

Số 947/BVĐKT- BKSSHL

Hà Tĩnh, ngày 05 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế
tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh.**

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến môi trường làm việc của nhân viên y tế. Bệnh viện Đa khoa Tỉnh đã thành lập Ban khảo, khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế công tác tại bệnh viện.

Năm 2021, Ban khảo sát đã triển khai khảo sát tại tất cả các khoa, phòng với 781 cán bộ được chọn tham dự. Kết quả khảo sát như sau:

I. Bảng kết quả khảo sát:

Sự hài lòng môi trường làm việc				
1	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 19 306 457	 2.4% 39.1% 58.4%
2	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc...đầy đủ,các thiết bị cũ,lạc hậu,hư hỏng khi đề nghị được thay thế kịp thời	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 1 33 339 409	 0.1% 4.2% 43.4% 52.3%
3	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 22 250 510	 2.8% 35.0% 65.2%
4	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 13 294 475	 1.7% 37.6% 60.7%
5	Các trang thiết bị bảo hộ cho NVYT(quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 46 337 339	 5.9% 43.1% 51.0%

6	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT được cập nhật kiến thức nâng cao trình độ: Thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, internet...	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 1 25 333 423	0.1% 3.2% 42.6% 54.1%
7	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 21 330 431	2.7% 42.2% 55.1%
8	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn cho NVYT làm việc.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 13 307 462	1.7% 39.3% 59.1%
9	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 66 389 327	8.7% 49.7% 41.8%
Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp				
10	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 5 212 565	0.6% 27.1% 72.3%
11	Nhân viên được lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 5 213 564	0.6% 27.2% 72.1%
12	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 5 232 545	0.6% 29.7% 69.7%
13	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của NVYT.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 9 226 547	1.2% 28.9% 69.9%

14	Nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc được lãnh đạo động viên, khuyến khích	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 8 221 553	1.0% 28.3% 70.7%
15	Đồng nghiệp hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 7 245 530	0.9% 31.3% 67.8%
16	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 6 240 536	0.8% 30.7% 68.5%
17	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ lẫn nhau trong công việc.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 4 240 538	0.5% 30.7% 68.8%
18	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 5 247 530	0.6% 31.6% 68.7%
Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi				
19	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 8 286 488	1.0% 36.6% 62.4%
20	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện thực hiện tốt quy chế dân chủ	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 13 284 485	1.7% 36.3% 62.0%
21	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 11 291 480	1.4% 37.2% 61.4%

22	Quỹ phúc lợi được phân phối công bằng, công khai	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 15 309 458	1.9% 39.5% 58.6%
23	Mức lương tương xứng với năng lực và cống hiến	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 18 328 436	2.3% 41.9% 55.8%
24	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 20 324 438	2.6% 41.4% 56.0%
25	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 22 325 435	2.8% 41.6% 55.6%
26	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 19 330 433	2.4% 42.2% 55.4%
27	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 5 254 523	0.6% 32.5% 66.9%
28	Nhân viên được tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 2 118 386 276	0.3% 15.1% 35.3% 49.4%
29	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 34 383 365	4.3% 49.0% 46.7%
30	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng	0 0 14 346	1.8% 44.2%

		Rất hài lòng	422	54.0%
Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến				
31	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 12 327 443	1.5% 41.8% 56.6%
32	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng của bản thân	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 10 292 480	1.3% 37.7% 61.4%
33	BV tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 7 259 516	0.9% 33.1% 66.0%
34	BV tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 8 254 520	1.0% 32.5% 66.5%
35	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 9 241 532	1.2% 30.8% 68.0%
36	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 7 244 531	0.9% 31.2% 67.9%
37	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng	0 0 14 266 502	1.8% 34.0% 64.2%
Sự hài lòng chung về bệnh viện				
38	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại BV	Rất không hài lòng Không hài lòng Bình thường	0 0 5	0.6%

		Hài lòng	190	24.3%
		Rất hài lòng	587	75.1%
39	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại BV	Rất không hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
		Bình thường	11	1.4%
		Hài lòng	243	31.1%
		Rất hài lòng	528	67.5%
40	Tin tưởng vào sự phát triển của Bv trong tương lai	Rất không hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
		Bình thường	2	0.3%
		Hài lòng	208	26.6%
		Rất hài lòng	572	73.1%
41	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	Rất không hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
		Bình thường	4	0.5%
		Hài lòng	198	25.3%
		Rất hài lòng	580	74.2%
42	Sẽ gắn bó làm việc tại BV lâu dài	Rất không hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
		Bình thường	5	0.6%
		Hài lòng	183	23.4%
		Rất hài lòng	594	76.0%
43	Mức độ hài lòng nói chung về BV	Rất không hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
		Bình thường	4	0.5%
		Hài lòng	207	26.5%
		Rất hài lòng	571	73.0%
44	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	Rất không hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
		Bình thường	6	0.8%
		Hài lòng	229	29.3%
		Rất hài lòng	547	69.9%

II. Số liệu tổng hợp cụ thể:

1. Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E: 4.60

2. Tỷ lệ hài lòng chung : 97.92%

3. Điểm TB theo từng phần A,B,C,D,E:

A: 4.52

B: 4.69

C: 4.53

D: 4.63

E: 4.72

E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài: 99.35%

E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện: 99.45%

III. Những việc đã làm được:

- Triển khai tiêm vaccin phòng Covid-19 cho toàn bộ nhân viên y tế và người nhà nhân viên làm trong bệnh viện.

- Quá trình khảo sát giúp kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế về môi trường làm việc, quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi, cơ hội học tập và thăng tiến của nhân viên y tế.

- Nhân viên y tế cảm nhận được sự quan tâm của ban lãnh đạo về các vấn đề liên quan đến cuộc sống và quyền lợi cơ bản của mình.

- Bảo đảm an toàn cho cán bộ viên chức công tác trong khu cách ly cũng như các nhân viên y tế trong toàn bệnh viện trong thời gian phòng và chống Covid-19.

- Cán bộ nhân viên y tế vào Bình Dương hỗ trợ phòng, chống dịch Covid-19

- Đoàn Thanh niên và phòng Công tác xã hội đã tổ chức tặng quà, cho con em nhân viên bệnh viện và các bệnh nhân nhi nhân ngày 1/6, rằm trung thu...

- Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết, đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.

- Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.

IV. Đề xuất, kiến nghị:

Một số ý kiến, đề xuất thu được qua đợt khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế năm 2021 như sau:

1. Nâng cao các phong trào đoàn thể, để tăng tinh thần đoàn kết, sức khỏe
2. Nâng cao đời sống cho cán bộ nhân viên bệnh viện
3. Tạo điều kiện cho nhân viên y tế học tiếp
4. Tăng thêm thu nhập, dịch vụ tăng phúc lợi của bệnh viện.
5. Tích cực hội thảo các chuyên đề khoa học.
6. Các thiết bị cũ, lạc hậu , hư hỏng được thay thế để phục vụ công việc chuyên môn.

Nơi nhận:

- GD, PGD (để biết);
- Các khoa, phòng, ban;
- Lưu: VT, QLCL.

**TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT
P.GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**

Tôn Đức Quý