|  |  |
| --- | --- |
| BỆNH VIỆN SẢN-NHI TỈNH YÊN BÁI  **TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

*Yên Bái, ngày tháng 10 năm 2023*

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động quý III năm 2023**

*Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam”;*

*Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 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;*

*Căn cứ Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Bộ Y tế về việc Ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”;*

*Căn cứ Quyết định số 366/KH-BVSN ngày 9 tháng 6 năm 2023 của Giám đốc Bệnh viện Sản-Nhi ban hành Kế hoạch Cải tiến chất lượng trong khám bệnh, chữa bệnh Bệnh viện Sản-Nhi tỉnh Yên Bái năm 2023;*

*Căn cứ Kế hoạch số 91/KH-BVSN ngày 17 tháng 02 năm 2023 của Giám đốc Bệnh viện Sản-Nhi ban hành Kế hoạch Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động năm 2023;*

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban giám đốc về việc tiến hành khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến môi trường làm việc của nhân viên y tế ngày một tốt hơn. Tổ Quản lý chất lượng tiến hành khảo sát hài lòng nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động quý II năm 2023 như sau:

**1. Nội dung khảo sát:**

- Dựa trên biểu mẫu số 3 theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 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: Phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế, nội dung khảo sát dựa trên các tiêu chí sau:

- Phần 1: Thông tin người điền phiếu

- Phần 2: Đánh giá sự hài lòng về bệnh viện với các nội dung sau:

A. Sự hài lòng về môi trường làm việc

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

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

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

E. Sự hài lòng chung về bệnh viện

**2. Thực hiện khảo sát:**

2.1. Thời gian: Từ tháng 08/2023 đến hết tháng 9/2023.

2.2. Phương pháp: Khảo sát bằng thiết bị điện tử thông minh di động

2.3. Chọn mẫu: Khảo sát toàn bộ nhân viên ở tất cả các khoa/phòng trong bệnh viện .(Trừ cán bộ nghỉ chế độ thai sản, đi học)

2.4. Thực hiện khảo sát:

- Thực hiện khảo sát qua ứng dụng “KCB KSHL” của Cục Quản lý khám chữa bệnh (App này sử dụng trên nền tảng Android và IOS).

- Nhân viên y tế nhập theo mã riêng của từng nhân viên (Phụ lục I ban hành kèm theo Kế hoạch số 91/KH-BVSN ngày 17 tháng 02 năm 2023 của Giám đốc Bệnh viện Sản-Nhi ban hành Kế hoạch Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động năm 2023).

- Chọn kiểu khảo sát là “1.Khảo sát thường quy trong năm”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên  khoa/phòng** | **Số phiếu  được khảo sát** | **Ghi chú** |
| 1 | TC-HC | 08 |  |
| 2 | KHTH | 11 |  |
| 3 | P.Điều dưỡng | 02 |  |
| 4 | ĐT&CĐT | 06 |  |
| 5 | Tổ QLCL | 01 |  |
| 6 | Xét nghiệm- CĐHA | 11 |  |
| 7 | Dược- KSNK | 14 |  |
| 8 | Khoa KB | 05 |  |
| 9 | HSCC | 07 |  |
| 10 | Sản | 11 |  |
| 11 | Nhi | 05 |  |
| 12 | Phụ | 04 |  |
| 13 | Ngoại nhi - LCK | 08 |  |
| 14 | HTSS | 02 |  |
| 15 | Gây mê | 06 |  |
| **Tổng số phiếu** | | **101** |  |

**3. Báo cáo kết quả thực hiện:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S**  **TT** | **Loại thống kế** | **Khảo sát ý kiến nhân viên y tế** |
| 1 | Tổng điểm TB người dùng chọn | 4.21 |
| 2 | Tỷ lệ hài lòng chung | 90,2 % |
| 3 | Điểm trung bình theo từng phần | A:4.20 |
| B:4.28 |
| C:4.09 |
| D:4.23 |
| E:4.31 |
| 4 | E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài | 99 % |
| 5 | E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện | 97,1 % |
| 6 | Chỉ số hài lòng toàn diện | 54,8 % |
|  | **Tổng số phiếu được phân tích** | **101** |

3.1 Sự hài lòng về môi trường làm việc (Nhóm A)

\* Ưu điểm

Bệnh viện đã tạo điều kiện môi trường làm việc tốt nhất có thể và đã có những giải pháp khắc phục kịp thời sau khi có kết quả khảo sát như bố trí khoa phòng hợp lý, trang bị đầy đủ phương tiện làm việc, đảm bảo điều kiện tốt như máy điều hòa, quạt máy, ánh sáng, máy hút ẩm...

Bệnh viện đã bố trí phòng trực cho NVYT và trang bị quần áo hàng năm cho NVYT đầy đủ không bị cũ , nhàu nát.

Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT về đảm bảo an ninh trật tự tốt.

\* Nhược điểm

Người bệnh và người nhà có thái độ không tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.

Một số khoa thiếu cán bộ điều dưỡng để làm việc khi bệnh nhân quá đông, không có người trực, xin bổ sung thêm điều dưỡng về khoa.

3.2 Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (Nhóm B)

Kết quả mức độ hài lòng thuộc nhóm B đạt mức cao (4,49), tỉ lệ hài lòng chung về lãnh đạo Bệnh viện tăng hơn so với quý I đạt 90,2%, cho thấy toàn thể cán bộ NVBV rất hài lòng về năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả của lãnh đạo. Luôn quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của NVYT.

3.3 Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (Nhóm C)

\* Ưu điểm:

Trong Quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị cũng đã có quy định rõ ràng về chính sách khi cử cán bộ, công chức đi học như hỗ trợ học phí, tạo điều kiện về thời gian cho cán bộ, công chức có thể vừa học vừa làm yên tâm công tác.

Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, công khai mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến, chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến. Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ. Tổ chức tham quan, có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.

\* Nhược điểm:

Khoa chưa được hưởng chế độ độc hại tương xứng.

3.4 Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (Nhóm D)

Lãnh đạo BV rất quan tâm, chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng cán bộ, viên chức, xác định đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhất trong việc xây dựng và phát triển đơn vị.

Bệnh viện đã tổ chức đi tham quan học hỏi chuyên môn cho nhân viên y tế tại các bệnh viện chuyên khoa lớn.

Hỗ trợ các hình thức đào tạo thích hợp giúp NVYT nâng cao và mở rộng năng lực chuyên môn, được học nhiều chuyên khoa khác nhau và được hành nghề trong các lĩnh vực đã được đào tạo.

Một số khoa phòng công việc được giao đều kiêm nhiệm từ 2-3 công việc nên nhiều khi không hoàn thành kịp thời công việc được giao.

3.5 Sự hài lòng chung về bệnh viện ( Nhóm E)

CBNV trong bệnh viện đều cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện, và đã đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện, luôn tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện và tương lai, sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng, bệnh viện lâu dài.

3.6.Ý kiến khác

- Bệnh nhân ngày càng nhiều, công việc tại khoa ngày càng chồng chất, nhân viên được phân về khoa thì ít, không đảm bảo được nhân lực cho các khoa trực, tần suất trực của một người 4-5 lần/tuần.

- Đề nghị xin thêm nhân lực về khoa và trang thiết bị cho cận lâm sàng.

- Rất mong BV Sản Nhi YB ngày càng phát triển, nâng cao trình độ chuyên môn để phục vụ và chăm sóc, sức khỏe nhân dân ngày một tốt hơn.

4. **Các vấn đề cần ưu tiên cải tiến thời gian tới**

- Giải quyết tình trạng thiếu nhân lực tại các khoa đông bệnh nhân, luân chuyển điều dưỡng từ khoa ít bệnh nhân sang khoa đông bệnh nhân.

- Đẩy nhanh tiến độ xây dựng, cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng và mua sắm trang thiết bị cần thiết phục vụ cho các hoạt động chuyên môn cũng như đáp ứng các nhu cầu cần thiết theo nội quy, quy chế của nhân viên Y tế trong quá trình làm việc.  
 - Tăng cường kiểm tra, giám sát (đột xuất hoặc định kỳ) trong toàn BV thông qua hộp thư góp ý, đường dây nóng, góp ý trực tiếp với Ban Giám đốc, phiếu khảo sát, sinh hoạt hội đồng người bệnh định kỳ, cách giao tiếp hàng ngày của nhân viên qua công việc về tinh thần đoàn kết, thái độ giao tiếp, làm việc của nhân viên Y tế đối với bệnh nhân và đồng nghiệp. Đảm bảo phát hiện và xử lý nhanh chóng các vụ việc có thể gây ảnh hưởng không tốt đến môi trường làm việc.  
 - Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, tập huấn về đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng ứng xử, giao tiếp cho toàn thể viên chức, nhất là các viên chức thường xuyên trực tiếp tiếp xúc với người bệnh và gia đình người bệnh.

Trên đây là báo cáo về kết quả đợt khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế Bệnh viện Sản Nhi về môi trường làm việc quý III năm 2023, kính Ban Giám đốc bệnh viện xem xét, nhanh chóng đưa ra các phương án cụ thể nhằm giải quyết các vấn đề còn tồn đọng, đảm bảo tạo môi trường làm việc tích cực, thân thiện có ý nghĩa giúp cho nhân viên y tế có thể yên tâm, thoải mái phát huy, cống hiến hết khả năng, sức lực của mình cho bệnh viện và người bệnh./.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - BGĐ BV; **PHÓ GIÁM ĐỐC**  - Các khoa/phòng liên quan  - Lưu QLCL. | **NGƯỜI LẬP BÁO CÁO**    **Nguyễn Anh Phương** | **TỔ TRƯỞNG**  **Trần Văn Hiển** |