

Số:914/BC-BVTC

Tân Châu, ngày 17 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế quý III năm 2024

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Kế hoạch số 44/KH-BVTC ngày 15 tháng 01 năm 2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024;

Hướng dẫn HD/BV.01 ngày 12/01/2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu về việc hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công và hài lòng của nhân viên Y tế giai đoạn 2024- 2030;

Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu đã tiến hành khảo sát hài lòng nhân viên y tế quý III năm 2024, kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- Quy mô giường bệnh: 270 giường kế hoạch, 314 giường thực kê.
- Thời gian khảo sát: 01/09/2024 đến 15/10/2024.
- Địa điểm: tại tất cả các khoa, phòng trong bệnh viện.
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 256 mẫu.
- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện.
- Cơ cấu mẫu: Nhân viên y tế của bệnh viện (cán bộ biên chế/ hợp đồng), trừ các nhân viên không có mặt tại Bệnh viện trong thời điểm khảo sát (cán bộ đi học, cán bộ nghỉ chế độ thai sản...)

- Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

+ Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào trang website chatluongbenhvien.vn của Bộ Y tế.

+ Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 và Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2024-2030.

- 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:

- 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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

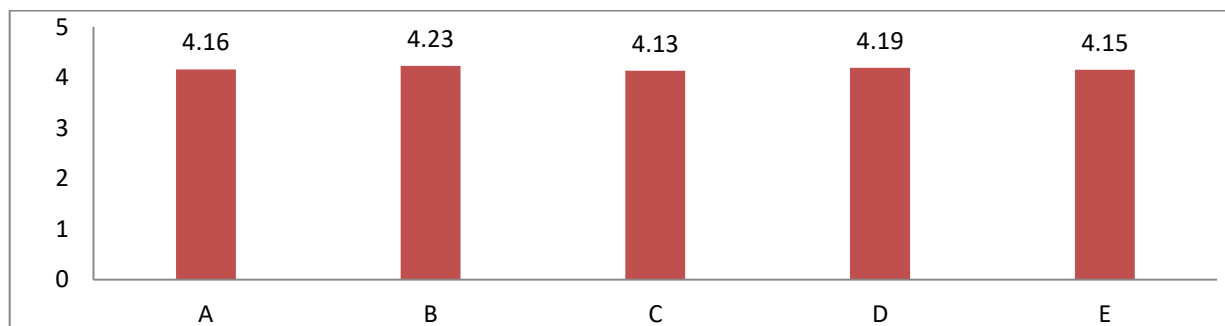
Nội dung	Số lượng (n= 256)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	139	54.3
Nữ	117	45.7
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sỹ	78	22.22
Dược sỹ	27	24.07
Điều dưỡng, hộ sinh	96	25.92
Kỹ thuật viên	32	17.13
Chuyên ngành khác	23	10.65
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	57	26.4
Cao đẳng	49	22.68
Đại học	107	31.02
Cao học, CKI	23	10.64
Khác	20	9.26

2. Phân tích sự hài lòng của nhân viên y tế:

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 88.65%
- Điểm trung bình hài lòng: 4,17
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E:

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Môi trường làm việc (A)	4.16	83.2
Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B)	4.23	84.6
Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C)	4.13	82.6
Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D)	4.19	83.8
Hài lòng chung về bệnh viện (E)	4.15	83

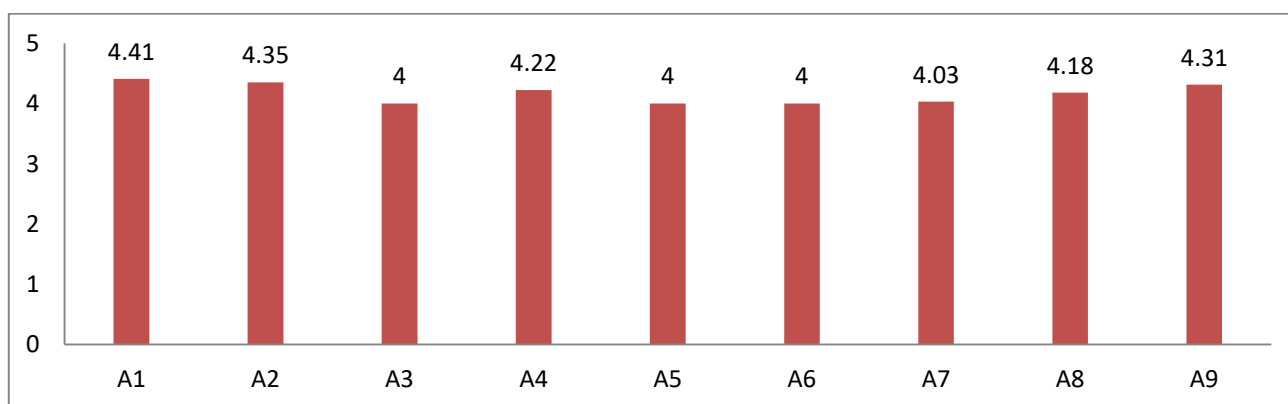


Biểu đồ: Tỷ lệ hài lòng theo từng phần

2.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh

2.2.1. Sự hài lòng về Môi trường làm việc (A): Điểm trung bình 4,16 điểm (đạt 83.2% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	4.41	88.2
A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	4.35	87
A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT.	4	80
A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	4.22	84.4
A5. 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.	4	80
A6. 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...	4	80
A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	4.03	80.6
A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	4.18	83.6
A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	4.31	86.2

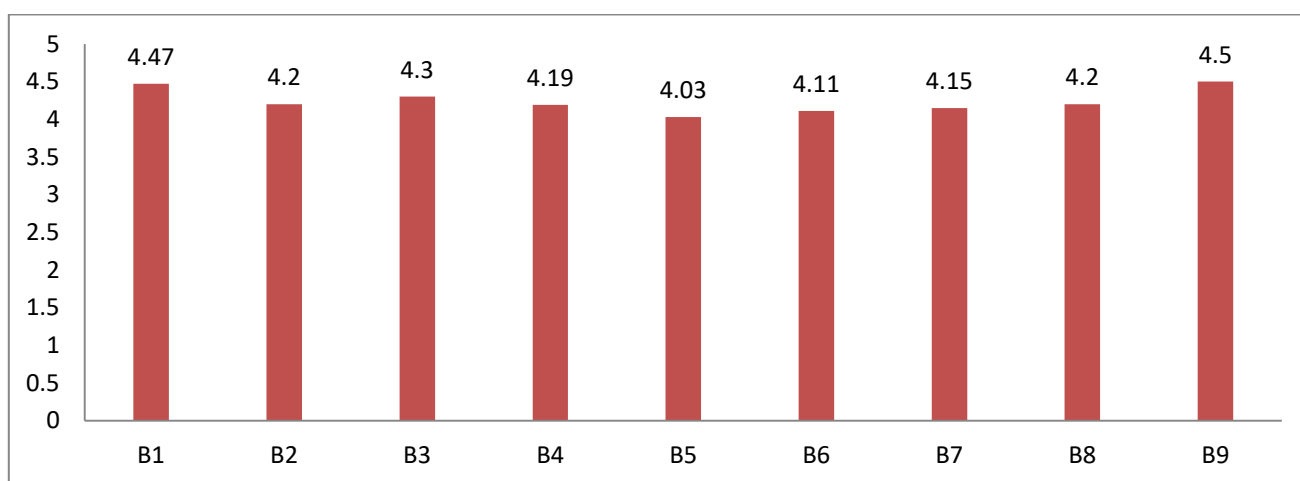


Mức độ hài lòng về Môi trường làm việc

Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Môi trường làm việc có sự chênh lệch giữa các tiêu chí, đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 80% đến 88.2%. Tiêu chí A1 “Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát” đạt mức hài lòng cao nhất 88.2%, thấp nhất là tiêu chí A3 “Có bố trí phòng trực cho NVYT”, tiêu chí A5 “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” và tiêu chí A6 “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..”. đạt mức hài lòng 80%.

2.2.2. Sự hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B): Điểm trung bình 4,23 điểm (đạt 84.6% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	4.47	89.4
B2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	4.2	84
B3. Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	4.3	86
B4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	4.19	83.8
B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	4.03	80.6
B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	4.11	82.2
B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	4.15	83
B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	4.2	84
B9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	4.5	90



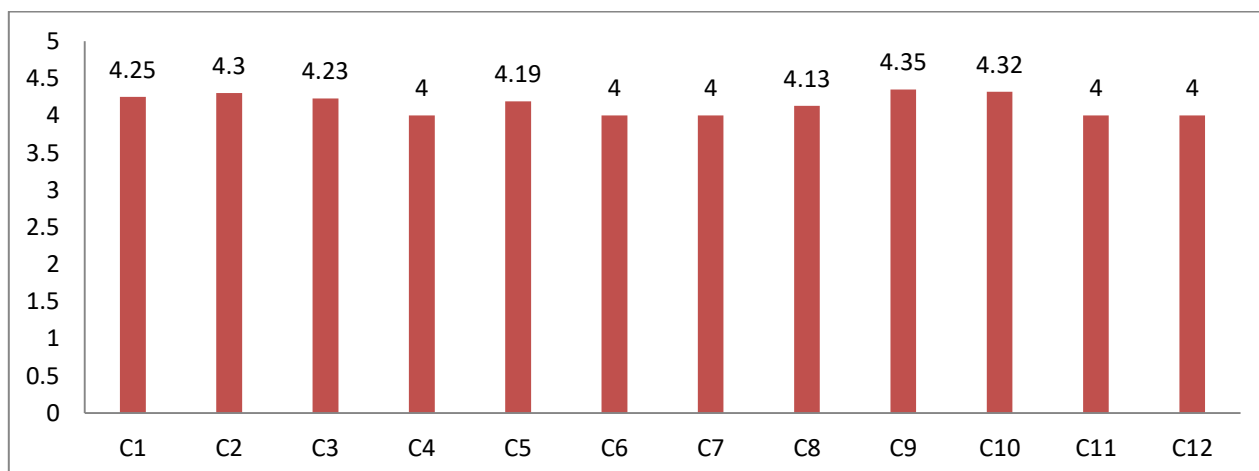
Mức độ hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình cao nhất, với điểm số 4.23, đạt tỷ lệ 84.6%.

Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 80.6% đến 90%. Tiêu chí B9 “*Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.*” đạt mức hài lòng cao nhất là 90%, thấp nhất là tiêu chí B5 “*Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc*” đạt mức hài lòng 80.6%.

2.2.3. Sự hài lòng về Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C): Điểm trung bình 4,13 điểm (đạt 82.6% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	4.25	85
C2. Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	4.3	86
C3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	4.23	84.6
C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	4	80
C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	4.19	83.8
C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	4	80
C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	4	80
C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	4.13	82.6
C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	4.35	87
C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	4.32	86.4
C11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	4	80
C12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	4	80



Mức độ hài lòng về Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất, với điểm số 4.13, đạt tỷ lệ 82.6%.

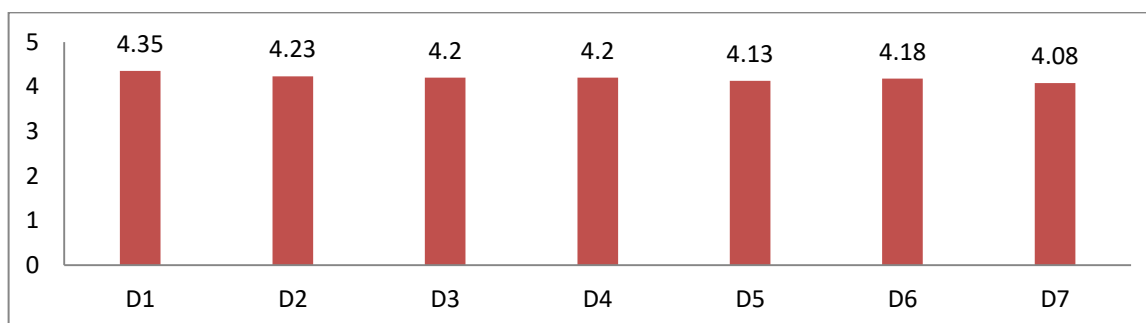
Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi từ C1 đến C12 có sự chênh lệch nhiều giữa các tiêu chí, đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 80% đến 87%. Tiêu chí C9 “Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ” đạt mức hài lòng cao nhất là 87%, thấp nhất là các tiêu chí C4 “Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai”, C6 “Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống

hiển”, C11 “*Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực*” và C12 “*Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực*” đạt mức hài lòng 80%.

Từ những thông tin thống kê này có thể nhận thấy rằng việc cải thiện các tiêu chí để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của CBVC-NLĐ đang công tác tại Bệnh viện là rất cần thiết. Ban Giám đốc Bệnh viện cũng đã quan tâm hơn nữa đến đời sống, tâm tư, nguyện vọng của cán bộ viên chức người lao động trong toàn bệnh viện; Nâng cao hơn nữa tính dân chủ, chỉ đạo các bộ phận tiến hành các khảo sát, lấy ý kiến đóng góp của cán bộ, tìm hiểu mức độ hài lòng để đưa ra các giải pháp đáp ứng các nhu cầu NVYT trong phạm vi cho phép.

2.2.4. Sự hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D): Điểm trung bình 4,19 điểm (đạt 83.8% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp.	4.35	87
D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	4.23	84.6
D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	4.2	84
D4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	4.2	84
D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	4.13	82.6
D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	4.18	83.6
D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	4.08	81.6



Sự hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

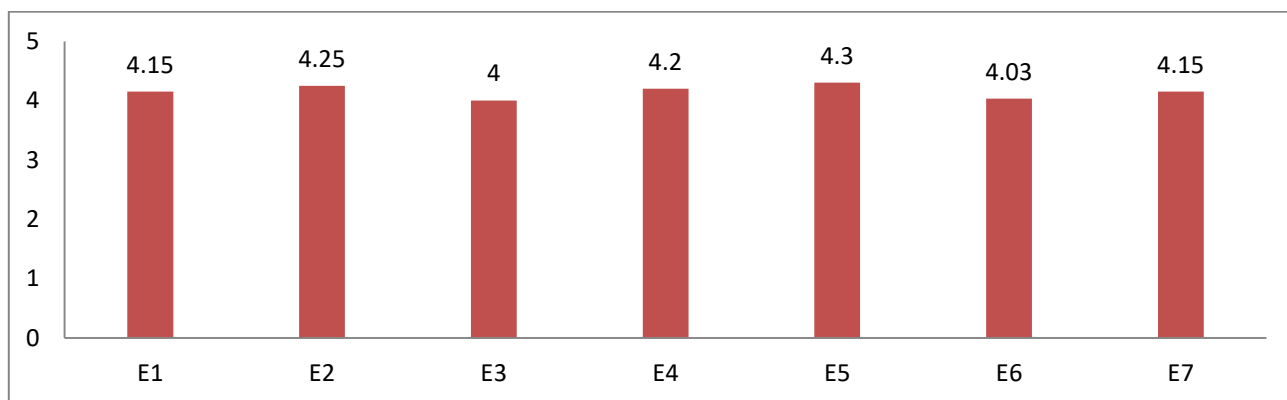
Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến từ D1 đến D7 đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 81.6% đến 87%. Tiêu chí D1 “*Khối lượng công việc được giao phù hợp*” đạt mức hài lòng cao nhất là 87%, thấp nhất là tiêu chí D7 “*Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.*” đạt mức hài lòng 81.6%.

Lãnh đạo bệnh viện rất quan tâm, chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng cán bộ, viên chức, xác định đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhất trong việc xây dựng và phát triển đơn vị. Nhằm tạo cơ hội cho NVYT tự bồi dưỡng, nghiên cứu, học tập, bệnh viện đã bố trí phòng thư viện, trang bị hệ thống công nghệ thông tin hoàn chỉnh, đăng nhiều tài liệu học tập, nghiên cứu

trên trang website bệnh viện. Tạo điều kiện cho NVYT học tập nâng cao trình độ, bồi dưỡng các lớp ngắn ngày, đào tạo lại, liên tục, sinh hoạt chuyên đề khoa học định kỳ.

2.2.5. Sự hài lòng chung về bệnh viện (E): Điểm trung bình 4,15 điểm (đạt 83% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	4.15	83
E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	4.25	85
E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai.	4	80
E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	4.2	84
E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	4.3	86
E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	4.03	80.6
E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	4.15	83



Sự hài lòng chung về bệnh viện

Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Sự hài lòng chung về bệnh viện từ E1 đến E7 đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 80% đến 86%. Tiêu chí E5 “*Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài*” đạt mức hài lòng cao nhất là 86%, thấp nhất là tiêu chí E3 “*Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài*” đạt mức hài lòng 80 %. Điều này cho thấy, hầu hết NVYT đều hài lòng và mong muốn làm việc lâu dài với bệnh viện

2. Nhận xét:

2.1. Ưu điểm:

- Ban Giám đốc đã quan tâm hơn đến đời sống, tâm tư, nguyện vọng của cán bộ, viên chức người lao động trong toàn bệnh viện;
- Nâng cao tính dân chủ, chỉ đạo các bộ phận tiến hành các khảo sát, lấy ý kiến đóng góp của cán bộ, tìm hiểu mức độ hài lòng để đưa ra các giải pháp đáp ứng các nhu cầu NVYT trong phạm vi cho phép;
- Một số tiêu chí có tỷ lệ thấp, tỷ lệ hài lòng không cao, Ban Giám đốc đã lưu ý quan tâm; Những tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao, đã được phát huy những điểm mạnh, những thành quả đó góp phần đem lại sự tin tưởng ngày càng cao của cán bộ nhân viên.

2.2. Hạn chế: Bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được, hoạt động nâng cao, cải thiện môi trường làm việc trong bệnh viện cũng còn một số hạn chế, gây ảnh hưởng đến hoạt động khám chữa bệnh của bệnh viện nói chung cũng như sự hài lòng, quyền lợi của nhân viên Y tế nói riêng.

3. Nguyên nhân: Do sự hạn chế về nguồn kinh phí đầu tư xây dựng cơ bản và mua sắm trang thiết bị, đi kèm với sự khó khăn về cơ chế, thủ tục khi thực hiện các hoạt động mua sắm, mở rộng, cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng và trang thiết bị.

❖ **Nhận xét :**

1. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát:

- Tổng số câu trả lời với các mức điểm từ 1 đến 5 trong đợt khảo sát: 9504
- Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 8426
- Tỷ lệ hài lòng chung: $8426/9504 * 100 = 88.65\%$

3. Đánh giá chung: Chỉ số hài lòng toàn diện đạt 71.29%

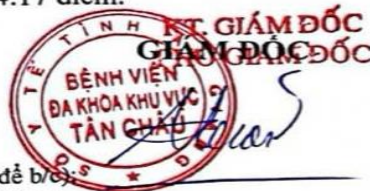
4. Tỷ lệ nhân viên sẽ gắn bó và làm việc tại bệnh viện lâu dài: đạt 85.64%.

5. Mức độ hài lòng chung về lãnh đạo bệnh viện: đạt 89.35%

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ: Không

IV. KẾT LUẬN

Qua kết quả khảo sát 256 phiếu, tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế là 88.65% với điểm trung bình là 4.17 điểm.



TỔ KHẢO SÁT

Nơi nhận:

- ĐU, BGĐ (để b/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, Tổ khảo sát.

ĐSCKI. Hồ Trần Công

ThS. Phan Văn Chôm