

THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN CÁC KHOA LÂM SÀNG TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH THÁI BÌNH NĂM 2024

TÓM TẮT

Nguyễn Thu Huyền^{1*}, Lê Đức Cường², Trần Thị Khuyên²

Mục tiêu: Mô tả thực trạng sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng viên các khoa lâm sàng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2024

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 418 điều dưỡng viên các khoa lâm sàng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình từ tháng 4/2024 đến tháng 7/2024 theo mẫu phiếu khảo sát hài lòng nhân viên y tế tại Quyết định 3869/QĐ-BYT ban hành ngày 28/8/2019.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng viên các khoa lâm sàng là 91,9%. Trong đó ĐDV hài lòng cao nhất về “Sự hài lòng chung về bệnh viện” (96,9%); tiếp đến là “Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp” (95,5%); “Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến” (95,0%); “Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi” (94,5%) và hài lòng thấp nhất về “Môi trường làm việc” (89,7%).

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng viên các khoa lâm sàng đạt mức khá cao. Trong đó có 4/5 khía cạnh có tỷ lệ hài lòng đạt trên 90% và chỉ có khía cạnh Môi trường làm việc có tỷ lệ hài lòng đạt dưới 90%. Vì vậy, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng viên các khoa lâm sàng, việc cải thiện môi trường làm việc là một ưu tiên hàng đầu với bệnh viện.

Từ khóa: Sự hài lòng trong công việc, điều dưỡng viên.

CURRENT STATUS OF JOB SATISFACTION AMONG NURSES IN CLINICAL DEPARTMENTS AT THAI BINH GENERAL HOSPITAL IN 2024

ABSTRACT

Objective: Describe the current status of job satisfaction of nursing in clinical departments at Thai Binh Provincial General Hospital in 2024.

Method: Cross-sectional descriptive research on 418 nurses clinical departments at Thai Binh general hospital from April 2024 to July 2024.

1. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình

2. Trường Đại học Y dược Thái Bình

* Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Thu Huyền

Email: thuhuyendktb@gmail.com

Ngày nhận bài: 29/8/2024

Ngày phản biện: 02/12/2024

Ngày duyệt bài: 05/12/2024

Results: 91,9% of nurses in clinical departments are satisfied with their work. Among them, nurses have the highest satisfaction with “General satisfaction with the hospital” (96,9%); followed by “Direct leaders and colleagues” (95,5%); “Job, study and advancement opportunities”(95,0%); “Internal regulations, salary, benefits” (94,5%) and lowest satisfaction with “Working environment” (89,7%).

Conclusion: The overall job satisfaction rate of nurses in clinical departments is quite high. Of which, 4/5 aspects have a satisfaction rate of over 90% and only the Working Environment aspect has a satisfaction rate of under 90%. Therefore, to further improve the job satisfaction of nurses in clinical departments, improving the working environment is a top priority for the hospital.

Keywords: Job satisfaction, nursing.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tổ chức Y tế thế giới đã khẳng định “Dịch vụ điều dưỡng là một trong các trụ cột của hệ thống dịch vụ y tế” và đưa ra khuyến cáo “Ở bất kỳ quốc gia nào, muốn nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe thì phải chú ý công tác điều dưỡng”[1]. Hiện nay đang có sự thiếu hụt nguồn nhân lực điều dưỡng ở quy mô toàn cầu trong đó bao gồm cả Việt Nam. So với mục tiêu phấn đấu đạt 25 điều dưỡng/10.000 dân vào năm 2025, đến năm 2023 nước ta mới đạt 15 điều dưỡng/10.000 dân [2]. Thiếu điều dưỡng viên (ĐDV) là một trong nguyên nhân làm gia tăng bạo hành trong y tế vì dịch vụ không được cung cấp kịp thời làm người bệnh, người nhà người bệnh bức xúc.

Nhiều nghiên cứu trên thế giới đã chỉ ra rằng sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế (NVYT) sẽ đảm bảo duy trì đủ nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế, giảm tỷ lệ luân chuyển và tạo ra ảnh hưởng tích cực đến việc giữ chân nhân viên [3]. Do vậy đánh giá sự hài lòng trong công việc của ĐDV là rất cần thiết bởi qua đó giúp các bệnh viện đưa ra các giải pháp cải thiện sự hài lòng trong công việc cho ĐDV và có những chính sách phù hợp nhằm quản lý nguồn nhân lực hiệu quả hơn nhất là trong bối cảnh thiếu hụt lực lượng điều dưỡng tại Việt Nam hiện nay.

Bệnh viện Đa khoa (BVĐK) tỉnh Thái Bình là bệnh viện Đa khoa hạng I trực thuộc Sở Y tế với quy mô là 1200 giường bệnh, khám bệnh cho khoảng 1500 lượt/ngày; điều trị nội trú 1200-1500 lượt bệnh nhân/ngày, tổng số cán bộ là 1181 trong đó ĐDV là 576 [4]. Hàng năm Bệnh viện đã có kế hoạch phát triển nguồn nhân lực tuy nhiên vẫn tồn tại tình hình thiếu nhân lực y tế đặc biệt là đội ngũ ĐDV tại các khoa lâm sàng. Do vậy, việc giữ chân ĐDV trong bối cảnh hiện nay là rất cấp thiết đối với bệnh viện, trong đó sự hài lòng trong công việc của ĐDV cần được quan tâm và thúc đẩy. Chính vì vậy, chúng tôi thực hiện nghiên cứu đề tài này với mục tiêu: Mô tả thực trạng sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng viên các khoa lâm sàng tại bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2024.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Địa điểm và thời gian nghiên cứu: tại các khoa lâm sàng, BVĐK tỉnh Thái Bình từ tháng 4/2024 đến tháng 7/2024.

- Đối tượng nghiên cứu: ĐDV đang làm việc tại các khoa lâm sàng của BVĐK tỉnh Thái Bình.

+ Tiêu chuẩn lựa chọn: ĐDV có thời gian làm việc tại bệnh viện từ 1 năm trở lên tính từ lúc ký hợp đồng chính thức với bệnh viện, Có mặt tại thời điểm nghiên cứu và đồng ý tham gia nghiên cứu.

+ Tiêu chuẩn loại trừ: ĐDV đi học dài hạn, nghỉ thai sản, Hợp đồng thời vụ, học viên học việc trong thời gian nghiên cứu và từ chối tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.

2.2.2. Cỡ mẫu, chọn mẫu

- Cỡ mẫu được tính theo công thức ước lượng 1 tỷ lệ:

$$n = Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times \frac{p(1-p)}{d^2}$$

+ n: Số điều dưỡng viên lâm sàng được khảo sát;

+ $Z_{1-\frac{\alpha}{2}} = 1,96$;

+ p = Tỷ lệ hài lòng trong công việc của ĐDV lâm sàng (chọn p=0,55 theo kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Thuận tại Bệnh viện quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh 2020 [5]).

II. KẾT QUẢ

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của chúng tôi chủ yếu là nữ (87,3%). Độ tuổi tập trung nhiều nhất ở nhóm 31-40 tuổi (56,9%). Bằng cấp cao nhất phần lớn là cao đẳng (68,2%), có thâm niên công tác tại khoa lâm sàng

+ d: sai số tuyệt đối lựa chọn (d=0,05)

Thay các giá trị trên vào công thức ta có n = 380 (số ĐDV lâm sàng được phỏng vấn). Thực tế đã phỏng vấn 418 ĐDV tại các khoa lâm sàng.

- Phương pháp chọn mẫu: Toàn bộ ĐDV đang làm việc tại các khoa lâm sàng của BVĐK tỉnh Thái Bình thỏa mãn các tiêu chuẩn lựa chọn và loại trừ đối tượng nghiên cứu.

2.2.3. Phương pháp thu thập thông tin

Thực hiện phỏng vấn theo mẫu phiếu khảo sát tại Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

2.2.4. Xử lý số liệu:

- Toàn bộ số phiếu thu được mã hóa, làm sạch, nhập bằng phần mềm Epi Data 3.1 và phân tích thông qua phần mềm SPSS 20.0.

- Phiếu khảo sát gồm 44 câu hỏi, mỗi câu hỏi được đánh giá theo Thang đo Likert với 5 mức độ hài lòng: rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng, rất hài lòng. Mỗi câu hỏi chúng tôi sẽ phân thành 02 nhóm sau:

+ Không hài lòng= Rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường

+ Hài lòng= Hài lòng, rất hài lòng

- Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung và điểm hài lòng trung bình của từng khía cạnh theo hướng dẫn tại Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

- Để tính tỷ lệ hài lòng theo 05 khía cạnh và tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng viên lâm sàng chúng tôi phân thành 02 nhóm sau:

+ “Hài lòng” khi điểm hài lòng trung bình của từng khía cạnh và điểm hài lòng trung bình chung đạt >3,40.

+ “Không hài lòng” khi điểm hài lòng trung bình của từng khía cạnh và điểm hài lòng trung bình chung đạt ≤3,40 điểm

2.3. Đạo đức trong nghiên cứu: Nghiên cứu đã được Hội đồng xét duyệt đề cương của trường Đại học Y Dược Thái Bình đồng ý thông qua và cho thực hiện theo Quyết định số 105/QĐ-YDTB ngày 16 tháng 01 năm 2024. Nghiên cứu chỉ được tiến hành khi có sự đồng ý của lãnh đạo BVĐK tỉnh Thái Bình và sự tham gia tự nguyện của đối tượng nghiên cứu.

chủ yếu trên 10 năm (54,3%). Điều dưỡng trưởng chiếm 7,2%; còn lại là điều dưỡng chăm sóc (78,0%); điều dưỡng hành chính (8,1%) và điều dưỡng phòng khám (6,7%). Lĩnh vực hoạt động chuyên môn là khối Nội (62,0%) nhiều hơn khối Ngoại (38,0%). Hầu hết ĐDV các khoa lâm sàng là không kiêm nhiệm công việc (81,3%). Số lần trực trung bình trong tháng là $5,5 \pm 2,4$. Đa số ĐDV các khoa lâm sàng có thu nhập trung bình hàng tháng từ 10-<15 triệu đồng (68,7%); tiếp đến từ 5-<10 triệu đồng (30,6%); 15-<20 triệu đồng (15,6%); ≥ 20 triệu đồng (1,4%) và có 0,7% là dưới 5 triệu đồng.

3.2. Sự hài lòng của người bệnh khám bệnh yêu cầu

a) Sự hài lòng về môi trường làm việc

Bảng 1. Sự hài lòng về môi trường làm việc (n=418)

TT	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình $\pm$ độ lệch chuẩn
		SL	%	
1	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát	348	83,3	$4,05 \pm 0,72$
2	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	359	85,9	$4,08 \pm 0,62$
3	Có bố trí phòng trực cho NVYT	376	90,0	$4,13 \pm 0,59$
4	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	380	90,9	$4,15 \pm 0,58$
5	Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng	368	88,0	$4,14 \pm 0,62$
6	Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập internet...	385	92,1	$4,19 \pm 0,59$
7	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	355	84,9	$4,08 \pm 0,64$
8	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	356	85,2	$4,08 \pm 0,63$
9	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	341	81,6	$4,01 \pm 0,65$

Theo bảng 1, trong 9 nội dung đánh giá hài lòng về môi trường làm việc, “Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập internet...” được ĐDV hài lòng cao nhất đạt 92,1% (điểm hài lòng trung bình= $4,19 \pm 0,59$) và hài lòng thấp nhất về “Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị” đạt 81,6% (điểm hài lòng trung bình= $4,01 \pm 0,65$).

b) Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Bảng 2. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (n=418)

TT	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình $\pm$ độ lệch chuẩn
		SL	%	
1	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	394	94,3	$4,28 \pm 0,57$
2	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	400	95,7	$4,29 \pm 0,54$
3	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	391	93,5	$4,28 \pm 0,57$
4	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	391	93,5	$4,26 \pm 0,57$
5	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	391	93,5	$4,26 \pm 0,57$
6	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	396	94,7	$4,28 \pm 0,55$

TT	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình ± độ lệch chuẩn
		SL	%	
7	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	391	93,5	4,25 ± 0,56
8	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	393	94,0	4,23 ± 0,55
9	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	385	92,1	4,22 ± 0,57

Bảng 2 cho thấy trong 9 nội dung đánh giá sự hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp: “Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên” được ĐDV hài lòng cao nhất đạt 95,7% (điểm hài lòng trung bình= 4,29 ± 0,54) và thấp nhất là “Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống” đạt 92,1% (điểm hài lòng trung bình=4,22 ± 0,57).

c) Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Bảng 3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (n=418)

TT	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình ± độ lệch chuẩn
		SL	%	
1	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai	396	94,7	4,24 ± 0,54
2	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	385	92,1	4,20 ± 0,57
3	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	383	91,6	4,21 ± 0,58
4	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	389	93,1	4,22 ± 0,56
5	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	386	92,3	4,21 ± 0,57
6	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	370	88,5	4,16 ± 0,61
7	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	380	90,9	4,21 ± 0,59
8	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	380	90,9	4,21 ± 0,59
9	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	406	97,1	4,28 ± 0,51
10	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	400	95,7	4,28 ± 0,54
11	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	402	96,2	4,27 ± 0,52
12	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	398	95,2	4,27 ± 0,54

Kết quả từ Bảng 3 cho thấy trong 12 nội dung đánh giá sự hài lòng về Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: “Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ” được ĐDV hài lòng nhất đạt 97,1% (điểm hài lòng trung bình= 4,28 ± 0,51) và thấp nhất là “Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến” đạt 88,5% (điểm hài lòng trung bình=4,16 ± 0,61).

d) Sự hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Bảng 4. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (n=418)

TT	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình ± độ lệch chuẩn
		SL	%	
1	Khối lượng công việc được giao phù hợp	380	90,9	4,17 ± 0,57
2	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	387	92,6	4,21 ± 0,56
3	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	402	96,2	4,26 ± 0,52

TT	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình ± độ lệch chuẩn
		SL	%	
4	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	387	92,6	4,22 ± 0,57
5	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	399	95,5	4,28 ± 0,54
6	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	395	94,5	4,27 ± 0,55
7	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	390	93,3	4,22 ± 0,55

Theo bảng 4, trong 7 nội dung đánh giá khía cạnh Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: “Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn” được ĐDV hài lòng cao nhất đạt 96,2% (điểm hài lòng trung bình=4,26 ± 0,52) và thấp nhất là “Khối lượng công việc được giao phù hợp” đạt 90,9% (điểm hài lòng trung bình=4,17 ± 0,57).

e) Sự hài lòng chung về bệnh viện

Bảng 5. Sự hài lòng chung về bệnh viện (n=418)

TT	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình ± độ lệch chuẩn
		SL	%	
1	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	401	95,9	4,32 ± 0,55
2	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	394	94,3	4,24 ± 0,55
3	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	406	97,1	4,34 ± 0,53
4	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	401	95,9	4,31 ± 0,54
5	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	405	96,9	4,35 ± 0,54
6	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	408	97,6	4,37 ± 0,53
7	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	403	96,4	4,31 ± 0,53

Theo Bảng 5, trong 7 nội dung đánh giá khía cạnh Sự hài lòng chung về bệnh viện: “Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.” được ĐDV hài lòng cao nhất đạt 97,6% (điểm hài lòng trung bình=4,37 ± 0,53) và thấp nhất là “Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện” đạt 94,3% (điểm hài lòng trung bình=4,24 ± 0,55).

f) Hài lòng chung của người bệnh Yêu cầu

Bảng 6. Sự hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng viên lâm sàng (n=418)

TT	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình ± độ lệch chuẩn
		SL	%	
1	Môi trường làm việc	375	89,7	4,10 ± 0,56
2	Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	399	95,5	4,26 ± 0,52
3	Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	395	94,5	4,23 ± 0,51
4	Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	397	95,0	4,23 ± 0,52
5	Hài lòng chung về bệnh viện	405	96,9	4,32 ± 0,50
	Chung	384	91,9	4,22 ± 0,49

Bảng 6 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của ĐDV các khoa lâm sàng là 91,9% (điểm hài lòng trung bình chung=4,22 ± 0,49). Trong 05 khía cạnh hài lòng, ĐDV lâm sàng hài lòng cao nhất về khía cạnh Hài lòng chung về bệnh viện (96,9%) và thấp nhất về khía cạnh Môi trường làm việc (89,7%).

IV. BÀN LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của ĐDV lâm sàng là 91,9%. Kết quả này có sự tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Minh Trí (2023) tại BV Y học cổ truyền Trung Ương (91,1%) và cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Thị Thuận thực hiện tại BV quận Thủ Đức năm 2020 là 55%; Marta Simonetti (2023) tại các BV ở Chile (21,0%); Basma Salameh (2021) thực hiện tại các BV Palestine (58,3%) [5],[6],[7],[8]. Điều này có thể là do các nghiên cứu này sử dụng bộ công cụ đo lường khác với nghiên cứu chúng tôi (ngoại trừ nghiên cứu của Nguyễn Minh Trí) và có sự khác biệt về thời điểm nghiên cứu, tiêu chuẩn lựa chọn đối tượng nghiên cứu.

Môi trường làm việc

Tỷ lệ hài lòng chung của ĐDV lâm sàng về Môi trường làm việc khá cao đạt 89,7%. Kết quả này cao hơn nghiên cứu Nguyễn Ngọc Bảo Châu (2019) với tỷ lệ hài lòng là 67,0% và thấp hơn nghiên cứu của Nguyễn Minh Trí (2023) với tỷ lệ hài lòng đạt 91,1% [6],[9]. Tại BVĐK tỉnh Thái Bình, lãnh đạo BV rất chú trọng thực hiện các giải pháp nâng cao môi trường làm việc cho NVYT trong đó bao gồm cả ĐDV như hỗ trợ kinh phí cho khoa phòng chỉnh trang, sửa chữa lại các vị trí làm việc như phòng giao ban, phòng hành chính, phòng trực,...góp phần tạo môi trường làm việc tích cực, Xanh-sạch-đẹp cho khoa phòng; định kỳ quan trắc môi trường lao động, đảm bảo các điều kiện về phòng cháy chữa cháy... Tuy nhiên tại bệnh viện vẫn tồn tại một số vấn đề ảnh hưởng đến sự hài lòng của điều dưỡng viên về môi trường làm việc như tại một số khoa lâm sàng hiện nay vẫn xảy ra tình trạng một số trang thiết bị, vật tư, phương tiện phục vụ cho công việc ĐDV còn thiếu, hoạt động không tốt nhất là máy tính, máy in; an ninh trật tự cũng chưa đảm bảo ngoài giờ hành chính; điều kiện cơ sở vật chất, tình trạng thiếu thuốc, vật tư, trang thiết bị (máy CT, MRI,...) phục vụ người bệnh chưa đáp ứng nhu cầu người bệnh cũng gây khó khăn cho ĐDV khi tư vấn, hướng dẫn, giải thích cho người bệnh.

Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Tỷ lệ hài lòng chung của ĐDV về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp trong nghiên cứu của chúng tôi rất cao (95,5%). Kết quả này khá tương đồng với nghiên cứu Lê Thị Quế (2022) tại BV Quân đội TW 108 (94,0%) và cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Bảo Châu (2019) tại BVĐK Trung tâm Tiền Giang (74,2%); Nguyễn Thị Thuận (2020) tại BV

quận Thủ Đức thành phố Hồ Chí Minh (75,0%-80,8%) [5], [6], [10]. Với kết quả này đã cho thấy có mối quan hệ tốt giữa lãnh đạo, đồng nghiệp và có sự đoàn kết trong nội bộ BV Đa khoa tỉnh Thái Bình, theo đó cần được duy trì và phát huy hơn nữa để xứng đáng là một bệnh viện hạng I, tuyến cuối của tỉnh Thái Bình.

Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Tỷ lệ hài lòng chung của ĐDV về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi là 94,5%. Kết quả đạt được là do lãnh đạo BV đã có những chính sách hợp lý đảm bảo đời sống vật chất và tinh thần cho cán bộ: quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, hợp lý, công khai, thu nhập cho nhân viên được ổn định và tăng dần qua các năm; bảo đảm các chế độ phúc lợi đầy đủ. Kết quả này khá tương đồng với nghiên cứu của Lê Thị Quế (2022) tại BV Quân đội TW 108 (trên 90,0%) và cao hơn kết quả nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Bảo Châu (2019) tại BVĐK Trung tâm Tiền Giang (69,6%) [9], [10].

Tuy nhiên, năm 2024 bệnh viện thực hiện tăng hệ số bổ sung thu nhập cho bác sỹ sau đại học có thâm niên công tác ≥ 5 năm để tăng sự gắn bó của bác sỹ với bệnh viện do có hiện tượng chảy máu chất xám ở đối tượng này, trong khi các chức danh chuyên môn khác không thay đổi. Điều này càng làm tăng sự chênh lệch về hệ số bổ sung thu nhập giữa bác sỹ và điều dưỡng viên, ảnh hưởng đến sự hài lòng của điều dưỡng viên về tiền lương. Vì vậy, trong thời gian tới bệnh viện cũng cần xem xét tăng hệ số bổ sung thu nhập cho ĐDV các khoa lâm sàng, vừa là góp phần nâng cao đời sống cũng như động viên ghi nhận sự cống hiến, đóng góp không nhỏ của đội ngũ điều dưỡng trong công tác chăm sóc phục vụ người bệnh tại bệnh viện.

Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

90,9% ĐDV hài lòng về “khối lượng công việc được giao phù hợp” và 92,6% hài lòng về “Công việc chuyên môn đáp ứng được nguyện vọng bản thân”. Điều này cho thấy phần lớn ĐDV trong nghiên cứu của chúng tôi được giao công việc phù hợp với trình độ và nguyện vọng bản thân. Tuy nhiên tại một số khoa lâm sàng của bệnh viện hiện nay, điều dưỡng viên vẫn phải làm ngoài giờ hành chính để đảm bảo tiến độ công việc vì nhân lực thiếu (đi học, nghỉ thai sản,...) và bệnh nhân đông; thêm vào đó quá nhiều thủ tục hành chính liên quan hồ sơ bệnh án đặc biệt là các thủ tục Bảo hiểm y tế (BHYT) khiến áp lực cho ĐDV tăng lên,

một bên là áp lực từ phía người bệnh, một bên là nỗi lo vì xuất toán BHYT nếu làm không đúng các thủ tục BHYT. Mặc dù BV triển khai xây dựng đề án vị trí việc làm riêng cho từng người gắn với chức danh nghề nghiệp làm căn cứ xác định số lượng người làm việc để tuyển dụng cho phù hợp, tuy nhiên thì với lượng bệnh nhân đến khám và điều trị tăng lên quá nhanh, việc tuyển dụng không kịp thời làm cho công việc chồng chéo, quá tải.

96,2% ĐDV hài lòng về “Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn” và 92,6% hài lòng về “Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn”. Điều này cho thấy cơ hội được học tập của ĐDV luôn được bệnh viện chú trọng. Bệnh viện vẫn chi tiền lương, phụ cấp, tiền bổ sung thu nhập, hỗ trợ tiền tàu xe đi về hàng tháng cho ĐDV đi học dài hạn; tuy nhiên không hỗ trợ tiền học phí nên cũng ảnh hưởng đến nhu cầu học lên các bậc cao hơn của ĐDV. Vì vậy, Bệnh viện cần xem xét có chính sách hỗ trợ tiền học phí cho ĐDV đi học dài hạn.

93,3% ĐDV hài lòng về “Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc”. Điều này là phù hợp bởi Bệnh viện và khoa luôn tạo cơ hội thăng tiến cho cán bộ có năng lực, có phẩm chất, uy tín, có triển vọng phát triển để đưa vào nguồn quy hoạch lãnh đạo, quản lý (cử đi học lên các bậc cao hơn, cử đi bồi dưỡng lý luận chính trị,...) để đáp ứng các tiêu chuẩn quy hoạch và bổ nhiệm cán bộ quản lý của Sở Y tế. Tuy nhiên, hiện nay việc đưa vào nguồn quy hoạch chỉ áp dụng cho đối tượng là viên chức (thường gọi là biên chế), không đưa vào nguồn quy hoạch những cán bộ là lao động hợp đồng. Trong khi đó ĐDV tại các khoa lâm sàng đa số là hợp đồng, vì vậy cũng gây ra khó khăn trong việc lựa chọn cán bộ có năng lực để đưa vào nguồn.

Sự hài lòng chung về bệnh viện

Trong 5 khía cạnh đánh giá về sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng viên thì khía cạnh Sự hài lòng chung về bệnh viện có tỷ lệ hài lòng cao nhất (96,9%), kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Lê Thị Quế (2022) tại bệnh viện Trung ương Quân đội 108 và Nguyễn Minh Trí (2023) tại bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương [6], [10]. Trong 7 câu hỏi khảo sát về khía cạnh Sự hài lòng chung về bệnh viện, ĐDV có tỷ lệ hài lòng cao nhất về “Mức độ hài lòng nói chung về Lãnh đạo bệnh viện” (97,6%); tiếp đến “Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai” (97,1%); “Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài” (96,9%); “Tự đánh giá

về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện” (96,4%); “Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện” (95,9%); “Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài” (95,9%); “Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện” (94,3%). Với các kết quả trên cho thấy ĐDV các khoa lâm sàng có sự hài lòng rất cao đối với bệnh viện đồng thời thể hiện mong muốn được gắn bó lâu dài, cùng phát triển bệnh viện của ĐDV để bệnh viện trở thành nơi khám chữa bệnh uy tín đối với người dân.

* Hạn chế của nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang nên không thể kết luận được quan hệ nhân quả mà chỉ có thể là mối liên quan “có - không” giữa các yếu tố được xét với sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng viên. Bên cạnh đó, nghiên cứu được thực hiện tại BVĐK tỉnh Thái Bình nên kết quả nghiên cứu chỉ có thể áp dụng tại BVĐK tỉnh Thái Bình và bệnh viện có cùng điều kiện tương tự. Ngoài ra, khảo sát sự hài lòng có rất nhiều câu hỏi nhạy cảm, nên việc trả lời của đối tượng nghiên cứu hơi rụt rè, không dám thừa nhận.

V. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng viên các khoa lâm sàng đạt mức khá cao. Trong đó có 4/5 khía cạnh có tỷ lệ hài lòng đạt trên 90% và chỉ có khía cạnh Môi trường làm việc có tỷ lệ hài lòng đạt dưới 90%.

Từ các kết quả nghiên cứu trên, nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng trong công việc của ĐDV tại BVĐK tỉnh Thái Bình, chúng tôi khuyến nghị: Bệnh viện cần sửa chữa, bổ sung kịp thời những vướng mắc, hổng hóc về cơ sở vật chất, phương tiện, trang thiết bị phục vụ người bệnh và công việc của ĐDV; xem xét nâng cao hệ số bổ sung thu nhập và hỗ trợ tiền học phí đi học dài hạn cho ĐDV; có kế hoạch tuyển dụng bổ sung nhân lực điều dưỡng ưu tiên cho các khoa luôn trong tình trạng quá tải người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Việt Thắng (2014), Thực trạng nguồn nhân lực điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên tại các cơ sở y tế công lập tỉnh Hà Tĩnh năm 2014, <http://soyte.hatinh.gov.vn/tin-tuc-su-kien/minh-bach-thong-tin/thuc-trang-nguon-nhan-luc-dieu-duong-ho-sinh-ky-thuat-vien-t.html>
2. Bộ Y tế (2024), Báo cáo tổng kết công tác y tế năm 2023 và nhiệm vụ, giải pháp năm 2024.

3. Huang, S. S., Chen, C. Y., Kau, K., Tsai, J. M., & Tsay, S. L. (2023). Key determinates of job satisfaction for acute care nurse practitioners in Taiwan. *BMC nursing*, 22(1), 6.
4. Bệnh viện đa khoa tỉnh Thái Bình (2024), Báo cáo sơ kết công tác Bệnh viện 6 tháng đầu năm và triển khai Kế hoạch công tác 6 tháng cuối năm 2024.
5. Nguyễn Thị Thuận (2020), Sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng và một số yếu tố ảnh hưởng tại bệnh viện quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh năm 2020, Luận văn Thạc sỹ chuyên ngành Quản lý bệnh viện, trường Đại học Y tế Công cộng.
6. Nguyễn Minh Trí (2023). Sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương và các yếu tố ảnh hưởng năm 2023. *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 528, số 2 (2023), tr.51-55.
7. Marta Simonetti, Leyla Sáez (2023). Determinants of Job Satisfaction among Nurses from Chilean Hospitals. *Invest Educ Enferm*, 2023 Nov;41(3). doi: 10.17533/udea.iee.v41n3e04.
8. Basma Salameh , Diya Basem Suleiman Amarneh , Jihad Abdallah , Ahmad Ayed , Bahaaeddin M Hammad (2023). Evaluation of Clinical Competence and Job Satisfaction and Their Related Factors Among Emergency Nurses in Palestinian Hospitals. *SAGE Open Nurs*, 2023 Oct 23:9:23779608231208581. doi: 10.1177/23779608231208581.
9. Nguyễn Ngọc Bảo Châu (2019), Sự hài lòng với công việc của Điều dưỡng và các yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang, Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng Hà Nội.
10. Lê Thị Quế (2022). Đánh giá mức độ hài lòng trong công việc của 827 nhân viên y tế đang công tác tại bệnh viện Trung ương Quân đội 108. *Tạp chí Y học quân sự*, số 364 (5-6/2023), tr.23-28.