

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế quý IV năm 2024

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Kế hoạch số 44/KH-BVTC ngày 15 tháng 01 năm 2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu khảo sát hải lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024;

Hướng dẫn HD/BV.01 ngày 12/01/2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu về việc hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công và hài lòng của nhân viên Y tế giai đoạn 2024- 2030;

Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu đã tiến hành khảo sát hài lòng nhân viên y tế quý IV năm 2024, kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- Quy mô giường bệnh: 270 giường kế hoạch, 314 giường thực kê.
- Thời gian khảo sát: 01/11/2024 đến 18/12/2024.
- Địa điểm: tại tất cả các khoa, phòng trong bệnh viện.
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 295 mẫu.
- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện.
- Cơ cấu mẫu: 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...)

- 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 số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 và Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2024-2030.

- 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. Hải lòng chung về bệnh viện

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

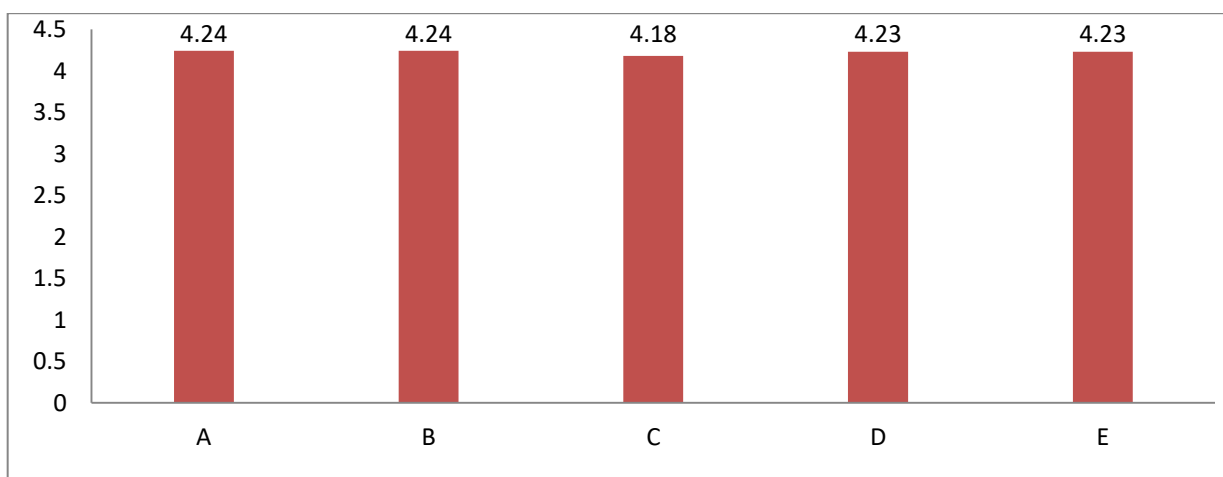
Nội dung	Số lượng (n= 295)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	164	55.59
Nữ	131	44.41
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sỹ	74	25.08
Dược sỹ	23	7.8
Điều dưỡng, hộ sinh	151	51.18
Kỹ thuật viên	22	7.47
Chuyên ngành khác	25	8.47
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	24	8.14
Cao đẳng	33	11.19
Đại học	186	63.05
Cao học, CKI	27	9.15
Khác	25	8.47

2. Phân tích sự hài lòng của nhân viên y tế:

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 91.59%
- Điểm trung bình hài lòng: 4,22
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E:

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Môi trường làm việc (A)	4.24	84.8
Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B)	4.24	84.8
Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C)	4.18	83.6
Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D)	4.23	84.6
Hài lòng chung về bệnh viện (E)	4.23	84.6

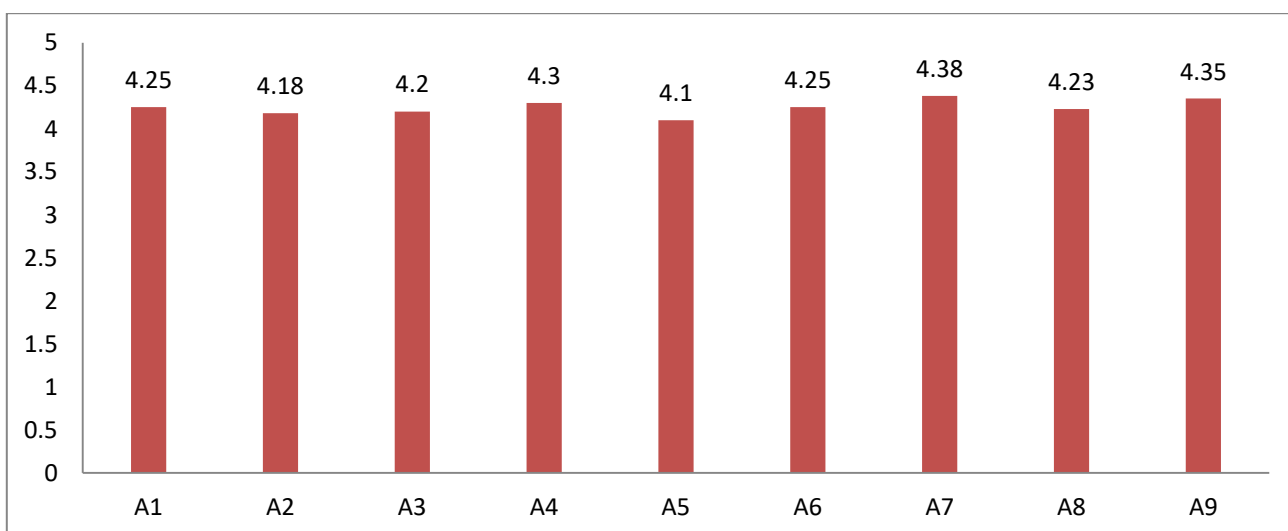


Biểu đồ: Tỷ lệ hài lòng theo từng phần

2.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh

2.2.1. Sự hài lòng về Môi trường làm việc (A): Điểm trung bình 4,24 điểm (đạt 84.8% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	4.25	83.6
A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	4.18	83.6
A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT.	4.2	84
A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	4.3	82
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.	4.1	82
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...	4.25	85
A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	4.38	87.6
A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	4.23	84.6
A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	4.35	87

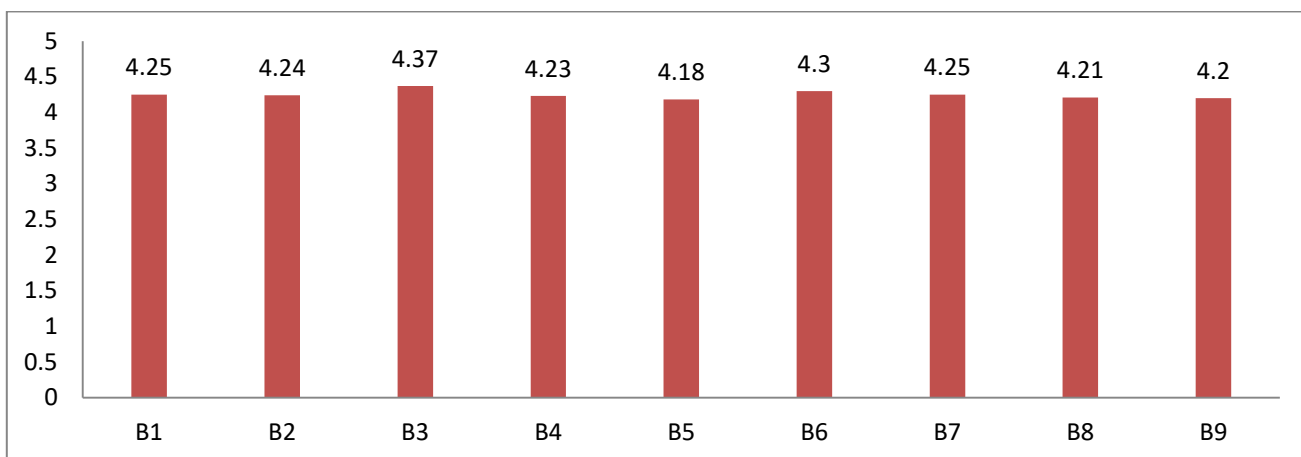


Mức độ hài lòng về Môi trường làm việc

Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Môi trường làm việc có sự chênh lệch giữa các tiêu chí, đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 82% đến 87.6%. Tiêu chí A7 “*Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT*” đạt mức hài lòng cao nhất 87.6%, thấp nhất 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*” đạt mức hài lòng 82 %.

2.2.2. Sự hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B): Điểm trung bình 4,24 điểm (đạt 84.8% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	4.25	84.8
B2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	4.24	84.8
B3. Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	4.37	86.2
B4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	4.23	83
B5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	4.18	83
B6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	4.3	83.2
B7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	4.25	85
B8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	4.21	84.2
B9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	4.2	84



Mức độ hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

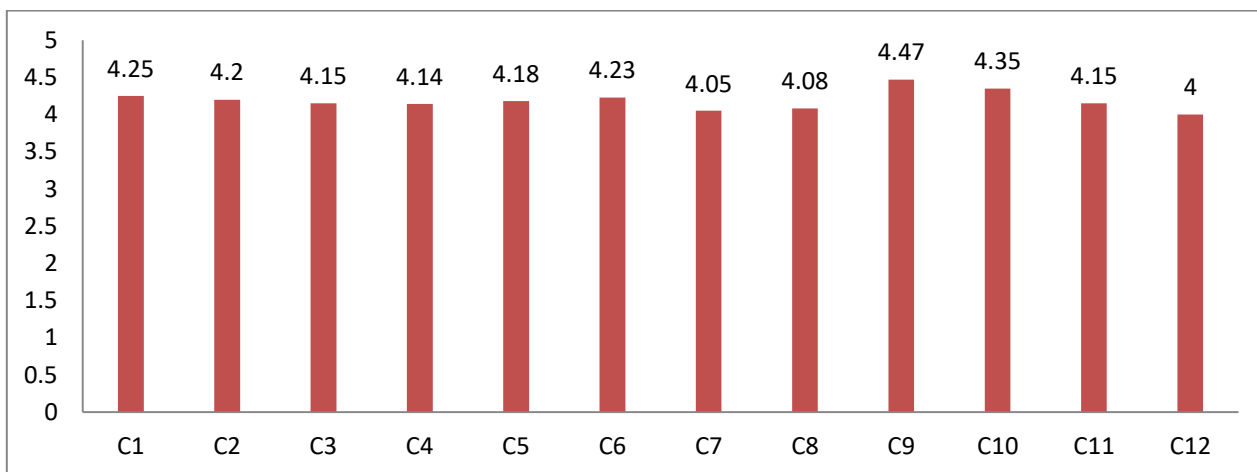
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình cao nhất, với điểm số 4.21, đạt tỷ lệ 84.2%.

Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 83% đến 86.2%. Tiêu chí B3 “*Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT*” đạt mức hài lòng cao nhất là 86.2%, thấp nhất là tiêu chí B5 “*Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc*” đạt mức hài lòng 83%.

2.2.3. Sự hài lòng về Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C): Điểm trung bình 4,18 điểm (đạt 83.6% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	4.25	85
C2. Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	4.2	84
C3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	4.15	83
C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	4.14	85
C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	4.18	81.6
C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	4.23	84.6
C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	4.05	81
C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	4.08	81.6
C9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	4.47	89.4

C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	4.35	87
C11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	4.15	83
C12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	4	80



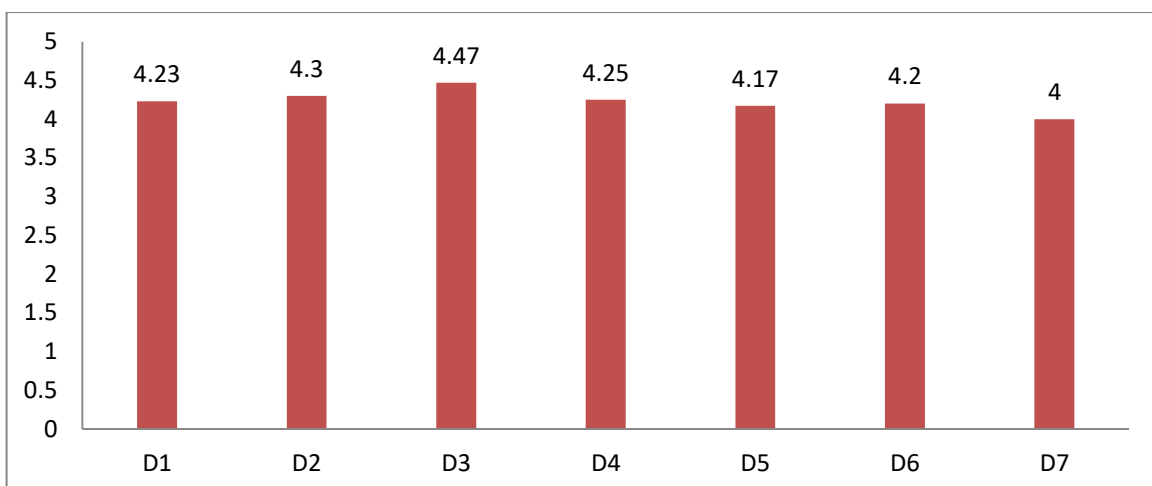
Mức độ hài lòng về Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất, với điểm số 4.18, đạt tỷ lệ 83.6%.

Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi từ C1 đến C12 có sự chênh lệch nhiều giữa các tiêu chí, đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 80% đến 89.4%. 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*” đạt mức hài lòng cao nhất là 89.4%, thấp nhất là các tiêu chí C12 “*Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực*” đạt mức hài lòng 80%.

2.2.4. Sự hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (D): Điểm trung bình 4,123 điểm (đạt 84.6% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp.	4.23	84.6
D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	4.3	86
D3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	4.47	89.4
D4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	4.25	85
D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	4.17	83.4
D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	4.2	84
D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	4	80



Sự hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Mức độ hài lòng trung bình của nhân viên y tế về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến từ D1 đến D7 đạt tỷ lệ hài lòng dao động từ 80% đến 89.4%. Tiêu chí D3 “*Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn*” đạt mức hài lòng cao nhất là 89.4%, thấp nhất là tiêu chí D7 “*Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.*” đạt mức hài lòng 80%.

2.2.5. Sự hài lòng chung về bệnh viện (E): Điểm trung bình 4,23 điểm (đạt 84.6% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	4.15	83
E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	4.23	84.6
E3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai.	4.48	89.6
E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	4.03	80.6
E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	4.13	82.6
E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	4.1	82
E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	4.5	90

- Đề nghị Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh, Liên chuyên khoa, Răng Hàm mặt, Vật lý trị liệu, Y Dược cổ truyền, Nhiệm kiểm tra vệ sinh thường xuyên, đảm bảo buồng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời, nhân viên bảo trì phải thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.

- Khu chờ khám bệnh cần bố trí thêm ghế ngồi chờ ở khu vực gần cầu thang bộ.

- Góc giáo dục sức khỏe ở các khu vực có khám bệnh ngoại trú cần được bổ sung nhiều tài liệu hơn nữa để người bệnh tham khảo.

- Để đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người bệnh, đề nghị phòng TCHC kiểm tra, nhắc nhở đội ngũ bảo vệ tăng cường kiểm tra quanh bệnh viện, tại các khoa phòng vào ban đêm, đặc biệt là khu vực phòng khám, nơi tập trung đông người để kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra giúp người dân an tâm đến KCB tại bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong bệnh viện quý III năm 2024. Đề nghị Trưởng các Khoa, Phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu.



Nơi nhận:

- ĐU, BGĐ (để TC).
- Các khoa, phòng,
- Lưu VT, Tổ khảo sát.

BSCKI. Hồ Văn Công

TỔ KHẢO SÁT

ThS. Phan Văn Châm