

Số:

Ngọc Hồi, ngày tháng năm

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế Quý III năm 2023

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch 283/KH-BVKVN, ngày 28/3/2023 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi về Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023;

Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế quý III năm 2023 như sau:

I. KẾT QUẢ

1. Thời gian, địa điểm, hình thức khảo sát:

- Thời gian khảo sát: Quý III/2023.
- Địa điểm: tại 14 khoa và 4 phòng thuộc Bệnh viện.
- Hình thức khảo sát: Chọn toàn bộ nhân viên y tế có mặt tại thời điểm khảo sát.

2. Nội dung khảo sát: Thực hiện theo mẫu phiếu số 03 của Bộ 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.

3. Kết quả khảo sát

Khảo sát bằng quét mã QR và thu về 150 phiếu nhập trực tiếp trên phần mềm của Bộ Y tế. Kết quả cụ thể như sau:

3.1. Thông tin người điền phiếu

3.1.1. Giới tính

Đã có 150 nhân viên trong bệnh viện tham gia trả lời câu hỏi khảo sát, trong đó có 114 nhân viên nữ chiếm 76% và 36 nhân viên nam chiếm 24%.

3.1.2 Chuyên môn đào tạo

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Bác sỹ	24	16,1
Dược sỹ	14	9,4
Điều dưỡng, hộ sinh	75	50,3
Kỹ thuật viên	15	10,1
Khác (Ghi rõ)	22	14,1

3.1.3. Trình độ

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Trung cấp	19	12,7
Cao đẳng	49	32,7
Đại học	63	42
Cao học, CKI	11	7,3
CKII	1	0,7
Khác	7	4,6

3.1.4. Vị trí công tác hiện tại

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ%
Trưởng khoa/phòng	12	8
Phó khoa/ phòng	11	7,3
Nv biên chế/ hợp đồng dài hạn	112	74,7
Hợp đồng ngắn hạn	12	8
Khác	3	2

3.1.5 Phạm vi hoạt động chuyên môn

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ(%)
Khối hành chính	16	10,7
Cận lâm sàng	14	9,4
Nội	24	16,1
Nhi	7	4,7
Ngoại	17	11,3
Sản	10	6,7
Nhiễm	8	5,3

Các khoa không trực tiếp KCB	8	5,3
Dược	11	7,3
Chuyên khoa lẻ	13	8,6
Khác	22	14,6

3.1.6. Phân công kiêm nhiệm

Có 125 nhân viên không kiêm nhiệm chiếm 83,3%, 23 nhân viên kiêm nhiệm 2 công việc chiếm 15,3%, 02 nhân viên kiêm nhiệm từ 3 công việc trở lên chiếm 1,4%.

3.2. Đánh giá sự hài lòng về Bệnh viện

3.2.1. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
A1	43	28,7	107	71,3		
A2	51	34	99	66		
A3	39	26	111	74		
A4	39	26	111	74		
A5	48	32	102	68		
A6	54	36	96	64		
A7	53	35,4	97	64,6		
A8	60	40	90	60		
A9	50	33,3	100	66,7		
Trung bình			32,37	67,63		

Tỷ lệ nhân viên y tế cho ý kiến hài lòng về môi trường làm việc là **67,63%** tập trung nhiều nhất tại nội dung A3, A4 (Nội dung về: Có bố trí phòng trực cho NVYT; Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý). Trong đó tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng là **32,37%** chiếm tỷ lệ ở nội dung A8 (nội dung về: Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc).

3.2.2. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
B1	34	22,6	116	77,4		
B2	30	20	120	80		
B3	34	22,6	116	77,4		
B4	37	24,7	113	75,3		
B5	30	20	120	80		
B6	26	17,3	124	82,7		

B7	30	20	120	80
B8	25	16,6	125	83,4
B9	29	19,3	121	80,7
Trung bình		20,34		79,66

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp của bệnh viện là **79,66%**, tập trung tại các nội dung B6, B8, B9 (Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung; Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc; Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống). Tỷ lệ đánh giá không hài lòng chiếm tỷ lệ là **20,34%** ở nội dung B4 (Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT).

3.2.3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
C1		42	28	108	72
C2		38	25,3	112	74,7
C3		45	30	105	70
C4		51	34	99	66
C5		46	30,7	104	69,3
C6		55	36,7	95	63,3
C7		84	44	66	56
C8		81	50	69	50
C9		28	18,7	122	81,3
C10		95	63,4	55	36,6
C11		39	26	111	74
C12		46	30,7	104	69,3
Trung bình			34,79		65,21

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng về quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi của bệnh viện là **65,21%**. Trong đó tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng chiếm **34,79%** tập trung tại các nội dung C7, C8, C10 (Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến; Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực; Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ).

3.2.4. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
D1		40	26,7	110	73,3
D2		35	23,3	115	76,7
D3		35	23,3	115	76,7

D4	37	24,6	113	75,4
D5	31	20,7	119	79,3
D6	36	24	114	76
D7	45	30	105	70
Trung bình		24,65		75,35

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến là **75,35%**. Bên cạnh đó tỉ lệ không hài lòng chiếm tỉ lệ là **24,65%** tại nội dung D7 (Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc).

3.2.5. Sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
E1		38	25,3	112	74,7
E2		37	24,7	113	75,3
E3		35	23,3	115	76,7
E4		28	18,7	122	81,3
E5		28	18,7	122	81,3
E6		33	22	117	78
E7		22	14,7	128	85,3
Trung bình			21,1		78,9

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng về Bệnh viện là **78,9%** tập trung tại các nội dung E4, E5, E7 (Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài; Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài; Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện). Bên cạnh đó tỉ lệ không hài lòng chiếm tỉ lệ là **21,1%** tại nội dung E1 (Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện).

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Kết quả tại bảng trên cho thấy tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện, cụ thể như sau:

- Tỷ lệ hài lòng chung 72,18%
- Tại nhóm A (Sự hài lòng về môi trường làm việc): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 3,74 điểm.
- Tại nhóm B (Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 3,92 điểm.
- Tại nhóm C (Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 3,67 điểm.
- Tại nhóm D (Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 3,85 điểm.

- Tại nhóm E (Sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 3,92 điểm.

Chỉ số hài lòng toàn diện là: 23,4%.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế quý III năm 2023 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (B/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, ĐD-QLCL-CTXH.

GIÁM ĐỐC

Đặng Văn Đào