

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế năm 2018

I. MỤC TIÊU

Tìm hiểu ý kiến, nguyện vọng của nhân viên y tế, xác định những vấn đề NVYT chưa hài lòng để thực hiện cải tiến chất lượng, từ đó nâng cao sự hài lòng của NVYT, tăng cường sự gắn kết của NVYT với Bệnh viện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phiếu khảo sát

Sử dụng mẫu phiếu 03 - *Khảo sát hài lòng nhân viên y tế* trong phụ lục 2, ban hành kèm theo Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

2. Nội dung khảo sát

Dựa trên các chỉ số đánh giá hài lòng nhân viên y tế theo các nhóm chỉ số:

- a. Sự hài lòng về môi trường làm việc
- b. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp
- c. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi
- d. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến
- e. Sự hài lòng chung về bệnh viện

3. Thời gian khảo sát

Khảo sát được thực hiện từ ngày 04/5/2018 đến 14/5/2018.

4. Đối tượng khảo sát

Tất cả các cán bộ viên chức, người lao động (hợp đồng, biên chế) đang làm việc tại Bệnh viện trong thời gian tiến hành khảo sát. Không khảo sát các trường hợp: Cán bộ đi học, nghỉ phép, nghỉ thai sản...không có mặt tại Bệnh viện.

5. Các bước tiến hành

- B1. Lên danh sách số lượng nhân viên hiện đang làm việc tại khoa/phòng.
- B2. Xây dựng hướng dẫn điền phiếu khảo sát, gửi thông báo và phiếu khảo sát về các khoa/phòng.
- B3. Thu phiếu khảo sát tại từng đơn vị bằng hòm phiếu niêm phong.
- B4. Mở hòm phiếu và mã hóa phiếu.
- B5. Nhập, xử lý, phân tích số liệu và báo cáo.

III. KẾT QUẢ

1. Thông tin chung

Bảng 1: Tổng hợp thông tin về phiếu khảo sát

STT	Đơn vị	Tổng số phiếu thu về	Tổng phiếu lỗi *	Tỉ lệ % phiếu lỗi	Số phiếu nhập trực tuyến
1.	K. KSNK	10	2	20%	8
2.	K. Xét nghiệm	16	1	6%	15
3.	K. CDHA	14	1	7%	13
4.	K. Dược	13	2	15%	11
5.	K. Cấp cứu	13	4	31%	9
6.	K. Truyền nhiễm	10	2	20%	8
7.	K. PHCN	11	4	36%	7
8.	K. Khám bệnh	21	5	24%	16
9.	K. 3 CK	7	1	14%	6
10.	K. Sơ sinh	15	3	20%	12
11.	K. HSTC	22	8	36%	14
12.	K. Ngoại	18	2	11%	16
13.	K. Hô hấp	23	11	48%	12
14.	K. Tiêu hóa	11	2	18%	9
15.	K. MTK	17	4	24%	13
16.	K. ĐTTN	17	1	6%	16
17.	P. QTTTB	9	3	33%	6
18.	P. CNTT	3	0		3
19.	P. CĐT	3	0		3
20.	P. CTXH	8	1	13%	7
21.	P. KHHH	6	0		6
22.	P. TCKT	13	3	23%	10
23.	P. Điều dưỡng	3	0		3
24.	P. TCHC	8	0		8
25.	Phòng QLCL	2	0		2
Tổng		293	60		233

***Ghi chú:** Phiếu khảo sát diễn thiếu từ 01 tiêu chí trở lên được coi là phiếu lỗi. Có 60/293 phiếu lỗi, không được nhập trên phần mềm.

Bảng 2: Các thông tin thiếu phổ biến trong phiếu khảo sát

STT	Tiêu chí	Số lượng NVYT không điền thông tin
1	Giới tính	33/60
2	Tuổi	19/60
3	Chuyên môn (Bác sỹ, điều dưỡng, dược sỹ...)	19/60
4	Số năm công tác trong ngành Y	12/60
5	Số năm công tác tại Bệnh viện	9/60
6	Vị trí công tác (trưởng khoa, nhân viên,...)	8/60
7	Bằng cấp (cao học, đại học, trung cấp...)	6/60

Nhận xét: Các thông tin thiếu trong phiếu khảo sát chủ yếu là các thông tin cá nhân như tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn...

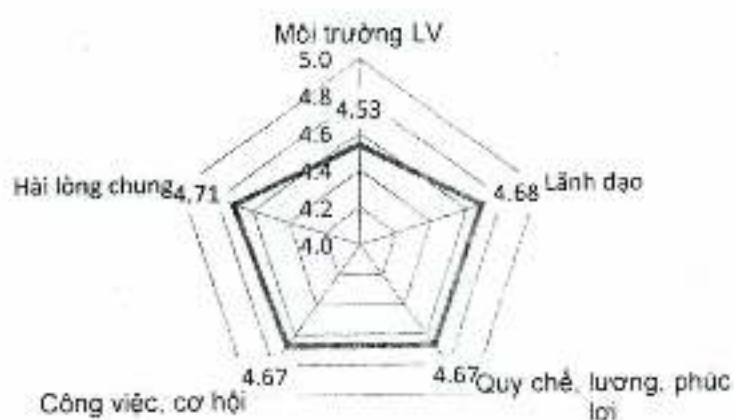
Bảng 3: Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng (n= 233)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	72	30,9
Nữ	161	69,1
Nhóm tuổi		
20 – 29 tuổi	76	32,6
30 – 39 tuổi	137	58,8
40 – 49 tuổi	13	5,6
Trên 50 tuổi	7	3
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sỹ	52	22,2
Dược sỹ	13	5,6
Điều dưỡng, hộ sinh	117	50,4

Nội dung	Số lượng (n= 233)	Tỉ lệ (%)
Kỹ thuật viên	21	9
Chuyên ngành khác	30	12,8
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	70	30
Cao đẳng	65	27,9
Đại học	76	32,6
Cao học, CKI	19	8,1
Khác	3	1,3
Số lần trực trong tháng		
Không trực	50	21,4
1 – 3 ngày	16	6,8
4 – 6 ngày	106	45,5
7 – 9 ngày	53	22,7
Trên 10 ngày	8	3,4

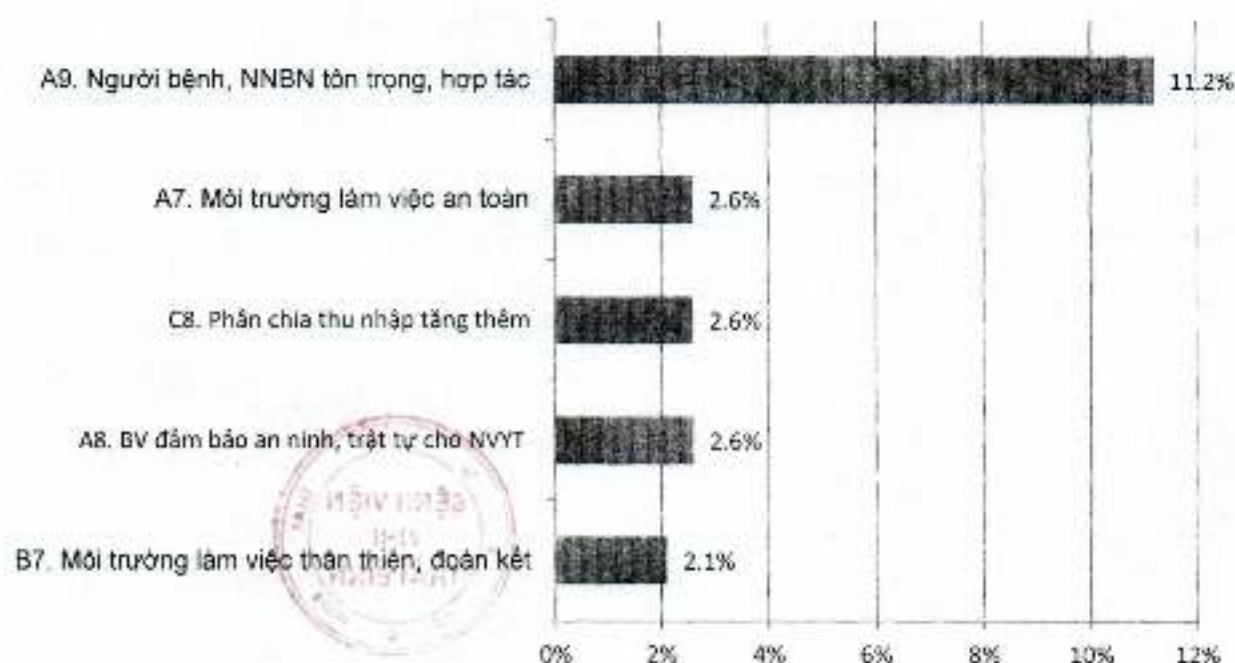
2. Thông tin chi tiết

Biểu đồ 1: Điểm hài lòng trung bình của NVYT về từng nhóm tiêu chí



Nhận xét: Nhóm tiêu chí A “*Sự hài lòng về môi trường làm việc*” có mức điểm trung bình thấp nhất (4,53 điểm) và nhóm tiêu chí E. “*Sự hài lòng chung về bệnh viện*” có mức điểm trung bình cao nhất (4,71 điểm). Điểm hài lòng chung là 4,65 điểm và tỷ lệ hài lòng chung là 98,3%.

Biểu đồ 2: Tỷ lệ chưa hài lòng của NVYT về các tiêu chí



Nhận xét: Trong 44 tiêu chí đánh giá trong phiếu khảo sát, biểu đồ trên chỉ ra 5 tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất, trong đó tập trung chủ yếu vào các yếu tố liên quan đến môi trường làm việc như: đảm bảo an toàn an ninh trật tự, môi trường thân thiện, đoàn kết, người nhà bệnh nhân hợp tác. Tiêu chí A9. *Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị* có tỉ lệ NVYT không hài lòng cao nhất (11,2%). Các tiêu chí còn lại đều có mức hài lòng rất cao, nhiều tiêu chí có 100% số nhân viên hài lòng như C1. *Quy định, quy chế làm việc nội bộ rõ ràng, thực tế*, C4. *Phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai*, D5. *Công khai tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo*, D6. *Bổ nhiệm lãnh đạo dân chủ, công bằng*.

3. Một số ý kiến ghi nhận từ NVYT

a. Đề xuất với Bộ Y tế

- Bộ Y tế cần hợp tác với BHYT ban hành các quy định rõ ràng, cụ thể, tránh chồng chéo.
- Đề nghị Bộ Y tế có những chính sách, biện pháp hiệu quả để NVYT an tâm làm việc, khắc phục những vấn đề mất an ninh trật tự trong bệnh viện, những khúc

mắc trong thanh toán bảo hiểm y tế được giải quyết. Kiên quyết chống nạn bạo hành NVYT.

b. Đề xuất với Bệnh viện

- Cần nâng cao chất lượng khám bệnh và điều trị theo đúng tiêu chí bệnh viện hạng I.
- Bệnh viện tăng cường công tác an ninh, trật tự hơn nữa (có tính chuyên nghiệp), đảm bảo an toàn cho NVYT khi làm việc, đặc biệt khi trực.
- Đề xuất tăng lương cho nhân viên y tế để đảm bảo mức sống phù hợp với cống hiến.
- Cảm ơn ban Lãnh đạo bệnh viện đã luôn nỗ lực vì sự phát triển của Bệnh viện, quan tâm đến đời sống của NVYT. Mong ban Lãnh đạo bệnh viện tiếp tục đưa Bệnh viện phát triển hơn nữa trong thời gian tới./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (để b/c);
- UBND;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT. *th*



Nguyễn Thị Minh Chính