

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2019

Thực hiện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt nam ban hành kèm theo quyết định số 6859/QĐ – BHYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện tiến hành các hoạt động khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2019 để chủ động nắm bắt những bức xúc về giao tiếp ứng xử, về y đức, về các tổ chức dịch vụ khám chữa bệnh, về chuyên môn kỹ thuật và các điều kiện thực hiện công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện. Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. 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

2. Phương pháp khảo sát

2.1. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ- BHYT ngày 18/11/2106.

2.2. Thời gian khảo sát: Từ ngày 18/6/2019 đến ngày 21/6/2019

2.3. Đối tượng: Toàn bộ nhân viên y tế của bệnh viện.

2.4. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

Gửi phiếu khảo sát cho các nhân viên y tế thông qua hệ thống Điều dưỡng trưởng, Kỹ thuật viên trưởng các khoa phòng để nhân viên y tế tự đánh giá, và gửi trả về tổ QLCL.

Các mẫu phiếu sau khi trả về tổ QLCL được nhập trực tiếp vào trang website hailong.chatluongbenhvien.vn của Bộ Y tế.

Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ –BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=84)	Tỉ lệ(%)
Giới tính		
Nam	30	35,7
Nữ	54	64,3
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sĩ	11	13,1
Dược sĩ	04	4,8
Điều dưỡng, hộ sinh	09	10,7
Kỹ thuật viên	22	26,2
Chuyên ngành khác	38	45,2
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	23	27,4
Cao đẳng	12	14,3
Đại học	29	34,5
Cao học,CKI	7	8,3
Tiến sĩ, CKII	02	2,4
Khác	11	13,1
Vị trí công tác hiện tại		
Lãnh đạo bệnh viện	02	2,4
Trưởng khoa/phòng/trung tâm	09	10,7
Phó khoa/phòng	11	13,1
NV biên chế/ hợp đồng dài hạn	42	50
Hợp đồng ngắn hạn	17	20,2

Khác	03	3,6
Phạm vi hoạt động chuyên môn		
Khối hành chính	15	17,9
Cận lâm sàng	04	4,8
Nội	02	2,4
Nhi	13	15,5
Các khoa không trực tiếp KCB	10	11,9
Dược	04	4,8
Khác	36	42,9
Anh/chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều việc không?		
Không kiêm nhiệm	62	73,8
Kiểm nhiệm 2 công việc	16	19
Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	06	7

2. Mức độ hài lòng của nhân viên y tế

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc									
A1					10	11,9	53	63,1	21	25
A2					09	10,7	56	66,7	19	22,6
A3					04	4,8	56	66,7	24	28,6
A4					03	3,6	57	67,9	24	28,6
A5					05	6,0	38	45,2	41	48,8
A6					06	7,1	55	65,5	23	27,4
A7					05	6,0	54	64,3	25	29,8
A8					04	4,8	53	63,1	27	32,1
A9					09	10,7	61	72,6	14	16,7
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp									

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
B1					01	1,2	42	50	41	48,8
B2					02	2,4	44	52,4	38	45,2
B3					02	2,4	50	59,5	32	38,1
B4					01	1,2	44	52,4	39	46,4
B5					03	3,6	42	50	39	46,4
B6							57	67,9	27	32,1
B7					02	2,4	53	63,1	29	34,5
B8					01	1,2	59	70,2	24	28,6
B9					02	2,4	61	72,6	21	25
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi									
C1					02	2,4	53	63,1	29	34,5
C2							53	63,1	31	36,9
C3					01	1,2	59	70,2	24	28,6
C4					01	1,2	55	65,5	28	33,3
C5					06	7,1	55	65,5	23	27,4
C6			02	2,4	06	7,1	57	67,9	19	22,6
C7					13	15,5	48	57,1	23	27,4
C8					13	15,5	55	65,5	16	19
C9					05	6	40	47,6	39	46,4
C10					12	14,3	42	50	30	35,7
C11					10	11,9	59	70,2	15	17,9
C12					05	6	60	71,4	19	22,6
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến									
D1					05	06	55	65,5	24	28,6

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
D2					06	7,1	53	63,1	25	29,8
D3					05	06	48	57,1	31	36,9
D4					02	2,4	54	64,3	28	33,3
D5							54	64,3	30	35,7
D6							56	66,7	28	33,3
D7					04	4,8	60	71,4	20	23,8
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện									
E1					01	1,2	45	53,6	38	45,2
E2					06	7,1	56	66,7	22	26,2
E3					01	1,2	46	54,8	37	44
E4					01	1,2	43	51,2	40	47,6
E5					01	1,2	43	51,2	40	47,6
E6					01	1,2	46	54,8	37	44
E7					01	1,2	45	53,6	38	45,2
Ý kiến đề xuất	Không có									

3. Nhận xét:

Kết quả tại bảng trên cho thấy:

- Kết quả khảo sát tại nhóm A sự hài lòng về môi trường làm việc. Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 92,71% hài lòng về sự hài lòng về môi trường làm việc.
- Kết quả khảo sát tại nhóm B sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp. Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 98,13% sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp.
- Kết quả khảo sát tại nhóm C sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi. Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 92,65% sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền

lương, phúc lợi, có 0,2 % không hài lòng về chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với công hiện tỷ lệ này rơi vào các nhân viên hợp đồng ngắn hạn.

- Kết quả khảo sát tại nhóm D sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến. Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 96,24% về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến.

- Kết quả khảo sát tại nhóm E sự hài lòng chung về bệnh viện: Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 97,96% sự hài lòng chung về bệnh viện.

4. Đánh giá:

Qua kết quả khảo sát, có thể thấy các nhóm tiêu chí đều đạt tỉ lệ hài lòng trên 90%. Tỉ lệ hài lòng trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 95,53%, trong đó nhóm B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp chiếm tỉ lệ cao nhất (98,13%) và nhóm C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi chiếm tỉ lệ thấp nhất (92,65%). Tỉ lệ hài lòng về các nhóm tiêu chí A. Sự hài lòng về môi trường làm việc; D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến; E. Sự hài lòng chung về bệnh viện lần lượt là 92,71%; 96,24%; 97,96% .

Nơi nhận:

- Hội đồng QLCLBV;
- Mạng lưới QLCLBV;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, Tổ QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Hà Nhật Linh