SỞ Y TẾ ĐỒNG THÁP
BỆNH VIỆN ĐKKV THÁP MƯỜI

Số: 144/BC-BVTM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Tháp Mười, ngày 19 tháng 9 năm 2022

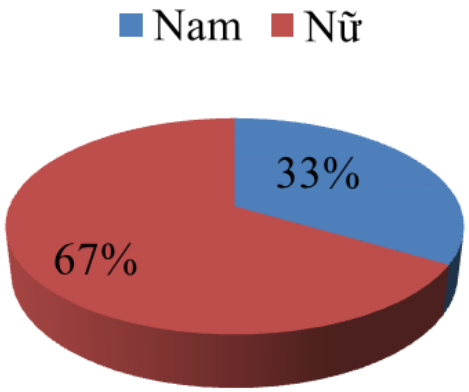
BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-BVTM ngày 19/01/2022 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022.

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 248 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 67%, nhiều hơn so với nam giới.

2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
≤ 30	32	12,96	39,00 ± 8,1 Min = 25 Max = 60
31-45	167	67,61	
46-60	48	19,43	
Tổng	**247**	**100**	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của nhân viên y tế là 39 tuổi. Nhóm tuổi từ 31-45 có tỷ lệ cao nhất 67,61%, kế tiếp là nhóm tuổi 46-60 chiếm 19,43%

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	100	40,49
2	Bác sỹ	54	21,86

3	Dược sỹ	28	11,34
4	Kỹ thuật viên	20	8,10
5	Khác	45	18,22
	Tổng	**247**	**100**

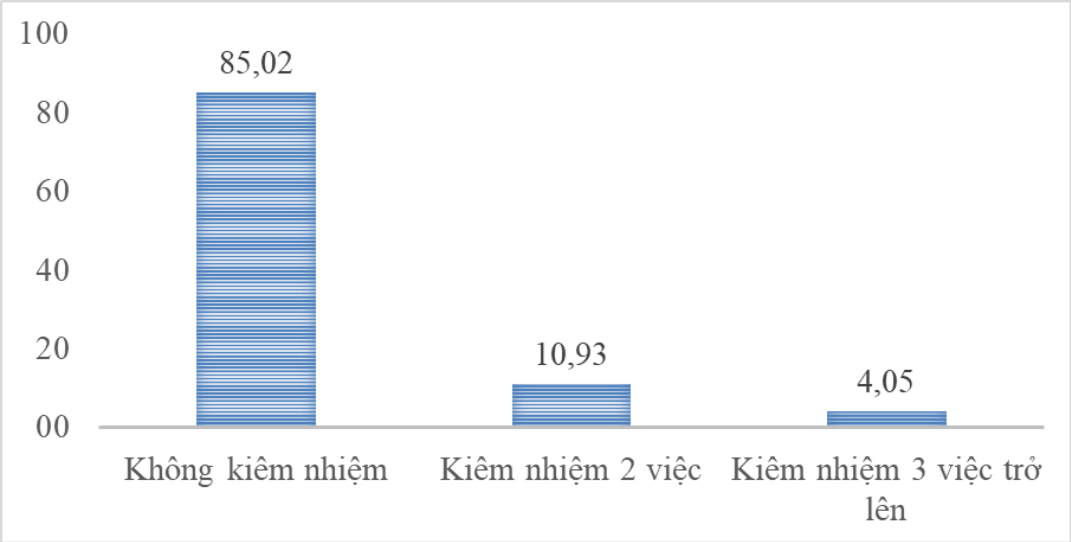
Nhận xét: Nhân viên chiếm số lượng cao nhất là điều dưỡng, hộ sinh (40,49%), tiếp theo là bác sỹ (21,86%), dược sỹ chiếm thứ 3 (11,34%).

4. Thâm niên công tác của nhân viên y tế

Thâm niên	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Trung bình
≤ 5 năm	26	10,53	14,87 ± 8,09 Min = 1 Max = 39
6 - 10 năm	42	17,00	
11 - 20 năm	140	56,68	
> 20 năm	39	15,79	
Tổng	**247**	**100,00**	

Nhận xét: Nhân viên có thâm niên công tác từ 11-20 năm là cao nhất chiếm 56,68%, tiếp đến là thâm niên 6-10 năm chiếm 17,00%.

5. Thực hiện công tác kiêm nhiệm



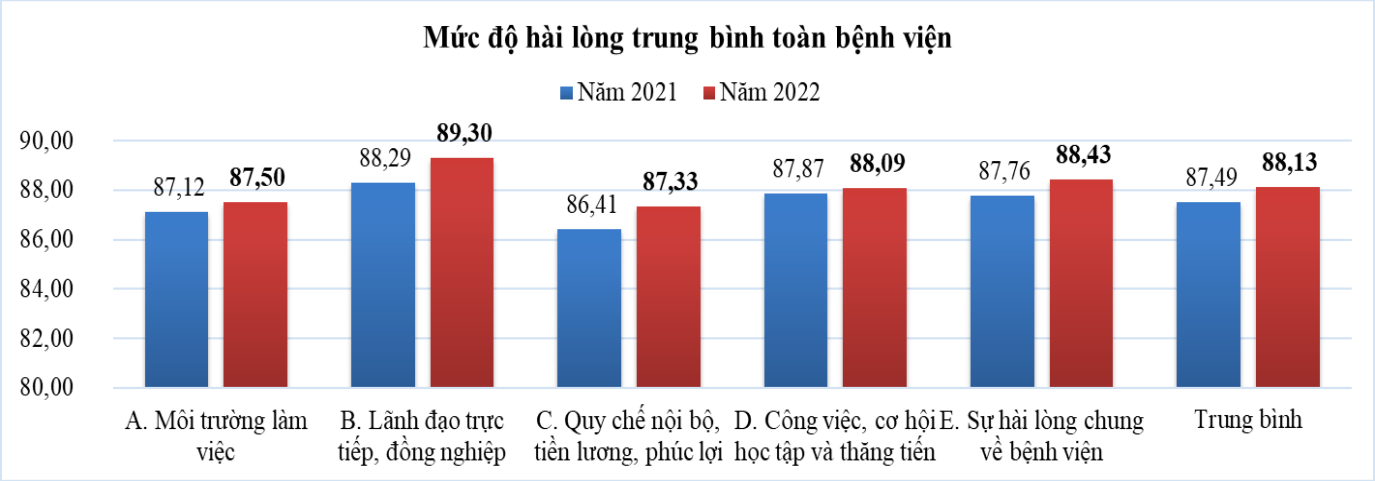
Nhận xét: Tỷ lệ nhân viên không kiêm nhiệm là 85,02; nhân viên có kiêm nhiệm thêm công việc là 14,98%.

6. Tham gia trực bệnh viện trong tháng

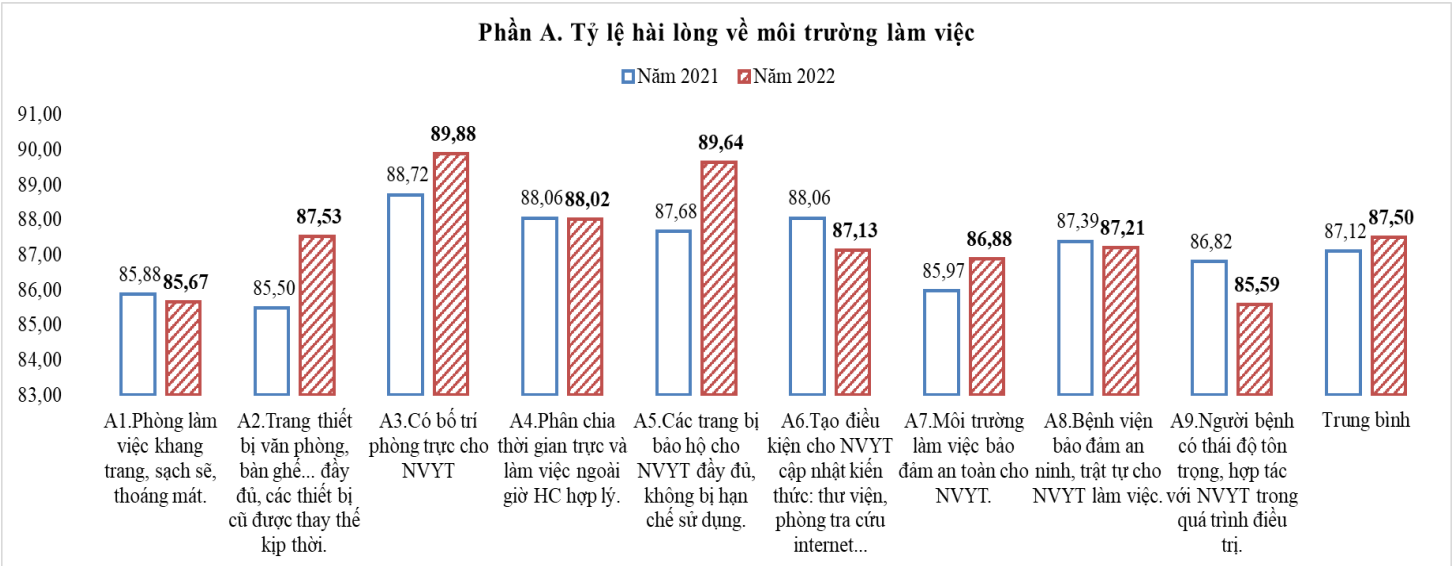
Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Không trực	126	51,01
≤ 5 lần	29	11,74
6 - 10 lần	65	26,32
11 - 15 lần	27	10,93
Tổng	**247**	**100,00**

Nhận xét: Tỷ lệ nhân viên không tham gia trực bệnh viện chiếm 51,01%. Tỷ lệ nhân viên tham gia trực 03 ngày/01 lần chiếm 10,93%. Đặc biệt có khoảng 8% nhân viên phải trực 15 lần/tháng

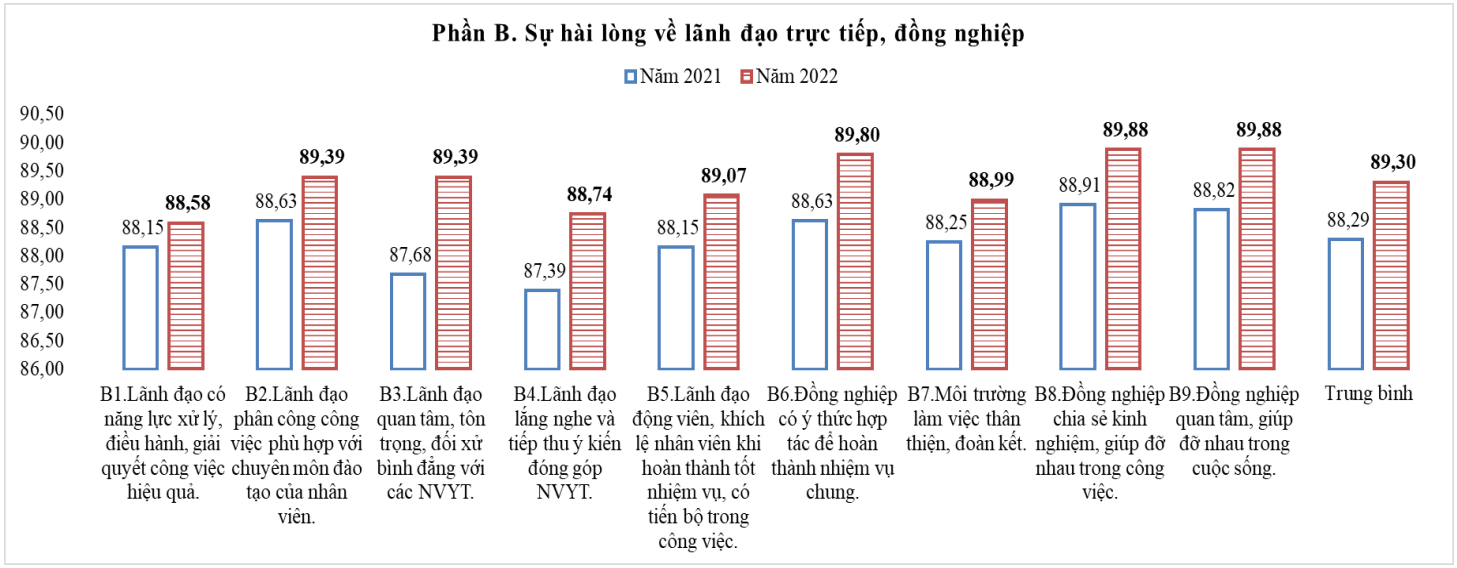
II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ:



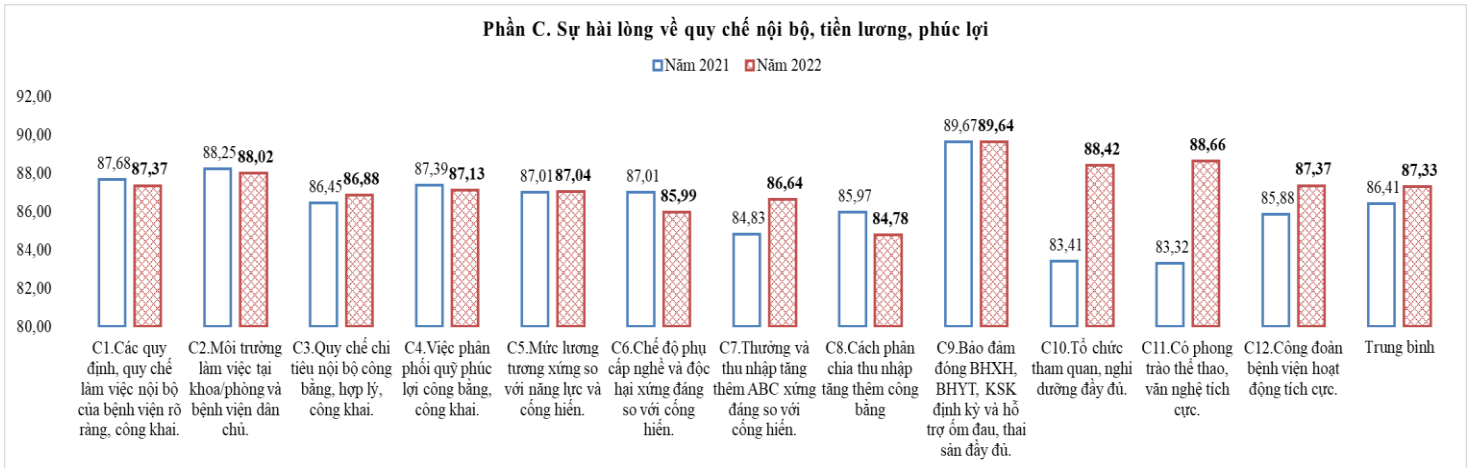
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung năm 2022 là **88,13%** cao hơn so với năm 2021, đạt so với kế hoạch đề ra là ≥88%. Trong đó, phần "*C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi"* có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (87,33%). Cao nhất là phần *"B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp"* (89,30%). Trong năm, đơn vị đã triển khai một số giải pháp để cải thiện môi trường làm việc, chế độ phúc lợi cho nhân viên.



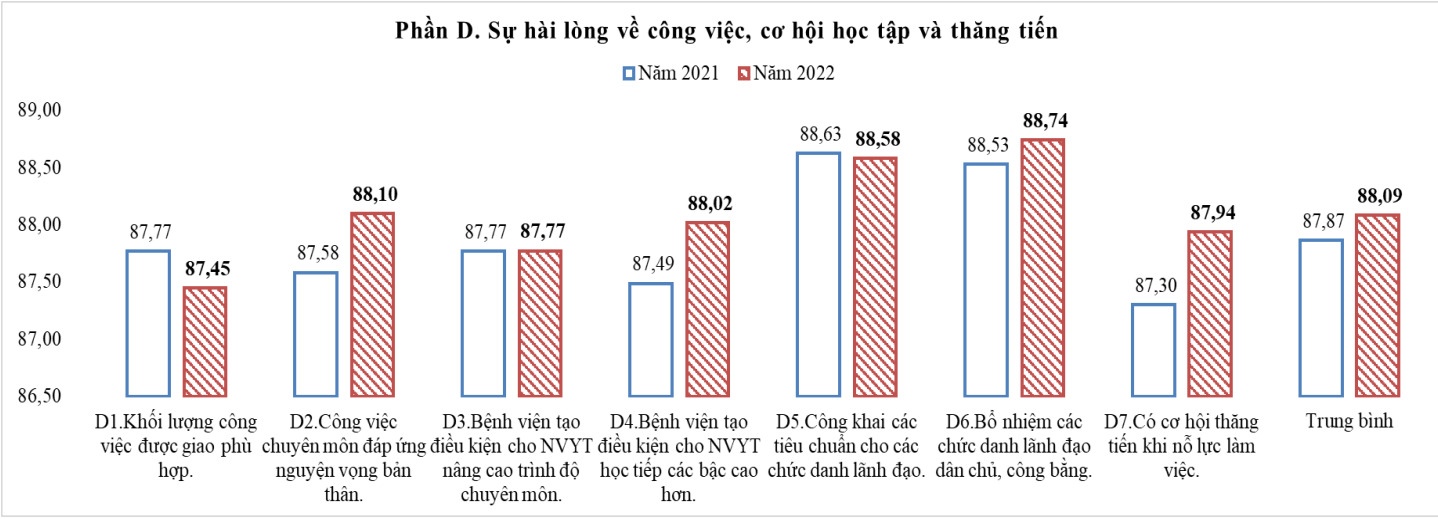
Nhận xét: Đi sâu vào từng nội dung của khía phần A, ta thấy năm 2022 có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với năm 2021, trong đó tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất năm 2022 là *"A9.Người bệnh có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị"* chỉ đạt 85,59, kế đến là tiêu chí *"A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát"* đạt 85,67%, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là *"A3.Có bố trí phòng trực cho NVYT"* với 89,88%.



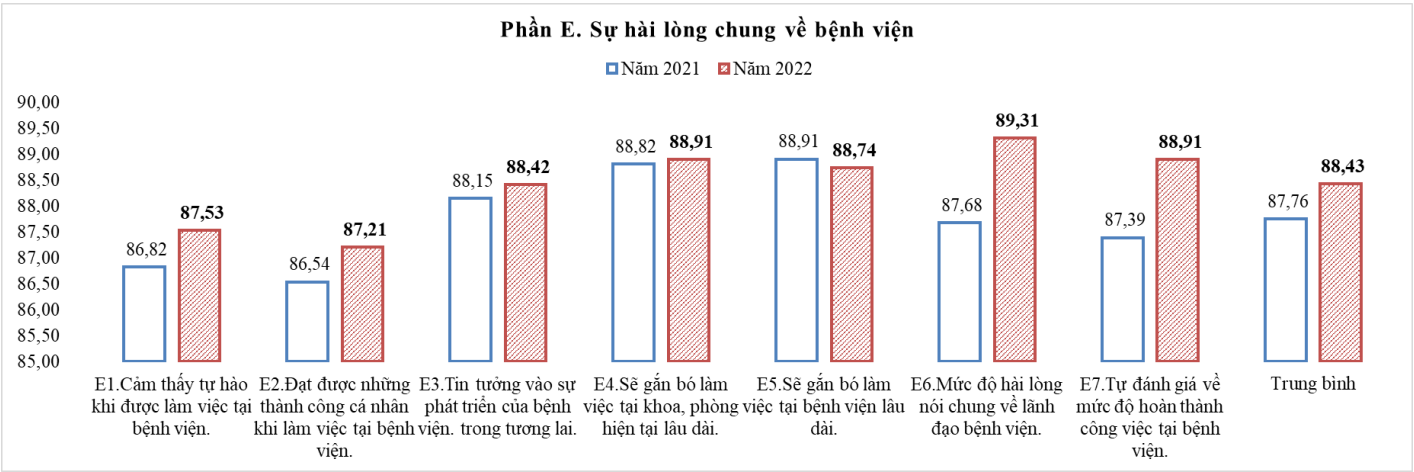
Nhận xét: Phần B là phần có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 khía cạnh khảo sát 89,30%. Tất cả các nội dung đều trên 88%. Trong đó tiêu chí *"B8.Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc"* và *"B9.Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống"* có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 89,88%, thấp nhất là tiêu chí *"B1.Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả."* đạt 88,58%



Nhận xét: Khía cạnh C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi tỷ lệ hài lòng chung là 87,33% cao hơn so với năm 2021. Cao nhất nhất là tiêu chí *"C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, KSK định kỳ và hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ"* với 89,64%, và tiêu chí thấp nhất là *"C8.Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng"* chỉ đạt 84,78% tiếp theo là tiêu chí "*C6.Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến"* đạt 85,99%.



Nhận xét: Về phần *"D. Hài lòng về công việc, học tập, thăng tiến"* có tỷ lệ hài lòng chung 88,09%. Tất cả các nội dung đều cao trên 87%, trong đó tỷ lệ thấp nhất ở tiêu chí *"D1.Khối lượng công việc được giao phù hợp"* đạt 87,45 và cao nhất ở tiêu chí *"D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng"* đạt 88,74%



Nhận xét. Tỷ lệ hài lòng trung bình Phần E là 88,43%. Trong đó, có 02 tiêu chí đạt tỷ lệ thấp hơn mục tiêu là "*E1.Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện" và "E2.Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện"*, cao nhất là nội dung "*E6.Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện."* với 89,31

III. Ý KIẾN KHÁC: Ý kiến với bộ y tế: Nâng mức lương cho nhân viên y tế để đảm bảo đủ sống có như vậy nhân viên y tế không cần kiếm thêm công việc ngoài lương để toàn tâm toàn sức với công việc chăm sóc sức khỏe bệnh nhân

IV. KẾT LUẬN:

- Có 2/3 nhân viên y tế là nữ giới. Độ tuổi trung bình của nhân viên y tế là 39 tuổi. Nhóm tuổi từ 31-45 có tỷ lệ cao nhất 67,61%

- Nhân viên chiếm số lượng cao nhất là điều dưỡng, hộ sinh (40,49%). Thâm niên công tác của nhân viên từ 11-20 năm là cao nhất chiếm 56,68%.

- Có 14,98% kiêm nhiệm thêm công việc, tỷ lệ nhân viên tham gia trực bệnh viện chiếm 48,99%, đặc biệt có khoảng 8% nhân viên phải trực 15 lần/tháng.

- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế năm 2022 là 88,13% (mục tiêu ≥ 88%)

- Phần *"C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi"* có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (87,33%). Cao nhất là phần *"B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp"* (89,30%).

V. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Phòng làm việc một số nơi chưa khang trang, sạch sẽ, thoáng mát, môi trường làm việc nóng bức.

- Một số người bệnh thiếu tôn trọng và hợp tác đối với NVYT.

- Một số bộ phận phân tần suất trực quá dày 15 lần/tháng (KSNK, HCQT, Nhiễm...) và một số nhân viên phải kiêm nhiệm từ 2 công việc trở lên nhưng chế độ phụ cấp chưa thật sự phù hợp.

- Một số ý kiến cho rằng cách phân chia thu nhập tăng thêm chưa hợp lý.

VI. ĐỀ XUẤT PHƯƠNG HƯỚNG GIẢI QUYẾT:

Đề xuất Ban giám đốc chỉ đạo các bộ phận có liên quan thực hiện một số nội dung sau:

- Phòng Hành chính quản trị phối hợp khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn: Khảo sát đánh giá môi trường làm việc tại các khoa, phòng để kịp thời sửa chữa; định kỳ quan trắc môi trường làm việc đặc biệt là vấn đề nhiệt độ, tiếng ồn để có đề xuất cải thiện cho nhân viên y tế làm việc tốt hơn

- Phòng Tổ chức cán bộ phối hợp các bộ phận có nhân viên trực gác: Đánh giá thực trạng việc phân chia công việc, cũng như trực gác của nhân viên, có nhưng giải pháp tuyển dụng thêm nhân viên hoặc đề xuất một số chế độ khuyến khích hỗ trợ cho các nhân viên kiêm nhiệm nhiều công việc hoặc tần suất trực qua dày đặc.

- Phòng Tài chính kế toàn phối hợp phòng Tổ chức cán bộ: có kế hoạch khảo sát sâu đối với nhân viên y tế về tiêu chí xếp loại thi đua để có những chỉnh sửa phù hợp cách xếp loại thi đua, phân chia thu nhập tăng thêm.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2022./.

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc *(biết)*;
- Các khoa, phòng;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT.

TM. HỘI ĐỒNG QLCL
PHÓ CHỦ TỊCH

SỞ Y TẾ TỈNH ĐỒNG THÁP
BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC THÁP MƯỜI

Nguyễn Văn Bé