

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

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. Thông tin chung**

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Nhóm tuổi</b>		
<35	58	50%
35-50	48	41%
>50	10	9%
<b>Giới</b>		
Nam	27	23%
Nữ	89	77%
<b>Chuyên môn</b>		
Bác sĩ	25	22%
Dược sĩ	9	8%
Điều dưỡng, hộ sinh	47	41%
Kế toán	10	9%
Kỹ thuật viên	14	12%
Khác (Hộ lý, bảo vệ, v.v.v)	11	9%

## 2. Sự hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện

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

Bảng 1: Sự hài lòng về môi trường làm việc

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát	116	4,34
Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	116	4,28
Có bố trí phòng trực cho NVYT	116	4,41
Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	116	4,41
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	116	4,47
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...	116	4,28
Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	116	4,36
Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	116	4,41
Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	116	4,20
<b>Trung bình</b>		<b>4,35</b>

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

Bảng 2: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	116	4,56
Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	116	4,52
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các	116	4,47

NVYT		
Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	116	4,52
Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc	116	4,48
Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	116	4,47
Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	116	4,50
Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	116	4,50
Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	116	4,53
<b>Trung bình</b>		<b>4,50</b>

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

Bảng 3: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai	116	4,41
Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	116	4,43
Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	116	4,40
Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	116	4,39
Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	116	4,33
Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	116	4,26
Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến	116	4,36
Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực	116	4,37
Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ	116	4,53

ANH  
 ĐINH  
 ĐẠI

Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	116	4,49
Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	116	4,37
Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	116	4,42
<b>Trung bình</b>		<b>4,39</b>

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

Bảng 4: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Khối lượng công việc được giao phù hợp.	116	4,40
Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	116	4,41
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	116	4,40
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	116	4,43
Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	116	4,47
Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	116	4,48
Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	116	4,37
<b>Trung bình</b>		<b>4,42</b>

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

Bảng 5: Sự hài lòng chung về bệnh viện

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	116	4,54
Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	116	4,41
Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai.	116	4,56
Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	116	4,54
Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	116	4,59
Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	116	4,54

Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	116	4,53
<b>Trung bình</b>		<b>4,53</b>

### 3. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNVT

Bảng 6: Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNVT

Nhóm		Số lượng		
Phân độ hài lòng	Rất hài lòng ( $\geq 4,44$ )	62		
	Chấp nhận được ( $< 4,44$ )	54		
Điểm hài lòng chung	4,44			
		Rất hài lòng	Chấp nhận được	P
Giới tính	Nam	16	11	p = 0,488
	Nữ	46	43	
Thời gian công tác tại bệnh viện	<15 năm	43	44	p = 0,043
	$\geq 15$ năm	19	10	
Chuyên môn	Bác sĩ, dược sĩ	12	22	p = 0,002
	Điều dưỡng	28	17	
	Các chuyên môn khác	22	15	

Trong tổng số 44 tiêu mục và 5 yếu tố:

- Tiêu mục có số điểm HLNVT cao nhất là “Sự hài lòng chung về bệnh viện” (4,53), yếu tố có số điểm HLNVT cao nhất là “Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.” (4,59).

- Tiêu mục có số điểm HLNVT thấp nhất rơi vào tiêu mục, đó là “Sự hài lòng về môi trường làm việc” (4,35), yếu tố có số điểm HLNVT thấp nhất là “Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị” (4,20).

Có 12% nhân viên y tế có số điểm hài lòng dưới 4; 47% nhân viên y tế có số điểm hài lòng dưới mức điểm hài lòng chung (4,44).

Nhân viên y tế nam và nữ không có sự khác biệt về chỉ số HLNVT với  $p > 0,05$ .

Nhân viên y tế có thời gian công tác tại bệnh viện < 15 năm và  $\geq 15$  năm có sự khác biệt về chỉ số HLNVTY với  $p = 0,043$

Nhân viên y tế với các chuyên môn khác nhau có sự khác biệt về chỉ số HLNVTY với  $P = 0,002$

- Mức độ hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện cao hơn với năm 2022 (4,40), HLNVTY chung đạt 4,44/5.

#### **4. Các góp ý của nhân viên y tế**

- Bộ y tế thực hiện tính đúng, tính đủ giá dịch vụ khám chữa bệnh
- Đề xuất với bộ y tế: Đề nghị tăng tiền trực 24h cho nhân viên y tế để phù hợp với công việc và mức sống hiện tại, nhất là những ngày lễ và thứ 7, chủ nhật
- Xin đề xuất với bộ y tế quan tâm tới NVYT nhiều hơn nữa, về mức lương, phụ cấp trực gác nhất là thứ 7, chủ nhật, lễ, tết.
- Xin gửi tới bộ y tế về vấn đề này, mong bộ y tế quan tâm tới NVYT nhiều hơn nữa về mức lương, đặc thù ngành, tiền trực...đời sống vật chất ngày càng tăng nên mong quý lãnh đạo của bộ, sở y tế hiểu và nhìn nhận sự vất vả của toàn nvyt hiện nay ạ. Xin chân thành cảm ơn.
- Nâng tiền trực cho phù hợp với đời sống. Đề nghị BHYT cung cấp đầy đủ thuốc, VTYT cho bệnh nhân

#### **5. Kết luận**

Một môi trường làm việc tốt là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển của CBVCNLD cũng như quyết định đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của bệnh viện. Xác định ý nghĩa và tầm quan trọng của việc xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tích cực, thời gian qua, đơn vị xem đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng rất cần được quan tâm. Với sự nỗ lực của toàn thể CBVCNLD trong việc phấn đấu cải thiện, xây dựng một môi trường làm việc trong sạch, lành mạnh, chất lượng môi trường làm việc của đơn vị đã có những thay đổi theo hướng tích cực.

Trong năm vừa qua, bệnh viện đã có rất nhiều nỗ lực trong việc nhanh chóng cải thiện, nâng cao chất lượng môi trường làm việc cho cho nhân viên. Cụ thể, đã bảo đảm điều kiện về cơ sở vật chất cơ bản cho nhân viên làm việc như

phòng làm việc, bàn, ghế, điện thoại, máy vi tính... và các văn phòng phẩm khác phục vụ cho việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Đồng thời, để phát huy năng lực của CBVCNLD, tạo động lực, khích lệ sự sáng tạo, hết lòng vì công việc, thực hiện nghiêm chỉnh các chế độ, chính sách theo đúng quan điểm của Đảng, chính sách của Nhà nước và pháp luật về tiền lương, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng, đề bạt, bổ nhiệm cán bộ. Đơn vị cũng chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, viên chức về chuyên môn, nhiệm vụ, tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng và khám sức khỏe định kỳ cho CBVCNL.

Về mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên, qua các nội dung của phiếu khảo sát có thể thấy, đội ngũ nhân viên bệnh viện đánh giá cao về khả năng, sự hòa đồng, gần bó, sâu sát của đội ngũ lãnh đạo. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.

Đánh giá chung, ở tất cả các tiêu mục: "*Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện; mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện, tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện; trong tương lai, sẽ gần bó làm việc tại khoa, phòng và bệnh viện lâu dài*" cũng đều có sự hài lòng cao. Cụ thể có 90% các phương án đều chọn RẤT HÀI LÒNG khi trả lời các nội dung trên.

Đa số các góp ý đều mong Bộ Y tế tâm tới nhân viên y tế nhiều hơn nữa về mức lương, đặc thù ngành, tiền trực,... để phù hợp với công việc và mức sống hiện tại. Đây cũng đang là vấn đề nhức nhối của toàn ngành y nói chung và bệnh viện nói riêng. Bên cạnh việc thực hiện theo nghị định của Chính phủ quy định về chế độ phụ cấp ưu đãi nghề đối với công chức, viên chức công tác tại cơ sở y tế công lập, đơn vị cũng đề ra kế hoạch chi tiêu vừa để đảm bảo tiền lương hàng tháng và vừa nâng phụ cấp hàng quý cho nhân viên.

Qua khảo sát trên, bệnh viện sẽ tiếp tục duy trì và phát huy những thành quả đạt được, đồng thời cải thiện môi trường làm việc cho NVYT một số giải pháp như sau:

- Có phương hướng cải tạo, sắp xếp công việc cho nhân viên phù hợp, tăng thu nhập xứng đáng với công người lao động trong tình hình thực tế.

- Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc: Có biện pháp cưỡng chế, bảo vệ NVYT khi người nhà và bệnh nhân không hiểu rõ vấn đề chuyên môn đòi hỏi nhân viên y tế quá mức, có hành vi thái độ không tôn trọng NVYT.

- Cải thiện môi trường làm việc tại bệnh viện, cơ sở vật chất và điều kiện làm việc: Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc,... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.

- Cung cấp, trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay, dung dịch sát khuẩn...) đầy đủ và phù hợp tại vị trí làm việc, không bị cũ, không bị hạn chế sử dụng.

**Người báo cáo**



**Trần Vũ Long**



**Võ Doãn Tuấn**