

**KẾ HOẠCH**  
**NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NVYT**  
**BỆNH VIỆN TÂM THẦN NĂM 2019**

Nguồn nhân lực y tế là yếu tố cơ bản cho mọi thành tựu y tế, sự hài lòng đối với công việc là yếu tố quan trọng có ảnh hưởng chất lượng và hiệu suất công việc, đặc biệt đối với CBYT vì đây là công việc nhạy cảm liên quan đến tính mạng con người. Căn cứ vào kết quả khảo sát sự hài lòng của NVYT bệnh viện Tâm thần năm 2019, bệnh viện Tâm thần đề ra kế hoạch nâng cao sự hài lòng của NVYT bệnh viện năm 2019 như sau:

**I. Mục đích, yêu cầu:**

Nâng cao sự hài lòng của nhân viên bằng những việc làm thiết thực, hiệu quả, đáp ứng được những nguyện vọng hợp lý, chính đáng của nhân viên y tế nhằm tạo ra một đội ngũ y tế làm việc hiệu quả, tận tâm với nghề, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, phục vụ bệnh nhân ngày càng tốt hơn.

**II. Nội dung và thời gian thực hiện:**

1. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Tiêu mục	Hài lòng rất kém	Hài lòng kém
A 1		2%
A 2		8.7%
A 3	0.7%	5.3%
A 4	0.7%	5.3%
A 5	4.7%	12%
A 6	1.3%	5.3%
A 7		6.7%
A 8	0.7%	8%
A 9		2.7%

Bảng 1.1

Qua bảng 1.1 cho thấy sự hài lòng rất kém về các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không hạn chế sử dụng cho NVYT chiếm tỷ lệ cao nhất: 12%; mức độ hài lòng kém về trang thiết bị văn phòng, bàn ghế, thiết bị làm việc chiếm tỷ lệ đến 8.7%. Việc thiếu trang bị bảo hộ lao động, phương tiện y tế, trang thiết bị làm việc đã làm hạn chế nhiều đến năng lực khám chữa bệnh của NVYT, làm họ không hài lòng về công việc đang thực hiện. Như vậy để tăng mức độ hài lòng cho NVYT về môi trường làm việc cần thực hiện những biện pháp sau:

+ Cần có kế hoạch mua sắm, sửa chữa trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc, trang bị bảo hộ lao động ngay từ đầu năm; phải kịp thời thay thế, sửa chữa những thiết bị hư hỏng.

+ Đầu tư phương tiện làm việc, trang thiết bị theo phương châm cơ bản và chuyên sâu: nâng cấp phần mềm khám chữa bệnh, trang bị đầy đủ hệ thống máy vi tính, mạng internet cho các khoa phòng.

+ Duy trì mỗi năm thực hiện đánh giá tác động của môi trường, căn cứ vào kết quả đánh giá để xây dựng kế hoạch can thiệp kịp thời, khắc phục những tiêu chuẩn không đạt đảm bảo môi trường làm việc tốt cho nhân viên y tế.

+ Tập huấn và áp dụng phương pháp 5S cho toàn thể nhân viên bệnh viện, từ các hoạt động 5S sẽ nâng cao tinh thần tập thể, khuyến khích sự hoà đồng của mọi người, qua đó người làm việc sẽ có thái độ tích cực hơn, có trách nhiệm và ý thức hơn với công việc.

☞ Giao cho phòng TCHC kết hợp với phòng KHTH, phòng TCKT xây dựng kế hoạch mua sắm năm 2020, dựa vào nguồn kinh phí của bệnh viện để kịp thời mua sắm những trang thiết bị y tế, văn phòng ... cấp thiết nhất. Phòng TCHC, phòng ĐD tổ chức tập huấn 5S cho toàn thể nhân viên (trong quý 4/2019).

+ Việc cung cấp trang phục y tế cho NVYT năm 2018 chậm hơn những năm khác là do Theo Thông tư số 58/2016/TT-BTC ngày 29/3/2016 của Bộ Tài chính quy định đơn vị thuộc lực lượng vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập... mua sắm tài sản, hàng hóa, dịch vụ có giá trên 100 triệu đồng phải đấu thầu. Như vậy bắt buộc bệnh viện phải đấu thầu trang phục y tế cho nhân viên. Việc đấu thầu sẽ tốn rất nhiều thời gian vì qui trình phức tạp, cụ thể: phải xin chủ trương của SYT, lập hồ sơ mời thầu, đăng báo, phát hành hồ sơ mời thầu, mở thầu, đóng thầu, tổ chuyên gia xem xét hồ sơ, thẩm định hồ sơ dự thầu, thương thảo các đề xuất với nhà dự thầu, phê duyệt, công khai kết quả mua sắm, hoàn thiện và ký hợp đồng. Như vậy ít nhất phải mất thời gian từ 3 đến 4 tháng. Đồng thời vì do là năm đầu tiên thực hiện đấu thầu may quần, áo nhân viên nên phải xây dựng qui chế trang phục chuyên môn từ đầu (qui trình này do từ khoa, phòng đóng góp lên). Tiếp tục lại lựa chọn hình thức đấu thầu, tham khảo các đơn vị bạn, mời đại diện từng bộ phận, khoa, phòng lựa chọn mẫu trang phục, chất liệu vải, màu sắc... họp đi, họp lại nhiều lần mới thống nhất được các nội dung trên ( thời gian này khoảng 2 – 3 tháng). Đó là tình hình khó khăn khi thực hiện đấu thầu may trang phục nhân viên lần đầu. Ban Giám Đốc cùng lãnh đạo các phòng chức năng cũng muốn giải quyết nhanh, gọn, lẹ cho cán bộ, nhân viên nhưng do cơ chế phải tuân thủ. Do đó, lãnh đạo các khoa phòng phải hiểu được khó khăn đó để giải thích cho nhân viên khoa phòng mình hiểu được khó khăn, nắm biết tình hình đồng hành, chia sẻ cùng Ban lãnh đạo.

☞ Thời gian thực hiện: thường xuyên thông qua các buổi giao ban bệnh viện, giao ban khoa phòng.

## 2. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp:

Tiêu mục	Hài lòng rất kém	Hài lòng kém	Hài lòng tốt	Hài lòng rất tốt
B1		2.7%	52.7%	14.7%
B2	0.7%	2%	62.7%	12.7%

B3	0.7%	0.7%	62.7%	12.7%
B4	0.7%		55.3%	15.3%
B5		0.7%	56.7%	14 %
B6		0.7%	61.3%	13.3%
B7		0.7%	63.3%	10%
B8		0.7%	65.3%	14%
B9		0.7%	62.7%	14%

Bảng 2.1

Căn cứ vào bảng 2.1 nhận thấy mức độ hài lòng kém của NVYT về việc lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả chiếm tỷ lệ cao so với các tiêu mục khác. Trong khi sự hài lòng tốt và rất tốt ở tiêu mục “lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của NVYT” và “đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc” chiếm tỷ lệ rất cao 70% và 17.3%. Do đó, cần:

+ Duy trì và tăng cường các buổi họp toàn thể cán bộ viên chức hàng tháng, hàng quý để các cấp lãnh đạo bệnh viện kịp thời nắm được tâm tư nguyện vọng của nhân viên bệnh viện; cũng như giải quyết kịp thời các vấn đề bức xúc nổi cộm của cơ quan. Tạo được lòng tin và sự yên tâm công tác cho các cán bộ viên chức, từ góp phần nâng cao chất lượng công tác khám chữa bệnh, phục vụ bệnh nhân ngày càng tốt hơn.

+ Tiếp tục phát huy tinh thần đoàn kết, chia sẻ giúp đỡ nhau trong công việc của các cán bộ viên chức, kịp thời biểu dương, khen thưởng những cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc

+ Lãnh đạo các khoa phòng phải triển khai các văn bản quan trọng, những ý kiến chỉ đạo của cấp trên thông qua các buổi giao ban, họp khoa cho nhân viên khoa phòng được hiểu rõ.

☞ Thời gian thực hiện: thường xuyên, hàng tháng, hàng quý.

### 3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi:

Tiêu mục	Hài lòng rất kém	Hài lòng kém
C1	0.7%	2%
C2		1.3%
C3	0.7%	4%
C4	0.7%	6%
C5	0.7%	4%
C6	0.7%	5.3%
C7		6.7%
C8	0.7%	2.7%
C9	0.7%	
C10	1.3%	2.7%

Bảng 3.1

Qua bảng 3.1 nhận thấy có 6.7% NVYT hài lòng kém về “thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với công hiến” (năm 2018 là 2%). Như vậy, có thể thấy tiền lương, tiền thưởng là nhân tố ảnh hưởng rất lớn đến mức độ hài lòng của NVYT. Để có một chính sách tiền lương phù hợp cần:

+ Thực hiện xã hội hoá để tăng thêm nguồn thu nhập cho nhân viên.  
 + Xây dựng và áp dụng bảng tiêu chuẩn thi đua (bình xét ABC tháng, quý, năm) tạo cơ sở thi đua giữa các viên chức.

+ Xây dựng và áp dụng quy chế khen thưởng- xử lý vi phạm trong việc thực hiện quy tắc ứng xử. Kịp thời biểu dương, khen thưởng các cá nhân, khoa phòng có thành tích xuất sắc tạo động lực để nhân viên phấn đấu, hăng say làm việc hiệu quả hơn

☞ Giao cho phòng TCHC, phòng TCKT và ban thực hiện các chuyên đề thực hiện.

\* Về việc CBVC có ý kiến không để lương bị chậm trễ (giải quyết trước 10 tây hàng tháng)  $\implies$  Trong hợp đồng lao động giữa Bệnh viện Tâm thần và CBVC có qui định tiền lương sẽ được giải quyết từ 05>10 tây hàng tháng. Tuy nhiên do đầu năm kinh phí cấp chậm, có những tháng Ban giám đốc bệnh viện đi công tác, một số khoa phòng nộp bảng chấm công trễ, ngày đầu tháng thường trùng vào ngày thứ 7 và chủ nhật, phải nộp chứng từ qua kho bạc xét duyệt sau đó mới chuyển sang ngân hàng...dẫn đến việc có những tháng tiền lương hơn 10 tây mới có. Do đó để việc thanh toán tiền lương được giải quyết nhanh chóng, đề nghị các khoa phòng nộp bảng chấm công vào ngày 1-2 tây hàng tháng, đồng thời phòng TCKT sẽ tranh thủ làm hồ sơ, trình ký BGD để phát lương trước 10 tây hàng tháng.

#### 4. Sự hài lòng về môi trường làm việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Tiêu mục	Hài lòng rất kém	Hài lòng kém
D1	0.7%	1.3%
D2		1.3%
D3		2.7%
D4		1.3%
D5	1.3%	2%
D6	1.3%	2%
D7	0.7%	

Bảng 4.1

Qua bảng 4.1 có 2.7% hài lòng kém về “Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn”; 2% hài lòng kém về việc “công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo” và “Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng”.

Như vậy:

- Lãnh đạo các khoa phòng cần quán triệt cho toàn thể viên chức hiểu công tác đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn cho NVYT luôn được sự quan tâm hàng đầu của Đảng bộ và Ban giám đốc bệnh viện. Cụ thể trong năm 2019, Ban giám đốc bệnh viện đã tạo điều kiện cho nhiều CBVC được học tập, nâng cao trình độ như: sau đại học (04), liên thông ĐH (06), CD (3), TCCT (03), QLBV (01), QLDD(4).....và rất nhiều các lớp tập huấn, đào tạo liên tục khác.

- Xây dựng và thực hiện kế hoạch chính sách hỗ trợ thu hút nguồn nhân lực theo nghị quyết số 02/2019/NQ/HĐND; chi hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức viên chức theo Nghị quyết số 01/2019/NQ/-HĐND tỉnh Tiền Giang.

- Việc bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, bệnh viện đã tuân thủ theo đúng qui trình, hướng dẫn của Sở Y tế và đã niêm yết công khai kết quả bổ nhiệm gửi trên văn phòng điện tử cho các khoa phòng. Vì vậy lãnh đạo các khoa phòng cần triển khai, quán triệt cho nhân viên được biết.

☞ Giao cho tất cả các khoa phòng thực hiện, riêng phòng TCHC chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, báo cáo kết quả cho Ban giám đốc bệnh viện.

5. Sự hài lòng chung về bệnh viện:

Tiêu mục	Hài lòng rất kém	Hài lòng kém
E 1		2%
E 2		1.3%
E 5		0.7%
E 6		4.7%
E7		0.7%

Bảng 5.1

Từ bảng 5.1 có 4.7% (năm 2018 là 3.3%) hài lòng kém về “mức độ hài lòng chung về lãnh đạo bệnh viện”. Do đó cần:

- Triển khai thực hiện tốt Nghị định 04/2015/NĐ-CP và các qui định, quy chế cơ quan ban hành. Tăng cường vai trò, trách nhiệm của Ban chỉ đạo thực hiện các chuyên đề. Nêu cao vai trò lãnh đạo của Đảng bộ, chi bộ, thủ trưởng cơ quan trong việc giáo dục chính trị, tư tưởng cho cán bộ, công chức, viên chức đối với việc thực hiện các Chỉ thị, Nghị quyết của Đảng, pháp luật của nhà nước.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quán triệt các văn bản có liên quan đến việc thực hiện quy chế dân chủ cơ sở đến các cán bộ, công chức, viên chức, đảm bảo cho mỗi cán bộ viên chức “*được biết, được bàn, được làm, được kiểm tra, giám sát*” theo Quy chế dân chủ.

☞ Thời gian thực hiện thường xuyên thông qua các buổi họp giao ban khoa/phòng, giao ban bệnh viện.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao sự hài lòng của nhân viên y tế bệnh viện Tâm thần năm 2019. Đề nghị các khoa phòng nghiêm túc thực hiện. *Trần Quốc Kính*

**Nơi nhận:**

- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, TCHC.

