**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ LẦN 1, NĂM 2024**

1. **Thông tin chung về đối tượng khảo sát**

Trong 1.223 đối tượng tham gia khảo sát có 380 nam, chiếm tỷ lệ 31,1% và 843 nữ, chiếm tỷ lệ 68,9%. Đa phần đối tượng tham gia khảo sát là điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên và đa phần đối tượng có trình độ đại học và sau đại học. Cụ thể như sau:

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

1. **Mức độ hài lòng theo các khía cạnh**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí** | **Tỷ lệ****hài lòng** |
|  | Hài lòng chung toàn viện | 83,55 |
|  | A. Sự hài lòng về môi trường làm việc | 82,37 |
|  | B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp | 89,31 |
|  | C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi | 75,09 |
|  | D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến | 86,40 |
|  | E. Sự hài lòng chung về bệnh viện | 89,28 |
|  | Sẽ gắn bó làm việc tại Bệnh viện lâu dài | 90,02 |
|  | Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện | 90,02 |
|  | Chỉ số hài lòng toàn diện | 46,19 |

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

1. **Kết quả phân tích từng khía cạnh**
	1. ***Sự hài lòng về môi trường làm việc***

*(Điểm TB: 4,06, tỷ lệ hài lòng: 82,37%)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung khảo sát** | **Điểm TB** | **Tỷ lệ** **hài lòng** (%) |
| A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát | 4,16 | 87,41 |
| A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời | 4,08 | 83,24 |
| A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT | 4,17 | 87,16 |
| A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý | 4,13 | 86,02 |
| 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 | 3,87 | 70,97 |
| 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... | 4,11 | 84,87 |
| A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT | 4,07 | 82,58 |
| A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc | 4,10 | 84,55 |
| A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị | 3,94 | 74,73 |

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

*Biểu đồ so sánh mức độ hài lòng của NVYT theo thời gian*

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

* 1. ***Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp***

*(Điểm TB: 4,22, tỷ lệ hài lòng: 89,31%)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung khảo sát** | **Điểm TB** | **Tỷ lệ** **hài lòng** (%) |
| B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành | 4,26 | 90,84 |
| B2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên | 4,24 | 90,19 |
| B3. Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT | 4,23 | 88,96 |
| B4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT | 4,23 | 88,72 |
| B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc | 4,23 | 87,90 |
| B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung | 4,20 | 89,37 |
| B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết | 4,21 | 88,88 |
| B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc | 4,20 | 89,45 |
| B9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống | 4,21 | 89,53 |

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

*Biểu đồ so sánh mức độ hài lòng của NVYT theo thời gian*

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

* 1. ***Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi***

*(Điểm TB: 3,95, tỷ lệ hài lòng: 75.09%)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung khảo sát** | **Điểm TB** | **Tỷ lệ** **hài lòng** (%) |
| C1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai | 3,93 | 75,06 |
| C2. Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ | 3,97 | 77,43 |
| C3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai | 3,92 | 73,83 |
| C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai | 3,93 | 74,33 |
| C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến | 3,91 | 72,77 |
| C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến | 3,89 | 72,20 |
| C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến | 3,85 | 68,27 |
| C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực. | 3,85 | 68,68 |
| C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ | 4,06 | 80,78 |
| C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ | 4,04 | 79,97 |
| C11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực | 4,03 | 80,05 |
| C12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực | 4,00 | 77,76 |

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

*Biểu đồ so sánh mức độ hài lòng của NVYT theo thời gian*

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

* 1. ***Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến***

*(Điểm TB: 4,06, tỷ lệ hài lòng: 86,4%)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung khảo sát** | **Điểm TB** | **Tỷ lệ** **hài lòng** (%) |
| D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp | 4,09 | 84,06 |
| D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân | 4,13 | 87,00 |
| D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao TĐCM | 4,15 | 87,41 |
| D4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn | 4,14 | 87,00 |
| D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo | 4,16 | 87,49 |
| D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng | 4,14 | 86,43 |
| D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc | 4,12 | 85,45 |

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

*Biểu đồ so sánh mức độ hài lòng của NVYT theo thời gian*

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

* 1. ***Sự hài lòng chung về bệnh viện***

*(Điểm TB: 4,23, tỷ lệ hài lòng: 89,28%)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung khảo sát** | **Điểm TB** | **Tỷ lệ** **hài lòng** (%) |
| E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện. | 4,23 | 89,53 |
| E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện | 4,16 | 86,43 |
| E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai. | 4,25 | 89,86 |
| E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài. | 4,25 | 89,62 |
| E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài. | 4,26 | 90,02 |
| E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện. | 4,25 | 90,02 |
| E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện. | 4,20 | 89,53 |

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*

*Biểu đồ so sánh mức độ hài lòng của NVYT theo thời gian*

*Nguồn: Phòng Quản lý chất lượng*