

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 10 năm 2022

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện năm 2022

#### 1. Cách đánh giá mức độ hài lòng:

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất kém” đến “Rất tốt”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

+ Tỷ số =  $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{3}$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số =  $\frac{\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\}}{3} \times 100$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

#### 2. Kết quả khảo sát:

##### 2.1. Thông tin đối tượng được khảo sát:

Tổng số cỡ mẫu thu thập được là 1025.

| Thông tin          |                 | n   | Tỷ lệ % |
|--------------------|-----------------|-----|---------|
| Giới tính          | Nam             | 319 | 31,1    |
|                    | Nữ              | 706 | 68,9    |
| Tuổi               | $\leq 30$ tuổi  | 535 | 52,2    |
|                    | Từ 31 - 50 tuổi | 447 | 43,6    |
|                    | trên 50 tuổi    | 43  | 4,2     |
| Chuyên môn đào tạo | Bác sĩ          | 245 | 23,9    |

| Thông tin                    |                                   | n   | Tỷ lệ % |
|------------------------------|-----------------------------------|-----|---------|
|                              | Điều dưỡng/Hộ sinh                | 465 | 45,4    |
|                              | Kỹ thuật viên                     | 101 | 9,9     |
|                              | Dược sỹ                           | 21  | 2,0     |
|                              | Khác                              | 193 | 18,8    |
| Bằng cấp cao nhất            | Trung cấp                         | 96  | 9,4     |
|                              | Cao đẳng                          | 235 | 22,9    |
|                              | Đại học                           | 525 | 51,2    |
|                              | Cao học/CKI                       | 92  | 9,0     |
|                              | Tiến sỹ/CKII                      | 13  | 1,3     |
|                              | Khác                              | 64  | 6,2     |
| Vị trí công tác              | Trưởng khoa/phòng                 | 19  | 1,9     |
|                              | Phó khoa/phòng                    | 20  | 2,0     |
|                              | NV biên chế/HĐ dài hạn            | 673 | 65,7    |
|                              | Hợp đồng ngắn hạn                 | 270 | 26,3    |
|                              | Khác                              | 43  | 4,2     |
| Phạm vi hoạt động chuyên môn | Khối hành chính                   | 131 | 12,8    |
|                              | Cận lâm sàng                      | 127 | 12,4    |
|                              | Nội                               | 252 | 24,6    |
|                              | Ngoại                             | 164 | 16,0    |
|                              | Sản                               | 40  | 3,9     |
|                              | Nhi                               | 45  | 4,4     |
|                              | Chuyên khoa lẻ                    | 48  | 4,7     |
|                              | Dược                              | 9   | 0,9     |
|                              | Dự phòng                          | 70  | 6,8     |
|                              | Khác                              | 139 | 13,6    |
| Kiêm nhiệm công việc         | Không kiêm nhiệm                  | 760 | 74,1    |
|                              | Kiểm nhiệm 2 công việc            | 211 | 20,6    |
|                              | Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên | 54  | 5,3     |

## 2.2. Đánh giá mức độ hài lòng trung bình:

Điểm đánh giá trung bình đối với 5 khía cạnh và hài lòng chung toàn BV:

| STT | Nội dung | Điểm đánh giá TB<br>(tối đa 5 điểm) | Tỷ lệ hài lòng trung bình |
|-----|----------|-------------------------------------|---------------------------|
|-----|----------|-------------------------------------|---------------------------|

|                                   |                                                                     |             |              |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| 1                                 | Khía cạnh A. Sự hài lòng về môi trường làm việc                     | 3,8         | 70,0%        |
| 2                                 | Khía cạnh B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp         | 4,0         | 84,8%        |
| 3                                 | Khía cạnh C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi    | 3,6         | 60,8%        |
| 4                                 | Khía cạnh D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến | 3,9         | 78,0%        |
| 5                                 | Khía cạnh E. Sự hài lòng chung về bệnh viện                         | 3,9         | 78,3%        |
| Hài lòng trung bình chung toàn BV |                                                                     | <b>3,84</b> | <b>73,1%</b> |

Mức điểm đánh giá trung bình chung là 3,84/5 điểm. Tỷ lệ nhân viên hài lòng trung bình chung toàn viện là 73,1%

### 2.3. Đánh giá hài lòng theo từng khía cạnh:

- Mức độ hài lòng đối với khía cạnh A. Sự hài lòng về môi trường làm việc:

| Nội dung                                                                                                | Hài lòng (%) | Bình thường (%) | Không hài lòng (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|
| Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.                                                        | 69,3         | 27,3            | 3,4                |
| Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc...đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.   | 62,4         | 30,8            | 6,8                |
| Có bố trí phòng trực cho NVYT.                                                                          | 63,9         | 29,8            | 6,3                |
| Phân chia thời gian trực, làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.                                         | 75,1         | 23,4            | 1,5                |
| Các trang bị bảo hộ cho NVYT đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.                   | 64,4         | 29,3            | 6,3                |
| Tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, truy cập internet... | 76,6         | 19              | 4,4                |
| Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho NVYT                                                            | 74,1         | 20              | 5,9                |
| BV bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc                                                           | 75,1         | 20              | 4,9                |
| Người bệnh, người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình làm việc.                  | 68,8         | 27,8            | 3,4                |



*Nhận xét:* Nhân viên đánh giá hài lòng thấp nhất về trang thiết bị văn phòng phục vụ làm việc với tỷ lệ 62,4%. Tỷ lệ hài lòng cao nhất 76,6% là bệnh viện tạo điều kiện thuận lợi cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ.

- Mức độ hài lòng đối với khía cạnh **B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp:**

| Nội dung                                                                                        | Hài lòng (%) | Bình thường (%) | Không hài lòng (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|
| Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.                           | 83,9         | 16,1            | 0                  |
| Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.                      | 83,9         | 16,1            | 0                  |
| Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.                                    | 84,9         | 15,1            | 0                  |
| Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.                                            | 83,9         | 15,1            | 1,0                |
| Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc. | 84,4         | 15,1            | 0,5                |
| Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.                                     | 84,4         | 15,1            | 0,5                |
| Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.                                                       | 87,3         | 12,7            | 0                  |
| Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.                                  | 85,9         | 14,1            | 0                  |
| Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.                                             | 84,4         | 15,6            | 0                  |

*Nhận xét:* Trong các yếu tố khảo sát về đồng nghiệp và lãnh đạo, tỷ lệ hài lòng thấp nhất và tỷ lệ hài lòng cao nhất không có sự chênh lệch nhiều. Cụ thể: hài lòng thấp nhất về điều hành, giải quyết công việc của lãnh đạo và lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên, tỷ lệ 83,9%; hài lòng cao nhất về môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết, đạt tỷ lệ 87,3%.

- Mức độ hài lòng đối với khía cạnh **C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi:**

| Nội dung                                                                           | Hài lòng (%) | Bình thường (%) | Không hài lòng (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|
| Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai. | 59,5         | 28,3            | 12,2               |

| Nội dung                                                                                        | Hài lòng (%) | Bình thường (%) | Không hài lòng (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|
| Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.                                        | 64,9         | 32,7            | 2,4                |
| Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.                                           | 62           | 33,6            | 4,4                |
| Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.                                               | 61           | 34,6            | 4,4                |
| Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.                                              | 48,8         | 40,0            | 11,2               |
| Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.                                      | 55,1         | 34,7            | 10,2               |
| Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.                                    | 49,3         | 40,9            | 9,8                |
| Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.          | 56,6         | 40,0            | 3,4                |
| Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ. | 71,2         | 28,3            | 0,5                |
| Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.                                                           | 62,0         | 27,3            | 10,7               |
| Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.                                                      | 69,8         | 28,7            | 1,5                |
| Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.                                                         | 69,3         | 30,2            | 0,5                |

**Nhận xét:** Trong các khía cạnh được khảo sát, nhân viên hài lòng thấp nhất là khía cạnh quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi. Chỉ 48,8% nhân viên hài lòng với mức lương và nhân đánh giá là tiền lương chưa tương xứng với năng lực, sự cống hiến; đây là tỷ lệ khá thấp. Sự hài lòng cao nhất thuộc về nội dung nhân viên được đảm bảo đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ với tỷ lệ 71,2%. Tuy nhiên, với tỷ lệ 71,2% đây chưa phải là một tỷ lệ thật sự cao.

- Mức độ hài lòng đối với khía cạnh **D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến:**

| Nội dung                                                       | Hài lòng (%) | Bình thường (%) | Không hài lòng (%) |
|----------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|
| Khối lượng công việc được giao phù hợp.                        | 78,5         | 20,5            | 1,0                |
| Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.             | 79,0         | 20,0            | 1,0                |
| Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn. | 82,0         | 16,5            | 1,5                |



| Nội dung                                                   | Hài lòng (%) | Bình thường (%) | Không hài lòng (%) |
|------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|
| Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn. | 81,0         | 18,0            | 1,0                |
| Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.       | 75,1         | 24,4            | 0,5                |
| Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.        | 75,6         | 23,4            | 1,0                |
| Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.                  | 75,1         | 23,9            | 1,0                |

*Nhận xét:* Trong 7 yếu tố về cơ hội học tập, thăng tiến, nhân viên cảm thấy không có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc, tỷ lệ hài lòng với nội dung này chỉ đạt 75,1%. Với nội dung “Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn” có kết quả hài lòng ở mức 82%.

- Mức độ hài lòng đối với khía cạnh **E. Sự hài lòng chung về bệnh viện:**

| Nội dung                                              | Hài lòng (%) | Bình thường (%) | Không hài lòng (%) |
|-------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|
| Cảm thấy tự hào khi làm việc tại BV                   | 72,7         | 26,8            | 0,5                |
| Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại BV | 73,2         | 25,8            | 1,0                |
| Tin tưởng vào sự phát triển của BV trong tương lai.   | 78,0         | 21,5            | 0,5                |
| Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.  | 79,0         | 21,0            | 0                  |
| Sẽ gắn bó làm việc tại BV lâu dài.                    | 80,0         | 20,0            | 0                  |
| Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.      | 79,0         | 20,5            | 0,5                |
| Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại BV     | 85,9         | 14,1            | 0                  |

*Nhận xét:* Có 72,7% nhân viên đánh giá hài lòng, cảm thấy tự hào khi làm việc tại bệnh viện. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại BV thì có 85,9% nhân viên đánh giá hài lòng.

### 3. Đánh giá hài lòng theo từng phòng, khoa:

| STT | Phòng, Khoa       | Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm) | Tỷ lệ hài lòng trung bình (%) |
|-----|-------------------|------------------------------------------|-------------------------------|
| 1   | PK. Bình Chiếu    | 4                                        | 100                           |
| 2   | K. Giải phẫu bệnh | 4,04                                     | 94,9                          |

| STT | Phòng, Khoa                   | Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm) | Tỷ lệ hài lòng trung bình (%) |
|-----|-------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|
| 3   | P. Quản lý chất lượng         | 4,17                                     | 94,8                          |
| 4   | K. Nhi                        | 4,04                                     | 86,5                          |
| 5   | K. Huyết học truyền máu       | 4,07                                     | 86,4                          |
| 6   | K. Tiết niệu - Nam khoa       | 3,95                                     | 86,2                          |
| 7   | K. Dược                       | 4,02                                     | 84,6                          |
| 8   | P. Hành chính quản trị        | 4,04                                     | 84,6                          |
| 9   | K. Chẩn đoán hình ảnh         | 3,96                                     | 81,3                          |
| 10  | P. Kế hoạch tổng hợp          | 3,85                                     | 81,3                          |
| 11  | PK. đa khoa Linh Trung 1      | 3,98                                     | 81,3                          |
| 12  | K. Khám bệnh                  | 3,94                                     | 80,5                          |
| 13  | K. Chấn thương chỉnh hình     | 3,88                                     | 78,5                          |
| 14  | K. Nội tim mạch               | 3,91                                     | 78,5                          |
| 15  | K. Răng hàm mặt               | 3,9                                      | 77,5                          |
| 16  | K. Tai mũi họng               | 3,9                                      | 77,3                          |
| 17  | K. Ngoại tổng hợp             | 3,84                                     | 76,9                          |
| 18  | K. Ngoại thần kinh            | 3,75                                     | 76,8                          |
| 19  | K. Nội tiết                   | 3,86                                     | 76,7                          |
| 20  | K. Kiểm soát nhiễm khuẩn      | 3,84                                     | 74,7                          |
| 21  | K. Gây mê hồi sức             | 3,86                                     | 74,3                          |
| 22  | P. Điều dưỡng                 | 3,97                                     | 74                            |
| 23  | P. Tài chính kế toán          | 3,82                                     | 74                            |
| 24  | K. Hóa sinh                   | 3,86                                     | 73,4                          |
| 25  | K. Y học cổ truyền            | 3,79                                     | 72,1                          |
| 26  | PK. đa khoa Linh Tây          | 3,77                                     | 71,7                          |
| 27  | K. Nội tổng hợp               | 3,75                                     | 71,1                          |
| 28  | K. Cấp cứu                    | 3,74                                     | 69,5                          |
| 29  | K. Nội Thận - TNT             | 3,75                                     | 67,9                          |
| 30  | K. Hồi sức tim mạch           | 3,75                                     | 67,7                          |
| 31  | K. Hồi sức tích cực chống độc | 3,76                                     | 67,6                          |
| 32  | PK. Hiệp Bình Chánh           | 3,72                                     | 66,7                          |
| 33  | K. Tâm thần                   | 3,68                                     | 66,7                          |
| 34  | P. Công tác xã hội            | 3,68                                     | 66,3                          |
| 35  | K. Nội thần kinh              | 3,72                                     | 65,7                          |
| 36  | K. Sản                        | 3,66                                     | 63,1                          |
| 37  | K. Thăm dò chức năng          | 3,72                                     | 62,2                          |
| 38  | K. Dinh dưỡng tiết chế        | 3,64                                     | 61,9                          |
| 39  | K. Ung bướu                   | 3,64                                     | 61,6                          |
| 40  | K. Dịch vụ                    | 3,66                                     | 60,9                          |

| STT | Phòng, Khoa             | Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm) | Tỷ lệ hài lòng trung bình (%) |
|-----|-------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|
| 41  | K. Mắt                  | 3,69                                     | 58,8                          |
| 42  | K. Da liễu              | 3,58                                     | 56,8                          |
| 43  | K. Vi sinh              | 3,54                                     | 51,9                          |
| 44  | P. Tổ chức cán bộ       | 3,44                                     | 48,5                          |
| 45  | K. Lồng ngực - Mạch máu | 3,42                                     | 38,8                          |

*Nhận xét:* PK Bình Chiếu có tỷ lệ hài lòng trung bình cao nhất là 100%, tiếp theo là K. Giải phẫu bệnh (94,9%), P. Quản lý chất lượng (94,8%); tỷ lệ hài lòng thấp nhất là tại khoa Lồng ngực - Mạch máu với 38,8%.

#### 4. Ý kiến của nhân viên y tế:

- Tăng lương;
- Tăng thu nhập cho nhân viên, cải thiện bãi giữ xe cho nhân viên.
- Cần phân luồng bệnh nhân hợp lý vì bệnh nhân quá đông.
- Cải thiện mức thu nhập cho nhân viên đủ sống; cần quan tâm tới nhóm nhân viên làm việc lâu năm; cần cung cấp đồng phục đều hàng năm.
- Xin xem xét lại chế độ phụ cấp ngoài giờ, lễ, tết cho nhân viên.
- Môi trường làm việc cấp cứu phức tạp nên nhân viên cần được bảo vệ và có chế độ xứng đáng với công sức.
- Đề xuất gắn máy lạnh ở quầy nhận bệnh.
- Cần thêm điều dưỡng.
- Sửa chữa khu nghỉ ngơi cho nhân viên.
- Cần tăng lương và khen thưởng cho nhân viên để khích lệ tinh thần làm việc.
- Bố trí thêm vị trí quầy đăng ký khám bệnh.
- Tăng giá dịch vụ y tế theo giá thị trường để đảm bảo nguồn thu cho các bệnh viện tự chủ tài chính.
- Tổ chức lại hoạt động tham quan cho nhân viên; thay mới đồng phục.
- Sắp xếp nhân sự phù hợp để mọi người có đủ sức khỏe làm việc.
- Tạo điều kiện được mở rộng diện tích.
- Khối lượng công việc nhiều, mức lương hiện tại quá thấp.
- Vật tư y tế đầy đủ hơn.



## 5. Kiến nghị giải pháp:

- Phòng Tài chính kế toán quy định rõ ràng về các khoản lương, phụ cấp, thưởng, thu nhập tăng thêm trong Quy chế chi tiêu nội bộ; giải thích rõ với các khoa có thắc mắc về các khoản nhân viên được hưởng, các khoản trừ, các khoản chậm chi. Công khai, minh bạch trên phiếu lương hàng tháng.

- Phòng Hành chính quản trị khảo sát thực trạng bãi giữ xe nhân viên; lập dự trù kinh phí nâng cấp, cải tạo để trình Ban Giám đốc xem xét; công bố giai đoạn triển khai cho nhân viên được biết. Xếp lịch phân công bảo vệ có mặt 24/24 tại khoa Cấp cứu, phối hợp với phòng Vật tư - Trang thiết bị kiểm tra tình trạng hoạt động của chuông báo khẩn cấp trên toàn bệnh viện. Dự trù mua sắm máy lạnh cho các khu vực, các khoa có nhu cầu.

- Phòng Vật tư - Trang thiết bị cung cấp nhanh chóng các vật tư y tế cần thiết cho khoa, đảm bảo cho công tác khám chữa bệnh tại khoa; thông báo tiến trình đấu thầu, cung cấp, cho các khoa được biết thông tin.

- Phòng Tổ chức cán bộ, phòng Quản lý chất lượng thông tin trong giao ban bệnh viện, trên các group của quản lý, lãnh đạo về việc triển khai đồng phục cho nhân viên bệnh viện, dự kiến thời gian và tiến trình đang thực hiện.

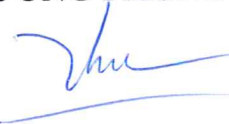
- Phòng Tổ chức cán bộ đánh giá tình hình nhân sự tại các khoa đang có nhu cầu bổ sung nhân sự, để giải quyết kịp thời, đảm bảo sức khỏe cho nhân viên cũng như đảm bảo công tác chăm sóc tốt cho người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện năm 2022, kính trình Ban giám đốc xem xét./.

### **Nơi nhận:**

- Ban giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL.

**TRƯỞNG PHÒNG**



**ThS. Huỳnh Mỹ Thư**

