

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện
6 tháng đầu năm 2025

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

+ 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 1214.

Thông tin		n	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	389	32,0
	Nữ	825	68,0
Tuổi	≤ 30 tuổi	379	31,2
	Từ 31 - 50 tuổi	810	57,5
	trên 50 tuổi	139	11,7
Chuyên môn đào tạo	Bác sĩ	212	17,4

Thông tin		n	Tỷ lệ %
	<i>Điều dưỡng/Hộ sinh</i>	561	46,2
	<i>Kỹ thuật viên</i>	110	9,1
	<i>Dược sỹ</i>	20	1,7
	<i>Khác</i>	311	25,6
Bằng cấp cao nhất	<i>Trung cấp</i>	36	3,0
	<i>Cao đẳng</i>	212	17,5
	<i>Đại học</i>	612	50,4
	<i>Cao học/CKI</i>	133	11,0
	<i>Tiến sỹ/CKII</i>	20	1,7
	<i>Khác</i>	201	17,0
Vị trí công tác	<i>Trưởng khoa/phòng</i>	20	1,7
	<i>Phó khoa/phòng</i>	16	1,3
	<i>NV biên chế/HĐ dài hạn</i>	865	71,2
	<i>Hợp đồng ngắn hạn</i>	259	21,3
	<i>Khác</i>	54	77,0
Phạm vi hoạt động chuyên môn	<i>Khối hành chính</i>	115	9,5
	<i>Cận lâm sàng</i>	49	4,0
	<i>Nội</i>	342	28,2
	<i>Ngoại</i>	146	12,0
	<i>Khác</i>	562	46,7
Kiêm nhiệm công việc	<i>Không kiêm nhiệm</i>	957	78,8
	<i>Kiểm nhiệm 2 công việc</i>	203	16,7
	<i>Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên</i>	54	4,5
	<i>Khác</i>	00	00

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 TB	Tỷ lệ hài lòng (%)	Tỷ lệ không hài lòng (%)	Tỷ lệ bình thường (%)
1	Khía cạnh A. Sự hài lòng về môi trường làm việc	3,85	73,8	0,9	25,3
2	Khía cạnh B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,05	83,4	0,4	16,2
3	Khía cạnh C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,74	64,8	1,9	33,3
4	Khía cạnh D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	3,89	74,9	0,2	24,9
5	Khía cạnh E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	3,94	74,7	0,3	25,3
Hài lòng trung bình chung toàn bệnh viện		3,89	74,3	0,7	25,0

Mức điểm đánh giá trung bình chung là 3,89. Tỷ lệ nhân viên hài lòng trung bình chung toàn viện là 74,3%, bên cạnh đó tỷ lệ đánh giá bình thường là 25,0% và tỷ lệ không hài lòng chiếm 0,7%.

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.	73,0	26,1	0,9
Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc...đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	68,6	30,1	1,3
Có bố trí phòng trực cho NVYT.	69,4	28,1	2,5
Phân chia thời gian trực, làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	76,3	23,6	0,1
Các trang bị bảo hộ cho NVYT đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	74,9	24,1	0,9

Nội dung	Hài lòng (%)	Bình thường (%)	Không hài lòng (%)
Tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, truy cập internet...	77,5	22,2	0,3
Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho NVYT	74,4	24,9	0,7
Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	75,2	24,0	0,8
Người bệnh, người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình làm việc.	74,8	24,5	0,7

Nhận xét: Hầu hết cái tiêu mục đạt trên 65,0%. Trong đó, nhân viên đánh giá hài lòng cao nhất về “Tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, truy cập internet...” với tỷ lệ 77,5%. Các tiêu mục đều có phần nhỏ đánh giá không hài lòng, tiêu mục ít đánh giá không hài lòng nhất là “Phân chia thời gian trực, làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý”. Bệnh viện đã cải thiện vấn đề sắp xếp, phân chia thời gian hợp lý và công bằng cho nhân viên đáp ứng sự hài lòng của nhân viên trong công việc.

- 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.	82,4	17,0	0,6
Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	83,6	16,1	0,2
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	82,3	17,3	0,4
Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	82,1	17,3	0,6

Nội dung	Hài lòng (%)	Bình thường (%)	Không hài lòng (%)
Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	81,9	17,7	0,4
Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	84,4	15,3	0,3
Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	84,0	15,6	0,4
Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	85,7	14,1	0,2
Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	84,2	15,4	0,3

Nhận xét: Trong các yếu tố khảo sát về đồng nghiệp và lãnh đạo, cái tiêu mục đều đạt trên 80%. Kết quả tỷ lệ hài lòng thấp nhất và tỷ lệ hài lòng cao nhất có sự chênh lệch 1,0 lần. Cụ thể: hài lòng thấp nhất về “Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc” (81,9%); hài lòng cao nhất về “Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc” (85,7%). Việc có tỉ lệ không hài lòng là không thể tránh khỏi, tuy nhiên tỉ lệ hài lòng chiếm tỉ lệ thấp so với tỉ lệ hài lòng, tiêu mục có tỉ lệ không hài lòng thấp nhất là “Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc” và “Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên” (đồng 0,2%).

- 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.	65,2	33,3	1,5
Môi trường làm việc tại khoa/phòng và Bệnh viện dân chủ.	68,2	31,1	0,7

Nội dung	Hài lòng (%)	Bình thường (%)	Không hài lòng (%)
Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	65,5	32,9	1,6
Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	64,6	33,9	1,5
Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	62,6	35,4	2,0
Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	61,8	36,0	2,2
Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	60,0	37,3	2,7
Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	60,3	37,6	2,1
Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	72,9	26,6	0,5
Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	58,7	35,7	5,6
Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	69,8	29,9	0,3
Công đoàn Bệnh viện hoạt động tích cực.	68,4	30,3	1,3

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. Tiêu mục đạt tỉ lệ hài lòng thấp nhất ảnh hưởng đến nội dung này là “Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ” (58,7% hài lòng và 5,6% là tỉ lệ không hài lòng). 72,9% là tỉ lệ hài lòng cao ở nội dung “Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ” và tỉ lệ không hài lòng ở tiêu mục này là 0,5%.

- 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.	72,9	27,0	0,2
Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	74,8	25,0	0,2
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	76,0	23,6	0,3
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	76,1	23,7	0,2
Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	76,0	23,7	0,3
Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	75,7	24,1	0,2
Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	72,9	27,0	0,1

Nhận xét: Trong 7 yếu tố về cơ hội học tập, thăng tiến, nhân viên đánh giá ở tiêu mục “Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn” với tỉ lệ hài lòng đạt 76,1%, có 0,2% là tỉ lệ không hài lòng. Với nội dung “Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc” có kết quả tỉ lệ không hài lòng thấp nhất (0,1%). Khía cạnh này có tỉ lệ hài lòng đa số đạt trên 70% và tỉ lệ không hài lòng rất thấp (dưới 0,3%).

- 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	73,0	26,9	0,2
Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	72,2	27,4	0,3
Tin tưởng vào sự phát triển của Bệnh viện trong tương lai.	73,8	25,9	0,3
Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	76,0	23,8	0,2
Sẽ gắn bó làm việc tại Bệnh viện lâu dài.	75,6	24,3	0,2
Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	75,5	24,1	0,3
Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	80,1	19,6	0,2

Nhận xét: Nhân viên đánh giá ở tiểu mục “Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.” với tỉ lệ hài lòng đạt 76,0%, có 0,2% là tỉ lệ không hài lòng. Với nội dung “Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện” có kết quả tỉ lệ không hài lòng (0,2%) và kết quả hài lòng vẫn rất cao với 80,1%. Khía cạnh này có tỉ lệ hài lòng đa số đạt trên 70% và tỉ lệ không hài lòng rất thấp (dưới 0,3%), con số nhỏ không đáng kể. Tuy nhiên Bệnh viện vẫn ghi nhận các ý kiến đóng góp nhằm nắm rõ tình hình thực tế và cải thiện chỉ số hài lòng của nhân viên y tế.

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	Phòng Tổ chức cán bộ	16	3.94	91,1
2	Phòng Quản lý chất lượng	9	4.59	98,5
3	Phòng Điều dưỡng	14	4.07	88,6

STT	Phòng, Khoa	Cỡ mẫu	Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm)	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
4	Phòng Công tác xã hội	12	3.87	83,4
5	Phòng CĐT-ĐT &NCKH	7	3.88	75,2
6	Phòng công nghệ thông tin	12	4.02	85,2
7	Phòng Hành chính quản trị	35	4.01	77,6
8	Phòng Tài chính kế toán	36	3.90	78,6
9	Phòng VTTBYT	13	3.92	80,2
10	Khoa Dược	61	3.95	83,5
11	Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn	67	3.90	74,4
12	Khoa Cấp cứu	60	3,94	78,7
13	Khoa Hồi sức tích cực chống độc	22	3,84	68,6
14	Khoa Hồi sức tích cực chống độc Nhi – Sơ sinh	20	3,91	73,2
15	Khoa Nội thận- Thận nhân tạo	27	4,03	81,1
16	Khoa Hồi sức tim mạch	33	3,77	65,9
17	Khoa Khám bệnh	38	3,79	61,1
18	Khoa điều trị dịch vụ	7	4,01	75,8
19	Khoa YHCT	21	3,98	77,3
20	Khoa VLTL - PHCN	20	3,89	72,5
21	Khoa Tâm thể	10	3,84	76,4
22	Khoa Nội tiết	19	3,49	48,8
23	Khoa Nội tim mạch lão học	37	3,63	56,5
24	Khoa Nội tổng hợp	60	3,79	69,1
25	Khoa Nội thần kinh	25	3,98	85,9
26	Khoa Nhi	45	3,81	71,2
27	Khoa dinh dưỡng	11	4,25	93,5
28	Khoa Mắt	13	4,02	87,0
29	Khoa CTCH	21	3,92	72,5
30	Khoa LNMM	18	4,03	79,4
31	Khoa tiết niệu nam khoa	14	3,76	64,8
32	Khoa ngoại tổng hợp	36	3,96	79,1
33	Khoa ung bướu	34	3,93	79,9
34	Khoa ngoại thần kinh	17	4,14	80,3

H F
VII V
NH I
Đ DƯ

STT	Phòng, Khoa	Cỡ mẫu	Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm)	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
35	Khoa răng hàm mặt	21	3,86	76,1
36	Khoa gây mê hồi sức	76	3,82	65,3
37	Khoa chuẩn đoán hình ảnh	12	4,09	94,7
38	Khoa thăm dò chức năng	21	3,76	71,3
39	Khoa giải phẫu bệnh	12	3,65	55,0
40	Khoa PT THTM	4	4,38	100
41	Khoa Sản	54	3,79	64,1
42	Khoa Tai mũi họng	19	3,55	51,6

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ (100%) và phòng Quản lý chất lượng (98,5%) là khoa, phòng có tỷ lệ hài lòng trung bình cao nhất. Kế đến là khoa Chẩn đoán hình ảnh (94,7%), Dinh dưỡng (93,5%) và phòng Tổ chức cán bộ (91,1%). Tuyến dương các khoa phòng trên đã có số tỉ lệ hài lòng tích cực, bên cạnh đó vẫn có các khoa có tỉ lệ hài lòng thấp, Bệnh viện ghi nhận các ý kiến đóng góp của nhân viên y tế và đưa ra các giải pháp cải tiến phù hợp và xứng đáng.

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.

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.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2025. *Ước*

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 02b).

GIÁM ĐỐC *Ước*

TS.BS. Vũ Trí Thanh



