

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2023

Kính gửi: Sở y tế Thái Bình.
Phòng Nghiệp vụ Y.
Bệnh viện phổi Thái Bình

Thực hiện công văn số 143/SYT-NVYT ngày 23 tháng 3 năm 2016 của Sở y tế Thái Bình về việc thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, Bệnh viện Bệnh phổi Thái Bình báo cáo Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2023 như sau:

1. ĐIỂM HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023

1.1. Điểm hài lòng trung bình chung của NVYT 6 tháng đầu năm 2023 (n=79)

Bảng 1: Điểm hài lòng trung bình chung của NVYT 6 tháng đầu năm 2023

Nội dung		ĐTB Hài lòng
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc		
A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	4,32
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	4,25
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	4,34
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	4,38
A5.	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.	4,39
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...	4,34
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	4,41
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	4,39
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	4,30
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.	4,33
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	4,35
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	4,33
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	4,32
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	4,35
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	4,43
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	4,39
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	4,34
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	4,37
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi		

Nội dung		ĐTB Hài lòng
C1.	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	4,27
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	4,32
C3.	Quy chế chỉ tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	4,25
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	4,32
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	4,32
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	4,32
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	4,25
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	4,32
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	4,37
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	4,27
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	4,24
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	4,30
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến		
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	4,34
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	4,32
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	4,42
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	4,38
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	4,34
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	4,33
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	4,28
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện		
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	4,34
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	4,24
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai.	4,31
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	4,29
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	4,31
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	4,32
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	4,26
Trung bình chung		4,33

Nhận xét:

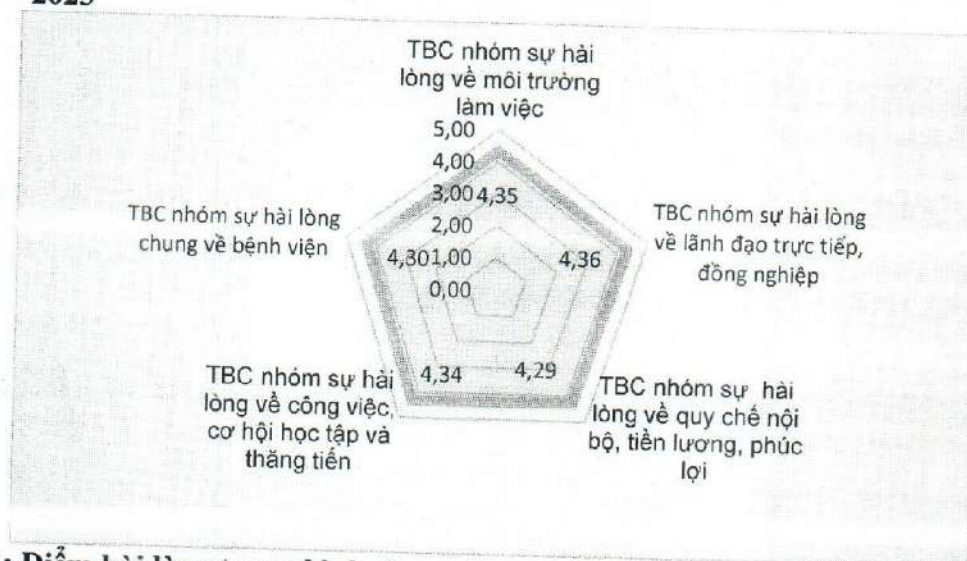
Điểm hài lòng trung bình chung toàn viện 6 tháng đầu năm 2023 đạt 4,33 điểm cao hơn so với cùng kỳ năm 2022 là 4,27 điểm thấp so với năm 2021 là 4,39 điểm năm 2019 và năm 2020 là 4,4 điểm.

Các tiêu chí đa phần có điểm hài lòng trung bình chung >4 điểm trong đó:

Tiêu chí có điểm cao nhất 6 tháng đầu năm 2023 là tiêu chí đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung đạt 4,43 điểm

Tiêu chí có điểm thấp nhất 6 tháng đầu năm 2023 là tiêu chí có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực và tiêu chí đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện đạt 4,24 điểm.

1.2. Điểm hài lòng trung bình chung theo nhóm tiêu chí của NVYT 6 tháng đầu năm 2023



Biểu 1: Điểm hài lòng trung bình chung theo nhóm tiêu chí của NVYT 6 tháng đầu năm 2023

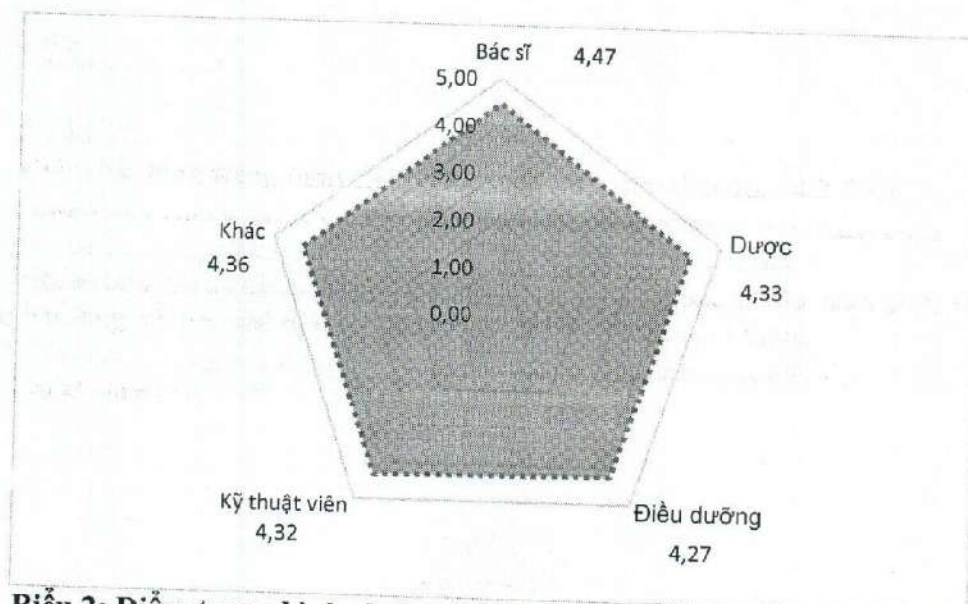
Nhận xét:

Điểm hài lòng trung bình chung các nhóm tiêu chí đều đạt >4,2 điểm.

Nhóm tiêu chí có điểm trung bình chung cao nhất 6 tháng đầu năm 2023 là nhóm trung bình nhóm sự hài lòng chung về môi trường làm việc đạt 4,35 điểm.

Nhóm tiêu chí có điểm trung bình chung thấp nhất 6 tháng đầu năm 2023 là nhóm trung bình sự hài lòng về quy chế nội bộ tiền lương, phúc lợi đạt 4,29 điểm.

1.3. Điểm hài lòng trung bình chung theo chuyên môn của NVYT 6 tháng đầu năm 2023 (n=79)



Biểu 2: Điểm trung bình chung theo trình độ chuyên môn của NVYT 6 tháng đầu năm 2023

Nhận xét:

Điểm hài lòng trung bình chung các nhóm theo trình độ chuyên môn đều đạt >4,2 điểm.

Nhóm có điểm hài lòng trung bình chung cao nhất là nhóm bác sĩ đạt 4,47 điểm.

Nhóm có điểm hài lòng trung bình chung thấp nhất là nhóm điều dưỡng đạt 4,27 điểm.

2. TỶ LỆ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023(n=79)

2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT 6 tháng đầu năm 2023

Bảng 2: Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT 6 tháng đầu năm 2023

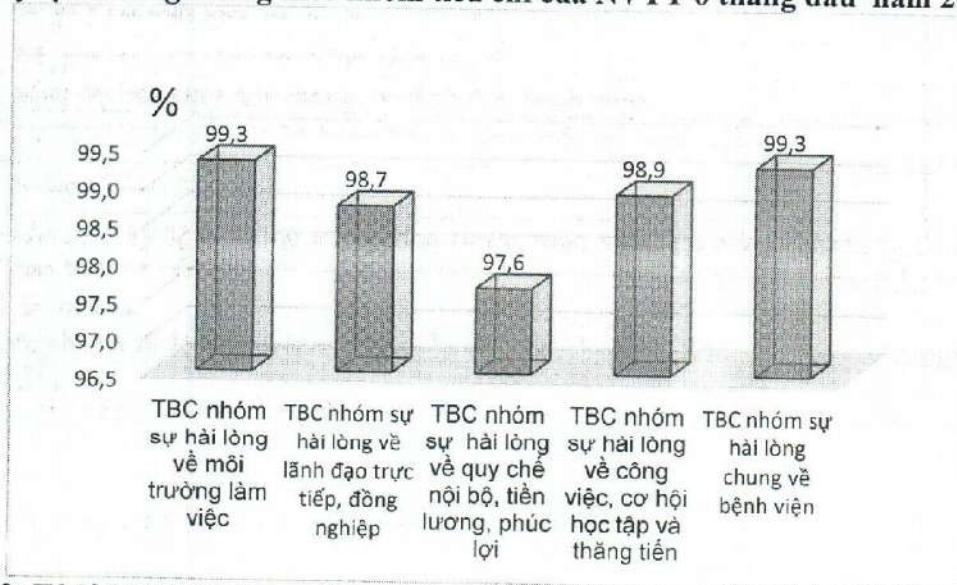
Nội dung		Tỷ lệ hài lòng (%)
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc		
A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	98,7
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	97,4
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	98,7
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	100
A5.	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.	100
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...	100
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	100
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	100
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	98,7
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.	98,7
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	98,7
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	97,4
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	97,4
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	97,4
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	100
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	100
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	100
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	98,7
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.	98,7
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	98,7
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	98,7
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	97,4
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	97,4
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	97,4
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	96,2
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	100
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	97,4
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	97,4
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	94,9
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	97,4
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến		

Nội dung		Tỷ lệ hài lòng (%)
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	98,7
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	100
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	100
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	100
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	98,7
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	97,4
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	97,4
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện		
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	97,4
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	100
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai.	98,7
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	100
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	98,7
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	100
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	100
Trung bình chung		98,65

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung toàn viện của NVYT 6 tháng đầu năm 2023 đạt 98,65 cao hơn so với cùng kỳ năm 2022 là 97,4% và năm 2020 là 97,7%, thấp hơn cùng kỳ năm 2021 là 98,8%,

Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất là có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực chỉ đạt 94,5%.

2.2. Tỷ lệ hài lòng chung theo nhóm tiêu chí của NVYT 6 tháng đầu năm 2023



Biểu 3: Tỷ lệ hài lòng chung theo nhóm tiêu chí của NVYT 6 tháng đầu năm 2023

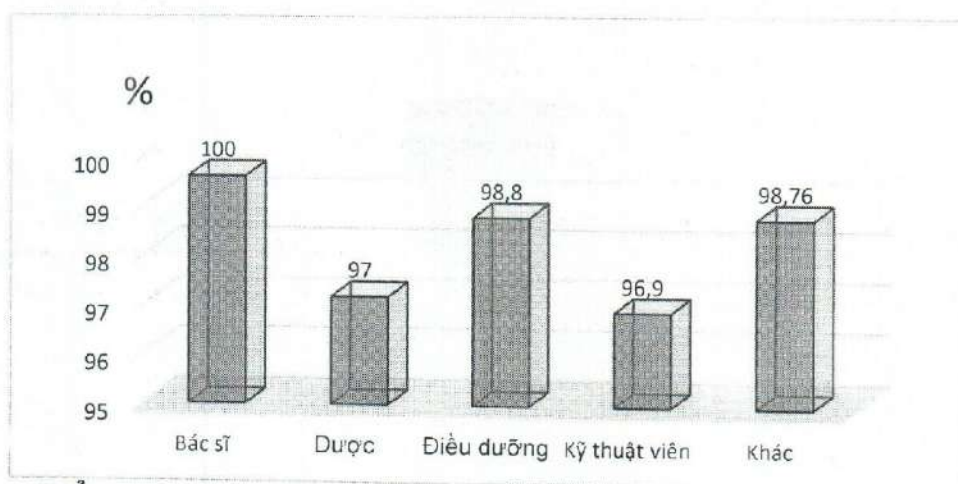
Nhận xét:

Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT 6 tháng đầu năm các nhóm tiêu chí đều đạt >97 %.

Nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất 6 tháng đầu năm 2023 là nhóm sự hài lòng chung về bệnh viện và hài lòng về môi trường bệnh viện đạt 98,7 %.

Nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp nhất 6 tháng đầu năm 2023 là nhóm sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi đạt 97,6 %.

2.3. Tỷ lệ hài lòng chung theo chuyên môn của NVYT 6 tháng đầu năm 2023 (n=79)



Biểu 4: Tỷ lệ hài lòng chung theo bảng cấp của NVYT 6 tháng đầu năm 2023

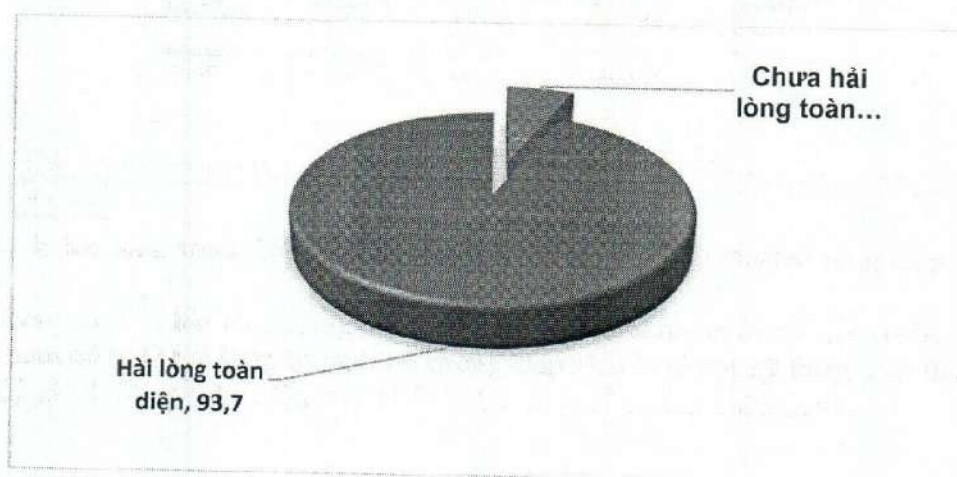
Nhận xét:

Tỷ lệ hài lòng trung bình chung các nhóm theo trình độ chuyên môn đa phần đều đạt >97%.

Nhóm có tỷ lệ hài lòng trung bình chung cao nhất là nhóm bác sĩ đạt 100%.

Nhóm có tỷ lệ hài lòng trung bình chung thấp nhất là nhóm kỹ thuật viên đạt 96,9 %.

2.4. Tỷ lệ hài lòng toàn diện của NVYT 6 tháng đầu năm 2023 (n=79)



Biểu 5: Tỷ lệ hài lòng toàn diện của NVYT 6 tháng đầu năm 2023

Nhận xét: Tỷ lệ NVYT hài lòng toàn diện 6 tháng đầu năm đạt 93,7% cao hơn so với cùng kỳ năm 2022 là 84% cao hơn cùng kỳ năm 2021 là 72,8%, năm 2020 là 76%

Nơi nhận:

- Như kính gửi
- Lưu VT

GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN
PHỔI
Vũ Văn Trâm