

Số: 35/25/BC-QLCL

Thành phố. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO
Khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2025

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 03 ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

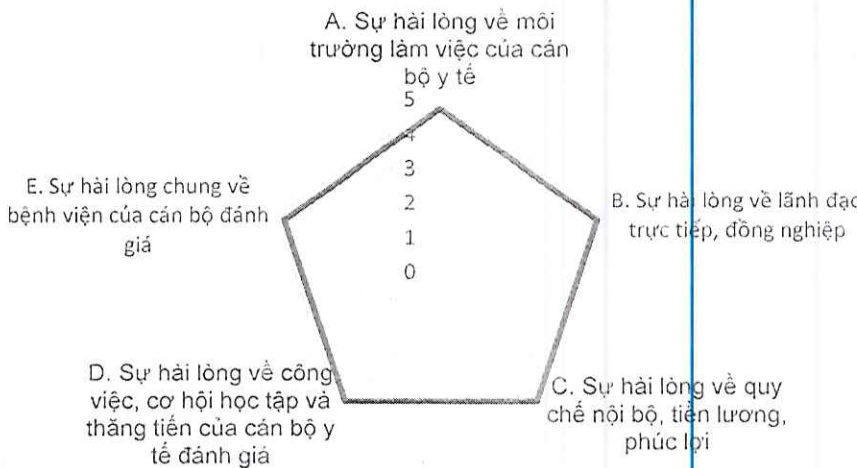
Bệnh viện tiến hành khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2025 theo kế hoạch đề ra.

Đối tượng khảo sát: Nhân viên y tế

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

BẢNG 1. Kết quả chung

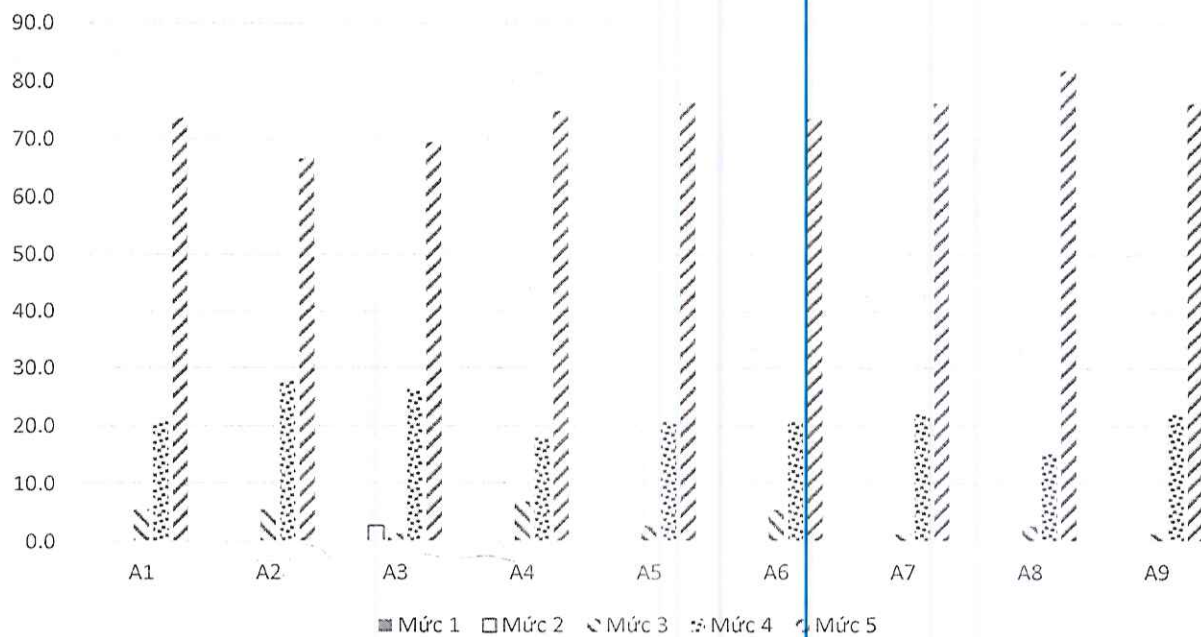
CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc của cán bộ y tế	4.70
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.77
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4.73
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến của cán bộ y tế đánh giá	4.72
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện của cán bộ đánh giá	4.74
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG	4.73



Nhận xét: Hầu hết nhân viên y tế đều tương đối hài lòng đối với các hoạt động của bệnh viện.

BẢNG 2. Sự hài lòng về môi trường làm việc của cán bộ y tế

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
A1. Phòng làm việc thoáng, sạch sẽ, thoáng mát	4.68	0.0	0.0	5.6	20.8	73.6
A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	4.61	0.0	0.0	5.6	27.8	66.7
A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT	4.63	0.0	2.8	1.4	26.4	69.4
A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	4.68	0.0	0.0	6.9	18.1	75.0
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	4.74	0.0	0.0	2.8	20.8	76.4
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...	4.68	0.0	0.0	5.6	20.8	73.6
A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	4.75	0.0	0.0	1.4	22.2	76.4
A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	4.79	0.0	0.0	2.8	15.3	81.9
A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	4.75	0.0	0.0	1.4	22.2	76.4

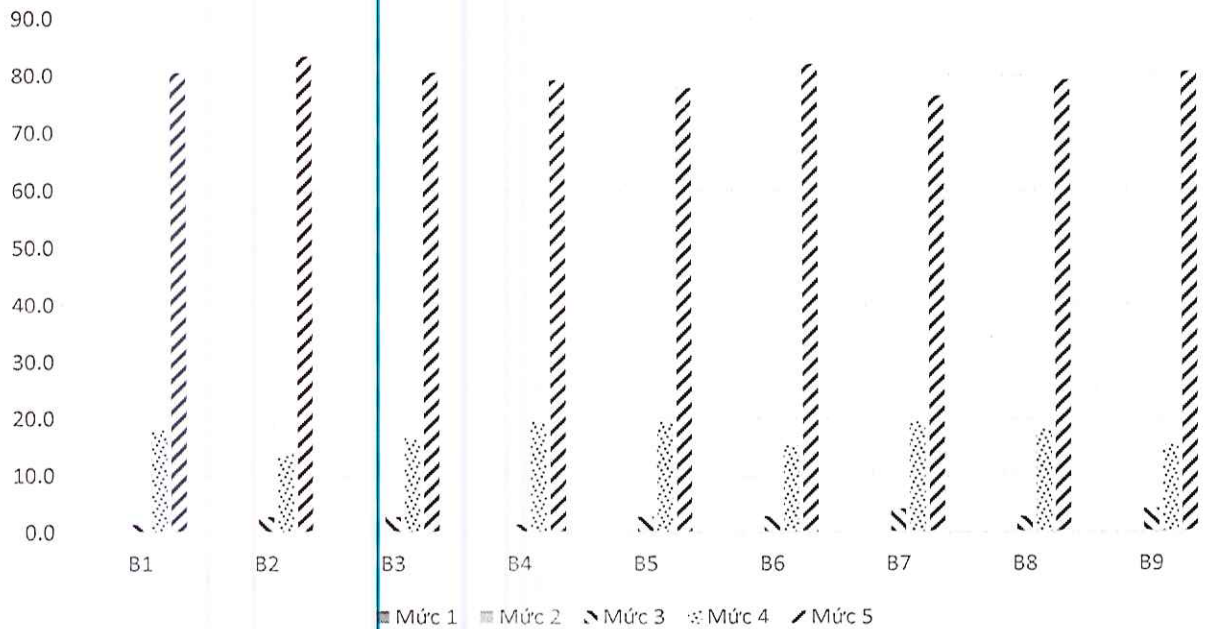


Nhận xét: Đa số NVYT đều hài lòng về môi trường làm việc của bệnh viện.

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

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành,	4.79	0.0	0.0	1.4	18.1	80.6
B2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	4.81	0.0	0.0	2.8	13.9	83.3
B3. Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	4.78	0.0	0.0	2.8	16.7	80.6
B4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	4.78	0.0	0.0	1.4	19.4	79.2
B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc	4.75	0.0	0.0	2.8	19.4	77.8
B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	4.79	0.0	0.0	2.8	15.3	81.9
B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	4.72	0.0	0.0	4.2	19.4	76.4
B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	4.76	0.0	0.0	2.8	18.1	79.2

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
B9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	4.76	0.0	0.0	4.2	15.3	80.6

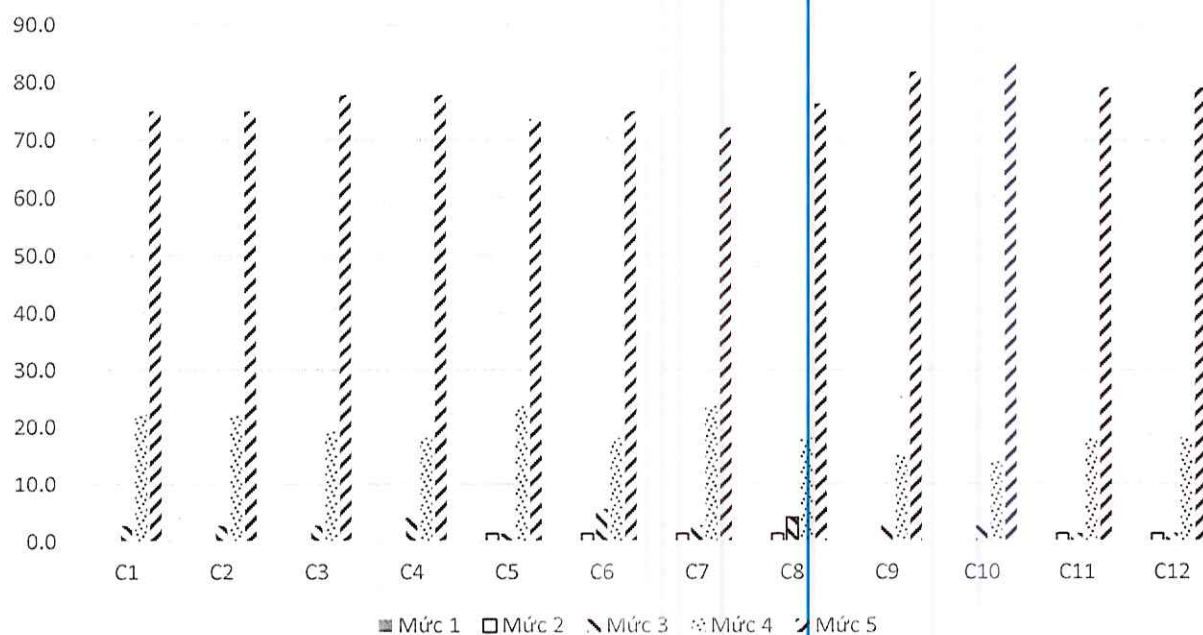


Nhận xét: Đa số NVYT đều hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp.

BẢNG 4. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
C1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai	4.72	0.0	0.0	2.8	22.2	75.0
C2. Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	4.72	0.0	0.0	2.8	22.2	75.0
C3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	4.74	0.0	0.0	2.8	19.4	77.8
C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	4.74	0.0	0.0	4.2	18.1	77.8
C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	4.69	0.0	1.4	1.4	23.6	73.6
C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	4.67	0.0	1.4	5.6	18.1	75.0

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
C7. Thường và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với công hiện	4.67	0.0	1.4	2.8	23.6	72.2
C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	4.69	0.0	1.4	4.2	18.1	76.4
C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ	4.79	0.0	0.0	2.8	15.3	81.9
C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	4.81	0.0	0.0	2.8	13.9	83.3
C11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	4.75	0.0	1.4	1.4	18.1	79.2
C12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	4.75	0.0	1.4	1.4	18.1	79.2

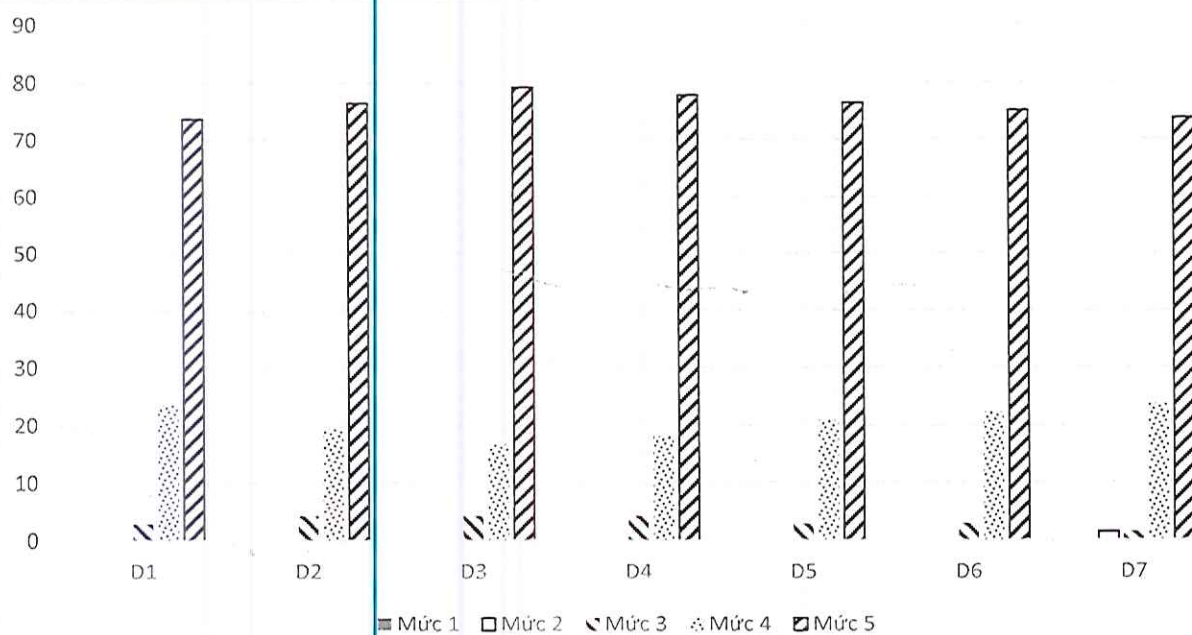


Nhận xét: Đa số NVYT đều hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi.

746-
 T Y
 H HỮU
 VIÊN
 KHAN
 HỒ C

BẢNG 5. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến của cán bộ y tế đánh giá

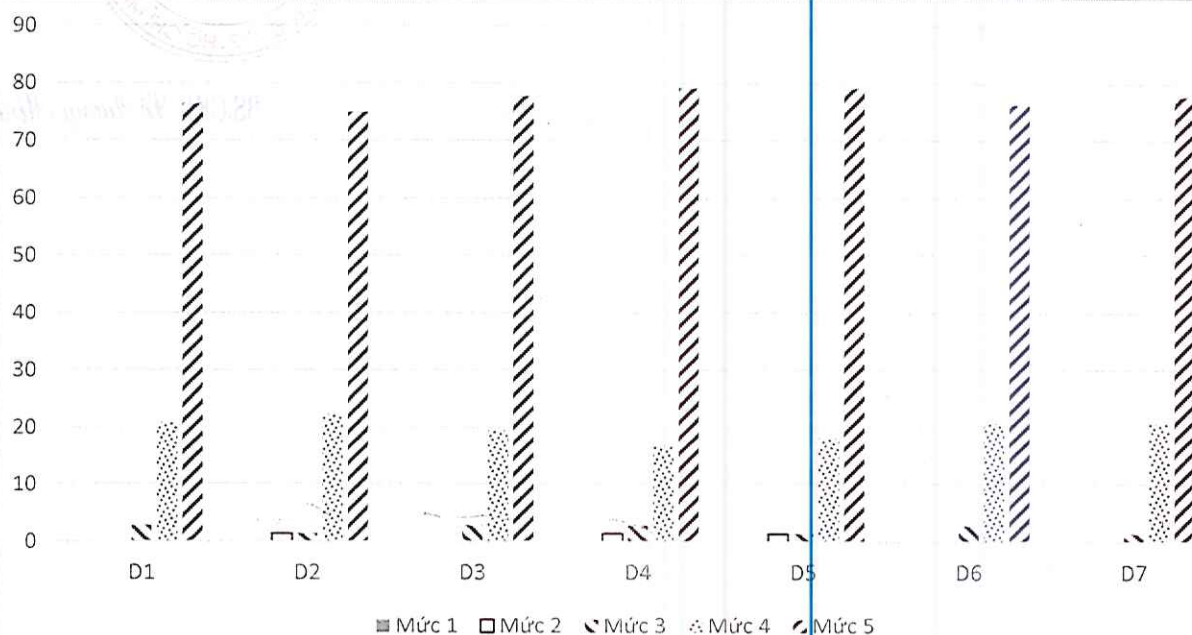
Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp	4.71	0.0	0.0	2.8	23.6	73.6
D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	4.72	0.0	0.0	4.2	19.4	76.4
D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	4.75	0.0	0.0	4.2	16.7	79.2
D4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	4.74	0.0	0.0	4.2	18.1	77.8
D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	4.74	0.0	0.0	2.8	20.8	76.4
D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	4.72	0.0	0.0	2.8	22.2	75.0
D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	4.69	0.0	1.4	1.4	23.6	73.6



Nhận xét: Đa số NVYT đều hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến của cán bộ y tế đánh giá.

BẢNG 6. Sự hài lòng chung về bệnh viện của cán bộ đánh giá

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	4.74	0.0	0.0	2.8	20.8	76.4
E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	4.71	0.0	1.4	1.4	22.2	75.0
E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai	4.75	0.0	0.0	2.8	19.4	77.8
E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	4.74	0.0	1.4	2.8	16.7	79.2
E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	4.75	0.0	1.4	1.4	18.1	79.2
E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	4.74	0.0	0.0	2.8	20.8	76.4
E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	4.76	0.0	0.0	1.4	20.8	77.8



Nhận xét: Đa số NVYT đều hài lòng đối với hoạt động khám chữa bệnh tại bệnh viện.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

1. Đánh giá chung

Đa số NVYT đều hài lòng đối với hoạt động chung của Bệnh viện, đạt 4.73 ~ 96.7% đạt loại Tốt.

Bệnh viện đã thực hiện:

- Sửa chữa, xây dựng lại khuôn viên 129A Nguyễn Chí Thanh.
- Tuyển dụng nhân viên y tế có tay nghề chuyên môn cao.
- Mua sắm, đảm bảo cung cấp hệ thống trang thiết bị đầy đủ phục vụ cho hoạt động khám chữa bệnh của bệnh viện.

2. Kiến nghị

- Bổ sung NVYT làm việc tại các khoa/ phòng nhằm hạn chế vấn đề kiêm nhiệm trong công tác.
- Bệnh viện tổ chức thêm nhiều hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao hơn nữa nhằm nâng cao tinh thần làm việc cho nhân viên.
- Nâng cao năng lực chuyên môn, tham gia các khóa đào tạo theo năng lực chuyên môn và vị trí việc làm của nhân viên y tế.
- Hoàn thiện phần mềm khám chữa bệnh, đáp ứng đầy đủ nhu cầu hoạt động của bệnh viện cũng như của người bệnh và NVYT./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/ phòng;
- Lưu: VT, KHTH-QLCL.

TỔ QLCL

ThS. Trần Mỹ Tiên



BS. CKII. Lê Quang Minh