

Số: /BC-SYT

Kon Tum, ngày tháng 11 năm 2023

## BÁO CÁO

### Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công tại tỉnh Kon Tum năm 2023

Căn cứ Quyết định số 1328/QĐ-UBND ngày 22 tháng 11 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc ban hành Tiêu chí, quy trình và thực hiện việc lấy ý kiến về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Kon Tum, Sở Y tế tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2023, kết quả cụ thể như sau:

#### 1. Nội dung:

##### 1.1. Đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công, cụ thể:

- Đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công liên quan đến các dịch vụ an toàn thực phẩm.

- Đo lường mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ y tế công tại Văn phòng Sở Y tế (*cấp Giấy phép hoạt động, cấp Chứng chỉ hành nghề, thẩm định và phê duyệt danh mục kỹ thuật*).

##### 1.2. Đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công, cụ thể:

- Khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện có giường bệnh.

- Khám bệnh, chữa bệnh nội trú tại Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện có giường bệnh.

#### 2. Đối tượng, chọn mẫu và phương pháp thu thập số liệu:

##### 2.2. Phương pháp thu thập số liệu:

- Trên cơ sở mẫu thu thập số liệu được thiết kế trên Google Form, các đơn vị in mã QR để khảo sát người dân, cụ thể (*theo phụ lục gửi kèm*).

- Người dân sử dụng dịch vụ sử dụng điện thoại thông minh để quét mã QR, đăng nhập và trả lời các câu hỏi phỏng vấn. Trường hợp không có điện thoại, nhân viên y tế sử dụng điện thoại để hỗ trợ người dân.

- Đối với dịch vụ hành chính công, căn cứ danh sách người dân sử dụng, cán bộ khảo sát gửi link khảo sát đến người dân để tham gia khảo sát, trả lời các câu hỏi.

### **2.3. Cách thức xác định tỷ lệ hài lòng:**

- Xác định Chỉ số hài lòng theo từng thành phần: được xác định bằng Tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và rất hài lòng theo từng thành phần chia cho tổng số câu trả lời của người được khảo sát, phỏng vấn (*không bao gồm các trường hợp chọn phương án trả lời: Không sử dụng dịch vụ/Không có ý kiến*) nhân với 100%.

- Chỉ số hài lòng được xác định bằng: Tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và rất hài lòng chia cho tổng số câu trả lời của người được hỏi (*không bao gồm những người “Không có ý kiến”*) nhân với 100%.

- Chỉ số hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế công: Được tính bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng của các dịch vụ.

### **3. Thời gian tiến hành:**

- Thời gian tiến hành khảo sát: Từ 07 giờ 00 phút ngày 30/10/2023 đến hết 17 giờ 00 phút ngày 03/11/2023.

- Làm sạch, phân tích số liệu: Từ 05-10/11/2023.

- Tổng hợp, báo cáo số liệu: Từ 11-14/11/2023.

### **4. Kết quả đo lường sự hài lòng:**

#### **4.1. Sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công:**

- Tổng số người tham gia khảo sát: 60 người, trong đó có 34 người sử dụng hình thức trực tiếp chiếm 56,7%; 26 người sử dụng hình thức trực tuyến chiếm 43,3%. Có 30 người là nam, 30 người là nữ (50%). Có 37 người sử dụng dịch vụ hành chính công liên quan đến các dịch vụ an toàn thực phẩm và 23 người sử dụng dịch vụ liên quan đến cấp Giấy phép hoạt động, Chứng chỉ hành nghề.

- Kết quả khảo sát hài lòng chung với dịch vụ y tế công:

<b>Nội dung khảo sát</b>	<b>Nội hồ sơ trực tiếp</b>	<b>Nội hồ sơ trực tuyến</b>	<b>Dịch vụ y tế công</b>
Mức độ hài lòng về tiếp cận, tìm kiếm các thông tin, hướng dẫn liên quan đến dịch vụ	87,25	99,23	93,24
Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính công	96,57		96,57
Mức độ hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hành chính công	89,08		89,08
Mức độ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên	81,76		81,76

Mức độ hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ	83,33	100	91,67
<b>Mức hài lòng chung đối với dịch vụ hành chính công</b>	<b>87,60</b>	<b>99,62</b>	<b>93,61</b>

**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công là 93,61%, trong đó có 99,62% người dân nộp hồ sơ đề nghị cung cấp dịch vụ y tế công trực tuyến hài lòng và 87,6% người dân nộp hồ sơ trực tiếp (*qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công tỉnh*) hài lòng.

Trong các khía cạnh hài lòng, cao nhất có 96,57% người dân hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính công, thấp nhất là có 81,76% người dân hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên.

#### **4.2. Sự hài lòng của người bệnh khi khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập:**

Nội dung đo lường hài lòng	Tỷ lệ hài lòng của NB ngoại trú (n=877)	Tỷ lệ hài lòng của NB nội trú (n=595)
Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận	92,53	88,98
Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	91,43	91,40
Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	85,53	85,26
Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	92,34	93,11
Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ	90,76	92,97
<b>Hài lòng chung của người bệnh</b>	<b>90,52</b>	<b>90,35</b>

**Nhận xét:** Tiến hành khảo sát sự hài lòng của 877 người bệnh ngoại trú và 595 người bệnh nội trú tại các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện có giường bệnh trên địa bàn tỉnh, kết quả tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú khi khám bệnh, chữa bệnh tại các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện có giường bệnh là 90,52%, người bệnh nội trú là 90,35%.

Trong các thành phần khảo sát hài lòng của người bệnh ngoại trú, người bệnh hài lòng nhất là nội dung về khả năng tiếp cận (92,53%), thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (85,53%).

Trong các thành phần khảo sát hài lòng của người bệnh nội trú, người bệnh hài lòng nhất là nội dung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (93,11%), thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (85,26%).

#### **4.3. Tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công là 90,65%, trong đó cấu phần cụ thể:**

<b>TT</b>	<b>Dịch vụ sử dụng khảo sát</b>	<b>Số người tham gia khảo sát</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng</b>
1	Cấp Giấy phép hành nghề	8	80,73
2	Cấp Giấy phép hành nghề, Cấp Giấy phép hoạt động, Thẩm định, phê duyệt danh mục kỹ thuật cho các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh	11	95,83
3	Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh Dịch vụ ăn uống	4	94,44
4	Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện sản xuất, chế biến thực phẩm	30	98,41
5	Thẩm định, phê duyệt danh mục kỹ thuật cho các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh	7	100
6	Khảo sát hài lòng của người bệnh ngoại trú	877	90,52
7	Khảo sát hài lòng của người bệnh nội trú	595	90,35
	<b>Hài lòng chung của người dân với dịch vụ y tế công</b>	<b>1.532</b>	<b>90,65</b>

So với kết quả khảo sát sự hài lòng chung của người dân với các dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2022 là 88,6%; năm 2023 tỷ lệ hài lòng chung của người dân với các dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2023 tăng lên 90,65%.

Sở Y tế báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công năm 2023, gửi các đơn vị biết, tổng hợp./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Các phòng thuộc Sở Y tế;
- Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế;
- Trang Thông tin điện tử Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVYD.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Ái**

**Phụ lục 1**  
**Kết quả khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công**

**1. Tổng hợp chung:**

Nội dung khảo sát	Nộp hồ sơ trực tiếp	Nộp hồ sơ trực tuyến	Dịch vụ y tế công
Mức độ hài lòng về tiếp cận, tìm kiếm các thông tin, hướng dẫn liên quan đến dịch vụ	87,25	99,23	93,24
Mức độ hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính công	96,57		96,57
Mức độ hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hành chính công	89,08		89,08
Mức độ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên	81,76		81,76
Mức độ hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ	83,33	100	91,67
<b>Mức hài lòng chung đối với dịch vụ hành chính công</b>	<b>87,60</b>	<b>99,62</b>	<b>93,61</b>

**2. Đối với các dịch vụ hành chính công nộp hồ sơ trực tiếp:**

Tiêu chí khảo sát hài lòng	Số người hài lòng	Tỷ lệ hài lòng
<b>Tiếp cận dịch vụ</b>		
Bộ phận tiếp nhận hồ sơ dịch vụ dễ tiếp cận	31	91,18
Luôn có nhân viên hướng dẫn, tư vấn	29	85,29
Tiếp cận các thông tin và đăng ký dịch vụ Dịch vụ qua điện thoại, trang tin điện tử của cơ sở (website) thuận tiện	29	85,29
<b>Mức độ hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính công</b>		
Thời gian tiếp nhận, trả kết quả công khai minh bạch	32	94,12
Thủ tục hành chính đơn giản, thuận tiện	34	100
Thời gian chờ làm thủ tục minh bạch, nhanh chóng	31	91,18
Hướng dẫn phản ánh, kiến nghị, góp ý rõ ràng, thuận tiện	33	97,06
Phí, lệ phí đóng khi làm thủ tục hành chính được công khai minh bạch	34	100
Phiếu hẹn trả kết quả được cung cấp đầy đủ thông tin, rõ ràng, minh bạch	33	97,06
<b>Mức độ hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hành chính công</b>		
Phòng/sảnh chờ sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	31	91,18
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người sử dụng Dịch vụ hành chính công và sử dụng tốt.	32	94,12
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động	30	88,24

<b>Tiêu chí khảo sát hài lòng</b>	<b>Số người hài lòng</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng</b>
thường xuyên.		
Phòng chờ có các phương tiện giúp tạo tâm lý thoải mái cho người sử dụng dịch vụ (như tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...)	29	85,29
Có sẵn giấy và bút để hỗ trợ, phục vụ cho người dân khi làm các thủ tục hành chính	31	91,18
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	29	85,29
Bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	30	88,24
<b>Mức độ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên</b>		
Nhân viên tiếp nhận hồ sơ tiếp đón, hướng dẫn làm thủ tục niềm nở, nhiệt tình	29	85,29
Nhân viên tiếp nhận hồ sơ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	27	79,41
Nhân viên bảo vệ... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	27	79,41
Được nhân viên cung cấp dịch vụ hành chính công tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	27	79,41
Nhân viên thực hiện tư vấn tỉ mỉ, rõ ràng về nội dung, yêu cầu của dịch vụ	29	85,29
<b>Mức độ hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ</b>		
Kết quả được trả đúng thời gian	29	85,29
Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết	28	82,35
Kết quả dịch vụ thỏa mãn, đáp ứng yêu cầu của người dân	28	82,35

### 3. Đối với các dịch vụ hành chính công nộp hồ sơ trực tuyến

<b>Tiêu chí khảo sát hài lòng</b>	<b>Số người hài lòng</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng</b>
<b>Mức độ hài lòng về tiếp cận, tìm kiếm các thông tin, hướng dẫn liên quan đến dịch vụ</b>		
Hướng dẫn tạo tài khoản dễ hiểu, dễ áp dụng	26	100
Các bước tạo tài khoản dễ thực hiện	26	100
Cách thức tra cứu tiến độ thuận tiện, nhanh chóng	26	100
Hướng dẫn nộp phí dễ dàng, minh bạch	26	100
Tìm kiếm số điện thoại tư vấn thuận tiện	25	96,15
<b>Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ</b>		
Thời gian theo quy định xử lý hồ sơ đúng quy định	26	100
Thái độ của nhân viên thụ lý hồ sơ đúng mực, nhiệt tình	26	100
Trả Kết quả cung cấp dịch vụ thỏa mãn mong đợi	26	100
Mức độ hài lòng chung về dịch vụ được cung cấp	26	100



**Phụ lục 2**  
**Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện (công lập)**

**1. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú (n=877)**

Nội dung khảo sát hài lòng	Số người hài lòng	Tỷ lệ hài lòng
Hài lòng với các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong cơ sở y tế rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	792	91,77
Hài lòng về hành lang, lối đi trong bệnh viện bằng phẳng, dễ di chuyển	796	92,24
Hài lòng với sự chỉ dẫn kịp thời của nhân viên y tế khi bản thân có nhu cầu.	810	93,75
Hài lòng về tìm kiếm các thông tin và đăng ký khám bệnh qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện, dễ dàng.	796	92,34
Hài lòng về quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ đọc, dễ hiểu.	785	91,17
Hài lòng với quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	792	91,14
Hài lòng về việc giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	792	92,42
Hài lòng về việc được nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn làm các thủ tục khám chữa bệnh niêm nở, tận tình.	789	92,17
Hài lòng về việc người bệnh xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp, thanh toán viện phí.	786	91,50
Hài lòng về thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám bệnh.	779	91,00
Hài lòng về thời gian chờ tới lượt được bác sỹ khám.	786	91,50
Hài lòng về thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	787	91,83
Hài lòng về thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	785	91,28
Hài lòng về thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	773	90,30
Hài lòng về phòng/sảnh chờ đến lượt khám bệnh sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	727	83,95
Hài lòng về việc có đủ ghế ngồi, sử dụng tốt cho người bệnh	740	85,45
Hài lòng về việc có quạt/điều hòa hoạt động thường xuyên tại khu vực chờ đến lượt khám bệnh.	740	85,35
Hài lòng về việc khu vực chờ đến lượt khám bệnh có ti-vi, tài liệu truyền thông giáo dục sức khỏe, nước uống, wifi...	738	85,71



<b>Nội dung khảo sát hài lòng</b>	<b>Số người hài lòng</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng</b>
Hài lòng về việc được bảo đảm sự riêng tư, kín đáo khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	752	86,94
Hài lòng về nhà vệ sinh sử dụng thuận tiện, sạch sẽ.	733	85,03
Hài lòng về khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	738	86,11
Hài lòng về việc được bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp tại khu vực khám bệnh.	743	85,70
Hài lòng về nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	794	91,90
Hài lòng về nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	794	91,79
Hài lòng về việc được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	800	92,38
Hài lòng về năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng được mong đợi của bản thân.	802	92,82
Hài lòng về trang phục của nhân viên của BV/TTYT gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ	799	92,80
Hài lòng về kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của bản thân.	777	89,72
Hài lòng về việc các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích cặn kẽ khi có yêu cầu.	788	91,10
Hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế do cơ sở cung cấp	792	91,45

## **2. Sự hài lòng của người bệnh nội trú (n=595)**

<b>Nội dung khảo sát hài lòng</b>	<b>Số người hài lòng</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng</b>
Hài lòng về sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong cơ sở y tế cụ thể, dễ hiểu, dễ tìm.	525	88,384
Hài lòng về việc được cơ sở y tế thông báo rõ ràng thời gian vào thăm người bệnh.	528	89,189
Hài lòng về việc đánh số rõ ràng các tòa nhà, cầu thang, phòng bệnh trong cơ sở y tế	517	87,479
Hài lòng với lối đi, hành lang trong cơ sở y tế bằng phẳng, dễ di chuyển	522	88,325
Hài lòng với sự chỉ dẫn kịp thời của nhân viên y tế khi bản thân có nhu cầu.	540	91,525
Hài lòng về quy trình, thủ tục nhập viện được thông báo công khai, rõ ràng, thuận tiện.	542	91,246

Hài lòng về nội quy bệnh viện và các thông tin có liên quan đến điều trị nội trú được phổ biến đầy đủ, chi tiết.	541	91,385
Hài lòng với giải thích của nhân viên y tế về tình trạng bệnh của bản thân, phương pháp và dự kiến thời gian điều trị.	542	91,709
Hài lòng với giải thích, tư vấn của nhân viên y tế trước khi được chỉ định làm các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng ...	539	91,201
Hài lòng khi được công khai và cập nhật thông tin về sử dụng thuốc và chi phí điều trị.	544	92,047
Hài lòng về thủ tục chuyển khoa, chuyển viện, xuất viện, ... rõ ràng, đúng thời gian	535	90,832
Hài lòng về buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có các thiết bị phù hợp với điều kiện thời tiết như: quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa...	506	85,329
Hài lòng về giường bệnh với mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn	523	88,196
Hài lòng về nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	486	81,818
Hài lòng về được bảo đảm an toàn, trật tự, không có trộm cắp	496	83,784
Hài lòng về được cung cấp ga gối, quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	498	83,98
Hài lòng về được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	512	86,633
Hài lòng về được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	501	84,628
Hài lòng về phương tiện vận chuyển BN nội viện (xe đẩy, xe cáng, xe điện...)	496	86,261
Hài lòng về căng-tin bệnh viện sạch sẽ, chất lượng hàng hóa đảm bảo.	488	83,135
Hài lòng về khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	524	88,814
Hài lòng về bác sỹ, điều dưỡng, dược sỹ... có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	542	91,554
Hài lòng về nhân viên phục vụ (hộ lý/trợ giúp chăm sóc, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	551	93,232
Hài lòng về được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	547	92,712
Hài lòng về việc bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	554	93,739
Hài lòng về được bác sỹ thăm khám, động viên	548	93,197
Hài lòng về được nhân viên y tế tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	548	93,197
Hài lòng về không bị NVYT gợi ý bồi dưỡng, vôi vĩnh.	552	93,878
Hài lòng về trang phục của nhân viên của BV/TTYT gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ.	551	93,39
Hài lòng về được cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, đảm bảo chất lượng.	551	92,917

Hài lòng về TTB, vật tư y tế đầy đủ đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh	538	90,878
Hài lòng về kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng của bản thân.	558	94,257
Hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế mà ông/bà đã được cung cấp	552	93,243
Hài lòng về việc trước khi ra viện được nhân viên y tế nhắc lịch tái khám, hướng dẫn sử dụng thuốc, hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập hợp lý	553	93,57