

Số: /BC-BVM

Gia Lai, ngày tháng 9 năm 2025

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế quý III năm 2025 tại Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Gia Lai.

Thực hiện Kế hoạch số 1796/KH-BVM ngày 27/12/2024 của Bệnh viện Mắt về khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế năm 2025;

Để từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và cập nhật thông tin trên hệ thống trực tuyến, Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai báo cáo khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế quý III năm 2025 như sau:

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:

- 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, thăng tiến
- Sự hài lòng chung về bệnh viện

2. Phương pháp khảo sát

- Công cụ khảo sát: Mẫu 03, mẫu phiếu khảo sát nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

- Cỡ mẫu: 90 nhân viên y tế bệnh viện.

- Các cán bộ bệnh viện nhập liệu khảo sát trực tuyến trên **website: chatluongbenhvien.vn** của Bộ Y tế.

- Thời gian khảo sát: Từ 28/8/2025 đến ngày 04/9/2025. Trong thời gian tiến hành khảo sát mẫu phiếu nhận về là 86 phiếu.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=86)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	24	27,9
Nữ	62	72,1
Khác	0	0
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sĩ	15	17,4
Dược sĩ	7	8,1
Điều dưỡng, hộ sinh	32	37,2
Kỹ thuật viên	2	2,4
Chuyên ngành khác	30	34,9
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	8	9,3
Cao đẳng	11	12,8
Đại học	49	57,0
Cao học, CKI	11	12,8
Tiến sĩ, CKII	2	2,3
Khác	5	5,8

2. Phân tích sự hài lòng nhân viên y tế

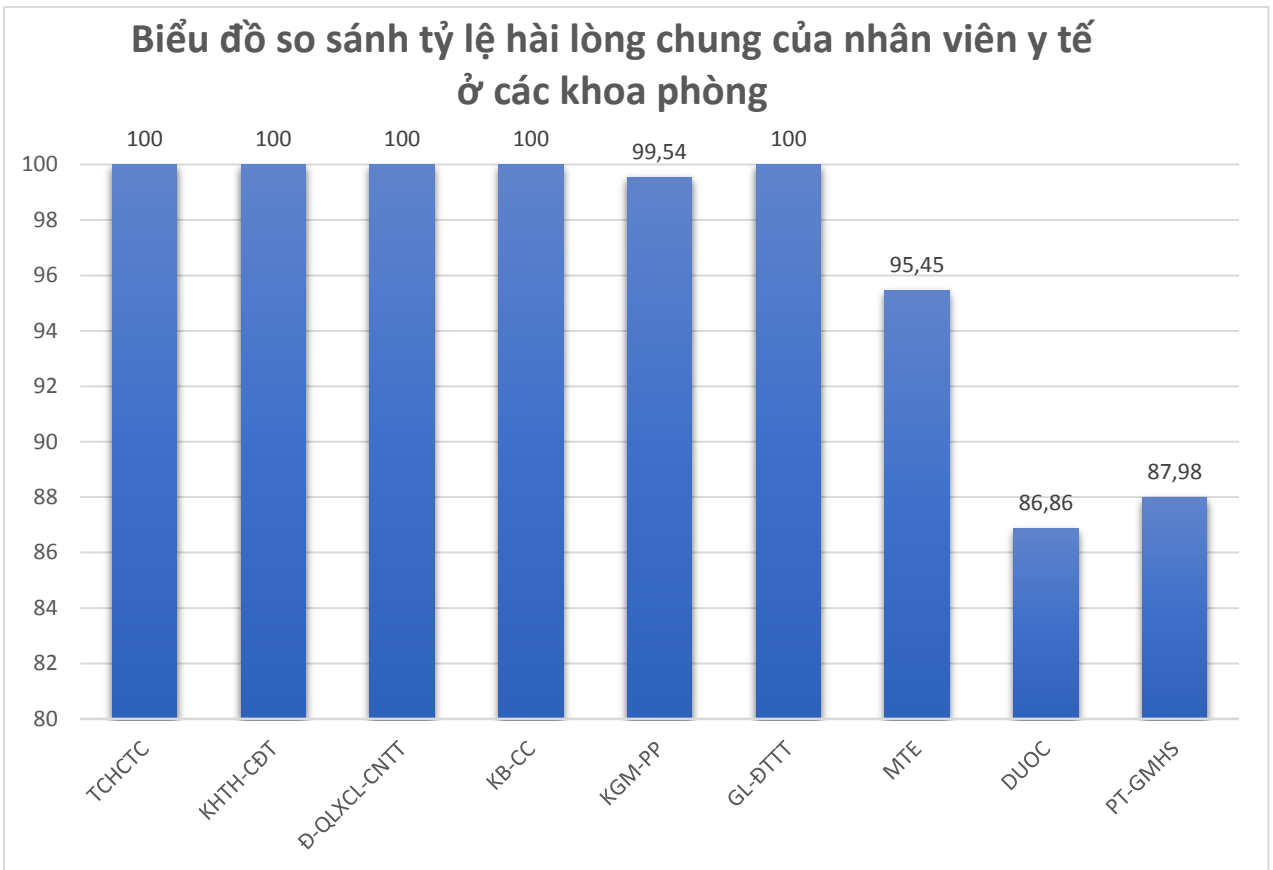
Căn cứ vào kết quả khảo sát nhân viên y tế từ ngày 28/8/2025 đến ngày 04/9/2025, phòng TC-HC-TC trích xuất số liệu, phân tích, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát nhân viên y tế quý III/2025 tại các khoa, phòng. Trong tổng số 90 phiếu được yêu cầu khảo sát, tổng số phiếu thực tế nhận về trong thời gian khảo sát là 86 phiếu. Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế chiếm 96,56% các câu hỏi được khảo sát đều được nhân viên chọn trả lời phương án 4,5 (hài lòng và rất hài lòng); tổng điểm trung bình người dùng chọn 4.45.

TT	Nội dung	Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung	96,56%
2	Chỉ số hài lòng toàn diện	82,56%
3	Tổng điểm trung bình từ A-E	4.45

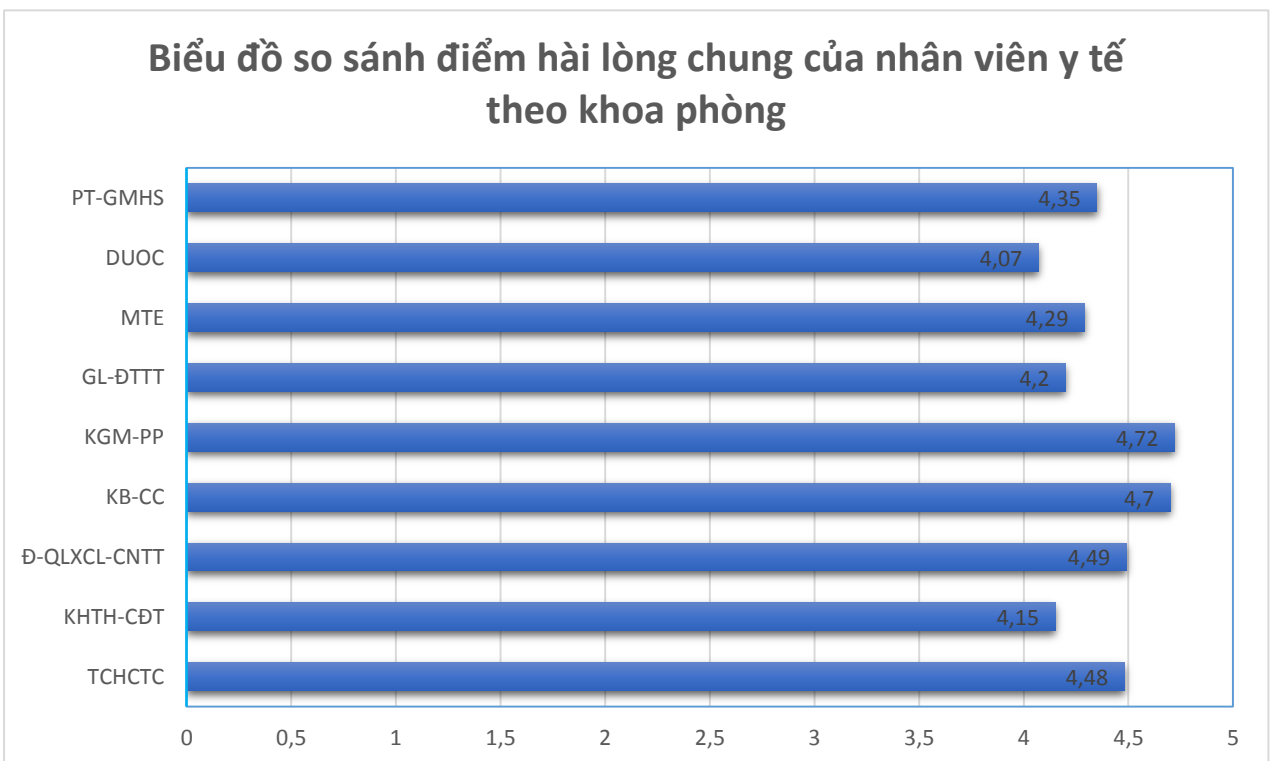
4	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Sự hài lòng về môi trường làm việc	4.45
		Phần B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.46
		Phần C: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4.43
		Phần D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4.45
		Phần E: Sự hài lòng chung về bệnh viện	4.46
5	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	97.67%	
6	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	97.67%	
7	Tổng số phiếu phân tích	86	

3. Mức độ hài lòng của nhân viên y tế theo từng khoa/phòng

STT	Khoa/phòng	Số phiếu	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện	Điểm hài lòng chung (điểm)	Phần (A) (điểm)	Phần (B) (điểm)	Phần (C) (điểm)	Phần (D) (điểm)	Phần (E) (điểm)
1	DD-QLCL-CNTT	4	100	100	4.49	4.5	4.5	4.38	4.57	4.57
2	K. ĐTTT-GLC	10	100	100	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2
3	K. DƯỢC	9	86.86	55.55	4.07	4.04	4.08	4.08	4.07	4.07
4	K.KB-CC	14	100	100	4.70	4.74	4.66	4.73	4.69	4.67
5	KHTH-CĐT	4	100	100	4.15	4.16	4.16	4.16	4.14	4.14
6	K. KGM-PP	10	99.54	100	4.72	4.72	4.72	4.70	4.74	4.71
7	K.MẮT TE	8	95.45	62.5	4.29	4.34	4.23	4.25	4.33	4.35
8	K. PT-GMHS	9	89.39	66.66	4.35	4.33	4.30	4.36	4.34	4.44
9	TCHCTC	5	100	100	4.48	4.48	4.46	4.47	4.48	4.50



Đánh giá: Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế cao ở tất cả các khoa, phòng



Đánh giá: Điểm hài lòng chung của nhân viên y tế thấp nhất tại khoa Đục thủy

ting thể - Glôcôm và cao nhất tại khoa Kết mạc - Giác mạc - Phần phụ.

4. Mức độ hài lòng cho từng mục

Ghi chú:

- (1): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “rất không hài lòng hoặc rất kém”.
- (2): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “không hài lòng hoặc kém”.
- (3): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “mức trung bình”.
- (4): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “Tốt”.
- (5): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “Rất tốt”.

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc						
A1	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ thoáng mát	0.00	0.00	3.5	44.2	52.3
A2	Thiết bị văn phòng đầy đủ, thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	0.00	0.00	3.5	53.5	43.0
A3	Có bố trí phòng trực cho NVYT	0.00	0.00	5.8	41.9	52.3
A4	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	0.00	0.00	2.3	52.3	45.4
A5	Trang thiết bị bảo hộ cho nhân viên y tế	0.00	0.00	1.2	50.0	48.8
A6	Môi trường học tập, tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ	0.00	0.00	3.5	53.5	43.0
A7	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn	0.00	0.00	3.5	50.0	46.5
A8	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT	0.00	0.00	2.3	48.8	48.9
A9	Người bệnh, người nhà tôn trọng hợp tác trong điều trị	0.00	0.00	2.3	51.2	46.5
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp						
B1	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	0.00	0.00	1.2	48.8	50.0
B2	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	0.00	0.00	4.7	45.3	50.0
B3	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	0.00	0.00	4.7	51.2	44.1
B4	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	0.00	0.00	4.6	47.7	47.7

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B5	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc	0.00	0.00	2.3	44.2	53.5
B6	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	0.00	0.00	2.3	47.7	50.0
B7	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	0.00	0.00	3.5	47.7	48.8
B8	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	0.00	0.00	2.3	50.0	47.7
B9	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	0.00	0.00	4.7	43.0	52.3
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi						
C1	Các quy chế làm việc nội bộ bệnh viện rõ ràng, minh bạch	0.00	0.00	3.5	54.7	41.8
C2	Môi trường làm việc tại khoa phòng, bệnh viện dân chủ	0.00	0.00	4.7	47.7	47.6
C3	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	0.00	0.00	5.8	47.7	46.5
C4	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	0.00	0.00	3.5	50.0	46.5
C5	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	0.00	0.00	2.3	51.2	46.5
C6	Chế độ phụ cấp nghề độc hại xứng đáng với cống hiến	0.00	0.00	4.7	48.8	46.5
C7	Thưởng và phụ cấp thu nhập tăng thêm xứng đáng với cống hiến	0.00	0.00	4.7	48.8	46.5
C8	Phân chia thu nhập tăng thêm công bằng khuyến khích nhân viên làm việc	0.00	0.00	3.5	47.7	48.8
C9	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ...	0.00	0.00	1.2	45.3	53.5
C10	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	0.00	0.00	4.7	53.5	41.8
C11	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	0.00	0.00	4.7	47.7	47.6
C12	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	0.00	0.00	3.5	50.0	46.5
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến						
D1	Khối lượng công việc được giao phù hợp	0.00	0.00	4.7	45.3	50.0

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D2	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	0.00	0.00	3.5	45.3	51.2
D3	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	0.00	0.00	5.8	43.0	51.2
D4	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	0.00	1.2	7.0	44.2	47.6
D5	Công khai các tiêu chuẩn cho chức danh lãnh đạo	0.00	0.00	2.3	48.8	48.9
D6	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo công bằng, dân chủ	0.00	0.00	2.3	48.8	48.9
D7	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực	0.00	0.00	2.3	47.7	50.0
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện						
E1	Cảm thấy tự hào khi làm việc tại bệnh viện	0.00	0.00	2.3	50.0	47.7
E2	Đạt được những thành công khi làm việc tại bệnh viện	0.00	0.00	2.3	54.7	43.0
E3	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	0.00	0.00	2.3	50.0	47.7
E4	Sẽ làm việc tại khoa phòng hiện tại lâu dài	0.00	0.00	3.5	45.3	51.2
E5	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	0.00	0.00	2.3	46.5	51.2
E6	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo	0.00	0.00	2.3	50.0	47.7
E7	Tự đánh giá mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	0.00	0.00	2.3	48.8	48.9

Qua bảng trên cho thấy: Toàn bộ nhân viên y tế đều hài lòng, rất hài lòng về bệnh viện, có một số ý kiến ngoài của nhân viên y tế đề nghị cho nâng lương.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Qua khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế bệnh viện quý III năm 2025, Bệnh viện Mắt có một số đề xuất, kiến nghị như sau:

- Về phía bệnh viện:

+ Tiếp tục duy trì được sự hài lòng của nhân viên ở những nội dung, tiêu mục đạt tỷ lệ hài lòng cao.

+ Tạo điều kiện cho viên chức, người lao động trong bệnh viện học tiếp các bậc cao hơn, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

+ Tăng cường nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, triển khai các

dịch vụ y tế, kỹ thuật hiện đại nhằm thu hút người bệnh đến sử dụng dịch vụ. Từ đó, tăng nguồn thu cho đơn vị, cải thiện đời sống cho nhân viên y tế.

+ Thường xuyên tổ chức các chương trình thể thao, văn nghệ, vui chơi giải trí, tạo động lực, kích lệ tinh thần của nhân viên y tế.

- Về phía các ban ngành:

+ Đề nghị Bộ Y tế và các ban ngành liên quan có những chính sách mới về việc tăng lương, phụ cấp thu nhập cho nhân viên y tế để tương xứng với năng lực, trình độ nghề nghiệp của nhân viên y tế.

Trên đây kết quả đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện quý III năm 2025.

Bệnh viện Mắt kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo BV;
- Các khoa/phòng;
- Lưu VT, TCHCTC.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Triết