

Số: /SYT-NVYD

*Đắk Lắk, ngày tháng năm 2022*

V/v nội dung tham luận về  
chất lượng y tế công lập

Kính gửi: Sở Nội vụ.

Sở Y tế nhận được Công văn số 20/SNV-CCHC&VTLT ngày 05/01/2022 của Sở Nội vụ về việc chuẩn bị nội dung tham dự Hội thảo khoa học “Cải thiện hiệu quả quản trị và cải cách hành chính công tỉnh Đắk Lắk”; theo đó đề nghị Sở Y tế chuẩn bị nội dung tham luận về chất lượng y tế công lập để báo cáo tại Hội thảo.

Sở Y tế báo cáo tham luận “Chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh công lập trên địa bàn tỉnh” với các nội dung như sau:

Dịch vụ y tế bao gồm các hoạt động được thực hiện bởi nhân viên y tế như khám chữa bệnh phục vụ bệnh nhân và gia đình người bệnh; bao gồm nhiều yếu tố như chất lượng khám của thầy thuốc, chất lượng xét nghiệm, chất lượng chẩn đoán hình ảnh, chất lượng can thiệp điều trị (đơn thuốc hoặc phẫu thuật, trị liệu...); thái độ của nhân viên y tế trong quá trình giao tiếp và chăm sóc người bệnh.

Trong năm qua, công tác khám chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh công lập được quan tâm chỉ đạo bởi lãnh đạo Tỉnh ủy, UBND tỉnh, sự hỗ trợ của các ban ngành liên quan nên có nhiều tiến bộ, cụ thể:

## **I. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH**

### **1. Tổng quan, nguồn lực (nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị) tại các cơ sở khám chữa bệnh công lập**

#### ***a) Tổ chức bộ máy khám chữa bệnh công lập***

- Tuyển tỉnh: BVĐK vùng Tây Nguyên, BV Y học cổ truyền tỉnh, BV Mắt tỉnh, BV Lao và Bệnh phổi, BV Tâm thần tỉnh, BVĐK khu vực 333.

- Tuyển huyện: BVĐK Tp. Buôn Ma Thuột, BVĐK thị xã Buôn Hồ và 13 trung tâm y tế các huyện.

- Tuyển xã: 184 trạm y tế xã, phường, thị trấn thuộc 15 huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

#### ***b) Một số chỉ tiêu y tế đạt năm 2021***

Trong năm 2021, mặc dù gặp rất nhiều khó khăn đặc biệt là tình hình dịch bệnh COVID-19 và Bạch hầu diễn biến phức tạp,... nhưng với sự nỗ lực của tập thể lãnh đạo, cán bộ công chức, viên chức, người lao động Ngành Y tế Đắk Lắk đã đạt được mục tiêu, chỉ tiêu được giao.

- Duy trì đạt Bộ tiêu chí Quốc gia về Y tế xã giai đoạn đến 2021: 100%.

- Bộ tiêu chí Nông thôn mới về Y tế đạt 100% (152/152).

Các chỉ tiêu y tế cơ bản đạt được năm 2021, cụ thể:

| TT | CHỈ TIÊU   | ĐVT       | Kế hoạch năm 2021 | Kết quả thực hiện năm 2021 |
|----|--|-----------|-------------------|----------------------------|
| 1  | Tỷ lệ trẻ em dưới 5 tuổi bị suy dinh dưỡng (cân nặng theo tuổi)  | %         | 18,20             | 18,20                      |
| 2  | Tỷ suất tử vong trẻ em dưới 1 tuổi                               | ‰         | <7                | 23                         |
| 3  | Tỷ suất tử vong trẻ em dưới 5 tuổi                               | ‰         | <21               | 34,2                       |
| 4  | Tỷ lệ xã có trạm y tế  | %         | 100,00            | 100,00                     |
| 5  | Tỷ lệ trạm y tế xã có bác sỹ phục vụ                             | %         | 100,00            | 90,81                      |
| 6  | Tỷ lệ xã đạt Bộ tiêu chí quốc gia về y tế giai đoạn đến năm 2020 | %         | 100,00            | 100,00                     |
| 7  | Tổng số giường bệnh (không tính giường bệnh TYT)                 | GB        | 4.580             | 4.580                      |
|    | <i>Tuyến tỉnh</i>  | <i>GB</i> | <i>2.020</i>      | <i>2.020</i>               |
|    | <i>Tuyến huyện, thành phố, TX</i>                                | <i>GB</i> | <i>2.560</i>      | <i>2.560</i>               |
| 8  | Số giường bệnh/vạn dân (không tính giường bệnh trạm y tế)        | GB        | 27,50             | 27,50                      |
| 9  | Số bác sỹ/vạn dân  | Bác sỹ    | 6,85              | 6,85                       |
| 10 | Tỷ số tử vong mẹ/100.000 ca đẻ sống                              |           | <45               | 45                         |
| 11 | Tỷ lệ trẻ em dưới 1 tuổi tiêm đủ các loại vắc xin                | %         | >95               | 86                         |
| 12 | Mức giảm tỷ suất sinh  | ‰         | 0,2               | 0,2                        |

## 2. Tình hình khám, chữa bệnh tại các cơ sở khám, chữa bệnh công lập

### a) Danh mục kỹ thuật tại cơ sở khám chữa bệnh công lập

- Thực hiện Thông tư 43/2013/TT – BHYT ngày 11/12/2013 của Bộ Y tế về việc quy định chi tiết phân tuyến chuyên môn kỹ thuật đối với hệ thống cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; Thông tư số 21/2015/TT – BHYT bổ sung Thông tư 43/2013/TT-BYT; các cơ sở chủ động nâng cao năng lực chuyên môn, thường xuyên bổ sung Danh mục kỹ thuật mới đề xuất Sở Y tế thẩm định và phê duyệt.

Số lượng các dịch vụ thực hiện theo phân tuyến kỹ thuật của Trung tâm y tế tuyến huyện và Trạm y tế tuyến xã ngày càng tăng, một số đơn vị đã thực hiện được nhiều kỹ thuật của tuyến trên; trên 70% người có thẻ BHYT đăng ký khám chữa bệnh ban đầu tại y tế cơ sở. 100% các Trạm y tế xã thực hiện khám chữa bệnh BHYT. Số lượt khám, chữa bệnh BHYT tại y tế cơ sở chiếm khoảng 73%. Tỷ lệ sử dụng thẻ BHYT ngày một tăng cao.

### b) Các nội dung đã triển khai về Chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh công lập

- Thực hiện công tác đào tạo cán bộ theo địa chỉ để tăng số lượng nguồn lực bác sĩ. Cử cán bộ bác sĩ đào tạo nâng cao, đến nay toàn ngành đã có Tiến sĩ bác sĩ, nhiều bác sĩ Chuyên khoa I, Chuyên khoa II về quản lý và lâm sàng.

- Cải tạo và nâng cấp, mở rộng cơ sở hạ tầng trang thiết bị theo hướng đồng bộ và hiện đại, đến nay toàn bộ các trạm y tế đều đã được xây mới, hầu hết các trung tâm y tế và bệnh viện đều bảo đảm tiêu chí xanh, sạch đẹp của Bộ Y tế. Bệnh viện đa khoa

vùng Tây Nguyên đã được xây mới và đưa vào hoạt động. Các cơ sở đều đảm bảo mỗi bệnh nhân một giường bệnh, ít khi xuất hiện tình trạng nằm ghép.

- Thực hiện Đề án 1816 của Bộ Y tế tiếp nhận đào tạo và chuyển giao kỹ thuật từ các bệnh viện tuyến Trung ương như BV Chợ Rẫy, BV Bạch Mai, BV Phụ sản Từ Dũ, Bệnh viện Nhi đồng Tp. HCM, BV Chấn thương chỉnh hình; cử cán bộ chuyển giao kỹ thuật từ BVĐK vùng Tây Nguyên và các bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh về các cơ sở khám chữa bệnh tuyến huyện. Nhờ đó nhiều đơn vị đã được chuyển giao kỹ thuật giúp giảm được tình trạng quá tải bệnh viện tuyến trên.

- Niêm yết công khai bảng giá khám chữa bệnh, quy trình khám chữa bệnh tại các khu vực đông người khám. Triển khai đồng loạt hệ thống biển, bảng chỉ dẫn và bố trí người chuyên trách hướng dẫn cho bệnh nhân từ nơi tiếp đón đầu tiên. Tư vấn hướng dẫn quy trình KCB, tư vấn giải thích nội quy, quy chế BV, luật BHYT. Tư vấn sử dụng các dịch vụ y tế tại BV.

- Ứng dụng các giải pháp công nghệ thông tin nhằm cải tiến rút ngắn thời gian khám chữa bệnh để tăng cường hiệu quả quản lý. Người bệnh khám theo đúng số thứ tự hiển thị trên màn hình, có hệ thống loa gọi tự động. Tổ chức phân luồng người bệnh vào các phòng khám giảm thiểu ùn tắc, giảm thời gian chờ đợi.

- Phát động đổi mới phong cách phục vụ chuyên nghiệp trong đội ngũ nhân viên y tế toàn ngành, cam kết thực hiện quy tắc ứng xử với người bệnh.

- Tất cả các bệnh viện thành lập khoa/tổ quản lý chất lượng bệnh viện hoạt động liên tục, hàng tháng tổ chức kiểm tra toàn hệ thống, mỗi quý đều có tổ chức đánh giá trên phần mềm của Website Bộ Y tế; phân công cụ thể phòng quản lý chuyên trách...

- Thường xuyên đào tạo tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử, tập huấn thực hiện quy trình nghiệp vụ chuyên môn.

- Trong năm 2021, các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh đã khám cho 2.602.407 lượt người (giảm 9,87% so với cùng kỳ 2020 là 2.887.457 lượt người), điều trị nội trú cho 241.246 lượt người (giảm 6% so với cùng kỳ 2020 là 256.641 lượt người) và phẫu thuật cho 57.742 (tăng 14,28% so với cùng kỳ). (*phụ lục 1a, 1b, 1c*).

### ***c) Công tác quản lý chất lượng toàn diện***

- Tất cả các bệnh viện đều đã thành lập Hội đồng Quản lý chất lượng cấp Bệnh viện từ năm 2013.

- Nhân viên tại Bệnh viện được cập nhật hệ thống tài liệu, các quy định hướng dẫn; in và ban hành các Quy trình kỹ thuật và phác đồ điều trị, chăm sóc chuẩn để sử dụng tại Bệnh viện. Tổ chức kiểm tra Nội kiểm, ngoại kiểm ít nhất 1 lần/năm, tìm ra điểm không phù hợp để khắc phục, phòng ngừa.

- Tổ chức thu nhận thông tin từ các Hộp thư góp ý, từ cuộc gọi đường dây nóng, từ các phiếu thăm dò ý kiến khách hàng để tổng hợp và cải tiến chất lượng tại giao ban toàn bệnh viện hàng tháng.

### ***d) Kết quả kiểm tra chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở chữa bệnh công lập năm 2020***

Hàng năm, Sở Y tế tổ chức đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện. Kết quả kiểm tra chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở khám, chữa bệnh công lập năm 2020 tại Phụ lục 2a. 2b.

***e) Quy trình và thực hiện lấy ý kiến đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập***

Đề nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế trên địa bàn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về chăm sóc, bảo vệ sức khỏe cho nhân dân. Sở Y tế triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát sự hài lòng người bệnh, đã xây dựng phần mềm báo cáo trực tuyến và hướng dẫn các đơn vị sử dụng từ tháng 4 năm 2017 và đã chỉ đạo các đơn vị triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2021 với kết quả trung bình như sau: Người bệnh nội trú: 4,18/5 điểm, người bệnh ngoại trú: 4,18/5 điểm. (Phụ lục 3a, 3b).

Đến nay, các cơ sở khám chữa bệnh trên toàn tỉnh đã tích cực triển khai thường xuyên việc khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế ít nhất 1 lần/tháng, góp phần quan trọng trong việc cải thiện và nâng cao chất lượng bệnh viện.

## **II. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN**

### **1. Thuận lợi**

- Đường lối chính sách đúng đắn, sự chỉ đạo cụ thể các cấp ủy Đảng và chính quyền địa phương trong tỉnh, sự kiểm tra giám sát thường xuyên của Bộ Y tế, chỉ đạo sâu sát của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, sự nỗ lực của toàn bộ hệ thống y tế và sự hưởng ứng của đa số nhân dân.

- Hệ thống mạng lưới, tổ chức về công tác khám chữa bệnh và dự phòng bao phủ từ tuyến tỉnh đến tuyến cơ sở.

- Đội ngũ cán bộ làm công tác y tế luôn được đào tạo, đào tạo lại để cập nhật các kiến thức mới.

- Được sự phối hợp tích cực của các cơ quan, đơn vị, ban ngành, đoàn thể có liên quan đến công tác chăm sóc sức khỏe.

- Trình độ dân trí của đại đa số người dân được nâng cao nên đã có ý thức tự chăm lo cho sức khỏe.

- Công tác truyền thông giáo dục sức khỏe trong cộng đồng ngày càng được chú trọng, nhiều hình thức tuyên truyền được áp dụng nên đã nâng cao trình độ hiểu biết về công tác chăm sóc sức khỏe.

### **2. Khó khăn**

- Trình độ nhận thức về nội dung, ý nghĩa tầm quan trọng về sức khỏe của người dân không đồng đều, có sự cách biệt về trình độ hiểu biết. Đồng thời các tập tục lạc hậu trong lối sống cũng như hành vi ứng xử cũng làm ảnh hưởng rất lớn khi có vấn đề về sức khỏe.

- Công tác truyền thông, tư vấn về khám chữa bệnh và dự phòng còn hạn chế về nội dung, hình thức, về đối tượng tham gia, kỹ năng tuyên truyền, về sản xuất tài liệu cũng như kinh phí đầu tư ...

- Thiếu chế độ đãi ngộ phù hợp nên nhiều cơ sở khám chữa bệnh tuyến huyện còn thiếu bác sĩ và xuất hiện tình trạng bác sĩ bỏ việc ở bệnh viện công; hệ thống trang thiết bị, phương tiện vật chất chưa được đầu tư đầy đủ.

- Việc đầu tư ngân sách cho lĩnh vực khám chữa bệnh chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của người dân về công tác chăm sóc sức khỏe.

### **III. GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ**

#### **1. Nâng cao chất lượng, hiệu quả khám bệnh, chữa bệnh và văn hóa ứng xử (y đức)**

- Ngành y tế cũng đã tăng cường các biện pháp như thường xuyên nhắc nhở các đơn vị không ngừng nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh; tạo điều kiện cho cán bộ y tế đặc biệt là lực lượng y bác sỹ tham gia các khóa học nâng cao trình độ chuyên môn; tham mưu UBND tỉnh trình Hội đồng nhân dân ban hành Nghị quyết chính sách đãi ngộ, thu hút và giữ chân lực lượng Bác sỹ đảm bảo công tác chăm lo sức khỏe cho người dân tỉnh nhà.

- Ngành y tế tích cực cải thiện văn hóa ứng xử của nhân viên y tế, tích cực tuyên truyền, tổ chức các hội thi nâng cao văn hóa ứng xử với đồng nghiệp, với người bệnh và người nhà người bệnh,... Tại các cơ sở khám chữa bệnh đều trang bị các hòm thư góp ý, mỗi quý bệnh viện triển khai khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế để kịp thời khắc phục, hoàn thiện thái độ cư xử của nhân viên y tế, lãnh đạo đơn vị.

- Khắc phục cơ bản tình trạng quá tải cục bộ tại một số khoa phòng của bệnh viện đa khoa vùng Tây Nguyên. Đẩy mạnh các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế. Thực hiện đề án bệnh viện vệ tinh; thực hiện lộ trình liên thông, công nhận kết quả xét nghiệm; tăng cường đào tạo, luân phiên hai chiều cán bộ y tế, chuyển giao kỹ thuật cho tuyến dưới; đổi mới phong cách, thái độ phục vụ; xây dựng bệnh viện xanh - sạch - đẹp, an toàn, văn minh, hướng tới thực hiện chăm sóc toàn diện người bệnh.

- Xây dựng và thực hiện chương trình phát triển y học cổ truyền, tăng cường kết hợp với y học hiện đại trong phòng bệnh, khám, chữa bệnh, phục hồi chức năng, nâng cao sức khỏe.

- Tăng cường khám, chữa bệnh cho các đối tượng chính sách. Triển khai các mô hình tổ chức linh hoạt, phù hợp với điều kiện từng nơi để bảo đảm dịch vụ khám, chữa bệnh cho người dân vùng sâu, vùng xa, biên giới.

#### **2. Phát triển khoa học - công nghệ và thông tin y tế trong quản lý bệnh viện**

- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động của trạm y tế xã, triển khai lập, quản lý và theo dõi hồ sơ sức khỏe cá nhân và bệnh án điện tử và kết nối các thông tin, dữ liệu quản lý khác như khám, chữa bệnh BHYT, tiêm chủng, quản lý bệnh truyền nhiễm, bệnh không lây nhiễm.

- Quản lý hồ sơ sức khỏe người dân, người khuyết tật, tích hợp dữ liệu tham gia, thanh toán bảo hiểm y tế với dữ liệu Bảo hiểm xã hội và mã số định danh công dân, đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ.

- Hoàn thành việc kết nối mạng giữa cơ sở khám bệnh và các nhà thuốc, bảo đảm kiểm soát xuất xứ, giá cả thuốc được mua vào, bán ra và việc bán thuốc theo đơn trên toàn quốc.

- Tăng cường chẩn đoán, điều trị từ xa (Telemedicine), gắn với đào tạo, chuyển giao kỹ thuật.

- Ứng dụng công nghệ thông tin phổ biến tri thức trong phòng bệnh, chữa bệnh và nâng cao sức khỏe; ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong y tế.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính công, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giảm phiền hà cho người dân và doanh nghiệp; thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO. Đẩy mạnh

giao quyền tự chủ cho các đơn vị sự nghiệp công; thực hiện dân chủ, công khai, minh bạch trong quản lý tại các đơn vị y tế từ tỉnh đến huyện/xã.

### **3. Đào tạo nhân lực y tế**

- Tổ chức thực hiện tốt công tác đào tạo, bồi dưỡng, rèn luyện, nâng cao trình độ nhân lực y tế, đáp ứng yêu cầu cả về y đức và chuyên môn, đảm bảo phục vụ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của nhân dân.

- Tham mưu xây dựng chế độ, chính sách đãi ngộ hợp lý đối với cán bộ, công chức, viên chức ngành y tế, để khuyến khích người có trình độ chuyên môn làm việc tại y tế cơ sở, các vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn, biên giới và trong các lĩnh vực y tế dự phòng, pháp y, tâm thần, lao, phong,...

### **4. Đẩy mạnh xã hội hóa lĩnh vực y tế**

Đề nghị UBND tỉnh và các Sở ngành liên quan như Sở Tài chính, Sở Kế hoạch Đầu tư...tạo điều kiện đẩy mạnh xã hội hóa lĩnh vực y tế nhằm bổ sung, cập nhật trang thiết bị y tế hiện đại phục vụ nhu cầu khám, chữa bệnh ngày càng cao của người dân.

Trên đây là Báo cáo tham luận chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở khám, chữa bệnh công lập trên địa bàn tỉnh của Sở Y tế.

Trân trọng./.

#### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- GD, các PGĐ Sở Y tế;
- Phòng KHTC Sở Y tế;
- Văn phòng Sở Y tế ;
- Lưu: VT, NVYD (02b).

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Hùng**

**Phụ lục 1a**

**BẢNG TỔNG HỢP CÔNG TÁC KHÁM CHỮA BỆNH, ĐIỀU TRỊ - 2021**

| T T | Đơn vị                 | Khám bệnh        | Điều trị nội trú | ĐT ngoại trú  | Xét nghiệm       | Siêu âm, CĐoán | X.quan g       | Điện tim       | Điện não     | Nội soi       | PTL3 trở lên  | Số mổ đục TTT | Tổng số thủ thuật | Tổng CT-Scan  | Tổng số đẻ    | Mổ đẻ         | Tổng số máu truyền |
|-----|------------------------|------------------|------------------|---------------|------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| 1   | BVĐK vùng Tây Nguyên   | 258746           | 63947            | 13376         | 1169196          | 114531         | 97559          | 48160          | 1587         | 12448         | 18070         | 275           | 312358            | 21458         | 5145          | 2724          | 5055               |
| 2   | BV Y học cổ truyền     | 16418            | 4474             | 1500          | 24745            | 4021           | 10180          | 2839           | 0            | 456           | 26            | 0             | 325589            | 0             | 0             | 0             | 0                  |
| 3   | BVĐK khu vực 333       | 58150            | 9604             | 8             | 89917            | 14017          | 22007          | 6749           | 130          | 968           | 1634          | 0             | 14826             | 0             | 1462          | 329           | 200                |
| 4   | BV Lao và Bệnh phổi    | 6180             | 2292             | 308           | 46045            | 1090           | 6507           | 567            |              | 50            |               |               | 229               |               |               |               | 5500               |
| 5   | Bệnh viện Mắt          | 14206            | 3134             | 205           | 14421            | 2372           | 0              | 1273           | 0            | 0             | 2402          | 1761          | 3493              | 0             | 0             | 0             | 0                  |
| 6   | BV Tâm thần            | 14422            | 919              | 127           | 5545             |                |                |                | 2088         |               |               |               |                   |               |               |               |                    |
| 7   | BVĐK Tp. Buôn Ma Thuột | 188549           | 9758             | 3749          | 327712           | 36369          | 29492          | 19911          | 48           | 6480          | 3937          |               | 53919             | 2276          | 1570          | 1213          | 36500              |
| 8   | TTYT Huyện Krông Pák   | 141586           | 18244            | 1501          | 172791           | 23829          | 34673          | 4318           | 202          | 512           | 2589          | 0             | 39721             | 2098          | 2487          | 764           | 42000              |
| 9   | BVĐKThị xã Buôn Hồ     | 91406            | 7148             | 1444          | 130497           | 17567          | 26587          | 9115           | 154          | 641           | 455           | 0             | 28063             | 1504          | 361           | 29            | 6000               |
| 10  | TTYT Huyện Krông Ana   | 45225            | 4612             | 661           | 62157            | 9892           | 8723           | 2933           | 0            | 0             | 161           | 0             | 12126             | 0             | 666           | 103           | 2250               |
| 11  | TTYT Huyện Cư M'gar    | 112680           | 11256            | 2900          | 177922           | 3958           | 4799           | 6262           | 0            | 0             | 2537          | 0             | 39105             | 0             | 1311          | 485           | 314                |
| 12  | TTYT Huyện Ea H'Leo    | 66196            | 5992             | 3608          | 65483            | 9435           | 9670           | 3107           | 0            | 0             | 184           | 0             | 2147              | 0             | 978           | 2             | 0                  |
| 13  | TTYT Huyện Krông Năng  | 83333            | 7716             | 156           | 54215            | 12178          | 11728          | 3467           | 0            | 78            | 248           | 0             | 8989              | 0             | 672           | 29            | 8000               |
| 14  | TTYT Huyện Krông Bông  | 42556            | 4188             | 214           | 65428            | 7843           | 8223           | 3022           | 0            | 0             | 260           | 0             | 16210             | 0             | 861           | 95            | 0                  |
| 15  | TTYT Huyện Ea Kar      | 79897            | 4787             | 1035          | 59655            | 11428          | 21658          | 4770           | 0            | 0             | 180           | 0             | 20611             | 0             | 438           | 0             | 5250               |
| 16  | TTYT Huyện Ea Súp      | 42474            | 5085             | 280           | 60026            | 10348          | 16936          | 3238           | 0            | 0             | 38            | 0             | 22395             | 0             | 601           | 3             | 0                  |
| 17  | TTYT Huyện M'Drắk      | 50245            | 8155             | 1112          | 72154            | 18509          | 15076          | 6385           | 54           | 92            | 895           | 0             | 21784             | 0             | 1178          | 343           | 14500              |
| 18  | TTYT Huyện Lak         | 36012            | 5397             | 315           | 58581            | 7978           | 6306           | 1650           | 0            | 167           | 70            | 0             | 11119             | 0             | 744           |               | 750                |
| 19  | TTYT Huyện Buôn Đôn    | 66384            | 7595             | 772           | 119659           | 23077          | 21105          | 4217           | 73           | 1541          | 779           | 0             | 2788              | 0             | 555           | 199           | 84250              |
| 20  | TTYT Huyện Krông Buk   | 7390             | 1743             |               | 5210             | 1371           | 1646           | 290            |              |               |               |               | 601               |               | 38            |               |                    |
| 21  | TTYT Huyện Cư Kuin     | 43011            | 5454             | 83            | 45093            | 9933           | 13938          | 3465           | 22           | 53            | 618           | 0             | 20237             | 0             | 1016          | 260           | 0                  |
| 22  | BVĐK Thiện Hạnh        | 347897           | 29781            | 8949          | 199118           | 161703         | 78993          | 48355          | 1283         | 30680         | 16990         | 0             | 45619             | 11592         | 9434          | 6357          | 430,6 (Lit)        |
| 23  | Bệnh viện ĐHTN         | 81828            | 5045             | 3369          | 141338           | 17153          | 16839          | 7602           | 0            | 1534          | 2831          | 0             | 54578             | 0             | 1238          | 402           | 7750ml             |
| 24  | Bệnh viện Mắt TN       | 68288            | 3923             | 408           | 45034            | 4098           |                |                |              |               | 3552          | 1792          | 15540             |               |               |               |                    |
| 25  | BVĐK Cao Nguyên        | 15008            | 2234             |               | 66872            | 10406          | 5934           | 3520           |              | 375           | 1675          |               | 5019              | 428           | 190           | 450           | 17297              |
| 26  | BVĐK Hòa Bình          | 64780            | 7075             | 0             | 171129           | 25159          | 20252          | 9795           | 57           | 0             | 1163          | 0             | 6119              | 0             | 1655          | 536           | 35                 |
| 27  | Bệnh viện Nhi Đức Tâm  | 22.638           | 3.730            | 0             | 40.375           | 7.711          | 5.140          | 8              | 0            | 0             |               |               | 632               | 0             |               |               |                    |
|     | <b>Tổng cộng</b>       | <b>2.065.505</b> | <b>243.288</b>   | <b>46.080</b> | <b>3.490.318</b> | <b>565.976</b> | <b>493.971</b> | <b>205.018</b> | <b>5.698</b> | <b>56.075</b> | <b>61.294</b> | <b>3.828</b>  | <b>1.083.216</b>  | <b>39.356</b> | <b>32.562</b> | <b>14.323</b> | <b>227.901</b>     |

**Phụ lục 1b**

**BẢNG TỔNG HỢP CÔNG TÁC KHÁM CHỮA BỆNH, ĐIỀU TRỊ - 2021**

| TT | Đơn vị                 | Công suất SD Giường bệnh KH |                  |              | Công suất SD Giường bệnh thực kê |                  |              | Tỉ lệ chuyển tuyến | Phát tiến kỹ thuật mới | Sàng lọc trước sinh/sau sinh |
|----|------------------------|-----------------------------|------------------|--------------|----------------------------------|------------------|--------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
|    |                        | KH 2019                     | Tsố ngày ĐTNT    | CSSDGB       | GB thực kê                       | Tsố ngày ĐTNT    | CSSDGB       |                    |                        |                              |
| 1  | BVĐK vùng Tây Nguyên   | 1.250                       | 367.581          | 80,57        | 1.834                            | 367.581          | 54,91        | 5,8                | 1                      | 0                            |
| 2  | BV Y học cổ truyền     | 220                         | 64.567           | 80,41        | 252                              | 64.567           | 70,20        | 1,65               | 7                      | 0                            |
| 3  | BVĐK khu vực 333       | 220                         | 52035            | 64,80        | 230                              | 52035            | 61,98        | 2,29               | 0                      | 0                            |
| 4  | BV Lao và Bệnh phổi    | 100                         | 22773            | 62,39        | 133                              | 22773            | 46,91        | 3,3                |                        |                              |
| 5  | Bệnh viện Mắt          | 80                          | 7112             | 24,36        | 102                              | 7112             | 19,10        | 0,41               | 7                      | 0                            |
| 6  | BV Tâm thần            | 100                         | 23202            | 63,57        | 100                              | 23202            | 63,57        | 3,1                |                        |                              |
| 7  | BVĐK Tp. Buôn Ma Thuột | 260                         | 45761            | 48,22        | 280                              | 45761            | 44,78        | 2                  | 26                     | 131/1                        |
| 8  | TTYT Huyện Krông Pắc   | 220                         | 96028            | 119,59       | 300                              | 96028            | 87,70        | 9,3                | 0                      | 0                            |
| 9  | BVĐKThị xã Buôn Hồ     | 280                         | 38300            | 37,48        | 317                              | 38300            | 33,10        | 11,47              | 0                      | 0                            |
| 10 | TTYT Huyện Krông Ana   | 120                         | 22362            | 51,05        | 140                              | 22362            | 43,76        | 10,5               | 7                      | 0                            |
| 11 | TTYT Huyện Cư M'gar    | 210                         | 58.087           | 75,78        | 210                              | 58.087           | 75,78        | 5,03               | 36                     | 391/506                      |
| 12 | TTYT Huyện Ea H'Leo    | 150                         | 30560            | 55,82        | 170                              | 30560            | 49,25        | 9,11               | 2                      | 100                          |
| 13 | TTYT Huyện Krông Năng  | 170                         | 35181            | 56,70        | 219                              | 35181            | 44,01        | 8,41               | 1                      | 76/43                        |
| 14 | TTYT Huyện Krông Bông  | 140                         | 23242            | 45,48        | 140                              | 23242            | 45,48        | 8                  | 0                      | 0                            |
| 15 | TTYT Huyện Ea Kar      | 150                         | 28915            | 52,81        | 168                              | 28915            | 47,15        | 4,5                | 0                      | 0                            |
| 16 | TTYT Huyện Ea Súp      | 120                         | 25682            | 58,63        | 145                              | 25.682           | 48,53        | 8,47               | 1                      | 151                          |
| 17 | TTYT Huyện M'Drắk      | 160                         | 41357            | 70,81        | 160                              | 41357            | 70,81        | 4,43               | 10                     | 278/44                       |
| 18 | TTYT Huyện Lak         | 90                          | 22667            | 69,00        | 123                              | 22667            | 50,49        | 54,4               | 6                      | 398/267                      |
| 19 | TTYT Huyện Buôn Đôn    | 190                         | 46388            | 66,90        | 212                              | 46388            | 60,00        | 5,79               | 7                      | 0/24                         |
| 20 | TTYT Huyện Krông Buk   | 100                         | 31720            | 86,90        | 100                              | 31720            | 86,90        | 10,5               | 0                      | 174/43                       |
| 21 | TTYT Huyện Cư Kuin     | 170                         | 24.548           | 39,56        | 170                              | 24.548           | 39,56        | 8,1                | 14                     | 154/183                      |
| 22 | BVĐK Thiện Hạnh        | 480                         | 127350           | 72,69        | 500                              | 127350           | 69,78        | 4,1                | 14                     | 4510/13559                   |
| 23 | Bệnh viện ĐHTN         | 120                         | 18487            | 42,21        | 120                              | 18487            | 42,21        | 1                  | 0                      |                              |
| 24 | Bệnh viện Mắt TN       | 50                          | 3895             | 21,34246575  | 63                               | 3895             | 16,93846488  | 0,05               | 1                      |                              |
| 25 | BVĐK Cao Nguyên        | 50                          | 8721             | 47,79        | 80                               | 8721             | 29,9         | 2                  | 0                      | 55/196                       |
| 26 | BVĐK Hòa Bình          | 50                          | 25913            | 141,99       | 100                              | 25913            | 70,99        | 19,2               | 0                      | 34                           |
| 27 | Bệnh viện Nhi Đức Tâm  | 80                          | 13055            | 44,71        | 80                               | 13055            | 44,71        | 0,5                | 1                      |                              |
|    | <b>Tổng cộng</b>       | <b>5.330</b>                | <b>1.305.489</b> | <b>67,10</b> | <b>6.448</b>                     | <b>1.305.489</b> | <b>55,47</b> | <b>174</b>         | <b>141</b>             | <b>285</b>                   |



**Phụ lục 1c**

**BẢNG TỔNG HỢP CÔNG TÁC KHÁM CHỮA BỆNH, ĐIỀU TRỊ TẠI TRẠM Y TẾ - 2021**

| TT | Đơn vị            | Lần khám bệnh  |               |                | Điều trị nội trú |           |            | Tsố lần XN    | Tổng số Ca đẻ | Tổng số chuyển viện | Số DMKT được phê duyệt | Số DMKT được đang thực hiện |
|----|-------------------|----------------|---------------|----------------|------------------|-----------|------------|---------------|---------------|---------------------|------------------------|-----------------------------|
|    |                   | Tổng số        | Trẻ em        | BHYT           | Tổng số          | Trẻ em    | BHYT       |               |               |                     |                        |                             |
| 1  | Tp. Buôn Ma Thuột | 56.764         | 1.354         | 13.612         | 15               |           |            | 5.094         | 5462          | 31                  | 362                    | 203                         |
| 2  | Huyện Krông Pắc   | 30.878         | 3.759         | 28.107         | 53               | 0         | 53         | 1.177         | 156           |                     | 214                    | 214                         |
| 3  | Thị xã Buôn Hồ    | 33.189         | 3.711         | 28.475         | 1351             | 0         | 0          | 1.285         | 0             | 21                  |                        |                             |
| 4  | Huyện Krông Ana   | 28950          | 3326          | 23505          | 65               | 4         | 59         | 1893          | 8             | 64                  | 1761                   | 1476                        |
| 5  | Huyện Cư M'gar    | 65792          | 8422          | 53188          | 0                | 0         | 0          | 8776          | -             | 142                 | 199                    | 199                         |
| 6  | Huyện Ea H'Leo    | 55550          | 12231         | 33505          | 65               | 6         | 17         | 6575          | 62            | 452                 | 12                     | 12                          |
| 7  | Huyện Krông Năng  | 66260          | 13894         | 63844          | 80               | 12        | 0          | 3883          | 14            | 355                 | 2526                   | 2081                        |
| 8  | Huyện Krông Bông  | 49092          | 8916          | 48234          | 78               | 11        | 78         | 4078          | 31            | 317                 | 214                    | 196                         |
| 9  | Huyện Ea Kar      | 51317          | 8136          | 38602          | 0                | 0         | 0          | 1187          | 5             | 0                   | 76                     | 76                          |
| 10 | Huyện Ea Súp      | 50262          | 6770          | 24932          | 72               | 1         | 71         | 7970          | 778           | 4                   | 2095                   | 1630                        |
| 11 | Huyện M'Drắk      | 32290          | 7396          | 18303          | 38               | 0         | 38         | 20719         | 3             | 72                  | 3738                   | 3738                        |
| 12 | Huyện Lak         | 31284          | 6668          | 27300          | 22               | 2         | 20         | 3771          | 57            | 165                 | 1978                   | 1183                        |
| 13 | Huyện Buôn Đôn    | 28833          | 3800          | 18960          | 23               | 0         | 23         | 0             | 3             | 212                 | 276                    | 212                         |
| 14 | Huyện Cư Kuin     | 9296           | 1095          | 8970           | 19               | 8         | 11         | 4282          | 0             | 0                   | 2046                   | 1634                        |
| 15 | Huyện Krông Buk   | 15433          | 4205          | 14050          |                  |           |            | 1755          |               |                     | 837                    | 837                         |
|    | <b>Tổng cộng</b>  | <b>605.190</b> | <b>93.683</b> | <b>443.587</b> | <b>1.881</b>     | <b>44</b> | <b>370</b> | <b>72.445</b> | <b>6.579</b>  | <b>1.835</b>        | <b>16.334</b>          | <b>13.691</b>               |

Phụ lục 2a

**TỔNG HỢP ĐIỂM KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN  
TỈNH ĐẮK LẮK - NĂM 2020**

| Stt                              | Đơn vị                              | Số tiêu chí đạt các mức |       |       |       |       | Điểm TB 2020 | Điểm TB 2019 | Số TC áp dụng |
|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------------|---------------|
|                                  |                                     | Mức 1                   | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 |              |              |               |
| 1.                               | BVĐK Thiện Hạnh                     | 1                       | 3     | 15    | 39    | 24    | <b>3,94</b>  | 3,92         | 82            |
| 2.                               | TTYT huyện Krông Năng               | 2                       | 3     | 27    | 36    | 14    | <b>3,63</b>  | 3,54         | 82            |
| 3.                               | TTYT huyện Cư M'gar                 | 0                       | 5     | 31    | 36    | 11    | <b>3,63</b>  | 3,5          | 83            |
| 4.                               | BVĐK Tp.Buôn Ma Thuột               | 1                       | 4     | 27    | 42    | 9     | <b>3,62</b>  | 3,62         | 83            |
| 5.                               | TTYT huyện Buôn Đôn                 | 0                       | 8     | 29    | 38    | 7     | <b>3,48</b>  | 3,4          | 82            |
| 6.                               | TTYT huyện Krông Pắc                | 0                       | 5     | 37    | 36    | 5     | <b>3,46</b>  | 3,24         | 83            |
| 7.                               | BVĐK vùng Tây Nguyên                | 1                       | 5     | 44    | 27    | 5     | <b>3,37</b>  | 3,48         | 82            |
| 8.                               | TTYT huyện Cư Kuin                  | 1                       | 7     | 36    | 34    | 4     | <b>3,37</b>  | 3,29         | 82            |
| 9.                               | BVĐK Thị xã Buôn Hồ                 | 2                       | 6     | 34    | 38    | 3     | <b>3,34</b>  | 2,7          | 83            |
| 10.                              | TTYT huyện Krông Ana                | 2                       | 10    | 34    | 32    | 4     | <b>3,29</b>  | 3,17         | 82            |
| 11.                              | TTYT huyện Ea Kar                   | 1                       | 12    | 35    | 30    | 4     | <b>3,28</b>  | 3,11         | 82            |
| 12.                              | TTYT huyện M'Đrắk                   | 0                       | 8     | 47    | 26    | 1     | <b>3,26</b>  | 3,16         | 82            |
| 13.                              | Bệnh viện Mắt Đắk Lắk               | 0                       | 12    | 37    | 26    | 3     | <b>3,25</b>  | 3,19         | 78            |
| 14.                              | BVĐK khu vực 333                    | 0                       | 15    | 38    | 23    | 6     | <b>3,24</b>  | 3,15         | 82            |
| 15.                              | TTYT huyện Krông Bông               | 1                       | 12    | 41    | 26    | 2     | <b>3,17</b>  | 3,07         | 82            |
| 16.                              | Bệnh viện Lao và Bệnh phổi          | 1                       | 14    | 37    | 19    | 7     | <b>3,15</b>  | 2,99         | 79            |
| 17.                              | Bệnh viện Mắt Tây Nguyên            | 4                       | 11    | 36    | 22    | 5     | <b>3,11</b>  | 2,95         | 78            |
| 18.                              | TTYT huyện Ea H'Leo                 | 2                       | 5     | 59    | 6     | 0     | <b>3,06</b>  | 2,82         | 82            |
| 19.                              | Bệnh viện Nhi Đức Tâm               | 6                       | 13    | 37    | 13    | 10    | <b>3,06</b>  | 2,59         | 79            |
| 20.                              | BVĐK Hòa Bình                       | 1                       | 19    | 40    | 21    | 1     | <b>3,0</b>   | 2,57         | 82            |
| 21.                              | BVĐK Cao Nguyên                     | 5                       | 12    | 39    | 24    | 1     | <b>2,99</b>  | 2,98         | 81            |
| 22.                              | Bệnh viện Tâm thần tỉnh             | 3                       | 10    | 50    | 14    | 1     | <b>2,98</b>  | 2,72         | 78            |
| 23.                              | TTYT huyện Ea Súp                   | 5                       | 16    | 42    | 16    | 3     | <b>2,92</b>  | 3            | 82            |
| 24.                              | Bệnh viện Trường đại học Tây Nguyên | 4                       | 19    | 39    | 19    | 0     | <b>2,9</b>   | 2,74         | 81            |
| 25.                              | TTYT huyện Lắk                      | 7                       | 16    | 44    | 14    | 1     | <b>2,81</b>  | 2,58         | 82            |
| 26.                              | TTYT huyện Krông Búk                | 15                      | 35    | 21    | 11    | 0     | <b>2,31</b>  |              | 82            |
| <b>Điểm trung bình toàn tỉnh</b> |                                     |                         |       |       |       |       | <b>3,22</b>  | 3,11         |               |

Phụ lục 2b

TỔNG HỢP XẾP HẠNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 2020

| Stt                          | Tên đơn vị             | Điểm KTBV   |             | Khảo sát hài lòng |             |              | Tổng điểm KTBV | Xếp hạng |
|------------------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|----------------|----------|
|                              |                        | Tự chấm     | KQ kiểm tra | NVYT              | NB nội trú  | NB ngoại trú |                |          |
| 1                            | BVĐK Thiện Hạnh        | 3,96        | 3,94        | 4,79              | 4,67        | 4,65         | 377,5          | 1        |
| 2                            | BVĐK Tp. Buôn Ma Thuột | 3,63        | 3,62        | 4,9               | 4,85        | 4,85         | 363,2          | 2        |
| 3                            | TTYT huyện Krông Năng  | 3,6         | 3,63        | 4,59              | 4,85        | 4,65         | 358,7          | 3        |
| 4                            | TTYT huyện Cư Mgar     | 3,63        | 3,63        | 4,7               | 4,67        | 4,67         | 358,2          | 4        |
| 5                            | TTYT huyện Krông Pắc   | 3,4         | 3,46        | 4,88              | 4,92        | 4,71         | 352,7          | 5        |
| 6                            | TTYT huyện Buôn Đôn    | 3,52        | 3,48        | 4,58              | 4,6         | 4,8          | 348,6          | 6        |
| 7                            | TTYT huyện Cư Kuin     | 3,47        | 3,37        | 4,61              | 4,71        | 4,98         | 345,2          | 7        |
| 8                            | BVĐK khu vực 333       | 3,25        | 3,24        | 4,88              | 4,96        | 4,99         | 342,7          | 8        |
| 9                            | BVĐK Tx. Buôn Hồ       | 3,36        | 3,34        | 4,55              | 4,89        | 4,73         | 342,1          | 9        |
| 10                           | BV Mắt tỉnh Đắk Lắk    | 3,29        | 3,25        | 4,9               | 4,87        | 4,79         | 340,6          | 10       |
| 11                           | TTYT huyện Krông Ana   | 3,31        | 3,29        | 4,63              | 4,59        | 4,69         | 336,5          | 11       |
| 12                           | BV Mắt Tây Nguyên      | 3,16        | 3,11        | 4,96              | 4,86        | 4,81         | 332,9          | 12       |
| 13                           | TTYT huyện Ea Kar      | 3,4         | 3,28        | 4,17              | 4,73        | 4,55         | 331,3          | 13       |
| 14                           | TTYT huyện M'Đrắk      | 3,22        | 3,26        | 4,52              | 4,5         | 4,55         | 331,3          | 14       |
| 15                           | BVĐK Vùng Tây Nguyên   | 3,4         | 3,37        | 3,8               | 4,55        | 4,47         | 330,4          | 15       |
| 16                           | TTYT huyện Krông Bông  | 3,3         | 3,17        | 4,61              | 4,7         | 4,63         | 329,6          | 16       |
| 17                           | BV Nhi Đức Tâm         | 2,95        | 3,06        | 4,87              | 4,92        | 4,78         | 329,3          | 17       |
| 18                           | BV Lao & Bệnh Phổi     | 3,22        | 3,15        | 4,85              | 4,44        | 4,74         | 329,3          | 18       |
| 19                           | TTYT huyện Ea H'Leo    | 3,07        | 3,06        | 4,91              | 4,9         | 4,66         | 328,3          | 19       |
| 20                           | BVĐK Hòa Bình          | 3,17        | 3           | 4,9               | 4,93        | 4,8          | 326,3          | 20       |
| 21                           | BVĐK Cao Nguyên        | 3,15        | 2,99        | 4,62              | 4,85        | 4,5          | 319,1          | 21       |
| 22                           | TTYT huyện Ea Súp      | 2,96        | 2,92        | 4,78              | 4,81        | 4,63         | 317,4          | 22       |
| 23                           | BV Tâm Thần            | 2,95        | 2,98        | 4,61              |             |              | 317,1          | 23       |
| 24                           | BV Trường ĐHTN         | 2,98        | 2,9         | 4,57              | 4,37        | 4,53         | 308,7          | 24       |
| 25                           | TTYT huyện Lắk         | 2,79        | 2,81        | 4,51              | 4,76        | 4,55         | 306,8          | 25       |
| 26                           | TTYT huyện Krông Buk   | 2,37        | 2,31        | 4,44              | 4,8         |              | 279            | 26       |
| <b>Điểm trung bình chung</b> |                        | <b>3,25</b> | <b>3,22</b> | <b>4,66</b>       | <b>4,75</b> | <b>4,70</b>  | <b>334,0</b>   |          |

**Phụ lục 3a**

**TỔNG HỢP ĐIỂM KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ - 2021**

| Stt | Nội dung khảo sát            | Đơn vị tính | Điểm trung bình tháng 12/2020 | Điểm trung bình tháng 1/2021 | Điểm trung bình tháng 2/2021 | Điểm trung bình tháng 3/2021 | Điểm trung bình tháng 4/2021 | Điểm trung bình tháng 5/2021 | Điểm trung bình tháng 6/2021 | Điểm trung bình tháng 7/2021 | Điểm trung bình tháng 8/2021 | Điểm trung bình tháng 9/2021 | Điểm trung bình tháng 10/2021 | Điểm trung bình tháng 11/2021 | Điểm trung bình chung năm 2021 |
|-----|------------------------------|-------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 1   | BVĐK Vùng Tây Nguyên         | Điểm        | 4,42                          | 4,32                         | 4,35                         | 4,19                         | 4,22                         | 4,35                         | 4,28                         | 4,28                         | 4,32                         | 4,31                         | 4,32                          | 4,23                          | 4,30                           |
| 2   | BVĐK TX Buôn Hồ              | Điểm        | 4,77                          | 4,54                         | 4,73                         | 4,68                         | 4,61                         | 4,62                         | 4,72                         | 4,88                         | 4,72                         | 4,52                         | 4,57                          | 4,59                          | 4,66                           |
| 3   | BVĐK Tp Buôn Ma Thuột        | Điểm        | 4,70                          | 4,63                         | 4,77                         |                              | 4,54                         | 4,59                         |                              | 4,62                         |                              |                              |                               | 4,62                          | 4,64                           |
| 4   | BVĐK khu vực 333             | Điểm        | 4,79                          | 4,62                         | 4,66                         | 4,86                         | 4,87                         | 4,80                         | 4,77                         | 4,75                         |                              |                              |                               |                               | 4,76                           |
| 5   | Bệnh viện trường ĐHTN        | Điểm        | 4,44                          | 4,27                         | 4,28                         | 4,28                         | 4,32                         | 4,48                         | 4,40                         | 4,33                         | 4,34                         | 4,33                         | 4,28                          | 4,45                          | 4,35                           |
| 6   | BVĐK Thiện Hạnh              | Điểm        | 4,39                          | 4,40                         | 4,59                         | 4,44                         | 4,44                         | 4,40                         | 4,44                         | 4,53                         | 4,43                         | 4,43                         | 4,43                          | 4,37                          | 4,44                           |
| 7   | BVĐK Cao Nguyên              | Điểm        | 4,42                          | 4,36                         | 4,46                         | 4,37                         | 4,54                         | 4,59                         | 4,40                         | 4,60                         | 4,48                         | 4,36                         | 4,43                          | 4,58                          | 4,45                           |
| 8   | Bệnh viện Lao&Phổi           | Điểm        | 4,44                          | 4,66                         | 4,72                         | 4,44                         | 4,47                         |                              |                              |                              |                              |                              |                               |                               |                                |
| 9   | Bệnh viện YHCT               | Điểm        | 4,55                          | 4,59                         | 4,61                         | 4,38                         | 4,66                         | 4,73                         | 4,61                         | 4,63                         | 4,72                         | 4,70                         | 4,68                          | 4,71                          | 4,63                           |
| 10  | Bệnh viện Mắt                | Điểm        | 4,80                          | 4,60                         |                              | 4,73                         | 4,68                         | 4,77                         | 4,73                         | 4,79                         |                              |                              | 4,78                          | 4,76                          | 4,74                           |
| 11  | Bệnh viện Mắt TN             | Điểm        | 4,94                          | 4,94                         | 5,00                         | 5,00                         | 4,97                         | 4,05                         | 5,00                         | 4,98                         | 5,00                         | 5,00                         | 5,00                          | 5,00                          | 4,90                           |
| 12  | Bệnh viện Tâm Thần           | Điểm        | 4,31                          | 4,33                         | 4,48                         | 4,51                         | 4,51                         | 4,49                         | 4,50                         | 4,40                         | 4,51                         | 4,57                         | 4,45                          | 4,43                          | 4,61                           |
| 13  | TTYT huyện EaH'Leo           | Điểm        | 4,70                          | 4,59                         | 4,37                         | 4,53                         | 4,64                         | 4,49                         | 4,57                         | 4,77                         | 4,84                         | 4,5                          | 4,68                          | 4,55                          | 4,6                            |
| 14  | TTYT huyện Krông Năng        | Điểm        | 4,69                          | 4,67                         | 4,71                         | 4,70                         | 4,70                         | 4,75                         | 4,72                         | 4,72                         | 4,74                         | 4,71                         | 4,72                          | 4,75                          | 4,72                           |
| 15  | TTYT huyện CưMGar            | Điểm        | 4,73                          | 4,74                         | 4,81                         | 4,78                         | 4,64                         | 4,72                         | 4,81                         | 4,79                         | 4,81                         | 4,80                         | 4,76                          | 4,69                          | 4,76                           |
| 16  | TTYT huyện M'Đrăk            | Điểm        | 4,53                          | 4,34                         | 4,51                         | 4,50                         | 4,56                         | 4,43                         | 4,39                         | 4,35                         | 4,34                         | 4,41                         | 4,39                          | 4,49                          | 4,44                           |
| 17  | TTYT huyện EaKar             | Điểm        | 4,65                          | 4,77                         | 4,79                         | 4,71                         | 4,61                         | 4,80                         | 4,73                         | 4,40                         | 4,74                         | 4,88                         | 4,61                          | 4,62                          | 4,70                           |
| 18  | TTYT huyện Krông Pắc         | Điểm        | 4,48                          |                              | 4,51                         | 4,61                         | 4,51                         | 4,45                         | 4,56                         | 4,52                         | 4,54                         | 4,55                         | 4,57                          | 4,55                          | 4,53                           |
| 19  | TTYT huyện Krông Bông        | Điểm        | 3,70                          | 3,80                         | 3,80                         | 3,80                         | 3,80                         | 3,80                         | 3,80                         | 3,80                         | 3,80                         | 3,80                         | 3,80                          | 3,80                          | 3,79                           |
| 20  | TTYT huyện Krông Ana         | Điểm        | 4,54                          | 4,55                         | 4,56                         | 4,6                          | 4,58                         | 4,57                         | 4,57                         | 4,61                         | 4,56                         | 4,61                         | 4,56                          | 4,59                          | 4,58                           |
| 21  | TTYT huyện CưKuin            | Điểm        | 4,60                          | 4,69                         | 4,75                         | 4,5                          | 4,64                         | 4,44                         | 4,64                         | 4,45                         | 4,47                         | 4,55                         | 4,66                          | 4,48                          | 4,57                           |
| 22  | TTYT huyện Lắk               | Điểm        | 4,17                          | 4,31                         | 4,38                         | 4,54                         | 4,14                         | 4,26                         | 3,96                         | 4,13                         | 3,98                         | 4,18                         | 4,08                          | 3,94                          | 4,17                           |
| 23  | TTYT huyện Buôn Đôn          | Điểm        | 4,75                          | 4,73                         | 4,72                         | 4,73                         | 4,63                         | 4,85                         | 4,71                         | 4,73                         | 4,63                         | 4,63                         | 4,65                          | 4,72                          | 4,72                           |
| 24  | TTYT huyện EaSup             | Điểm        | 4,56                          | 4,61                         | 4,58                         | 4,80                         | 4,47                         | 4,46                         | 4,69                         | 4,71                         | 4,57                         | 4,37                         | 4,47                          | 4,63                          | 4,57                           |
| 25  | TTYT huyện Krông Buk         |             | 4,00                          | 3,00                         | 3,50                         | 4,00                         | 4,00                         | 3,80                         | 4,10                         | 3,60                         | 4,00                         | 3,20                         | 3,50                          | 4,00                          | 3,60                           |
| 26  | BV Nhi Đức Tâm               | Điểm        | 4,89                          | 4,90                         | 4,89                         | 4,94                         | 4,89                         | 4,90                         | 4,90                         | 4,90                         | 4,85                         | 4,92                         | 4,93                          | 4,93                          | 4,90                           |
| 27  | BVĐK Hòa Bình                | Điểm        | 4,68                          | 4,66                         | 4,57                         | 4,77                         | 4,61                         | 4,61                         | 4,65                         | 4,78                         | 4,73                         | 4,78                         | 4,73                          | 4,76                          | 4,69                           |
|     | <b>Điểm trung bình chung</b> | <b>Điểm</b> | <b>4,54</b>                   | <b>4,32</b>                  | <b>4,37</b>                  | <b>4,38</b>                  | <b>4,53</b>                  | <b>4,34</b>                  | <b>4,21</b>                  | <b>4,37</b>                  | <b>3,86</b>                  | <b>3,82</b>                  | <b>4,00</b>                   | <b>4,19</b>                   | <b>4,36</b>                    |

Phụ lục 3b

TỔNG HỢP ĐIỂM KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ - 2021

| Stt | Nội dung khảo sát            | Đơn vị tính | Điểm TB 2020 | Điểm TB T1  | Điểm TB T2  | Điểm TB T3  | Điểm TB T4  | Điểm TB T5  | Điểm TB T6  | Điểm TB T7  | Điểm TB T8  | Điểm TB T9  | Điểm TB T10 | Điểm TB T11 | Điểm TB năm 2021 |
|-----|------------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| 1   | BVĐK Vùng Tây Nguyên         | Điểm        | 4,49         | 4,56        | 4,39        | 4,30        | 4,47        | 4,25        | 4,22        | 4,20        | 4,37        | 4,30        | 4,38        | 4,29        | 4,35             |
| 2   | BVĐK TX Buôn Hồ              | Điểm        | 4,50         | 4,57        | 4,46        | 4,55        | 4,63        | 4,56        | 4,52        | 4,59        | 4,65        | 4,44        | 4,60        | 4,54        | 4,55             |
| 3   | BVĐK Tp Buôn Ma Thuật        | Điểm        | 4,80         | 4,60        | 4,63        |             | 4,50        | 4,49        |             |             |             |             |             | 4,56        | 4,60             |
| 4   | BVĐK khu vực 333             | Điểm        | 4,78         | 4,75        | 4,85        | 4,92        | 4,89        | 4,85        | 4,75        | 4,84        |             |             |             |             | 4,83             |
| 5   | Bệnh viện trường ĐHTN        | Điểm        | 4,48         | 4,18        | 4,23        | 4,17        | 4,14        | 4,12        | 4,17        | 4,19        | 4,21        | 4,17        | 4,21        | 4,26        | 4,21             |
| 6   | BVĐK Thiện Hạnh              | Điểm        | 4,38         | 4,42        | 4,36        | 4,40        | 4,43        | 4,44        | 4,46        | 4,35        | 4,43        | 4,38        | 4,35        | 4,34        | 4,40             |
| 7   | BVĐK Cao Nguyên              | Điểm        | 4,48         | 4,40        | 4,61        | 4,37        | 4,58        | 4,52        | 4,36        | 4,66        | 4,50        | 4,45        | 4,47        | 4,58        | 4,44             |
| 8   | Bệnh viện Lao và Bệnh Phổi   | Điểm        | 4,74         | 4,39        | 4,40        | 4,42        | 4,54        |             |             |             |             |             |             |             |                  |
| 9   | Bệnh viện YHCT               | Điểm        | 4,88         | 4,98        | 4,90        | 4,98        | 4,88        | 4,99        | 4,92        | 4,89        | 4,90        | 4,93        | 4,95        | 4,98        | 4,93             |
| 10  | Bệnh viện Mắt                | Điểm        | 4,61         | 4,67        |             | 4,64        | 4,60        | 4,81        | 4,60        | 4,63        |             |             | 4,71        | 4,71        | 4,66             |
| 11  | Bệnh viện Mắt Tây Nguyên     | Điểm        | 4,97         | 4,99        | 5,00        | 4,91        | 4,69        | 4,78        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 4,99        | 4,99        | 5,00        | 4,94             |
| 12  | Bệnh viện Tâm Thần           | Điểm        | 4,33         | 4,35        | 4,26        | 4,71        | 4,71        | 4,51        | 4,28        | 4,29        | 4,29        | 4,28        | 4,47        | 4,31        | 4,57             |
| 13  | TTYT huyện EaH'Leo           | Điểm        | 4,68         | 4,47        | 4,4         | 4,62        | 4,55        | 4,61        | 4,64        | 4,59        | 4,78        | 4,71        | 4,83        | 4,54        | 4,61             |
| 14  | TTYT huyện Krông Năng        | Điểm        | 4,66         | 4,67        | 4,72        | 4,70        | 4,65        | 4,70        | 4,67        | 4,71        | 4,69        | 4,68        | 4,67        | 4,69        | 4,68             |
| 15  | TTYT huyện CưMGar            | Điểm        | 4,81         | 4,67        | 4,82        | 4,79        | 4,84        | 4,82        | 4,82        | 4,93        | 4,89        | 4,90        | 4,86        | 4,70        | 4,82             |
| 16  | TTYT huyện M'Đrăk            | Điểm        | 4,40         | 4,38        | 4,58        | 4,55        | 4,66        | 4,42        | 4,35        | 4,51        | 4,32        | 4,46        | 4,17        | 4,46        | 4,44             |
| 17  | TTYT huyện EaKar             | Điểm        | 4,34         | 4,23        | 4,12        | 4,23        | 4,32        | 4,34        | 4,41        | 4,32        | 4,36        | 4,24        | 4,32        | 4,24        | 4,29             |
| 18  | TTYT huyện Krông Pắc         | Điểm        | 4,41         | 4,63        | 4,40        | 4,52        | 4,40        | 4,40        | 4,42        | 4,40        | 4,60        | 4,55        | 4,6000      | 4,5000      | 4,48             |
| 19  | TTYT huyện Krông Bông        | Điểm        | 3,70         | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,80        | 3,79             |
| 20  | TTYT huyện Krông Ana         | Điểm        | 4,49         | 4,5         | 4,48        | 4,52        | 4,54        | 4,57        | 4,61        | 4,58        | 4,6         | 4,6         | 4,6         | 4,58        | 4,55             |
| 21  | TTYT huyện CưKuin            | Điểm        | 4,56         | 4,53        | 4,87        | 4,51        | 4,46        | 4,12        | 4,51        | 4,60        | 4,60        | 4,55        | 4,66        | 4,49        | 4,54             |
| 22  | TTYT huyện Lắk               | Điểm        | 4,42         | 4,43        | 4,46        | 4,62        | 4,34        | 4,36        | 4,27        | 4,28        | 4,24        | 4,20        | 4,21        | 4,29        | 4,34             |
| 23  | TTYT huyện Buôn Đôn          | Điểm        | 4,65         | 4,68        | 4,70        | 4,74        | 4,75        | 4,69        | 4,68        | 4,65        | 4,74        | 4,68        | 4,69        | 4,68        | 4,72             |
| 24  | TTYT huyện EaSup             | Điểm        | 4,33         | 4,20        | 4,15        | 4,63        | 4,26        | 4,23        | 4,24        | 4,28        | 4,17        | 4,23        | 4,20        | 4,21        | 4,26             |
| 25  | TTYT huyện Krông Buk         | Điểm        | 4,15         | 4,25        | 4,15        | 4,22        | 4,25        | 4,15        | 4,00        | 4,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 4,23             |
| 26  | BV Nhi Đức Tâm               | Điểm        | 4,90         | 4,89        | 4,85        | 4,87        | 4,84        | 4,83        | 4,85        | 4,85        | 4,85        | 4,90        | 4,93        | 4,93        | 4,87             |
| 27  | BVĐK Hòa Bình                | Điểm        | 4,84         | 4,74        | 4,73        | 4,67        | 4,68        | 4,67        | 4,68        | 4,74        | 4,75        | 4,75        | 4,71        | 4,77        | 4,73             |
| 28  | <b>Điểm trung bình chung</b> | <b>Điểm</b> | <b>4,55</b>  | <b>4,52</b> | <b>4,35</b> | <b>4,38</b> | <b>4,53</b> | <b>4,33</b> | <b>4,16</b> | <b>4,18</b> | <b>3,69</b> | <b>3,67</b> | <b>3,87</b> | <b>4,02</b> | <b>4,36</b>      |
|     | BVĐK Vùng Tây Nguyên         | Điểm        | 4,49         | 4,56        | 4,39        | 4,30        | 4,47        | 4,25        | 4,22        | 4,20        | 4,37        | 4,30        | 4,38        | 4,29        | 4,35             |