

Số: /BC-TTYT

Di Linh, ngày tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2023

I. Nội dung khảo sát

- Dựa trên biểu mẫu số 3 của Bộ Y tế: Phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế, nội dung khảo sát dựa trên các tiêu chí sau:

- Phần 1: Thông tin chung như: giới, tuổi, bằng cấp, chuyên môn, số năm công tác, vị trí công tác, phạm vi hoạt động chuyên môn, kiêm nhiệm, trung bình trực.

- Phần 2: Đánh giá sự hài lòng về các nội dung sau:

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

II. Thực hiện khảo sát

2.1 Chu kỳ khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế Trung tâm Y tế huyện Di Linh tổ chức khảo sát 6 tháng/1 lần.

2.2 Phương pháp: Khảo sát cắt ngang

2.3 Chọn mẫu:

- Khảo sát toàn bộ nhân viên ở tất cả các khoa/phòng trong Trung tâm

2.4 Thực hiện khảo sát:

- Khảo sát online trên phần mềm khảo sát hài lòng trong vòng 5 ngày kể từ ngày thông báo.

- 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.

III. Kết quả khảo sát:

1. Thông tin chung về đối tượng tham gia khảo sát:

Nội dung	Số lượng (n=127)	Tỷ lệ %
Giới tính		
Nam	41	32,3
Nữ	86	67,7
Chuyên môn đào tạo chính		
Bác sỹ	27	21,8
Dược sỹ	10	8,1

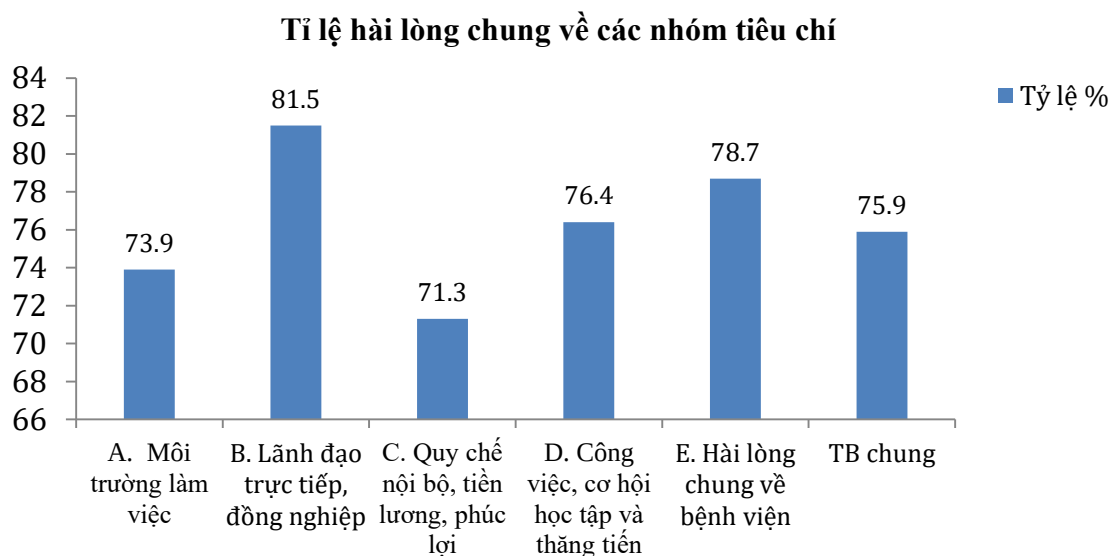
Điều dưỡng, hộ sinh	47	37,9
Kỹ thuật viên	10	8,1
Chuyên ngành khác	30	24,1
Bằng cấp cao nhất		
Trung cấp	10	8,1
Cao đẳng	49	39,8
Đại học	45	36,6
Cao học, CKI	17	13,8
Khác	2	1,6
Số năm công tác trong ngành y trung bình 12,8 năm		
Số năm công tác tại bệnh viện trung bình 11,25 năm		
Vị trí công tác hiện tại		
Lãnh đạo bệnh viện	3	2,4
Trưởng khoa/phòng	9	7,3
Phó khoa/phòng	4	3,3
NV biên chế/Hợp đồng dài hạn	89	72,4
Khác	8	6,5
Phạm vi hoạt động chuyên môn		
Khối hành chính	29	22,8
Cận lâm sàng	9	7,1
Nội- Truyền nhiễm	18	14,2
Ngoại	6	4,7
Sản	11	8,7
Nhi	8	6,3
Chuyên khoa lẻ	6	4,7
Dược	9	7,1
Dự phòng	10	7,9
Khác	12	9,4
Kiểm nhiệm		

Không kiêm nhiệm	72	56,7
Kiểm nhiệm 2 công việc	43	33,9
Kiểm nhiệm 3 công việc trở lên	12	9,4
Số lần trực trong tháng		
Không trực	65	51,2 %
Có trực	62	48,8 %

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

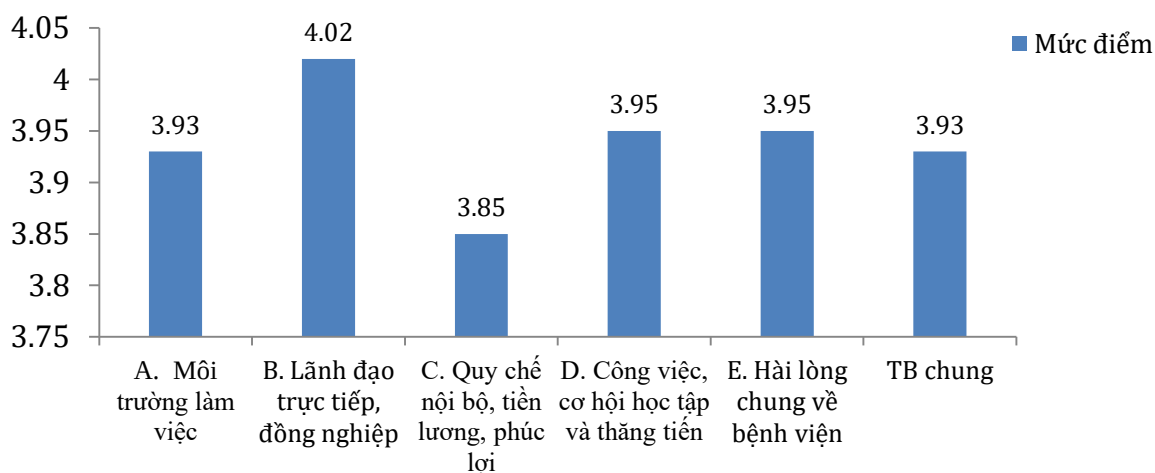
- Tỷ lệ hài lòng chung: 75,9 %
- Tỷ lệ sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài: 80,4 %.
- Tỷ lệ hài lòng về lãnh đạo bệnh viện: 81,9 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 35,4%.

Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng chung về các nhóm tiêu chí



Nhận xét: Biểu đồ 1 thể hiện 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 câu hỏi có trả lời mức 4 và 5 chia cho tổng số câu hỏi. Qua biểu đồ 1, có thể thấy tỷ lệ hài lòng trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 75,9%, trong đó nhóm B. *Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp* chiếm tỷ lệ cao nhất (81,5%) và nhóm C. *Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi* chiếm tỷ lệ thấp nhất (71,3%). Tỷ lệ hài lòng về các nhóm tiêu chí A. *Môi trường làm việc*, D. *Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến*, E. *Hài lòng chung về bệnh viện* lần lượt là 73,9 %; 76,4 %, 78,7%.

Biểu đồ 2: Mục điểm hài lòng trung bình của các nhóm tiêu chí



Biểu đồ 2. Mức điểm hải lòng trung bình của các nhóm tiêu chí

Nhận xét:Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của nhân viên y tế về Bệnh viện ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 3,93 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5. Tiêu chí *B. Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp* đạt mức điểm trung bình cao nhất (4,02) và tiêu chí *C. Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi* đạt mức điểm trung bình thấp nhất (3,85). Trong tất cả 5588 lượt lựa chọn có 72 lựa chọn mức 2 (không hài lòng), 1275 lựa chọn mức 3 (bình thường) và 4241 lựa chọn ở mức 4,5 (hài lòng và rất hài lòng).

Các lựa chọn mức 2 chủ yếu tập trung ở nhóm tiêu chí:

- A. Môi trường làm việc (19 lựa chọn):

+ A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời (6 lựa chọn).

+ A3. Có bố trí phòng trực cho NVYT (3 lựa chọn).

+ A4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý (1 lựa chọn).

+ 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 (2 lựa chọn).

+ A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT (3 lựa chọn).

+ A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc (2 lựa chọn).

+ A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị (2 lựa chọn)

- C. Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (44 lựa chọn):

+ C3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai (2 lựa chọn).

+ C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến (8 lựa chọn).

+ C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến (15 lựa chọn).

+ C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến (10 lựa chọn).

+ C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực (4 lựa chọn); C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ (4 lựa chọn).

+ C11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực (1 lựa chọn).

- D. Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (5 lựa chọn):

- + D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp (1 lựa chọn).
- + D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân (1 lựa chọn).
- + D5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo (1 lựa chọn).
- + D6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng (1 lựa chọn).
- + D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc (1 lựa chọn).

- E. Hải lòng chung về bệnh viện (4 lựa chọn):

- + E1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện (1 lựa chọn).
- + E2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện (1 lựa chọn).
- + E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện (2 lựa chọn).

Các lựa chọn mức 3 chia đều ở hầu hết các tiêu chí.

3. Ý kiến hoặc đề xuất của nhân viên y tế với Bộ Y tế và lãnh đạo bệnh viện

- Đề nghị quan tâm đến chế độ làm việc của cán bộ y tế dự phòng: về phụ cấp độc hại nhiều hơn.

- Đề nghị giải quyết nhu cầu phụ cấp ưu đãi nghề và chế độ tiền phụ cấp cho NVYT.

- Định mức sử dụng máy tính cho phòng làm việc theo quyết định 60/2017/QĐ-TTg: 1-9 người được trang bị 01 máy in là chưa phù hợp.

- Đề nghị bộ y tế quan tâm đến phụ cấp, chế độ tiền lương của khối hành chính, văn phòng, phụ cấp ưu đãi không công bằng.

- Đề nghị quan tâm đến chế độ phụ cấp cho khối văn phòng.

- Mong muốn được quan tâm tới chế độ lương phụ cấp cho nhân viên khối văn phòng, và phụ cấp ưu đãi.

- Đề nghị bộ y tế và lãnh đạo các cấp xem xét tăng mức phụ cấp đối với nhân viên hành chính khối văn phòng.

- Đề xuất tăng **mức** phụ cấp nghề và độc hại. Kính đề nghị bộ y tế và ban lãnh đạo xem xét.

- Không hài lòng với chế độ phụ cấp nghề và độc hại. Đề xuất bộ y tế và ban lãnh đạo bệnh viện tăng mức phụ cấp nghề và độc hại.

Nơi nhận:

- BGĐ để chỉ đạo;
- Các khoa/phòng;
- Lưu VT, TKSHL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Công Tuấn