

Số: 90/BC-BVKVNH

Ngọc Hồi, ngày 31 tháng 01 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế Quý IV 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-BVKVNH, 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 IV năm 2022 như sau:

I. KẾT QUẢ

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

- Thời gian khảo sát: Quý IV/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

161/161 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 161 nhân viên trong bệnh viện tham gia trả lời câu hỏi khảo sát, trong đó có 106 nhân viên nữ chiếm 65,8% và 55 nhân viên nam chiếm 34,2%.

3.1.2 Chuyên môn đào tạo

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Bác sỹ	33	20,5
Dược sỹ	8	5
Điều dưỡng, hộ sinh	89	55,3
Kỹ thuật viên	6	3,7
Khác (Ghi rõ)	25	15,6

3.1.3. Trình độ

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Trung cấp	24	14,9
Cao đẳng	48	29,8
Đại học	70	43,5
Cao học, CKI	11	6,8
CKII	1	0,6
Khác	7	4,3

3.1.4. Vị trí công tác hiện tại

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ%
Trưởng khoa/phòng	11	6,8
Phó khoa/ phòng	5	3,1
Nv biên chế/ hợp đồng dài hạn	129	80,1
Hợp đồng ngắn hạn	12	7,5
Khác	4	2,5

3.1.5 Phạm vi hoạt động chuyên môn

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ(%)
Khối hành chính	36	22,4
Cận lâm sàng	9	5,6
Nội	33	20,5
Nhi	11	6,8
Ngoại	19	11,8
Sản	10	6,2
Nhiễm	7	4,3

Các khoa không trực tiếp KCB	4	2,5
Dược	5	3,1
Chuyên khoa lẻ	9	5,6
Khác	18	11,1

3.1.6. Phân công kiêm nhiệm

Có 153 nhân viên không kiêm nhiệm chiếm 95%, 08 nhân viên kiêm nhiệm 2 công việc chiếm 5%.

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	7	4,4	154	95,6		
A2	11	6,8	150	93,2		
A3	10	6,2	151	93,8		
A4	11	6,8	150	93,2		
A5	12	7,4	149	92,6		
A6	13	8,1	148	91,9		
A7	18	11,2	143	88,8		
A8	16	9,9	145	90,1		
A9	15	9,3	146	90,7		
Trung bình				7,79		92,21

Tỷ lệ nhân viên y tế cho ý kiến hài lòng về môi trường làm việc là 92,21% tập trung nhiều nhất tại nội dung A1 (Nội dung về: Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát. Trong đó tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng là 7,79% chiếm tỷ lệ thấp ở nội dung A7 (nội dung về: Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT).

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	12	7,4	149	92,6		
B2	11	6,8	150	93,2		
B3	13	8,1	148	91,9		
B4	15	9,3	146	90,7		
B5	11	6,8	150	93,2		
B6	13	8,1	148	91,9		
B7	13	8,1	148	91,9		
B8	12	7,4	149	92,6		

B9	11	6,8	150	93,2
Trung bình		7,6		92,35

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng rất cao về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp của bệnh viện là 92,35%, tập trung tại các nội dung B2, B5, B9 (Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên; Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc; Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống). Tỷ lệ đánh giá không hài lòng chỉ chiếm tỷ lệ là 7,6% ở nội dung B4 (Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT).

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		15	9,3	146	90,7
C2		11	6,8	150	93,2
C3		13	8,1	148	91,9
C4		16	10	145	90
C5		21	13,1	140	86,9
C6		16	10	145	90
C7		31	19,3	130	80,7
C8		32	19,9	129	80,1
C9		20	12,5	141	87,5
C10		28	17,4	133	82,6
C11		20	12,5	141	87,5
C12		14	8,7	147	91,3
Trung bình			12,3		87,7

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 87,7%. Trong đó tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng chiếm 12,3% tập trung tại các nội dung C7, C8 (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).

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		13	8,1	148	91,9
D2		16	9,9	145	90,1
D3		13	8,1	148	91,9
D4		14	8,7	147	91,3
D5		12	7,4	149	92,6

D6	13	8,1	148	91,9
D7	11	6,8	150	93,2
Trung bình		8,16		91,84

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 91,84%. Bên cạnh đó tỉ lệ không hài lòng chiếm tỉ lệ là 8,16% tại nội dung D2 (Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân). 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		14	8,7	147	91,3
E2		15	9,3	146	90,7
E3		13	8,1	148	91,9
E4		13	8,1	148	91,9
E5		11	6,8	150	93,2
E6		14	8,7	147	91,3
E7		10	6,2	151	93,8
Trung bình			8		92

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng rất cao về Bệnh viện là 92%.

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 90,92 %
- Tại nhóm A (Sự hài lòng về môi trường làm việc): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,40 điểm.
- Tại nhóm B (Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,47 điểm.
- Tại nhóm C (Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,34 điểm.
- Tại nhóm D (Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,44 điểm.
- Tại nhóm E (Sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,45 điểm.

Chỉ số hài lòng toàn diện là: 73,91%.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế quý IV 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