

Số: 1536/BC-BVKVN

Ngọc Hồi, ngày 04 tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế Quý III 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 III năm 2022 như sau:

I. KẾT QUẢ

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

- Thời gian khảo sát: Quý III/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

150/150 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 103 nhân viên nữ chiếm 68,7% và 47 nhân viên nam chiếm 31,3%.

3.1.2 Chuyên môn đào tạo

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Bác sỹ	28	18,7
Dược sỹ	4	2,7
Điều dưỡng, hộ sinh	82	54,7
Kỹ thuật viên	18	12
Khác (Ghi rõ)	18	12

3.1.3. Trình độ

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Trung cấp	39	26
Cao đẳng	35	23,3
Đại học	58	38,7
Cao học, CKI	10	6,7
CKII	1	0,7
Khác	7	4,7

3.1.4. Vị trí công tác hiện tại

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ%
Trưởng khoa/phòng	9	6
Phó khoa/ phòng	6	4
Nv biên chế/ hợp đồng dài hạn	123	82
Hợp đồng ngắn hạn	10	6,7
Khác	2	1,4

3.1.5 Phạm vi hoạt động chuyên môn

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ(%)
Khối hành chính	26	17,3
Cận lâm sàng	20	13,3
Nội	18	12
Nhi	10	6,7
Ngoại	15	10
Sản	16	10,7
Nhiễm	6	4
Các khoa không trực tiếp KCB	6	4

Dược	10	6,7
Chuyên khoa lẻ	9	6
Khác	14	9,4

3.1.6. Phân công kiêm nhiệm

Có 143 nhân viên không kiêm nhiệm chiếm 95,3%, 04 nhân viên kiêm nhiệm 2 công việc chiếm 2,7%, 03 nhân viên kiêm nhiệm 3 công việc trở lên chiếm 2%.

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	12	8	138	92		
A2	15	10	135	90		
A3	13	8,6	137	91,4		
A4	14	9,3	136	90,7		
A5	10	6,6	140	93,4		
A6	18	12	132	88		
A7	17	11,3	133	88,7		
A8	17	11,3	133	88,7		
A9	13	8,6	137	91,4		
Trung bình						
			9,52			90,47

Tỷ lệ nhân viên y tế cho ý kiến hài lòng về môi trường làm việc là 90,47% tập trung nhiều nhất tại các nội dung A1, A5 (Nội dung về: Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát; 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). Trong đó tỉ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng là 9,52% chiếm tỉ lệ thấp ở nội dung A6 (nội dung về: 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).

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	13	8,6	137	91,4		
B2	14	9,3	136	90,7		
B3	9	6	141	94		
B4	14	9,3	136	90,7		
B5	18	12	132	88		
B6	12	8	138	92		

B7	12	8	138	92
B8	8	5,3	142	94,7
B9	12	8	138	92
Trung bình		8,28		91,72

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng rất cao về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp của bệnh viện là 91,72%, tập trung tại các nội dung B3, B8 (Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT; Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc). Tỷ lệ đánh giá không hài lòng chỉ chiếm tỷ lệ là 8,28% ở nội dung B5 (Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc).

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	8,6	137	91,4
C2		16	10,6	134	89,4
C3		10	6,6	140	93,4
C4		20	13,3	130	86,7
C5		16	10,6	134	89,4
C6		13	8,6	137	91,4
C7		29	19,3	121	80,7
C8		30	20	120	80
C9		14	9,3	136	90,7
C10		31	20,6	119	79,4
C11		17	11,3	133	88,7
C12		13	8,6	137	91,4
Trung bình			12,28		87,72

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 87,72%. Trong đó tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng chiếm 12,28% tập trung tại các nội dung C7, C8, C10 (Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến; Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực; Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ).

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		12	8	138	92
D2		10	6,6	140	93,4
D3		13	8,6	137	91,4

D4	14	9,3	136	90,7
D5	15	10	135	90
D6	12	8	138	92
D7	13	8,6	137	91,4
Trung bình		8,44		91,56

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 91,56%. Bên cạnh đó tỉ lệ không hài lòng chiếm tỉ lệ là 8,44% tại nội dung D4, D5 (Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn; Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo). 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		15	10	135	90
E2		13	8,6	137	91,4
E3		14	9,3	136	90,7
E4		13	8,6	137	91,4
E5		16	10,6	134	89,4
E6		11	7,3	139	92,7
E7		8	5,3	142	94,7
Trung bình			8,52		91,48

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng rất cao về Bệnh viện là 91,48%.

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 90,27 %
- Tại nhóm A (Sự hài lòng về môi trường làm việc): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,36 điểm.
- Tại nhóm B (Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,41 điểm.
- Tại nhóm C (Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,30 điểm.
- Tại nhóm D (Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,39 điểm.
- Tại nhóm E (Sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,44 điểm.

Chỉ số hài lòng toàn diện là: 73,4%.

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

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



Đặng Văn Đào