

**BÁO CÁO****Kết quả thực hiện khảo sát,  
đánh giá sự hài lòng người bệnh Quý IV năm 2024****I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO**

Thực hiện Quyết định số 6745/QĐ-UBND ngày 31/12/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước năm 2024 của thành phố Hà Nội. Sở Y tế Hà Nội đã ban hành các văn bản chỉ đạo các đơn vị thực hiện như sau:

- Kế hoạch số 682/KH-SYT ngày 07/2/2024 của Sở Y tế về Công tác cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2024 của Sở Y tế;
- Kế hoạch số 768/KH-SYT ngày 22/2/2024 của Sở Y tế về Cải cách hành chính nhà nước năm 2024 của ngành Y tế Hà Nội;
- Kế hoạch số 802/KH-SYT ngày 26/02/2024 của Sở Y tế Hà Nội về việc thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú của Ngành Y tế Hà Nội năm 2024;
- Kế hoạch số 3419/KH-SYT về việc nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với chất lượng, dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở y tế;
- Công văn số 3553/SYT-NVY về việc khảo sát hài lòng người dân đối với chất lượng phục vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở y tế;
- Công văn 4543/SYT-NVY ngày 20/9/2024 về việc báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế quý III năm 2024;
- Công văn số 4629/SYT-NVY ngày 23/9/2024 về việc khảo sát hài lòng người dân đối với chất lượng phục vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở y tế;
- Báo cáo số 4828/BC-SYT ngày 02/10/2024 Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh quý III năm 2024;
- Công văn số 432/SYT-NVY ngày 11/11/2024 về việc báo cáo chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2024;
- Báo cáo số 6121/BC-SYT ngày 09/12/2024 báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn thành phố Hà Nội...

**II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

**1. Tỷ lệ hài lòng chung:** 97,11 % (khối bệnh viện công lập 95,83 %, khối bệnh viện ngoài công lập 98,83 %, Khối TTYT quận/huyện/ thị xã: 96,69 %.)

**2. Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú:** 96,68% (khối bệnh viện công lập 95,86 % , khối bệnh viện ngoài công lập 97,50%)

**3. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú:** 97,0 % (khối bệnh viện công lập 96,03 %, ngoài công lập 98,69%, khối TTYT quận/huyện/ thị xã 96,39 %)

Phụ lục 1: Bảng chi tiết kết quả khảo sát hài lòng người bệnh khối bệnh viện (*đính kèm*)

Phụ lục 2: Bảng chi tiết kết quả khảo sát hài lòng người bệnh khối TTYT quận/huyện/thị xã (*đính kèm*)

### III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

#### 1. Các cơ sở y tế

- Tích cực thực hiện khảo sát sự hài lòng, không hài lòng của người bệnh, người dân đến khám chữa bệnh và sử dụng dịch vụ tại đơn vị.

- Tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá và báo cáo kết quả định kỳ 3 tháng 1 lần hoặc khi cần về Sở Y tế Hà Nội qua Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội (chuyên khoa đầu ngành Quản lý chất lượng).

- Tiếp tục tiếp thu những ý kiến đóng góp của người bệnh, sử dụng kết quả khảo sát được, đánh giá, phân tích nguyên nhân gốc rễ và đưa ra các giải pháp để làm tăng sự hài lòng của người dân và người bệnh đến khám, điều trị và sử dụng các dịch vụ của đơn vị.

#### 2. Bộ Y tế (Phòng Quản lý chất lượng - Cục Quản lý Khám, chữa bệnh)

Cục Quản lý Khám, chữa bệnh - Bộ Y tế nghiên cứu thay đổi hình thức đánh giá khảo sát sự hài lòng người bệnh thành đánh giá sự không hài lòng và nguyên nhân để có thể đưa ra các biện pháp khắc phục sớm và hiệu quả nhất.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh Quý IV năm 2024.

#### Nơi nhận:

- |  |   |                |
|--|---|----------------|
| - Cục QLKCB-Bộ Y tế;                         | } | (để báo cáo)   |
| - Sở Nội vụ;                                 |   |                |
| - Viện NCPTKT-XHHN;                          |   |                |
| - Ban Giám đốc Sở Y tế;                      | } | (để thực hiện) |
| - Công đoàn Ngành Y tế;                      |   |                |
| - Các phòng thuộc VP Sở Y tế;                |   |                |
| - Bộ phận truyền thông Sở Y tế;              |   |                |
| - Các BV công lập và tư nhân;                |   |                |
| - TT KSBT Hà Nội;                            |   |                |
| - UBND các Q/H/Thị xã; (để phối hợp chỉ đạo) |   |                |
| - Lưu VT, TCCB, VPS, QLHN, NVY(HÀNG).        |   |                |

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Đình Hưng**

**PHỤ LỤC 1**  
**Kết quả khảo sát hài lòng của các bệnh viện**

<b>STT</b>	<b>Tên BỆNH VIỆN</b>	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>Chỉ số hài lòng nội trú</b>	<b>Chỉ số hài lòng ngoại trú</b>
1	Bệnh viện Xanh Pôn	96.65	98.03	95.27
2	Bệnh viện Thanh Nhàn	95.55	95.25	95.86
3	Bệnh viện Đức Giang	99.48	99.48	99.49
4	Bệnh viện đa khoa Hà Đông	93.73	92.25	95.21
5	Bệnh viện đa khoa Đống Đa	98.7	99.4	98
6	Bệnh viện Bắc Thăng Long	95.5	95.3	95.7
7	Bệnh viện Phụ sản Hà Nội	99.58	99.46	99.69
8	Bệnh viện ĐK Sơn Tây			
9	BV ĐK huyện Ba Vì	97.87	97.83	97.92
10	Bệnh viện Tim Hà Nội cơ sở 1			
11	Bệnh viện Tim Hà Nội cơ sở 2			
12	Bệnh viện Ung bướu Hà Nội	95.2	96.6	93.7
13	Bệnh viện Tâm thần Hà Nội	97.78	98.49	97.06
14	Bệnh viện Đông Anh	98.58	98.41	98.75
15	Bệnh viện ĐK Sóc Sơn	99.8	99.8	99.9
16	Bệnh viện Hòe Nhai cơ sở 01	98.3	98.05	98.55
17	Bệnh viện Hòe Nhai cơ sở 02	99.5	99.36	99.65
18	BVĐK YHCT Hà Nội	96.5	93.9	99.2
19	BV YHCT Hà Đông	91.44	93.13	89.74
20	BV ĐK Vân Đình	96.58	93.2	99.95
21	BV Tâm thần Mai Hương	94.05	89.58	98.52
22	Bệnh viện PHCN Hà Nội	94.06	98.85	89.27
23	BV Thận Hà Nội	92.6	97.9	95.3
24	BV Da liễu HN	97.64		94.64
25	BV Mắt Hà Nội	99.8	97.08	94.29
26	BV Hữu nghị Việt Nam - Cu Ba	87.55	93.61	81.49
27	BV Mắt Hà Đông			
28	BV Phổi Hà Nội	98.9	97.8	100
29	BV 09	95.87	94.15	97.6
30	BVĐK Thanh Trì			
31	BVĐK huyện Phú Xuyên	96.3	96.7	96
32	BVĐK huyện Quốc Oai	89.24	88.07	90.41
33	BVĐK huyện Thạch Thất	95.2	94.21	96.1
34	BVĐK huyện Đan Phượng	87.4	89.1	85.6
35	BVĐK huyện Hoài Đức	88.1	84.1	92.2
36	BVĐK huyện Phúc Thọ	90.6	91.54	89.66

<b>STT</b>	<b>Tên BỆNH VIỆN</b>	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>Chỉ số hài lòng nội trú</b>	<b>Chỉ số hài lòng ngoại trú</b>
37	BVĐK huyện Thường Tín	96.1	96.6	95.6
38	BVĐK huyện Mê Linh	99.93	99.93	99.94
39	BVĐK huyện Gia Lâm	98.78	98.87	98.69
40	BVĐK huyện Thanh Oai	99.1	98.2	100
41	BVĐK huyện Chương Mỹ	99.8	99.7	99.9
42	BVĐK huyện Mỹ Đức	96.15	94.21	98.1
43	BV Tâm thần Mỹ Đức	98.8	99.9	97.8
44	BV Nhi Hà Nội			
45	BV Nam Thăng Long	90.5	91.7	89.3
46	Bệnh viện đa khoa Medlatec.	98.81	99.68	98.08
47	Bệnh viện đa khoa Quốc tế VINMEC Times City.	99.86	99.9	99.82
48	BV Đa khoa quốc tế Thu Cúc	99.38	99.64	99.13
49	BV Việt Pháp Hà Nội			
50	BV ĐK Quốc tế Thiên Đức	100	100	100
51	BV Đa khoa tư nhân Hà Nội	98.1	97.5	98.7
52	BV Đa khoa 16A Hà Đông	99.8	100	99.5
53	BV Đa khoa Tư nhân Tràng An	96.3	64	100
54	BV Đa khoa tư nhân Thăng Long	99.85	99.9	99.8
55	BV Đa khoa tư nhân Hồng Hà	99.98	99.95	100
56	Bệnh viện đa khoa Hồng Phát	98.4	98.43	98.38
57	Bệnh viện đa khoa Bảo Sơn 2	100	100	100
58	Bệnh viện đa khoa tư nhân Hà Thành.	89.24	83.33	95.16
59	Bệnh viện Đông Đô	99.8	99.85	99.83
60	Bệnh viện Đa khoa An Việt	94.45	96.8	92.1
61	Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh	99.9	99.9	99.9
62	Bệnh viện Đa khoa quốc tế Bắc Hà.	99.7	99.3	100
63	Bệnh viện Đa khoa Phương Đông	99.62	99.3	99.93
64	Bệnh viện Đa khoa Chũ Thập xanh	100		100
65	Bệnh viện đa khoa DOLIFE	98.5	97.07	99.99
66	Bệnh viện Hồng Ngọc Phúc Trường Minh.	97.5	96.9	98

<b>STT</b>	<b>Tên BỆNH VIỆN</b>	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>Chỉ số hài lòng nội trú</b>	<b>Chỉ số hài lòng ngoại trú</b>
67	Bệnh viện Đa khoa Hồng Ngọc	98.7	99.2	98.1
68	Bệnh viện Mắt Sài Gòn Hà Nội.	96.75	97	96.5
69	Bệnh viện Mắt Việt Nga	98.9	99.3	98.4
70	Bệnh viện Mắt Kỹ thuật cao Hà Nội			
71	Bệnh viện Mắt Việt Nhật	100	100	100
72	Bệnh viện Mắt Ánh Sáng			
73	Bệnh viện Nam Học và Hiếm muộn Hà Nội	100	100	100
74	Bệnh viện Mắt HITEC	97.8	97.7	97.9
75	Bệnh viện CK Mắt Quốc tế - DND	99.1	98.2	100
76	Bệnh viện Phụ Sản An Thịnh	99.9	100	99.83
77	Bệnh viện Mắt Sài Gòn Hà Nội 1	97.8	97.8	97.8
78	Bệnh viện Mắt Quốc tế Nhật Bản	99.6	99.3	100
79	Bệnh viện chuyên khoa Ung Bướu Hưng Việt	100	100	100
80	BV chuyên khoa Thẩm mỹ Thu Cúc	99.6	99.71	99.49
81	Bệnh viện thẩm mỹ Kangnam	98		99
82	Bệnh viện Hỗ trợ sinh sản và Nam học Đức Phúc	99	97.9	99.4
83	Bệnh viện Hy vọng mới	95.22	94.2	96.7
84	BV Nam học và Hiếm muộn Việt Bỉ	94.5	99.7	89.2
85	Bệnh viện Phụ sản Thiện An	100	100	100
86	Bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân	99.5	100	99
87	Bệnh viện Mắt Hồng Sơn	98.12	97.12	99.12
88	Bệnh viện Mắt Thiên Thanh	99.8		100
89	Bệnh viện Mặt trời	97.23	98.63	96.92

**PHỤ LỤC 2**  
**Kết quả khảo sát hài lòng trung tâm y tế**

<b>STT</b>	<b>TTYT quận/huyện/thị xã</b>		<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>Chỉ số hài lòng ngoại trú</b>
1	TTYT quận	Hoàn Kiếm	96	96
2	TTYT quận	Ba Đình	97.3	97.3
3	TTYT quận	Đống Đa	96	96
4	TTYT quận	Tây Hồ	90.8	90.8
5	TTYT quận	Hai Bà Trưng	86.2	86.2
6	TTYT quận	Thanh Xuân	97.04	97.04
7	TTYT quận	Hoàng Mai	97.5	97.5
8	TTYT quận	Cầu Giấy	98	98
9	TTYT quận	Long Biên	98.9	98.9
10	TTYT quận	Hà Đông	98	98
11	TTYT quận	Bắc Từ Liêm	98	98
12	TTYT quận	Nam Từ Liêm	97	97
13	TTYT huyện	Sơn Tây	97.1	97.1
14	TTYT huyện	Ứng Hòa	99.8	99.8
15	TTYT huyện	Thường Tín	95.2	95.1
16	TTYT huyện	Thanh Trì	96.9	96.8
17	TTYT huyện	Thanh Oai	99.9	99.98
18	TTYT huyện	Thạch Thất	98.2	98
19	TTYT huyện	Sóc Sơn	98.6	98.5
20	TTYT huyện	Quốc Oai	98	98
21	TTYT huyện	Phú Xuyên	96.7	97
22	TTYT huyện	Phúc Thọ	98	98
23	TTYT huyện	Mỹ Đức	98	98
24	TTYT huyện	Mê Linh	94	86
25	TTYT huyện	Hoài Đức	98	98
26	TTYT huyện	Gia Lâm	97.2	97.2
27	TTYT huyện	Đông Anh	96.38	96.38
28	TTYT huyện	Đan Phượng	96.7	96
29	TTYT huyện	Ba Vì	97	97.1
30	TTYT huyện	Chương Mỹ		
31		TTCC115	96.61	96.61