

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện năm 2023

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 không hài lòng” đến “Rất hài lòng”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

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

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

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

+ 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 1160.

Thông tin		n	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	371	32,0
	Nữ	789	68,0
Tuổi	≤ 30 tuổi	482	41,6
	Từ 31 - 50 tuổi	637	54,9
	trên 50 tuổi	41	3,5
Chuyên môn đào tạo	Bác sĩ	285	24,6
	Điều dưỡng/Hộ sinh	525	45,3
	Kỹ thuật viên	38	3,3
	Dược sĩ	114	9,8

Thông tin		n	Tỷ lệ %
Bằng cấp cao nhất	Khác	198	17,0
	Trung cấp	57	4,9
	Cao đẳng	240	20,7
	Đại học	632	54,6
	Cao học/CKI	149	12,8
	Tiến sỹ/CKII	27	2,3
	Khác	55	4,7
Vị trí công tác	Trưởng khoa/phòng	25	2,2
	Phó khoa/phòng	26	2,2
	NV biên chế/HĐ dài hạn	776	67,0
	Hợp đồng ngắn hạn	313	27,0
	Khác	18	1,6
Phạm vi hoạt động chuyên môn	Khối hành chính	137	11,8
	Cận lâm sàng	120	10,3
	Nội	322	27,8
	Ngoại	257	22,2
	Hồi sức CC	27	2,3
	Hồi sức	140	12,1
	Hậu cần	88	7,6
	Vệ tinh	69	5,9
Kiêm nhiệm công việc	Không kiêm nhiệm	843	72,7
	Kiểm nhiệm 2 công việc	249	21,4
	Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	61	5,3
	Khác	07	0,6

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 bệnh viện:

STT	Nội dung	Điểm đánh giá TB (tối đa 5 điểm)	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
1	Khía cạnh A. Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,03	75,3
2	Khía cạnh B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,17	88,5
3	Khía cạnh C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,99	70,4
4	Khía cạnh D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,05	79,0

STT	Nội dung	Điểm đánh giá TB (tối đa 5 điểm)	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
5	Khía cạnh E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,03	77,5
	Hài lòng trung bình chung toàn bệnh viện	4,05	78,1

Mức điểm đánh giá trung bình chung là 4,05/5 điểm. Tỷ lệ nhân viên hài lòng trung bình chung toàn viện là 78,1%

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.	72,0	27,8	0,2
Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	70,7	29,0	0,3
Có bố trí phòng trực cho NVYT.	75,8	24,0	0,2
Phân chia thời gian trực, làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	80,0	20,0	0
Các trang bị bảo hộ cho NVYT đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	76,6	23,2	0,2
Tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, truy cập internet...	80,1	19,8	0,1
Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho NVYT	75,8	24,2	0
Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	75,9	23,9	0,2
Người bệnh, người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình làm việc.	71,2	28,7	0,1

Nhân xét: Nhân viên đánh giá hài lòng thấp nhất về “Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời” với tỷ lệ 70,7%. Tỷ lệ hài lòng cao nhất 80,1% là “Tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, truy cập internet”.

- 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.	86,7	13,3	0
Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	88,4	11,6	0
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	87,2	12,8	0
Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	86,7	13,2	0,1
Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	87,2	12,8	0
Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	90,3	9,7	0
Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	90,4	9,5	0,1
Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	90,9	9,1	0
Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	88,5	11,5	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 có sự chênh lệch không đáng kể. Cụ thể: hài lòng thấp nhất về “Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả” và “Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT”, đồng tỷ lệ 86,7%; hài lòng cao nhất về “Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc”, đạt tỷ lệ 90,9%.

- 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.	69,0	30,9	0,1
Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	68,5	31,5	0
Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	68,8	31,1	0,1
Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	68,9	31,0	0,1

Nội dung	Hài lòng (%)	Bình thường (%)	Không hài lòng (%)
Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	70,1	29,7	0,2
Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	71,1	28,7	0,2
Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	71,0	28,7	0,3
Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	69,7	30,2	0,1
Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	75,1	24,9	0
Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	71,3	28,5	0,2
Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	70,4	29,6	0
Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	70,8	29,1	0,1

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. Có 68,5% nhân viên hài lòng với “Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ”, đây là tỷ lệ thấp nhất trong khía cạnh. Sự hài lòng cao nhất thuộc về nội dung nhân viên được “Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ” với tỷ lệ 75,1%.

- 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.	76,6	23,4	0
Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	79,1	20,9	0
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	80,8	19,0	0,2
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	80,6	19,4	0
Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	79,0	21,0	0
Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	80,4	19,6	0
Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	76,7	23,2	0,1

Nhận xét: Trong 7 yếu tố về cơ hội học tập, thăng tiến, nhân viên đánh giá ở tiêu mục “Khối lượng công việc được giao phù hợp” với tỉ lệ hài lòng đạt 76,6%. Với nội dung

“Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn” có kết quả hài lòng ở mức 80,8%.

- 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 bệnh viện	75,8	24,2	0
Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	74,3	25,7	0
Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai.	77,8	22,1	0,1
Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	79,6	20,4	0
Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	76,8	23,2	0
Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	77,2	22,5	0,3
Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	81,0	19,0	0

Nhận xét: Có 74,3% nhân viên đánh giá hài lòng “Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện”. Về tiêu mục “Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện” thì có 81,0% nhân viên đánh giá hài lòng.

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

STT	Phòng, Khoa	Cỡ mẫu	Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm)	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
1	PK. Bình Chiểu	19	4,14	89,3
2	PK. Linh tây	18	3,75	63,6
3	PK. Linh xuân	32	3,97	72,9
4	K. Cấp cứu	27	4,01	79,1
5	K. Gây mê hồi sức	36	4,11	81,4
6	K. Hồi sức tích cực chống độc	38	4,05	78,0
7	K. Hồi sức tim mạch	37	4,22	90,2
8	K. Dinh dưỡng	12	3,73	59,7
9	K. Da liễu	9	4,05	78,1
10	K. Dịch vụ	4	3,65	57,8
11	K. Khám bệnh	40	4,03	82,4
12	K Nội tiết	10	3,91	69,8
13	K. Nội tim mạch	40	4,00	75,2
14	K. Nội tổng hợp	59	4,16	82,0

STT	Phòng, Khoa	Cỡ mẫu	Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm)	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
15	K. Nội thận – Thận nhân tạo	34	3,88	63,6
16	K. Nội thận kinh	17	3,85	67,0
17	K. Nhi	63	4,10	75,7
18	K. Tâm thể	6	4,46	90,3
19	K. Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	24	4,17	88,0
20	K. Y học cổ truyền	25	4,29	89,6
21	K. Chấn thương chỉnh hình	35	3,95	73,0
22	K. Mắt	15	4,03	80,2
23	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	18	3,98	74,9
24	K. Ngoại tổng hợp	24	4,20	81,5
25	K. Ngoại thần kinh	18	3,83	65,6
26	K. Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ	2	3,90	64,6
27	K. Răng hàm mặt	25	4,19	89,2
28	K. Sản	49	3,94	69,0
29	K. Tai mũi họng	20	4,07	79,9
30	K. Tiết niệu - Nam khoa	12	4,05	78,1
31	K. Ung bướu	38	4,41	94,7
32	K. Chẩn đoán hình ảnh	50	4,11	79,1
33	K. Giải phẫu bệnh	11	3,87	70,1
34	K. Hoá sinh	14	3,80	72,8
35	K. Huyết học truyền máu	15	3,75	55,2
36	K. Thăm dò chức năng	14	3,77	62,0
37	K. Vi sinh	15	3,70	54,7
38	K. Dược	17	3,85	67,0
39	K. Kiểm soát nhiễm khuẩn	67	4,18	92,4
40	P. Vật tư – Trang thiết bị	4	3,66	66,4
41	P. Điều dưỡng	16	3,95	70,3
42	P. Công nghệ thông tin	15	4,27	93,7
43	P. Công tác xã hội	9	4,00	74,9
44	P. Đào tạo – Chỉ đạo tuyến	11	4,33	90,4
45	P. Hành chính quản trị	24	4,13	74,4
46	P. Kế hoạch tổng hợp	13	4,17	88,4
47	P. Quản lý chất lượng	5	4,21	95,9
48	P. Tài chính kế toán	40	3,89	70,6
49	P. Tổ chức cán bộ	12	4,15	85,0

Nhân xét: Kết quả trên cho thấy phòng Quản lý chất lượng có tỷ lệ hài lòng trung bình cao nhất là 95,9%, tiếp theo là khoa Ung bướu (94,7%), khoa Công nghệ thông tin (93,7%); tỷ lệ hài lòng thấp nhất là tại khoa Vi sinh với 54,7%.

4. Ý kiến của nhân viên y tế:

- Về chế độ lương nhân viên:
 - Mong muốn được tăng lương và được khen thưởng xứng đáng.
 - Thực hiện các chế độ về tiền lương và phụ cấp cho nhân viên y tế theo đúng quy định.
 - Cải thiện chính sách tiền lương ngoài giờ đối với các y, bác sĩ và nhân viên y tế.
 - Lương khoán thì thời gian bao lâu sẽ được tăng khoán. Kính đề nghị xem xét tăng thêm thu nhập để ổn định cuộc sống.
 - Khối lượng công việc nhiều, mức lương hiện tại quá thấp, nhiều khoản tiền chưa rõ ràng minh bạch, tăng thu nhập tăng thêm.
- Về chế độ đãi ngộ nhân viên:
 - Kính mong bệnh viện xem xét thưởng Tết và các ngày lễ cho nhân viên
 - Hằng năm bệnh viện nên tổ chức du lịch; Đảm bảo quyền lợi và chế độ cho nhân viên.
- Về việc bổ sung nhân sự:
 - Mong muốn bổ sung thêm nhân sự, vì thiếu nhân viên, các điều dưỡng không được nghỉ trong khi thu nhập tăng thêm bị cắt giảm, cảm thấy không thoả đáng.
- Về việc đề xuất cải tiến chất lượng bệnh viện:
 - Mong muốn bệnh viện bổ sung, cung cấp vật tư y tế đầy đủ hơn.
 - Bố trí xây dựng thêm phòng nghỉ trực cho nhân viên.
 - Cải thiện nhà xe kiên cố, chắc chắn và có mái che cho nhân viên.
 - Đề xuất sửa chữa lại khu B vì trời mưa tường bị ẩm mốc và trần bị dột và chảy nước mưa nhiều.
- Về việc đề xuất cấp chứng chỉ hành nghề:
 - Đề xuất xem xét bổ sung cấp chứng chỉ hành nghề xét nghiệm cho Văn bằng Công Nghệ Sinh Học đã có chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận đào tạo chuyên ngành kỹ thuật y học về xét nghiệm với thời gian đào tạo ít nhất là 3 tháng hoặc văn bằng đào tạo sau đại học về chuyên khoa xét nghiệm.

5. Kiến nghị giải pháp:

- Về chế độ lương nhân viên: Phòng Tài chính kế toán giải thích rõ với các khoa có thắc mắc về các khoản lương, thu nhập, các khoản nhân viên được hưởng, tất cả minh bạch trên phiếu lương hàng tháng.

- Về chế độ đãi ngộ nhân viên: Phòng Tài chính kế toán xem xét, lập kế hoạch và bảng dự trù kinh phí trình Ban Giám đốc xem xét.

- Về việc bổ sung nhân sự: 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.

- Về việc đề xuất cải tiến chất lượng bệnh viện:

• Phòng Hành chính quản trị khảo sát thực trạng phòng trực, bãi giữ xe nhân viên, tình trạng khu B; lập dự trù kinh phí nâng cấp, cải tạo để trình Ban Giám đốc xem xét.

• Phòng Vật tư - Trang thiết bị tiến hành đẩy nhanh đấu thầu, cung cấp kịp thời 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.

- Về việc đề xuất cấp chứng chỉ hành nghề: Phòng Tổ chức cán bộ xem xét và hướng dẫn việc cấp chứng chỉ hành nghề xét nghiệm cho Văn bằng Công Nghệ Sinh Học đã có chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận đào tạo chuyên ngành kỹ thuật y học về xét nghiệm với thời gian đào tạo ít nhất là 3 tháng hoặc văn bằng đào tạo sau đại học về chuyên khoa xét nghiệm.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện năm 2023./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 03b).

GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



BS. CKII. Hoàng Văn Dũng

