

Số: 1079/BC-SYT

Hà Tĩnh, ngày 22 tháng 4 năm 2020

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công y tế**

Thực hiện Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 04/3/2020 của UBND tỉnh về tổng kết Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 và xây dựng Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030, Sở Y tế báo cáo chuyên đề Kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công như sau:

#### **I. Công tác tuyên truyền, phổ biến, tổ chức thực hiện.**

Trên cơ sở kế hoạch của Bộ Y tế, Sở Y tế đã xây dựng Kế hoạch số 1333/KH - SYT ngày 03/7/2015 triển khai thực hiện kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Kế hoạch số 2134/KH-SYT ngày 26/9/2016 triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công giai đoạn 2016 – 2020. Sở Y tế đã xây dựng và tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân trên các lĩnh vực Dịch vụ hành chính công; dịch vụ khám, chữa bệnh; dịch vụ tiêm chủng và dịch vụ Dân số - Kế hoạch hóa gia đình.

Sở Y tế đã thành lập Ban Chỉ đạo cấp ngành gồm có 11 thành viên do Giám đốc Sở làm Trưởng ban (Quyết định số 912/QĐ-SYT ngày 02/7/2015). Ban Chỉ đạo Ngành đã xây dựng quy chế làm việc, phân công trách nhiệm cụ thể cho các thành viên Ban Chỉ đạo (Quyết định số 1053/QĐ-SYT ngày 26/8/2015). Đã tổ chức Hội nghị triển khai Kế hoạch và tổ chức ký cam kết thực hiện giữa Thủ trưởng các đơn vị với Giám đốc Sở Y tế. 100% đơn vị thành lập Ban Chỉ đạo và xây dựng kế hoạch thực hiện, tổ chức ký cam kết giữa thủ trưởng đơn vị với trưởng khoa/phòng, giữa trưởng khoa/phòng với các nhân viên y tế.

Đã ban hành 15 văn bản hướng dẫn, chỉ đạo, đôn đốc các đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch; Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 Quy định hòm thư góp ý tại cơ sở y tế; Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện; Thông tư số 45/2015/TT-BYT ngày 30/11/2015 quy định về trang phục y tế; ban hành hướng dẫn thực hiện đề án đo lường sự hài lòng của người dân với các hoạt động cung cấp dịch vụ y tế và Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với hoạt động cung cấp dịch vụ của Trạm y tế; Tổ chức phát động phong trào thi đua “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” gắn với xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp - An toàn và xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế mẫu mực với các tiêu chí “03 xây, 03 chống và 03 biết”. Tổ chức 01 Hội nghị sơ kết toàn Ngành, đã biểu

đương, khen thưởng 04 tập thể, 51 cá nhân trong thực hiện xuất sắc Kế hoạch của Bộ Y tế.

Chỉ đạo Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh tăng cường công tác truyền thông trên Cổng Thông tin điện tử của Sở, viết, đăng tải các tin bài để tuyên truyền việc thực hiện và biểu dương các điển hình trong quá trình thực hiện.

## **II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC.**

### **1. Dịch vụ khám, chữa bệnh.**

Các đơn vị đã duy trì thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh, tổng số người bệnh được khảo sát trong giai đoạn 2016 – 2019 là **37.596** người, trong đó có Bảo hiểm Y tế là 35.146 người. Kết quả tỷ lệ hài lòng chung được các bệnh viện khảo sát trong giai đoạn 2016 - 2019, điểm trung bình là 4.45, tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 91,64%, trong đó: Nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận, điểm trung bình 4.42, tỷ lệ hài lòng đạt 91.65%; Nhóm tiêu chí minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh, điểm trung bình 4.48, tỷ lệ hài lòng đạt 92,37%; Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, điểm trung bình 4.33, tỷ lệ hài lòng 87,6%; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của cán bộ y tế, điểm trung bình 4.57, tỷ lệ hài lòng đạt 94,2%; Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ, điểm trung bình 4.46, tỷ lệ hài lòng đạt 92,4%.

Ngoài ra để đảm bảo tính khách quan, đánh giá đúng mức độ hài lòng của người bệnh (sau khi bệnh nhân đã xuất viện), Sở Y tế đã tổ chức lấy khảo sát sự hài lòng người bệnh đã điều trị nội trú tại các bệnh viện qua đường bưu điện (bằng cách gửi thư kèm theo phong bì có dán sẵn tem), qua khảo sát thì tỷ lệ hài lòng của người dân đạt điểm trung bình 4,44, tỷ lệ hài lòng đạt 88,9%.

### **2. Dịch vụ tiêm chủng.**

Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh là đơn vị chủ trì, phối hợp với các Trung tâm Y tế/Trung tâm Y tế dự phòng tuyến huyện đã tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân trong dịch vụ tiêm chủng. Tổng số lượt khảo sát trong 03 năm (giai đoạn 2017-2019) là 23.057 lượt người, kết quả điểm trung bình chung trong 03 năm là 4,43, đạt tỷ lệ hài lòng chung là 93,5%, trong đó: Nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận, điểm trung bình chung là 4,6, tỷ lệ hài lòng đạt 94,97%; Nhóm tiêu chí minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, điểm trung bình chung là 4,55, tỷ lệ hài lòng đạt 94,3%; Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất, điểm trung bình chung là 4,16, tỷ lệ hài lòng 91,2%; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của cán bộ y tế, điểm trung bình chung là 4,63, tỷ lệ hài lòng đạt 95,4%; Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ, điểm trung bình chung là 4,23 tỷ lệ hài lòng đạt 91,9% (*Phụ lục 2*).

### **3. Dịch vụ Dân số - Kế hoạch hóa gia đình.**

Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình chủ trì, phối hợp với các Trung tâm Dân số - Kế hoạch hóa gia đình tuyến huyện tiến hành tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với 05 dịch vụ DS-KHHGD (*Dịch vụ KHHGD, chăm sóc SKSS thường xuyên; Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch; Đề án “Sàng lọc trước sinh, sàng lọc sơ sinh”;* Mô hình “Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi dựa vào cộng đồng”; Mô hình “Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân”) trên địa bàn, kết quả trong 03 năm (giai đoạn 2017 – 2019) điểm trung bình chung là 4,47, tỷ lệ hài lòng chung của dịch vụ Dân số - Kế hoạch

hóa gia đình là 921,85%, trong đó: Dịch vụ KHHGD, chăm sóc SKSS thường xuyên, điểm trung bình chung là 4,44, tỷ lệ hài lòng đạt 91,39%; Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch, điểm trung bình chung là 4,43, tỷ lệ hài lòng đạt 91,15%; Đề án “Sàng lọc trước sinh, sàng lọc sơ sinh” điểm trung bình chung là 4,48, tỷ lệ hài lòng đạt 91,55%; Mô hình “Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi dựa vào cộng đồng” điểm trung bình chung là 4,62, tỷ lệ hài lòng đạt 94,44%; Mô hình “Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân” điểm trung bình chung là 4,3948, tỷ lệ hài lòng đạt 91,31% (Phụ lục 3).

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG:**

#### **1. Ưu điểm**

Qua triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công của Bộ Y tế, Sở Y tế đã chủ động tham mưu triển khai kế hoạch kịp thời, ban hành nhiều văn bản hướng dẫn, đôn đốc chỉ đạo các đơn vị thực hiện; tổ chức lấy khảo sát sự hài lòng người dân đối với các dịch vụ công (tỷ lệ hài lòng chung đạt trên 90%). Chủ động xây dựng kế hoạch và tổ chức tập huấn về kỹ năng giao tiếp cho các đơn vị.

Các đơn vị đã tích cực triển khai thực hiện, phổ biến, quán triệt kế hoạch đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị; tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế; thành lập tổ chăm sóc khách hàng tại khoa khám bệnh; thực hiện quy định về trang phục y tế; tiếp tục thực hiện đường dây nóng, củng cố hòm thư góp ý; thực hiện xây dựng phong cách phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực; Tổ chức hội thi nâng cao chuyên môn nghiệp vụ và quy tắc ứng xử... đã tạo nên phong trào thi đua sôi nổi, tạo sự chuyển biến trong việc thay đổi nhận thức, phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, chỉ số hài lòng của người dân tăng; không có các ý kiến phản ánh ý kiến cử tri tại các cuộc họp HĐND, các ý kiến phản ánh qua thư, đường dây nóng giảm rõ rệt.

Nhằm hướng tới sự hài lòng của người dân, ngoài việc tập trung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, nâng cao chất lượng các dịch vụ, các đơn vị đã tập trung đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ người dân, sửa chữa như khu vệ sinh được cải tạo sạch sẽ, buồng bệnh được lắp điều hòa nhiệt độ, đủ quạt mát, cung cấp nước uống cho bệnh ở tất cả các khoa, tổ chức phát động phong trào xây dựng các cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp – An toàn để từng bước đáp ứng tốt hơn sự hài lòng của người dân ...

Công tác truyền thông, thông báo lịch tiêm chủng trước, trong buổi tiêm chủng định kỳ hàng tháng được các Trạm Y tế thực hiện thường xuyên và đầy đủ, qua đó giúp người dân hiểu rõ được lợi ích của viên tiêm chủng và nắm được chính xác lịch tiêm chủng của con em mình. Việc tổ chức đón tiếp, tư vấn, hướng dẫn và thực hiện tiêm chủng tại các Trạm Y tế được nhân viên y tế thực hiện đảm bảo đúng theo quy trình.

Các đơn vị đã thực hiện báo cáo sơ kết thực hiện Kế hoạch đầy đủ, đánh giá cụ thể những kết quả đạt được, những tồn tại vướng mắc; đề ra phương hướng nhiệm vụ; khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện tốt Kế hoạch và xử lý nghiêm khắc tập thể, cá nhân vi phạm.

#### **2. Một số tồn tại:**

- Mặc dù đã được đầu tư, sửa chữa và mua sắm thêm nhiều trang thiết bị y tế nhưng tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ thấp nhất (đạt 87,6%) do cơ sở vật chất của một số cơ sở khám, chữa bệnh xuống cấp, trang thiết bị chưa đáp ứng yêu cầu khám, chữa bệnh của người dân như Bệnh viện Cẩm Xuyên (tỷ lệ hài lòng 80%) Bệnh viện Hương Khê (tỷ lệ hài lòng 82.6%), Bệnh viện Can Lộc (82,7%), Bệnh viện Thạch Hà (81.4%), bệnh viện Nghi Xuân (85%)...

- Thiếu nhân lực kể cả về lĩnh vực chuyên môn y tế cũng như các lĩnh vực chuyên môn hỗ trợ (công tác xã hội, chăm sóc khách hàng). Thiếu nguồn lực để triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, cải tiến quy trình khám, chữa bệnh, đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, cải tạo cảnh quan môi trường hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Chế độ tiền lương của cán bộ y tế còn thấp chưa đáp ứng đủ nhu cầu cuộc sống để họ an tâm công tác, gắn bó lâu dài với nghề nghiệp.

- Thiếu sự hợp tác của bệnh nhân trong tuân thủ các thủ tục hành chính của quy trình khám, chữa bệnh, trong thực hiện nghĩa vụ nộp viện phí, trong chấp hành nội quy bệnh viện, trong giữ gìn vệ sinh môi trường cảnh quan bệnh viện; thiếu tôn trọng nhân viên y tế; hù dọa và bạo hành nhân viên y tế,....

- Số bác sĩ nghỉ việc hàng năm còn nhiều ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp các dịch vụ y tế cho người dân của một số đơn vị.

- Mô hình bệnh tật phức tạp, biến động về bệnh và dịch ngày càng khó lường, thành phần người đến khám bệnh, làm việc tại bệnh viện ngày càng phức tạp; khả năng về ngoại ngữ của cán bộ, viên chức còn rất hạn chế;

- Thiếu sự nhìn nhận khách quan của dư luận xã hội đối với cán bộ y tế nhất là truyền thông, báo chí đã tạo áp lực không tốt với cán bộ y tế.

### **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT:**

#### **1. Đối với Bộ Y tế:**

- Tăng cường chỉ đạo các đơn vị y tế tiếp tục triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công có hiệu quả; cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền với nhiều hình thức phong phú để các CSYT nhận thấy việc xây dựng, đảm bảo công tác thay đổi phong cách, thái độ phục vụ làm hài lòng người dân là yêu cầu thiết yếu và liên quan đến sự tồn tại, phát triển mỗi đơn vị.

- Chương trình TCMR cần thường xuyên đưa thông tin trên các phương tiện truyền thông (nhất là trên truyền hình) để cập nhật kiến thức rộng rãi cho người dân; cung cấp đầy đủ các loại vắc xin hàng tháng để duy trì lịch tiêm chủng đều đặn; định kỳ mở các lớp đào tạo, tập huấn để củng cố và nâng cao trình độ chuyên môn về TCMR cho các cán bộ y tế; Hỗ trợ kinh phí cho công tác TCMR.

- Các nội dung của phiếu khảo sát cần thay đổi đơn giản, dễ hiểu hơn để người dân dễ dàng thực hiện nghĩa vụ của mình một cách có trách nhiệm nhằm đưa hoạt động của của các cơ sở y tế ngày càng tốt hơn.

2. Đối với UBND tỉnh: Tạo điều kiện hỗ trợ kinh phí xây dựng, nâng cấp cơ sở vật chất và mua sắm trang thiết bị y tế đáp ứng yêu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao của nhân dân.

3. Đề nghị cơ quan thông tấn, báo chí phối hợp, giúp ngành Y tế tăng cường truyền thông để người dân cảm thông, chia sẻ với những khó khăn, vất vả của cán bộ Y tế; người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân tham gia giám sát, đóng góp những ý kiến chân thực với ngành Y tế để có sự điều chỉnh, khắc phục kịp thời những tồn tại, bất cập.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và Kế hoạch triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2016 - 2020 của Sở Y tế./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ;
  - Lưu: VT, TCCB.
- Công TTĐT Sở Y tế

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Tuấn**

## KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KHÁM, CHỮA BỆNH GIAI ĐOẠN 2016 - 2019

### I. Tổng số người bệnh được lấy phiếu khảo sát: 37.596 người, trong đó:

<i>Sử dụng BHYT</i>	<i>Tần số (N)</i>	<i>Tỷ lệ (%)</i>
Có	35.146	93,5
Không	2540	6,5
<b>Tổng</b>	<b>37.596</b>	<b>100</b>

### II. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh

#### 1. Đánh giá theo các lĩnh vực tiêu chí

<i>Nội dung đánh giá</i>	<i>Điểm TB</i>	<i>Tỷ lệ hài lòng (%)</i>
Khả năng tiếp cận	4,42	91,65
Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB	4,48	92,37
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,33	87,6
Thái độ ứng xử, năng lực của nhân viên y tế	4,57	94,2
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,46	92,4
<b>Điểm hài lòng trung bình chung</b>	<b>4,45</b>	<b>91,64</b>

#### 2. Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự, ông bà có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

<i>Nội dung</i>	<i>Tần số</i>	<i>Tỷ lệ</i>
Chắc chắn không bao giờ quay lại	22	0,07
Muốn chuyển sang cơ sở y tế khác	184	0,48
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	430	1,1
Có thể sẽ quay lại	5585	14,9
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	31.375	83,45

## **KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG GIAI ĐOẠN 2017 - 2019.**

### **I. Thông tin chung**

Số lượt người đến tiêm chủng: 842.328

### **II. Kết quả khảo sát.**

1. Số lần khảo sát: Số lượt người được khảo sát: 23.057 lượt người

2. Mức độ đánh giá theo từng chỉ số:

A. Nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận:

- Điểm trung bình: 4,6
- Dễ dàng và rất dễ dàng chiếm: 94,97%

B. Nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính:

- Điểm trung bình: 4,55
- Rõ ràng, cụ thể và rất rõ ràng, cụ thể chiếm: 94,3%

C. Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất:

- Điểm trung bình: 4,16
- Đáp ứng tốt và đáp ứng rất tốt chiếm: 91,2%

D. Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của cán bộ y tế:

- Điểm trung bình: 4,63
- Tốt và rất tốt chiếm: 95,4%

E. Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ:

- Điểm trung bình: 4,23
- Tốt và rất tốt chiếm: 91,9%

3. Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ khi cần, ông bà có quay lại hoặc giới thiệu người thân, bạn bè đến với cơ sở của chúng tôi không:

- Có: 97,9%
- Không: 0,28%
- Không biết/ Chưa quyết định: 1,82%

**Điểm trung bình, tỷ lệ hài lòng chung từ mục A đến mục E của toàn tỉnh:**

Điểm trung bình chung: 4,43

Tỷ lệ hài lòng chung: 93,5%

**KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI  
DỊCH VỤ DÂN SỐ - KẾ HOẠCH HÓA GIA ĐÌNH  
GIAI ĐOẠN 2017 - 2019**

**1. Số lượng xã và phiếu khảo sát.**

TT	Nội dung	Số xã khảo sát	Số phiếu khảo sát
1	Dịch vụ KHHGD, chăm sóc SKSS thường xuyên	91	1839
2	Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch	140	2932
3	Đề án “Sàng lọc trước sinh, sàng lọc sơ sinh”	137	2847
4	Mô hình “Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi dựa vào cộng đồng”	69	1760
5	Mô hình “Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân”	86	1760
	<b>Tổng số lượt: 13/13 huyện, thị xã, thành phố</b>	<b>523</b>	<b>11.138</b>

**2. Mức độ đánh giá theo từng chỉ số**

ST T	Nội dung	Dịch vụ KHHGD/SKSS thường xuyên	Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch	Sàng lọc trước sinh và sàng lọc sơ sinh	Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi	Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân
1.1	Nhóm chỉ tiêu về khả năng tiếp cận:					
	- Điểm trung bình:	4,31	4,31	4,28	4,67	4,20
	- Rất dễ dàng và dễ dàng chiếm:	88,83%	88,17%	87,52%	93,1%	85,29%
1.2	Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính:					
	- Điểm trung bình:	4,66	4,26	4,62	4,74	4,57
	- Rất rõ ràng và rõ ràng chiếm:	95,04%	92,04%	93,3%	97,12%	93,7%
1.3	Nhận xét về cơ sở vật chất:					
	- Điểm trung bình:	4,43	4,65	4,51	4,57	4,48
	- Rất tốt và tốt chiếm:	91,08%	89,40%	91,38%	94,36%	90,97%
1.4	Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế:					
	- Điểm trung bình:	4,38	4,45	4,55	4,58	4,36

ST T	Nội dung	Dịch vụ KHHGD/ SKSS thường xuyên	Dịch vụ KHHGD/S KSS trong Chiến dịch	Sàng lọc trước sinh và sàng lọc sơ sinh	Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi	Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân
	- Rất tốt và tốt chiếm:	90,77%	91,69%	92,74%	93,72%	97,18%
1.5	<b>Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:</b>					
	- Điểm trung bình:	4,43	4,48	4,47	4,57	4,37
	- Rất tốt và tốt chiếm:	91,24%	91,56%	92,82%	93,92%	89,43%
1.6	<b>Đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ:</b>					
	- Điểm trung bình:	4,51	4,55	4,62	4,39	4,30
	- Rất hài lòng và hài lòng chiếm:	90,95%	92,2%	92,3%	92,92%	89,63%
1.7	<b>Điểm trung bình, tỷ lệ hài lòng chung từ mục 1.1 đến 1.5</b>					
	- Điểm trung bình:	<b>4,44</b>	<b>4,43</b>	<b>4,48</b>	<b>4,62</b>	<b>4,39</b>
	- Tỷ lệ hài lòng chung:	<b>91,39</b>	<b>90,57</b>	<b>91,55</b>	<b>94,44</b>	<b>91,31</b>