

## 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.

##### 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 01/10/2018 đến ngày 12/10/2018.

##### 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	9	0		9
2.	K. Xét nghiệm	16	0		16
3.	K. CDHA	14	0		14
4.	K. Dược	14	0		14
5.	K. Cấp cứu	14	0		14
6.	K. Truyền nhiễm	11	2	18%	9
7.	K. PHCN	13	0		13
8.	K. Khám bệnh	20	1	5%	19
9.	K. 3 CK	14	0		14
10.	K. Sơ sinh	14	0		14
11.	K. HSTC	17	0		17
12.	K. Ngoại	17	0		17
13.	K. Hô hấp	19	0		19
14.	K. Tiêu hóa	9	0		9
15.	K. MTK	16	0		16
16.	K. ĐTTN	24	1	4%	23
17.	P. QTTTB	9	2	22%	7
18.	P. CNTT	3	0		3
19.	P. CĐT	5	0		5
20.	P. CTXH	12	0		12
21.	P. KHTH	7	0		7
22.	P. TCKT	17	0		17
23.	P. Điều dưỡng	4	0		4
24.	P. TCHC	10	0		10
25.	Phòng QLCL	4	0		4
<b>Tổng</b>		<b>312</b>	<b>6</b>		<b>306</b>

\***Ghi chú:** Phiếu khảo sát điền thiếu từ 01 tiêu chí trở lên được coi là phiếu lỗi. Có 6/312 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	3/6
2	Tuổi	3/6

**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...

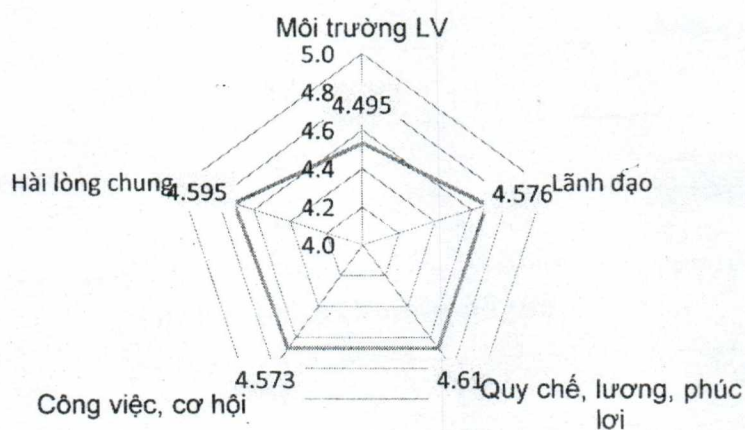
**Bảng 3: Thông tin chung về đối tượng khảo sát**

Nội dung	Số lượng (n= 306)	Tỉ lệ (%)
<b>Giới tính</b>		
Nam	90	29,4%
Nữ	218	70,6%
<b>Nhóm tuổi</b>		
20 – 29 tuổi	119	38,8%
30 – 39 tuổi	158	51,6%
40 – 49 tuổi	22	7,1%
Trên 50 tuổi	7	2,5%
<b>Chuyên môn đào tạo chính</b>		
Bác sỹ	68	22,2
Dược sỹ	18	5,6
Điều dưỡng, hộ sinh	150	50,4
Kỹ thuật viên	26	9
Chuyên ngành khác	44	12,8
Đại học	104	33,9%
Trung Cấp	60	19,6%

Nội dung	Số lượng (n= 306)	Tỉ lệ (%)
Cao Đẳng	112	36,6%
Cao học, CKI	28	9,1%
Khác	2	0,8%
<b>Số lần trực trong tháng</b>		
Không trực	61	19,9%
1 – 3 ngày	33	10,7%
4 – 6 ngày	132	43,1%
7 – 9 ngày	67	21,8%
Trên 10 ngày	13	4,5%

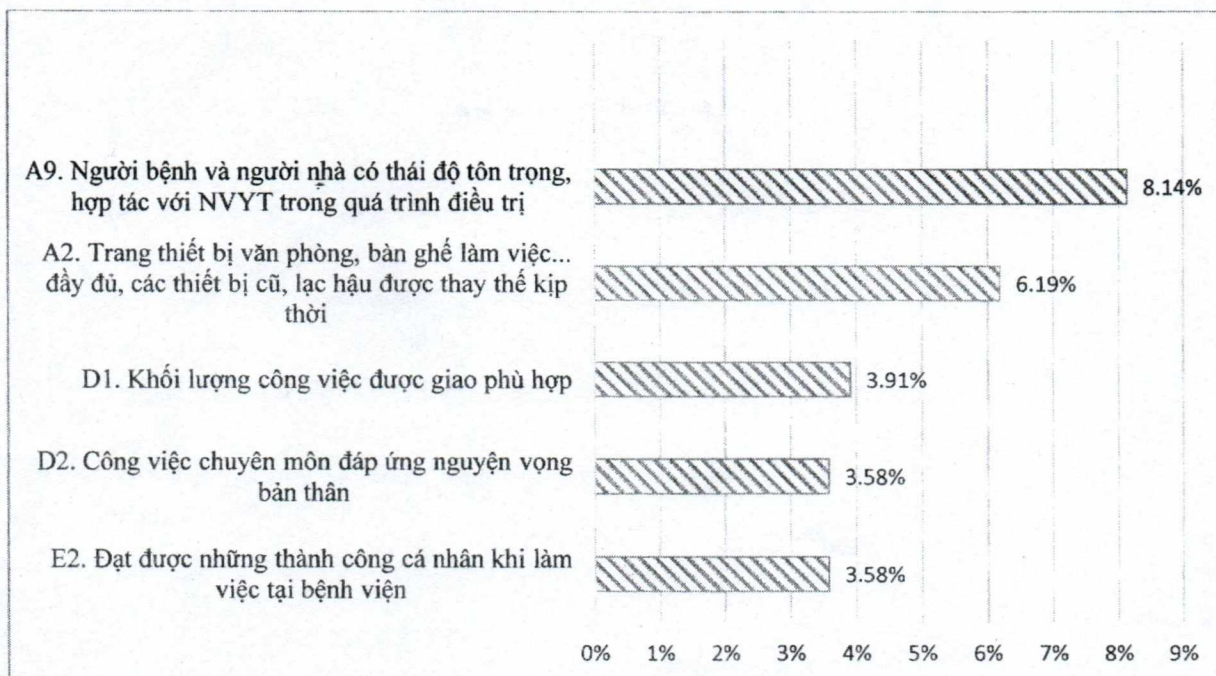
## 2. Thông tin chi tiết

**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 (4,495 điểm) và nhóm tiêu chí E. “Sự hài lòng chung về bệnh viện” có mức điểm trung bình cao nhất (4,61 điểm).

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



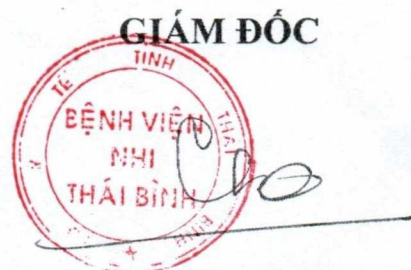
**Nhận xét:** Trong 44 tiêu chí đánh giá, biểu đồ trên chỉ ra 5 tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất. Tiêu chí A9. *Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với nhân viên y tế trong quá trình điều trị* có tỷ lệ NVYT không hài lòng cao nhất (8,14%). Các tiêu chí còn lại đều có mức hài lòng rất cao, nhiều tiêu chí có 100% số nhân viên hài lòng như C4. *Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai*, C10. *Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ*, C12. *Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực*.

## 2. Một số ý kiến, đề xuất ghi nhận từ NVYT

- 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.

### Nơi nhận:

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



**Nguyễn Thị Minh Chính**