

Đà Nẵng, ngày 21 tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2022

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<35	64	52%
35-50	47	39%
>50	11	9%
Giới		
Nam	31	25%
Nữ	91	75%
Chuyên môn		
Bác sĩ	27	22%
Dược sĩ	10	8%
Điều dưỡng, hộ sinh	46	38%
Kế toán	9	7%
Kỹ thuật viên	14	11%
Khác (Hộ lý, bảo vệ, v.v.v)	16	13%



2. Sự hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện

2.1. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Bảng 1: Sự hài lòng về môi trường làm việc

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát	122	4,39
Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	122	4,23
Có bố trí phòng trực cho NVYT	122	4,47
Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	122	4,42
Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng	122	4,48
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...	122	4,24
Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	122	4,39
Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	122	4,40
Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	122	4,20
Trung bình		4,36

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

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

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	122	4,49
Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	122	4,50
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các	122	4,41

NVYT		
Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	122	4,43
Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc	122	4,42
Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	122	4,44
Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	122	4,46
Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	122	4,50
Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	122	4,46
Trung bình		4,46

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

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

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai	122	4,39
Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	122	4,37
Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	122	4,36
Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	122	4,30
Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	122	4,24
Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	122	4,23
Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến	122	4,30
Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực	122	4,30
Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ	122	4,51

Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	122	4,50
Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	122	4,39
Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	122	4,44
Trung bình		4,36

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

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

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Khối lượng công việc được giao phù hợp.	122	4,35
Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	122	4,36
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	122	4,39
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	122	4,39
Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	122	4,42
Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	122	4,44
Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	122	4,38
Trung bình		4,39

2.5. Sự hài lòng chung về bệnh viện

Bảng 5: Sự hài lòng chung về bệnh viện

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	122	4,48
Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	122	4,35
Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai.	122	4,43
Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	122	4,48
Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	122	4,49
Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	122	4,48

Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	122	4,42
Trung bình		4,45

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng nhân viên y tế (HLNVYT)

Bảng 6: Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNVYT

Nhóm		Số lượng		
Phân độ hài lòng	Rất hài lòng ($\geq 4,40$)	65		
	Chấp nhận được ($<4,40$)	57		
Điểm hài lòng chung	4,40			
		Rất hài lòng	Chấp nhận được	P
Giới tính	Nam	18	13	p = 0,758
	Nữ	47	44	
Thời gian công tác tại bệnh viện	<15 năm	47	46	p = 0,096
	≥ 15 năm	18	11	
Chuyên môn	Bác sĩ, dược sĩ	14	26	p = 0,068
	Điều dưỡng	25	18	
	Các chuyên môn khác	26	13	

Trong tổng số 44 tiêu mục và 5 yếu tố:

- Tiêu mục có số điểm HLNVYT cao nhất là “Sự hài lòng chung về bệnh viện” (4,45), yếu tố có số điểm HLNVYT cao nhất là “Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ” (4,51).

- Tiêu mục có số điểm HLNVYT thấp nhất rơi vào 2 tiêu mục, đó là “Sự hài lòng về môi trường làm việc” (4,36) và “Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi” (4,36), yếu tố có số điểm HLNVYT thấp nhất là “Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị” (4,20).

Có 11% nhân viên y tế có số điểm hài lòng dưới 4; 35% nhân viên y tế có số điểm hài lòng dưới mức điểm hài lòng chung (4,40).

Nhân viên y tế nam và nữ không có sự khác biệt về chỉ số HLNVYT với $p > 0,05$.

Nhân viên y tế có thời gian công tác tại bệnh viện < 15 năm và ≥ 15 năm không có sự khác biệt về chỉ số HLNVTY với $p > 0,05$.

Nhân viên y tế với các chuyên môn khác nhau không có sự khác biệt về chỉ số HLNVTY với $P > 0,05$

- Mức độ hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện thấp hơn với năm 2021 (4,49), HLNVTY chung đạt 4,40/5.

3. Các góp ý của nhân viên y tế

- Nâng bậc lương cho nhân viên y tế

IV. KẾT LUẬN

Một môi trường làm việc tốt là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển của cán bộ viên chức người lao động (CBVCNLD) cũng như quyết định đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của bệnh viện. Xác định ý nghĩa và tầm quan trọng của việc xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tích cực, thời gian qua, đơn vị xem đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng rất cần được quan tâm. Với sự nỗ lực của toàn thể CBVCNLD trong việc phấn đấu cải thiện, xây dựng một môi trường làm việc trong sạch, lành mạnh, chất lượng môi trường làm việc của đơn vị đã có những thay đổi theo hướng tích cực. Cụ thể, cuộc khảo sát về sự hài lòng của nhân viên y tế trên đây, tất cả 122 phiếu khảo sát đều nhận được sự hài lòng cao của nhân viên y tế bệnh viện với số phương án có người lựa chọn là RẤT HÀI LÒNG và HÀI LÒNG đạt tỷ lệ rất cao, chiếm 94,1% tổng số các nội dung được khảo sát. Trong khi đó, số phương án được người lựa chọn là RẤT KHÔNG HÀI LÒNG và KHÔNG HÀI LÒNG chỉ là 0,2% trên tổng số phương án, không có nhân viên y tế nào lựa chọn phương án RẤT KHÔNG HÀI LÒNG ở tất cả các nội dung.

Trong năm vừa qua, bệnh viện đã có rất nhiều nỗ lực trong việc nhanh chóng cải thiện, nâng cao chất lượng môi trường làm việc cho nhân viên. Cụ thể, đã bảo đảm điều kiện về cơ sở vật chất cơ bản cho nhân viên làm việc như phòng làm việc, bàn, ghế, điện thoại, máy vi tính... và các văn phòng phẩm khác phục vụ cho việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Đồng thời, để phát huy năng lực của CBVCNLD, tạo động lực, khích lệ sự sáng tạo, hết lòng vì công việc, thực hiện nghiêm chỉnh

các chế độ, chính sách theo đúng quan điểm của Đảng, chính sách của Nhà nước và pháp luật về tiền lương, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng, đề bạt, bổ nhiệm cán bộ. Đơn vị cũng chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, viên chức về chuyên môn, nhiệm vụ, tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng và khám sức khỏe định kỳ cho CBVCNL.

Về mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên, qua các nội dung của phiếu khảo sát có thể thấy, đội ngũ nhân viên bệnh viện đánh giá cao về khả năng, sự hòa đồng, gần bó, sâu sát của đội ngũ lãnh đạo. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.

Đánh giá chung, ở tất cả các tiểu mục: *“Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện; mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện, tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện; trong tương lai, sẽ gần bó làm việc tại khoa, phòng và bệnh viện lâu dài”* cũng đều có sự hài lòng cao. Cụ thể có 90% các phương án đều chọn RẤT HÀI LÒNG khi trả lời các nội dung trên.

Có một phiếu khảo sát đưa ra góp ý: *“Nâng bậc lương cho nhân viên y tế”*. Xét theo thực tế, cũng có không ít nhân viên ngành y trên cả nước trăn trở về chế độ chính sách và tiền lương. Đây cũng đang là vấn đề nhức nhối của toàn ngành y nói chung và bệnh viện nói riêng. Bên cạnh việc thực hiện theo nghị định của Chính phủ quy định về chế độ phụ cấp ưu đãi nghề đối với công chức, viên chức công tác tại cơ sở y tế công lập, đơn vị cũng đề ra kế hoạch chi tiêu vừa để đảm bảo tiền lương hàng tháng và vừa nâng phụ cấp hàng quý cho nhân viên.

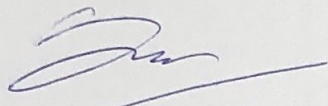
Qua khảo sát trên, bệnh viện sẽ tiếp tục duy trì và phát huy những thành quả đạt được, đồng thời cải thiện môi trường làm việc cho NVYT một số giải pháp như sau:

- Có phương hướng cải tạo, sắp xếp công việc cho nhân viên phù hợp, tăng thu nhập xứng đáng với công người lao động trong tình hình thực tế.
- Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc: Có biện pháp cường chế, bảo vệ NVYT khi người nhà và bệnh nhân không hiểu rõ vấn đề chuyên môn đòi hỏi nhân viên y tế quá mức, có hành vi thái độ không tôn trọng NVYT.

- Cải thiện môi trường làm việc tại bệnh viện, cơ sở vật chất và điều kiện làm việc: Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc,... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.

- Cung cấp các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay, dung dịch sát khuẩn...) đầy đủ và phù hợp tại vị trí làm việc, không bị cũ, không bị hạn chế sử dụng.

Người báo cáo



Trần Vũ Long



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Võ Doãn Tuấn

