

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên Y tế năm 2021

Thực hiện theo nội dung Bộ Tiêu chí đánh giá Chất lượng bệnh viện Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế;

Thực hiện kế hoạch số 266/KH-YTCL ngày 19/02/2021 của Trung tâm Y tế Cam Lâm về “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế”;

Thực hiện kế hoạch số 108/KH-YTCL ngày 19/01/2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm về việc Tự Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021;

Trung tâm Y tế Cam Lâm báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên Y tế năm 2021, như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Thời gian khảo sát: từ 19 – 26/01/2022
2. Địa điểm khảo sát: 04 phòng chức năng và các Khoa tại Bệnh viện
3. Số lượng khảo sát:
 - Đối tượng : Viên chức, người lao động hiện đang công tác Khoa/Phòng.
 - Đối tượng loại trừ : Viên chức, người lao động đang đi học hoặc nghỉ thai sản.
 - Cỡ mẫu : 120 phiếu

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Điểm trung bình chung: (đính kèm phụ lục I)

Tên tiêu chí	Điểm trung bình chung
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc	3,73
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	3,76
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,54
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	3,68
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	3,68
Tổng điểm trung bình	3,68

2. Tỷ lệ hài lòng trung bình chung: (đính kèm phụ lục II)

Tên tiêu chí	Tỷ lệ
Sự hài lòng về môi trường làm việc	68,9%
Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	70,3%
Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	56,5%
Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	64,9%
Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	62,8%
Tỷ lệ hài lòng chung	76,9%

III. Ý KIẾN – ĐỀ XUẤT

STT	Nội dung
01	- Chú trọng trong công tác đào tạo cán bộ (TTYT). - Điều chỉnh khung lương đối với cán bộ Y tế (Ngành Y tế)
02	- Làm sao cho Bệnh viện ngày càng phát triển. - Mức lương còn thấp so với cuộc sống hôm nay.
03	- Đề nghị tổ chức tăng thêm dịch vụ ngoài BHYT chủ động tuyên truyền quảng cáo về bệnh viện, đặc biệt các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. - Có chế độ đãi ngộ, thưởng cho các NVYT làm việc ở môi trường vất vả và tốc độ làm việc cao.
04	Tăng thêm thu nhập
05	Lãnh đạo bệnh viện tốt lắng nghe ý kiến của nhân viên tôi cảm thấy hài lòng.
06	Tăng thêm thu nhập để cải thiện cuộc sống.
07	Quan tâm, động viên nhân viên Y tế nhiều hơn, nhất là trong tình hình dịch phức tạp như hiện nay.
08	Phụ cấp độc hại và tiền trực cần xem lại vì giá cả thị trường khác so với thực tế tiền phụ cấp.
09	- Dẫu biết, thu nhập tăng thêm có hay không phụ thuộc vào nguồn thu sự nghiệp của đơn vị, nhưng kính mong lãnh đạo quan tâm hơn chế độ và thu nhập của nhân viên để khuyến khích nhân viên làm việc tích cực. - Để tăng nguồn thu sự nghiệp của đơn vị tôi xin có một số đề xuất như sau: 1. Trung tâm cần xác định đâu là điểm mạnh hoặc lợi thế (về trang thiết bị, về con người) để phát triển kỹ thuật, dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Trung tâm. Những điểm mạnh này sẽ là tiên phong trong việc mang lại nguồn thu chính cho đơn vị. (Ví dụ: lấy dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản trước, trong và sau thời gian sinh sản làm trọng tâm phát triển dịch vụ; hoặc mở rộng thêm danh mục kỹ thuật ngoại khoa; nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng phương pháp Đông Y; ...) 2. Xây dựng đề án phát triển cho những cái được ban lãnh đạo xác định làm

điểm mạnh của Trung tâm trong ngắn hạn (01 năm), dài hạn (03 hoặc 05 năm). Sắp xếp nhân lực và tập trung đầu tư để phát triển những điểm mạnh hoặc đầu tư để trở thành điểm mạnh của Trung tâm. Cụ thể như đầu tư trang thiết bị, nâng cao trình độ chuyên môn (trong ngắn hạn và dài hạn) cho nhân lực y tế phục vụ cho đề án phát triển. Tránh đầu tư dàn trải nhiều thiết bị nhưng không mang lại hiệu quả về nguồn thu cho đơn vị.

3. Thay vì đầu tư kinh phí mỗi năm để phục vụ cho công tác kiểm tra bệnh viện, thì chuyển qua đầu tư cho con người, trang thiết bị để phát triển đề án. Nên chăng, chỉ cần duy trì ở điểm 3.0 - 3.1 và không có tiêu chí đánh giá mức 1.

4. Để “khách hàng” chọn và đến với mình đã khó, để “khách hàng” tin tưởng và quay lại những lần sau càng khó hơn. Vì vậy, ngoài việc tăng cường thường xuyên quảng bá hình ảnh thì còn phải xây dựng lại chất lượng dịch vụ, con người.

- Ngoài ra, có thể thành lập hòm thư góp ý (online - có thể dùng Google Drive) sử dụng trong nội bộ của Trung tâm để nhân viên có thể đóng góp ý kiến, sáng kiến góp phần giúp Lãnh đạo phát triển Trung tâm Y tế tốt hơn.

Trên đây là một số ý kiến và đề xuất của cá nhân xin gửi đến Ban Lãnh đạo Trung tâm.

Nhân dịp năm mới kính chúc Ban lãnh đạo, anh chị em đồng nghiệp sức khỏe dồi dào, An khang thịnh vượng và kính chúc Trung tâm Y tế Cam Lâm phát triển bền vững và tốt hơn nữa.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng nhân viên Y tế năm 2021./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (VBĐT);
- Các bộ phận thuộc TTYT (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Đức Trí

Phụ lục I
ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG

(đính kèm báo cáo số /BC-YTCL ngày tháng 01 năm 2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm)

1. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
A1	1	3	24	65	15	3,83
A2	1	6	24	68	9	3,72
A3	1	8	18	66	15	3,80
A4	1	3	28	64	12	3,77
A5	1	4	22	64	17	3,85
A6	1	5	33	57	12	3,69
A7	2	8	31	56	11	3,61
A8	2	10	31	52	13	3,59
A9	1	4	29	64	10	3,72
Cộng	1,22	5,67	26,67	61,78	12,67	3,73

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

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
B1	2	4	36	56	10	3,63
B2	2	4	30	61	11	3,69
B3	1	6	30	61	10	3,68
B4	2	9	26	62	9	3,62
B5	2	7	31	57	11	3,63
B6	1	3	18	71	15	3,89
B7	1	3	26	62	16	3,82
B8	1	2	20	67	18	3,92
B9	1	2	19	68	18	3,93
Cộng	1,44	4,44	26,22	62,78	13,11	3,76

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

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
C1	0	5	28	64	11	3,75
C2	0	5	30	62	11	3,73
C3	0	9	30	56	13	3,68
C4	0	7	37	54	10	3,62
C5	1	6	43	48	10	3,56
C6	1	9	38	51	9	3,54
C7	2	22	36	41	7	3,27
C8	1	20	39	42	6	3,30
C9	0	3	26	66	13	3,82
C10	3	15	40	42	8	3,34
C11	2	7	44	47	8	3,48
C12	3	13	39	45	8	3,39
Cộng	1,08	10,08	35,83	51,50	9,50	3,54

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

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
D1	0	4	33	63	8	3,69
D2	0	6	28	63	11	3,73
D3	2	6	32	58	10	3,63
D4	2	7	34	54	11	3,60
D5	0	6	27	66	9	3,72
D6	0	6	29	63	10	3,71
D7	0	7	36	54	11	3,64
Cộng	0,57	6,00	31,29	60,14	10,00	3,68

5. Sự hài lòng chung về bệnh viện

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
E1	0	9	34	55	10	3,61
E2	0	5	37	55	11	3,67
E3	1	8	34	54	11	3,61
E4	1	4	37	51	15	3,69
E5	0	7	35	49	17	3,70
E6	0	7	33	55	13	3,69
E7	0	2	27	68	11	3,81
Cộng	0,29	6,00	33,86	55,29	12,57	3,68

Phụ lục II
TỶ LỆ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG

(đính kèm báo cáo số /BC-YTCL ngày tháng 01 năm 2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm)

1. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tỷ lệ hài lòng
A1	0,9%	2,8%	22,2%	60,2%	13,9%	74,1%
A2	0,9%	5,6%	22,2%	63,0%	8,3%	71,3%
A3	0,9%	7,4%	16,7%	61,1%	13,9%	75,0%
A4	0,9%	2,8%	25,9%	59,3%	11,1%	70,4%
A5	0,9%	3,7%	20,4%	59,3%	15,7%	75,0%
A6	0,9%	4,6%	30,6%	52,8%	11,1%	63,9%
A7	1,9%	7,4%	28,7%	51,9%	10,2%	62,0%
A8	1,9%	9,3%	28,7%	48,1%	12,0%	60,2%
A9	0,9%	3,7%	26,9%	59,3%	9,3%	68,5%
Cộng	1,1%	5,2%	24,7%	57,2%	11,7%	68,9%

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

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tỷ lệ hài lòng
B1	1,9%	3,7%	33,3%	51,9%	9,3%	61,1%
B2	1,9%	3,7%	27,8%	56,5%	10,2%	66,7%
B3	0,9%	5,6%	27,8%	56,5%	9,3%	65,7%
B4	1,9%	8,3%	24,1%	57,4%	8,3%	65,7%
B5	1,9%	6,5%	28,7%	52,8%	10,2%	63,0%
B6	0,9%	2,8%	16,7%	65,7%	13,9%	79,6%
B7	0,9%	2,8%	24,1%	57,4%	14,8%	72,2%
B8	0,9%	1,9%	18,5%	62,0%	16,7%	78,7%
B9	0,9%	1,9%	17,6%	63,0%	16,7%	79,6%
Cộng	1,3%	4,1%	24,3%	58,1%	12,1%	70,3%

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

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tỷ lệ hài lòng
C1	0,0%	4,6%	25,9%	59,3%	10,2%	69,4%
C2	0,0%	4,6%	27,8%	57,4%	10,2%	67,6%
C3	0,0%	8,3%	27,8%	51,9%	12,0%	63,9%
C4	0,0%	6,5%	34,3%	50,0%	9,3%	59,3%
C5	0,9%	5,6%	39,8%	44,4%	9,3%	53,7%
C6	0,9%	8,3%	35,2%	47,2%	8,3%	55,6%
C7	1,9%	20,4%	33,3%	38,0%	6,5%	44,4%
C8	0,9%	18,5%	36,1%	38,9%	5,6%	44,4%
C9	0,0%	2,8%	24,1%	61,1%	12,0%	73,1%
C10	2,8%	13,9%	37,0%	38,9%	7,4%	46,3%
C11	1,9%	6,5%	40,7%	43,5%	7,4%	50,9%
C12	2,8%	12,0%	36,1%	41,7%	7,4%	49,1%
Cộng	1,0%	9,3%	33,2%	47,7%	8,8%	56,5%

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

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tỷ lệ hài lòng
D1	0,0%	3,7%	30,6%	58,3%	7,4%	65,7%
D2	0,0%	5,6%	25,9%	58,3%	10,2%	68,5%
D3	1,9%	5,6%	29,6%	53,7%	9,3%	63,0%
D4	1,9%	6,5%	31,5%	50,0%	10,2%	60,2%
D5	0,0%	5,6%	25,0%	61,1%	8,3%	69,4%
D6	0,0%	5,6%	26,9%	58,3%	9,3%	67,6%
D7	0,0%	6,5%	33,3%	50,0%	10,2%	60,2%
Cộng	0,5%	5,6%	29,0%	55,7%	9,3%	64,9%

5. Sự hài lòng chung về bệnh viện

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tỷ lệ hài lòng
E1	0,0%	8,3%	31,5%	50,9%	9,3%	60,2%
E2	0,0%	4,6%	34,3%	50,9%	10,2%	61,1%
E3	0,9%	7,4%	31,5%	50,0%	10,2%	60,2%
E4	0,9%	3,7%	34,3%	47,2%	13,9%	61,1%
E5	0,0%	6,5%	32,4%	45,4%	15,7%	61,1%
E6	0,0%	6,5%	30,6%	50,9%	12,0%	63,0%
E7	0,0%	1,9%	25,0%	63,0%	10,2%	73,1%
Cộng	0,3%	5,6%	31,3%	51,2%	11,6%	62,8%