

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2023

I. MỤC TIÊU

Tìm hiểu ý kiến, nguyện vọng của nhân viên y tế, xác định những vấn đề nhân viên y tế chưa hài lòng để thực hiện cải tiến chất lượng, từ đó nâng cao sự hài lòng của NVYT, tăng cường sự gắn kết của NVYT với Bệnh viện.

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

2.2. Công cụ khảo sát:

Mẫu phiếu 03 - Khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2018.

2.3. Thời gian khảo sát : Tháng 12/2023

2.4. Cơ 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...) và tình nguyện tham gia khảo sát. Kết quả quý 4/2023 chúng tôi khảo sát với tổng số 189 nhân viên y tế.

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

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào trang website 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 28/8/2018 của Bộ Y tế.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

3.1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Bảng 3.1: Thông tin chung về nhân viên y tế được khảo sát

Nội dung	Số lượng (n= 189)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	43	22.8
Nữ	146	77.2
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sỹ	48	25.4
Dược sỹ	12	6.3
Điều dưỡng, hộ sinh	82	43.4
Kỹ thuật viên	24	12.7
Chuyên ngành khác	23	12.2
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	3	1.6
Cao đẳng	76	40.2
Đại học	79	41.8
Cao học, CKI	23	12.2
Khác	8	4.2
Phạm vi hoạt động chuyên môn		
Khối hành chính	29	15.3
Cận lâm sàng	25	13.2
Nội	67	35.4
Ngoại	11	5.8
Nhi	7	3.7
Truyền nhiễm	6	3.2
Chuyên khoa lẻ	16	8.5
Các khoa không trực tiếp	10	5.3
Dược	8	4.2
Khác	10	5.3

Nhận xét: Có 189 nhân viên y tế tham gia khảo sát có những đặc điểm sau:

Tỷ lệ nữ nhiều hơn nam (77.2%, 22.8%); Trình độ chuyên môn: Bác sỹ (25.4%),

Dược sỹ (6.3%), Điều dưỡng, nữ hộ sinh (43.4%);

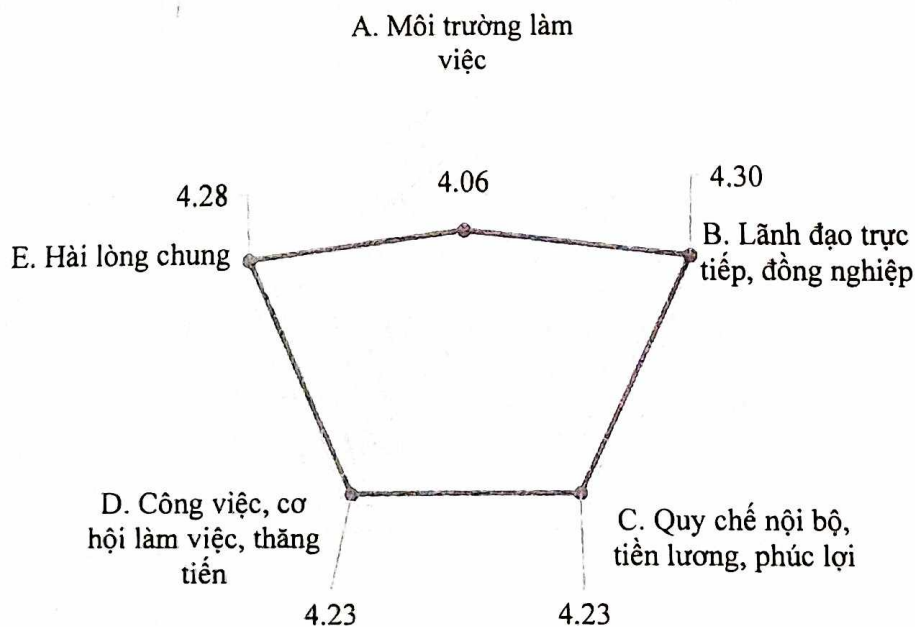
Bằng cấp cao nhất: Tỷ lệ NVYT trình độ đại học 41.8%, sau đại học 12.2%;

3.2. Kết quả phân tích sự hài lòng của nhân viên y tế

Nội dung	Hài lòng (Mức 4+5)	
	SL	%
Hài lòng chung (N= 8316)	7668	92.2
Hài lòng toàn diện (N=189)	116	61.4

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế về Bệnh viện dựa trên 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng cách lấy tổng số lượt trả lời mức 4 và 5 chia cho tổng số lượt trả lời ở cả 5 mức (8316 lượt). Tỷ lệ hài lòng toàn diện là Tổng số nhân viên y tế có tất cả các câu trả lời ở mức 4,5 trên tổng số NVYT được khảo sát (189 người)

Vậy Tỷ lệ hài lòng chung là 92.2%, tỷ lệ hài lòng toàn diện là 61.4%



Bảng 3.2: Kết quả hài lòng nhân viên y tế về môi trường làm việc

Nội dung (N=189)	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 1+ 2+3		Mức 4+5	
	SL	%	SL	%
Phòng làm việc kang trang sạch sẽ, thoáng mát	30	15.9	159	84.1
Trang thiết bị	31	16.4	158	83.6
có phòng trực cho NVYT	28	14.8	161	85.2
Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	19	10.1	170	89.9
Có trang bị bảo hộ cho NVYT	23	12.2	166	87.8
Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ	17	9.0	172	91.0
Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho NVYT	26	13.8	163	86.2
Môi trường làm việc đảm bảo an ninh, trật tự cho NVYT Làm việc	26	13.8	163	86.2
Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	36	19.0	153	81.0
Chung	236	13.9	1465	86.1

Nhận xét: 86.1% nhân viên y tế hài lòng về môi trường làm việc, 13.9% nhân viên y tế chọn mức 2,3 (Không hài lòng).

Bảng 3.3: Hài lòng về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 1+ 2+3		Mức 4+5	
	SL	%	SL	%
Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	15	7.9	174	92.1
Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	12	6.3	177	93.7

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 1+ 2+3		Mức 4+5	
	SL	%	SL	%
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	13	6.9	176	93.1
Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	13	6.9	176	93.1
Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiên bộ trong công việc	12	6.3	177	93.7
Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	10	5.3	179	94.7
Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	9	4.8	180	95.2
Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	7	3.7	182	96.3
Đồng nghiệp quan tâm giúp đỡ nhau trong cuộc sống	10	5.3	179	94.7
Chung	101	5.94	1600	94.06

Nhận xét: 94.06 % NVYT hài lòng về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp. Chỉ có 5.94 % chưa hài lòng

Bảng 3.4: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 1+ 2+3		Mức 4+5	
	SL	%	SL	%
Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai	10	5.3	179	94.7
Môi trường làm việc khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	15	7.9	174	92.1
Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	13	6.9	176	93.1
Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	12	6.3	177	93.7
Mức lương tương xứng với năng lực và cống hiến	18	9.5	171	90.5

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 1+ 2+3		Mức 4+5	
	SL	%	SL	%
Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng với công hiến	21	11.1	168	88.9
Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với công hiến	19	10.1	170	89.9
Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	20	10.6	169	89.4
Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, Khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	8	4.2	181	95.8
Tổ chức thăm quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	8	4.2	181	95.8
Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	8	4.2	181	95.8
Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	6	3.2	183	96.8
Chung	158	7.0	2110	93.0

Nhận xét: 93% NVYT được khảo sát hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi. Chỉ có 7 % đánh giá ở mức không hài lòng

Bảng 3.5: Mức độ hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 1+ 2+3		Mức 4+5	
	SL	%	SL	%
Khối lượng công việc được giao phù hợp	13	6.9	87	93.1
Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	11	5.8	89	94.2
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	10	5.3	90	94.7
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tập các bậc cao hơn	9	4.8	91	95.2

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 1+ 2+3		Mức 4+5	
	SL	%	SL	%
công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	10	5.3	90	94.7
bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	10	5.3	90	94.7
có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	17	9.0	83	91.0
Chung	80	11.4	620	88.6

Nhận xét: 88.6% NVYT đánh giá mức độ hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến và 11.4% NVYT đánh giá không hài lòng.

Bảng 3.6: Sự hài lòng chung về bệnh viện

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 1+ 2+3		Mức 4+5	
	SL	%	SL	%
Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	8	4.2	92	95.8
Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	14	7.4	86	92.6
Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	9	4.8	91	95.2
Sẽ gắn bó làm việc tại khoa/phòng hiện tại lâu dài	11	5.8	89	94.2
Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	11	5.8	89	94.2
Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	11	5.8	89	94.2
Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	9	4.8	91	95.2
Chung	73	10.4	627.0	89.6

Nhận xét: 89.6% NVYT hài lòng chung về bệnh viện, 10.4 % đánh giá mức chưa hài lòng.

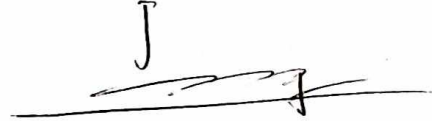
III. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ hài lòng chung là 92.2%, tỷ lệ hài lòng toàn diện là 61.4%
- Ý kiến của nhân viên y tế:
 - + Chi trả tiền hỗ trợ chống dịch COVID-19 năm 2022-2023 kịp thời (01 ý kiến)
 - + Xem lại chi trả chế độ cho cán bộ đi làm thêm ngày nghỉ, lễ, tết (01 ý kiến)

Nơi nhận:

- Các khoa/phòng
- Lưu VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC



Phạm Tín Trung