

Số: 82 /BC-BV

Hà Giang, ngày 15 tháng 11 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên Y tế năm 2019

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch số 144/KH-BV, ngày 06/11/2019 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang về việc kiểm tra đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2019; Kế hoạch số 148/KH-BV, ngày 11/11/2019 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang về việc khảo sát sự hài lòng của nhân viên Y tế năm 2019.

Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên Y tế năm 2019, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI, TỔNG HỢP PHIẾU KHẢO SÁT

1. Thời gian, địa điểm, hình thức khảo sát:

- Thời gian khảo sát: tháng 11/2019.
- Địa điểm: tại 38 khoa, phòng thuộc Bệnh viện.
- Hình thức khảo sát: Chọn ngẫu nhiên nhân viên y tế đại diện các khoa/phòng; Khoa đông người bệnh, khoa ít người bệnh, khoa cận lâm sàng, phòng chức năng; Chọn nhân viên y tế đại diện là Bác sỹ, Dược sỹ, Điều dưỡng, Kỹ thuật viên, Hộ sinh,...; Các chức danh quản lý.

- Cỡ mẫu khảo sát > 30 phiếu. Hình thức phát phiếu trực tiếp cho nhân viên điền phiếu, hẹn thời gian và thu phiếu về phòng Tổ chức cán bộ để tổng hợp, báo cáo.

2. Nội dung khảo sát: thực hiện theo mẫu phiếu số 03 của Bộ Y tế, với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Môi trường làm việc
- B. Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp
- C. Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi
- D. Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến
- E. Hài lòng chung về bệnh viện.

3. Kết quả khảo sát:

- 38/38 phiếu khảo sát sau khi thu về, nhập trực tiếp trên phần mềm của Bộ Y tế (website chatluongbenhvien.vn). Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

- Kết quả được công khai ngay sau khi tổng hợp, báo cáo. Cụ thể như sau:

Câu hỏi	Tổng số phiếu	Mức độ hài lòng (từ 1 đến 5)					Tổng điểm (nhân hệ số từ 1->5)	Điểm hài lòng trung bình (Tối đa = 5 điểm)	Điểm hài lòng trung bình chung (Tối đa = 5 điểm)
		(1) Rất không hài lòng	(2) Không hài lòng	(3) Bình thường	(4) Hài lòng	(5) Rất hài lòng			
A: Sự hài lòng về môi trường làm việc									
A1	38	0	0	3	14	21	170	4,47	4,49
A2	38	0	0	3	19	16	165	4,34	
A3	38	0	0	0	13	25	177	4,66	
A4	38	0	0	1	15	22	173	4,6	
A5	38	0	0	1	13	24	175	4,61	
A6	38	0	0	1	18	19	170	4,47	
A7	38	0	0	0	19	19	171	4,5	
A8	38	0	0	1	18	19	170	4,47	
A9	38	0	0	3	21	14	163	4,29	
B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp									
B1	38	0	0	0	16	22	174	4,58	4,46
B2	38	0	0	0	17	21	173	4,55	
B3	38	0	0	0	19	19	171	4,5	
B4	38	0	0	0	19	19	171	4,5	
B5	38	0	0	0	20	18	170	4,47	
B6	38	0	1	0	20	17	167	4,39	
B7	38	0	0	0	22	16	168	4,42	
B8	38	0	0	0	23	15	167	4,39	
B9	38	0	0	0	24	14	166	4,37	
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi									
C1	38	0	0	1	19	18	169	4,45	4,39
C2	38	0	0	1	20	17	168	4,42	
C3	38	0	0	4	22	12	160	4,21	
C4	38	0	0	0	25	13	165	4,34	
C5	38	0	0	1	25	12	163	4,29	
C6	38	0	1	2	26	9	157	4,13	
C7	38	0	1	2	24	11	159	4,18	
C8	38	0	0	2	25	11	161	4,24	
C9	38	0	0	0	18	20	172	4,53	
C10	38	0	0	0	15	23	175	4,61	
C11	38	0	0	0	12	26	178	4,68	
C12	38	0	0	0	16	22	174	4,58	
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến									
D1	38	0	0	0	23	15	167	4,39	4,48
D2	38	0	0	0	21	17	169	4,45	
D3	38	0	0	0	18	20	172	4,53	
D4	38	0	0	0	18	20	172	4,53	
D5	38	0	0	0	17	21	173	4,55	
D6	38	0	0	0	20	18	170	4,47	
D7	38	0	0	0	20	18	170	4,47	

Câu hỏi	Tổng số phiếu	Mức độ hài lòng (từ 1 đến 5)					Tổng điểm (nhân hệ số từ 1->5)	Điểm hài lòng trung bình (Tối đa =5 điểm)	Điểm hài lòng trung bình chung (Tối đa = 5 điểm)
		(1) Rất không hài lòng	(2) Không hài lòng	(3) Bình thường	(4) Hài lòng	(5) Rất hài lòng			
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện									
E1	38	0	0	0	13	25	177	4,66	4,60
E2	38	0	0	1	20	17	168	4,42	
E3	38	0	0	0	14	24	176	4,63	
E4	38	0	0	0	12	26	178	4,68	
E5	38	0	0	0	12	26	178	4,68	
E6	38	0	0	0	16	22	174	4,58	
E7	38	0	0	0	18	20	172	4,53	

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

- Kết quả tại bảng trên cho thấy tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng của nhân viên y tế tương đối cao, cụ thể như sau:

+ Tại nhóm A (sự hài lòng về môi trường làm việc): điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,49/5 điểm.

+ Tại nhóm B (sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp): điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,46/5 điểm.

+ Tại nhóm C (sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi): điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,39/5 điểm.

+ Tại nhóm D (sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến): điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,48/5 điểm.

+ Tại nhóm E (sự hài lòng chung về bệnh viện): điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,6/5 điểm.

- Tuy nhiên tại một số tiểu mục, còn tồn tại một vài phiếu đánh giá ở mức chưa tốt. Cụ thể:

+ 01 phiếu đánh giá kém tại mục B: Tiểu mục 6 (Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung).

+ 01 phiếu đánh giá kém tại mục C: Tiểu mục 6 (Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến); 01 phiếu đánh giá kém tại Tiểu mục 7 (Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến).

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến của nhân viên Y tế năm 2019 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Thành viên Ban chỉ đạo;
- Các khoa, phòng trong BV;
- Lưu: VT, TCCB

**T.M BAN CHỈ ĐẠO
TRƯỞNG BAN**



**GIÁM ĐỐC
Phạm Anh Văn**

