

Số: 748/BC-BVCC

Củ Chi, ngày 11 tháng 6 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế trong năm 2024

#### I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

##### 1.1. Nội dung khảo sát

- Dựa trên biểu mẫu số 3 của Bộ Y tế: Phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế, nội dung khảo sát dựa trên tiêu chí sau:

+ Phần 1: Thông tin chung như: giới, tuổi, bằng cấp, chuyên môn, số năm công tác, vị trí công tác phạm vi hoạt động chuyên môn, kiêm nhiệm, trung bình trực.

+ Phần 2: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên y tế với 5 nhóm tiêu chí sau:

- Môi trường làm việc
- Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp
- Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi
- Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến
- Hài lòng chung về bệnh viện

##### 1.2. Phương pháp khảo sát

**1.2.1. Chu kỳ khảo sát:** Ban Khảo sát hài lòng người bệnh Bệnh viện huyện Củ Chi tổ chức khảo sát 1 lần/năm.

**1.2.2. Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang.

**1.2.3. Công cụ khảo sát:** Mẫu phiếu khảo sát ý kiến nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

**1.2.4. Thời gian khảo sát:** Từ ngày 28/05/2024 đến 07/06/2024.

**1.2.5. Cỡ mẫu:** Toàn thể viên chức, người lao động của Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2024

##### 1.2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Khảo sát được nhập trực tiếp vào trang website chatluongbenhvien.vn của Bộ Y tế.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 2.1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung		Số lượng (426)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	1. Nam	148	34.74
	2. Nữ	278	65.26
Tuổi	1. <30	187	43.89
	2. 30-50	223	52.4
	3. >50	16	3.71
Chuyên môn đào tạo chính	1. Bác sỹ	104	24.54
	2. Dược sỹ	34	8
	3. Điều dưỡng, hộ sinh	150	35.58
	4. Kỹ thuật viên	30	7.2
	5. Khác	108	24.68
Bằng cấp	1. Trung cấp	52	12.2
	2. Cao đẳng	92	21.6
	3. Đại học	218	51.2
	4. Cao học, CKI	23	5.4
	5. Tiến sỹ, CKII	5	1.2
	6. Khác	36	8.4

**Nhận xét:** Nhân viên y tế của bệnh viện có giới tính nữ chiếm tỷ lệ 65.26% cao hơn so với giới tính nam, độ tuổi của nhân viên y tế bệnh viện khá trẻ đa số dưới 50 tuổi. Bằng cấp đa số là trình độ đại học được đào tạo chính quy đảm bảo trình độ chuyên môn chiếm tỷ lệ 51.2%, bên cạnh đó phạm vi hoạt động chuyên môn đầy đủ các chuyên khoa đảm bảo hoạt động khám chữa bệnh và hướng đến sự hài lòng người bệnh.

## 2.2. Phân tích sự hài lòng của nhân viên y tế

### 2.2.1. Sự hài lòng của nhân viên y tế về môi trường làm việc

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Tỷ lệ (%)
A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát	4.35	87
A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	4.40	88
A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT	4.39	87.8
A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	4.43	88.6
A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, rách nát, không bị hạn chế sử dụng	4.42	88.4
A6. Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập internet...	4.46	89.2
A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	4.45	89
A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	4.44	88.8
A9. Người bệnh người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	4.41	88.2

**Nhận xét:** Tỷ lệ nhân viên hài lòng với môi trường làm việc đạt tỷ lệ 87%, bố trí phòng trực cho nhân viên y tế, môi trường học tập tạo điều kiện cho nhân viên y tế cập nhật kiến thức nâng cao trình độ đạt tỷ lệ hài lòng 89.2%.

Tuy nhiên, người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị chiếm tỷ lệ 88.2% thì đây là vấn đề mà bệnh viện cần xem xét thực hiện truyền thông, tuyên truyền để đảm bảo tạo điều kiện thoải mái, yên tâm cho nhân viên y tế khi thực hiện công tác khám chữa bệnh.

### 2.2.2. Sự hài lòng của nhân viên y tế về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Tỷ lệ (%)
B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	4.483	89.66
B2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	4.494	89.88
B3. Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	4.446	88.92
B4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	4.494	89.88
B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc	4.478	89.56
B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	4.494	89.88
B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	4.472	89.44
B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	4.483	89.66
B9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	4.469	89.38

**Nhận xét:** Tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp đạt tỷ lệ khá cao ở các tiêu mục, trong đó đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung, môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết và đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc chiếm tỷ lệ cao 89.38%, cho thấy nhân viên y tế luôn ý thức đề cao tinh thần giúp đỡ lẫn nhau, chia sẻ kinh nghiệm để thực hiện nhiệm vụ khám chữa bệnh đạt hiệu quả cũng như tạo môi trường làm việc thoải mái, thuận tiện giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp và giữa cấp dưới với lãnh đạo và cấp trên.

**2.2.3. Sự hài lòng của nhân viên y tế về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi**

<b>Nội dung câu hỏi</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
<b>C1.</b> Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai	4.437	88.74
<b>C2.</b> Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	4.419	88.38
<b>C3.</b> Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	4.419	88.38
<b>C4.</b> Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	4.412	88.42
<b>C5.</b> Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	4.374	87.48
<b>C6.</b> Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	4.346	86.92
<b>C7.</b> Thương và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến	4.349	86.98
<b>C8.</b> Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	4.358	87.16
<b>C9.</b> Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ	4.446	88.92
<b>C10.</b> Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	4.139	82.78
<b>C11.</b> Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	4.371	87.42
<b>C12.</b> Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	4.353	87.06

**Nhận xét:** Về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi điểm hài lòng không được cao, đây là điểm mà bệnh viện cần quan tâm cải tiến để tạo điều kiện thuận lợi, đảm bảo về tinh thần cũng như vật chất cho nhân viên y tế yên tâm thực hiện nhiệm vụ công tác khám bệnh, chữa bệnh.

Trong đó tiêu mục thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với công hiện là 86.98%, bệnh viện với hình thức tự thu tự chi sẽ có những điều chỉnh về thu nhập tăng thêm phù hợp hơn với nhu cầu của nhân viên y tế trong thời gian tới.

#### 2.2.4. Sự hài lòng của nhân viên y tế về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Tỷ lệ (%)
D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp	4.412	88.24
D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	4.431	88.62
D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	4.451	89.02
D4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	4.462	89.24
D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	4.353	87.06
D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	4.472	89.44
D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	4.446	88.92

**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến khá cao. Trong đó bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn và tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn chiếm tỷ lệ cao khoảng 89.24%, cho thấy sự quan tâm của bệnh viện cũng như lãnh đạo tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên y tế nâng cao trình độ tay nghề nhằm hướng đến hoạt động thực hiện công tác khám chữa bệnh hiệu quả và đáp ứng nhu cầu của người bệnh về trình độ chuyên môn của y bác sỹ, cán bộ nhân viên y tế ngày càng cao.

### 2.2.5. Sự hài lòng của nhân viên y tế chung về bệnh viện

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Tỷ lệ (%)
E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	4.433	88.66
E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	4.449	88.98
E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	4.467	89.34
E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	4.494	89.88
E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	4.481	89.62
E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	4.476	89.52
E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	4.489	89.78

**Nhận xét:** Nhìn chung nhân viên y tế hài lòng về bệnh viện tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai và cũng như sẽ gắn bó lâu dài với khoa/phòng và bệnh viện.

### 2.3. Đánh giá chung sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Tỷ lệ hài lòng chung (%)
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc	4.425	<b>4.4327</b>	<b>96.3455%</b>
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.479		
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4.376		
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4.446		
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	4.470		

**Nhận xét:** Đánh giá chung sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện đạt điểm khá cao 4.4327 và tỷ lệ hài lòng chung chiếm 96.3455%. Trong đó hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp và hài lòng chung các mặt về bệnh viện. Tuy nhiên bệnh viện vẫn cần phải nỗ lực hơn trong việc cải tiến quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi để người bệnh yên tâm công tác hiệu quả và tăng sự hài lòng của nhân viên đối với bệnh viện.

### **III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

#### **3.1. Kết luận**

Với điểm trung bình chung 4.4327 và tỷ lệ hài lòng chung chiếm 96.3455% đánh giá chung nhân viên khá hài lòng về bệnh viện. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng vẫn chưa đạt mức hoàn toàn 100% về sự hài lòng của toàn bộ nhân viên đối với bệnh viện.

#### **- Ưu điểm:**

+ Bệnh viện luôn quan tâm nỗ lực tạo môi trường làm việc an toàn, sạch sẽ, thoải mái để đảm bảo nhân viên y tế thực hiện công việc hiệu quả.

+ Bệnh viện không những quan tâm về điều kiện vật chất mà còn quan tâm đến tinh thần của nhân viên y tế, luôn tạo điều kiện thuận lợi để NVYT có thể tham gia các lớp đào tạo, các khóa học nâng cao trình độ chuyên môn.

+ Giữa Lãnh đạo, cấp trên với cấp dưới và giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp luôn tôn trọng, thân thiện giúp đỡ lẫn nhau không có khoảng cách, tạo sự đoàn kết trong bệnh viện.

#### **- Nhược điểm:**

+ Nguồn nhân lực còn thiếu hụt nên công việc phải phụ trách giữa các khoa/phòng chưa được phân chia phù hợp, còn kiêm nhiệm nhiều công việc.

+ Bên cạnh đó bệnh viện có vị trí đặt biệt ở vùng sâu, vùng xa nên các hoạt động khám chữa bệnh cũng như tổ chức các hội nghị, hội thảo, các hoạt động nghỉ lễ vui chơi còn hạn chế, khiến nhân viên còn chưa hài lòng.

+ Do bệnh viện với hình thức tự thu tự chi nên vấn đề phúc lợi thu nhập tăng thêm còn nhiều khó khăn hạn chế

#### **3.2. Những vấn đề chưa đạt được hài lòng cao cần được ưu tiên cải tiến chất lượng**

- Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị

- Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến
- Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.
- Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ
- Khối lượng công việc được giao phù hợp

### 3.3. Đề xuất kiến nghị

Một số ý kiến, đề xuất thu được qua đợt khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế như sau:


- Thu hút thêm nguồn nhân lực để đảm bảo các khoa/phòng không quá tải công việc.
- Thường xuyên tổ chức các hoạt động nghỉ lễ, vui chơi bổ ích để tạo tình thân thoải mái, vui vẻ cho nhân viên y tế..
- Bệnh viện với hình thức tự thu tự chi cần có những điều chỉnh thu nhập tăng thêm phù hợp hơn với nhu cầu của nhân viên y tế trong bệnh viện.
- Tăng cường nhân lực cũng như phân công nhiệm vụ, hoạt động cho bảo vệ để đảm bảo an ninh, trật tự của bệnh viện, kịp thời giải quyết các vấn đề bất ngờ xảy ra, để nhân viên y tế yên tâm thực hiện công tác khám chữa bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế trong năm 2024 của Bệnh viện huyện Củ Chi./.

#### Nơi nhận:

- Các Khoa/Phòng;
- Lưu: VT, TC.

KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC *sh*



Nguyễn Tô Bảo Hoàng