

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ BỆNH VIỆN
ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ NĂM 2021

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:

- Môi trường làm việc (A)
- Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B)
- Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C)
- Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D)
- Hài lòng chung về bệnh viện (E).

2. Phương pháp khảo sát

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

2.3. Thời gian khảo sát: Tháng 11 năm 2021.

2.4. Cỡ mẫu: Toàn bộ nhân viên y tế của bệnh viện (cán bộ biên chế/ hợp đồng), trừ các nhân viên không có mặt tại Bệnh viện trong thời điểm khảo sát (cán bộ đi học, cán bộ nghỉ chế độ thai sản...)

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

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

(Bảng 1: Thông tin về đối tượng khảo sát)

Nội dung	Số lượng (n= 1039)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	294	28.3
Nữ	745	71.7
Tuổi		
Dưới 30 tuổi	272	26.18
Từ 30 đến dưới 40	560	53.90
Từ 40 đến dưới 50	168	16.17
Từ 50 tuổi trở lên	39	3.75
Số năm công tác trong Bệnh viện		
Dưới 5 năm	217	20.89
Từ 5 năm đến dưới 10 năm	326	31.38
Từ 10 năm đến dưới 20 năm	424	40.81
Từ 20 năm trở lên	72	6.93
Phạm vi hoạt động chuyên môn		
Khối nội	352	33.88
Khối ngoại	251	24.16
Cận lâm sàng	165	15.88
Chuyên khoa lẻ	41	3.95
Khối hành chính	173	16.65
Dược	32	3.08
Khác	25	2.41
Số lần trực trong 1 tháng		
Không trực	194	18.67
Từ 1 đến 5 buổi	401	38.59
Trên 5 buổi	444	42.73
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sỹ	237	22.81
Dược sỹ	46	4.43
Điều dưỡng, hộ sinh	494	47.55
Kỹ thuật viên	126	12.13
Chuyên ngành khác	136	13.09
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	12	1.15

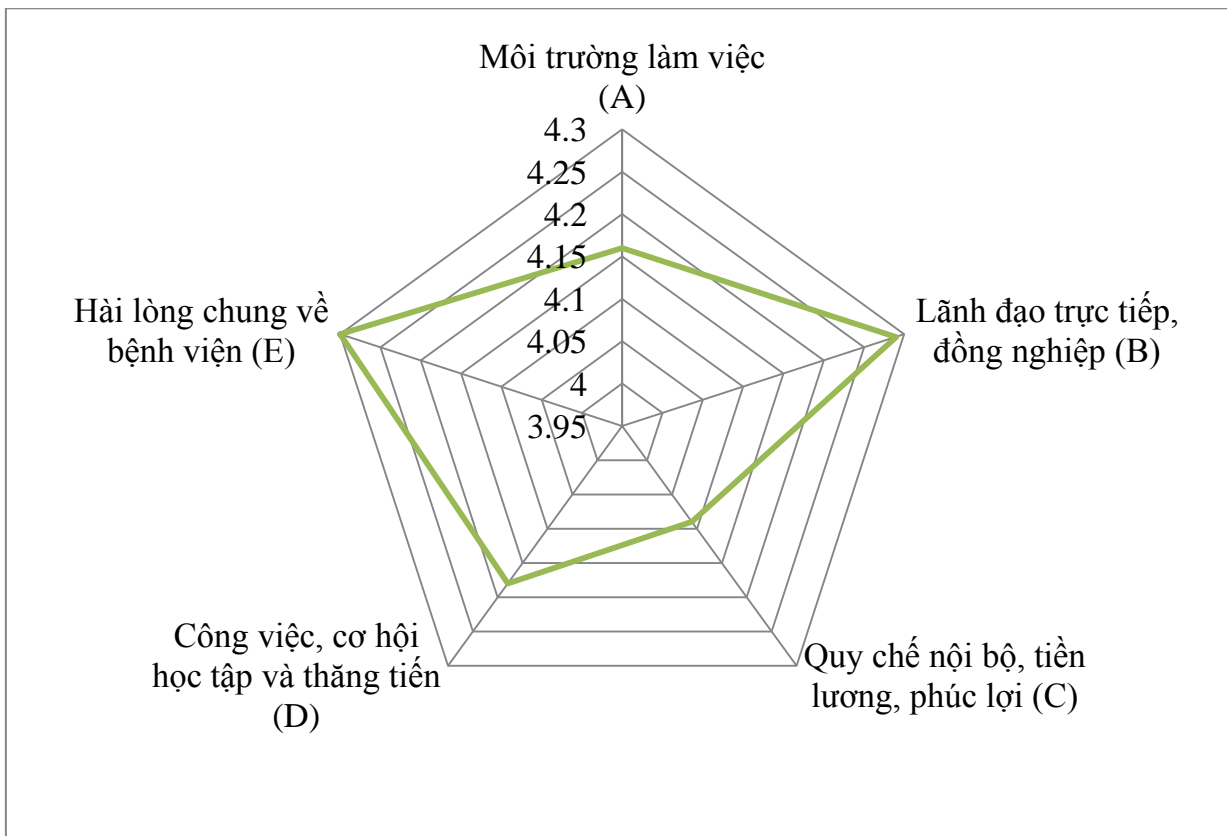
Cao đẳng	183	17.61
Đại học	591	56.88
Cao học, CKI	224	21.56
Tiến sỹ, CKII	26	2.50
Khác	3	0.29

2. Kết quả về sự hài lòng NVYT

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 91% (41603/45716)
- Điểm hài lòng trung bình: 4.19/5,0
- Điểm hài lòng trung bình theo từng phần A, B, C, D, E:
 - + Môi trường làm việc (A): 4.16
 - + Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B): 4.29
 - + Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C): 4.09
 - + Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D): 4.18
 - + Hài lòng chung về bệnh viện (E): 4.30

Biểu đồ 1: Điểm hài lòng trung bình của NVYT theo từng phần



2.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh

2.2.1. Môi trường làm việc (A): 4.16

(Bảng 2: Mức độ hài lòng và không hài lòng về môi trường làm việc)

Nội dung khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)	Tỷ lệ không hài lòng (%)
A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát	4.29	94.80	0.29
A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	4.17	91.63	0.96
A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT	4.21	92.30	0.67
A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	4.19	91.72	0.48
A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng	3.97	79.31	4.72
A6. Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập internet...	4.17	91.15	0.87
A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	4.18	90.76	1.06
A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	4.22	92.30	0.87
A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	4.03	82.29	0.48

Nhận xét:

- Điểm trung bình phần A là 4.16/5 điểm;
- Tỷ lệ hài lòng cao nhất trong phần A là tiêu chí “A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát” đạt 98.8%;
- Tỷ lệ không hài lòng cao nhất trong phần A là tiêu chí “A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng” lên tới 4.72%;

- Tiêu chí “A1. Phòng làm việc kang trang, sạch sẽ, thoáng mát” có điểm trung bình cao nhất trong phần A, đạt 2.29/5 điểm;
- Điểm trung bình thấp nhất là 3.97/5 điểm của tiêu chí “A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng”.

2.2.2. Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B): 4.29

(Bảng 3: Mức độ hài lòng và không hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp)

Nội dung khảo sát	Điểm	Tỷ lệ hài lòng (%)	Tỷ lệ không hài lòng (%)
B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	4.34	95.57	0.29
B2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	4.33	94.90	0.29
B3. Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	4.33	94.90	0.38
B4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	4.31	94.42	0.29
B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc	4.31	94.90	0.29
B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	4.25	94.13	0.19
B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	4.26	95.00	0.29
B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	4.28	94.61	0.19
B9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	4.27	94.61	0.29

Nhận xét:

- Điểm trung bình phần B là 4.29/5 điểm;
- Tất cả các các tiêu chí trong phần B đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 94%;
- Tiêu chí ” B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ

chung” và tiêu chí “B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc” đều có tỷ lệ không hài lòng ở mức thấp, chỉ có 0.19% nhân viên không hài lòng;

- Tiêu chí “B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả” có mức điểm trung bình cao nhất, đạt 4.34/5 điểm và có tỷ lệ hài lòng cao nhất đạt 95.57%.

2.2.3. Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C): 4.09

(Bảng 4: Mức độ hài lòng và không hài lòng về Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi)

Nội dung khảo sát	Điểm	Tỷ lệ hài lòng (%)	Tỷ lệ không hài lòng (%)
C1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai	4.17	89.80	0.29
C2. Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	4.18	91.53	0.29
C3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	4.10	86.81	1.25
C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	4.12	88.55	0.77
C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	4.08	86.43	1.92
C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	4.07	85.85	2.50
C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến	4.00	81.33	3.08
C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	4.02	82.00	2.41
C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ	4.24	92.88	0.48
C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	4.02	82.19	1.92

C11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	4.05	83.83	0.67
C12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	4.07	85.85	1.83

Nhận xét:

- Điểm trung hài lòng phần C là 4.09/5 điểm;
- Tiêu chí” C7. Thương và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến” là tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất trong phần C chỉ đạt 4/5 điểm; là tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất đạt 81.33% và có mức tỷ lệ không hài lòng cao nhất lên tới 3.08%;
- Tiêu chí “C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ” có điểm trung bình cao nhất trong phần C, đạt 4.24/5 điểm và có tỷ lệ hài lòng cao nhất đạt 92.88%;
- Có tới 10/12 tiêu chí trong phần C có tỷ lệ hài lòng đạt dưới 90%;
- Có tới 11/12 tiêu chí trong phần C có điểm trung bình hài lòng thấp hơn 4.19/5 điểm (đây là điểm trung bình hài lòng toàn viện).

2.2.4. Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D): 4.18

(Bảng 5: Mức độ hài lòng và không hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến)

Nội dung khảo sát	Điểm	Tỷ lệ hài lòng (%)	Tỷ lệ không hài lòng (%)
D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp	4.14	90.47	0.29
D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	4.18	92.59	0.19
D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	4.20	91.43	0.10
D4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	4.20	92.01	0.19
D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	4.20	92.69	0.29
D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	4.18	91.92	0.19
D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	4.17	91.53	0.48

Nhận xét:

- Điểm trung bình hài lòng phần E đạt 4.18/5 điểm;
- Tiêu chí “D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo” có tỷ lệ hài lòng đạt cao nhất trong phần D, đạt 92.69%;
- Tiêu chí “D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc” có tỷ lệ không hài lòng đạt cao nhất trong phần D là 0.48%;
- Có 3/7 tiêu chí có mức điểm hài lòng trung bình cao hơn mức trung bình toàn viện (4.19/5 điểm) đó là các tiêu chí D3, D4, D5;
- Tiêu chí “D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp” có mức tỷ lệ hài lòng chung đạt thấp nhất, chỉ 90.47%.

2.2.5. Hài lòng chung về bệnh viện (E): 4.30

(Bảng 6: Mức độ Hài lòng chung và không hài lòng về bệnh viện)

Nội dung khảo sát	Điểm	Tỷ lệ hài lòng (%)	Tỷ lệ không hài lòng (%)
E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	4.32	94.71	0.19
E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	4.23	92.40	0.10
E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai	4.31	95.67	0.19
E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	4.33	95.67	0.29
E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	4.35	96.15	0.19
E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo BV	4.32	95.38	0.38
E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	4.26	94.51	1.44

Nhận xét:

- Phần E có mức điểm hài lòng trung bình cao nhất, đạt 4.3/5 điểm;
- Tất cả các tiêu chí trong phần E đều có mức điểm hài lòng trung bình và tỷ lệ hài lòng chung cao hơn mức chung của toàn viện;

- Tiêu chí “E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài” có mức điểm hài lòng trung bình cao nhất đạt 4.35/5 điểm và có mức tỷ lệ hài lòng chung cao nhất, đạt 96.15%;

- Tiêu chí “E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện” có mức tỷ lệ không hài lòng đạt mức thấp nhất phần E chỉ có 0.1%;

- Tiêu chí “E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện” có mức tỷ lệ không hài lòng cao nhất phần E khi có tới 1.44% tỷ lệ không hài lòng.

3. Kết quả hài lòng theo từng khoa, phòng, trung tâm, đơn vị

Bảng 7: Tổng hợp tỷ lệ hài lòng theo từng khoa, phòng, trung tâm, đơn vị

STT	Khoa, trung tâm, đơn vị	Tỷ lệ hài lòng					
		Tỷ lệ hài lòng chung	Mức 5	Mức 4	Mức 3	Mức 2	Mức 1
01	Khoa Dinh dưỡng tiết chế	100	0	100	0	0	0
02	ĐV HSCC	99.78	11.69	88.09	0.22	0	0
03	Khoa Giải phẫu bệnh	99.47	43.45	56.02	0.27	0.26	0
04	Phòng Quản lý chất lượng	99.38	70.25	29.13	0.62	0	0
05	Phòng Kế hoạch tổng hợp	99.04	47.47	51.57	0.96	0	0
06	Khoa HSTC - CĐ	99.01	73.82	25.79	0.35	0.04	0
07	Phòng Điều dưỡng	98.70	59.09	39.61	1.30	0	0
08	Khoa Dược	98.44	23.08	75.36	1.56	0	0
09	Phòng Tổ chức cán bộ	98.38	57.47	40.91	1.62	0	0
10	ĐV Khám bệnh yêu cầu	98.24	45.56	52.68	1.76	0	0
11	Khoa Khám bệnh	98.21	48.86	49.35	1.63	0.16	0
12	Khoa Thăm dò chức	97.94	44.48	53.46	2.06	0	0

	năng						
13	Phòng Vật tư - TBYT	97.76	75.07	22.69	1.58	0.66	0
14	Khoa Da liễu	97.16	38.35	58.81	2.84	0	0
15	Khoa Gây mê hồi sức	97.08	30.09	66.99	2.71	0.21	0
16	Khoa Liên chuyên khoa	97	30	67	3	0	0
17	ĐV Nội YC	96.75	47.40	49.35	3.25	0	0
18	ĐV Đào tạo - CĐT	96.59	51.99	44.60	3.41	0	0
19	ĐV CNTT	96.59	50.19	46.40	3.41	0	0
20	Phòng Marketing & TT	96.59	24.62	71.97	3.41	0	0
21	Khoa Chấn thương 1	95.31	3.84	91.47	4.69	0	0
22	Đơn vị Hóa sinh	95.27	24.12	71.15	4.02	0.46	0.25
23	Đơn vị Truyền máu	94.70	42.99	51.71	5.30	0	0
24	ĐV Hóa trị & CSGN	94.33	36.46	57.87	4.96	0.71	0
25	Khoa Nội tiết đái tháo đường	94.00	41.74	52.26	5.79	0.21	0
26	Phòng Tài chính kế toán	93.92	16.34	77.58	6.08	0	0
27	ĐV Ngoại YC	93.48	14.43	79.05	6.52	0	0
28	ĐV Nội TM – CCTM	93.18	13.44	79.74	6.43	0.39	0
29	Khoa Chấn thương 2	92.78	8.56	84.22	6.42	0.80	0
30	ĐV Phẫu thuật ung bướu	92.59	23.25	69.34	7.00	0.41	0
31	Khoa Tư vấn - CSSKGD	92.50	41.82	50.68	7.5	0	0
32	Phòng Hành chính quản trị	92.37	10.06	82.31	7.63	0	0
33	Khoa Nội thần kinh - CXK	91.98	51.07	40.91	8.02	0	0

34	ĐV Cấp cứu & ĐTTC TKĐQ	90.63	45.45	45.18	8.38	0.99	0
35	Khoa Ngoại thần kinh	90.49	30.10	60.39	8.72	0.79	0
36	ĐV PTTM-LN	89.89	25.12	64.77	9.55	0.45	0.11
37	TT Thận - Lọc máu	89.07	18.40	70.67	9.74	1.19	0
38	TT YDCT - PHCN	88.42	28.23	60.19	11.43	0.15	0
39	Khoa Ngoại thận tiết niệu	88.33	0	88.33	11.51	0.16	0
40	ĐV Can thiệp tim mạch	88.30	21.14	67.16	8.97	2.73	0
41	Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn	87.41	80.42	6.99	11.19	1.40	0
42	Đơn vị Vi sinh	87.34	22.49	64.86	10.85	1.69	0.11
43	Điều trị thần kinh - ĐQBC	87.12	44.44	42.68	12.88	0	0
44	ĐV NCKH & HTQT	84.34	9.09	75.25	15.66	0	0
45	ĐV Xạ trị & YHHN	83.96	9.93	74.03	14.68	1.36	0
46	Khoa Huyết học lâm sàng	83.48	5.90	77.58	13.64	2.88	0
47	Khoa Cấp cứu	80.83	27.29	53.54	19.17	0	0
48	Khoa Ngoại tổng hợp	78.18	9.20	68.98	19.55	2.27	0
49	ĐV Xét nghiệm Huyết học	72.97	16.15	56.82	23.03	4.00	0
50	Khoa Nội Hô hấp - Tiêu hóa	70.28	18.39	51.89	21.02	7.57	1.13
51	Khoa Bệnh nhiệt đới	67.69	0.32	67.37	30.85	1.46	0
52	Khoa CDHA	67.53	10.06	57.47	27.35	4.8	0.32
53	ĐV PHCN-TKĐQ	59.09	8.71	50.38	38.45	2.46	0

Nhận xét:

- Khoa Dinh dưỡng tiết chế có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất toàn viện

(đạt 100%);

- Đơn vị PHCN-TKĐQ có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất (đạt 59.09%);
- Có 5 khoa có đánh giá một số tiêu chí đạt điểm 1 đó là: Đơn vị Hóa sinh; Đơn vị PTTM-LN; Đơn vị Vi sinh; Khoa Nội Hô hấp - Tiêu hóa; Khoa CDHA.

III. NHẬN XÉT, SO SÁNH

1. Các tiêu chí có tỷ lệ không hài lòng cao

(Bảng 8: Các tiêu chí có tỷ lệ không hài lòng cao)

Stt	Tiêu chí	Tỷ lệ không hài lòng (%)
1	A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng	4.72
2	C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến	3.08
3	C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	2.50
4	C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	2.41
5	C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	1.92

2. Các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp

(Bảng 9: Các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp)

Stt	Tiêu chí	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng	79.31
2	C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến	81.33
3	C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	82.00
4	C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	82.19
5	A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	82.29

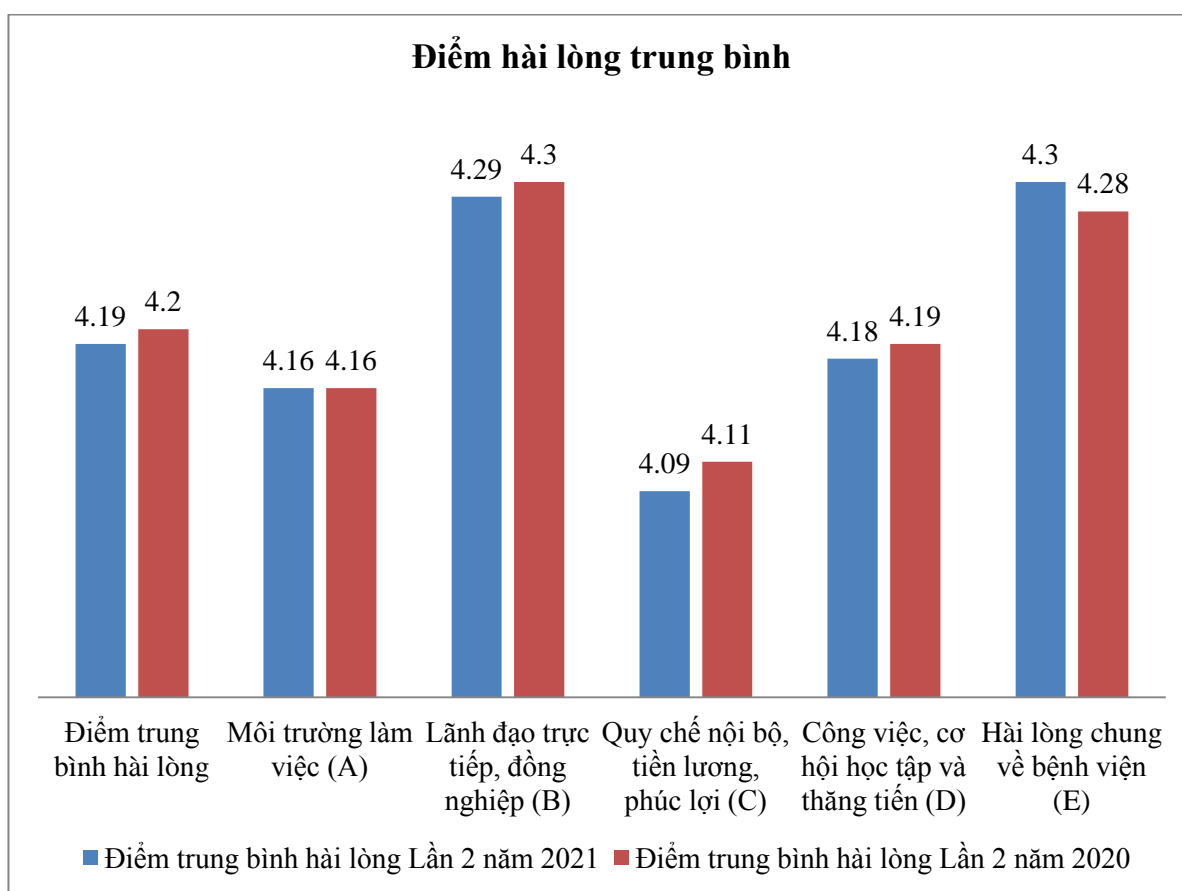
3. Các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao

Bảng 10: Các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao

Stt	Tiêu chí	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	96.15
2	E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	95.67
3	E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai	95.67
4	B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	95.57
5	E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo BV	95.38

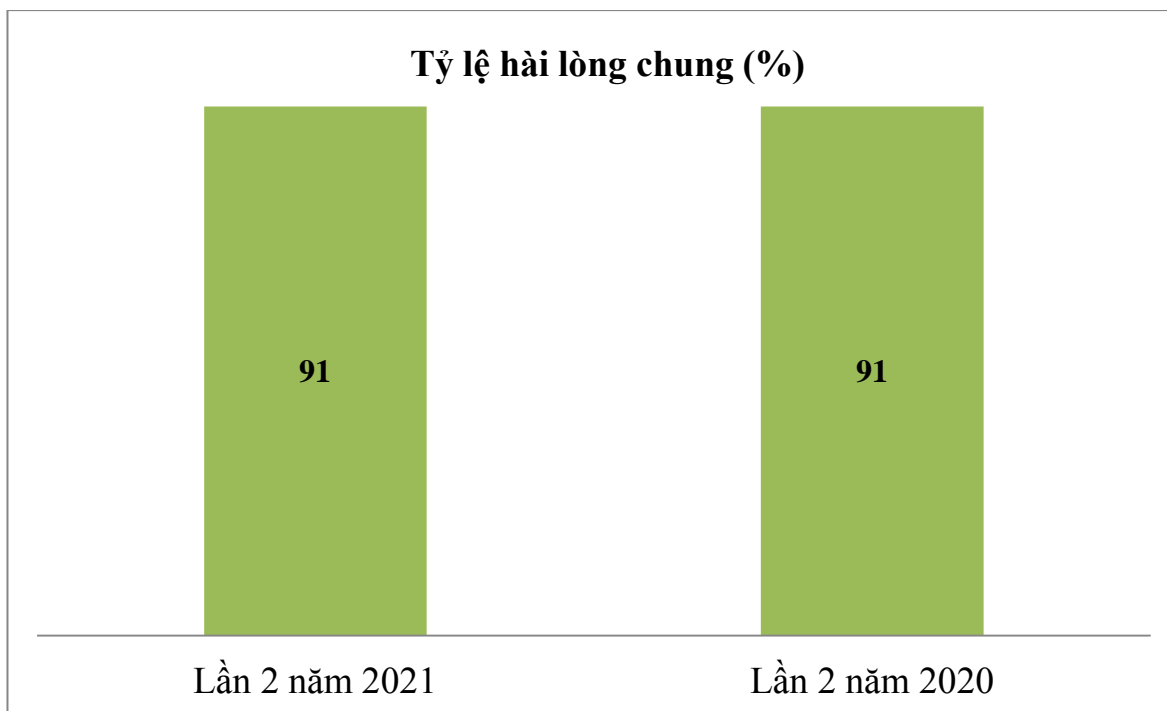
4. So sánh Điểm hài lòng trung bình lần 2 năm 2021 và năm 2020

Biểu đồ 2: Điểm hài lòng trung bình lần 2 năm 2021 và 2020



5. So sánh tỷ lệ hài lòng chung lần 2 năm 2021 và 2020

Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng chung lần 2 năm 2021 và 2020



IV. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT bệnh viện là 91% (điểm hài lòng trung bình là 4.19/5,0);
- Điểm hài lòng trung bình theo từng phần A, B, C, D, E:
 - + Môi trường làm việc (A): 4.16
 - + Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B): 4.29
 - + Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C): 4.09
 - + Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D): 4.18
 - + Hài lòng chung về bệnh viện (E): 4.30
- E5. Sẽ gắn bó làm việc tại Bệnh viện lâu dài có tỷ lệ hài lòng 96.15%;
- E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện là 95.38%;
- Chỉ số hài lòng toàn diện 57.07%;
- Tổng số phiếu phân tích: 1039 phiếu;
- Một số ý kiến của cán bộ nhân viên y tế:
 - + Kính đề Bộ y tế xem xét cho xuất ăn bệnh lý được thanh toán BHYT
 - + Đề nghị Bệnh viện cho may trang phục 2 lần/năm
- Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài” là 96.15%;

- Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng” là 79.31%;

- Tiêu chí có tỷ lệ không hài lòng cao nhất là “A5. Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng” là 4.72%;

- Khoa Khoa Dinh dưỡng tiết chế có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất toàn viện (đạt 100%);

- Đơn vị PHCN-TKĐQ có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất (đạt 59.09%);

- Có 5 khoa có đánh giá một số tiêu chí đạt điểm 1 đó là: Đơn vị Hóa sinh; Đơn vị PTTM-LN; Đơn vị Vi sinh; Khoa Nội Hô hấp - Tiêu hóa; Khoa CDHA.

V. KHUYẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Quan tâm hơn nữa đến đời sống, tâm tư, nguyện vọng của cán bộ viên chức người lao động trong toàn bệnh viện;

- Nâng cao hơn nữa tính dân chủ, chỉ đạo các bộ phận tiến hành các khảo sát, lấy ý kiến đóng góp của cán bộ, tìm hiểu mức độ hài lòng để đưa ra các giải pháp đáp ứng các nhu cầu NVYT trong phạm vi cho phép;

- Một số tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp, tỷ lệ hài không lòng cao, Ban giám đốc cần lưu ý quan tâm đến là các tiêu chí: A5; C7; C6; C8; C5; C10; A9.

- Những tiêu chí như: E5; E4; E3; B1; E6 có tỷ lệ hài lòng cao, Ban Giám đốc cần phát huy những điểm mạnh, những thành quả đó góp phần đem lại sự tin tưởng ngày càng cao của cán bộ nhân viên.

2. Lãnh đạo các Khoa, Phòng, Trung tâm

- Xem xét tìm hiểu những vấn đề cán bộ nhân viên tại đơn vị chưa thực sự hài lòng nhằm tháo gỡ, giải quyết các vấn đề gặp phải trong phạm vi quyền hạn cho phép.

- Đề xuất, tham mưu lãnh đạo bệnh viện các vấn đề liên quan đến mức độ hài lòng của cán bộ nhân viên tại đơn vị để tìm hướng giải quyết.

- Thường xuyên quan tâm đến đời sống cán bộ, nhân viên. Cần bố trí lịch trực, phân công công việc một cách khoa học, hiệu quả nhằm phát huy những điểm mạnh, sở trường của nhân viên.

3. Phòng Quản lý chất lượng

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng NVYT trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất.

- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Ban Giám đốc bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.

- Phân tích chuyên sâu vào các vấn đề cán bộ nhân viên y tế chưa hài lòng và những góp ý của cán bộ nhân viên với khoa phòng và bệnh viện.

- Đề xuất những giải pháp cải tiến chất lượng góp phần đem lại hiệu quả công việc, sự hài lòng của nhân viên y tế.

4. Cán bộ viên chức trong bệnh viện

- Nghiêm túc thực hiện đúng công tác khảo sát mức độ hài lòng của bệnh viện triển khai, trả lời trung thực thẳng thắn trong vấn đề khảo sát và góp ý, tham mưu giúp bệnh viện cải tiến nâng cao tỷ lệ hài lòng của cán bộ, nhân viên y tế.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát lần 2 hài lòng nhân viên y tế trong bệnh viện năm 2021. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

Nơi nhận:

- Ban GD (c.đạo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG QLCL

GIÁM ĐỐC

Phạm Ngọc Vinh

Lê Đình Thanh Sơn