

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện năm 2024

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

+ 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 961 phiếu.

Thông tin		n	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	30	31,3
	Nữ	657	67,6
Tuổi	$\leq 30$ tuổi	351	36,5
	Từ 31 - 50 tuổi	567	59
	trên 50 tuổi	43	4,47
Chuyên môn đào tạo	Bác sỹ	227	23,6
	Điều dưỡng/Hộ sinh	477	49,6
	Kỹ thuật viên	95	9,88
	Dược sỹ	5	0,5

Thông tin		n	Tỷ lệ %
Bằng cấp cao nhất	Khác	157	16,3
	Trung cấp	32	3,3
	Cao đẳng	182	18,93
	Đại học	537	55,25
	Cao học/CKI	133	13,84
	Tiến sỹ/CKII	21	2,18
	Khác	56	5,83
Vị trí công tác	Trưởng khoa/phòng	19	1,97
	Phó khoa/phòng	15	1,56
	NV biên chế/HĐ dài hạn	752	78,89
	Hợp đồng ngắn hạn	156	16,23
	Khác	19	1,97
Phạm vi hoạt động chuyên môn	Khối hành chính	97	10,1
	Cận lâm sàng	99	10,3
	Nội	319	33,19
	Ngoại	221	22,9
	Hồi sức CC	22	2,29
	Hồi sức	133	13,84
	Hậu cần	70	7,3
Kiêm nhiệm công việc	Không kiêm nhiệm	729	75,86
	Kiểm nhiệm 2 công việc	191	19,88
	Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	41	4,26

## 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	4,0	74,01
2	Khía cạnh B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	3,91	75,6
3	Khía cạnh C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,98	68,6
4	Khía cạnh D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,1	77
5	Khía cạnh E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	3,9	72
Hài lòng trung bình chung toàn bệnh viện		<b>3,98</b>	<b>73.42</b>

Mức điểm đánh giá trung bình chung là 3,98/5 điểm. Tỷ lệ nhân viên hài lòng trung bình chung toàn viện là 73,42%

### 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.	72,42	25,72	2,68
Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	80,65	16,36	3,91
Có bố trí phòng trực cho NVYT.	70,34	27,88	2,57
Phân chia thời gian trực, làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	75,23	23,87	1,75
Các trang bị bảo hộ cho NVYT đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	80,65	16,36	3,91
Tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, truy cập internet...	77,21	22,43	1,23
Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho NVYT	70,34	27,88	2,57
Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	64	31,58	5,14
Người bệnh, người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình làm việc.	75,23	23,87	1,75

**Nhận xét:** Nhân viên đánh giá hài lòng thấp nhất về “Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc” với tỷ lệ 64%. Tỷ lệ hài lòng cao nhất 80,65% là “Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời” và “Các trang bị bảo hộ cho NVYT đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng”.

- 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.	75,23	24,14	1,77
Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	76,38	23,93	0,83

Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	75,65	23,73	1,77
Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	73,36	26,64	1,15
Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	74,51	25,39	1,25
Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	77,94	22,48	0,73
Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	73,57	26,33	1,25
Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	76,59	23,93	0,62
Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	77,21	22,68	1,25

**Nhận xét:** Trong các yếu tố khảo sát về đồng nghiệp và lãnh đạo, tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT” chiếm 73,36%. Khía cạnh “Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung” chiếm tỷ lệ cao nhất là 77,94%

- 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.	70,3	28,2	2,6
Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	75,7	24,1	1,35
Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	69,6	29,2	2,29
Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	69,6	29	2,5
Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	67,2	29	4,89
Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	65,2	30,1	5,83
Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	61,9	30,4	8,84
Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	61,8	32,9	6,45

Nội dung	Hài lòng (%)	Bình thường (%)	Không hài lòng (%)
Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	79,7	20,7	0,73
Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	57,8	22,9	20,5
Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	73	26	1,8
Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	72	26	3,2

**Nhận xét:** Trong các khía cạnh được khảo sát, nhân viên hài lòng thấp nhất là khía cạnh “Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ” chỉ chiếm tỷ lệ 57,8. Có 79,7% nhân viên hài lòng với “Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ”, đây là tỷ lệ cao nhất.

-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	24	0,8
Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	76	24	1
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	79	21	0,6
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	78	22	0,9
Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	78	22	0,9
Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	76,8	23,7	0,62
Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	74	26,6	0,52

**Nhận xét:** Trong 7 yếu tố về cơ hội học tập, thăng tiến, nhân viên đánh giá ở tiêu mục “Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc” đạt tỷ lệ thấp nhất với 74%. Với nội dung “Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn” có kết quả hài lòng ở mức cao nhất là 79%.

- 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	69,6	30,6	0,94
Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	66,9	33,4	0,83

Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai.	70,4	28,9	1,77
Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	74,1	26,4	0,62
Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	71,6	28,7	0,73
Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	72,6	27,4	1,14
Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	78,7	22,4	0,1

**Nhận xét:** Có 66,9% 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 78,7% 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	Khoa Dinh dưỡng tiết chế	11	3.65	73
2	Phòng Điều dưỡng	19	3.5	72
3	Khoa Cấp cứu	22	3.25	65
4	Khoa Chẩn đoán hình ảnh	34	3.75	75
5	Khoa Chấn thương chỉnh hình	24	3.6	72
6	Khoa Da liễu	12	3.9	78
7	Khoa Dược	1	3.75	75
8	Khoa Dịch vụ	4	4	80
9	Khoa Gây mê hồi sức	48	3.4	68
10	Khoa Giải phẫu bệnh	13	3.65	73
11	Khoa Hoá sinh miễn dịch	13	3.8	76
12	Khoa Hồi sức Nhi	26	3.55	71
13	Khoa Hồi sức tích cực chống độc	24	3.3	66
14	Khoa Hồi sức tim mạch	35	3.5	70
15	Khoa Huyết học truyền máu	6	3.7	74
16	Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn	68	3.55	71
17	Khoa Khám bệnh	28	3.65	73
18	Khoa Mắt	15	3.95	79
19	Khoa Nội tiết	9	3.85	77
20	Khoa Nội tim mạch	36	3.75	75
21	Khoa Nội tổng hợp	44	3.6	72
22	Khoa Nội thận – Thận nhân tạo	35	3.5	70

STT	Phòng, Khoa	Cỡ mẫu	Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm)	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
23	Khoa Nội thần kinh	15	3.9	78
24	Khoa Ngoại lồng ngực mạch máu	17	3.7	74
25	Khoa Ngoại tổng hợp	32	3.55	71
26	Khoa Ngoại thần kinh	13	3.8	76
27	Khoa Nhi	44	3.65	73
28	Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ	4	3.5	70
29	Khoa Răng hàm mặt	19	3.9	78
30	Khoa Sản	50	3.75	75
31	Khoa Tai mũi họng	19	3.95	79
32	Khoa Tâm thần	9	3.85	77
33	Khoa Tiết niệu - Nam khoa	11	3.7	74
34	Khoa Thăm dò chức năng	20	3.8	76
35	Khoa Ung bướu	17	3.45	69
36	Khoa Vật lý trị liệu- Phục hồi chức năng	28	3.25	65
37	Khoa Vi sinh	13	3.75	75
38	Khoa Y học cổ truyền	33	3.6	72
39	Phòng Công nghệ thông tin	9	3.5	70
40	Phòng Công tác xã hội	10	3.65	73
41	Phòng Đào tạo - chỉ đạo tuyến	1	3.9	78
42	Phòng Hành chính quản trị	30	3.55	71
43	Phòng Kế hoạch tổng hợp	15	3.7	74
44	Phòng Quản lý chất lượng	8	3.8	76
45	Phòng Tài chính kế toán	3	3.65	73
46	Phòng Tổ chức cán bộ	13	3.5	70
47	Phòng Vật tư - trang thiết bị y tế	1	3.75	75

**Nhận xét:** Kết quả trên cho thấy Khoa Dịch vụ có tỷ lệ hài lòng trung bình cao nhất là 80%, tiếp theo là Mắt và Tai mũi họng đồng tỷ lệ (79%); tỷ lệ hài lòng thấp nhất là tại Khoa Vật lý trị liệu- Phục hồi chức năng và Khoa Cấp cứu đồng tỷ lệ với 65%.

#### 4. Ý kiến của nhân viên y tế:

- Tăng lương.
- Lương và khen thưởng xứng đáng.
- Lương, tiền phụ cấp và độc hại trả đầy đủ không phải truy lĩnh.

- 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 Thường Tết và các ngày lễ cho nhân viên.

- Xin đề xuất với lãnh đạo bệnh viện cần xem xét lại việc nghỉ phép của nhân viên không ảnh hưởng kinh tế khi có việc buộc phải nghỉ.

- Hàng năm bệnh viện nên tổ chức du lịch; Đảm bảo quyền lợi và chế độ cho nhân viên.

- Sắp xếp nhân sự phù hợp để mọi người có đủ sức khỏe làm việc

- Cải thiện phòng nghỉ trực, nhà xe 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.

- 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.

- Vật tư y tế đầy đủ hơn.

- Cần cấp đồng phục cho nhân viên đúng thời gian để tránh tình trạng đồng phục cũ.

- Môi trường và phòng làm việc cần được cải thiện để đảm bảo sức khỏe cho nhân viên. Một số máy móc cận lâm sàng hư hỏng nhiều cũng ảnh hưởng đến việc khám chữa bệnh của bệnh nhân và cần được sửa chữa kịp thời.

##### **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 Đào tạo- chỉ đạo tuyển cùng với Phòng Công nghệ thông tin: hỗ trợ nhân viên đăng ký tài khoản Uptodate và tổ chức các khoá đào tạo định kỳ để nâng cao trình độ chuyên môn

- 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; công bố giai đoạn triển khai cho nhân viên được biết. Đồng thời đảm bảo cung cấp đồng phục mới cho nhân viên đúng hạn. Ngoài ra cần đầu tư sửa chữa các máy móc cận lâm sàng hư hỏng và tạo một môi trường làm việc an toàn, lành mạnh cho nhân viên



- 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 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 2024./. *N*

**Nơi nhận:**

- Các phòng, khoa;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (NH, 02b).

GIÁM ĐỐC *thư*



**TS.BS. Vũ Trí Thanh**



