

Số: 1037/BC-BVKVN

Ngọc Hồi, ngày 30 tháng 6 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế Quý II năm 2022

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện Quyết định số 134/QĐ-BVKVN, ngày 15/02/2022 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi về việc ban hành Quy chế hoạt động của Tổ đo lường sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế quý II năm 2022 như sau:

I. KẾT QUẢ

1. Thời gian, địa điểm, hình thức khảo sát:

- Thời gian khảo sát: Quý II/2022.
- Địa điểm: tại 14 khoa và 4 phòng thuộc Bệnh viện.
- Hình thức khảo sát: Chọn toàn bộ nhân viên y tế có mặt tại thời điểm khảo sát.

2. Nội dung khảo sát: Thực hiện theo mẫu phiếu số 03 của Bộ Y tế, với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Môi trường làm việc.
- B. Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp.
- C. Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi.
- D. Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến.
- E. Hài lòng chung về bệnh viện.

3. Kết quả khảo sát

152/152 phiếu khảo sát sau khi thu về, nhập trực tiếp trên phần mềm của Bộ Y tế. Kết quả cụ thể như sau:

3.1. Thông tin người điền phiếu

3.1.1. Giới tính

Đã có 150 nhân viên trong bệnh viện tham gia trả lời câu hỏi khảo sát, trong đó có 109 nhân viên nữ chiếm 72,7% và 41 nhân viên nam chiếm 27,3%.

3.1.2 Chuyên môn đào tạo

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Bác sỹ	33	22
Dược sỹ	14	9,3
Điều dưỡng, hộ sinh	72	48
Kỹ thuật viên	10	6,7
Khác (Ghi rõ)	21	14

3.1.3. Trình độ

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Trung cấp	53	35,3
Cao đẳng	18	12
Đại học	57	38
Cao học, CKI	9	6
CKII	2	1,3
Khác	11	7,3

3.1.4. Vị trí công tác hiện tại

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ%
Lãnh đạo bệnh viện	1	0,7
Trưởng khoa/phòng	8	5,3
Phó khoa/ phòng	3	2
Nv biên chế/ hợp đồng dài hạn	125	83,3
Hợp đồng ngắn hạn	11	7,3
Khác	2	1,3

3.1.5 Phạm vi hoạt động chuyên môn

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ(%)
Khối hành chính	21	14
Cận lâm sàng	14	9,3
Nội	17	11,3
Nhi	10	6,7
Ngoại	14	9,3
Sản	12	8
Nhiễm	6	4

Các khoa không trực tiếp KCB	4	2,7
Dược	11	7,4
Chuyên khoa lẻ	13	8,7
Khác	28	18,6

3.1.6. Phân công kiêm nhiệm

Có 143 nhân viên không kiêm nhiệm chiếm 95,3%, 7 nhân viên kiêm nhiệm 2 công việc chiếm 4,7%.

3.2. Đánh giá sự hài lòng về Bệnh viện

3.2.1. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
A1	14	9,4	136	90,6		
A2	13	8,7	137	91,4		
A3	12	8	138	92		
A4	12	8	138	92		
A5	10	6,7	140	93,3		
A6	13	8,7	137	91,4		
A7	15	10	135	90		
A8	14	9,4	136	90,6		
A9	17	11,4	133	88,6		
Trung bình			8,9			91,1

Tỷ lệ nhân viên y tế cho ý kiến hài lòng về môi trường làm việc là 91,1% tập trung nhiều nhất tại các nội dung A3, A4 (Nội dung về: Có bố trí phòng trực cho nhân viên y tế; Phân chia thời gian trực và làm ngoài giờ hành chính hợp lý). Trong đó tỉ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng là 8,9% chiếm tỉ lệ thấp ở các nội dung A9 (nội dung về: người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với nhân viên y tế trong quá trình điều trị).

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

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
B1	10	6,7	140	93,3		
B2	12	8	138	92		
B3	12	8	138	92		
B4	12	8	138	92		
B5	11	7,4	139	92,6		
B6	12	8	138	92		

B7	10	6,7	140	93,3
B8	10	6,7	140	93,3
B9	12	8	138	92
Trung bình		7,5		92,5

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng rất cao về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp của bệnh viện là 92,5%, tập trung tại các nội dung B1, B7, B8 (Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành; Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết; Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc). Tỷ lệ đánh giá không hài lòng chỉ chiếm tỷ lệ là 7,5% ở những nội dung B2, B6, B9 (Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên; Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung; Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống).

3.2.3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
C1		13	8,7	137	91,3
C2		13	8,7	137	91,3
C3		13	8,7	137	91,3
C4		16	10,6	134	89,4
C5		15	10	135	90
C6		15	10	135	90
C7		16	10,6	134	89,4
C8		20	13,3	130	86,7
C9		12	8	138	92
C10		18	12	132	88
C11		17	11,3	133	88,7
C12		16	10,6	134	89,4
Trung bình			10,2		89,8

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng về quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi của bệnh viện là 89,8%. Trong đó tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng chiếm 10,2% tập trung tại các nội dung C8, C11 (Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực; Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực).

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

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
D1		15	10	135	90
D2		15	10	135	90

D3	17	11,4	133	87,6
D4	15	10	135	90
D5	14	9,4	136	90,6
D6	15	10	135	90
D7	14	9,4	136	90,6
Trung bình		10		90

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến là 90%. Bên cạnh đó tỉ lệ không hài lòng chiếm tỉ lệ là 10% tại nội dung D5, D6 (Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo; Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng). Từ kết quả trên nhận thấy rằng nhân viên y tế tại bệnh viện hài lòng về công việc, các cơ hội học tập được chú trọng để nâng cao trình độ chuyên môn.

3.2.5. Sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
E1		16	10,6	134	89,4
E2		14	9,4	136	90,6
E3		15	10	135	90
E4		16	10,6	134	89,4
E5		17	11,3	133	88,7
E6		13	8,7	137	91,3
E7		14	9,4	136	90,6
Trung bình			10		90

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng rất cao về Bệnh viện là 90%.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Kết quả tại bảng trên cho thấy tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tương đối cao, cụ thể như sau:

- Tỷ lệ hài lòng chung 90,87 %
- Tại nhóm A (Sự hài lòng về môi trường làm việc): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,42 điểm.
- Tại nhóm B (Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,45 điểm.
- Tại nhóm C (Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,39 điểm.
- Tại nhóm D (Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,42 điểm.
- Tại nhóm E (Sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,42 điểm.

Chỉ số hài lòng toàn diện là: 82%.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế quý II năm 2022 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (B/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, DD-QLCL-CTXH.

GIÁM ĐỐC



Đặng Văn Đào