UBND TỈNH KON TUM
SỞ Y TẾ

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

Số: 986 /BC-SYT

Kon Tum, ngày 04 tháng 4 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả đánh giá, phúc tra kết quả tự kiểm tra chất lượng bệnh viện tại các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2022

Căn cứ Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29 tháng 11 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế năm 2022; Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng,

Sở Y tế tỉnh Kon Tum đã tiến hành đánh giá, phúc tra kết quả tự kiểm tra của các đơn vị năm 2022, kết quả cụ thể như sau:

1. Nội dung: Phúc tra kết quả tự kiểm tra, đánh giá của các đơn vị theo quy định tại Quyết định số 3186/QĐ-BYT.

2. Thành phần tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá

- Đại diện lãnh đạo Sở Y tế: Trưởng đoàn kiểm tra.

- Các thành viên Tổ đánh giá chất lượng bệnh viện theo Quyết định số 1107/QĐ-SYT ngày 29 tháng 9 năm 2017 của Giám đốc Sở Y tế (Danh sách đánh giá viên và mã đánh giá viên do Bộ Y tế cấp: Phụ lục I kèm theo).

- Tổ khảo sát hài lòng của người bệnh của Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi, Bệnh viện Y Dược cổ truyền – Phục hồi chức năng.

3. Thời gian: Từ ngày 06/3/2023 đến ngày 15/3/2023.

4. Kết quả kiểm tra:

4.1. Đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam 2.0:

a) Kết quả phúc tra:

Đơn vị	Điểm tự chấm			Điểm phúc tra		
	Tổng điểm	Điểm nhân hệ số	Điểm trung bình	Tổng điểm	Điểm nhân hệ số	Điểm trung bình
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	278	303	3,37	275	300	3,33
Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	252	271	3,04	255	274	3,08

Đơn vị	Điểm tự chấm			Điểm phúc tra		
	Tổng điểm	Điểm nhân hệ số	Điểm trung bình	Tổng điểm	Điểm nhân hệ số	Điểm trung bình
Bệnh viện Y Dược cổ truyền - PHCN	196	211	2,48	189	204	2,4
TTYT huyện Đăk Glei	209	229	2,57	209	228	2,56
TTYT huyện Đăk Hà	219	238	2,67	210	229	2,57
TTYT huyện Đăk Tô	224	242	2,72	221	239	2,69
TTYT huyện Ia H'Drai	201	221	2,48	177	195	2,19
TTYT huyện Kon Plông	218	234	2,63	214	231	2,6
TTYT huyện Kon Rẫy	212	228	2,56	211	227	2,55
TTYT huyện Tu Mơ Rông	220	239	2,69	220	237	2,72
TTYT huyện Sa Thầy	228	245	2,75	221	238	2,67

Một số đơn vị điểm tự chấm thấp hơn so với Đoàn phúc tra, nguyên nhân khi tự chấm thời điểm tháng 12/2023, khi tiến hành phúc tra vào tháng 3/2023 nên đơn vị đã thực hiện một số cải tiến, bên cạnh đó các đơn vị tự chấm điểm chất lượng bệnh viện tương đối sát với thực tế nên kết quả phúc tra không có nhiều chênh lệch, trừ Trung tâm Y tế huyện Ia H'Drai là đơn vị có số điểm tự chấm chênh lệch so với phúc tra (13,55%).

b) Kết quả phúc tra mức chất lượng các đơn vị:

Đơn vị	Tổng số tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	83	0	4	50	28	1
Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	82	1	8	54	19	0
Bệnh viện YDCT – PHCN	78	8	30	39	1	0
Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei	82	1	35	46	0	0
Trung tâm Y tế huyện Đăk Hà	82	2	35	42	3	0
Trung tâm Y tế huyện Đăk Tô	82	1	28	48	5	0
Trung tâm Y tế huyện Ia H'Dai	82	21	27	34	0	0
Trung tâm Y tế huyện Kon Plông	82	1	32	47	2	0
Trung tâm Y tế huyện Kon Rẫy	82	2	33	45	2	0
Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông	82	0	29	48	5	0
Trung tâm Y tế huyện Sa Thầy	82	0	30	47	5	0

Trung tâm Y tế huyện Ia H'Drai là đơn vị có nhiều tiêu chí mức 1 nhất, nguyên nhân do cơ sở hạ tầng đang được xây dựng, nhân lực thiếu, chưa triển khai được nhiều hoạt động.

c) Nhận xét, đánh giá chung:

- Nhìn chung, mức chất lượng bệnh viện tại các đơn vị có sự cải thiện, tuy nhiên không nhiều; một số đơn vị điểm chất lượng giảm hơn so với lần đánh giá trước do cơ sở hạ tầng xuống cấp không sửa chữa kịp thời; tình trạng thay đổi vị trí nhân viên y tế hoặc nhân viên y tế nghỉ việc khiến nội dung phụ trách bị gián đoạn, không liên tục; không duy trì được các hoạt động khiến mức chất lượng giảm.

- Tại nhiều đơn vị, một số tiêu chí chất lượng không có sự cải thiện, đặc biệt là các tiêu chí thuộc phần chuyên môn (phần C), nguyên nhân :

+ Tiêu chí C4. Bố trí chuyên trách kiểm soát nhiễm khuẩn (KSNK), tỷ lệ mạng lưới KSNK, hội đồng KSNK đào tạo đúng quy định; xây dựng, thống kê các chỉ số về KSNK, cập nhật các quy định mới về KSNK theo các văn bản hướng dẫn của Bộ Y tế.

+ Tiêu chí C5. Tập trung vào việc triển khai danh mục kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh, các kỹ thuật mới còn hạn chế; chưa triển khai bộ công cụ giám sát tuân thủ các quy trình chuyên môn.

+ Tiêu chí C6. Việc sáp nhập phòng Điều dưỡng chưa cập nhật được các vị trí, xây dựng bản mô tả công việc phù hợp, đảm bảo cho các hoạt động; triển khai xây dựng kế hoạch chăm sóc người bệnh cấp I, cấp II của điều dưỡng và thể hiện trong hồ sơ bệnh án.

+ Tiêu chí C7. Thiếu chuyên trách dinh dưỡng tiết chế được đào tạo dinh dưỡng lâm sàng; chưa cung cấp được suất ăn bệnh lý cho người bệnh. Một số đơn vị chưa đánh giá tình trạng dinh dưỡng của người bệnh; tài liệu truyền thông, tư vấn còn hạn chế.

+ Tiêu chí C8. Chưa thực hiện được công tác ngoại kiểm; việc triển khai Bộ tiêu chí chất lượng phòng xét nghiệm còn hạn chế. Không có kinh phí hiệu chuẩn, bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị.

+ Tiêu chí C9. Thiếu một số điều kiện đảm bảo tiêu chuẩn kho lưu giữ thuốc an toàn.

+ Tiêu chí C10. Một số đơn vị không có đề tài nghiên cứu khoa học; đề tài NCKH chưa đóng góp vào công tác quản lý, cải tiến chất lượng bệnh viện.

+ Tiêu chí đặc thù: Một số đơn vị chưa có bác sĩ chuyên khoa Sản, chuyên khoa Nhi, chưa có hoặc tỷ lệ điều dưỡng được đào tạo chuyên khoa Nhi còn thấp.

4.2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế:

a) Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú:

Tên đơn vị	Tổng điểm TB người dùng chọn	Tỷ lệ hài lòng chung	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	Chỉ số hài lòng toàn diện
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	4,34	94,48%	91,71	100,0%	84,44%
Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	4,61	99,89%	94,24	100,0%	96,55%
Bệnh viện Y Dược cổ truyền - PHCN	4,44	99,57%	84,03	100,0%	90,00%
TTYT huyện Đăk Glei	4,16	89,07%	88,52	100,0%	38,71%
TTYT huyện Đăk Hà	4,38	91,08%	91,17	93,3%	63,33%
TTYT huyện Đăk Tô	4,19	95,70%	93,33	100,0%	86,67%
TTYT huyện Ia H'Drai	3,99	82,80%	88,48	100,0%	47,62%
TTYT huyện Kon Plông	4,58	99,38%	89,81	100,0%	90,32%
TTYT huyện Kon Rẫy	4,39	100%	93,87	100,0%	100,00%
TTYT huyện Sa Thầy	4,44	95,48%	96,83	100,0%	93,33%
TTYT huyện Tu Mơ Rông	4,42	99,13%	93,04	100,0%	92,31%

b) Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú:

LOẠI THỐNG KÊ	Tổng điểm TB người dùng chọn	Tỷ lệ hài lòng chung	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	Chỉ số hài lòng toàn diện
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	4,81	100%	95,64	100%	100%
Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	4,39	92,90%	91,52	100%	84,0%
Bệnh viện Y Dược cổ truyền - PHCN	4,25	100%	85,53	100%	100%
TTYT huyện Đăk Glei	3,87	84,81%	91,75	100%	33,33%
TTYT huyện Đăk Hà	4,15	91,88%	90,74	96,8%	58,06%
TTYT huyện Đăk Tô	4,31	99,78%	91,23	100%	93,33%
TTYT huyện Ia H'Drai	3,80	64,52%	76,67	100%	23,81%
TTYT huyện Kon Plông	4,45	96,18%	89,44	100%	44,44%
TTYT huyện Kon Rẫy	4,20	98%	91,59	100%	65,63%
TTYT huyện Sa Thầy	4,34	89,78%	89,50	100%	60,00%
TTYT huyện Tu Mơ Rông	4,37	98,60%	95,30	100%	73,33%

c) Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế:

LOẠI THỐNG KÊ	Tổng điểm TB người dùng chọn	Tỷ lệ hài lòng chung	Chỉ số hài lòng toàn diện
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	3,91	8168%	28,0%
Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	3,95	81,16%	43,8%
Bệnh viện Y Dược cổ truyền - PHCN	3,72	70%	23,3%
TTYT huyện Đăk Glei	3,59	60,45%	10,0%
TTYT huyện Đăk Hà	3,93	81,89%	26,7%
TTYT huyện Đăk Tô	3,95	74,47%	30,0%
TTYT huyện Ia H'Drai	3,91	77,46%	16,7%
TTYT huyện Kon Plông	3,91	85,61%	43,3%
TTYT huyện Kon Rẫy	4,05	91%	30,0%
TTYT huyện Sa Thầy	4,09	95,76%	43,3%
TTYT huyện Tu Mơ Rông	4,16	84,47%	30,0%

Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại một số đơn vị (Bệnh viện YDCT-PHCN, TTYT các huyện Đăk Glei, Đăk Tô, Ia H'Drai) tương đối thấp (dưới 80%); trong các nội dung khảo sát, nội dung có điểm thấp nhất là phần C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi, tiếp đến là hài lòng phần D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (chi tiết theo Phụ lục 2).

4.3. Kiểm tra công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19:

Các hoạt động phòng, chống dịch COVID-19 mặc dù tiếp tục được duy trì; các bệnh viện đều thiết lập khu vực cách ly điều trị người mắc COVID-19 và tuân thủ các quy định về kiểm soát nhiễm khuẩn.

4.4. Kiểm tra tình hình áp dụng Công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh:

- 100% các bệnh viện, trung tâm Y tế huyện được kiểm tra đã triển khai đơn thuốc điện tử; hiện đã có thể xuất đơn theo quy định.

- Một số đơn vị đã đặt lịch khám bệnh qua Trang thông tin điện tử, tuy nhiên mức độ sử dụng chưa cao.

- 100% các bệnh viện, trung tâm Y tế huyện chưa triển khai hồ sơ bệnh án điện tử.

4.5. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước (theo 07 nội dung tại hướng dẫn tại Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế):

- Có 06 đơn vị gửi đầy đủ, đúng hạn theo yêu cầu, gồm: Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi, Bệnh viện Y Dược cổ truyền – PHCN, Trung tâm Y tế các huyện Ia H'Drai, Đăk Tô, Đăk Hà, Kon Rẫy.

- Có 03 đơn vị gửi trễ so với yêu cầu: TTYT các huyện Tu Mơ Rông, Kon Plông, Đăk Glei.

- Có 02 đơn vị không gửi đầy đủ góp ý: Bệnh viện Đa khoa tỉnh và TTYT huyện Sa Thầy.

Tổng số điểm đạt được của 07 nội dung

TT	Đơn vị	Kết quả điểm chung (300 điểm)
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	218,455
2	Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	213,874
3	Bệnh viện Y Dược cổ truyền - PHCN	162,382
4	TTYT huyện Đăk Glei	171,352
5	TTYT huyện Đăk Hà	185,671
6	TTYT huyện Đăk Tô	176,276
7	TTYT huyện Ia H'Drai	151,737
8	TTYT huyện Kon Plông	168,153
9	TTYT huyện Kon Rẫy	178,593
10	TTYT huyện Sa Thầy	192,117
11	TTYT huyện Tu Mơ Rông	170,876

5. Đề xuất, kiến nghị đối với các Bệnh viện, TTYT huyện trực thuộc Sở Y tế:

- Các bệnh viện, TTYT huyện trên cơ sở các ý kiến góp ý của Đoàn kiểm tra, phúc tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, xây dựng kế hoạch cụ thể về công tác quản lý, cải tiến chất lượng để triển khai thực hiện trong năm 2023. Bên cạnh đó, cần có biện pháp duy trì các mức chất lượng đã đạt được, tránh để tình trạng giảm mức chất lượng. Tiến hành các cải tiến chất lượng cụ thể trên cơ sở thực trạng nguồn lực của đơn vị. Phát huy những ưu điểm, xác định các dịch vụ ưu tiên, lĩnh vực can thiệp.

- Tăng cường công tác thực hiện Bộ tiêu chí chất lượng xét nghiệm, phấn đấu đạt mức chất lượng tối thiểu; đối với bệnh viện hạng II cần phấn đấu nâng mức chất lượng từ mức 2 lên mức 3.

- Đẩy mạnh phát triển danh mục kỹ thuật, trong đó tập trung phát triển các kỹ thuật trong khả năng, nhu cầu của người dân và mô hình bệnh tật; phát triển những nội dung, lĩnh vực đã có sẵn nguồn nhân lực, phương tiện, thiết bị… để có thể triển khai được ngay. Nghiên cứu lĩnh vực mũi nhọn để phát triển; đào tạo nâng cao tay nghề cho lĩnh vực phát triển; quan tâm đến đào tạo trong quy hoạch của bệnh viện, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên y tế.

- Tăng cường đẩy mạnh triển khai cung cấp dịch vụ y dược cổ truyền, phục hồi chức năng; sử dụng có hiệu quả hệ thống ô xy lỏng được đầu tư cho các đơn vị thông qua triển khai có hiệu quả các dịch vụ y tế liên quan.

- Đối với các nội dung, lĩnh vực cần sự đầu tư lâu dài cần xác định lộ trình, xây dựng kế hoạch để từng bước khắc phục, hướng đến phấn đấu không còn tiêu chí mức 1, giảm tiêu chí mức 2 và 3, tăng số lượng tiêu chí mức 4, mức 5 của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện.

- Tiến hành nghiên cứu đánh giá cụ thể sự hài lòng của nhân viên y tế, phát hiện và phân tích rõ nội dung nào nhân viên y tế chưa hài lòng để tiếp tục cải thiện sự hài lòng.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong khám bệnh, chữa bệnh; cung cấp dịch vụ y tế; quản lý và cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Tuân thủ các quy định liên quan đến phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước.

Trên đây là báo cáo kết quả kiểm tra, phúc tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2022, Sở Y tế tỉnh Kon Tum báo cáo đến Cục Quản lý khám, chữa bệnh biết, theo dõi; gửi các bệnh viện, TTYT TTYT huyện trực thuộc Sở Y tế biết, tiến hành các giải pháp quản lý, cải tiến chất lượng trong năm 2023./.

Nơi nhận:
- Cục Quản lý khám, chữa bệnh;
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế;
- Các phòng thuộc Sở Y tế;
- Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVYD.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HOÀ X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ Y TẾ
TỈNH KON TUM

Trần Ái

Phụ lục I

KẾT QUẢ PHÚC TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2022 CỦA SỞ Y TẾ TỈNH KON TUM

(Kèm theo Báo cáo số /BC-SYT ngày /4/2023 của Sở Y tế tỉnh Kon Tum)

Mục điểm	Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	Bệnh viện Y Dược cổ truyền - PHCN	TTYT huyện Đăk Glei	TTYT huyện Đăk Hà	TTYT huyện Đăk Tô	TTYT huyện Ia H'Drai	TTYT huyện Kon Plông	TTYT huyện Kon Rẫy	TTYT huyện Sa Thầy	TTYT huyện Tu Mơ Rông
1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	20	20	20	20	10	5	20	10	20	20	5
2. Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng *											
Điểm chất lượng BV trung bình	3.33	3.08	2.4	2.56	2.57	2.69	2.19	2.6	2.55	2.67	2.71
Điểm chất lượng BV có hệ số	99.9	92.4	72	76.8	77.1	80.7	65.7	78	76.5	80.1	81.3
3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế											
3.1. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Nội trú	94.5	99.9	99.6	89.1	90.8	95.7	82.8	99.4	100.0	95.5	99.1
3.2. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Ngoại trú	100.0	92.9	100.0	84.8	91.9	99.8	64.5	96.2	97.9	89.8	98.6
3.3.Tỷ lệ % hài lòng Nhân viên	81.7	81.2	69.3	59.4	81.9	74.5	77.1	85.6	91.3	95.8	84.5
4. Kiểm tra công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19											
4.1. Có rà soát đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến ít nhất 6 lần trong năm	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
4.2. Kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn											
Điểm đạt	162	148	130	125	116	127	116	122	130	129	127
* Số điểm không áp dụng	0	0	10	11	0	15	28	28	4	0	11
Điểm đạt của Bộ tiêu chí	9.939	9.08	8.497	8.224	7.117	8.581	8.593	9.037	8.176	7.914	8.355

Mục điểm	Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	Bệnh viện Y Dược cổ truyền - PHCN	TTYT huyện Đăk Glei	TTYT huyện Đăk Hà	TTYT huyện Đăk Tô	TTYT huyện Ia H'Drai	TTYT huyện Kon Plông	TTYT huyện Kon Rẫy	TTYT huyện Sa Thầy	TTYT huyện Tu Mơ Rông
5. Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19 và người bệnh khác											
5.1. Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên.	10	10	0	10	10	10	0	10	10	10	5
5.2. Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực theo Đề án 3616.	10	10	0	0	10	0	0	0	0	10	0
6. Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	15	15	5	5	15	15	5	5	5	10	15
7. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	16	20	20	18	20	20	20	18	20	16	18
Kết quả điểm chung (300 điểm)	**218.46**	**213.87**	**162.38**	**171.35**	**185.67**	**176.28**	**151.74**	**168.15**	**178.59**	**192.12**	**170.88**
Xếp hạng điểm chung	**1**	**2**	**10**	**7**	**4**	**6**	**11**	**9**	**5**	**3**	**8**
Xếp hạng điểm chất lượng bệnh viện	**1**	**2**	**10**	**8**	**7**	**4**	**11**	**6**	**9**	**5**	**3**

Phụ lục II

KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ THỜI ĐIỂM THÁNG 3/2023 CỦA SỞ Y TẾ TỈNH KON TUM

(Kèm theo Báo cáo số /BC-SYT ngày /4/2023 của Sở Y tế tỉnh Kon Tum)

TT	Loại thống kê	Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum	Bệnh viện ĐKKV Ngọc Hồi	Bệnh viện Y Dược cổ truyền-PHCN	TTYT huyện Đăk Glei	TTYT huyện Đăk Hà	TTYT huyện Đăk Tô	TTYT huyện Ia H'Drai	TTYT huyện Kon Plông	TTYT huyện Kon Rẫy	TTYT huyện Sa Thầy	TTYT huyện Tu Mơ Rông
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	3,90	3,95	3,71	3,59	3,92	3,59	3,91	3,91	4,05	4,08	4,15
2	Tỷ lệ hài lòng chung	81,32	81,15	70,07	60,45	81,89	60,45	77,46	85,60	91,36	95,75	84,46
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4,01	A: 4,05	A: 3,81	A: 3,63	A: 3,72	A: 3,63	A: 3,69	A: 3,88	A: 4,02	A: 4,10	A: 4,22
		B: 4,05	B: 4,01	B: 3,90	B: 3,69	B: 4,02	B: 3,69	B: 4,18	B: 3,98	B: 4,20	B: 4,13	B: 4,30
		C: 3,68	C: 3,87	C: 3,46	C: 3,42	C: 3,93	C: 3,42	C: 3,87	C: 3,85	C: 3,90	C: 4,05	C: 4,00
		D: 3,90	D: 3,89	D: 3,75	D: 3,61	D: 3,95	D: 3,61	D: 3,85	D: 3,97	D: 4,05	D: 4,06	D: 4,12
		E: 3,93	E: 3,94	E: 3,72	E: 3,68	E: 4,00	E: 3,68	E: 3,94	E: 3,89	E: 4,13	E: 4,08	E: 4,19
4	E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	86,27	85,41	80	66,66	90	66,66	75	86,66	93,33	100	83,33
5	E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	90,19	83,33	70	56,66	90	56,66	83,33	90	100	96,66	83,33
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	27,45	43,75	23,33	10	26,66	10	16,66	43,33	30	43,33	30
-	Tổng số phiếu được phân tích	51	48	30	30	30	30	24	30	30	30	30