

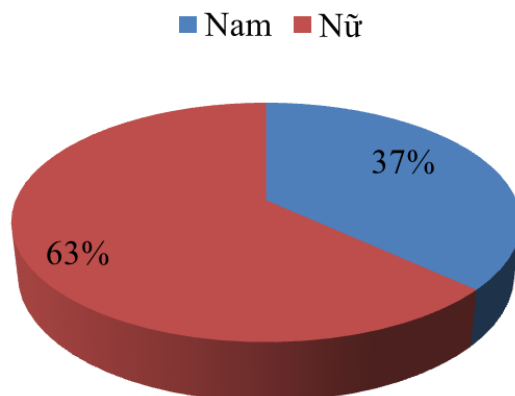
BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2020

Thực hiện Kế hoạch số 07/KH-BV-QLCL ngày 16/01/2020 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười về việc cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2020.

Bệnh viện tiến hành khảo sát hài lòng của nhân viên y tế theo mẫu của Bộ Y tế quy định với 5 khía cạnh: A. Hài lòng về môi trường làm việc; B. Hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; C. Hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; D. Hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến; E. Hài lòng chung về bệnh viện. Qua khảo sát 255 NVYT ghi nhận kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NVYT:

1. Tỷ lệ giới tính



Nhận xét: Do đặc thù của đơn vị nên nhân viên đang công tác tại bệnh viện đa số là nữ giới chiếm 63% nhiều hơn Nam.

2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
≤ 30	46	18,04	38,42 ± 8,32 Min: 25 Max: 60
31-45	158	61,96	
46-60	51	20,00	
Tổng cộng	255	100	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của nhân viên y tế là 38 tuổi. Nhóm tuổi từ 31-45 có tỷ lệ cao nhất 61,96%, kế tiếp là nhóm tuổi 46-60 chiếm 20%

3. Tỷ lệ trình độ chuyên môn của nhân viên y tế

TT	Trình độ chuyên môn	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
1	Điều dưỡng, hộ sinh	102	40,00
2	Bác sỹ	46	18,04
3	Dược sỹ	35	13,73
4	Kỹ thuật viên	23	9,02
5	Tài chính - Kế toán	9	3,53
6	Hộ lý	9	3,53
7	Bảo vệ	6	2,35
8	Y sỹ	5	1,96
9	Kỹ sư	4	1,57
10	Tài xế	4	1,57
11	CN Luật	3	1,18
12	Khác	9	3,53
Tổng cộng		255	100

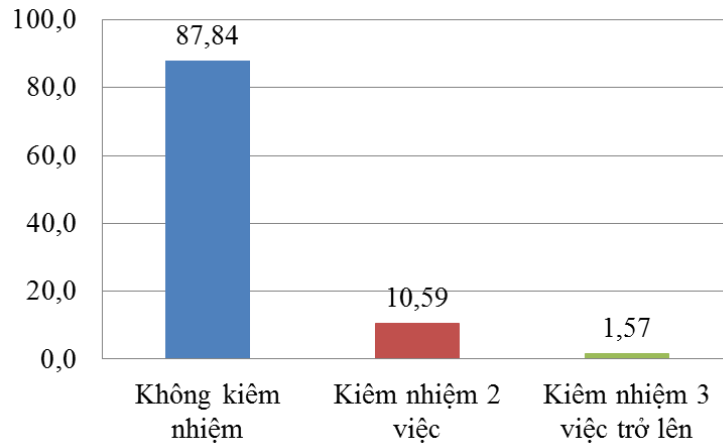
Nhận xét: Nhân viên chiếm số lượng cao nhất là điều dưỡng, hộ sinh (40%), tiếp theo là bác sỹ (18,04%), dược sỹ chiếm thứ 3 (13,73%).

4. Thâm niên công tác của nhân viên y tế

Thâm niên	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Trung bình
≤ 5 năm	28	10,98	14,08 ± 8,09 Min: 1 Max: 39
6 - 10 năm	66	25,88	
11 - 20 năm	123	48,24	
> 20 năm	38	14,90	
Tổng cộng	255	100,00	

Nhận xét: Nhân viên có thâm niên công tác từ 11-20 năm là cao nhất chiếm 48,24%, tiếp đến là thâm niên 6-10 năm chiếm 25,88%.

5. Thực hiện công tác kiêm nhiệm



Nhận xét: Tỷ lệ nhân viên không kiêm nhiệm là 87,84%; nhân viên có kiêm nhiệm thêm công việc là 12,16%.

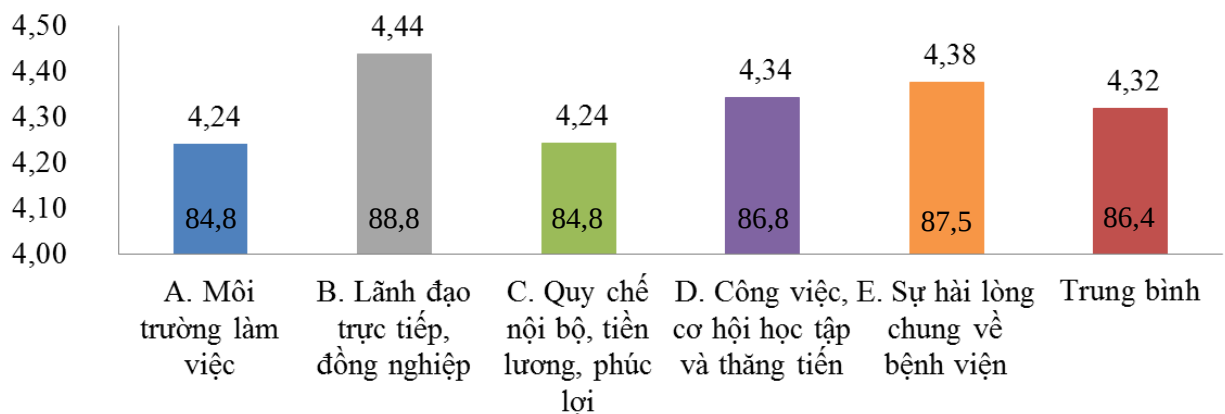
6. Tham gia trực bệnh viện trong tháng

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Không trực	126	49,41
≤ 5 lần	34	13,33
6 - 10 lần	66	25,88
11 - 15 lần	22	8,63
> 15 lần	7	2,75
Tổng cộng	255	100,00

Nhận xét: Tỷ lệ nhân viên không tham gia trực bệnh viện chiếm 49,41%. Tỷ lệ nhân viên tham gia trực với tần suất 3 ngày trực 1 lần còn khá cao 11,37%.

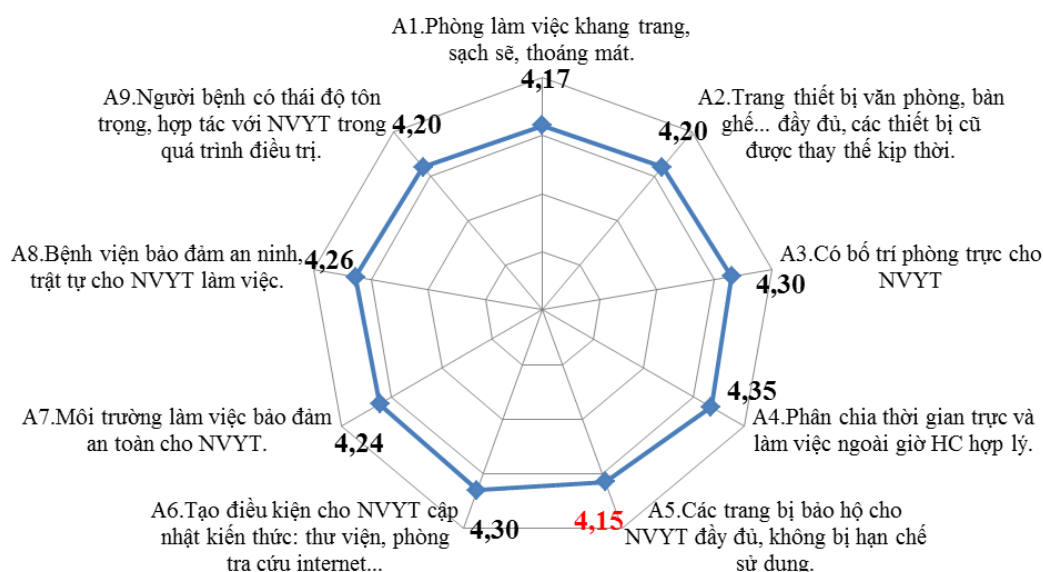
II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ:

Mức độ hài lòng trung bình toàn bệnh viện



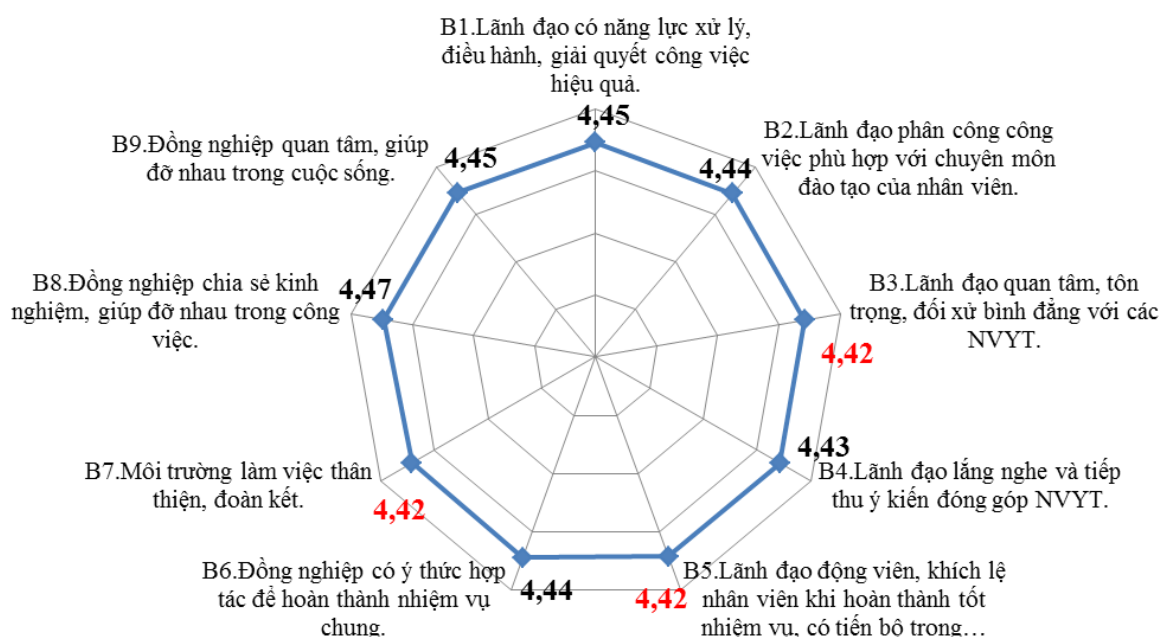
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung là 4,32 điểm (86,4%). Trong năm khía cạnh khảo sát thì ta thấy tất cả các khía cạnh đều có tỷ lệ thấp hơn 4 điểm (80%). Trong đó, phần A. Sự hài lòng về môi trường làm việc và phần C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi có điểm thấp nhất 4,24 điểm (84,8%). Cao nhất là phần B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp 4,44 điểm (88,8%).

Phần A. Sự hài lòng về môi trường làm việc



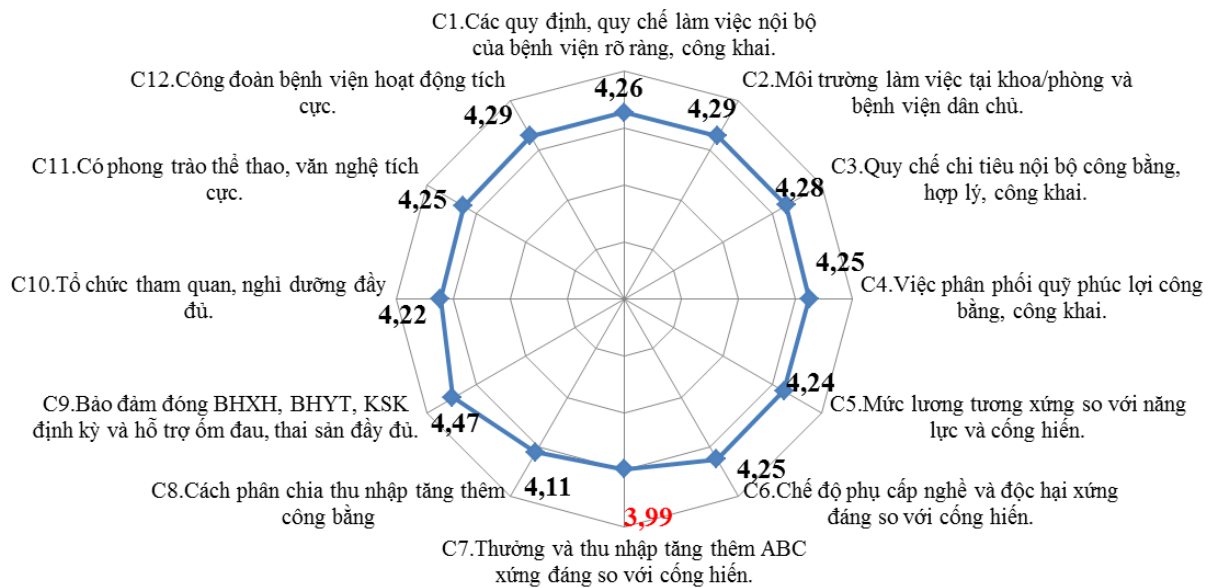
Nhận xét: Đi sâu vào từng nội dung của khía cạnh A (phần A), chúng ta thấy nội dung A5. Trang bị bảo hộ cho NVYT có mức hài lòng thấp nhất 4,15 điểm, kể đến là nội dung A1. Phòng làm việc cho NVYT 4,17 điểm.

Phần B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp



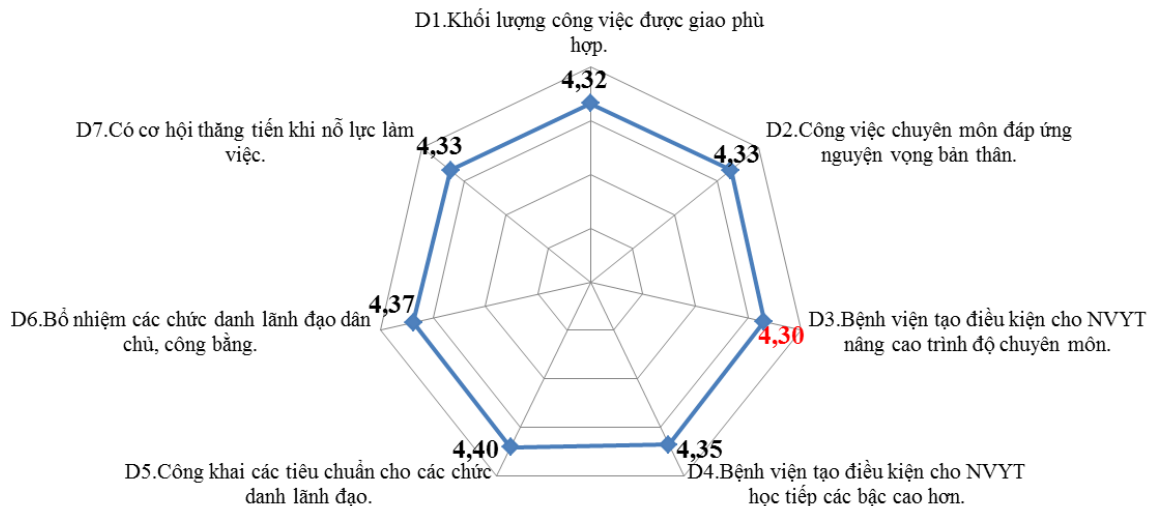
Nhận xét: Phần B là phần có điểm cao nhất trong 5 khía cạnh khảo sát. Tất cả các nội dung đều cao trên 4,25 điểm (85%). Trong đó nội dung “B3. Lãnh đạo quan tâm đối xử bình đẳng giữa các NVYT”, “B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ NVYT khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc” và “B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết” có điểm thấp nhất 4,42 (88%). Cao nhất là “B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc” 4,47 điểm (89%)

Phần C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi



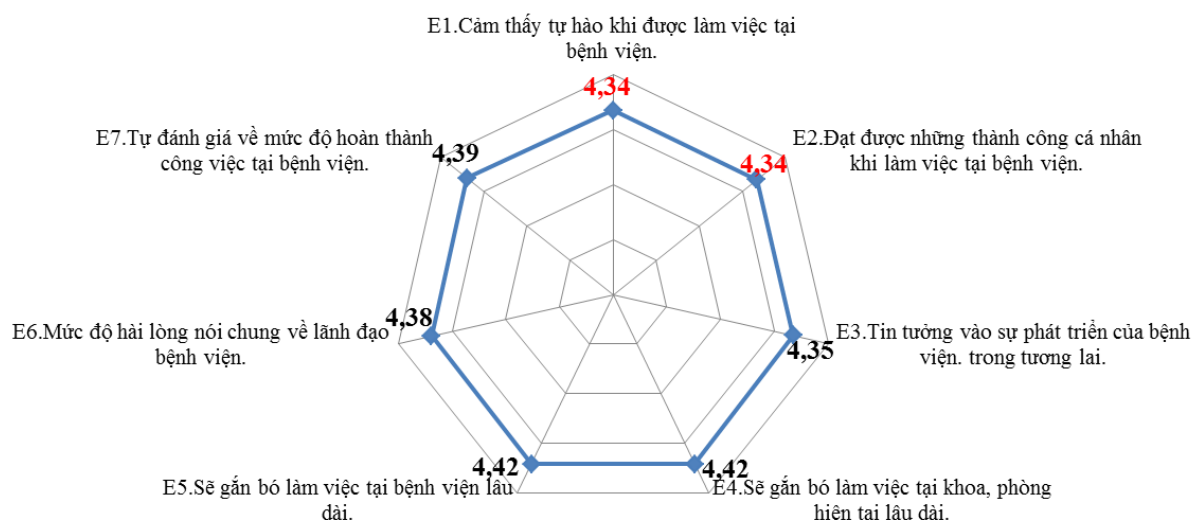
Nhận xét: Khía cạnh C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi tỷ lệ hài lòng chung là 84,8% (4,24 điểm). Nội dung “C7. Thưởng tăng thêm ABC” có điểm số thấp nhất trong tất cả các mục 3,99 điểm (79,7%) và kể đến là nội dung “C8. Cách phân chi thu nhập tăng thêm” 4,11 điểm (82,1%).

Phần D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến



Nhận xét: Về khía cạnh D. Sự hài lòng về công việc, học tập, thăng tiến có tỷ lệ hài lòng chung 86,8%. Tất cả các nội dung đều cao trên 85%, trong đó thấp nhất là nội dung “D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn”. Hàng năm, số lượng NVYT được cử đi đào tạo tương đối hạn chế do nhiều nguyên nhân như kinh phí đào tạo, nguồn lực hoạt động tại đơn vị...

Phần E. Sự hài lòng chung về bệnh viện



Nhận xét. Phần E là phần có điểm hài lòng cao thứ 2 trong 5 phần, 4,38 điểm (87,5%). Ta thấy tất cả các phần đều tương đối đồng đều nhau, tỷ lệ hài lòng đều trên 85%. Trong đó, nội dung có số điểm hài lòng thấp nhất là E1 và E2 (4,34 điểm), cao nhất là nội dung “E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài” và “E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài” (4,42 điểm).

Một số tiêu mục có mức hài lòng thấp	Mức 1	Mức 2
C7.Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	0	5
A5.Các trang bị bảo hộ cho NVYT đầy đủ, không bị hạn chế sử dụng.	0	4
A1.Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	0	3
A2.Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế... đầy đủ, các thiết bị cũ được thay thế kịp thời.	0	3
C6.Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	0	2
C10.Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	0	2

III. Ý KIẾN KHÁC:

Tạo điều kiện cho bệnh viện làm dịch vụ để tăng thu nhập cho công nhân viên chức

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Phát tiền thu nhập tăng thêm.
- Phát trang bị bảo hộ cho NVYT đầy đủ.
- Phòng làm việc một số nơi chưa khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.
- Trang thiết bị văn phòng còn chưa đáp ứng nhu cầu.
- Thực hiện chế độ phụ cấp nghề và độc hại.
- Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng.

V. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT:

- Nghiên cứu triển khai thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh tại đơn vị để tăng thu nhập cho nhân viên.

- Khảo sát đánh giá môi trường làm việc tại các khoa, phòng để sửa chữa.
- Khảo sát nhu cầu, rà soát định mức trang bị bảo hộ, thiết bị văn phòng để cấp cho các bộ phận.
- Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng cho nhân viên bệnh viện.
- Rà soát việc thực hiện chế độ phụ cấp, đảm bảo thực hiện đầy đủ, hợp lý theo quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người nhân viên y tế năm 2020./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (báo cáo);
- Các khoa, phòng;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Huỳnh Ngọc Diệp