

KẾT LUẬN

Thực trạng tuân thủ quy trình an toàn phẫu thuật chấn thương chỉnh hình của nhân viên y tế tại Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2020.

- Tỷ lệ số ca PT CTCH được NVYT tuân thủ quy trình ATPT là 87,5%.

- Tỷ lệ số ca PT CTCH được NVYT tuân thủ quy trình ATPT ở giai đoạn tiền mê là 89,5%, trước khi tiến hành phẫu thuật là 89,5% và trước khi bệnh nhân rời phòng phẫu thuật là 90,3%.

- Tỷ lệ số ca PT CTCH được BSPT tuân thủ quy trình ATPT là 88,3%.

- Tỷ lệ số ca PT CTCH được BSGM tuân thủ quy trình ATPT là 89,1%.

- Tỷ lệ số ca PT CTCH được ĐDDC tuân thủ quy trình ATPT là 90,3%.

- Tỷ lệ số ca PT CTCH được ĐDGM tuân thủ quy trình ATPT là 90,3%.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ quy trình an toàn phẫu thuật chấn thương chỉnh hình của nhân viên y tế tại Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2020.

- Yếu tố nhân viên y tế: Những nhân viên có thâm niên công tác ngắn hạn, được đào tạo tập huấn đầy đủ và có thái độ tốt có xu hướng tuân thủ quy trình tốt hơn các nhân viên có thâm niên công tác dài hạn và các nhân viên chưa được đào tạo tập huấn, có thái độ chưa tốt. NVYT có trình độ chuyên môn ĐD (ĐDDC và ĐDGM) có xu hướng tuân thủ tốt hơn NVYT có trình độ chuyên môn BS (BSPT và BSGM).

- Yếu tố quản lý: Lãnh đạo quan tâm, quy trình được tổ chức tập huấn đầy đủ, kiểm tra, giám sát thường xuyên, liên tục giúp tăng cường củng cố thực hành tuân thủ ATPT CTCH. Tuy nhiên, kiểm tra, giám sát cần đẩy mạnh hơn nữa, cần có cơ chế khen thưởng, xử phạt.

- Yếu tố cơ sở vật chất: Cơ sở vật chất, máy móc trang thiết bị, dụng cụ, thuốc, vật tư tiêu hao đầy đủ sẽ tạo điều kiện cho NVYT tuân thủ quy trình hơn

- Yếu tố ca phẫu thuật: Phẫu thuật chương trình có xu hướng tuân thủ tốt hơn các ca phẫu thuật cấp cứu. Phẫu thuật đại phẫu, phẫu thuật có phân loại ASA 3, 4 có xu hướng tuân thủ tốt hơn phẫu thuật trung phẫu, phẫu thuật có phân loại ASA 1.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bệnh viện quận Thủ Đức** (2019) *Báo cáo giám sát bằng kiểm an toàn phẫu thuật*, Phòng Quản lý chất lượng.

2. **Bệnh viện quận Thủ Đức** (2019) *Quy trình xác định chính xác người bệnh*.

3. **Bộ Y tế** (2012) *Quyết định số 3671/QĐ-BYT về ban hành Hướng dẫn phòng ngừa nhiễm khuẩn vết mổ*, Government Document, 73.

4. **Bộ Y tế** (2014) *Thông tư 50/2014/TT-BYT về việc phân loại phẫu thuật, thủ thuật và định mức nhân lực trong từng ca phẫu thuật, thủ thuật*, Government Document, 74.

5. **Nguyễn Thị Oanh** (2019) *Tuân thủ quy trình an toàn phẫu thuật lấy thai của nhân viên y tế và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa Quỳnh Phụ, tỉnh Thái Bình năm 2019*, Trường Đại học Y tế Công cộng.

6. **A. A. Gawande, E. J. Thomas, M. J. Zinner, T. A. Brennan** (1999). "The incidence and nature of surgical adverse events in Colorado and Utah in 1992". *Surgery*, 126 (1), 66-75.

7. **A. K. Kable, R. W. Gibberd, A. D. Spigelman** (2002). "Adverse events in surgical patients in Australia". *Int J Qual Health Care*, 14 (4), 269-276.

8. **WHO** (2001) *Executive Board 109th session, provisional agenda item, 4*.

SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA ĐIỀU DƯỠNG LÂM SÀNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TẠI BỆNH VIỆN QUẬN THỦ ĐỨC 2020

NGUYỄN THỊ THUẬN¹, BÙI THỊ TÚ QUYÊN²

¹*Bệnh viện quận Thủ Đức, TP.HCM*

²*Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội*

TÓM TẮT

Mục tiêu: Sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng làm cơ sở cho công tác quản lý của bệnh viện (BV).

Phương pháp: Sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang phân tích kết hợp định lượng và định

Chịu trách nhiệm: Nguyễn Thị Thuận

Email: thuannnguyen117@gmail.com

Ngày nhận: 16/10/2020

Ngày phản biện: 18/11/2020

Ngày duyệt bài: 16/12/2020

tính theo trình tự. Cỡ mẫu 500 điều dưỡng lâm sàng. Sử dụng thang đo JSS gồm 9 yếu tố cấu thành với 36 tiểu mục áp dụng để đo lường sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng và mỗi yếu tố được đánh giá bằng thang đo likert 5 mức độ từ mức 1 đến mức 5. Hài lòng được tính từ mức 4 đến mức 5, không hài lòng từ mức 1 đến mức 3. Số liệu được nhập liệu phần mềm Epidata 3.1, phân tích và xử lý số liệu bằng SPSS 20.0.

Kết quả: Trong 500 đối tượng tham gia nghiên cứu, tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng lâm sàng đạt 55%. Trong đó yếu tố quan hệ đồng nghiệp có tỷ lệ hài lòng cao nhất 80,8%, quản lý, giám sát 75%, tính chất công việc 70,2%, giao tiếp 68,8%, khen thưởng 62,8%, cơ hội thăng tiến 46,8%, phúc lợi 42,6%, lương 39,6%, điều kiện làm việc 31,6%. Có mối liên quan có nghĩa thống kê giữa tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng với giới tính, vị trí công tác, kiêm nhiệm công việc, số lần trực trung bình/tháng, tiền lương. Có 2 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng, bao gồm:

+Nhóm yếu tố môi trường làm việc: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng cơ sở phục vụ công việc, áp lực công việc, an ninh trật tự. Hầu hết các yếu tố này ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng. Bệnh viện cần có những giải pháp cụ thể, thiết thực nhằm khắc phục những yếu tố này để cải thiện sự hài lòng của điều dưỡng.

+Nhóm yếu tố tổ chức quản lý: Sự phân công công việc, đánh giá hiệu quả công việc của người quản lý. Nhóm yếu tố này vừa ảnh hưởng tiêu cực, tích cực đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng.

Lãnh đạo phân công công việc, đánh giá công việc đúng với năng lực, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của điều dưỡng góp phần thúc đẩy động lực làm việc của điều dưỡng, nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc. Lãnh đạo, người quản lý phân công công việc, đánh giá hiệu quả công việc không đúng dẫn tới sự bức xúc, không hài lòng trong nhân viên. Bệnh viện cần phải công tâm, công bằng trong phân công công việc và đánh giá hiệu quả công việc của từng điều dưỡng.

Từ khóa: Sự hài lòng, điều dưỡng lâm sàng, Bệnh viện quận Thủ Đức.

SUMMARY

Objectives: To evaluate the job satisfaction of clinical nurses and analyze some factors affecting satisfaction as the basis for the management of the hospital.

Method: Using an analytical cross-section design, combining quantitative and qualitative sequences. Sample size of 500 clinical nurses. Using a JSS scale of 9 components with 36 sub-subsections applied to measure nursing job satisfaction and each factor was evaluated using a 5-level Likert scale from level 1 to level 5. Satisfaction is calculated from level 4 to level 5, dissatisfaction is from level 1 to level 3. The data is data entered using Epidata 3.1 software, data analysis and processing by SPSS 20.0.

Results: Among 500 subjects participating in the study, the overall satisfaction rate in the work of clinical nurses reached 55%. In which, the colleague relationship has the highest satisfaction rate 80.8%, management and supervision 75%, nature of work 70.2%, communication 68.8%, reward 62.8%, promotion opportunities 46.8%, welfare 42.6%, salary 39.6%, working conditions 31.6%. There are 2 groups of factors that affect the job satisfaction of clinical nurses, including the group of working environment factors: facilities, equipment, infrastructure for work, pressure. work, security and order. Most of these factors negatively affect the job satisfaction of clinical nurses. Hospitals need to have specific and practical solutions to overcome these factors in order to improve nursing satisfaction. Group of organizational and management factors: The assignment of the work, evaluate the effectiveness of the manager's work. This group of factors both negatively and positively affects the job satisfaction of clinical nurses. Assigning leaders, assessing jobs in accordance with the capacity, professional qualifications and experience of nurses contribute to promoting the working motivation of nurses, improving work quality and efficiency. Leaders, managers assign tasks, evaluate improper work performance, leading to frustration and dissatisfaction among employees. Hospitals need to be fair and fair in the assignment of jobs and evaluate the performance of each nurse.

Conclusion: The nursing satisfaction in the job plays an important part in the quality of treatment and the development of the hospital.

Keywords: Satisfaction, clinical nursing, Thu Duc district hospital.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Đánh giá sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế (NVYT) đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng hài lòng trong công việc của NVYT có liên quan chặt chẽ với sự hài lòng của người bệnh và là thành tố

quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh (KCB) tại các cơ sở y tế, [2,6,8]. Tại Bệnh viện quận Thủ Đức, môi trường làm việc của điều dưỡng nói riêng cũng như NVYT bệnh viện nói chung đang phải đối mặt với nhiều yếu tố rủi ro như người bệnh quá tải, nhân lực thiếu dẫn đến thời gian khám và tiếp xúc với người bệnh ngắn, cơ sở vật chất, hạ tầng chật hẹp, thiếu phương tiện để chăm sóc đáp ứng nhu cầu người bệnh và áp lực tâm lý do pháp lý bảo vệ người hành nghề còn bất cập. Bệnh viện quận Thủ Đức là một bệnh viện tuyến quận có tốc độ phát triển nhanh nhất cả nước với hơn 5000 lượt khám mỗi ngày, điều trị nội trú khoảng 900 người, cấp cứu 200 lượt/ngày, [1]. Hiện nay, đa phần các nghiên cứu tại bệnh viện chủ yếu là nghiên cứu lâm sàng, mô tả trường hợp bệnh, các đề tài nghiên cứu về lĩnh vực quản lý còn hạn chế và khá mới mẻ. Do đó, nhu cầu triển khai một điều tra nhằm thu thập những ý kiến phản hồi, góp ý của điều dưỡng là vô cùng thiết thực và cấp thiết. Chính vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài “Sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng tại Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2020 và một số yếu tố ảnh hưởng”. Thông qua nghiên cứu nhằm đề xuất những giải pháp, chính sách thiết thực giúp bệnh viện cải thiện sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng từ đó nâng cao chất lượng khám chữa bệnh hướng tới sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế đồng thời góp phần quan trọng vào sự phát triển bền vững của bệnh viện. Nghiên cứu nhằm 2 mục tiêu:

1. *Mô tả sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng.*

2. *Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2020.*

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Thiết kế nghiên cứu: Sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang. Thiết kế kết hợp nghiên cứu định lượng và định tính theo trình tự, định lượng tiến hành trước định tính tiến hành sau và nghiên cứu định tính nhằm để giải thích các kết quả định lượng tìm được từ nghiên cứu định lượng và trả lời cho mục tiêu 2.

2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Thời gian: Từ 12/2019 - 7/2020.
- Địa điểm: Tại các khoa lâm sàng của Bệnh viện quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Đối tượng nghiên cứu: Điều dưỡng lâm sàng và Phó Giám đốc (PGĐ) phụ trách nhân sự, Chủ tịch Công đoàn, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ (TP. TCCB), Trưởng phòng Điều dưỡng (TP. Điều dưỡng).

- Tiêu chí chọn:
+ Thời gian công tác từ 6 tháng trở lên tính từ lúc ký hợp đồng chính thức với BV.

+ Đang công tác tại khoa lâm sàng của Bệnh viện quận Thủ Đức.

- Tiêu chí loại:

+ Điều dưỡng không có mặt tại thời điểm nghiên cứu: Đang đi học dài hạn, nghỉ thai sản trong thời gian nghiên cứu.

+ Điều dưỡng từ chối tham gia nghiên cứu.

- Cỡ mẫu, chọn mẫu:

+ Định lượng: Cỡ mẫu toàn bộ 500 điều dưỡng

+ Định tính: Chọn mẫu có chủ đích tổng cộng 06 cuộc phỏng vấn sâu (PGĐ phụ trách nhân sự, TP. TCCB, TP. Điều dưỡng, ĐDT khối ngoại, ĐDT khối Nội, ĐDT hồi sức, ĐDT tim mạch) và 01 cuộc thảo luận nhóm 08 người (mỗi khối 2 điều dưỡng).

- Biến số nghiên cứu

+ Định lượng: Đánh giá sự hài lòng trong công việc qua 9 yếu tố: lương, cơ hội thăng tiến nghề nghiệp, phương pháp quản lý giám sát, phúc lợi, khen thưởng, điều kiện làm việc, mối quan hệ đồng nghiệp, tính chất công việc và mối quan hệ giao tiếp trong bệnh viện.

+ Định tính: Tìm hiểu sâu hơn những mong muốn, nguyện vọng của điều dưỡng về lương, cơ hội thăng tiến nghề nghiệp, phương pháp quản lý giám sát, phúc lợi, khen thưởng, điều kiện làm việc, mối quan hệ đồng nghiệp, tính chất công việc và mối quan hệ giao tiếp trong bệnh viện.

- Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

+ Định lượng: Nghiên cứu sử dụng nguyên bản thang đo JSS do Spector xây dựng trên nền tảng sự hài lòng trong công việc của NVYT phụ thuộc vào 9 yếu tố: lương, cơ hội thăng tiến, quản lý giám sát, phúc lợi, khen thưởng, điều kiện làm việc, tính chất công việc, mối quan hệ đồng nghiệp, giao tiếp. Mỗi yếu tố gồm 4 câu hỏi sử dụng thang đo Likert 5 điểm để đánh giá. Điều tra viên phát vấn trên 500 đối tượng điều dưỡng.

+ Định tính: Nghiên cứu viên chính thực hiện 6 cuộc PVS gồm Giám đốc, TP. TCCB, TP. Điều dưỡng, Chủ tịch Công đoàn bệnh viện, điều dưỡng trưởng các khối nội, khối ngoại, khối hồi sức, khối tim mạch và 1 cuộc thảo luận nhóm.

3. Xử lý và phân tích số liệu

Định lượng: Số liệu được làm sạch, mã hóa và nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1

Phân tích bằng phần mềm SPSS 20.

Định tính: Các băng ghi âm PVS và TLN được gỡ băng và phân tích theo chủ đề

4. Đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu được sự đồng ý của Ban Lãnh đạo bệnh viện, Hội đồng khoa học, trưởng khoa/phòng liên quan và sự chấp thuận của Hội đồng Đạo đức Trường Đại học Y tế Công cộng theo số Quyết định số 157/2020/YTCC-HD3 về việc chấp thuận các vấn đề đạo đức nghiên cứu y sinh học. Điều dưỡng hoàn toàn tự nguyện tham gia và được đảm bảo bí mật các thông tin mà đối tượng tham gia nghiên cứu cung cấp.

KẾT QUẢ

1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện trên 500 đối tượng điều dưỡng lâm sàng, kết quả nghiên cứu thu được như sau:

Bảng 1. Một số thông tin chung đối tượng nghiên cứu (n = 500)

Đặc điểm	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	96	19,2
Nữ	404	80,8
Nhóm tuổi (Tuổi trung bình: 29,64, độ lệch chuẩn: 4,7 tuổi)		
Từ 20 - 30 tuổi	300	60,0
Từ 31 - 40 tuổi	191	38,2
Từ 41 - 47 tuổi	9	1,8
Trình độ học vấn		
Trung cấp	17	3,4
Cao đẳng	219	43,8
Đại học	182	36,4
Sau đại học	82	16,4
Thu nhập trung bình/tháng (đồng)		
< 10.000.000đ	271	54,2
≥ 10.000.000đ	229	45,8
Thâm niên công tác tại khoa		
< 5 năm	248	49,6
5 - 10 năm	189	37,8
> 10 năm	63	12,6
Vị trí công tác		
Điều dưỡng trưởng	27	5,4
Điều dưỡng hành chính	96	19,2
Điều dưỡng bệnh phòng	377	75,4
Kiểm nhiệm công việc		
Không kiểm nhiệm	301	60,2
Kiểm nhiệm 2 công việc	159	31,8
Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	40	8,0

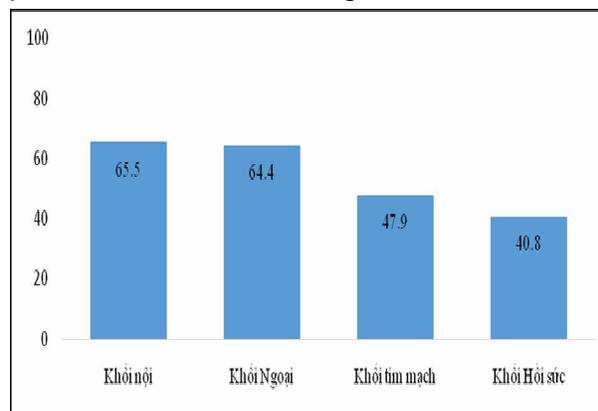
Bảng 1 cho thấy phần lớn đối tượng nữ giới chiếm 80,8%; độ tuổi trung bình đối tượng nghiên cứu $29,6 \pm 4,7$ tuổi, trong đó tuổi lớn nhất 47, nhỏ nhất 22 tuổi. Độ tuổi chủ yếu tập trung ở nhóm từ 30 tuổi trở xuống chiếm 60,0%; tiếp đến nhóm tuổi từ 31 - 40 tuổi chiếm 38,2%. Trình độ học vấn cao đẳng chiếm tỷ lệ cao nhất 43,8%; tiếp đến trình độ đại học 36,4%, đặc biệt trình độ sau

đại học chuyên ngành điều dưỡng chiếm 16,4%; thấp nhất trình độ trung cấp chỉ chiếm 3,4%. Có 271 điều dưỡng có mức lương trung bình dưới 10 triệu chiếm 54,2% và 229 điều dưỡng có mức lương trung bình trên 10 triệu chiếm 45,8%. Thâm niên công tác dưới 5 năm chiếm đa số 49,6%, điều dưỡng công tác bệnh phòng chiếm tỷ lệ cao nhất 75,4%; đa phần điều dưỡng không kiêm nhiệm công việc 60,2%.

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng của điều dưỡng theo 9 khía cạnh của sự hài lòng (n = 500)

Khía cạnh	Hài lòng		Không hài lòng	
	n	%	n	%
Quan hệ đồng nghiệp	404	80,8	96	19,2
Quản lý giám sát	375	75,0	125	25,0
Tính chất công việc	351	70,2	149	29,8
Giao tiếp	344	68,8	156	31,2
Khen thưởng	314	62,8	186	37,2
Cơ hội thăng tiến	234	46,8	266	53,2
Phúc lợi	213	42,6	287	57,4
Lương	198	39,6	302	60,4
Điều kiện làm việc	158	31,6	342	68,4
Hài lòng chung	275	55,0	225	45,0

Bảng 2 cho thấy, trong 500 đối tượng tham gia nghiên cứu, tỷ lệ hài lòng chung của trong công việc của điều dưỡng lâm sàng là 55%. Trong đó, khía cạnh có tỷ lệ hài lòng của điều dưỡng cao gồm khía cạnh quan hệ đồng nghiệp đạt 80,8%, tiếp đến khía cạnh quản lý giám sát tỷ lệ hài lòng 75%, hài lòng về tính chất công việc 70,2%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất về điều kiện làm việc là 31,6%, tiếp đến về lương 39,6%, phúc lợi 42,6%, cơ hội thăng tiến 46,8%.



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng của điều dưỡng theo khối (n = 500)

Biểu đồ 1 cho thấy điều dưỡng khối nội có tỷ lệ hài lòng cao nhất 65,5%, tiếp đến điều dưỡng khối ngoại có tỷ lệ hài lòng 64,4%. Đặc biệt, thấp nhất tỷ lệ hài lòng điều dưỡng khối tim mạch 47,9% và thấp nhất khối hồi sức 40,8%.

Bảng 3. Mối liên quan giữa sự hài lòng chung với đặc điểm cá nhân và đặc điểm công việc của đối tượng nghiên cứu (n = 500)

Đặc điểm cá nhân	Hài lòng		Không hài lòng		p	OR (KTC 95%)
	n	%	n	%		
Giới tính						
Nam	41	42,7	55	57,3	0,007	1,846 (1,177-2,896)
Nữ	234	57,8	170	42,1		
Nhóm tuổi						
Từ 22 - 30 tuổi	156	52,0	144	48,0	0,099	1,356 (0,944-1,948)
Từ 31 - 47 tuổi	119	59,5	81	40,5		
Trình độ học vấn						
Đại học, sau đại học	138	58,5	98	41,5	0,140	0,766 (0,538-1,091)
Cao đẳng, trung cấp	137	51,9	127	48,1		
Thu nhập trung bình/tháng (đồng)						
< 10 triệu đồng	101	34,6	191	65,4	0,000	9,678 (6,236 –15,02)
≥ 10 triệu đồng	174	83,7	34	16,3		
Thâm niên công tác tại khoa						
< 5 năm	133	53,6	115	46,4	0,493	1
5 – 10 năm	103	54,5	86	45,5	0,239	0,712 (0,404 -1,254)
> 10 năm	39	61,9	24	38,1	0,305	0,737(0,411 -1,321)
Số người bệnh phục vụ/ngày						
< 5 người	72	54,1	61	45,9	0,774	1
5 – 10 người	121	56,8	92	43,2	0,880	1,036 (0,651-1,65)
> 10 người	82	53,2	72	46,8	0,498	1,155 (0,761-1,752)
Vị trí công tác						
Điều dưỡng trưởng	26	96,3	1	3,7	0,000	1
Điều dưỡng hành chính	55	57,3	41	42,7	0,899	0,957 (0,484-1,891)
Điều dưỡng bệnh phòng	194	51,5	183	48,5	0,016	0,415(0,203-0,847)
Số lần trực trung bình một tháng						
≤ 4 lần	117	62,2	71	37,8	0,012	0,623(0,430 -0,901)
> 4 lần	158	50,6	154	48,4		
Kiêm nhiệm công việc						
Không kiêm nhiệm	185	61,5	116	38,5	0,000	0,518(0,36 – 0,744)
Kiểm nhiệm từ 2 công việc trở lên	90	45,2	109	54,8		
Làm thêm công việc khác ngoài giờ						
Có	53	53,5	46	46,5	0,74	1,076(0,692 –1,674)
Không	222	55,4	179	44,6		
Khối làm việc						
Khối Nội	74	63,8	42	36,2	0,000	1
Khối Ngoại	134	60,4	88	39,6	0,530	0,864(0,543-1,375)
Khối Tim mạch	31	47,0	35	53,0	0,000	0,341(0,194-0,596)
Khối Hồi sức	36	37,5	60	62,5	0,028	0,503 (0,272-0,929)

Bảng 3 cho thấy có mối liên quan giữa giới tính với hài lòng trong công việc của điều dưỡng, cụ thể nữ điều dưỡng có tỷ lệ hài lòng hơn nam điều dưỡng ($p < 0,05$). Có mối liên quan giữa thu nhập với hài lòng trong công việc của điều dưỡng, cụ thể điều dưỡng thu nhập từ 10 triệu trở lên hài lòng cao hơn điều dưỡng có thu nhập dưới 10 triệu ($p < 0,05$). Có mối liên quan giữa vị trí công tác với hài lòng trong công việc của điều dưỡng, cụ thể điều dưỡng trưởng hài lòng (96,3%) cao hơn điều dưỡng hành chính (57,3%) và điều dưỡng bệnh phòng (51,5%) với ($p < 0,05$). Có mối liên quan giữa nhóm số lần trực trung bình một tháng với hài lòng trong công việc

của điều dưỡng, cụ thể điều dưỡng có số lần trực trung bình trên 4 lần/tháng có tỷ lệ hài lòng hơn điều dưỡng trực từ 4 lần/tháng trở xuống ($p < 0,05$). Có mối liên quan giữa nhóm kiêm nhiệm công việc với hài lòng trong công việc của điều dưỡng, điều dưỡng không kiêm nhiệm công việc có tỷ lệ hài lòng cao hơn điều dưỡng kiêm nhiệm từ hai công việc trở lên ($p < 0,05$). Có mối liên quan giữa khối làm việc với hài lòng trong công việc của điều dưỡng, cụ thể điều dưỡng khối nội hài lòng cao hơn khối tim mạch và khối hồi sức có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

Không có mối liên quan giữa nhóm tuổi, trình độ học vấn, nhóm thâm niên công tác tại khoa,

số người bệnh phục vụ/ngày, nhóm làm thêm công việc ngoài giờ với hài lòng với công việc của điều dưỡng ($p > 0,05$).

2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng điều dưỡng

2.1. Nhóm yếu tố môi trường làm việc

2.1.1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng cơ sở

Đây được xem là yếu tố ảnh hưởng nhất tới sự hài lòng của điều dưỡng, môi trường làm việc của điều dưỡng hiện nay bao gồm: cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, bảo hộ lao động, không gian - môi trường làm việc, những yếu tố này ảnh hưởng rất lớn đến năng suất, hiệu quả công việc của điều dưỡng nói riêng và NVYT nói chung. Kết quả thu thập được từ PVS và TLN của điều dưỡng cho thấy nhiều điều dưỡng chưa hài lòng với cơ sở vật chất, hạ tầng hiện nay tại bệnh viện. Cụ thể: “Cơ sở vật chất, hạ tầng tại bệnh viện đang xuống cấp từng ngày, thiếu phòng trực, thiếu phòng làm việc, thiếu không gian cho người bệnh, nhân viên y tế”(PVS-TP1) và “Máy móc - trang thiết bị bệnh viện đầu tư mới rất hiện đại nhưng cơ sở vật chất ở khoa tôi đã xuống cấp lắm rồi, vào mùa mưa là nỗi khổ của cả khoa vì các nhân viên đều phải ngăn nước chảy từ trên mái xuống, từ bên ngoài vào mà mấy năm nay vẫn chưa có cách khắc phục”(PVS- ĐDT2).

Nhiều khoa lâm sàng trong bệnh viện cũng chưa có phòng trực riêng cho NVYT, một số khoa thì phòng trực cho nam và nữ vẫn chưa được tách riêng mà vẫn chung một phòng, điều này đôi lúc cũng gặp bất tiện cho nhân viên “Phòng trực của chúng tôi đều đã cải tạo thành phòng bệnh, tôi thấy rất vui nhưng cũng rất lo lắng vì nếu về lâu dài thì tôi không an tâm vì làm việc nhiều mà không có chỗ nghỉ ngơi” (PVS- ĐDT1).

Không gian làm việc của NVYT bệnh viện nói chung và của điều dưỡng cũng bị hạn chế “Khoa chúng tôi không có phòng trực vì phải dành phòng trực để tu sửa lại làm phòng cho người bệnh nằm, vì người bệnh đông quá” (PVS-ĐDT1).

2.1.2. Áp lực công việc

Đây được xem là yếu tố có ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng của điều dưỡng, kết quả PVS và TLN ghi nhận điều dưỡng luôn trong tình trạng quá tải, áp lực công việc, thường xuyên phải làm thêm giờ để đảm bảo tiến độ công việc. Một ngày bệnh viện tiếp nhận khoảng 5000-6000 lượt khám bệnh ngoại trú, nội trú 1000 người. Vì vậy, việc chăm sóc người bệnh, giao tiếp người bệnh quá ngắn đôi khi dẫn tới sự hiểu nhầm nhất

là về giao tiếp ứng xử. “Một ngày tôi chăm sóc có lúc lên đến 20 bệnh, tôi phải làm quần quật mới xong” (TLN-ĐD3) và “từ khi dịch bùng phát tới nay, khoa tôi chuyển nhân sự đi hỗ trợ phòng chống dịch nên công việc ở khoa đều do mấy anh chị còn lại đảm nhiệm, quá tải và áp lực nên có mấy bạn mới vào chịu không được còn nghỉ việc, mà làm lâu rồi quen, cái gì cũng vậy mà” (PVS - ĐDT2).

2.1.3. An ninh trật tự

An ninh trật tự hiện nay tại bệnh viện là một vấn đề nan giải khi tình hình dịch bệnh Covid 19 tiếp tục bùng phát, số lượng bảo vệ quá mỏng và ít. Mặc dù bệnh viện đã triển khai thẻ đeo cho thân nhân, người nhà chăm sóc bệnh và lắp cửa từ và máy quét vân tay, tuy nhiên vẫn chưa phát huy hết công dụng và hiệu quả như kế hoạch đưa ra. Tình trạng hút thuốc lá, bán vé số, người nhà và thân nhân người bệnh ra vào thăm bệnh lộn xộn, tình trạng mất đồ, trộm cắp vẫn còn nhưng chưa được bệnh viện khắc phục triệt để. Kết quả phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm cho thấy, đa phần điều dưỡng vẫn chưa cảm thấy yên tâm khi trực đêm tại bệnh viện bởi an ninh trật tự vẫn chưa xiết chặt, lỏng lẻo “Lực lượng bảo vệ mỏng quá, nhiều hôm tôi không thấy có bảo vệ luôn. Buổi tối thì người nhà và thân nhân người bệnh ra vào lộn xộn, mặc dù bệnh viện có thông báo và quy định giờ thăm bệnh rõ ràng nhưng mà người bệnh không tuân thủ, chúng tôi nhắc nhở mãi không được nên cũng thôi” (TLN-ĐD6) và “Khoa tôi mới đây mất cùng lúc 4 cái điện thoại của người bệnh, chúng tôi có báo với bộ phận liên quan xem camera thì ghi nhận có thấy người lạ ra vào khoa nhưng không bắt được đối tượng” (PVS-ĐDT2).

Mặc dù bệnh viện có thành lập ban phòng chống tác hại thuốc lá, thường xuyên đi kiểm tra nhắc nhở, xử phạt. Tuy nhiên, việc đi kiểm tra không thường xuyên khiến cho tình trạng hút thuốc lá vẫn còn diễn ra, nhiều người bệnh ngang nhiên hút lại phòng bệnh “Người bệnh ở khoa tôi chủ yếu điều trị chấn thương, khó khăn đi lại, có một số người bệnh hút thuốc trực tiếp tại giường bệnh mặc dù chúng tôi đã nhắc nhở, bệnh viện đã có thông báo nhưng do không có quy định xử phạt rõ ràng nên người bệnh vẫn ngang nhiên hút khi không có mặt NVYT” (PVS-ĐDT3).

2.2. Nhóm yếu tố tổ chức, quản lý

2.2.1. Phân công công việc

Việc phân công công việc của người lãnh đạo quản lý có ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của điều dưỡng, việc phân công công việc phù hợp với trình độ chuyên môn, năng lực góp phần tăng

năng suất, hiệu quả công việc, tăng sự hài lòng của điều dưỡng và người bệnh. Việc phân công công việc không phù hợp không những không phát huy hết năng lực của nhân viên mà còn làm cho công việc của nhân viên trở nên tồi tệ hơn. Hiện nay tại Bệnh viện quận Thủ Đức, việc phân công công việc gắn với vị trí việc làm, chức danh nghề nghiệp. Xác định vị trí việc làm là công việc, nhiệm vụ gắn với chức danh nghề nghiệp, làm căn cứ xác định số lượng người làm việc, cơ cấu viên chức, người lao động, làm cơ sở cho công tác tuyển dụng, sử dụng; đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, viên chức, người lao động tại đơn vị. Việc phân công công việc tại các khoa do trưởng khoa quyết định. Kết quả PVS/TLN về việc phân công công việc của điều dưỡng cho thấy, điều dưỡng có thâm niên công tác, có kinh nghiệm, chuyên môn đều phải gồng gánh công việc. Đôi khi họ cảm thấy việc phân công công việc của lãnh đạo là chưa hợp lý. “Tôi thấy người quản lý của tôi giao việc không công bằng, có người thì làm nhiều, có người làm việc ít, tôi làm quần quật cả ngày không hết việc” (TLN- ĐD7) và “Khoa tôi đa phần là điều dưỡng mới, nên công việc nào cũng tới tay tôi vì mấy bạn mới quá nên sếp cũng ngại giao việc vì công việc chuyên môn đòi hỏi phải xử lý nhanh, việc nào cũng gấp không để chậm trễ được và tôi cứ thế phải làm mà không dám ý kiến” (PVS- ĐDT1).

Nhiều điều dưỡng nhận định có sự công bằng, rõ ràng trong phân công công việc, công việc được phân cho từng điều dưỡng đều dựa vào vị trí việc làm từng người được xây dựng từ đầu năm. Trong trường hợp đột xuất mới có sự thay đổi “Người quản lý của khoa tôi rất công tâm khi phân công công việc cho từng người, tất cả điều dưỡng chúng tôi đều xoay tua công việc như hành chính, chăm sóc, phòng khám,... để đảm bảo công bằng cho từng người, mọi người đều thành thạo hết các công việc của khoa” (PVS- ĐDT2).

2.2.2. Đánh giá kết quả, hiệu suất công việc

Hiện nay, bệnh viện tiến hành đánh giá kết quả, hiệu suất công việc của từng nhân viên định kỳ hằng tháng, hằng quý và đánh giá cuối năm. Trên cơ sở đánh giá kết quả, hiệu suất công việc để trả lương tương xứng. Việc này ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của điều dưỡng lâm sàng vì liên quan đến quyền lợi, thu nhập nhận được nên việc đánh giá kết quả công việc ở từng khoa/phòng/đơn vị phải thật công tâm, chính xác.

Thực tế việc đánh giá mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện vẫn còn mang tính hình thức, chưa thực sự chuẩn xác “Tại khoa tôi thì việc đánh giá xếp loại mức độ hoàn thành công

việc giống nhau, anh chị nào làm nhiều cũng xếp cùng loại với người làm ít, vì vậy mức lương nhận được giống nhau không có sự chênh lệch, chưa tạo động lực cho nhân viên làm việc” (TLN - ĐD8).

“Việc đánh giá còn chung chung, thiên về tình cảm vì ảnh hưởng đến thu nhập từng người nên trong khoa tôi sếp bảo cho các anh em hoàn thành suất sắc công việc hết” (PVS – ĐDT4).

Điều này ảnh hưởng tới động lực làm việc của từng nhân viên, ảnh hưởng đến sự công bằng trong việc ghi nhận thành tích cá nhân, lương, thưởng,... của điều dưỡng lâm sàng nói riêng và nhân viên bệnh viện nói chung “Trách nhiệm công việc của tôi nhiều, áp lực công việc lớn nhưng không được ghi nhận, đánh giá kịp thời” (PVS – ĐDT1) và “Bằng khen Chiến sĩ thi cơ sở năm nào lãnh đạo khoa tôi cũng được nhận, mặc dù chúng tôi cũng cố gắng cống hiến, có đủ tiêu chí xét nhưng không được” (TLN - ĐD5).

Bên cạnh đó việc đánh giá của một số khoa/phòng/đơn vị thực hiện nghiêm túc, khách quan, chính xác, khen thưởng đúng người đúng việc, tạo được động lực cho nhân viên làm việc và cống hiến “Khoa tôi tháng nào cũng họp đánh giá, trong cuộc họp có khen thưởng những nhân viên hoàn thành suất sắc công việc và nhắc nhở, hỗ trợ những nhân viên chưa hoàn thành tốt công việc, tôi thấy khoa tôi làm đánh giá rất nghiêm ngặt, không có việc người làm nhiều nhận lương giống người làm ít” (PVS - ĐDT2) và “lãnh đạo khoa tôi công tâm lắm, luôn đánh giá đúng người đúng việc vì vậy lương của nhân viên trong khoa tôi không giống nhau vì mức độ hoàn thành công việc của từng người khác nhau” (TLN - ĐD7).

BÀN LUẬN

1. Sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng

Đánh giá sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng là một phần quan trọng trong phân tích chiến lược phát triển bệnh viện, thu hút và giữ chân điều dưỡng giỏi, có tay nghề đồng thời để có những giải pháp tăng cường sự hài lòng của điều dưỡng. Để có những can thiệp kịp thời, đúng đắn, khả thi chúng tôi tiến hành phân tích cụ thể sự hài lòng chung về công việc của điều dưỡng, từng khía cạnh và yếu tố cụ thể ảnh hưởng đến sự hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng. Trong nghiên cứu này, chúng tôi tiến hành đánh giá sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng qua 9 yếu tố với 36 tiêu mục, kết quả thu được như sau: Tỷ lệ hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng lâm sàng là 55%, kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của tác giả

Meng và cộng sự thực hiện tại bệnh viện công Vũ Hán, Trung Quốc 2018 là 58,28% và nghiên cứu tác giả Suarez thực hiện tại bệnh viện Tây Ban Nha là 61,2%, [9], [10]. Trong đó, các nhất khía cạnh quan hệ đồng nghiệp đạt 80,8%; tiếp đến khía cạnh quản lý giám sát tỷ lệ hài lòng 75%; hài lòng về tính chất công việc 70,2%; giao tiếp 68,8%; khen thưởng 62,8%. Khía cạnh có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là điều kiện làm việc 31,6%; tiếp đến về lương 39,6%; phúc lợi 42,6%; cơ hội thăng tiến 46,8%.

2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc điều dưỡng lâm sàng

2.1. Yếu tố môi trường làm việc

Hiện nay tại Bệnh viện quận Thủ Đức thì yếu tố môi trường làm việc ảnh hưởng đến sự hài lòng của điều dưỡng lâm sàng bao gồm: cơ sở vật chất - trang thiết bị, cơ sở hạ tầng, an ninh trật tự, áp lực quá tải công việc. Hầu hết các yếu tố này có tác động tiêu cực đến sự hài lòng của nhân viên y tế nói chung và điều dưỡng nói riêng. Môi trường làm việc được xem là yếu tố quan trọng giúp cho nhân viên phát huy khả năng làm việc bản thân, đóng góp quan trọng vào sự phát triển của tổ chức, của đơn vị. Mặc dù thời gian qua, lãnh đạo bệnh viện đã có nhiều giải pháp nâng cấp, sửa chữa, mở rộng hạ tầng tại bệnh viện, tuy nhiên do cơ sở vật chất, hạ tầng không đáp ứng đủ nhu cầu phát triển của bệnh viện nên việc sửa chữa, nâng cấp chỉ mang tính tạm thời, chưa có kế hoạch lâu dài. Các khu vực toàn nhà ở Khu D, khu E, khu G, khu F đã xuống cấp, việc sửa chữa chỉ là tạm bợ, chưa sửa chữa triệt để. Khu vực khám bệnh nhỏ, chật chội, thiếu nhà vệ sinh làm ảnh hưởng rất lớn tới sự hài lòng của người bệnh cũng như nhân viên y tế. Ban lãnh đạo có giải pháp mở rộng phòng khám vệ tinh, phòng khám chuyên gia, một số đơn vị phải chuyển ra khu vực bên ngoài hoạt động để bảo đảm phục vụ nhu cầu người bệnh một cách tốt nhất nhưng lại gây bất tiện cho nhân viên y tế vì không gian làm việc bị bó hẹp, đi lại chưa thuận tiện. Mặt bằng phòng khám, khu vực điều trị một số vị trí khu vực chưa đáp ứng được các tiêu chuẩn về chất lượng, phòng khám quá bé, nhiều giường bệnh được đặt ở bên ngoài hành lang để điều trị bệnh, làm hành lang lối đi bị thu hẹp lại. Dường như tất cả vị trí trong bệnh viện đều được tu sửa làm vị trí phục vụ và điều trị người bệnh. Đây là vấn đề làm cho điều dưỡng không hài lòng và bức xúc vì nơi nghỉ ngơi cho nhân viên một số khoa không có hoặc rất chật hẹp vì vậy mà nhân viên mong muốn có một chỗ nghỉ ngơi riêng, có thêm phòng bệnh để người bệnh không phải nằm ngoài hành lang, có khu vui chơi, khu

thư viện đọc sách riêng, thêm trang thiết bị hiện đại phục vụ người bệnh tốt hơn.

Số lượng nhân sự điều dưỡng tại bệnh viện hiện nay hơn 700 người, với số lượng người bệnh nội trú mỗi ngày trên 1000 người (công suất sử dụng giường bệnh 100%), khám bệnh ngoại trú trên 6000 lượt, dường như đây là một con số lớn so với sự phát triển của bệnh viện. Lượng người bệnh đến khám và điều trị ngày một đông khiến áp lực cho NVYT tăng lên, điều dưỡng tăng thời gian, tăng cường độ mới hoàn thành công việc. Áp lực công việc là vậy mà mức lương thưởng, phúc lợi lại không thỏa đáng khiến cho nhiều nhân viên xin chuyển công tác đến nơi phù hợp, thêm vào đó việc tuyển dụng người mới thường xuyên thì phải chờ thời gian thích nghi và đào tạo lại nhiều tốn khá nhiều thời gian. Bệnh viện đã có giải pháp xây dựng đề án vị trí việc làm phù hợp, tuyển dụng thêm nhân sự tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng đủ. Bệnh viện cần sắp xếp phân công bố trí công việc hợp lý theo từng vị trí việc làm, theo bản mô tả công việc theo chức danh nghề nghiệp trên cơ sở đó tuyển dụng cho phù hợp để không ảnh hưởng tới thu nhập của NVYT mà vẫn đảm bảo được tiến độ công việc.

An ninh trật tự được xem là vấn đề nan giải tại bệnh viện hiện nay khi mà lực lượng đảm bảo an ninh quá mỏng, khuôn viên tòa nhà nhiều nhiều cửa ra vào khiến cho việc quản lý gặp không ít khó khăn, bên cạnh đó công tác quản lý, giám sát chưa thật chặt chẽ khiến cho tình trạng bán vé số, bán hàng rong, hút thuốc lá và tình trạng trộm cắp, móc túi vẫn còn xảy ra trong bệnh viện khiến cho người bệnh và nhân viên y tế hoang mang lo lắng. Mặc dù bệnh viện có những giải pháp khắc phục tuy nhiên việc xử lý, nhắc nhở không kịp thời. Thời gian tới bệnh viện nên có những biện pháp triệt để hơn như phân công lực lượng bảo vệ chốt chặn tại các khu vực ra vào cửa bệnh viện, lắp đặt hệ thống cửa từ, lắp đặt máy quét vân tay, triển khai thẻ thăm nuôi nhằm hạn chế số lượt người ra vào bệnh viện. Đối với tình trạng hút thuốc lá thì ban phòng chống tác hại thuốc lá nên đi kiểm tra thường xuyên hàng ngày nhắc nhở, có xử phạt nếu tiếp diễn. Tuyên truyền tác hại của việc hút thuốc lá để giúp người bệnh hợp tác hơn trong việc xây dựng bệnh viện không khói thuốc.

2.2. Yếu tố tổ chức, quản lý

Các yếu tố về tổ chức, quản lý ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng tại Bệnh viện quận Thủ Đức hiện nay bao gồm: sự phân công công việc, đánh giá kết quả hiệu quả công việc của từng nhân viên.

Nhóm yếu tố này ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng.

Sự phân công công việc của mỗi điều dưỡng dựa trên chức danh nghề nghiệp, vị trí việc làm giúp cho người quản lý sắp xếp, bố trí, phân công công việc phù hợp. Tuy nhiên hiện nay, nhân sự điều dưỡng thiếu về số lượng và chất lượng, thiếu điều dưỡng nam, điều dưỡng trình độ trung cấp, cao đẳng bắt buộc phải học lên các bậc cao hơn, điều dưỡng có trình độ sau đại học rất ít. Vì vậy, việc phân công sắp xếp công việc gặp không ít khó khăn. Mặc dù bệnh viện 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. Việc này đòi hỏi người quản lý phải có cái nhìn bao quát, hiểu rõ cũng như nắm rõ khối lượng công việc thực hiện của khoa để tuyển dụng đủ số lượng nhân sự. Hiện nay, một số khoa lâm sàng thì công việc điều dưỡng được giao cố định, điều dưỡng ở mạng nào thì phụ trách mạng đó nên khi có công việc mới phát sinh thì nhân viên đùn đẩy nhau nếu không có sự phân công kịp thời, chưa có sự luân phiên công việc. Giải pháp đối với việc phân công công việc tại các khoa lâm sàng hiện nay thì ngoài phân công công việc theo vị trí việc làm ra thì phân công công việc còn dựa trên năng lực chuyên môn, kinh nghiệm, trình độ. Các mảng điều dưỡng phụ trách bao gồm điều dưỡng phòng khám, điều dưỡng bệnh phòng, điều dưỡng hành chính, dựa vào khối lượng công việc để phân bổ số lượng cho từng mảng phù hợp, nên có sự luân phiên công việc 6 tháng một lần để đảm bảo tất cả mọi người đều nắm rõ công việc của nhau, để hỗ trợ nhau khi cần thiết nhằm đảm bảo công bằng trong việc phân công công việc của từng điều dưỡng, nâng cao hơn nữa sự hài lòng điều dưỡng nói riêng và NVYT nói chung.

Đánh giá việc thực hiện công việc, hiệu quả công việc đóng vai trò quan trọng trong quản lý nhân sự, đánh giá này là một quá trình đo lường, đánh giá hành vi và mức độ hoàn thành công việc của từng điều dưỡng tại các khoa lâm sàng của bệnh viện được thực hiện đều đặn hàng tháng, hàng quý, đánh giá tổng kết năm. Tuy nhiên, nhiều khoa đánh giá mang tính hình thức chưa thực sự đúng với thực tế, người làm nhiều hưởng quyền lợi giống người làm ít, người làm tốt công việc cũng hưởng thu nhập giống với những người làm chưa thực sự tốt. Điều này làm cho nhiều nhân viên bức xúc, không có động lực

làm việc, ảnh hưởng tới sự hài lòng trong công việc thấp dẫn tới hiệu quả công việc thấp. Giải pháp người lãnh đạo, quản lý cần phải công tâm trong việc đánh giá mức độ hoàn thành công việc, tránh việc đánh giá cho có, đánh giá theo cảm tính, đánh giá mang tính hình thức. Việc đánh giá đúng người đúng việc, đúng lúc, kịp thời nhằm tạo sự đồng thuận cũng như thúc đẩy nhân viên phát huy hiệu quả công việc, tăng sự hài lòng điều dưỡng.

KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu của chúng tôi về “Đánh giá sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2020”. Chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

1. Sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng

- Mức độ hài lòng chung trong công việc của điều dưỡng lâm sàng tại Bệnh viện Quận Thủ Đức năm 2020 đạt mức trung bình khá với tỷ lệ 55% hài lòng. Trong đó:

- Hài lòng cao về yếu tố quan hệ đồng nghiệp đạt 80,8%

- Hài lòng ở mức khá gồm có yếu tố quản lý, giám sát 75%, yếu tố tinh thần công việc 70,2%, yếu tố giao tiếp 68,8%, yếu tố khen thưởng 62,8%

- Hài lòng ở mức thấp gồm yếu tố cơ hội thăng tiến 46,8%, yếu tố phúc lợi 42,6%, yếu tố lương 39,6%, yếu tố điều kiện làm việc 31,6%.

2. Một số yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng trong công việc

Chúng tôi nhận thấy có 2 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng, bao gồm:

- Nhóm yếu tố môi trường làm việc: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng cơ sở phục vụ công việc, áp lực công việc, an ninh trật tự. Hầu hết các yếu tố này ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng. Bệnh viện cần có những giải pháp cụ thể, thiết thực nhằm khắc phục những yếu tố này để cải thiện sự hài lòng của điều dưỡng.

- Nhóm yếu tố tổ chức quản lý: Sự phân công công việc, đánh giá hiệu quả công việc của người quản lý. Nhóm yếu tố này vừa ảnh hưởng tiêu cực, tích cực đến sự hài lòng trong công việc của điều dưỡng lâm sàng. Lãnh đạo phân công công việc, đánh giá công việc đúng với năng lực, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của điều dưỡng góp phần thúc đẩy động lực làm việc của điều dưỡng, nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc. Lãnh đạo, người quản lý phân công công việc, đánh giá hiệu quả công việc không đúng

dẫn tới sự bức xúc, không hài lòng trong nhân viên. Bệnh viện cần phải công tâm, công bằng trong phân công công việc và đánh giá hiệu quả công việc của từng điều dưỡng.

KHUYẾN NGHỊ

Cần cải thiện điều kiện làm việc, tăng cường kiểm tra giám sát, khắc phục kịp thời những vị trí, khu vực cơ sở vật chất, hạ tầng xuống cấp tại các khu nhà cũ bao gồm khu C, khu D, khu E. Xây dựng thêm cơ sở mới, cải tạo sửa chữa hạ tầng cơ sở để mở rộng phòng bệnh, phòng khám để giảm bớt tình trạng quá tải người bệnh, giường bệnh hiện nay tại bệnh viện. Đồng thời xây dựng kế hoạch chi tiết theo lộ trình về điều chỉnh chính sách chi tiền lương phù hợp hơn với đặc thù của khoa và các khoản hỗ trợ dịp lễ, tết, đảm bảo nhu cầu sinh hoạt cho NVYT.

Hỗ trợ một phần kinh phí, toàn bộ cho đối tượng điều dưỡng từ trung cấp, cao đẳng học lên các bậc cao hơn. Lãnh đạo một số khoa cần quan tâm, khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên đi học nâng cao trình độ chuyên môn. Đối với những nhân viên đã hoàn thành chương trình học nâng cao lên bậc học cao hơn thì sau khi đi học về bệnh viện nên nâng lương kịp thời để tạo động lực cho những nhân viên khác đi học, làm việc đáp ứng với trình độ chuyên môn.

Tăng cường tổ chức các hội thi mang tính đồng đội như liên khoa/phòng trong xây dựng bệnh viện xanh sạch đẹp, các hội thao đá bóng, kéo co nâng cao sức khỏe, tổ chức NVYT đi du lịch hằng năm để tăng cường tinh đoàn, mối quan hệ đồng nghiệp thêm gắn bó.

Tuyển dụng thêm nhân sự bảo vệ thực hiện canh gác tại các khu vực ra vào tại các khoa lâm sàng để đảm bảo an ninh trật tự tại các khoa tránh tình trạng bán vé số, người thăm nuôi ra vào lộn xộn, người lạ đột nhập vào móc túi, trộm cắp.

Hoàn thiện thẻ thăm nuôi người bệnh, hệ thống cửa từ và máy quét vân tay nhằm kiểm soát tốt số lượng người ra vào.

Các khoa lâm sàng cần hoàn thiện việc xây dựng Đề án vị trí việc làm để phân công công việc, đánh giá công việc của từng điều dưỡng công bằng, hưởng lương thu nhập tăng thêm theo vị trí việc làm nhằm giảm tải áp lực công việc cho điều dưỡng hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bệnh viện quận Thủ Đức (2019). *Báo cáo tổng kết năm 2018 và phương hướng hoạt động năm 2019 của Bệnh viện quận Thủ Đức*.

2. **Lê Tấn Phùng** (2017). "Khảo sát sự hài lòng của nhân viên các bệnh viện và trạm y tế thuộc tỉnh Khánh Hòa năm 2017". *Tạp chí Y học Việt Nam*, (Tập 458), 481-483.

3. **Trần Thủy Hương** (2018). *Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng với công việc của bác sĩ điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn TP. Hà Nội*, Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội,

4. **Đinh Xuân Bình** (2019). Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Nông nghiệp, Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội,

5. **Lê Hoàng Yến** (2011). Đánh giá khối lượng công việc và sự hài lòng của điều dưỡng Bệnh viện Mắt Trung ương, Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội,

6. **Paul E; Spector** (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*, Sage publications,

7. **Jacob Gonzalez - Gancedo, Elena Fernández - Martínez, María Aurora Rodríguez - Borrego** (2019). "Relationships among general health, job satisfaction, work engagement and job features in nurses working in a public hospital: A cross - sectional study". *Journal of clinical nursing*, 28 (7-8), 1273-1288.

8. **Young-In Oh, Hyeongsu Kim, KyeHyun Kim** (2019). "Factors Affecting Korean Physician Job Satisfaction". *International journal of environmental research and public health*, 16 (15), 2714.

9. **Runtang Meng, Jingjing Li, Yunquan Zhang, Yong Yu, Yi Luo, Xiaohan Liu, et al.** (2018). "Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding healthcare Services in Wuhan Public Hospitals". *International journal of environmental research and public health*, 15 (4), 769.

10. **Leila Rastgar-Farajzadeh, Nayyer Aslnejad-Moghaddami, Parvin Abbasian, Zahra Mohamadpoor, Sima Esmaili, Roghayeh Nourizadeh** (2019). "A survey of job satisfaction among health sector staff of Tabriz Taleghani Educational Hospital". *Depiction of Health*, 6 (4), 32-39.

11. **M Suárez, MBAM Asenjo, M Sánchez** (2017). "Job satisfaction among emergency department staff". *Australasian Emergency Nursing Journal*, 20 (1), 31-36.