

Quận 1, ngày 23 tháng 11 năm 2015

BÁO CÁO

Triển khai thực hiện khảo sát ý kiến của nhân viên y tế tại Bệnh viện Quận 1 trong đợt tự kiểm tra cuối 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, tại bệnh viện;

- Thực hiện Kế hoạch số 61/KH-BV ngày 12 tháng 11 năm của Bệnh viện Quận 1 triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng đối với toàn bộ nhân viên y tế tại Bệnh viện Quận 1 vào đợt tự kiểm tra cuối năm 2015; Bệnh viện báo cáo kết quả như sau:

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.
- Phương pháp khảo sát được thực hiện bằng mẫu phiếu khảo sát ý kiến của người bệnh của Bộ Y tế; bệnh viện tạo điều kiện thuận lợi cho toàn bộ nhân viên y tế tham gia.

I. 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.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

1. Nội dung khảo sát:

Nội dung khảo sát dựa trên các chỉ số 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

d) Nhóm chỉ số khảo sát sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

e) Nhóm chỉ số khảo sát sự hài lòng chung về bệnh viện

Các nội dung khảo sát được lập thành câu hỏi tại mẫu phiếu áp dụng khảo sát đối với nhân viên y tế do Bộ Y tế cung cấp (Mẫu số 2 – BHYT đính kèm).

2. 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 tự khảo sát, tổng hợp phiếu, nhập liệu và báo cáo kết quả khảo sát về Sở Y tế.

- 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

3. Thực hiện khảo sát - Cách thu thập thông tin:

- 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.

- Tổng số lượng phiếu khảo sát dự kiến là 232 phiếu/232 nhân viên. Trong ngày khảo sát có 20 nhân viên vắng mặt do nghỉ hậu sản, đi học, ra trực, nghỉ ốm, nên số phiếu thu thập được là 212 phiếu.

IV. Kết quả khảo sát

- Các khoa phòng đã triển khai thực hiện và hoàn thành đúng tiến độ; Tổng số phiếu khảo sát hoàn thành đầy đủ các nội dung là 212 phiếu.

- Kết quả khảo sát như sau:

1. Thông tin nhân viên:

1.1 Giới tính:

- Tổng số người được khảo sát là 212. Số nhân viên nam là 74 (tỉ lệ 38%)



Hình 1. Tỉ lệ nhân viên nam và nữ

1.2 Tuổi:

Tuổi	Tổng số nhân viên	Tỉ lệ
23-29	44	20,75%
30-39	62	29,25%
40-49	63	29,72%
50-60	43	20,28%

- Tuổi trung bình của nhân viên y tế là: 39 tuổi

1.3 Trình độ chuyên môn:

Trình độ chuyên môn	Số lượng	Tỉ lệ
Bác sĩ	53	25,00%
Dược sĩ	13	6,13%
Điều dưỡng, hộ sinh	76	35,85%
Kỹ thuật viên	22	10,38%
Khác	48	22,64%

Tỉ lệ bác sĩ trên điều dưỡng, hộ sinh là $53/98 (= 1/2)$

Dược sĩ đại học là 6, dược sĩ trung học là 7

1.4 Bằng cấp chuyên môn:

Văn bằng chuyên môn	Số lượng	Tỉ lệ
---------------------	----------	-------

- Lãnh đạo bệnh viện, khoa phòng là 17 người, tỉ lệ 8,01%
- Nhân viên biên chế, hợp đồng dài hạn là 174 nhân viên

1.8 Phạm vi hoạt động chuyên môn:

	Người	Tỉ lệ
Khối hành chính	43	20,28%
Cận lâm sàng	21	9,91%
Nội	28	13,21%
Ngoại	20	9,43%
Sản	17	8,02%
Nhi	2	0,94%
Truyền nhiễm	0	
Chuyên khoa lẻ (mắt, TMH, RHM...)	27	12,74%
Các khoa không trực tiếp KCB	2	0,94%
Dược	24	11,32%
Dự phòng	0	
Khác (ghi rõ) ...	28	13,21%

- Khối hành chính chiếm tỉ lệ 20,8%, khối lâm sàng chiếm 44,34%, cận lâm sàng: 21,23%

1.9 Kiểm nhiệm công việc

	Người	Tỉ lệ
Không kiểm nhiệm	145	68,40%
Kiểm nhiệm 2 công việc	46	21,70%
Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	21	9,91%

- Tỉ lệ kiểm nhiệm 3 việc trở lên là 9,91%, 2 việc là 21,7%, khả năng áp lực công việc sẽ tăng cho những người này

1.10 Trực đêm

	Người	Tỉ lệ
Không trực	94	44,34%
Trực 1 – 3 lần/tháng	45	21,23%
Trực 4 – 8 lần/tháng	51	24,06%
Trực trên 8 lần/tháng	22	10,38%

Trung bình nhân viên trực 4 lần (3,98 lần) trong một tháng (không tính nhân viên không tham gia trực đêm). Trực trên 8 lần tháng có 22 nhân viên chủ yếu phân bố ở các khoa nội trú, cấp cứu.

2. Đánh giá sự hài lòng về bệnh viện:

Nhân viên y tế chọn mức độ từ 1 đến 5, tương ứng với mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém cho đến rất tốt.

Trung cấp	103	48,58%
Cao đẳng	7	3,30%
Đại học	56	26,42%
Cao học, chuyên khoa 1	28	13,21%
Tiến sĩ, chuyên khoa 2	3	1,42%
Khác (Trung học: tài xế, hộ lý, bảo vệ...)	15	7,08%

- Bác sĩ có bằng cao học, chuyên khoa 1 là 25, chuyên khoa 2 là 3 đạt tỉ lệ 52,83% trong tổng số 53 bác sĩ
- Dược sĩ có bằng chuyên khoa 1 là 3 đạt tỉ lệ 50% trong tổng số 6 dược sĩ đại học
- Điều dưỡng đại học là 8, kỹ thuật viên đại học là 4.

1.5 Số năm công tác trong ngành y:

Số năm công tác trong ngành y	<5 năm	5-9	10-15	15-19	20-29	>30
Số NVYT	44	39	41	33	42	13

- Thời gian công tác ngắn nhất trong thời điểm khảo sát này là 2 tháng (2 người), Số năm công tác trong nhanh trung bình là 12,99 năm

1.6 Số năm công tác tại bệnh viện:

Số năm công tác tại bệnh viện	<5 năm	5-9	10-14	15-19	20-29	>30
Số NVYT	60	40	52	25	30	5
Tỉ lệ	28,30%	18,87%	24,53%	11,79%	14,15%	2,36%

- Thời gian công tác ngắn nhất trong thời điểm khảo sát này là 2 tháng (2 người), Số năm công tác tại bệnh viện trung bình là 10,66 năm

1.7 Vị trí công tác hiện tại:

	Người (n=209)	Tỉ lệ
Lãnh đạo bệnh viện	3	1,42%
Trưởng khoa/phòng	13	6,13%
Phó khoa/phòng	1	0,47%
NV biên chế/hợp đồng dài hạn	157	74,06%
Hợp đồng ngắn hạn	33	15,57%
Khác (ghi rõ).....	2	0,94%

- có 3 phiếu điền thiếu mục này

A. Sự hài lòng về môi trường làm việc:

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB/5đ
A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	0	5	55	107	45	3,91
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	0	4	56	107	45	3,91
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	3	6	50	101	52	3,91
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	1	6	46	105	54	3,97
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.	0	0	23	107	82	4,28
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	56	106	47	3,92
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	1	3	37	117	54	4,04
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	0	5	33	111	63	4,09
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	0	4	42	122	44	3,97

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= **4,00/5 điểm**

- Có 75% ($\pm 2,5\%$) nhân viên hài lòng về môi trường làm việc, 2,5% nhân viên chưa hài lòng về các điều kiện môi trường làm việc, 25% ($\pm 2,5\%$) cho rằng bình thường..

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

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB
B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	0	1	39	107	65	4,11
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	2	2	36	113	59	4,06
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	0	2	23	121	66	4,18
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	0	4	21	121	66	4,17
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	0	4	31	110	67	4,13

B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	0	1	24	129	58	4,15
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	0	0	34	126	52	4,08
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	0	1	22	127	62	4,18
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	0	2	27	123	60	4,14

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= **4,14**

- Có 82,5% ($\pm 2,5\%$) nhân viên hài lòng về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp, 2,5% nhân viên chưa hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp, 15% ($\pm 2,5\%$) cho rằng bình thường.

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

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB
C1.	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	0	7	33	111	61	4,07
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	0	4	39	106	63	4,08
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	0	7	34	106	65	4,08
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	0	8	38	111	55	4,00
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	1	7	59	97	48	3,87
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	1	10	56	100	45	3,84
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	0	1	41	130	40	3,99
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	4	6	45	111	46	3,89
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	0	2	28	109	73	4,19
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	0	12	37	107	56	3,98
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	0	2	32	104	74	4,18
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	0	2	30	118	62	4,13

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= **4,03**

- Đa số nhân viên y tế đều hài lòng về tiền lương và phúc lợi của bệnh viện.
- Có 80% nhân viên y tế hài lòng về phân chia thu nhập tăng thêm xứng đáng so với cống hiến, 74% hài lòng cho rằng thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.
- Có 5% nhân viên chưa hài lòng về chế độ phụ cấp nghề và độc hại theo quy định hiện hành.

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

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	0	2	38	117	55	4,06
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	1	0	33	125	53	4,08
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	1	2	43	110	56	4,03
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	1	2	45	108	56	4,02
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	1	6	37	112	56	4,02
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	0	10	29	120	53	4,02
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	1	2	40	120	49	4,01

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= **4,04**

- 80% nhân viên y tế hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến, khoảng 20% cho rằng bình thường.

E. Sự hài lòng chung về bệnh viện

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	0	0	40	114	58	4,08
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	2	2	44	115	49	3,98
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai.	1	3	35	111	62	4,08
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	0	1	33	114	64	4,14
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	0	1	31	113	67	4,16
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	0	2	33	115	62	4,12
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	0	0	29	132	51	4,10

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= **4,09**

- Không ai không tự hào làm việc tại bệnh viện

- Có 81,6% nhân viên y tế tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. 16% cho rằng bình thường, 2% không hài lòng về sự tin tưởng phát triển bệnh viện trong tương lai.

- 85% nhân viên y tế sẽ gắn bó làm việc lâu dài tại bệnh viện.

G. Ý kiến hoặc đề xuất với Bộ Y tế và lãnh đạo bệnh viện:

- Ghi nhận 1 ý kiến đề nghị nâng lương cho ngành y tế

- 1 ý kiến đề nghị đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị thêm để phục vụ người bệnh.

V. **Đánh giá – Nhận xét**

- Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng trong việc phát triển đơn vị, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là chiến lược hàng đầu và lâu dài ở bất cứ đơn vị nào. Để giữ chân được và phát triển nguồn nhân lực thì yếu tố hài lòng của nhân viên đối với đơn vị cũng chiếm vai trò không nhỏ.
- Nhìn chung, qua khảo sát thì tỉ lệ nhân viên không hài lòng chung đối với bệnh viện chiếm tỉ lệ nhỏ (2% - 7%), các ý kiến thấy bình thường (mức 3) chiếm tỉ lệ 20%-25%, có từ 75%-80% nhân viên đều cảm thấy hài lòng chung đối với bệnh viện, 85% hài lòng về việc gắn bó lâu dài với bệnh viện, 14,5% gắn bó với bệnh viện ở mức trung bình (mức 3), chỉ có 1 người (0,5%) là không hài lòng với việc gắn bó lâu dài với bệnh viện. Điểm trung bình cho sự hài lòng chung của nhân viên y tế đối với bệnh viện quận 1 là 4,06 điểm / 5 điểm chuẩn.
- Qua kết quả trên, chúng tôi nhận thấy bệnh viện cần tiếp tục duy trì, phát huy những kết quả đạt được, phấn đấu cải thiện môi trường làm việc ngày một tốt hơn để tăng niềm tin của nhân viên vào bệnh viện, góp phần tạo sự an tâm công tác cho nhân viên, để toàn thể nhân viên toàn tâm, toàn ý chăm lo sức khỏe cho nhân dân ngày càng tốt hơn./

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám đốc Bệnh viện;
- Trường phòng KHTH, TC-HCQT;
- Ban Chấp hành CDCS;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC



BS CK2. Lê Vĩnh Hoàng