

Số: 550/BC - BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 27 tháng 07 năm 2021

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế lần 1 năm 2021

Thực hiện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 6859/QĐ - BYT 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 lần 1 năm 2021 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 và đời sống nhân viên 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 - BYT ngày 18/11/2016.

2.2. Thời gian khảo sát: Từ ngày 25/06/2021 đến ngày 03/07/2021

2.3. Đối tượng: 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= 81 )	Tỉ lệ(%)
<b>Giới tính</b>		
Nam	25	30,9
Nữ	56	66,1
<b>Chuyên môn đào tạo chính</b>		

Bác sĩ	17	21,0
Dược sĩ	02	2,5
Điều dưỡng, hộ sinh	11	13,6
Kỹ thuật viên	15	18,5
Chuyên ngành khác	36	44,4
<b>Bằng cấp cao nhất</b>		
Trung cấp	13	16
Cao đẳng	19	23,5
Đại học	32	39,5
Cao học, CKI	8	9,9
Tiến sĩ, CKII	2	2,5
Khác	7	8,6
<b>Vị trí công tác hiện tại</b>		
Lãnh đạo bệnh viện	3	3,7
Trưởng khoa/phòng/trung tâm	7	8,6
Phó khoa/phòng	8	9,9
NV biên chế/ hợp đồng dài hạn	35	43,2
Hợp đồng ngắn hạn	24	29,6
Khác	4	4,9
<b>Phạm vi hoạt động chuyên môn</b>		
Khôi hành chính	24	29,6
Cận lâm sàng	4	4,9
Nội	1	1,2
Sản	1	1,2
Nhi	11	13,6
Chuyên khoa lẻ (PHCN)	11	13,6
Các khoa không trực tiếp KCB	1	1,2
Dược	2	2,5
Dự phòng	1	1,2
Khác	25	30,9
<b>Anh/chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều việc không?</b>		
Không kiêm nhiệm	54	66,7
Kiểm nhiệm 2 công việc	18	22,2
Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	09	11,1

## 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	%
<b>A</b>	<b>Sự hài lòng về môi trường làm việc</b>									
A1					5	6,2	45	55,6	31	38,3
A2					9	11,1	43	53,1	29	35,8
A3					1	1,2	46	56,8	34	42

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	%
A4					03	3,7	53	65,4	25	30,9
A5					05	6,2	37	45,7	39	48,1
A6					05	6,2	57	70,4	19	23,5
A7					02	2,5	51	63	28	34,6
A8					1	1,2	47	58	33	40,7
A9					2	2,5	56	69,1	23	28,4
<b>B</b>	<b>Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp</b>									
B1					3	3,7	34	42	44	54,3
B2					3	3,7	36	44,4	42	51,9
B3					3	3,7	35	43,2	43	53,1
B4					3	3,7	45	40,7	45	55,6
B5					3	3,7	40	49,4	38	46,9
B6					1	1,2	44	54,3	30	44,4
B7					2	2,5	37	45,7	42	51,9
B8							44	50,6	40	49,4
B9					1	1,2	39	48,1	41	50,6
<b>C</b>	<b>Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi</b>									
C1			1	1,2	6	7,4	33	40,7	41	50,6
C2			1	1,2	3	3,7	44	54,3	33	40,7
C3			1	1,2	5	6,2	33	40,7	42	51,9
C4	1	1,2	1	1,2	4	4,9	36	44,4	39	48,1
C5			1	1,2	8	9,9	40	49,4	32	39,5
C6			2	2,5	6	7,4	40	49,4	33	40,7
C7	1	1,2	5	6,2	14	17,3	42	51,9	19	23,5
C8			5	6,2	11	13,6	42	51,9	23	28,4
C9			1	1,2	3	3,7	37	45,7	40	49,4
C10			6	7,4	10	12,3	50	61,7	15	18,5
C11			6	7,4	6	7,4	53	65,4	16	19,8
C12			1	1,2	7	8,6	52	64,2	21	25,9
<b>D</b>	<b>Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến</b>									
D1			1	1,2	4	4,9	50	61,7	26	32,1
D2			1	1,2	4	4,9	49	60,5	27	33,3
D3					2	2,5	49	60,5	30	37
D4					3	3,7	45	55,6	33	40,7
D5			1	1,2	5	6,2	42	51,9	33	40,7
D6					4	4,9	43	53,1	34	42
D7			1	1,2	5	6,2	39	48,1	36	44,4

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	%
<b>E</b>	<b>Sự hài lòng chung về bệnh viện</b>									
E1			1	1,2	3	3,7	33	40,7	44	54,3
E2					6	7,4	38	46,9	37	45,7
E3					4	4,9	30	37	47	58
E4			1	1,2	2	2,5	36	44,4	42	51,9
E5			1	1,2	1	1,2	31	38,3	48	59,3
E6					3	3,7	33	40,7	45	55,6
E7					3	3,7	34	42	44	54,3
Ý kiến đề xuất	Không có									

### 3. Nhận xét

#### 3.1. Nhận xét chung

Là bệnh viện chuyên khoa Phục hồi chức năng tuyến tỉnh có nhiều tiềm năng phát triển với nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe cho người khuyết tật nên được nhiều tổ chức quốc tế quan tâm, hỗ trợ. Tuy nhiên thách thức lớn đối với bệnh viện chính là cơ chế tự chủ, nhiều chính sách thay đổi, tỉnh chưa có chính sách thu hút bác sĩ hoặc nhân lực có trình độ cao làm việc tại tỉnh, thu nhập thấp so với mặt bằng chung toàn quốc. Bên cạnh đó tình hình dịch bệnh COVID 19 đã ảnh hưởng xấu đến nền kinh tế Việt Nam cũng như của Bệnh viện trong một thời gian.

Hiện nay dưới sự quan tâm, chỉ đạo của Sở Y tế, sự đoàn kết của toàn bộ NVYT, bệnh viện luôn đảm bảo nguồn lực phục vụ chuyên môn, hoạt động khám bệnh, chữa bệnh và công tác phòng chống dịch bệnh COVID 19. Cơ sở 93 Đặng Huy Trứ đưa vào hoạt động đáp ứng nhu cầu của bệnh nhân và đảm bảo các phương tiện, điều kiện làm việc của NVYT. Luôn chăm lo đời sống NVYT qua các hình thức hỗ trợ lễ, khen thưởng,... Luôn tạo điều kiện NVYT được học tập, thăng tiến. Thực hiện tốt quy chế dân chủ, các chế độ, chính sách.

Qua kết quả khảo sát, có thể thấy tỷ lệ hài lòng chung là 93,7%, trong đó Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (nhóm B) và Sự hài lòng chung về bệnh viện (nhóm E) đạt điểm trung bình hài lòng cao nhất 4,5; tiếp đến là Sự hài lòng về môi trường làm việc (nhóm A), Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (nhóm D) điểm trung bình là 4,3; Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (nhóm C) đạt điểm trung bình thấp nhất 4,2.

#### 3.2. Mức độ hài lòng của NVYT về Môi trường làm việc (nhóm A)

Kết quả khảo sát tại nhóm A, mức độ hài lòng về môi trường làm việc đạt trung bình 4.2, trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là có bố trí phòng trực cho NVYT (98,8%) và bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc (98,7%), bảo đảm an toàn cho NVYT (97,6%); tỷ lệ hài lòng thấp đạt tỷ lệ dưới 90% là trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc.. đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay

thể kịp thời(88,9). Để giải thích điều này, một số NVYT cho rằng chưa đủ trang thiết bị phòng làm việc bàn ghế làm việc chưa đầy đủ, còn một số bệnh nhân không tuân thủ nội quy định, quy định của bệnh viện.

Bệnh viện đã tạo điều kiện môi trường làm việc tốt nhất có thể trong tình hình với nhiều thách thức, khó khăn như cơ chế tự chủ chi thường xuyên, dịch Covid 19, việc đầu tư của tỉnh, ngành cho sự phát triển của bệnh viện còn hạn chế. Dù vậy, bệnh viện đã có những giải pháp khắc phục kịp thời sau khi có kết quả khảo sát như bố trí khoa/phòng hợp lý, trang bị đầy đủ phương tiện làm việc, đảm bảo điều kiện tốt nhất như máy điều hòa, quạt máy, ánh sáng,... Luôn tạo môi trường làm việc tích cực, dân chủ, tạo cơ hội học tập, nâng cao trình độ, đảm bảo an toàn vệ sinh lao động. Thực hiện tốt văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử, phong cách, thái độ phục vụ, tuân thủ quy định trang phục Y tế, giờ giấc làm việc, kỷ luật kỷ cương, thực hiện bệnh viện xanh sạch sáng, văn hóa công vụ, giảm thiểu chất thải nhựa.

### **3.3. Mức độ hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (nhóm B)**

Kết quả khảo sát tại nhóm B, cho thấy đạt mức độ hài lòng cao (4,5) hầu hết các nội dung đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 90%, trong đó hài lòng cao nhất là đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc (100%). Bệnh viện luôn cố gắng tạo môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết, các đồng nghiệp chia sẻ, giúp đỡ nhau trong công việc, cuộc sống. Lãnh đạo có năng lực xử lý, giải quyết công việc hiệu quả và đặc biệt luôn động viên khuyến khích NVYT hoàn thành tốt nhiệm vụ.

### **3.4. Mức độ hài lòng về quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi (nhóm C)**

Kết quả khảo sát tại nhóm C cho thấy, đạt mức độ hài lòng thấp nhất trong tất cả các nhóm với điểm trung bình (4.2), trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ (95,1%), việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai(92,7%), Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai (92,6%); ngược lại tỷ lệ hài lòng thấp nhất là thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến (75,3%), cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực (80,2%) tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng (80,3%), Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến (88,9%) còn lại các nội dung khác mức độ hài lòng cũng chỉ đạt trên 90%. Điều này có thể giải thích, do đầu năm ảnh hưởng lớn của dịch bệnh COVID 19 đã tác động đến kinh tế Y tế của bệnh viện dẫn đến khó khăn trong việc đảm bảo lương và khoảng thu nhập của NVYT. Chính vì vậy, trong năm bệnh viện chưa có kế hoạch tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng, các hoạt động thể thao, văn nghệ cho NVYT,

### **3.5. Mức độ hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (nhóm D)**

Kết quả khảo sát tại nhóm D cho thấy, mức độ hài lòng đạt trung bình 4.3, hầu hết các nội dung đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 90%, trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn (97,5%), Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn(96,3%), bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng (95,1%), thấp nhất là công

khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo và có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc(92,6%). 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.

### **3.6. Mức độ hài lòng chung về bệnh viện (nhóm E)**

Kết quả khảo sát hài lòng chung về bệnh viện cho thấy, mức độ hài lòng cao nhất trong tất cả các nhóm (4,5), trong đó gắn bó khoa/phòng làm việc lâu dài, gắn bó bệnh viện và tự hào khi làm việc, mức độ hài lòng chung về lãnh đạo bệnh viện, tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện (96,3%), thấp nhất là đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện (92,6%). Điều này cho thấy, hầu hết NVYT đều hài lòng và mong muốn làm việc lâu dài với bệnh viện.

## **4. Giải pháp**

### **4.1. Môi trường làm việc**

- Cơ sở 93 Đặng Huy Trứ đưa vào hoạt động, bố trí khoa/phòng hợp lý, trang bị đầy đủ phương tiện làm việc cho NVYT.

- Bố trí thời gian làm việc hiệu quả.

- Tiếp tục duy trì thực hiện Bệnh viện văn hóa, xanh, sạch, sáng.

- Đảm bảo công tác An toàn vệ sinh lao động.

- Tạo điều kiện NVYT học tập, cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ.

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, truyền thông nâng cao kiến thức, thái độ của người bệnh, người nhà trong quá trình điều trị.

### **4.2. Lãnh đạo, điều hành**

- Cử viên chức quản lý tham gia các khóa đào tạo bồi dưỡng năng lực quản lý, chuyên môn.

- Đổi mới phong cách lãnh đạo, điều hành phù hợp với xu thế phát triển và công nghệ hiện đại.

- Thường xuyên khen thưởng, động viên, khích lệ hoàn thành tốt nhiệm vụ, có cơ chế xử phạt, kỷ luật rõ ràng.

- Thực hiện tốt quy chế dân chủ, phòng chống tham nhũng.

### **4.3. Thực hiện quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi**

- Tiếp tục hoàn thiện quy chế chi tiêu nội bộ theo hướng công bằng, hiệu quả và tiết kiệm.

- Mọi chế độ chính sách đều được công khai dân chủ.

- Thực hiện tốt các chế độ phúc lợi, thưởng, thu nhập tăng thêm ABC đối với NVYT.

- Thực hiện tốt các chế độ, phụ cấp, nâng lương, bảo đảm đóng BHXH, khám sức khỏe định kỳ, hỗ trợ ốm đau, thai sản.

- Phát động thi đua: chuyên môn, quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, văn hóa công vụ, phong trào thể thao, văn nghệ,...

- Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng cho NVYT.

### **4.4. Công việc, cơ hội học tập, thăng tiến**

- Hoàn thiện, sửa đổi, bổ sung bảng mô tả công việc, từ đó căn cứ để đánh giá công việc của NVYT.

- Công khai các tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo, quản lý, quy hoạch viên chức quản lý tạo nguồn kịp thời và đúng theo quy định; tạo điều kiện NVYT học tập, nâng cao trình độ, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng; thực hiện quy trình bổ nhiệm công khai, dân chủ và công bằng.

***Nơi nhận:***

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

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Khoa Nguyên**