

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ, nhân viên làm việc tại bệnh viện Tim Hà Nội năm 2017

Thực hiện Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành các nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016.

Thực hiện kế hoạch số 453/KH-BVT ngày 27/02/2017 của bệnh viện Tim Hà Nội về việc: “Khảo sát sự hài lòng của cán bộ, nhân viên tại bệnh viện Tim Hà Nội năm 2017”.

Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện Tim Hà Nội tiến hành khảo sát sự hài lòng của cán bộ, nhân viên tại bệnh viện năm 2017 với mục tiêu: “Xác định mức độ hài lòng của cán bộ, nhân viên bệnh viện trong thời gian công tác tại bệnh viện Tim Hà Nội năm 2017”.

I. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát:

Tất cả các cán bộ, nhân viên (CBNV) đã ký hợp đồng lao động tại bệnh viện Tim Hà Nội tính đến tháng 09/2017 theo danh sách của phòng Tổ chức cán bộ cung cấp.

1.2. Thời gian và địa điểm khảo sát:

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 09/10/2017 đến ngày 13/10/2017.
- Địa điểm khảo sát: Tại các trung tâm, khoa, phòng và đơn nguyên trong bệnh viện

1.3. Phương pháp khảo sát

Khảo sát được tiến hành theo phương pháp điều tra mô tả cắt ngang.

Cách chọn mẫu: Tất cả CBNV đã ký hợp đồng lao động tại bệnh viện Tim Hà Nội tính đến tháng 09/2017.

Xử lý số liệu: STATA 12.0 và các phương pháp thống kê y học thông thường.

Quy ước cách tính điểm: Bộ câu hỏi được chấm điểm theo thang điểm Likert với 5 mức độ và được xếp loại mức độ hài lòng như sau:

Thang đo (điểm)	Mức độ	Xếp loại chung
1	Rất không hài lòng	Không hài lòng chung
2	Không hài lòng	
3	Bình thường	Bình thường/Chưa thực sự hài lòng
4	Hài lòng	Hài lòng chung
5	Rất hài lòng	

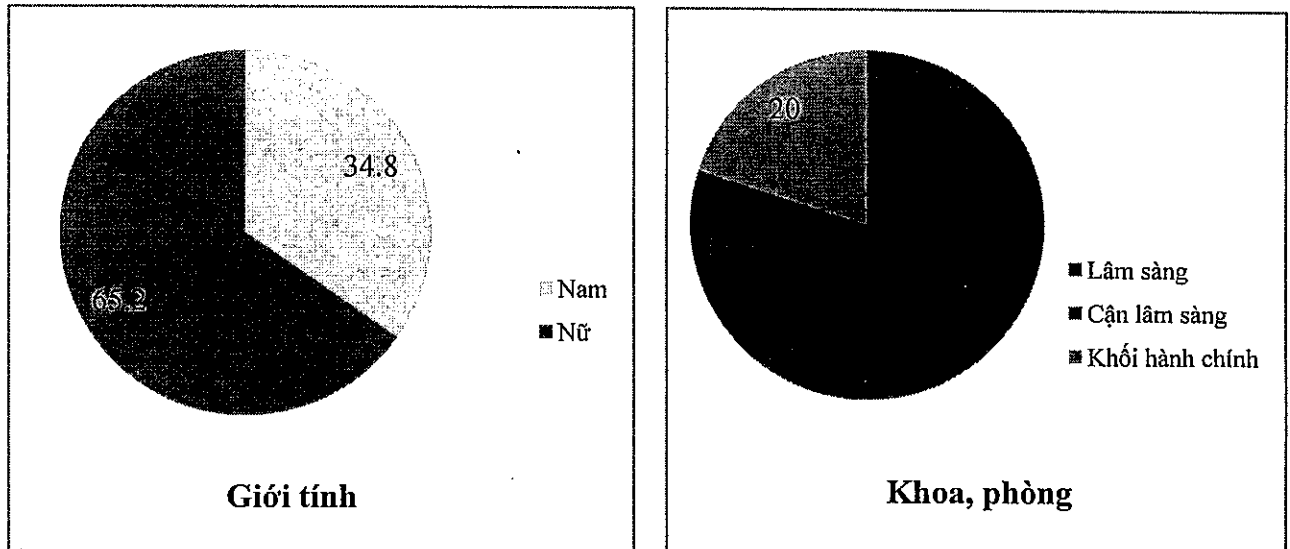
Điểm hài lòng cho từng vấn đề = tổng phiếu nhận xét điểm 4, 5 / tổng số phiếu khảo sát.
 Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi

II. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

2.1. Một số đặc điểm của đối tượng khảo sát

Thời điểm khảo sát, bệnh viện có tổng số 41 khoa, phòng, đơn nguyên với 611 CBNV (không bao gồm nhân viên hợp đồng khoán hoặc hợp đồng thời vụ). Tham gia khảo sát có 571 người, chiếm tỷ lệ 93.45% tổng số CBNV của bệnh viện. Những người không tham gia khảo sát là những người trong thời gian nghỉ chế độ thai sản, được cử đi học hoặc đi công tác.

Để đảm bảo tính khách quan và tạo sự yên tâm cho đối tượng khảo sát, phòng Quản lý chất lượng sử dụng mẫu phiếu khảo sát của Bộ Y tế, là những phiếu khuyết danh, tuy nhiên kết quả thu được tại một số khoa, phòng có phiếu khảo sát thiếu thông tin, nhiều nhất là: Phòng Tài chính kế toán 10/23 người (cơ sở 1), khoa Tim mạch can thiệp 8/16 (cơ sở 1), Hồi sức tích cực 8/37 người và Điều trị tự nguyện: 6/15 người, ...



Biểu đồ 2.1. Một số đặc điểm của cán bộ, nhân viên bệnh viện

Kết quả khảo sát cho thấy bệnh viện có nguồn nhân lực trẻ dồi dào, tuổi trung bình của cán bộ, nhân viên là 33.13 ± 7.4 tuổi, tỷ lệ những người dưới 30 tuổi là 42.6%, những người trên 51 tuổi có tỷ lệ thấp với 3.3%. Số cán bộ nhân viên là nữ giới (65.2%) cao hơn so với nam giới (34.8%).

Tỷ lệ CBNV làm việc tại các khoa Lâm sàng là cao nhất với 63.2%, nhân viên khoa Cận lâm sàng và khối hành chính có tỷ lệ lần lượt là 16.8% và 20.0%.

Số cán bộ nhân viên được giao kiêm nhiệm 2 công việc và từ 3 công việc trở lên lần lượt là 23.3% và 9.6%.

Bảng 2.1. Các đặc điểm khác của đối tượng khảo sát

TT	Nội dung		Số người	Tỷ lệ %	Tổng	
					Số người	Tỷ lệ %
1	Số năm công tác ngành y	< 5 năm	206	37.5	549	100
		Từ 5 – ≤ 10 năm	179	32.6		
		>10 năm	164	29.9		
2	Số năm công tác tại bệnh viện	< 5 năm	293	52.9	554	100
		Từ 5 – ≤ 10 năm	148	26.7		
		>10 năm	113	20.4		
3	Vị trí công tác	Trưởng K/P/ĐN	21	3.8	565	100
		Phó trưởng K/P/ĐN	39	7.1		
		NV biên chế/dài hạn	300	54.3		
		Hợp đồng ngắn hạn	168	30.4		
		Khác	24	4.4		
4	Kiêm nhiệm	Không	371	67.1	553	100
		2 công việc	129	23.3		
		Từ 3 công việc trở lên	53	9.6		
5	TB số lần trực/tháng	Không trực	106	19.0	557	100
		Từ 1 – ≤ 4 lần	93	16.7		
		Từ 5 – ≤ 8 lần	312	56.0		
		>9 lần	46	8.3		
Trung bình (TB ± SD)			5 ± 3 (lần/tháng)			

(Ghi chú: K/P/ĐN: Khoa, phòng, đơn nguyên; NV: Nhân viên)

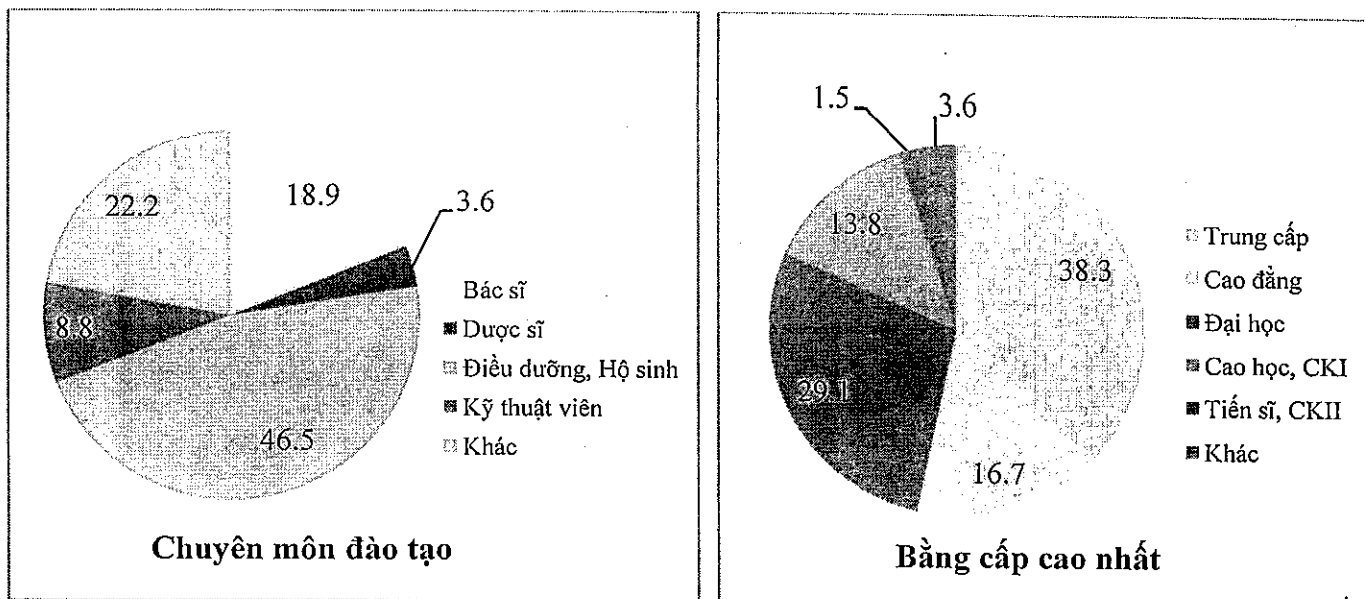
Về thời gian công tác ngành y, số cán bộ nhân viên có thời gian công tác dưới 5 năm có tỷ lệ cao nhất với 37.5%, trong đó người có thời gian công tác lâu nhất là 37 năm (1 người).

Phần lớn CBNV có thời gian làm việc tại bệnh viện dưới 5 năm với tỷ lệ là 52.9%, những người có thời gian công tác trên 10 năm là 20.4%. Số cán bộ, nhân viên biên chế hoặc hợp đồng dài hạn có tỷ lệ 54.3%.

Trung bình, CBNV bệnh viện có 05 buổi trực/tháng. Đa số CBNV có số buổi trực từ 5 – 8 lần/tháng (56.0%). Kết quả thống kê có 120 cán bộ là những người làm việc tại các khoa Hồi sức, Cấp cứu, Các bệnh mạch máu, ... có số buổi trực 8 lần/tháng (mode). Tỷ lệ cán bộ, nhân viên có số buổi trực trên 9 lần/tháng là 8.3%.

Về chuyên môn đào tạo, tỷ lệ cán bộ, nhân viên có nghề nghiệp điều dưỡng là cao nhất với 46.5%, tỷ lệ bác sĩ/điều dưỡng xấp xỉ 1/2.5 (105/258 người); dược sĩ có tỷ lệ 3.6%.

Tỷ lệ cán bộ, nhân viên có trình độ trung cấp là 38.3%, đại học 29.1%, cao đẳng 13.7%, Tiến sĩ/chuyên khoa II trở lên có 1.5%.



Biểu đồ 2.2. Chuyên môn đào tạo và bằng cấp của nhân viên bệnh viện

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng của cán bộ nhân viên

2.2.1. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của cán bộ, nhân viên về môi trường làm việc

Mục khảo sát	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
Trang thiết bị bảo hộ đầy đủ, không bị hạn chế sử dụng.	0	0.0	2	0.4	62	10.9	357	62.8	147	25.9	568	100
Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao chuyên môn	0	0.0	12	2.1	98	17.2	232	56.7	137	24.0	570	100
Đảm bảo an ninh, trật tự cho nhân viên y tế làm việc	0	0.0	7	1.2	69	12.2	369	65.0	123	21.6	568	100
Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho nhân viên y tế	0	0.0	11	1.9	90	15.8	371	65.1	98	17.2	570	100
Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hợp lý	0	0.0	14	2.5	113	20.3	348	62.4	83	14.9	558	100
Trang thiết bị văn phòng đầy đủ, thay thế kịp thời	0	0.0	13	2.3	133	23.5	345	60.8	76	13.4	567	100
Bố trí phòng trực cho nhân viên y tế	10	1.8	46	8.4	150	27.5	268	49.1	72	13.2	546	100
Phòng làm việc khang trang sạch sẽ, thoáng mát	2	0.4	16	2.8	145	25.4	333	58.4	74	13.0	570	100
Người bệnh, người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác NVYT	1	0.2	6	1.1	137	24.1	357	62.7	68	11.9	569	100

(Ghi chú: NVYT: Nhân viên y tế)

Tỷ lệ CBNV hài lòng về môi trường làm việc của bệnh viện từ 62.3% - 88.7%, nhưng tỷ lệ rất hài lòng thấp chỉ từ 11.9% - 25.9%. Bảng 2.2 cho thấy việc được trang bị bảo hộ lao động đầy đủ, không bị hạn chế sử dụng có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 88.7% và rất hài lòng là 25.9%.

Việc bố trí phòng trực cho nhân viên y tế có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 62.3% và cũng là nội dung có tỷ lệ CBNV không hài lòng cao nhất với 10.2% (trong đó tỷ lệ rất không hài lòng là 1.8%). Nội dung về phòng làm việc khang trang sạch sẽ, thoáng mát có tỷ lệ không hài lòng là 3.2% (rất không hài lòng là 0.4%).

Ghi nhận một số ý kiến góp ý của CBNV về môi trường làm việc tại bệnh viện, cụ thể có 23 ý kiến đề nghị bệnh viện xem xét làm mái che khu để xe cho cán bộ nhân viên (cơ sở 2), có 8 ý kiến góp ý xin mở rộng không gian sinh hoạt chung cụ thể là bố trí thêm phòng trực, khu nhà vệ sinh riêng cho CBNV bệnh viện (1 ý kiến cơ sở 1 và 7 ý kiến cơ sở 2). Có 3 ý kiến cơ sở 1 nhận xét số lần trực/tháng của nhân viên còn cao, thời gian làm việc, thêm giờ hoặc tăng ca quá nhiều gây mệt mỏi căng thẳng ..., có 01 ý kiến cơ sở 2 nhận xét “Số buổi trực của bác sĩ quá dày trong khi không có thời gian để ra trực nên phần nào ảnh hưởng đến sức khỏe của nhân viên” và kiến nghị nên dần đều số nhân lực trực cơ sở 1 hỗ trợ cơ sở 2 để giảm số buổi trực cho nhân viên. Ngoài ra có 2 ý kiến tại cơ sở 2 chưa hài lòng về việc bệnh viện đảm bảo an ninh làm việc cho nhân viên và đề nghị bổ sung thêm bảo vệ trực đêm bảo đảm an toàn cho nhân viên.

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

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của cán bộ, nhân viên về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Mục khảo sát	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
LĐ có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	0	0.0	2	0.4	47	8.3	346	60.7	175	30.7	570	100
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với NV	0	0.0	2	0.4	65	11.4	336	58.9	167	29.3	570	100
Lãnh đạo động viên, khích lệ NV khi hoàn thành nhiệm vụ	1	0.2	5	0.9	67	11.7	331	58.2	165	29.0	569	100
LĐ phân công công việc phù hợp với chuyên môn của NV	0	0.0	3	0.5	48	8.4	359	63.0	160	28.1	570	100
Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NV	0	0.0	2	0.4	72	12.7	333	58.8	159	28.1	566	100
Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	0	0.0	0	0.0	57	10.0	357	62.5	157	27.5	571	100
Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	0	0.0	0	0.0	53	9.3	379	66.4	139	24.3	571	100
Đồng nghiệp có ý thức hợp	0	0.0	0	0.0	41	7.2	393	68.8	137	24.0	571	100

Mục khảo sát	Mức độ hài lòng										Tổng		
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng				
tác để hoàn thành nhiệm vụ													
Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	0	0.0	0	0.0	44	7.7	391	68.5	136	23.8	571	100	

(Ghi chú: LD: Lãnh đạo; NV: Nhân viên)

Bảng trên cho thấy việc đánh giá về sự lãnh đạo trực tiếp và các mối quan hệ đồng nghiệp có tỷ lệ nhân viên hài lòng cao, dao động từ 86.9% - 92.8%, tuy nhiên tỷ lệ rất hài lòng chỉ đạt từ 23.8% - 30.7%. Tỷ lệ CBNV hài lòng cao nhất về việc đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ và chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc tương ứng là 92.8% và 92.3%, nhưng tỷ lệ rất hài lòng là thấp nhất tương ứng 24.0% và 23.8%.

Tỷ lệ CBNV hài lòng với việc Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả là 91.7%, tỷ rất hài lòng đạt mức cao nhất với 30.7%.

Bên cạnh đó, vẫn còn 1.1% cán bộ nhân viên không hài lòng với việc lãnh đạo đồng viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành nhiệm vụ, tỷ lệ hài lòng đạt 87.2%, rất hài lòng là 29.0%. Trong quá trình khảo sát, có 3 ý kiến nhân viên y tế mong muốn lãnh đạo bệnh viện quan tâm, chia sẻ với nhân viên tạo điều kiện khích lệ anh em phát triển.

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

Cán bộ nhân viên bệnh viện hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi của bệnh viện với 79.9% - 93.4%, tuy vậy, tỷ lệ rất hài lòng ở mức thấp từ 17.8% - 27.5%.

Việc bệnh viện tổ chức các chuyên tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ có tỷ lệ CBNV hài lòng cao nhất với 93.4%, tỷ lệ rất hài lòng là 27.5% và không có CBNV nào không hài lòng; sự hài lòng thấp nhất về việc công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực và việc thưởng, thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng, tỷ lệ hài lòng chỉ đạt 79.9% và 81.0%, tỷ lệ rất hài lòng tương ứng là 19.8% và 17.9%.

Về tiền thưởng, thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng và việc phân chia thu nhập tăng thêm công bằng có tỷ lệ CBNV không hài lòng cao nhất với 2.5% và 2.1%. Ngoài ra, có 0.9% và 1.6% CBNV không hài lòng về việc được đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, khám sức khỏe định kỳ, chế độ đầy đủ và chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng, tỷ lệ rất không hài lòng cùng là 0.5%. Trong quá trình khảo sát ghi nhận 2 ý kiến nhân viên cho rằng chế độ khi nghỉ phép, nghỉ ốm chưa hợp lý; 2 ý kiến thắc mắc về thời gian đóng bảo hiểm xã hội (cơ sở 1).

Bên cạnh đó, có 1.2% và 1.1% CBNV không hài lòng với quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai và mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến. Có 4 ý

kiến đề nghị bệnh viện xem xét lại chế độ xét thưởng hàng tháng của bệnh viện (khen thưởng chưa công bằng, nên thưởng đồng đều cho CBNV trừ những trường hợp bị kỷ luật, ...)

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của cán bộ, nhân viên về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi của bệnh viện

Mục khảo sát	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	0	0.0	0	0.0	38	6.6	376	65.9	157	27.5	571	100
Đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ, chế độ đầy đủ	3	0.5	2	0.4	37	6.5	379	66.6	148	26.0	569	100
QĐ, quy chế làm việc nội bộ rõ ràng, thực tế và công khai	0	0.0	3	0.5	67	11.8	364	64.0	135	23.7	569	100
Môi trường làm việc tại bệnh viện dân chủ	0	0.0	5	0.9	59	10.3	379	66.5	127	22.3	570	100
Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	0	0.0	7	1.2	76	13.4	359	63.1	127	22.3	569	100
Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	0	0.0	4	0.7	69	12.1	374	65.6	123	21.6	570	100
Phòng trào thể thao văn nghệ tích cực	1	0.2	3	0.5	77	13.5	365	64.2	123	21.6	569	100
Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	1	0.2	5	0.9	74	13.0	371	65.2	118	20.7	569	100
Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng	3	0.5	6	1.1	99	17.5	354	62.4	105	18.5	567	100
Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	2	0.4	4	0.7	108	19.0	342	60.1	113	19.8	569	100
Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng	1	0.2	13	2.3	93	16.5	355	63.1	101	17.9	563	100
Phân chia thu nhập tăng thêm công bằng	3	0.5	9	1.6	90	15.9	365	64.3	101	17.8	568	100

(Ghi chú: QĐ: Quy định, BHXH: Bảo hiểm xã hội, BHYT: Bảo hiểm y tế)

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

Về cơ hội học tập và thăng tiến có tỷ lệ CBNV hài lòng trên 84.6%. Tỷ lệ hài lòng cao nhất về việc bệnh viện tạo điều kiện cho nhân viên y tế nâng cao trình độ chuyên môn với 92.3%, tỷ lệ rất hài lòng là 25.8%; sự hài lòng thấp nhất là về đánh giá khối lượng công việc được giao phù hợp (84.6%), tỷ lệ không hài lòng là 0.2%.

Việc bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng có tỷ lệ CBNV hài lòng là 89.1%, tỷ lệ rất hài lòng với 26.2%, và tỷ lệ không hài lòng là 0.7%.

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của cán bộ, nhân viên về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Mục khảo sát	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	0	0.0	4	0.7	58	10.2	357	62.9	149	26.2	568	100
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	0	0.0	1	0.2	43	7.5	379	66.5	147	25.8	570	100
Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tập các bậc cao hơn	0	0.0	1	0.2	45	7.9	371	65.3	151	25.6	568	100
Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	0	0.0	3	0.5	44	7.8	382	67.4	138	24.3	567	100
Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	0	0.0	2	0.4	57	10.0	377	66.2	133	23.4	569	100
Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	0	0.0	2	0.4	61	10.7	397	69.6	110	19.3	570	100
Khối lượng công việc được giao phù hợp	0	0.0	1	0.2	87	15.2	395	69.2	88	15.4	571	100

(Ghi chú: NVYT: Nhân viên y tế)

Trong quá trình khảo sát, có 4 ý kiến nhân viên y tế mong muốn lãnh đạo bệnh viện xem xét bổ sung nhân lực vì khối lượng công việc nhiều, cán bộ, nhân viên thường xuyên phải làm tăng ca. Bên cạnh đó có 03 nhân viên bày tỏ mong muốn bệnh viện đẩy mạnh công tác tự đào tạo, có tổ chức thêm nhiều lớp đào tạo liên tục về chuyên môn và chuẩn hóa bằng cấp cho nhân viên bệnh viện, hoặc chuẩn hóa những quy trình chuyên môn nhằm giảm thiểu rủi ro tai biến cho người bệnh.

2.2.5. Sự hài lòng chung về bệnh viện

Bảng 2.6 cho thấy, tỷ lệ cán bộ, nhân viên hài lòng chung về bệnh viện ở mức trên 89.0%. Việc tự đánh giá mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện có tỷ lệ cán bộ, nhân viên hài lòng cao nhất với 96.8%, nhưng tỷ lệ rất hài lòng chỉ đạt 26.4%. Trong khi đó, tỷ lệ cán bộ nhân viên rất hài lòng và sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài là cao nhất với 42.7%.

Việc đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện, dù không có tỷ lệ cán bộ nhân viên không hài lòng nhưng tỷ lệ rất hài lòng là thấp nhất với 21.0%

Bảng 2.6. Đánh giá mức độ hài lòng chung của cán bộ, nhân viên về bệnh viện

Mục khảo sát	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	0	0.0	0	0.0	21	3.7	306	53.6	244	42.7	571	100
Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	0	0.0	0	0.0	21	3.7	329	57.6	221	38.7	571	100
Tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	0	0.0	0	0.0	24	4.2	331	58.0	216	37.8	571	100
Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	0	0.0	0	0.0	28	4.9	333	58.3	210	36.8	571	100
Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	0	0.0	1	0.2	28	4.9	351	61.5	191	33.4	571	100
Tự đánh giá mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	0	0.0	0	0.0	18	3.2	402	70.4	151	26.4	571	100
Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	0	0.0	0	0.0	61	10.7	389	68.3	120	21.0	570	100

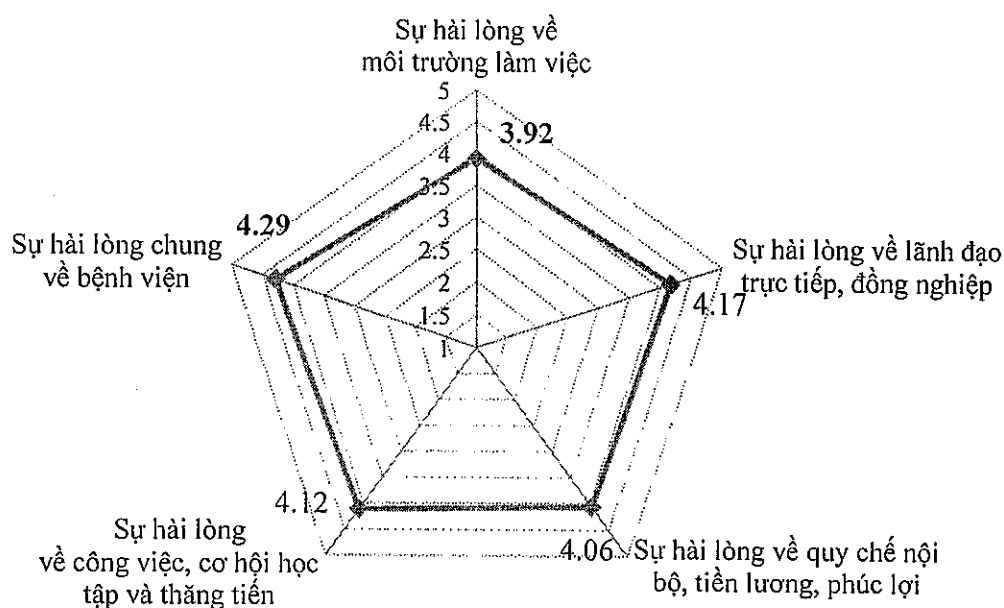
Có 4 ý kiến mong muốn lãnh đạo bệnh viện cùng toàn thể nhân viên trong bệnh viện cùng đồng lòng xây dựng bệnh viện ngày một phát triển hơn, đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh của người dân. Tuy nhiên, một số ý kiến chưa được hài lòng về phần mềm quản lý bệnh viện, hay thủ tục hành chính và tình trạng công nghệ thông tin của bệnh viện, cụ thể nhận xét rằng phần mềm quản lý mới chưa đáp ứng được do có nhiều lỗi, tốc độ đường truyền chậm, không ổn định hoặc có khi phần mềm không chính xác gây khó khăn trong việc quản lý tài chính hoặc ảnh hưởng tới thời gian chờ tiếp cận dịch vụ của người bệnh (5 ý kiến).

2.3. Tổng hợp đánh giá sự hài lòng của cán bộ, nhân viên về bệnh viện

2.3.1. Mức điểm hài lòng trung bình của cán bộ, nhân viên bệnh viện

Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng số câu trả lời ở mức 4 và 5 trên tổng số câu trả lời của đối tượng khi đánh giá về các nội dung khảo sát. Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của CBNV trong đợt khảo sát này là 87.13%, trong đó tỷ lệ rất hài lòng là 24.06%, không hài lòng là 0.98%.

Với thang điểm Likert 5 mức độ từ rất không hài lòng - rất hài lòng tương ứng từ 1 điểm - 5 điểm, biểu đồ 2.2 cho thấy điểm hài lòng trung bình của cán bộ, nhân viên về sự hài lòng chung đối với bệnh viện là cao nhất với 4.29/5 điểm, thấp điểm nhất là sự hài lòng về môi trường làm việc với 3.92/5 điểm.



Biểu đồ 2.1. Điểm hài lòng trung bình của cán bộ nhân viên theo các nội dung khảo sát

Bảng 2. 7. Điểm hài lòng của cán bộ nhân viên với bệnh viện

TT	Nội dung	Khối khoa, phòng			Số năm công tác tại bệnh viện		
		Lâm sàng	Cận lâm sàng	Hành chính	Dưới 05 năm	Từ 5 đến 10 năm	Trên 10 năm
1	Sự hài lòng về môi trường làm việc	3.91	3.95	3.92	3.93	3.87	3.91
2	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.11	4.29	4.26	4.21	4.08	4.16
3	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4.00	4.14	4.20	4.08	3.99	4.07
4	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4.07	4.21	4.21	4.13	4.03	4.17
5	Sự hài lòng chung về bệnh viện	4.24	4.41	4.35	4.30	4.22	4.31

Những người công tác tại bệnh viện từ 5 - 10 năm hoặc làm việc tại các khoa lâm sàng có mức điểm hài lòng chung về các nội dung đánh giá thấp hơn so với những nhóm đối tượng khác.

2.3.2. Tổng hợp ý kiến góp ý, nhận xét của cán bộ, nhân viên trong đợt khảo sát

Bảng 2.8 Tổng hợp ý kiến, góp ý, nhận xét của cán bộ, nhân viên

TT	Mục khảo sát	Nhóm nội dung góp ý, nhận xét của cán bộ, nhân viên
1	Sự hài lòng về môi trường	- Đề xuất làm mái che khu nhà để xe cho cán bộ, nhân viên (23 ý kiến). - Mở rộng không gian sinh hoạt chung (bố trí phòng trực, nhà vệ sinh riêng)

TT	Mục khảo sát	Nhóm nội dung góp ý, nhận xét của cán bộ, nhân viên
	làm việc	- Số buổi trực/tháng còn nhiều (4 ý kiến) - Bổ sung nhân viên bảo vệ đảm bảo an ninh làm việc cho nhân viên bệnh viện (2 ý kiến).
2	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	Mong muốn lãnh đạo bệnh viện quan tâm, chia sẻ với nhân viên tạo điều kiện khích lệ anh em phát triển (03 ý kiến).
3	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	- Chế độ nghỉ phép, nghỉ ốm chưa hợp lý (02 ý kiến cơ sở 1) - Thắc mắc về chế độ bảo hiểm xã hội (02 ý kiến cơ sở 1) - Xem xét lại chế độ xét thưởng hàng tháng của bệnh viện (04 ý kiến).
4	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	- Xem xét bổ sung nhân lực vì khối lượng công việc nhiều, cán bộ, nhân viên thường xuyên phải tăng ca (04 ý kiến) - Đẩy mạnh công tác tự đào tạo hoặc tổ chức thêm nhiều lớp đào tạo liên tục về chuyên môn và chuẩn hóa bằng cấp cho nhân viên bệnh viện, chuẩn hóa quy trình chuyên môn nhằm giảm thiểu rủi ro tai biến cho người bệnh (03 ý kiến).
5	Sự hài lòng chung với bệnh viện	- Mong muốn lãnh đạo bệnh viện cùng toàn thể nhân viên trong bệnh viện đồng lòng xây dựng bệnh viện ngày một phát triển đáp ứng nhu cầu của người dân (04 ý kiến) - Một số góp ý về tình trạng sử dụng phần mềm quản lý bệnh viện mới của bệnh viện (5 ý kiến).

III. KẾT LUẬN

Tổng hợp và phân tích khảo sát sự hài lòng của cán bộ, nhân viên làm việc tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 10 năm 2017, thu được một số kết quả như sau:

Một số khoa, phòng còn phiếu khảo sát điền thiếu thông tin khảo sát, trong đó: Phòng Tài chính kế toán 10/23 người (cơ sở 1), khoa Tim mạch can thiệp 8/16 (cơ sở 1), Hồi sức tích cực 8/37 người và Điều trị tự nguyện: 6/15 người.

Tỷ lệ cán bộ, nhân viên tham gia khảo sát là 93.45%, có tuổi đời từ 31 – 50 tuổi (54.2%), số cán bộ, nhân viên là nữ giới (65.2%) cao hơn so với nam giới (34.8%).

Phần lớn nhân viên bệnh viện có số năm công tác tại bệnh viện dưới 5 năm (52.9%). Số cán bộ, nhân viên biên chế hoặc hợp đồng dài hạn là 54.3%.

Tỷ lệ CBNV là điều dưỡng chiếm 46.5%, tỷ lệ BS/ĐD là 1/2.5.

Tỷ lệ CBNV có số buổi trực từ 5 – ≤ 8 lần/tháng là cao nhất với 56.0%, trong đó 120 người có số buổi trực là 8 lần/tháng (mode).

Về môi trường làm việc: tỷ lệ CBNV hài lòng từ 62.3% – 88.7%, tỷ lệ rất hài lòng từ 11.9% - 25.9%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất về việc bệnh viện có bố trí phòng trực cho nhân viên y tế (62.3%) và là nội dung có tỷ lệ không hài lòng cao nhất: 10.2% (trong đó rất không hài lòng là 1.8%).

Về sự lãnh đạo trực tiếp và mối quan hệ với đồng nghiệp có tỷ lệ CBNV hài lòng từ 86.9% - 92.8%, tỷ lệ rất hài lòng từ 23.8% - 30.7%. Việc lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành nhiệm vụ có tỷ lệ hài lòng là 87.2%, không hài lòng là 1.1%.

Về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: tỷ lệ hài lòng của CBNV đạt từ 79.9% - 93.4%, nhưng tỷ lệ rất hài lòng thấp (từ 17.8% - 27.5%). Sự hài lòng cao nhất về việc bệnh viện tổ chức các chuyến tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ (93.4%), thấp nhất về việc được thưởng, thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng (79.9%).

Tỷ lệ không hài lòng về tiền thưởng, thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng và phân chia thu nhập tăng thêm công bằng hoặc chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng là 2.5%, 2.1% và 1.6%.

Về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến có tỷ lệ hài lòng trên 84.6%. Nhưng có 0.7% không hài lòng về việc bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.

Tỷ lệ hài lòng chung của cán bộ, nhân viên công tác tại bệnh viện là 87.13%, trong đó tỷ lệ rất hài lòng là 24.5%, không hài lòng là 0.98%.

Theo thang đo Likert 5 mức độ, điểm hài lòng trung bình của cán bộ, nhân viên về sự hài lòng chung đối với bệnh viện là cao nhất với 4.29/5 điểm, thấp điểm nhất là sự hài lòng về môi trường làm việc với 3.92/5 điểm

Những người có thâm niên công tác tại bệnh viện từ 5 đến 10 năm hoặc làm việc tại các khoa Lâm sàng thì hài lòng thấp hơn so với các nhóm đối tượng khác.

PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Nguyễn Thị Hồng Thu

GIÁM ĐỐC DUYỆT



Nguyễn Quang Tuấn

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc: để báo cáo;
- Các khoa, phòng: để thực hiện;
- Lưu: QLCL, VT.