

BÁO CÁO

KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ QUÝ 2 NĂM 2020

I. Kết quả khảo sát Quý 2

1. Thông tin đợt khảo sát Quý 2

Thời điểm khảo sát:	Tháng 6/2019
Điểm khảo sát:	Tất cả các CBVC, NV các khoa/phòng của Bệnh viện: - Phòng: TCCB, KHTH, ĐD, CĐT, QLCL, TCKT, HCQT, VT-TBYT, CNTT, CTXH. - Khoa: Nhi A, B, C, D, Nội A, B, Nhiễm A, B, C, D, E, V-A, CC-HSTC-CĐNL, CĐTE, Khám bệnh, KBTYC, Chẩn đoán hình ảnh, Kiểm soát nhiễm khuẩn, Dinh dưỡng, Xét nghiệm, Dược
Đơn vị thực hiện khảo sát:	Phòng QLCL, Phòng CTXH
Cỡ mẫu:	181 nhân viên
Quy trình thực hiện:	Theo hướng dẫn của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện năm 2016 của Bộ Y tế. Hướng dẫn cách đánh giá cho toàn bộ CBVC, phân phối phiếu khảo sát cho nhân viên bệnh viện. Thu hồi và phân tích theo từng tiêu chí, theo nhóm và toàn bộ khảo sát.

2. Thông tin nhân viên y tế

Chỉ số khảo sát	Tần số, tỉ lệ	
Giới tính	Nam	39 (21.5%)
	Nữ	142 (78.5%)
Tuổi	Từ 19-35 tuổi	111 (56.6%)
	Từ 36-45 tuổi	53 (27%)
	Từ 46-60 tuổi	32 (16.4%)
	> 60 tuổi	0 (0%)
Chuyên môn đào tạo chính	1. Bác sĩ	27 (14.9%)
	2. Dược sỹ	3 (1.7%)
	3. Điều dưỡng, hộ sinh	98 (54.1%)
	4. Kỹ thuật viên	15 (8.3%)
	5. Khác	38 (21%)
Bằng cấp cao nhất	1. Trung cấp	41 (22.7%)
	2. Cao đẳng	31 (17.1%)
	3. Đại học	87 (48.1%)
	4. Cao học, CKI	11 (6.1%)
	5. Tiến sĩ, CKII	3 (1.7%)
	6. Khác	8 (4.4%)

Chỉ số khảo sát	Tần số, tỉ lệ	
Số năm công tác trong ngành Y	1. < 3 năm	24 (12.2%)
	2. 3-20 năm	145 (74%)
	3. 21-30 năm	24 (12.2%)
	4. > 30 năm	3 (1.5%)
Số năm công tác trong bệnh viện	1. < 3 năm	26 (13.3%)
	2. 3-20 năm	144 (73.5%)
	3. 21-30 năm	23 (11.7%)
	4. > 30 năm	3 (1.5%)
Vị trí công tác	1. Lãnh đạo bệnh viện	0 (0%)
	2. Trưởng khoa/phòng/trung tâm	4 (2.2%)
	3. Phó khoa/phòng	4 (2.2%)
	4. NV biên chế/hợp đồng dài hạn	148 (81.8%)
	5. Hợp đồng ngắn hạn	25 (13.8%)
	6. Khác	0 (1%)
Phạm vi hoạt động chuyên môn	1. Khối hành chính	39 (21.5%)
	2. Cận lâm sàng	26 (14.4%)
	3. Nội	4 (2.2%)
	4. Ngoại	0 (0%)
	5. Sản	0 (0%)
	6. Nhi	22 (12.2%)
	7. Truyền nhiễm	89 (49.2%)
	8. Chuyên khoa lẻ (mắt, TMH,...)	1 (0%)
	9. Các khoa không trực tiếp KCB	0 (0%)
	10. Dược	0 (0%)
	11. Dự phòng	0 (0%)
	12. Khác	0 (0%)
Kiểm nhiệm công việc	1. Không kiểm nhiệm	196 (100%)
	2. Kiểm nhiệm 2 công việc	0 (0%)
	3. Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	0 (0%)
Số lần trực/tháng	1. Không trực	63 (27%)
	2. Từ 1-3 lần	37 (19%)
	3. >3-8 lần	105 (53.5%)
	4. >8 lần	1 (0.5%)

3. Kết quả đánh giá sự hài lòng về Bệnh viện

Tiêu chí đánh giá	Số người trả lời	Tỉ lệ các mức đánh giá					Điểm trung bình
		Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc							
1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	181	0.6	0.6	29.8	54.7	14.4	3.82
2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	181	0	0.6	27.6	56.4	15.5	3.87

Tiêu chí đánh giá	Số người trả lời	Tỉ lệ các mức đánh giá					Điểm trung bình
		Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	
3. Có bố trí phòng trực cho NVYT.	181	1.1	1.7	23.2	56.4	17.7	3.88
4. Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	181	0	0	14.9	64.1	21.0	4.06
5. 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.	181	0	1.1	14.9	60.8	23.2	4.06
6. 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...	181	0	1.1	22.1	58.0	18.8	3.94
7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	181	0	0	19.3	61.9	18.8	3.99
8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	181	0	1.7	26.5	54.1	17.7	3.88
9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	181	0	1.1	33.1	53.0	12.7	3.77
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp							
1. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	181	0	1.7	11.0	59.1	28.2	4.14
2. Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	181	0	1.1	11.0	56.9	30.9	4.18
3. Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	181	0	0.6	12.7	53.6	33.1	4.19
4. Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	181	0	0.6	14.9	55.2	29.3	4.13
5. Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	181	0	0.6	14.9	55.2	29.3	4.13
6. Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	181	0	0	10.5	60.8	28.7	4.18
7. Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	181	0	0	13.3	58.0	28.7	4.15
8. Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	181	0	0	9.4	59.7	30.9	4.22
9. Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	181	0	0	11.6	61.9	26.5	4.15
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi							

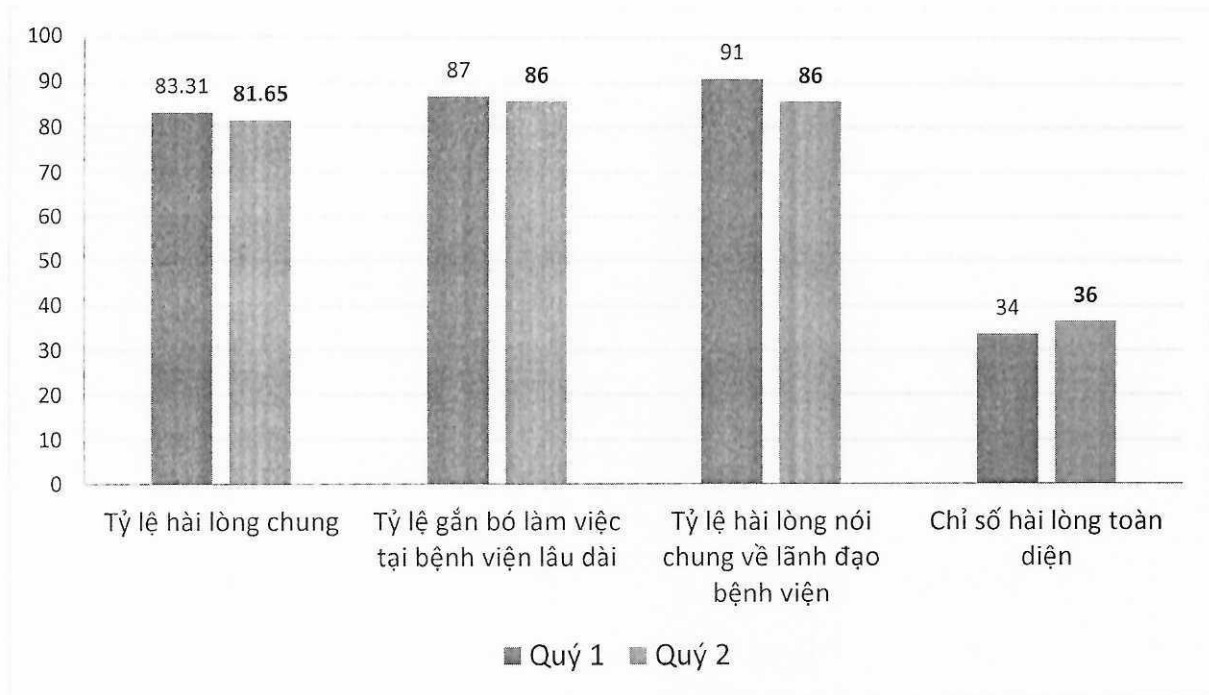
Tiêu chí đánh giá	Số người trả lời	Tỉ lệ các mức đánh giá					Điểm trung bình
		Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	
1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	181	0	1.1	16.6	59.7	22.7	4.04
2. Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	181	0	1.1	13.8	66.3	18.8	4.03
3. Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	181	0	2.2	17.7	54.1	26.0	4.04
4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	181	0	1.1	19.3	55.2	24.3	4.03
5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	181	0	0.6	19.9	56.4	23.2	4.02
6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	181	0	1.7	16.6	59.7	22.1	4.02
7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	181	0	0.6	19.3	57.5	22.7	4.02
8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	181	0	1.7	18.2	58.6	21.5	4.00
9. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	181	0	1.1	10.5	60.2	28.2	4.15
10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	181	0	1.7	22.1	52.5	23.8	3.98
11. Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	181	0	1.1	16.0	58.0	24.9	4.07
12. Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	181	0	1.7	16.0	58.6	23.8	4.04
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến							
1. Khối lượng công việc được giao phù hợp.	181	0	0.6	22.7	58.6	18.2	3.94
2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	181	0	0.0	21.5	56.4	22.1	4.01
3. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	181	0	0.6	14.9	61.3	23.2	4.07
4. Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	181	0	1.7	14.4	59.7	24.3	4.07
5. Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	181	0	2.8	14.9	59.1	23.2	4.03
6. Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	181	0	3.3	17.1	55.8	23.8	4.00

Tiêu chí đánh giá	Số người trả lời	Tỉ lệ các mức đánh giá					Điểm trung bình
		Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	
7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	181	0	1.7	23.8	53.0	21.5	3.94
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện							
1. Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	181	0	0	13.3	56.9	29.8	4.17
2. Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	181	0	1.1	24.9	54.1	19.9	3.93
3. Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện. trong tương lai.	181	0	0	14.9	56.9	28.2	4.13
4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	181	0	0	15.5	55.2	29.3	4.14
5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	181	0	0	13.8	55.2	30.9	4.17
6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	181	0	0	14.4	58.6	27.1	4.13
7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	181	0	0	13.3	56.9	29.8	4.17
G. Anh chị có ý kiến hoặc đề xuất nào khác với Bộ Y tế và Lãnh đạo Bệnh viện?							
<ul style="list-style-type: none"> - Bệnh viện Bệnh Nhiệt Đới là nơi tuyến đầu của thành phố về điều trị và chăm sóc các bệnh dịch. Khi dịch bệnh xảy ra ảnh hưởng đến các dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện, giảm nguồn thu của bệnh viện, trong khi hiện nay bệnh viện hoạt động theo cơ chế tự chủ. Đề nghị các cấp có cơ chế đặc thù hỗ trợ riêng cho bệnh viện phù hợp thực tế hoạt động. - Lắp thêm quạt cho BN mát - Lắp máy điều hòa cho phòng làm việc nhân viên - Lắp máy điều hòa trong phòng giao ban khoa - Đề nghị mở rộng thêm tầng hai để xe, - Nhà xe nhân viên khu khám dịch vụ gan hơi chật. tìm và lấy xe lâu. 							

III. Nhận xét – đánh giá

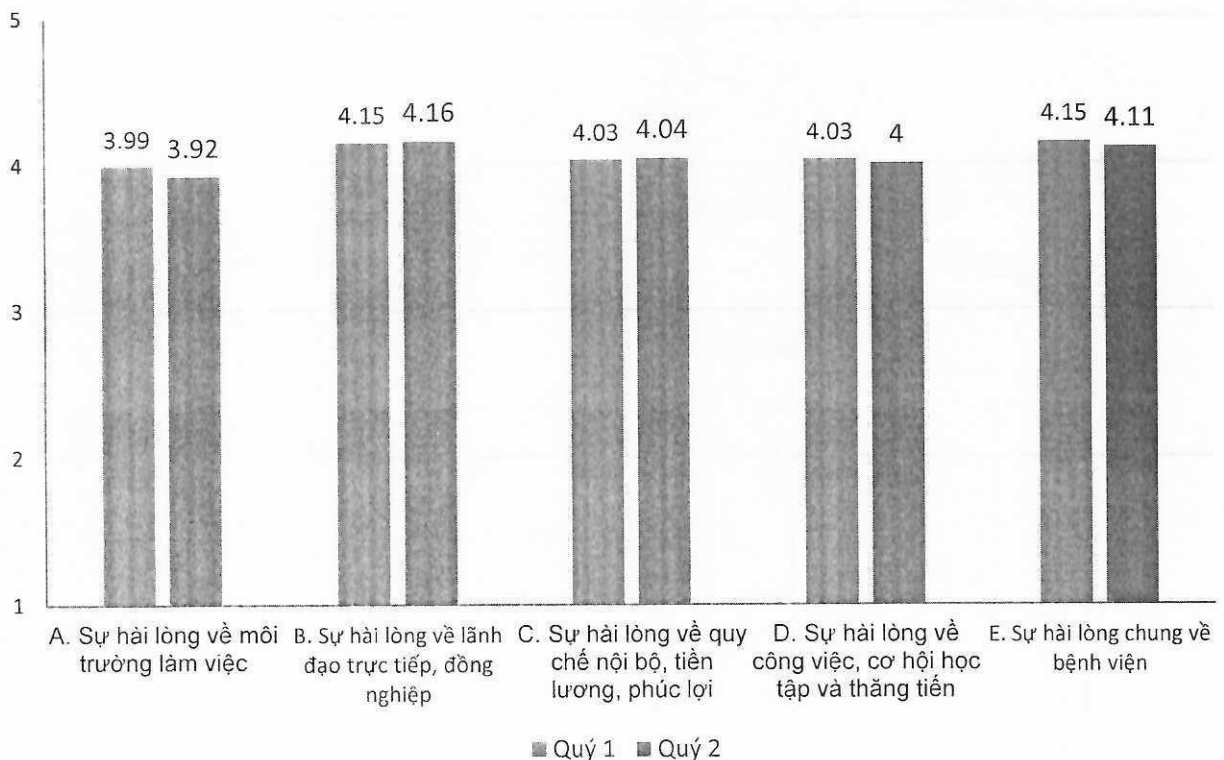
1. Điểm trung bình khảo sát ý kiến của nhân viên y tế: tại Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới Quý 2 năm 2020 là **4.05/5** điểm – Đạt mức 4 (Hài lòng/Tốt) giảm so với Quý I/2020 (**4.07/5** điểm). Trong đó:

TT	Sự hài lòng chung của nhân viên	Quý I	Quý II	Quý III	Quý IV
1	Điểm hài lòng trung bình	4.07	4.05		
2	Tỷ lệ hài lòng chung	83.31	81.65		
3	Tỷ lệ không hài lòng	16.69	18.35		
4	Tỷ lệ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	87	86		
5	Tỷ lệ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	91	86		



2. Chi tiết cho từng mức độ hài lòng và các vấn đề ưu tiên

TT	Sự hài lòng về bệnh viện	Quý I	Quý II	Quý III	Quý IV
1	Sự hài lòng về môi trường làm việc	3.99	3.92		
2	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.15	4.16		
3	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4.03	4.04		
4	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4.03	4.0		
5	Sự hài lòng chung về bệnh viện	4.15	4.11		
	Trung bình	4.07	4.05		



Các vấn đề ưu tiên:

- Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị (hài lòng 65%)
- Cải thiện phòng làm việc kang trang, sạch sẽ, thoáng mát (hài lòng 69%)
- Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời (hài lòng 72%)
- Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc (hài lòng 72%)

3. Kế hoạch cải tiến Quý III dựa vào các vấn đề ưu tiên

T T	Nội dung hoạt động	Bộ phận thực hiện	Yêu cầu kết quả
1	Phổ biến kết quả KSSHL quý 2 cho CBVC bệnh viện	P.QLCL	- Giao ban Bệnh viện tháng 7 - Bản tin CTCL và ATNB tháng 7
2	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	ĐD	- Sinh hoạt thân nhân bệnh nhân nội trú tại khoa và bệnh viện phổ biến các quy định, quy trình khám và điều trị tại bệnh viện để thân nhân người bệnh hiểu rõ.
3	Cải thiện phòng làm việc kang trang, sạch sẽ, thoáng	HCQT	- Tiếp tục thực hiện các giải pháp cải thiện phòng làm việc kang trang, sạch sẽ, thoáng mát
4	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	HCQT	- Sửa chữa, thay mới kịp thời những trang thiết bị cũ, hư hỏng.
5	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	HCQT	- Lắp đặt hệ thống camera giám sát tại các khoa và xây dựng quy trình đảm bảo an ninh trật tự trong Bệnh viện

TP. Hồ Chí Minh, ngày 17 tháng 7 năm 2020

NGƯỜI TỔNG HỢP**PHÒNG QLCL****GIÁM ĐỐC**


ThS.BD. Đinh Thị Xuân Thu


ThS.BS. VÕ MINH QUANG
304568/HCM-CCHN




TS.BS. NGUYỄN VĂN VĨNH CHÂU