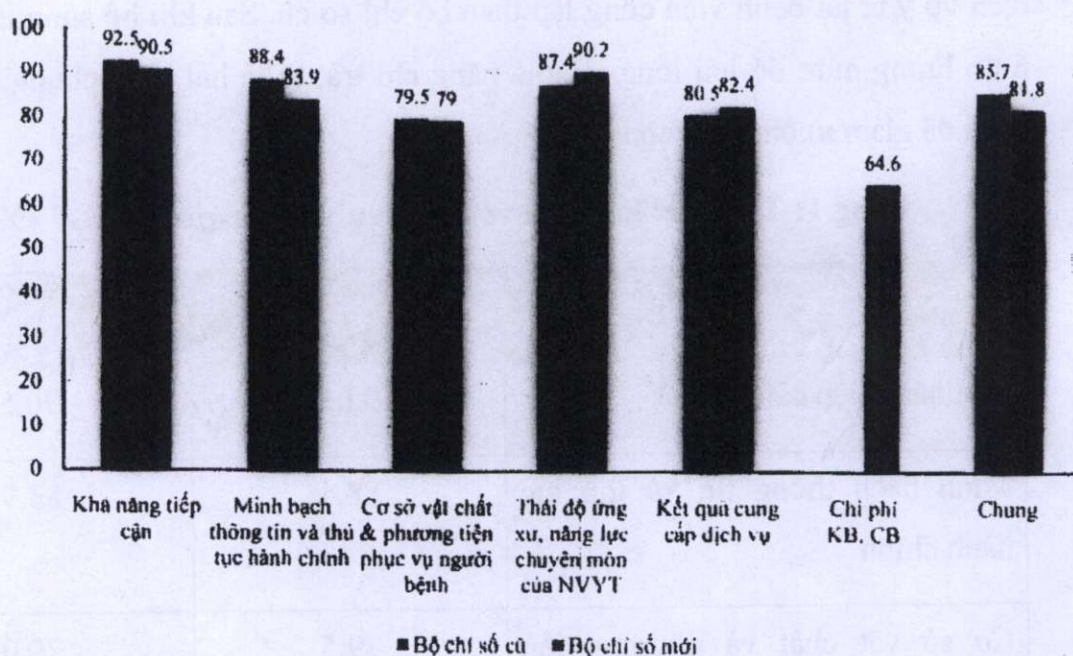
Có 33 bệnh viện (BV) đã được đo lường hài lòng trong năm 2017 (23 BV tuyến Trung ương, 10 BV tuyến tỉnh) trong đó có 9 BV được đo theo bộ chỉ được xây dựng trong năm 2017 có bổ sung tiêu chí cơ sở vật chất xanh, sạch, đẹp nhưng chưa có tỷ lệ hài lòng về mức chi trả phí khám, chữa bệnh (5 BV tuyến TƯ, 4 BV tuyến tỉnh) và 24 BV được đo lường theo bộ chỉ số xây dựng năm 2017 có bổ sung tiêu chí hài lòng về chi phí khám, chữa bệnh theo sự chỉ đạo của Bộ trưởng (sau đây gọi tắt là Bộ chỉ số cũ và Bộ chỉ số mới).

Có 85,7% số người bệnh được hỏi đã bày tỏ thái độ hài lòng đối với các dịch vụ y tế tại bệnh viện công lập theo bộ chỉ số cũ. Sau khi bổ sung thêm nhóm 6 đo lường mức độ hài lòng về khả năng chi trả, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đã giảm xuống, chỉ còn 81,8%

Bảng 1: Tỷ lệ hài lòng đối với dịch vụ y tế công năm 2017 (%)

Khả năng tiếp cận	92,5	90,5
Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	88,4	83,9
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	79,5	79,0
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	87,4	90,2
Kết quả cung cấp dịch vụ	80,5	82,4
Chi phí khám bệnh, chữa bệnh	-	64,6
Chung	85,7	81,8

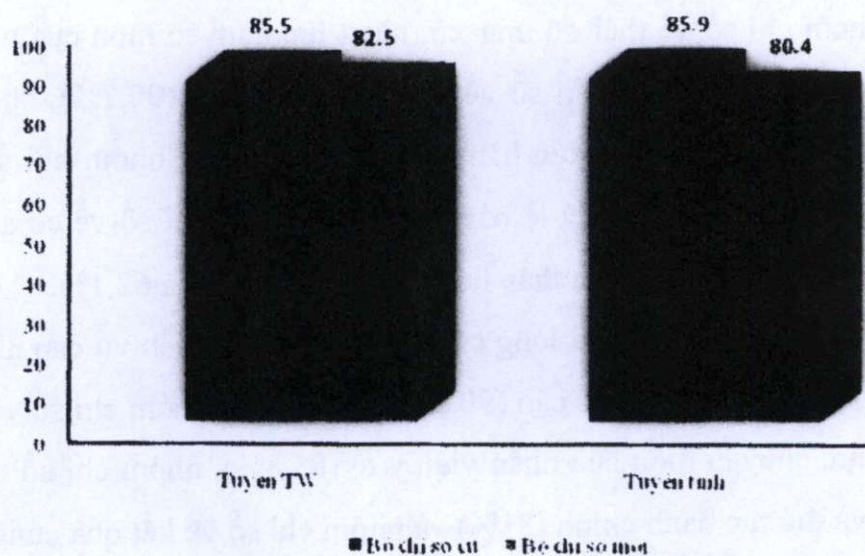
Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận được người sử dụng dịch vụ hài lòng với tỷ lệ cao nhất (92,5% và 90,5%); tiếp đến là nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn y tế của nhân viên y tế (87,4% và 90,2%); nhóm chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (88,4% và 83,9%), nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ (80,5% và 82,4%) và nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (79,5% và 79%). Tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đạt mức thấp nhất đối với nhóm chỉ số về Chi phí khám chữa bệnh (64,6%). Vì vậy sau khi bổ sung thêm nhóm chỉ số này vào bộ tiêu chí đo lường, tỷ lệ hài lòng của từng BV cũng như của cả lĩnh vực khám, chữa bệnh đã giảm đi đáng kể từ 85,7% xuống còn 81,8%.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng chung đối với dịch vụ y tế công

2. Tỷ lệ hài lòng theo tuyến cung cấp dịch vụ

Kết quả đo lường cho thấy, càng lên tuyến trên tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đối với các cơ sở y tế công lập càng cao. Có 82,5% số người sử dụng tại các bệnh viện tuyến trung ương nhận thấy hài lòng. Tỷ lệ này cao hơn với các bệnh viện tuyến tỉnh (80,4%).



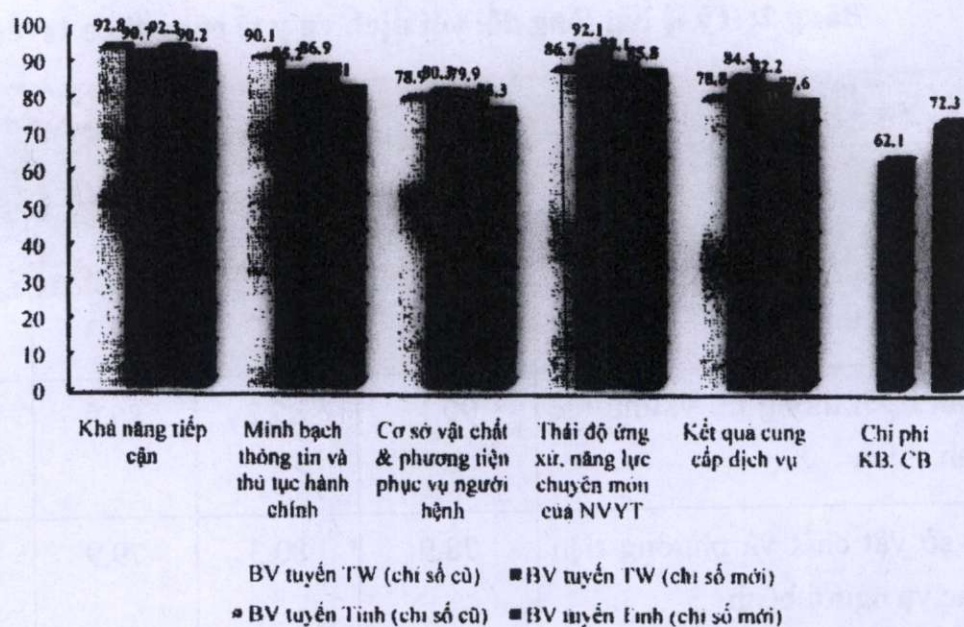
Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng đối với các cơ sở y tế công lập theo tuyến

Bảng 2: Tỷ lệ hài lòng đối với dịch vụ y tế công theo tuyến

Khả năng tiếp cận	92,8	90,7	92,3	90,2
Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	90,1	85,2	86,9	81,0
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	78,9	80,3	79,9	75,3
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	86,7	92,1	88,1	85,8
Kết quả cung cấp dịch vụ	78,8	84,4	82,2	77,6
Chi phí khám bệnh, chữa bệnh	-	62,1	-	72,3
Chung	85,5	82,5	85,9	80,4

Tại tuyến Trung ương, tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cao nhất là đối với nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (92,1%), tiếp đến là nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận (90,7%), nhóm chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (85,2%) và nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ (84,4%). Tỷ lệ này trong các nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và chi phí khám bệnh, chữa bệnh thấp hơn đáng kể: 80,3% và 62,1%.

Tại tuyến tỉnh, tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cao nhất là đối với nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận (90,2%), tiếp đến là nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (85,8%), nhóm chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (81%) và nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ (77,6%). Tỷ lệ này trong các nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và chi phí khám bệnh, chữa bệnh thấp hơn đáng kể: 75,3% và 72,3%.



Biểu đồ 3. Tỷ lệ hài lòng theo các nhóm chỉ số và tuyến cung cấp dịch vụ

3. Nhận xét

- Tỷ lệ hài lòng trung bình của 33 BV công lập được đo lường trong năm 2017 với cả bộ chỉ số cũ và bộ chỉ số mới được hoàn thiện theo chỉ đạo của Bộ trưởng Bộ Y tế đều đã đạt ở mức >80%, sớm đạt được chỉ tiêu Chính phủ giao cho Ngành vào năm 2020.

- Có sự gia tăng đáng kể về tỷ lệ hài lòng đối với nhóm chỉ số về thái độ ứng xử của nhân viên y tế đặc biệt là với các BV tuyến Trung ương (2015:85,9% & 2017: 92,1%). Số liệu này cho thấy những chuyển biến tích cực đáng ghi nhận của các BV trong triển khai thực hiện Quyết định số 2151/2015/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế.
- Nhóm chỉ số đo lường hài lòng của người bệnh về khả năng chi trả vừa được bổ sung đã làm cho tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với các cơ sở khám, chữa bệnh công lập bị giảm đi rõ rệt trong khi nhóm chỉ số này chịu sự ảnh hưởng bởi yếu tố khách quan - cơ chế chính sách nhiều hơn là bởi các yếu tố chủ quan của các BV.
- Nên chăng cần tổng hợp riêng thành 2 mục về Kết quả đo lường hài lòng, bao gồm: kết quả tổng hợp 5 nhóm chỉ số (từ nhóm 1 đến nhóm 5) theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ và tổng hợp kết quả riêng của nhóm 6 (Hài lòng về chi phí khám, chữa bệnh).

I LỤC

TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM NĂM 2017 THEO KẾ HOẠCH 1333/KH-BYT

(Kèm theo Báo cáo số: 172/BC-BYT ngày 26 tháng 02 năm 2018)

Đơn vị	Tự chấm				Chấm chéo				Chênh lệch chấm chéo, tự chấm	Thấm định				Chênh lệch thấm định, tự chấm	
	Hành Chính	Hài lòng	Điểm cộng, trừ	Tổng Công	Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng cộng		Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng Cộng		
Sở Y tế															
Lai Châu	Đa khoa	18	38.12	-1	55.12	18	57.4	-1	74.4	19.28	18	59.42	0	77.42	22.3
	YHCT	15.75	64.83		80.58	15.75	60.98		76.73	-3.85					
Điện Biên	Đa khoa	22.5	53.07	3	78.57	22.5	55.46	1	78.96	0.39					
	Chuyên khoa	24	66.97	3	93.97	21.5	69.17	3	93.67	-0.3					
Sơn La	Đa khoa	23	51.8	2	76.8				82.79	5.99					
	Chuyên khoa				97.27				97.28	0.01					
Hoà Bình	Đa khoa	24.5	58.75	1	84.25	22.5	57.08	1	80.58	-3.67					
	Chuyên khoa	23.25	63		86.25	20.75	65.34		86.09	-0.16					
Cao Bằng	Đa khoa	16.5	51.4	0	67.9	15.5	54.98		70.48	2.58					
	Chuyên khoa	23	68	5	96	23.5	62.7	5	91.2	-4.8					
Lạng Sơn	Đa khoa	25	55.88	5	85.88	25	54.46	5	84.46	-1.42					
	BV Lao & Phôi	22.75	65	4	91.75	22.75	65.3	4	92.05	0.3					
Lào Cai	Đa khoa				92				95.8	3.8					
	Chuyên khoa				91.75				96.61	4.86					
Yên Bái	Đa khoa	25	66.2		91.2	25	67.07		92.07	0.87					
	Chuyên khoa	24.5	65.3	5	94.8	22	69.41	3	94.41	-0.39					
Quảng Ninh	Đa khoa	24.75	66.34	5	96.09	25	69.26	5	99.26	3.17					
	Chuyên khoa	25	64.5	5	94.5	25	69.32	5	99.32	4.82					
Hà Giang	Đa khoa	25	66.56	3	94.56	25	66.18	3	94.19	-0.37					
	BV Lao BP HG	23.5	64.68	-5	83.18	23.5	65.29		88.76	5.58					
Tuyên Quang	Đa khoa	23	64.52	-2	85.52	24.5	62.66	-1	86.16	0.64					
	Chuyên khoa	17.25	64.42		81.67	17.25	67.13		84.38	2.71					
Bắc Cạn	Đa khoa	25	60.77	2	87.77	25	62.66	3	90.66	2.89					
	Chuyên khoa								0						
Thái Nguyên	BV A T. Nguyễn	25	67.83		92.83	25	69.22	1	95.28	2.45					
	BV YHCT TN	25	66.6	3	94.6	25	69.32	3	97.32	2.72					
Phú Thọ	Đa khoa	25	66.97	5	96.97	25	68.97	5	98.97	2					
	Chuyên khoa	25	68	5	98	25	69.97	3	97.97	-0.03					
Bắc Giang	Đa khoa				76				88.8	12.8					
	Chuyên khoa				96.1				96	-0.1					
Vĩnh Phúc	Đa khoa	24.5	57.61	3	85.11				86.27	1.16					
	BV YHCT VP	25	69.05	0	94.05	24.5	68.89		93.39	-0.66					
Bắc Ninh	Đa khoa	23	58.5	2.5	84	23	64.6	2.5	90.1	6.1					
	Chuyên khoa	23	58	2.5	83.5	24	53.7	2.5	80.2	-3.3					

Đơn vị		Tự chăm				Chăm chéo				Chênh lệch chăm chéo, tự chăm	Thăm định				Chênh lệch thăm định, tự chăm
		Hành Chính	Hài lòng	Điểm cộng, trừ	Tổng Công	Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng cộng		Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng Cộng	
Hà Nội	Đa khoa	25	67.3	5	97.3	25	66.2	5	96.197	-1.103					
	BV Tim (CS2)	25	67.2	2	94.2	25	62.66	3	90.66	-3.54					
Hải Dương	Đa khoa	25	64.35	3	92.35	25	68.56	5	98.56	6.21					
	Chuyên khoa	22.5	65.31		87.81	22.5	68.71	2	93.21	5.4					
Hưng Yên	Đa khoa	21.25	57.5	3	81.75	19.5	68.73	1.5	89.73	7.98					
	BV Sản Nhi HY	21	59.76	1	81.76	20.5	67.98	1	89.48	7.72					
Hải Phòng	Đa khoa	25	64.2	5	94.2	25	65	5	95	0.8					
	Chuyên khoa	25	61.44	5	91.44	25	63.98	5	93.98	2.54					
Thái Bình	Đa khoa	24.5	64.54	3	92.04	24.5	68.5	3	96	3.96					
	Chuyên khoa	24	65.3	3	92.3	24	65.4	3	92.4	0.1					
Hà Nam	Đa khoa	23.5	58.94	1	83.44	23.5	56.17	1	80.67	-2.77					
	Chuyên khoa	21.25	62.1		83.35	19.5	66.12		85.62	2.27					
Nam Định	Đa khoa	24.5	44.6	2	71.1	24.5	60.57	2	87.07	15.97					
	Chuyên khoa	23.75	58.1	2	83.85	23.75	66.35	0	90.1	6.25					
Ninh Bình	Đa khoa	22.75	63.35	3	89.1	22.75	58.9	3	84.65	-4.45					
	Chuyên khoa	19.25	66.59	1	86.84	19.25	63.97	1	84.22	-2.62					
Thanh Hoá	Đa khoa	25	58.26	5	88.26				94.55	6.29	24.5	58.5	2	85.09	-3.17
	Chuyên khoa	25	61.73	3	89.73				93.58	3.85					
Nghệ An	Đa khoa	24	68.15	1	93.15	24	66.35	1	91.35	-1.8	22	63.9	2	87.92	-5.23
	Chuyên khoa	24.5	63.25	2	89.75	24.5	62.54	2	89.04	-0.71					
Hà Tĩnh	Đa khoa	24.5	66.58	5	96.08	24.5	68.61	1	94.11	-1.97	24.5	64.18	4	92.68	-3.4
	Chuyên khoa	22.75	69.5		92.25	21.75	69.5		91.25	-1					
Quảng Bình	Đa khoa									0					
	Chuyên khoa	25	65	0	90	25	63.91	1	89.91	-0.09					
Quảng Trị	Đa khoa	25	59.5	5	89.5	25	63.88	5	93.88	4.38					
	BV Lao&BPQT	23.75	63.47	4	90.97	23.5	66.59	4	94.09	3.12					
T.Thiên Huế	Đa khoa									0					
	BV Mắt TT-Huế	23.5	63.47	4	90.97	23.5	66.59	4	94.09	3.12					
TP Đà Nẵng	Đa khoa				88.2				91.7	3.5	25	59.14	5	89.14	0.94
	Chuyên khoa				89.21				97.3	8.09					
Quảng Nam	Đa khoa	25			70.7	24.5	63.09		87.59	16.89					
	BVNhi Q.Nam	25			66.57	24	49.69		70.69	4.12					
Quảng Ngãi	Đa khoa				78.88				80.02	1.14					
	Chuyên khoa				72.85				79.25	6.4					
Bình Định	Đa khoa	24.5	55.9	5	85.4	24.5	64.23	5	93.73	8.33					
	Chuyên khoa	25	60	5	90	24.5	63.39	5	92.89	2.89					

Đơn vị		Tự chăm				Chăm chéo				Chênh lệch chăm chéo, tự chăm	Thăm định				Chênh lệch thăm định, tự chăm
		Hành Chính	Hài lòng	Điểm cộng, trừ	Tổng Công	Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng cộng		Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng Cộng	
Phú Yên	Đa khoa	25	56.1	5	86.1	25	67.4	5	97.4	11.3					
	Chuyên khoa	25	62.67	5	92.67	23.5	68.72	2	94.22	1.55					
Khánh Hoà	Đa khoa	23.75	55.09	4.5	83.34	23.75	67.02	4	94.77	11.43	23.5	60.63	4	88.13	4.79
	Chuyên khoa	23.25	63.07	1	87.32	25	68.58	3	96.58	9.26					
Ninh Thuận	Đa khoa	25	57	5	87	25	63.82	5	93.83	6.83	25	64.23	5	94.23	7.23
	BV Lao BP NT	25	64.62	4	93.62	25	68.15	2	95.15	1.53					
Gia Lai	Đa khoa	23.5	58.38	2	83.88				89.93	6.05					
	BV YHCT GL	24	57.4		81.4				88.91	7.51					
Kon Tum	Đa khoa	25	43.7	5	73.7	25	50.47	5	80.47	6.77					
	Chuyên khoa	25	68.31	4	97.31	25	59.48	1	85.48	-11.83					
Đak Lak	Đa khoa	20	41.5		61.5	19	43.5		62.5	1					
	Chuyên khoa	25	61.035		86.035	24	66.9		90.9	4.865					
Đak Nông	Đa khoa	24.5	43.9	4.5	72.9	24.5	49.3	4.5	78.3	5.4					
	Chuyên khoa														
Lâm Đồng	Đa khoa	23.25	37.16	3	63.41	23.5	63.8	3	90.3	26.89	23.5	56.48	3	82.98	19.57
	Chuyên khoa	23	63.5	0	86.5	24	68.19	2	94.19	7.69					
Bình Thuận	Đa khoa	22.75	48.23	4	74.98	19.5	57.52	4	81.02	6.04					
	YHCT	24	54.77	0	78.77	23.5	58.96	2	84.46	5.69					
Hồ Chí Minh	BV Gia Định	25	63.34	5	93.34	25	68.36	5	98.36	5.02					
	Bv Hùng Vương	24.75	63.55	5	93.3	25	64.01	5	94.01	0.71					
Bình Phước	Đa khoa	23.5	35.66	3	62.17	23.25	54.73	3	80.98	18.81					
	Chuyên khoa	16.5	50.6	4	71.1	19	58.7	4	81.7	10.6					
Bình Dương	Đa khoa	25	60.25	5	90.25	25	65.13	5	95.13	4.88					
	PHCN	25	62.16	5	92.16	25	68.33	5	98.33	6.17					
Tây Ninh	Đa khoa	24	63.77	3	90.77	24	55.58	3	82.58	-8.19					
	YHCT	25	63.83	5	93.83	24.5	65.15	5	94.65	0.82					
Đồng Nai	Đa khoa	24.75	61.45	5	91.2	24.5	65.62	4	94.12	2.92					
	YDCT	24.25	47.25	0	71.5	23	66.16	4	93.16	21.66	24.25	56.38	4	84.63	13.13
Bà Rịa - Vũng Tàu	Đa khoa	25	64.635	3	92.635	23.25	63.1	5	91.35	-1.285					
	Chuyên khoa	25	66.9	5	96.9	24.25	66.29	5	95.54	-1.36					
Long An	Đa khoa	24.8	61.3	0	86.1	24.8	67	3	94.8	8.7					
	Chuyên khoa	23.5	62.1		85.6	25	61.19		86.19	0.59					
Đồng Tháp	Đa khoa	22.75	49.3	1	73.05	23.75	55.81	2	81.56	8.51					
	Chuyên khoa	19.5	63.84	0	83.34	20.75	69.2		89.85	6.51					
An Giang	Đa khoa	25	69.01	3	97.01	25	68.27	3	96.27	-0.74					
	BV Sản Nhi AG	24,5	46,16	2	70.66	23.5	66.38	-2	87.88	17.22					

Đơn vị		Tự chấm				Chấm chéo				Chênh lệch chấm chéo, tự chấm	Thăm định				Chênh lệch thăm định, tự chấm
		Hành Chính	Hài lòng	Điểm cộng, trừ	Tổng Cộng	Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng cộng		Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng Cộng	
Tiền Giang	Đa khoa	25	65.7	3	93.7	25	66.18	3	94.18	0.48					
	BV YHCT TG	21	60.02	2	83.02	19.5	63.18	2	84.68	1.66					
Bến Tre	Đa khoa	25	56.5	2	83.5	25	64.64	5	94.64	11.14	25	59.75	4	88.75	5.25
	Chuyên khoa	25	62.9	4	91.9	25	67.58	4	96.58	4.68					
Trà Vinh	Đa khoa	23.75	52.9	3	79.65	23.75	54.43	3	81.18	1.53					
	Chuyên khoa	25	62.6	3	90.6	25	56.58	3	84.58	-6.02					
Vĩnh Long	Đa khoa	24.5	47.39	4	75.89	21.5	55.63	3	80.13	4.24	24.5	43.85	2	70.35	-5.54
	Bv Lao và phổi	25	69.81	3	97.81	25	65.06	3	93.06	-4.75					
Cần Thơ	Đa khoa	25	66.73	5	96.73	25	63.27	5	93.27	-3.46	25	60.94	5	90.94	-5.79
	Chuyên khoa	24.5	63.95	5	93.45	24.5	65.06	5	94.56	1.11					
Hậu Giang	Đa khoa	25	63.7	5	93.7	25	62.63	5	92.63	-1.07					
	Chuyên khoa	25	49.65	3	77.65	25	65.79	3	93.79	16.14					
Sóc Trăng	Đa khoa	25	60	5	90	25	66	4	95	5					
	BVĐK 30/4	24.5	68.5	0	93	22.25	64	2	88.25	-4.75					
Kiên Giang	Đa khoa	22	47.56	5	74.56	22	56.55	5	83.55	8.99					
	BVYHCT KG	25	62.19	5	92.19	20	63.2	5	88.2	-3.99					
Bạc Liêu	Đa khoa	19	49.8	4.5	73.3	22	64	4.5	90.5	17.2					
										0					
Cà Mau	Đa khoa	25	57.56	5	87.56	25	64.61	3	92.61	5.05					
	BV Sản Nhi CM	25	61.41	5	91.41	25	68.1	1	94.07	2.66					
c bệnh viện trực thuộc															
	BV Bạch Mai	25	56.6	5	86.6	23	62.9		85.9	-0.7					
	BV Chợ Rẫy	25	57.9	0	82.9	23.5	61.4	3	87.9	5					
	BV TW Huế	22.25	63.4	5	90.65	22.25	65.16	5	92.41	1.76					
	BVĐKTƯ Thái Nguyên	25	62.6	4.5	92.1	24.5	62.6	4.5	91.6	-0.5					
	BVĐKTƯ Cần Thơ	24	60.81	5	89.81	23	61.31	4	88.31	-1.5	23.5	58.42	5	86.92	-2.89
	BVĐKTƯ Quảng Nam	25	65.42	2	92.42	25	68.33	2	95.33	2.91					
	BV VN Thụy Điển Ưông Bí	25	61.64	5	91.64	25	61.6	5	91.6	-0.04					
	BVHN VN Cu Ba Đông Hới	24.25	62.3	5	91.55	24.25	66.3	5	95.55	4					
	BVHN Việt Đức	22.5	42.1		64.6	22.75	60.69	3	86.44	21.84	23.75	55.16	5	83.91	19.31
	Bệnh viện E	24.5	55.6	5	85.1	25	58.4	4.5	87.9	2.8					
	BV Hữu Nghị	25	66.5	5	91.5	25	63.5	5	93.5	2					
	BV Thống Nhất	23.3	62.1		85.4	24.5	62		86.5	1.1					
	BV C Đà Nẵng	23.75	60.1		83.85	23.75	63.9		87.65	3.8	23.25	59.35	2.5	85.1	1.25
	Bệnh viện K	23.5	54.09	5	82.59	24.5	55.3	5	84.8	2.21					
	BV Nhi TW	25	64.5	3	92.5	25	64.73	3	92.73	0.23					

Đơn vị	Tự chấm				Chấm chéo				Chênh lệch chấm chéo, tự chấm	Thấm định				Chênh lệch thấm định, tự chấm
	Hành Chính	Hài lòng	Điểm cộng, trừ	Tổng Công	Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng cộng		Hành chính	Hài lòng	Điểm cộng	Tổng Công	
BV Phụ sản TW	24.5	51.72	5	81.22	24.5	52.62	5	82.12	0.9					
BV Mắt TW	24	64.2	5	93.02	24	66.33	5	95.33	2.31					
BV Tai-Mũi-Họng TW	25	60.55	2	85.55	22	60.14	2	84.14	-1.41					
BV Nội tiết TW	25	64.7	3	92.7	24	66.89	4	94.89	2.19					
BV RHM TWHN	25	66.78	5	96.78	25	65.4	5	95.4	-1.38					
BV RHM TWTPHCM	25	61.96	5	91.7	25	61.19	5	91.19	-0.51					
BV 71 TW	23.5	67.5	0	91	23	57.54	2	82.54	-8.46	23	65.04	2	90.04	-0.96
BV 74 TW	24.5	66.69	3	94.19	24.5	69.56	3	97.06	2.87					
BV Phổi TW	25	56.8	4	85.8	25	58.6	4.5	88.1	2.3					
BV Tâm thần TW1	21.75	69.08	1	91.83	21.75	68.97	1	91.72	-0.11					
BV Tâm thần TW 2	20.25	66		86.25	20	58.6		78.6	-7.65					
BV Phong-DLTW Quy Hòa	23.75	66.3	5	95.05	23.75	65.2	5	93.95	-1.1					
BV Phong-DLTW Quỳnh Lập	25	65.05	3	93.05	22.75	64.73	3	90.48	-2.57					
BV Điều dưỡng PHCN TW	25	62.63	5	92.63	25	61.35	5	91.35	-1.28	23.5	65.3	2	90.8	-1.83
BV Bệnh NĐ TƯ	25	67.8	3	95.8	25	66.7	3	94.7	-1.1					
BV Da liễu TW	25	58.9	3	86.9	25	63	3	91	4.1					
BV Lão khoa TW	21	70	2	93	20.25	69	2	91.25	-1.75					
BV YHCT TƯ	25	69		94	23	66	4	93	-1					
BV Châm cứu TƯ	24	65.5	3.5	93	23	64	3.5	90.5	-2.5					
Viện HMTW	24	63.67	5	92.67	22.5	68.74	5	96.24	3.57					
re thuộc trường Đại học, Học viện									0					
BV ĐHY Hà Nội	23.75	52.53	3	79.28	24.5	55.55	5	85	5.72					
BV ĐHYD TPHCM	25	68	5	98	25	67.59	5	97.59	-0.41					
BV ĐHYD Hải Phòng	25	58	5	88	23	53.45	5	81.45	-6.55					
BV ĐHYD Thái Bình	24.5	52.5	5	82	24.5	53.75	5	83.25	1.25					
BV ĐHYD Cần Thơ	23.5	66.5	2	92.5	23.5	63.1	2	88.6	-3.9	23.5	58.38	2	83.88	-8.62
BV ĐHKYT Hải Dương	25	64.6	5	94.6	25	65.2	5	95.23	0.63					
Bệnh viện Tuệ Tĩnh	25	63.6	3	91.6	24.5	62.2	3	89.7	-1.9					