

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế Bệnh viện quận Tân Bình năm 2019 - Các vấn đề không hài lòng và đề xuất

#### I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2019

##### 1. Sự hài lòng về môi trường làm việc:

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)		
	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
Phòng làm việc	7 (3.06)	93 (40.61)	129 (56.33)
Trang thiết bị văn phòng	5 (2.18)	93 (40.61)	131 (57.21)
Phòng trực của nhân viên y tế	7 (3.06)	93 (40.61)	129 (56.33)
Thời gian trực và làm việc ngoài giờ	1 (0.44)	62 (27.07)	166 (72.49)
Bảo hộ lao động	0	50 (21.83)	179 (78.17)
Môi trường học tập	5 (2.18)	82 (35.81)	142 (62.01)
Môi trường làm việc	2 (0.28)	68 (29.69)	159 (69.43)
An ninh trật tự	2 (0.28)	58 (25.33)	169 (73.8)
Thái độ của bệnh nhân và thân nhân	3 (1.31)	85 (37.12)	141 (61.57)

**Nhận xét:** Tỷ lệ không hài lòng về phòng làm việc và phòng trực của nhân viên y tế cao nhất với 3.06% (giảm hơn năm 2018 14.9%). Tỷ lệ nhân viên hài lòng cao nhất với nội dung được trang bị thiết bị bảo hộ lao động với tỷ lệ 78.17% (tăng 5,1% so với năm 2018).

##### 2. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp:

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)		
	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
Năng lực của lãnh đạo	1 (0.44)	40 (17.47)	188 (82.1)
Sự phân công của lãnh đạo	0	39 (17.03)	190 (82.97)
Sự quan tâm, tôn trọng, đối xử của lãnh đạo	1 (0.44)	42 (18.34)	186 (81.22)
Lãnh đạo lắng nghe, tiếp thu ý kiến của nhân viên	0	40 (17.47)	189 (82.53)

Sự động viên khích lệ của lãnh đạo	0	40 (17.47)	189 (82.53)
Sự hợp tác trong công việc của đồng nghiệp	1 (0.44)	37 (16.16)	<b>191 (83.41)</b>
Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	1 (0.44)	42 (18.34)	186 (81.22)
Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	1 (0.44)	39 (17.03)	189 (82.53)
Đồng nghiệp giúp đỡ nhau trong cuộc sống	2 (0.87)	36 (15.72)	<b>191 (83.41)</b>

**Nhận xét:** Tỷ lệ không hài lòng về lãnh đạo và đồng nghiệp thấp. Nhân viên y tế hài lòng cao nhất với nội dung sự hợp tác của đồng nghiệp và đồng nghiệp giúp đỡ nhau trong cuộc sống với tỷ lệ 83.41%.

### 3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương:

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)		
	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
Quy định, quy chế của bệnh viện	1 (0.44)	57 (24.89)	171 (74.67)
Môi trường làm việc tại bệnh viện	0	51 (22.27)	178 (77.73)
Quy chế chi tiêu nội bộ	2 (0.87)	62 (27.07)	165 (72.05)
Việc phân phối quỹ phúc lợi	<b>5 (2.18)</b>	60 (26.20)	164 (71.62)
Mức lương đang nhận	1 (0.44)	80 (34.93)	148 (64.63)
Chế độ phụ cấp	4 (1.75)	76 (33.19)	149 (65.07)
Thưởng và thu nhập tăng thêm	<b>5 (2.18)</b>	76 (33.19)	148 (64.63)
Cách phân chia thu nhập tăng thêm	4 (1.75)	65 (28.38)	160 (69.87)
BHXH, BHYT	0	41 (17.90)	<b>188 (82.10)</b>
Chế độ tham quan, nghỉ dưỡng	1 (0.44)	66 (28.82)	162 (70.74)
Phong trào thể thao, văn nghệ	1 (0.44)	70 (30.57)	158 (69)
Hoạt động công đoàn	2 (0.87)	76 (33.19)	151 (65.94)

**Nhận xét:** Tỷ lệ không hài lòng cao nhất ở nội dung phân phối quỹ phúc lợi và cách phân chia thu nhập tăng thêm với 2.18% (giảm 3.87% so với năm 2018). Nội dung có tỷ lệ hài lòng cao nhất là về các chế độ BHXH, BHYT cho nhân viên với 82.10%.

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

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)		
	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
Khối lượng công việc được giao	<b>3 (1.31)</b>	61 (26.64)	165 (72.05)

Công việc chuyên môn	0	53 (23.14)	<b>176 (76.86)</b>
Việc nâng cao trình độ chuyên môn	1 (0.44)	66 (28.82)	162 (70.74)
Việc học tiếp các bậc cao hơn	<b>3 (1.31)</b>	67 (29.26)	159 (69.43)
Công khai tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	0	57 (24.89)	172 (75.11)
Việc bổ nhiệm lãnh đạo	2 (0.87)	59 (25.76)	168 (73.36)
Cơ hội thăng tiến	<b>3 (1.31)</b>	62 (27.07)	164 (71.62)

**Nhận xét:** Tỷ lệ không hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến thấp và giảm so với năm 2018. Sự hài lòng về công việc chuyên môn có tỷ lệ cao nhất với 76.86%.

### 5. Sự hài lòng chung về bệnh viện:

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)		
	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
Cảm thấy tự hào về bệnh viện	1 (0.44)	47 (20.52)	181 (79.04)
Đạt được thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	<b>3 (1.31)</b>	55 (24.02)	171 (74.67)
Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện	<b>3 (1.31)</b>	47 (20.52)	179 (78.17)
Sẽ làm việc tại khoa, phòng lâu dài	2 (0.87)	34 (14.85)	193 (84.28)
Sẽ làm việc tại BV lâu dài	2 (0.87)	34 (14.85)	193 (84.28)
Sự hài lòng về lãnh đạo bệnh viện	0	40 (17.47)	189 (82.53)
Tự đánh giá mức độ hoàn thành công việc	0	30 (13.10)	<b>199 (86.90)</b>

**Nhận xét:** Tỷ lệ nhân viên không hài lòng về bệnh viện nhìn chung thấp và giảm so với năm 2018. Trong đó 1.31% nhân viên không đạt được thành công khi làm việc tại bệnh viện và chưa tin vào sự phát triển của bệnh viện. Tỷ lệ nhân viên đánh giá mức độ hoàn thành công việc đạt cao nhất với 86.9%.

## II. PHÂN TÍCH - ĐÁNH GIÁ

- Năm 2019 tỷ lệ không hài lòng của nhân viên y tế giảm đáng kể ở tất cả các nội dung được khảo sát. Trong đó sự không hài lòng về lãnh đạo bệnh viện và đồng nghiệp có tỷ lệ không hài lòng thấp nhất, sự hài lòng chung của nhân viên y tế với bệnh viện có tỷ lệ cao nhất.

- So với năm 2018, nội dung khảo sát về môi trường làm việc cụ thể là tỷ lệ không hài lòng phòng làm việc và trang thiết bị văn phòng giảm mạnh đây là kết quả của việc thành lập tổ mua sắm bệnh viện chuyên về mua sắm trang thiết bị văn phòng, giảm thời các thủ tục, quy trình đấu thầu.

- về nội dung quy chế nội bộ và tiền lương, phúc lợi có nhân viên vẫn còn không hài lòng về cách phân chia thu nhập tăng thêm, mặc dù tỷ lệ này đã giảm so với năm 2018, tuy nhiên vẫn có sự chênh lệch thu nhập giữa nhân viên trong biên chế và nhân viên hợp đồng theo Nghị quyết 03 năm 2018.

- Đối với khảo sát công việc, học tập và cơ hội thăng tiến, tỷ lệ các nội dung không hài lòng giảm do Bệnh viện đã sắp xếp cán bộ, phân chia công việc phù hợp với chuyên môn và được bồi dưỡng, hỗ trợ kinh phí nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Tuy nhiên việc nhân viên không hài lòng về cơ hội phát triển, thăng tiến trong năm vẫn còn.

- Tỷ lệ nhân viên hài lòng chung về bệnh viện cao hơn so với năm 2018, trong đó các nội dung sẽ làm việc lâu dài tại khoa, phòng hiện tại và tại bệnh viện cao. Mức độ hoàn thành công việc của cá nhân nhân viên y tế có tỷ lệ cao nhất cho thấy bệnh viện đã khắc phục được đa số các hạn chế trước đây cũng như hỗ trợ tốt các điều kiện để nhân viên y tế hoàn thành công việc được giao.

### III. ĐỀ XUẤT PHƯƠNG ÁN CẢI THIỆN

STT	Vấn đề chưa hài lòng	Đề xuất	Ghi chú
01	Cơ sở vật chất Bệnh viện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục theo dõi, đề nghị các cơ quan có thẩm quyền đẩy nhanh tiến độ xây mới bệnh viện;</li> <li>- Tiếp tục giải thích rõ cho nhân viên hiểu và thông cảm với Bệnh viện về các khó khăn gặp phải trong quá trình xây mới.</li> </ul>	Nhân viên có góp ý về việc xây mới Bệnh viện
02	Phòng làm việc và bố trí phòng trực cho NVYT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục triển khai việc mua sắm trang thiết bị văn phòng; trang thiết bị y tế năm 2020 dưới sự hỗ trợ của tổ mua sắm</li> <li>- Có kế hoạch vận động CBVC tự sắp xếp nơi làm việc khoa học; quan tâm việc lắp đặt thêm đèn, quạt và các tiện ích khác trong phòng làm việc, phòng trực cho NVYT; bảo trì, sửa chữa máy lạnh kịp thời.</li> <li>- Tiến hành sửa chữa nhỏ theo nhu cầu.</li> <li>- Có biện pháp chống dột, gia cố trong mùa mưa.</li> </ul>	Nhân viên có góp ý về việc trang bị thêm trang thiết bị chuyên môn, văn phòng.
03	Sự lắng nghe, tiếp thu ý kiến nhân viên của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục tổ chức đối thoại trong họp cơ quan quý, tiếp nhận ý kiến của NVYT về các vấn đề bức xúc, thắc mắc, kiến nghị.</li> <li>- Đa dạng các hình thức tiếp nhận ý kiến của lãnh đạo bệnh viện thông qua đối</li> </ul>	

		thoại trực tiếp, tiếp xúc với đại diện công đoàn, khảo sát ý kiến...	
04	Chế độ tiền lương, phụ cấp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục thực hiện công khai thu nhập và phổ biến nội dung các thông tư, nghị định liên quan trong việc quy định chế độ phụ cấp.</li> <li>- Đóng góp ý kiến về cách phân chia thu nhập tăng thêm trong Nghị quyết 03 nhất là đối với cơ quan y tế tự chủ và trong nội bộ giữa nhân viên biên chế và hợp đồng.</li> </ul>	
05	Chế độ tham quan, nghỉ dưỡng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công đoàn bệnh viện cần xây dựng các kế hoạch nghỉ dưỡng, lựa chọn dịch vụ, loại hình nghỉ dưỡng mới, có tính sáng tạo.</li> <li>- Mặt khác lồng ghép các hoạt động vui chơi trong kỳ nghỉ bằng nhiều hình thức khác nhau.</li> </ul>	Nhân viên có ý kiến góp ý nâng cao chất lượng dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng
06	Khối lượng công việc được giao	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục tổ chức đối thoại trong họp cơ quan quý để có sự chia sẻ và thông cảm giữa nhân viên và bệnh viện về những khó khăn hiện tại.</li> <li>- Tuyển thêm cho các khoa thiếu nhân sự, giảm áp lực công việc.</li> </ul>	
07	Việc nâng cao trình độ chuyên môn	- Tạo điều kiện cho các CBVC tham gia học tập các lớp đào tạo liên tục phù hợp với chức danh và số năm công tác.	

**NGƯỜI LẬP BÁO CÁO**



**Tô Phương Trang**



**Bs. CKII Võ Văn Hùng**

