

Tiền Giang, ngày 05 tháng 9 năm 2019

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ**  
**BỆNH VIỆN TÂM THẦN NĂM 2019.**

**I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:**

**1. Nội dung khảo sát:**

Thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của NVYT dựa vào 05 tiêu chuẩn:

- 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 môi trường làm việc, cơ hội học tập và thăng tiến
- Sự hài lòng chung về bệnh viện

**2. Phương pháp khảo sát:**

- 2.1. Thiết kế nghiên cứu: điều tra cắt ngang
- 2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.
- 2.3. Thời gian khảo sát: từ ngày 14/08/2018 đến ngày 27/8/2018
- 2.4. Cỡ mẫu: toàn bộ nhân viên bệnh viện Tâm thần (trừ các nhân viên không có mặt tại thời điểm khảo sát: nghỉ phép, đi công tác, nghỉ ốm, hậu sản, đi học....), tổng cộng được 150/183 phiếu khảo sát
- 2.5. Phân tích số liệu: nhập và phân tích số liệu bằng phần mềm spss.

**II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:**

**1. Giới tính:**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ
Valid	NAM	48	32.0
	NU	102	68.0
	Total	150	100.0

**2. Tuổi**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ
Valid	<30	11	7.3
	30-39	85	56.7
	40-49	39	26.0
	50-59	13	8.7
	5	2	1.3
	Total	150	100.0

### 3. Chuyên môn đào tạo chính

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
Valid	BS	18	12.0
	DS	9	6.0
	DD,YS	71	47.3
	KTV	4	2.7
	HL	27	18.0
	KHAC	21	14.0
	Total	150	100.0

### 4. Bằng cấp cao nhất

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
Valid	TC	50	33.3
	CD	12	8.0
	DH	48	32.0
	CKI	11	7.3
	CKII	1	0.7
	KHONG	28	18.7
	Total	150	100.0

### 5. Số năm công tác trong ngành y

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
Valid	<5	8	5.3
	5-9	33	22.0
	10-14	60	40.0
	15-19	32	21.3
	>20	17	11.4
	Total	150	100.0

### 6. Số năm công tác trong bệnh viện hiện nay:

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
Valid	<5	16	10.7
	5-9	30	20.0
	10-14	63	42.0
	15-19	29	19.3
	>20	12	8.0
	Total	150	100.0

**7. Vị trí công tác hiện tại**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	BGD	1	0.7	0.7
	TK/TP	7	4.7	4.7
	PK/PP	5	3.3	3.3
	NV	135	90.0	90.0
	DDT	2	1.3	1.3
	Total	150	100.0	100.0

**8. Phạm vi hoạt động chuyên môn**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KHOI HC	41	27.3	27.3
	KHOA DIEU TRI	41	27.3	27.3
	KHOA KHAM, KSNK, DUOC, DD	68	45.4	45.4
	Total	150	100.0	100.0

**9. Anh/ chị có kiêm nhiệm nhiều công việc không:**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	0	114	76.0	76.0
	2	25	16.7	16.7
	3	11	7.3	7.3
	Total	150	100.0	100.0

**10. Trung bình Anh/chị trực mấy lần trong một tháng:**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	0	77	51.4	51.3
	1-5	29	19.3	19.3
	>5	44	29.3	29.3
	Total	150	100.0	100.0



## A. Sự hài lòng về môi trường làm việc:

### A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ thoáng mát:

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	3	2.0	2.0
	TRUNG BINH	37	24.7	24.7
	TOT	85	56.7	56.7
	RAT TOT	25	16.6	16.6
	Total	150	100.0	100.0

### A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc ..đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	13	8.7	8.7
	TRUNG BINH	37	24.7	24.7
	TOT	84	56.0	56.0
	RAT TOT	16	10.6	10.6
	Total	150	100.0	100.0

### A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	0.7	0.7
	KEM	8	5.3	5.3
	TRUNG BINH	44	29.3	29.3
	TOT	76	50.7	50.7
	RAT TOT	21	14.0	14.0
	Total	150	100.0	100.0

### A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	0.7	0.7
	KEM	2	1.3	1.3
	TRUNG BINH	36	24.0	24.0
	TOT	93	62.0	62.0
	RAT TOT	18	12.0	12.0
	Total	150	100.0	100.0

**A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, rách nát, không hạn chế sử dụng:**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	7	4.7	4.7
	KEM	18	12.0	12.0
	TRUNG BINH	40	26.7	26.7
	TOT	74	49.3	49.3
	RAT TOT	11	7.3	7.3
	Total	150	100.0	100.0

**A6. Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, phòng tra cứu thông tin**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	2	1.3	1.3
	KEM	8	5.3	5.3
	TRUNG BINH	39	26.0	26.0
	TOT	80	53.3	53.3
	RAT TOT	21	14.0	14.0
	Total	150	100.0	100.0

**A7. Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho NVYT**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	10	6.7	6.7
	TRUNG BINH	44	29.3	29.3
	TOT	82	54.7	54.7
	RAT TOT	14	9.3	9.3
	Total	150	100.0	100.0

**A8. Bệnh viện đảm bảo an ninh, trật tự cho NVYT làm việc**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	12	8.0	8.0
	TRUNG BINH	32	21.3	21.3
	TOT	92	61.3	61.3
	RAT TOT	14	9.3	9.3
	Total	150	100.0	100.0

**A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị:**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	4	2.7	2.7
	TRUNG BINH	49	32.7	32.7
	TOT	83	55.3	55.3
	RAT TOT	14	9.3	9.3
	Total	150	100.0	100.0

**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**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	4	2.7	2.7
	TRUNG BINH	45	30.0	30.0
	TOT	79	52.7	52.7
	RAT TOT	22	14.7	14.7
	Total	150	100.0	100.0

**B2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	0.7	0.7
	KEM	3	2.0	2.0
	TRUNG BINH	33	22.0	22.0
	TOT	94	62.7	62.7
	RAT TOT	19	12.7	12.7
	Total	150	100.0	100.0

**B3. Lãnh đạo quan tâm, đối xử bình đẳng với nhân viên**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	0.7	0.7
	KEM	1	0.7	0.7
	TRUNG BINH	39	26.0	26.0
	TOT	94	62.7	62.7
	RAT TOT	15	10.0	10.0
	Total	150	100.0	100.0



**B4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của NVYT**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
RAT KEM	1	0.7	0.7
TRUNG BINH	43	28.7	28.7
Valid TOT	83	55.3	55.3
RAT TOT	23	15.3	15.3
Total	150	100.0	100.0

**B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
KEM	1	0.7	0.7
TRUNG BINH	43	28.7	28.7
Valid TOT	85	56.7	56.7
RAT TOT	21	14.0	14.0
Total	150	100.0	100.0

**B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
KEM	1	0.7	0.7
TRUNG BINH	37	24.7	24.7
Valid TOT	92	61.3	61.3
RAT TOT	20	13.3	13.3
Total	150	100.0	100.0

**B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết:**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
KEM	1	.7	.7
TRUNG BINH	39	26.0	26.0
Valid TOT	95	63.3	63.3
RAT TOT	15	10.0	10.0
Total	150	100.0	100.0

**B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc:**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	1	0.7	0.7
	TRUNG BINH	30	20.0	20.0
	TOT	98	65.3	65.3
	RAT TOT	21	14.0	14.0
	Total	150	100.0	100.0

**B9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống:**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	1	0.7	0.7
	TRUNG BINH	34	22.7	22.7
	TOT	94	62.7	62.7
	RAT TOT	21	14.0	14.0
	Total	150	100.0	100.0

**C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi:****C1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	.7	.7
	KEM	3	2.0	2.0
	TRUNG BINH	49	32.7	32.7
	TOT	80	53.3	53.3
	RAT TOT	17	11.3	11.3
	Total	150	100.0	100.0

**C2. Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	2	1.3	1.3
	TRUNG BINH	41	27.3	27.3
	TOT	90	60.0	60.0
	RAT TOT	17	11.3	11.3
	Total	150	100.0	100.0



**C3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai**

	TÂN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	.7	.7
	KEM	6	4.0	4.0
	TRUNG BINH	45	30.0	30.0
	TOT	83	55.3	55.3
	RAT TOT	15	10.0	10.0
	Total	150	100.0	100.0

**C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai:**

	TÂN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	.7	.7
	KEM	9	6.0	6.0
	TRUNG BINH	39	26.0	26.0
	TOT	89	59.3	59.3
	RAT TOT	12	8.0	8.0
	Total	150	100.0	100.0

**C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến**

	TÂN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	.7	.7
	KEM	6	4.0	4.0
	TRUNG BINH	42	28.0	28.0
	TOT	84	56.0	56.0
	RAT TOT	17	11.3	11.3
	Total	150	100.0	100.0

**C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến**

	TÂN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	0.7	0.7
	KEM	8	5.3	5.3
	TRUNG BINH	44	29.3	29.3
	TOT	78	52.0	52.0
	RAT TOT	19	12.7	12.7
	Total	150	100.0	100.0

**C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến:**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	10	6.7	6.7
	TRUNG BINH	44	29.3	29.3
	TOT	79	52.7	52.7
	RAT TOT	17	11.3	11.3
	Total	150	100.0	100.0

**C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	1	0.7	0.7
	KEM	4	2.7	2.7
	TRUNG BINH	52	34.7	34.7
	TOT	76	50.7	50.7
	RAT TOT	17	11.3	11.3
	Total	150	100.0	100.0

**C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	1	0.7	0.7
	TRUNG BINH	35	23.3	23.3
	TOT	82	54.7	54.7
	RAT TOT	32	21.3	21.3
	Total	150	100.0	100.0

**C10. Tổ chức tham quan nghỉ dưỡng đầy đủ**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	2	1.3	1.3
	KEM	4	2.7	2.7
	TRUNG BINH	32	21.3	21.3
	TOT	84	56.0	56.0
	RAT TOT	28	18.7	18.7
	Total	150	100.0	100.0

**C11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ
Valid	RAT KEM	1	0.7
	KEM	5	3.3
	TRUNG BINH	43	28.7
	TOT	84	56.0
	RAT TOT	17	11.3
	Total	150	100.0

**C12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ
Valid	RAT KEM	2	1.3
	KEM	4	2.7
	TRUNG BINH	46	30.7
	TOT	77	51.3
	RAT TOT	21	14.0
	Total	150	100.0

**D. Sự hài lòng về môi trường làm việc, cơ hội học tập và thăng tiến****D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ
Valid	RAT KEM	1	0.7
	KEM	2	1.3
	TRUNG BINH	43	28.7
	TOT	86	57.3
	RAT TOT	18	12.0
	Total	150	100.0

**D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân**

	TẦN SỐ	PHẦN TRĂM	PHẦN TRĂM HỢP LỆ
Valid	KEM	2	1.3
	TRUNG BINH	43	28.7
	TOT	87	58.0
	RAT TOT	18	12.0
	Total	150	100.0



**D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	4	2.7	2.7
	TRUNG BINH	27	18.0	18.0
	TOT	93	62.0	62.0
	RAT TOT	26	17.3	17.3
	Total	150	100.0	100.0

**D4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	2	1.3	1.3
	TRUNG BINH	29	19.3	19.3
	TOT	91	60.7	60.7
	RAT TOT	28	18.7	18.7
	Total	150	100.0	100.0

**D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	2	1.3	1.3
	KEM	3	2.0	2.0
	TRUNG BINH	36	24.0	24.0
	TOT	89	59.3	59.3
	RAT TOT	20	13.3	13.3
	Total	150	100.0	100.0

**D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	RAT KEM	2	1.3	1.3
	KEM	3	2.0	2.0
	TRUNG BINH	37	24.7	24.7
	TOT	87	58.0	58.0
	RAT TOT	21	14.0	14.0
	Total	150	100.0	100.0

**D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
RAT KEM	1	0.7	0.7
TRUNG BINH	41	27.3	27.3
TOT	93	62.0	62.0
RAT TOT	15	10.0	10.0
Total	150	100.0	100.0

**E.Sự hài lòng chung về bệnh viện****E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
KEM	3	2.0	2.0
TRUNG BINH	48	32.0	32.0
TOT	75	50.0	50.0
RAT TOT	24	16.0	16.0
Total	150	100.0	100.0

**E 2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
KEM	2	1.3	1.3
TRUNG BINH	56	37.3	37.3
TOT	75	50.0	50.0
RAT TOT	17	11.3	11.3
Total	150	100.0	100.0

**E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ
KEM	2	1.3	1.3
TRUNG BINH	47	31.3	31.3
TOT	81	54.0	54.0
RAT TOT	20	13.3	13.3
Total	150	100.0	100.0

**E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	TRUNG BINH	45	30.0	30.0
	TOT	86	57.3	57.3
	RAT TOT	19	12.7	12.7
	Total	150	100.0	100.0

**E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	1	0.7	0.7
	TRUNG BINH	43	28.7	28.7
	TOT	81	54.0	54.0
	RAT TOT	25	16.7	16.7
	Total	150	100.0	100.0

**E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	7	4.7	4.7
	TRUNG BINH	46	30.7	30.7
	TOT	83	55.3	55.3
	RAT TOT	14	9.3	9.3
	Total	150	100.0	100.0

**E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện**

	TẦN SỐ	PHÂN TRĂM	PHÂN TRĂM HỢP LỆ	
Valid	KEM	1	0.7	0.7
	TRUNG BINH	37	24.7	24.7
	TOT	92	61.3	61.3
	RAT TOT	20	13.3	13.3
	Total	150	100.0	100.0


**\* Ý kiến đóng góp khác:**

- Đề nghị giải quyết trang phục chuyên môn nhanh chóng, không bị chậm trễ kéo dài.
- CBVC không có nguồn thu nhập khác ngoài lương, đề nghị BGD tạo điều kiện nâng cao đời sống vật chất cho CBVC.
- Không để lương bị chậm trễ (giải quyết trước 10 tây hàng tháng).
- Đề nghị giải quyết tiền trực đúng theo qui định.

Người làm báo cáo

Trưởng Phòng TCHC

  
Cao Thị Linh Phương

  
BS Võ Thị Thu Giang