

## BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2023

Với mục đích nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến môi trường làm việc của nhân viên y tế, Bệnh viện 71 TW tiến hành khảo sát để tìm hiểu ý kiến, nguyện vọng của nhân viên y tế năm 2023 ở 5 tiêu chí : sự hài lòng về môi trường làm việc; Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến; Sự hài lòng chung về bệnh viện.

- Thời gian khảo sát: từ 22/11/2023 – ngày 06/12/2023
- Số người tham gia khảo sát: 444/471 người.
- Số người không tham gia khảo sát: 31/471 người (do nghỉ sinh, đi học dài hạn, nhân viên mới đi làm, cách ly y tế...).
- Phương pháp khảo sát: Nhân viên y tế được hướng dẫn điền câu trả lời trực tiếp trên phần mềm.

### 1. Thông tin chung

Có 444 người tham gia khảo sát. Trong đó, nam chiếm 36,3% (164 người), nữ chiếm 63,7% (280 người). Độ tuổi trung bình là 37,64 tuổi. Nhân viên y tế đã làm việc trong ngành y trung bình 12,9 năm, đã làm việc tại bệnh viện trung bình 12,03 năm.

Tổng điểm trung bình đối tượng tham gia trả lời chọn từ mục A đến E là: 4,62 điểm.

Tỉ lệ hài lòng chung là 97,44%;

Tỷ lệ nhân viên sẽ gắn bó làm việc lâu dài tại bệnh viện là 98,65%;

Tỉ lệ hài lòng chung về lãnh đạo bệnh viện là 98,7%;

Chỉ số hài lòng toàn diện là 86,49%.



**Bảng 1: Chuyên môn đào tạo của nhân viên Y tế**

Chuyên môn đào tạo	2023	
	Tỉ lệ %	Số phiếu đánh giá
Bác sỹ	13,6%	59
Dược sỹ	3,9%	17
Điều dưỡng, hộ sinh	45,6%	198
Kỹ thuật viên	11,8%	51
Khác	25,1%	109

**Bảng 2: Trình độ đào tạo của nhân viên Y tế**

Trình độ đào tạo	2023	
	Tỉ lệ %	Số phiếu đánh giá
Tiến sỹ, chuyên khoa II	9,9%	43
Cao học, Chuyên khoa I	9%	39
Đại học	42,2%	183
Cao đẳng	30,4%	132
Trung cấp	4,6%	20
Khác	8,9%	33

**Bảng 3: Vị trí công tác của nhân viên Y tế**

Trình độ đào tạo	2023	
	Tỉ lệ %	Số phiếu đánh giá
Trưởng khoa/phòng/trung tâm	6,8%	29
Phó khoa/phòng	6,4%	27
NV biên chế/hợp đồng dài hạn	76,7%	325
Hợp đồng ngắn hạn	5,4%	23



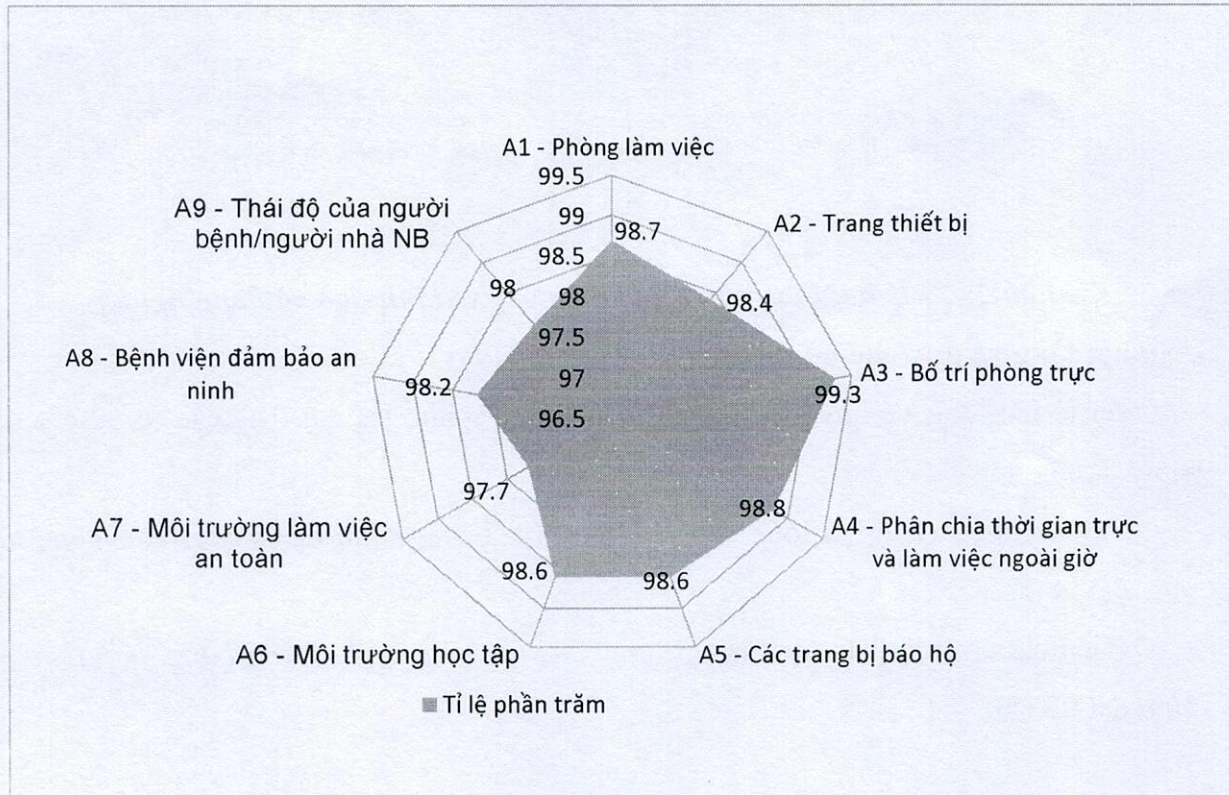
**Bảng 4: Công việc kiêm nhiệm của nhân viên Y tế**

Công việc	2023	
	Tỉ lệ (%)	Số phiếu đánh giá
Không kiêm nhiệm	86,5%	384
Kiểm nhiệm 2 công việc	12,4%	55
Kiểm nhiệm 3 công việc	1,1%	5

## 2. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Các tiêu chí về sự hài lòng về môi trường làm việc đạt tỷ lệ hài lòng từ 97,7% đến 99,8%. Trong đó:

- Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là A3- Có bố trí phòng trực cho nhân viên đạt 99,3%.
- Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là A7 –Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho nhân viên y tế đạt 97,7%.



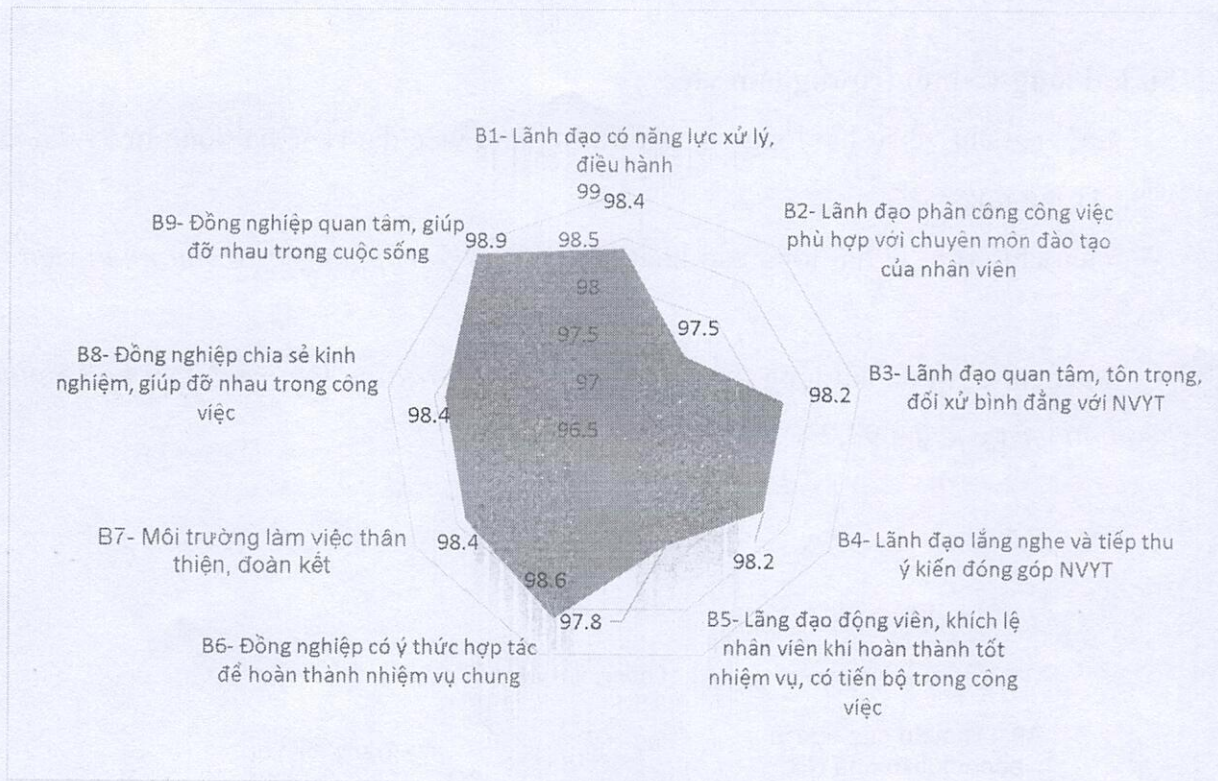
**Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về môi trường làm việc**



### 3. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về lãnh đạo và đồng nghiệp đạt tỷ lệ khá cao, đạt 97,5% đến 98,9%. Trong đó:

- Tiêu chí có tỉ lệ hài lòng cao nhất là B9- *Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống* đạt 98,9%.
- Tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là B2- *Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên* đạt 97,5%.



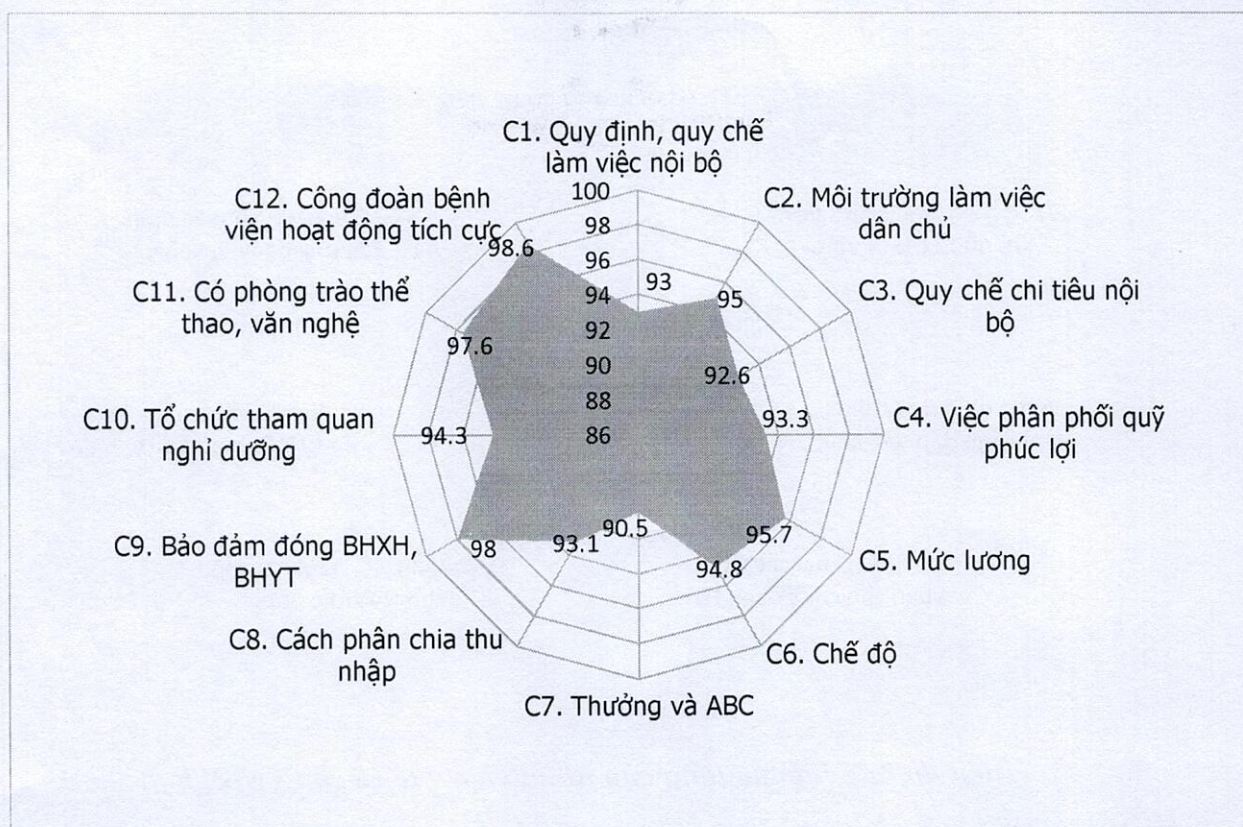
**Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về lãnh đạo và đồng nghiệp**

### 3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Tỷ lệ hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi đạt tỷ lệ cao từ 92,6% đến 98,6% Trong đó:

- Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là C12- *Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực* đạt 98,6%.
- Tiêu chí có tỉ lệ thấp nhất là C3- *Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai* đạt 92,6%.





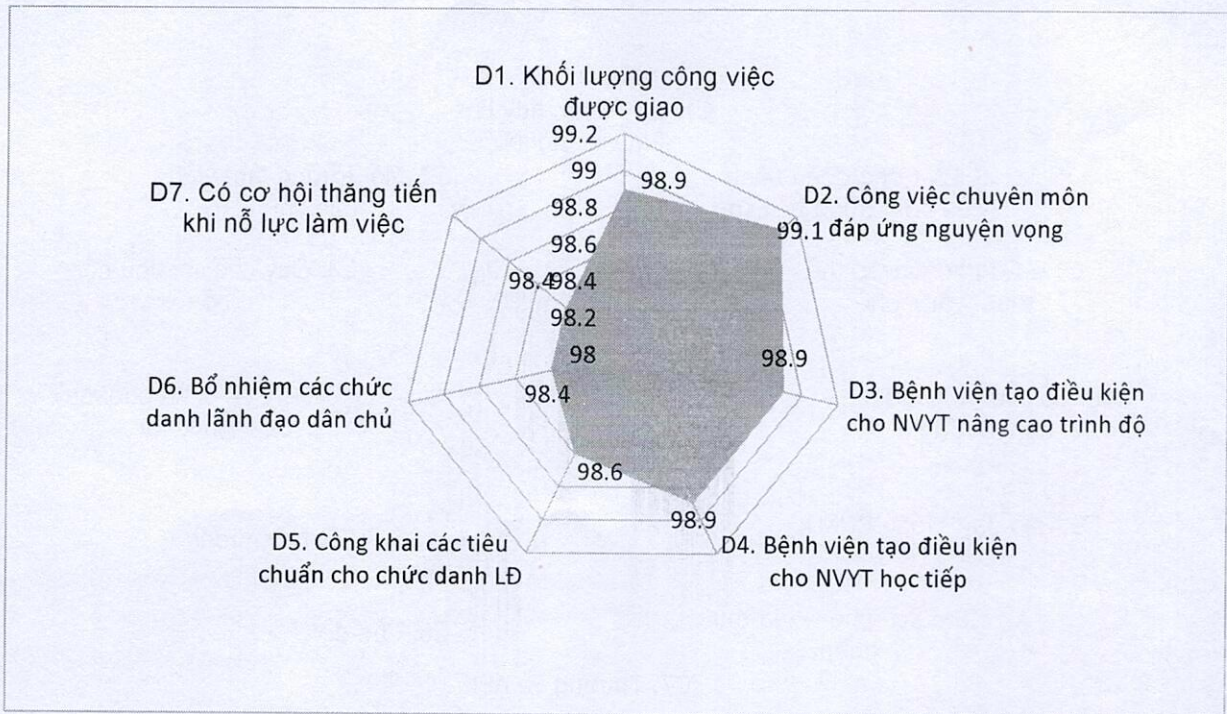
**Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về quy chế nội bộ**

#### 4. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Tỷ lệ hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến đạt tỷ lệ cao từ 98,4% đến 99,1%. Trong đó:

- Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng có mức cao nhất là D2- Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân đạt 99,1%.
- Tiêu chí có tỷ lệ thấp nhất là D6- Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng, và D7- đạt 98,4%.



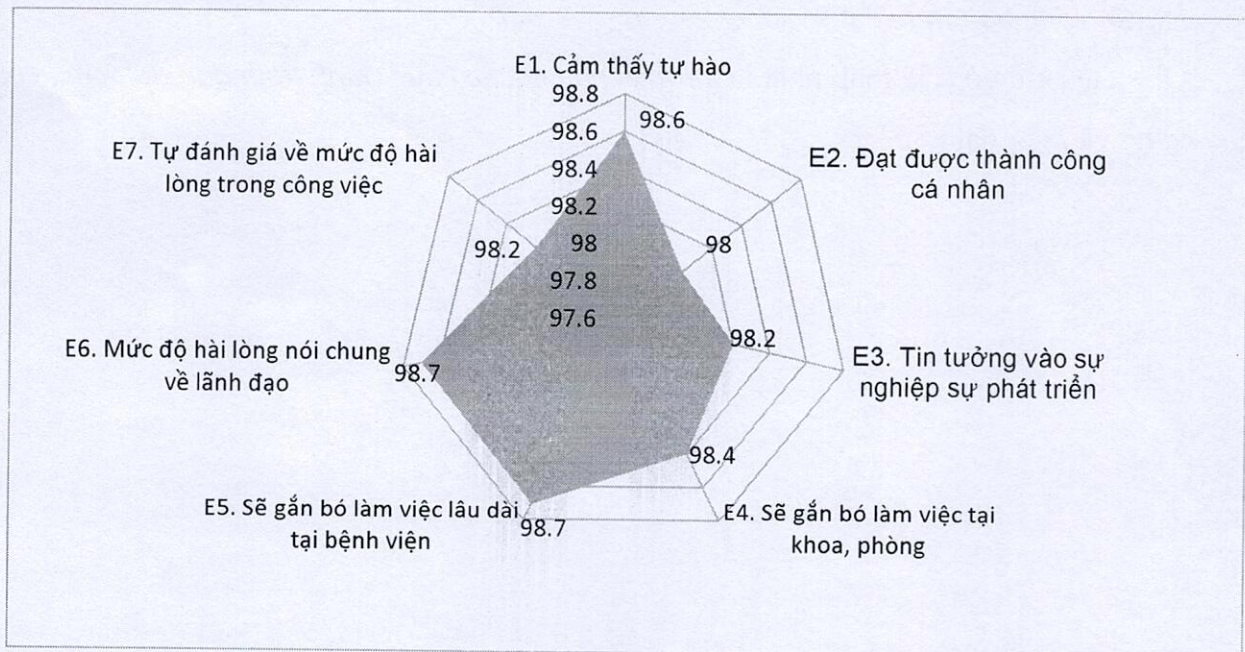


**Biểu đồ 4: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về công việc, học tập**

### 5. Sự hài lòng chung về bệnh viện.

Tỷ lệ hài lòng chung về bệnh viện đạt tỷ lệ cao từ 98% đến 98,4%. Trong đó:

- Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 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 98,4%.
- Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là E2- Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện đạt 98%.



**Biểu đồ 5: Tỷ lệ hài lòng chung**



## 6. Ý kiến của nhân viên y tế

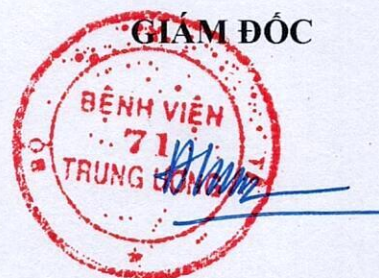
Qua khảo sát, nhân viên y tế có một số góp ý như sau:

- Tăng thu nhập cho nhân viên đảm bảo nhu cầu cuộc sống, yên tâm công tác.
- Mong muốn các khoản thu nhập (độc hại, lương, trực) được chi trả kịp thời.
- Bệnh viện cần bố trí thêm không gian làm việc cho phòng Công nghệ thông tin.
- Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, thay đổi thái độ phục vụ, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

*Trên đây là bản báo cáo khảo sát sự hài lòng của NVYT tại bệnh viện 71 TW năm 2023, mọi ý kiến đóng góp, thắc mắc xin gửi về phòng Quản Lý Chất Lượng Bệnh viện hoặc qua thư điện tử: [quanlychatluongbv71@gmail.com](mailto:quanlychatluongbv71@gmail.com) hoặc [qlcl@71.bv](mailto:qlcl@71.bv)*

### **Nơi nhận:**

- Ban giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



**Thiều Đình Hưng**