

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2025

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên y tế với 5 nhóm tiêu chí sau:

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

2. Phương pháp khảo sát:

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định số 6859/TT – BHYT ngày 18/11/2016.

2.3. Thời gian khảo sát: từ ngày 21/04/2025 đến ngày 15/5/2025

2.4. Cỡ mẫu: Toàn bộ nhân viên y tế của bệnh viện (cán bộ biên chế/ hợp đồng), trừ các nhân viên không có mặt tại bệnh viện trong thời gian khảo sát (cán bộ đi học, cán bộ nghỉ chế độ thai sản...)

2.5 Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát:

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt 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 – BHYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế.

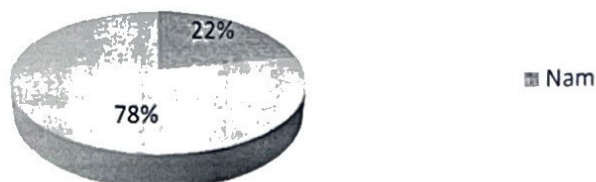
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát:

BẢNG 1: Giới tính của NVYT được đánh giá

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	61	22%
2	Nữ	221	78%

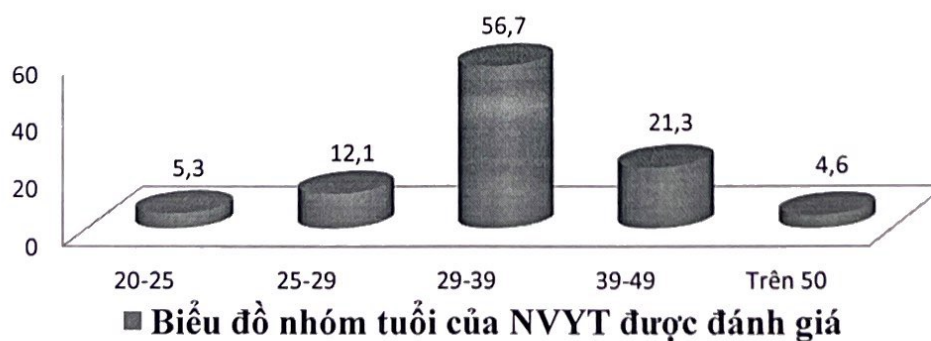
BIỂU ĐỒ: Giới tính của NVYT được đánh giá



Nhận xét: Bảng 1 cho ta thấy NVYT có giới tính nữ được đánh giá cao hơn so với giới tính nam

BẢNG 2: Nhóm tuổi của NVYT được đánh giá

STT	Nhóm tuổi	Số lượng	Tỷ lệ %
1	20-25	15	5,3%
2	25-29	34	12,1%
3	29-39	160	56,7%
4	39-49	60	21,3%
5	Trên 50	13	4,6%

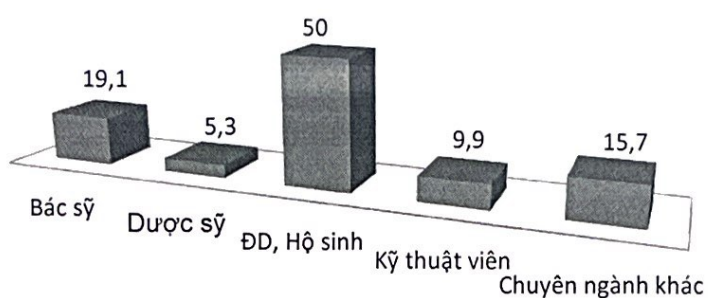


Nhận xét: Bảng 2 cho ta thấy NVYT trong độ tuổi từ 29-39 chiếm tỷ lệ cao nhất 56,7%. Đây là độ tuổi trẻ, nhiệt huyết với công việc, giúp bệnh viện ngày càng phát triển, độ tuổi trên 50 tuổi chiếm tỷ lệ thấp 4,6%.

BẢNG 3: Chuyên môn đào tạo chính của NVYT được đánh giá

STT	Chuyên môn đào tạo	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Bác sỹ	54	19,1%
2	Dược sỹ	15	5,3%
3	Điều dưỡng, hộ sinh	141	50%
4	Kỹ thuật viên	28	9,9%
5	Chuyên ngành khác	44	15,7%

BIỂU ĐỒ: Chuyên môn đào tạo chính của NVYT được đánh giá

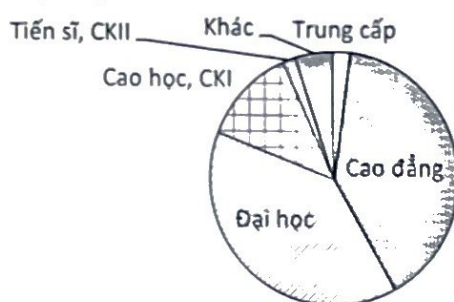


Nhận xét: Bảng 3 cho ta thấy NVYT là điều dưỡng, hộ sinh chiếm tỷ lệ cao nhất 50%, dược sỹ chiếm tỷ lệ thấp nhất là 5,3%.

BẢNG 4: Bằng cấp cao nhất của NVYT được đánh giá

STT	Bằng cấp cao nhất của NVYT	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Trung cấp	6	2,1%
2	Cao đẳng	112	39,7%
3	Đại học	110	39%
4	Cao học, CKI	35	12,4%
5	Tiến sĩ, CKII	5	1,8%
6	Khác	14	5%

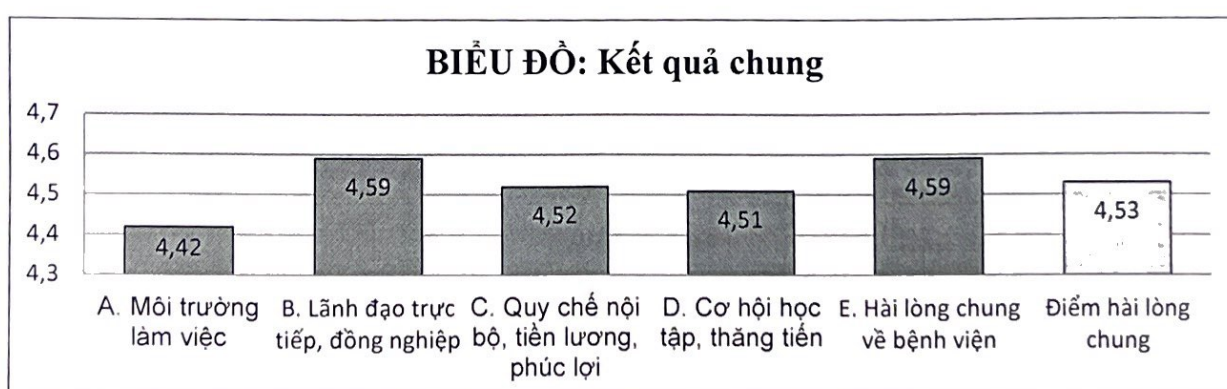
BIỂU ĐỒ: Bảng cấp cao nhất của NVYT được đánh giá



Nhận xét: Bảng 4 cho ta thấy NVYT có trình độ cao đẳng chiếm tỷ lệ cao nhất 39,7%. Tiến sĩ, chuyên khoa II chiếm tỷ lệ thấp nhất là 5%.

BẢNG 5: Kết quả chung

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ	
	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
A. Môi trường làm việc	4,42	%
B. Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,59	%
C. Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4,52	%
D. Cơ hội học tập, thăng tiến	4,51	%
E. Hài lòng chung về bệnh viện	4,59	%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG	4,52	95,8%



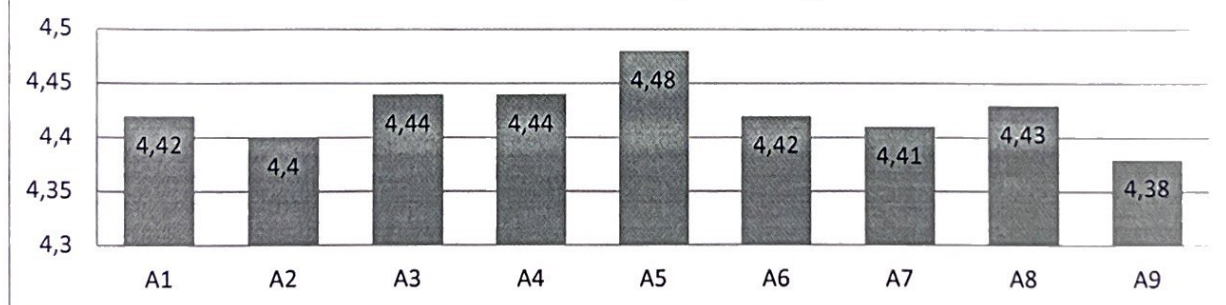
Nhận xét: Bảng 5 cho ta thấy NVYT hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp và hài lòng chung về bệnh viện đạt điểm cao nhất là 4.59 điểm. Sự hài lòng của NVYT về môi trường làm việc đạt điểm thấp nhất là 4,42 điểm.

1.1 Nhóm tiêu chí A: Sự hài lòng về môi trường làm việc

Nội dung khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)

A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	4,42	88,2
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	87,9
A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT.	4,44	88,9
A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	4,44	88,7
A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	4,48	89,4
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...	4,42	88,2
A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	4,41	88,2
A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	4,43	88,4
A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	4,38	87,5
ĐIỂM TRUNG BÌNH	4,42	88,3

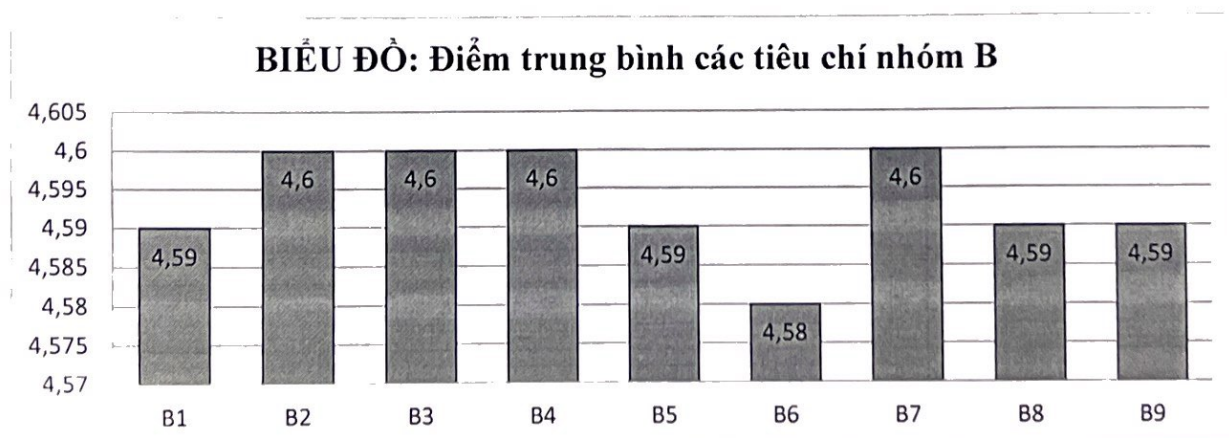
BIỂU ĐỒ: Kết quả chung



Nhận xét: Nhóm tiêu chí A đánh giá sự hài lòng của NVYT về môi trường làm việc. Trong 9 tiêu chí từ A1 đến A9, Tiêu chí A5 “Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng” đạt mức điểm cao nhất là 4.48. Tiêu chí A9 “Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị” đạt mức điểm thấp nhất là 4.38 điểm.

1.2 Nhóm tiêu chí B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Nội dung khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	4,59	91,8
B2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	4,6	92
B3. Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	4,6	92,1
B4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	4,6	92
B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	4,59	91,8
B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	4,58	91,6
B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	4,6	91,9
B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	4,59	91,8
B9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	4,59	91,8
ĐIỂM TRUNG BÌNH	4,59	91,9



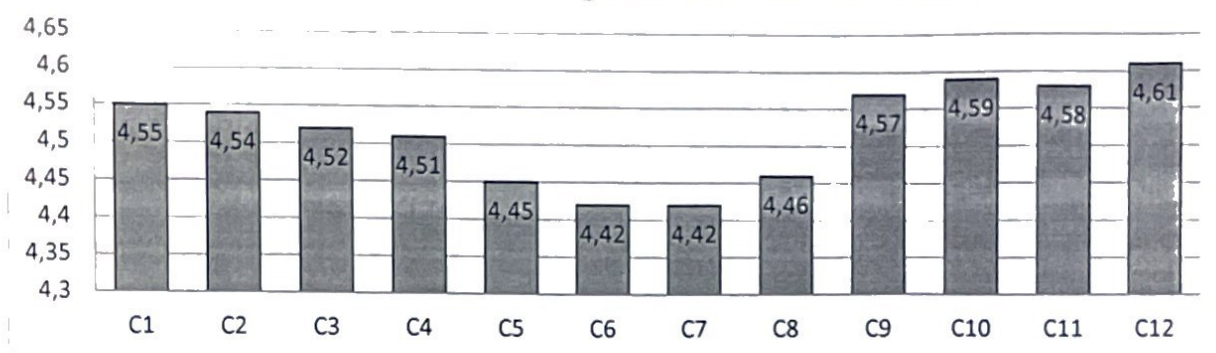
Nhận xét: Nhóm tiêu chí B đánh giá sự hài lòng của NVYT về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp. Trong 9 tiêu chí từ B1 đến B9, tiêu chí B2 “Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.”; tiêu chí B3 “Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng,

đổi xử bình đẳng với các NVYT; B4 “Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVY” và B7 “Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết” đạt mức điểm cao nhất là 4,6 điểm. Tiêu chí B6 “*Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung*” đạt mức điểm thấp nhất là 4.58 điểm.

1.3 Nhóm tiêu chí C: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Nội dung khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	4,55	90,9
C2. Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	4,54	90,9
C3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	4,52	90,4
C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	4,51	90,1
C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	4,45	88,9
C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	4,42	88,3
C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	4,42	88,3
C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	4,46	89,2
C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	4,57	91,4
C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	4,59	91,7
C11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	4,58	91,6
C12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	4,61	92,1
ĐIỂM TRUNG BÌNH	4,52	90,3

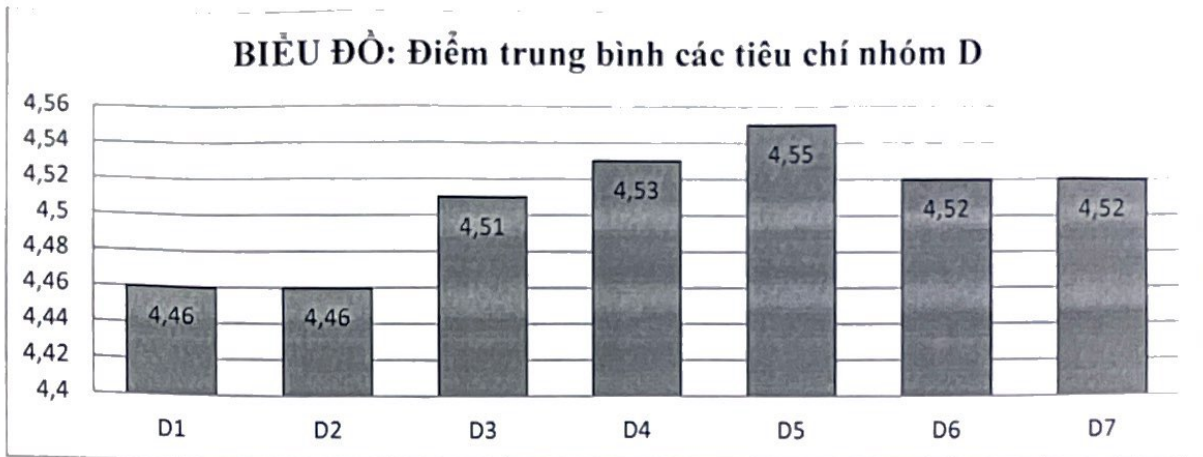
BIỂU ĐỒ: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm C



Nhận xét: Nhóm tiêu chí C đánh giá sự hài lòng của NVYT về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi. Trong 12 tiêu chí từ C1 đến C12, tiêu chí C12 “*Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực*” đạt mức điểm cao nhất là 4.61 điểm. Tiêu chí C6 “*Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến*” và C7 “*Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến*” đạt mức điểm thấp nhất là 4.42 điểm.

1.4 Nhóm tiêu chí D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

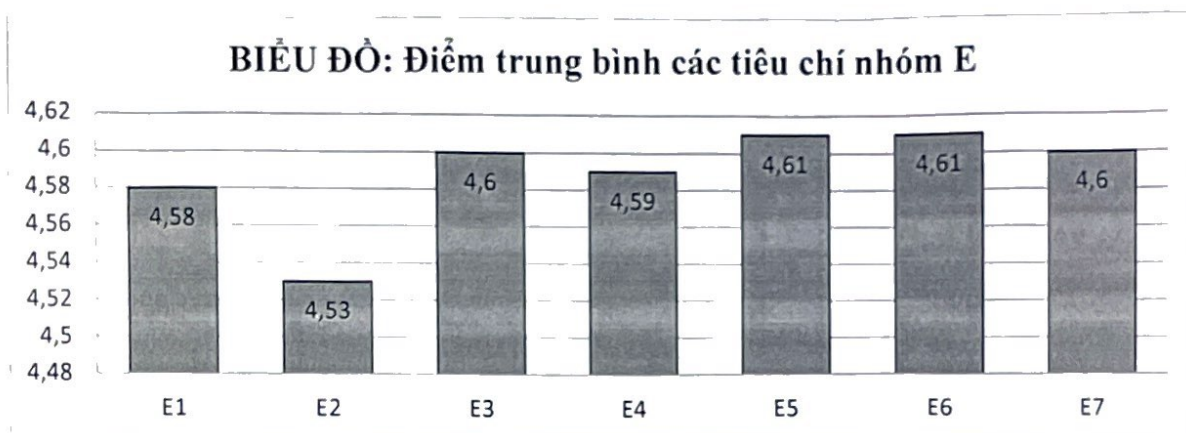
Nội dung khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp.	4,46	89,3
D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	4,46	89,2
D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	4,51	90,3
D4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	4,53	90,6
D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	4,55	90,9
D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	4,52	90,5
D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	4,52	90,5
ĐIỂM TRUNG BÌNH	4,51	90,2



Nhận xét: Nhóm tiêu chí D đánh giá sự hài lòng của NVYT về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến. Trong 7 tiêu chí từ D1 đến D9, tiêu chí D5 “*Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo*” đạt mức điểm cao nhất là 4.55 điểm. Tiêu chí D1 “*Khối lượng công việc được giao phù hợp*” và D2 “*Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân*” đạt mức điểm thấp nhất là 4.46 điểm.

1.5 Nhóm tiêu chí E: Sự hài lòng chung về bệnh viện

Nội dung khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	4,58	91,6
E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	4,53	90,6
E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai.	4,6	92
E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	4,59	91,8
E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	4,61	92,1
E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	4,61	92,2
E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	4,6	92,1
ĐIỂM TRUNG BÌNH	4,59	91,8



Nhận xét: Nhóm tiêu chí E đánh giá sự hài lòng chung về bệnh viện của NVYT. Trong 7 tiêu chí từ E1 đến E7, tiêu chí E5 “Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài” và E6 “Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện” đạt mức điểm cao nhất là 4.61 điểm. Tiêu chí E2 “Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện” đạt mức điểm thấp nhất là 4.53 điểm.

1.6. Kết quả hài lòng theo từng khoa phòng

STT	Khoa/phòng	Tỷ lệ hài lòng chung
1	Khoa Sản	99,4
2	Phòng KHTH	96,5
3	Khoa Xét nghiệm	86,4
4	Phòng VTTBYT	98,6
5	Khoa CĐHA	89
6	Khoa Ngoại	75
7	Khoa Nhi	89,2
8	Khoa Đông y	84,1
9	Khoa Dược	93
10	Khoa KSNK	98
11	Khoa Truyền nhiễm	89,5
12	Khoa GMHS	98
13	Phòng Điều dưỡng	100
14	Phòng TCKT	97,2
15	Phòng HCQT	96
16	Khoa Dinh dưỡng	100

17	Phòng TCCB	100
18	Khoa LCK	95
19	Khoa HSCC	90
20	Khoa Nội	92.3
21	Khoa Khám bệnh	92

Nhận xét:

- Các khoa: Dinh dưỡng, Phòng Tổ chức cán bộ, Phòng Điều dưỡng có tỷ lệ hài lòng chung đạt tối đa 100%
- Khoa Đông y có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất là 84.1%

III. NHẬN XÉT, KẾT LUẬN

1. Các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp:

STT	Tiêu chí	Tỷ lệ không hài lòng (%)
1	A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	4.4
2	A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	4.38
3	A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	4.41

2. Các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao

STT	Tiêu chí	Tỷ lệ không hài lòng (%)
1	C12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	4,61
2	E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	4,61
3	E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	4,61

• Kết luận:

- Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT bệnh viện là: 95,8%
- Điểm hài lòng trung bình là: 4.52/5 điểm
- Điểm hài lòng trung bình theo từng phần A, B, C, D, E:
 - + Môi trường làm việc (A): 4.42
 - + Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B): 4.59

- + Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C): 4.52
- + Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D): 4.51
- + Hải lòng chung về bệnh viện (E): 4.59
- Tỷ lệ NVYT sẽ gắn bó làm việc tại Bệnh viện lâu dài là: 96.5%;
- Mức độ hải lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện là: 96.8%;
- Chi số hải lòng toàn diện 81.6%;
- Một số ý kiến của cán bộ nhân viên y tế:
 - + Kính đề Bộ y tế xem xét tăng lương, phụ cấp nghề và tiền trực cho Nhân viên y tế

IV. KHUYẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc

- Quan tâm hơn nữa đến đời sống, tâm tư, nguyện vọng của cán bộ viên chức người lao động trong toàn bệnh viện;
- Nâng cao hơn nữa tính dân chủ, chỉ đạo các bộ phận tiến hành các khảo sát, lấy ý kiến đóng góp của cán bộ, tìm hiểu mức độ hải lòng để đưa ra các giải pháp đáp ứng các nhu cầu NVYT trong phạm vi cho phép.
- Một số tiêu chí có tỷ lệ hải lòng thấp. Ban giám đốc cần lưu ý quan tâm đến các tiêu chí: A8, B6, C8, D2, E2
- Các tiêu chí có tỷ lệ hải lòng cao như: A4; B4; C10; D3; E4 Ban giám đốc cần phát huy những điểm mạnh, những thành quả đso góp phần đem lại sự tin tưởng ngày càng cao của cán bộ nhân viên.

2. Lãnh đạo các khoa, phòng

- Xem xét tìm hiểu những vấn đề cán bộ nhân viên tại đơn vị chưa thực sự hải lòng nhằm tháo gỡ, giải quyết các vấn đề gặp phải trong phạm vi quyền hạn cho phép.
- Đề xuất, tham mưu lãnh đạo bệnh viện các vấn đề liên quan đến mức độ hải lòng của cán bộ nhân viên tại đơn vị để tìm hướng giải quyết.
- Thường xuyên quan tâm đến đời sống cán bộ, nhân viên. Cần bố trí lịch trực, phân công công việc một cách khoa học, hiệu quả nhằm phát huy những điểm mạnh, sở trường của nhân viên.

3. Tổ Quản lý chất lượng

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hải lòng NVYT trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất.
- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Ban Giám đốc bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.
- Phân tích chuyên sâu vào các vấn đề cán bộ nhân viên y tế chưa hải lòng và những góp ý của cán bộ nhân viên với khoa phòng và bệnh viện.

- Đề xuất những giải pháp cải tiến chất lượng góp phần đem lại hiệu quả công việc, sự hài lòng của nhân viên y tế

4. Cán bộ viên chức trong bệnh viện

- Nghiêm túc thực hiện đúng công tác khảo sát mức độ hài lòng của bệnh viện triển khai, trả lời trung thực thẳng thắn trong vấn đề khảo sát và góp ý, tham mưu giúp bệnh viện cải tiến nâng cao tỷ lệ hài lòng của cán bộ, nhân viên y tế.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2025. Giám đốc bệnh viện yêu cầu Trưởng các khoa, phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

NGƯỜI LẬP BÁO CÁO



Nguyễn Thị Kim Oanh

GIÁM ĐỐC



Quách Duy Kỳ