

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
HUYỆN XUYỀN MỘC

Số:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hồ Tràm, ngày tháng 07 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng nhân viên y tế năm 2025

Thực hiện kế hoạch số 93/KH-TTYT ngày 12/02/2025 của Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc về khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2025.

Căn cứ kết quả báo cáo số 89/BC-TTYT ngày 01/07/2025 về báo cáo kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2025.

Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc xây dựng kế hoạch nâng cao tỷ lệ hài lòng nhân viên y tế năm 2025 như sau:

I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Mức độ hài lòng 6 tháng đầu năm 2025

- Tổng điểm trung bình chung: 3.75
- Tỷ lệ hài lòng chung: 68.3%
- Điểm trung bình theo từng phần:
 - + A. Sự hài lòng về môi trường làm việc: 3.74
 - + B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp: 3.81
 - + C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: 3.67
 - + D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: 3.75
 - + E. Sự hài lòng chung về bệnh viện: 3.82
- (E5). Sẽ gắn bó tại bệnh viện lâu dài: 72.3%
- (E6). Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện: 66.6%

2. Các nội dung có tỉ lệ hài lòng thấp:

Môi trường làm việc	Hài lòng (%)
A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	65%
A8. Bệnh viện đảm bảo an ninh, trật tự, cho NVYT làm việc.	63%
Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	
C1. Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	65%
C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	62%
C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	63%
C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	57%
C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	52%
C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	53%
Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	
D7. Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	48%

3. Nhóm nội dung ngoài khả năng cải thiện:

- Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến (C5)
- Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến (C6)

II. HẠN CHẾ, NGUYÊN NHÂN:

1. Về môi trường làm việc:

a. Nguyên nhân khách quan: Do ý thức của người dân chưa cao một bộ phận người nhà bệnh nhân không tuân thủ nội quy bệnh viện, dễ kích động, gây rối. Có tình trạng đòi hành hung nhân viên y tế, đặc biệt tại các khoa Hồi sức Cấp cứu, khoa Ngoại tổng hợp. Người dân thiếu thông tin, nóng lòng trong khi được điều trị, từ đó phản ứng tiêu cực. Môi trường đặc thù của bệnh viện là nơi tiếp nhận

số lượng lớn người ra vào mỗi ngày, khó kiểm soát hoàn toàn, một số khoa (Hồi sức Cấp cứu, Ngoại tổng hợp...) có nguy cơ xảy ra mất kiểm soát cao.

b. Nguyên nhân chủ quan:

- **Hệ thống an ninh, kiểm soát:** Công tác kiểm soát người ra vào trong TTYT, đặc biệt là vào buổi tối còn chưa sát. Hệ thống camera giám sát còn thiếu, hoặc không được theo dõi thường xuyên. Thiếu nhân lực bảo vệ hoặc đội ngũ bảo vệ chưa được đào tạo bài bản, không đủ năng lực xử lý xung đột.

- **Cơ chế xử lý tình huống khẩn cấp:** Khi có xảy ra gây rối, đe dọa tính mạng nhân viên y tế, việc xử lý còn lúng túng; Thiếu sự phối hợp với lực lượng công an địa phương để đảm bảo can thiệp kịp thời khi cần thiết.

- **Chưa có chính sách bảo vệ nhân viên y tế rõ ràng:** Khi xảy ra xung đột, nhiều nhân viên y tế cảm thấy bị cô lập, thiếu hậu thuẫn từ lãnh đạo bệnh viện; Thiếu hệ thống báo động nội bộ, nút khẩn cấp, hoặc không có lực lượng phản ứng nhanh.

- **Truyền thông nội bộ chưa hiệu quả:** Nhân viên đã được đào tạo kỹ năng giao tiếp ứng xử nhưng còn lúng túng trong các tình huống thực tế; Thiếu truyền thông đến cộng đồng về vai trò, giới hạn và áp lực của nhân viên y tế, khiến người dân hiểu sai và mất niềm tin.

2. Về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi:

- Do chính sách tự chủ tài chính dẫn đến đơn vị gặp khó khăn về nguồn tài chính không có thặng dư để chi các khoản phúc lợi, chi thu nhập tăng thêm ... đây cũng là yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến tỷ lệ hài lòng NVYT.

- Thu nhập tăng thêm quá thấp so với mặt bằng thị trường hoặc so với công sức bỏ ra cũng là nguyên nhân tỷ lệ hài lòng NVYT thấp.

- Nhân viên chưa thật sự hiểu tiêu chí đánh giá hoặc thấy tiêu chí mang tính hình thức, không phản ánh đúng thực tế làm việc.

- Không công khai bảng phân bổ hoặc không giải thích rõ nguyên tắc chia thu nhập từ đơn vị.

3. Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến:

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng cán bộ, viên chức chưa thực sự chú trọng.

- Trong Quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị chưa xây dựng và 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.

- Thực hiện quy trình bổ nhiệm công khai, dân chủ và công bằng tuy nhiên chưa thật sự phổ biến rộng rãi đến toàn thể viên chức toàn TTYT.

III. CÁC GIẢI PHÁP CỤ THỂ:

1. Giải pháp về tổ chức và quản lý an ninh:

- *Tăng cường lực lượng bảo vệ:*
 - + Tăng cường công tác trực ở bộ phận bảo vệ, khi cần có thể huy động thêm các bộ phận khác hỗ trợ.
 - + Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử với các tình huống thường gặp trong đơn vị.
- *Lắp đặt hệ thống giám sát*
 - + Trang bị hệ thống camera an ninh 24/24 tại các khu vực trọng điểm (đã lắp tại khoa Hồi sức Cấp cứu và Khoa Ngoại Tổng hợp).
 - + Kết nối camera về trung tâm điều hành tại phòng trực bảo vệ.
- *Phối hợp với công an và chính quyền địa phương*
 - + Ký kết quy chế phối hợp với Công an xã Hồ Tràm về hỗ trợ khi có sự cố.
- *Giải pháp truyền thông:* Truyền thông cho người bệnh và người nhà
 - + Phát tờ rơi, video hướng dẫn nội quy bệnh viện.
 - + Tuyên truyền qua loa phát thanh nội bộ về thái độ ứng xử văn minh khi đến khám chữa bệnh.

- Đào tạo kỹ năng mềm cho nhân viên y tế
- + Tập huấn kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống căng thẳng, tránh xung đột.
- + Đảm bảo nhân viên nắm được quy trình báo cáo sự cố an ninh và quyền lợi của mình.

2. Giải pháp về nguồn tài chính và phúc lợi:

- *Có kế hoạch tăng nguồn thu:*
 - + Phát triển các dịch vụ kỹ thuật cao, dịch vụ ngoài giờ, hợp tác công – tư... để tăng nguồn thu hợp pháp, tạo thặng dư cho chi phúc lợi và thu nhập tăng thêm.
- *Tăng cường công tác quản lý chi phí:*
 - + Rà soát, tiết giảm các khoản chi chưa thực sự cần thiết để ưu tiên nguồn lực cho phúc lợi và hỗ trợ đời sống nhân viên.
- *Tận dụng chính sách hỗ trợ từ nhà nước:*
 - + Chủ động đề xuất các cơ chế, chính sách hỗ trợ từ cấp trên đối với các đơn vị gặp khó khăn khi thực hiện tự chủ tài chính, đặc biệt là trong giai đoạn chuyển đổi.
- *Công khai bảng phân bổ thu nhập:*
 - + Niêm yết rõ ràng, công khai kết quả phân bổ thu nhập kèm theo thuyết minh nguyên tắc phân chia để tạo sự minh bạch.
- *Tổ chức đối thoại, giải đáp thắc mắc:*
 - + Định kỳ tổ chức các buổi họp, đối thoại giữa ban giám đốc và nhân viên để giải thích các chính sách, lắng nghe và xử lý kịp thời những ý kiến phản hồi về việc phân chia thu nhập.
- *Thiết lập kênh góp ý, phản hồi ẩn danh:*
 - + Tạo điều kiện để nhân viên có thể góp ý, nêu kiến nghị một cách khách quan, tránh e ngại về vị trí hoặc mối quan hệ.

3. Công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng cán bộ, viên chức:

- *Xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ và có chiến lược lâu dài:*

Lập kế hoạch hàng năm về đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng quản lý, ứng dụng công nghệ... theo từng vị trí việc làm.

- Ưu tiên cử cán bộ tham gia các lớp bồi dưỡng chuyên sâu:

Tăng cường cử cán bộ đi học lớp quản lý bệnh viện, quản lý chất lượng, nghiệp vụ hành chính y tế...

- Thiết lập quỹ đào tạo:

Trích một phần kinh phí từ các nguồn hợp pháp để xây dựng quỹ đào tạo cán bộ nhằm chủ động trong việc phát triển nguồn nhân lực.

4. Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến:

- Niêm yết công khai quy trình bổ nhiệm:

Tại các bảng tin đơn vị, trên cổng thông tin nội bộ hoặc gửi qua email tới toàn thể cán bộ viên chức.

- Tổ chức phổ biến rộng rãi trước mỗi kỳ bổ nhiệm:

Có thể tổ chức họp phổ biến, giải thích rõ tiêu chí, quy trình, quyền tham gia đóng góp ý kiến của nhân viên.

- Lấy ý kiến phản hồi sau mỗi đợt bổ nhiệm:

Sau mỗi lần bổ nhiệm, thực hiện khảo sát nhanh mức độ đồng thuận để có cơ sở điều chỉnh, cải tiến quy trình

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Lãnh đạo, điều hành:

- Đổi mới phong cách lãnh đạo, điều hành.

- Thường xuyên khen, động viên, khích lệ hoàn thành tốt nhiệm vụ, có cơ chế xử phạt, kỷ luật rõ ràng.

- Thực hiện tốt quy chế dân chủ, phòng chống tham nhũng.

2. Phòng Tổ chức - Hành chính:

- Ký kết quy chế phối hợp với Công an xã Hồ tràm về hỗ trợ khi có sự cố.

- Phổ biến rộng rãi đến tất cả cán bộ, viên chức toàn đơn vị các tiêu chuẩn các chức danh lãnh đạo, quản lý, quy hoạch viên chức quản lý tạo nguồn kịp thời và đúng theo quy định; thực hiện quy trình bổ nhiệm công khai, dân chủ và công bằng.

- Xây dựng kế hoạch cụ thể về đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, viên chức về chuyên môn, nhiệm vụ, bồi dưỡng kiến thức, lý luận chính trị, quản lý nhà nước được xây dựng và thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình...

- Mọi chế độ chính sách đều được công khai, dân chủ.

- Mua sắm, cải thiện trang thiết bị cần thiết phục vụ cho các hoạt động chuyên môn cũng như đáp ứng các nhu cầu cần thiết của nhân viên Y tế trong quá trình làm việc như: lắp đặt hệ thống camera an ninh, hệ thống loa truyền, phát thanh, lắp đặt hệ thống mạng không dây, truy cập internet .., bố trí thư viện, phòng đọc...

3. Phòng Tài chính - kế toán:

- Thực hiện đúng các chế độ, phụ cấp, nâng lương, thu nhập tăng thêm đối với NVYT.

- Rà soát, tiết giảm các khoản chi chưa thực sự cần thiết để ưu tiên nguồn lực cho phúc lợi và hỗ trợ đời sống nhân viên.

4. Phòng Kế hoạch nghiệp vụ:

- Tăng cường kiểm tra, giám sát (đột xuất hoặc định kỳ) trong toàn TTYT về quy chế thường trực, quy chế bệnh viện...

- Đảm bảo phát hiện và xử lý nhanh chóng các vụ việc có thể gây ảnh hưởng không tốt đến môi trường làm việc.

- Phối hợp với phòng Tổ chức - Hành chính cập nhật, bổ sung bảng mô tả công việc của từng vị trí việc làm từ đó làm căn cứ để đánh giá công việc của NVYT.

5. Phòng Điều dưỡng – CTXH:

- Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử cho viên chức, người lao động.
- 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.
- Truyền thông nâng cao kiến thức, thái độ của người bệnh, người nhà trong quá trình điều trị về **thái độ ứng xử văn minh** khi đến khám chữa bệnh.

6. Công đoàn cơ sở, đoàn thanh niên cơ sở:

Phát động thi đua: chuyên môn, quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, văn hóa cơ quan, phong trào văn nghệ, thể dục, thể thao...

7. Khoa Y tế công cộng - Dinh dưỡng:

Đảm bảo công tác An toàn vệ sinh lao động cho NVYT.

8. Các viên chức, người lao động trong đơn vị:

- Tiếp tục thực hiện tốt các nội dung, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, bệnh viện Xanh – Sạch - Đẹp...
- Thực hiện nghiêm túc Quy tắc ứng xử của viên chức y tế.
- Tích cực tham gia các hoạt động đoàn thể.

Trên đây là kế hoạch cải thiện và nâng cao mức độ hài lòng nhân viên y tế năm 2025. Đề nghị các bộ phận nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng, TYT;
- Webservice bệnh viện;
- Lưu: VT, ĐD-CTXH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Viết Như Hữu

