

Số: 61 / KH-BV

Quận 1, ngày 12 tháng 11 năm 2015

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Quận 1 năm 2015

Thực hiện công văn số 8043/SYT-NVY ngày 11 tháng 11 năm 2015 của Sở Y tế về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015, tổ chức khảo sát sự hài lòng đối với toàn bộ nhân viên y tế tại bệnh viện; Bệnh viện Quận 1 xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện năm 2015 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH – YÊU CẦU:

##### 1. Mục đích:

- Phát hiện những vấn đề nhân viên y tế chưa hài lòng về môi trường làm việc;
- Chủ động nắm bắt những tình cảm, nguyện vọng, sự hài lòng của nhân viên y tế của bệnh viện về công việc hiện tại, chế độ chính sách, lương và phúc lợi, về quan hệ với lãnh đạo, quan hệ với đồng nghiệp, cơ chế quản lý, đào tạo và phát triển nâng cao chuyên môn và các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị để thực hiện công tác khám chữa bệnh.
- Từ kết quả khảo sát, bệnh viện có các giải pháp cải tiến môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế, góp phần nâng cao đời sống tinh thần cũng như vật chất cho đội ngũ công chức, viên chức bệnh viện nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên y tế bệnh viện phục vụ cho công tác khám chữa bệnh ngày càng tốt hơn.

##### 2. Yêu cầu:

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực.
- Kết quả khảo sát là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao sự hài lòng của nhân viên y tế đối với môi trường làm việc.

#### II. ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT VÀ NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT:

##### 1. Đối tượng khảo sát

- Toàn bộ nhân viên y tế đang công tác tại bệnh viện

##### 2. Nguyên tắc khảo sát

- Việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ;
- Nghiêm cấm mọi hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

#### III. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

##### 1. Nội dung khảo sát:

Nội dung khảo sát dựa trên các chỉ số do Tổ khảo sát xây dựng như sau:

- Nhóm chỉ số khảo sát sự hài lòng về môi trường làm việc.
- Nhóm chỉ số khảo sát sự hài lòng đối với quan hệ với Lãnh đạo, đồng nghiệp.
- Nhóm chỉ số khảo sát sự hài lòng về quy chế nội bộ, lương và phúc lợi
- Nhóm chỉ số khảo sát sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến
- Nhóm chỉ số khảo sát sự hài lòng chung về bệnh viện

##### 2. Thực hiện khảo sát:

- Thực hiện mẫu phiếu khảo sát (Mẫu số 2 – BHYT đính kèm)

- Tổ khảo sát tiến hành khảo sát đối với tất cả nhân viên y tế tại các khoa, phòng. Nhân viên y tế nhận phiếu khảo sát tự điền vào phiếu và gửi lại ngay phiếu khảo sát đã điền cho tổ khảo sát.

### 3. Thời gian thực hiện:

- Ngày 13/11/2015: Triển khai kế hoạch xuống các khoa, phòng.
- Từ 17/11/2015 đến 18/11/2015: khảo sát các khoa phòng theo lịch như sau:

STT	ĐƠN VỊ	THỜI GIAN KHẢO SÁT
1.	TỔ VĂN PHÒNG	17/11/2015
2.	KHÁM BỆNH 1	17/11/2015
3.	CẤP CỨU HSTC	17/11/2015
4.	XÉT NGHIỆM	17/11/2015
5.	CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH	17/11/2015
6.	DƯỢC	17/11/2015
7.	KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN	17/11/2015
8.	KHÁM BỆNH 2	18/11/2015
9.	PHỤ SẢN	18/11/2015
10.	NỘI TỔNG HỢP	18/11/2015
11.	NGOẠI TỔNG HỢP	18/11/2015

- 19/11/2015: Phòng Tổ chức cán bộ -Hành chính quản trị phân công tổ CNTT nhập liệu tổng hợp, phân tích số liệu bằng Excel, gửi báo cáo cho Giám đốc.

### 4. Xử lý kết quả khảo sát:

- Phòng Tổ chức - Hành chính quản trị phân công tổ công nghệ thông tin nhập liệu đủ tất cả phiếu khảo sát từ các khoa gửi về;
- Ban Giám đốc bệnh viện tổ chức họp cùng các trưởng khoa phòng, Ban chấp hành Công đoàn cơ sở phân tích các nguyên nhân gây giảm sự hài lòng của nhân viên, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót và đưa ra các giải pháp để cải tiến.

## IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

### 1. Thành lập Tổ Khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế đối với công việc gồm:

- |                           |                           |            |
|---------------------------|---------------------------|------------|
| - BS. Lê Thanh Vân        | Phó Giám đốc –CT CDCS     | Tổ Trưởng  |
| - BS. Lê Văn Phụng        | Trưởng phòng KHTH         | Tổ Phó     |
| - CN. Nguyễn Ngọc Diệp    | Phụ trách phòng TCCB–HCQT | Tổ Phó     |
| - CN. Nguyễn Thị Hồng     | Trưởng phòng Điều dưỡng   | Thành viên |
| - BS. Phan Thị Thảo Trang | Trưởng khoa Sản           | Thành viên |
| - BS. Tô Văn Tuấn         | Trưởng khoa Nội TH        | Thành viên |
| - BS. Trần Văn Hữu        | Trưởng khoa Ngoại DV      | Thành viên |

- ĐD. Huỳnh Thị Kim Sa	ĐD Trưởng khoa KB1	Thành viên
- CN. Trần Quốc Thái	ĐD Trưởng khoa Nội TH	Thành viên
- CN. Tống Bích Hà	ĐD Trưởng khoa Ngoại DV	Thành viên
- NHS. Nguyễn Thị Thanh Thu	NHS Trưởng khoa Phụ Sản	Thành viên
- CN KTV Hà Thế Dương	KTV Trưởng khoa xét nghiệm	Thành viên
- ĐD Trương Hồng Diễm Phương	Tổ trưởng CĐ khoa Cấp cứu	Thành viên
- Nguyễn Nguyệt Cầu	PCT CDCS	Thành viên
- Nguyễn Thị Thùy Anh	UV BCH CDCS	Thành viên
- ĐD Nguyễn Ngọc Minh Thư	Bí thư Chi Đoàn	Thành viên

- Nhiệm vụ của Tổ Khảo sát: tiến hành khảo sát, tổng hợp phiếu, phân tích số liệu và báo cáo kết quả khảo sát cho Ban Giám đốc trước ngày 20 tháng 11 năm 2015.

- Phối hợp với các Khoa, Phòng chức năng trực thuộc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch này.

- Tham mưu Ban Giám đốc đưa ra các giải pháp cải tiến môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế

## 2. Phòng Kế hoạch tổng hợp:

- Tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát về Phòng Nghiệp vụ y Sở Y tế trước ngày 20 tháng 11 năm 2015.

## 3. Phòng Tổ chức – Hành chính quản trị:

- Phân công người cập nhật, xử lý số liệu bằng Excel.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng sự hài lòng của nhân viên y tế đối với công việc tại Bệnh viện Quận 1 năm 2015. Đề nghị các đơn vị, Trưởng khoa, phòng chức năng có liên quan căn cứ vào kế hoạch này tổ chức triển khai, thực hiện./

### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Phòng KHTH
- Phòng Tổ chức – HCQT;
- BCH CDCS; CĐTNCS;
- Các khoa, phòng trên;
- Lưu VT.



**GIÁM ĐỐC**

**BS CKII. Lê Vĩnh Hoàng**

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ**

*Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến môi trường làm việc của nhân viên y tế, Bộ Y tế và bệnh viện tổ chức khảo sát để tìm hiểu ý kiến, nguyện vọng của nhân viên y tế. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin. Rất mong Quý đồng nghiệp trả lời đầy đủ, khách quan, chính xác. Xin trân trọng cảm ơn!*

1. Tên bệnh viện: ..... 2. Ngày điền phiếu.....

**THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU**

A1.	Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2.	Tuổi: .....
A3.	Chuyên môn đào tạo chính:	1. Bác sỹ 2. Dược sỹ 3. Điều dưỡng, hộ sinh	4. Kỹ thuật viên 5. Khác (ghi rõ)...
A4.	Bằng cấp cao nhất của Ông/Bà:	1. Trung cấp 2. Cao đẳng 3. Đại học	4. Cao học, CKI 5. Tiến sỹ, CKII 6. Khác (ghi rõ).....
A5.	Số năm công tác trong ngành Y: .....		
A6.	Số năm công tác tại bệnh viện hiện nay: .....		
A7.	Vị trí công tác hiện tại:	1. Lãnh đạo bệnh viện 2. Trưởng khoa/phòng/ trung tâm 3. Phó khoa/phòng	4. NV biên chế/hợp đồng dài hạn 5. Hợp đồng ngắn hạn 6. Khác (ghi rõ).....
A8.	Phạm vi hoạt động chuyên môn:	1. Khối hành chính 2. Cận lâm sàng 3. Nội 4. Ngoại 5. Sản 6. Nhi	7. Truyền nhiễm 8. Chuyên khoa lẻ (mắt, TMH, RHM...) 9. Các khoa không trực tiếp KCB 10. Dược 11. Dự phòng 12. Khác (ghi rõ) ...
A9.	Anh/Chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc không?	1. Không kiêm nhiệm 2. Kiêm nhiệm 2 công việc 3. Kiêm nhiệm từ 3 công việc trở lên	
A10.	Trung bình Anh/Chị trực mấy lần trong một tháng? ..... lần		

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ BỆNH VIỆN**

Quý đồng nghiệp đánh dấu gạch chéo vào một số từ 1 đến 5, tương ứng với mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt cho từng câu hỏi dưới đây:

① là: Rất không hài lòng hoặc: Rất kém	② là: Không hài lòng hoặc: Kém	③ là: Bình thường hoặc: Trung bình	④ là: Hài lòng hoặc: Tốt	⑤ là: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt
--	--------------------------------------	--	--------------------------------	--

**A. Sự hài lòng về môi trường làm việc**

A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	①	②	③	④	⑤
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	①	②	③	④	⑤
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	①	②	③	④	⑤
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	①	②	③	④	⑤
A5.	Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, rách nát, không bị hạn chế sử dụng.	①	②	③	④	⑤
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...	①	②	③	④	⑤
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	①	②	③	④	⑤
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	①	②	③	④	⑤
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	①	②	③	④	⑤

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

B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	①	②	③	④	⑤
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	①	②	③	④	⑤
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	①	②	③	④	⑤
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	①	②	③	④	⑤
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	①	②	③	④	⑤
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	①	②	③	④	⑤
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	①	②	③	④	⑤
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	①	②	③	④	⑤
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	①	②	③	④	⑤

**C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi**

C1.	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	①	②	③	④	⑤
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	①	②	③	④	⑤
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	①	②	③	④	⑤
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	①	②	③	④	⑤
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	①	②	③	④	⑤
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	①	②	③	④	⑤

C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với công hiến.	
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	① ② ③ ④ ⑤
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	① ② ③ ④ ⑤
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	① ② ③ ④ ⑤

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

D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	① ② ③ ④ ⑤
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	① ② ③ ④ ⑤
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	① ② ③ ④ ⑤
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	① ② ③ ④ ⑤
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	① ② ③ ④ ⑤
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	① ② ③ ④ ⑤
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	① ② ③ ④ ⑤

**E. Sự hài lòng chung về bệnh viện**

E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai.	① ② ③ ④ ⑤
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	① ② ③ ④ ⑤
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	① ② ③ ④ ⑤
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤

G. Anh/Chị có ý kiến hoặc đề xuất nào khác với Bộ Y tế và lãnh đạo bệnh viện?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình cung cấp thông tin của Quý đồng nghiệp!*