

Số: 569/BC - BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 31 tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO **Kết quả khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế**

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 năm 2023 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 05/06/2023 đến ngày 19/06/2023

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= 80)	Tỉ lệ(%)
Giới tính		
Nam	23	29
Nữ	57	71
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sĩ	18	22,5
Dược sĩ	5	6,3
Điều dưỡng, hộ sinh	17	21,3
Kỹ thuật viên	24	30,0
Chuyên ngành khác	16	20,0
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	2	2,5
Cao đẳng	29	36,3
Đại học	33	41,3
Cao học,CKI	9	11,3
Khác	7	8,8
Vị trí công tác hiện tại		
Lãnh đạo bệnh viện	03	3,75
Trưởng khoa/phòng/trung tâm	05	6,25
Phó khoa/phòng	08	10,0
NV biên chế/ hợp đồng dài hạn	43	53,8
Hợp đồng ngắn hạn	15	18,8
Khác	06	7,5
Phạm vi hoạt động chuyên môn		
Khối hành chính	21	26,3
Cận lâm sàng	8	10,0
Nội	15	18,8
Sản	0	0
Nhi	15	18,8
Chuyên khoa lẻ (PHCN)	7	8,8
Các khoa không trực tiếp KCB	0	0
Dược	5	6,3
Dự phòng	0	0
Khác	7	8,8
Anh/chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều việc không?		
Không kiêm nhiệm	41	51,3
Kiểm nhiệm 2 công việc	31	38,7
Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	08	10,0

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					12	15	42	52,5	26	32,5
A2			1	1,2	16	20	41	51,3	22	27,5
A3					11	13,7	47	58,7	22	27,6
A4					14	17,5	44	55	22	27,5
A5			3	3,7	20	25	42	52,5	15	18,8
A6			1	1,2	9	11,2	58	72,6	12	15
A7					17	21,3	50	62,5	13	16,2
A8					6	7,5	57	71,2	17	21,3
A9					8	10	56	70	16	20
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp									
B1					8	10	50	62,5	22	27,5
B2					7	8,7	50	62,5	23	28,8
B3					11	13,7	46	57,5	23	28,8
B4					8	10	50	62,5	22	27,5
B5					11	13,7	52	65	17	21,3
B6					6	7,5	60	75	14	17,5
B7			1	1,2	5	6,2	57	71,2	17	21,4
B8					3	3,7	58	72,5	19	23,7
B9					5	6,2	56	70	19	23,8
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi									
C1			2	2,5	18	22,5	51	63,7	9	11,3
C2					7	21,3	51	63,7	12	15
C3			3	3,7	21	26,2	44	55	12	15
C4	1	1,2	3	3,7	21	26,2	49	61,2	6	7,6
C5	1	1,2	5	6,2	18	22,5	46	57,5	10	12,6
C6	2	2,5	6	7,5	22	27,5	43	53,7	7	8,7
C7	4	5	5	6,2	19	23,7	49	61,2	3	3,9
C8	2	2,5	4	5	17	21,3	53	66,2	4	5
C9			1	1,2	6	7,5	59	73,7	14	17,6
C10					21	26,2	50	62,5	9	11,3
C11			1	1,2	13	16,2	57	71,2	9	11,4
C12			2	2,5	9	11,2	58	72,5	11	13,8
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến									
D1			4	5	13	16,2	57	71,2	6	7,6
D2			2	2,5	14	17,5	55	68,7	9	11,3
D3					11	13,5	54	67,5	15	19

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	%
D4			1	1,2	8	10	54	67,5	17	21,3
D5			1	1,2	10	12,5	57	71,3	12	15
D6					12	15	52	65	16	20
D7			1	1,2	13	16,3	51	63,7	15	18,8
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện									
E1					15	18,7	45	56,3	20	25
E2			1	1,2	14	17,5	53	66,3	12	15
E3					8	10	56	70	16	20
E4			1	1,2	7	8,8	56	70	16	20
E5					9	11,2	54	67,5	17	21,3
E6					10	12,5	54	67,5	16	20
E7					7	8,7	60	75	12	16,3
Ý kiến đề xuất	Không có									

3. Nhận xét

3.1. Nhận xét chung

Bệnh viện Phục hồi chức năng là một bệnh viện chuyên khoa Phục hồi chức năng tuyến tỉnh với nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe cho các trẻ khuyết tật và các đối tượng có nhu cầu phục hồi chức năng trên địa bàn tỉnh cũng như trong khu vực nên được nhiều tổ chức quốc tế quan tâm, hỗ trợ. Tuy nhiên hiện nay thách thức lớn nhất đối với bệnh viện chính là cơ chế tự chủ tài chính và nhiều chính sách thay đổi. 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 nhân lực phục vụ chuyên môn cho công tác khám bệnh, chữa bệnh và công tác phục hồi chức năng tại cộng đồng. Bệnh viện luôn chăm lo đời sống NVYT qua các hình thức hỗ trợ lễ, khen thưởng,.... luôn tạo điều kiện NVYT được học tập nâng cao trình độ thăng tiến trong công việc. 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 của NVYT là 82%, trong đó sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (Nhóm B) đạt điểm trung bình cao nhất, tiếp đến là Sự hài lòng về môi trường làm việc (nhóm A) và Sự hài lòng chung về bệnh viện (nhóm E) đạt điểm trung bình hài lòng 4,1; Sự hài

lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (nhóm D) và Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (nhóm C) đạt điểm trung bình thấp nhất 4,0.

3.2. Đánh giá các tiêu chí cụ thể

3.2.1. 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 4.1, trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là phòng làm việc khang trang, sạch sẽ (84%), Trang thiết bị văn phòng đầy đủ (82%); tỷ lệ hài lòng chưa cao là các trang bị bảo hộ cho NVYT (78%). Để giải thích điều này, một số NVYT cho rằng chưa đủ trang thiết bị cho nhân viên y tế.

Bệnh viện đã tạo điều kiện môi trường làm việc tốt nhất có thể. Dù vậy, với nhiều thách thức, khó khăn như cơ chế tự chủ chi thường xuyên, việc đầu tư của tỉnh, ngành cho sự phát triển của bệnh viện còn hạn chế 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.

3.2.2. 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 (4,2) hầu hết các nội dung đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 84%. 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.

3.2.3. 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 (4.0), trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ (82%); ngược lại tỷ lệ hài lòng thấp nhất là thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến (70%), cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực (74%); chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến (72%), còn lại các nội dung khác mức độ hài lòng cũng chỉ đạt trên 80%. Điều này có thể giải thích, ảnh hưởng 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, thưởng và các thu nhập tăng thêm ABC sự hài lòng chưa được cao các hoạt động thể thao, văn nghệ cho NVYT cũng hạn chế do dịch bệnh.

3.2.4. 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 4.0, hầu hết các nội dung đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 80%, trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất là bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn (82%), Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn(82%), bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng (82%), thấp nhất là khối lượng công việc được giao phù hợp (76%). 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.

3.2.5. 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 (4,1), 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 (82%), thấp nhất là đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện (80%). 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.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trọng Chương