BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai, năm 2019

Trương Thị Bảo Ngọc[1*], Trần Thị Thu Thủy[2], Nguyễn Thị Nga[2], Nguyễn Thúy Quỳnh[2], Nguyễn Thanh Hương[2]

TÓM TẮT

Mục tiêu: Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai, năm 2019.

Phương pháp nghiên cứu: Cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định lượng và định tính. Nghiên cứu sử dụng bộ công cụ gắn kết với công việc - Utrech Work Engagement (UWES-9) phát vấn trên 291 điều dưỡng viên được chọn ngẫu nhiên tại bệnh viện Bạch Mai và tiến hành 04 cuộc phỏng vấn sâu (PVS) với các lãnh đạo, 03 thảo luận nhóm (TLN) với điều dưỡng trưởng khoa, điều dưỡng viên. Số liệu định lượng được nhập bằng Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS phiên bản 22.0.

Kết quả: Điểm gắn kết với công việc (UWES-9) của 291 điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai là 4,89 trên thang điểm 6. Các yếu tố ảnh hưởng tích cực bao gồm: tự chủ công việc ($r=0,25$; $p<0,05$), sự giám sát, hỗ trợ của cấp trên hay sự hỗ trợ của đồng nghiệp ($r=0,28$; $p<0,05$). Nghiên cứu định tính cho thấy các yếu tố về chính sách chi trả, đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo và sự sẵn có về cơ sở vật chất, trang thiết bị có ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết này. Ngược lại, các đòi hỏi, yêu cầu về tâm lý khi thực hiện công việc có ảnh hưởng tiêu cực, tuy nhiên chưa tìm thấy tương quan có ý nghĩa thống kê giữa thành tố yêu cầu tâm lý và sự gắn kết trong nghiên cứu này ($r = -0,64$, $p>0,05$). Các yếu tố khác như quá tải bệnh viện, khối lượng công việc có ảnh hưởng tiêu cực, trong khi đó phản hồi của người bệnh và người nhà cũng có ảnh hưởng hai chiều đến sự gắn kết này.

Khuyến nghị: Bệnh viện tiếp tục quan tâm cải thiện chính sách chi trả, đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị, giảm quá tải và khối lượng công việc nhằm duy trì và tăng cường sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên.

Từ khóa: *sự gắn kết, điều dưỡng, yếu tố ảnh hưởng.*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Đối với một tổ chức nhân lực và quản lý nhân lực hiệu quả giữ vai trò rất quan trọng và quyết định sự thành công trong việc phát triển của tổ chức. Sự gắn kết với công việc của nhân viên là một nội dung quan trọng của quản lý nhân lực (1, 2). Kahn (1990) đi tiên phong trong việc đưa ra khái niệm về sự gắn kết với công việc, theo đó khi thực hiện công việc nhân viên có những trải nghiệm có ý nghĩa, có được cảm giác an toàn, có được nguồn lực cả về vật chất và tinh thần sẵn sàng cho công việc (3). Maslach và Leiter (1997) cho rằng đối lập với sự kiệt sức vì công việc là sự gắn kết – thể hiện mức độ hăng hái

[*] ***Địa chỉ liên hệ:*** *Trương Thị Bảo Ngọc*
Email: baongochsph@gmail.com
[1] Cục Quản lý khám chữa bệnh, Bộ Y tế
[2] Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 16/08/2019
Ngày phản biện: 03/09/2019
Ngày đăng bài: 30/09/2019

cao, sự tham gia có hiệu quả của nhân viên (4). Schaufeli, Salanova, Gonzalez Roma và Bakker (2002) chưa thống nhất với quan điểm trên và đã đưa ra định nghĩa: *"Sự gắn kết với công việc là việc người lao động thực hiện công việc, nhiệm vụ của họ với tâm lý tích cực, đầy năng lượng, họ thực sự muốn cống hiến thời gian và công sức cho công việc"* và đã phát triển thang đo Sự gắn kết với công việc (Utrecht Work Engagement Scale-UWES) (5).

Điều dưỡng viên là người trực tiếp tiếp xúc, chăm sóc, kiểm tra tình trạng sức khỏe, hỗ trợ người bệnh và người nhà khi họ lưu lại bệnh viện, phối hợp với bác sĩ và điều dưỡng viên khác cung cấp dịch vụ chăm sóc cho người bệnh (6). Đã có nhiều nghiên cứu tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của điều dưỡng viên như ở Nhật Bản những điều dưỡng viên nhận được sự hỗ trợ từ đồng nghiệp và sự giám sát hỗ trợ của cấp trên thì gắn kết với công việc hơn (7), điều dưỡng viên có được sự tự chủ công việc thì gắn kết với công việc cao hơn ở Malaysia (8), thu nhập, khen thưởng, kỷ luật, chế độ đào tạo, được cung cấp đầy đủ trang thiết bị y tế và đảm bảo về cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực đến sự hăng hái, say mê khi làm việc của nhân viên (9, 10, 11). Có đội ngũ điều dưỡng gắn kết với công việc cao cũng cho thấy sự hài lòng cao với công việc của bản thân các điều dưỡng viên và ghi nhận sự hài lòng của người bệnh ở mức độ cao (7, 12). Sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên liên quan đến hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ chăm sóc mà người đó cung cấp, đó là điều các nhà quản lý nhân lực, lãnh đạo bệnh viện cần tìm hiểu và quan tâm (13).

Tại bệnh viện Bạch Mai, bệnh viện hạng đặc biệt lớn nhất miền bắc, hàng ngày phục vụ hàng ngàn người bệnh đến khám và điều trị, áp lực công việc của điều dưỡng viên là rất lớn (14). Là một phần của nghiên cứu can thiệp "Tăng cường sức khỏe tâm thần tại nơi làm việc ở các nước có thu nhập thấp và trung bình thuộc châu Á" được tiến hành dưới sự phối hợp của Trường Đại học Y tế công cộng, Đại học Y Tokyo Nhật Bản trong 2 năm 2018 và 2019, nghiên cứu này nhằm phân tích một số yếu tố ảnh hưởng tới sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai với mong muốn cung cấp những thông tin cụ thể, cập nhật, chính xác, có ích để bệnh viện có thể đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên giúp duy trì và liên tục cải thiện chất lượng dịch vụ của bệnh viện.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang, kết hợp phương pháp định lượng và định tính. Nghiên cứu định lượng sử dụng phiếu phát vấn để đo lường sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên. Nghiên cứu định tính thực hiện phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm nhằm phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai.

Địa điểm, thời gian nghiên cứu

Bệnh viện Bạch Mai, Phương Mai, Đống Đa, Hà Nội. Thời gian thu thập số liệu: tháng 5 năm 2019.

Đối tượng nghiên cứu

điều dưỡng viên có chứng chỉ hành nghề đang trực tiếp tiếp xúc và chăm sóc người bệnh của bệnh viện Bạch Mai và nằm trong danh sách nhóm chứng của nghiên cứu can thiệp gốc. Loại trừ những người đang điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần.

Cỡ mẫu, chọn mẫu

Nghiên cứu định lượng: chọn toàn bộ 291 điều dưỡng viên thuộc nhóm chứng của nghiên cứu can thiệp gốc (không nhận được can thiệp của nghiên cứu gốc, nhóm này được chọn bằng cách sử dụng phần mềm tạo bảng số ngẫu nhiên). Nhóm chứng của nghiên cứu gốc được chọn để đảm bảo đối tượng nghiên cứu không bị ảnh hưởng của chương trình quản lý căng thẳng đến sự gắn kết với công việc của họ.

Nghiên cứu định tính: chọn mẫu có chủ đích: điều dưỡng viên, điều dưỡng trưởng khoa, lãnh đạo khoa, trưởng phòng điều dưỡng, lãnh đạo bệnh viện.

Biến số, công cụ, chủ đề nghiên cứu

***Biến độc lập*:** đặc điểm nhân khẩu học như tuổi, giới và nội dung công việc (JCQ) gồm 22 câu hỏi chia thành bốn thành tố: Tự chủ công việc, Yêu cầu tâm lý, sự giám sát/hỗ trợ của cấp trên và sự hỗ trợ của đồng nghiệp, đánh giá theo 04 mức độ từ "1- Rất không đồng ý" đến "4- Rất đồng ý". Độ tin cậy và tính giá trị của thang đo đã được đánh giá trong nghiên cứu gốc và kết quả có thể chấp nhận được với hệ số tin cậy Cronbach' α của thành tố "yêu cầu tâm lý khi làm việc" và "tự chủ công việc" lần lượt là 0,446 và 0,449, "sự giám sát của cấp trên" và "sự hỗ trợ của đồng nghiệp" lần lượt là 0,856 và 0,868, không tính tổng điểm của cả thang đo (15).

***Biến phụ thuộc*:** gắn kết với công việc đo bằng thang đo gắn kết với công việc (UWES-9): gồm 9 câu hỏi chia thành ba thành tố: sự hăng hái, sự cống hiến, sự say mê. Tổng điểm của thang đo là điểm trung bình của 9 câu hỏi. Thang đo có 07 mức đánh giá từ "0-không bao giờ" đến "6-luôn luôn/hàng ngày" (16), được chuẩn hóa với hệ số tin cậy Cronbach α là 0,93 và cho ba thành tố lần lượt là 0,86; 0,77 và 0,9.

***Chủ đề nghiên cứu định tính*:** các chính sách quản lý của bệnh viện Bạch Mai như chính sách chi trả, chế độ đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, chính sách đào tạo, bồi dưỡng, sự sẵn có của cơ sở vật chất, trang thiết bị.

Thu thập, xử lý và phân tích số liệu

Số liệu định lượng: sử dụng phiếu phát vấn tự điền. Số liệu được mã hóa, nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1 và được phân tích và xử lý trên phần mềm SPSS 22.0. Phân tích đơn biến dành cho các biến có phân phối không chuẩn (kiểm định phi tham số - Spearman), khoảng tin cậy là 95%.

Thông tin định tính: sử dụng bản hướng dẫn phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm, thông tin định tính được ghi chép và ghi âm. Nội dung phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm được gỡ băng và phân tích theo nhóm theo các yếu tố ảnh hưởng.

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu tuân thủ đúng các quy định về đạo đức trong nghiên cứu và đã được Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu y sinh học trường Đại học Y tế công cộng thông qua theo

Quyết định số 57/2019/YTCC-HD3 ngày 22/03/2019.

KẾT LUẬN

Sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai, năm 2019

Sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai được đo lường bằng thang đo mức độ gắn kết với công việc (UWES-9) bao gồm 09 câu hỏi với thang điểm từ 0-6, các biến này đều có phân phối không chuẩn nên chọn giá trị trung vị để mô tả kết quả.

Bảng 1. Sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên bệnh viện Bạch Mai

Gắn kết với công việc (UWES-9)	**Trung vị**
Câu 1. Khi làm việc, tôi cảm thấy tràn đầy năng lượng	5,00
Câu 2. Khi làm việc, tôi cảm thấy mạnh mẽ và hoạt bát	5,00
Câu 3. Tôi say mê công việc của mình	5,00
Câu 4. Công việc tạo cảm hứng cho tôi	5,00
Câu 5. Khi thức dậy vào buổi sáng, tôi cảm thấy muốn đi làm	5,00
Câu 6. Tôi cảm thấy hạnh phúc khi tập trung cao độ vào công việc	4,00
Câu 7. Tôi tự hào về công việc mình đang làm	5,00
Câu 8. Tôi quá nhập tâm vào công việc	5,00
Câu 9. Tôi quá tập trung vào công việc mà quên đi những cái khác	5,00
Các thành tố của UWES-9	
Sự hăng hái (câu 1, câu 2, câu 5)	5,00
Sự cống hiến (câu 3, câu 4, câu 7)	5,00
Sự say mê (câu 8, câu 9, câu 6)	4,67
Giá trị trung vị UWES-9	**4,89**

Tất cả các câu từ số 1 đến số 5 và số 7, 8,9 đều có giá trị trung vị là 5,00 trên thang điểm từ 0-6. Thành tố sự hăng hái (Vigro) và sự cống hiến (Dedication) cũng có giá trị trung vị khá cao 5,00. Trong khi số thành tố sự say mê có giá trị thấp hơn là 4,67. Trung vị của thang đo UWES-9 là 4,89 (Bảng 1).

Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai, năm 2019

Yếu tố thuộc về Nội dung công việc

Bảng 2. Ảnh hưởng của Nội dung công việc (JCQ) và gắn kết với công việc (UWES-9)

Nội dung công việc (JCQ)	Gắn kết với công việc (UWES-9)		
	n	r	p
Tự chủ công việc (Decision Latitude)	291	0,25	p<0,05
Yêu cầu tâm lý (Psychological Demands)	291	-0,64	p>0,05
Sự giám sát, hỗ trợ của cấp trên (Supervision Support)	291	0,28	p<0,05
Sự hỗ trợ của đồng nghiệp (Coworker Support)	291	0,28	p<0,05

(Phân tích tương quan Spearman's-r)

"Tự chủ công việc", "Sự giám sát hỗ trợ của cấp trên" và "Sự hỗ trợ của đồng nghiệp" có ảnh hưởng tích cực đến gắn kết với công việc. Trong đó, "Sự giám sát hỗ trợ của cấp trên" và "Sự hỗ trợ của đồng nghiệp" có ảnh hưởng như nhau (r=0,28, p<0,05). Đồng nghiệp cùng giúp nhau trong công việc và cũng chia sẻ, động viên về cuộc sống gia đình, đồng nghiệp trở nên thân thiết, gắn bó*"đồng nghiệp phối hợp tốt với mình, giúp đỡ lẫn nhau làm mình thấy muốn đến bệnh viện* làm việc hơn *..." (TLN_ĐDKCT).* Hai thành tố này ảnh hưởng mạnh hơn "Tự chủ công việc" (r=0,25, p<0,05). Những yêu cầu, đòi hỏi về tâm lý khi làm việc như sức ép về thời gian, khối lượng công việc, các yêu cầu từ cấp trên hay đồng nghiệp hoặc người bệnh mâu thuẫn nhau có xu hướng làm giảm sự gắn kết này, tuy nhiên "yêu cầu tâm lý" không có mối liên quan ý nghĩa thống kê với sự gắn kết trong nghiên cứu này (r = -0,64<0, p>0,05) (Bảng 2).

Yếu tố thuộc về chính sách quản lý

Bao gồm chính sách chi trả, chính sách đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, chính sách đào tạo, bồi dưỡng, sự sẵn có của trang thiết bị, cơ sở vật chất đều có ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên bệnh viện Bạch Mai.

Chính sách chi trả: là một yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai *"thu nhập ở bệnh viện Bạch Mai không quá cao nhưng cũng không quá thấp đấy cũng là yếu tố giữ chân mình làm việc" (TLN_ĐDT)*.

Chính sách đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật: bệnh viện Bạch Mai cũng có chính sách đãi ngộ, khen thưởng kỷ luật cho đội ngũ điều dưỡng để động viên, tăng sự gắn kết với công việc, với bệnh viện của họ. Theo đặc thù công việc, bối cảnh làm việc có đãi ngộ riêng phù hợp với hoàn cảnh của từng đơn vị. Chế độ khen thưởng, kỷ luật cũng rất rõ ràng, động viên kịp thời khiến cho người điều dưỡng cảm thấy được động viên, khích lệ tinh thần làm việc và cống hiến *"đợt vừa rồi bọn em có cấp cứu cho bệnh nhân ho ra máu và thành công thì sếp đề xuất khen thưởng lên bệnh viện, có thư khen của lãnh đạo bệnh viện, bọn em cũng rất tự hào" (TLN_ĐDKCT).* Chế độ chia sẻ, động viên bằng các hoạt động giao lưu ngoại khóa, tái tạo sức lao động và tạo môi trường đoàn kết, gắn bó giữa các nhân viên là những việc làm thường xuyên của bệnh viện.

Chính sách đào tạo, bồi dưỡng: bệnh viện rất quan tâm tạo điều kiện cho điều dưỡng viên có

được cơ hội đào tạo, phát triển năng lực, chuyên môn không chỉ trong nước mà còn cả các khóa đào tạo ở nước ngoài, đây cũng là một yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết với công việc của họ tại bệnh viện Bạch Mai *"Ở Bạch Mai cơ hội học tập nâng cao chuyên môn ở nước ngoài cho điều dưỡng khá là nhiều đấy cũng là điều mà mình thấy hơn các nơi khác…" (TLN_ĐDT).* Việc được tiếp xúc hàng ngày với những ca bệnh khó, phức tạp, đòi hỏi chuyên môn cao, luôn là môi trường học tập tốt nhất, Bạch Mai là cơ sở thực hành của các trường đào tạo y học lớn của miền Bắc, đây là môi trường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn mà không phải bệnh viện nào cũng có được.

Yếu tố cơ sở, vật chất, trang thiết bị: là một yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết với công việc của bệnh viện Bạch Mai, là bệnh viện hạng đặc biệt tuyến cuối, bệnh viện được đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại bậc nhất để có thể thực hiện được kỹ thuật y học mới, kỹ thuật cao của cả nước "*trang thiết bị y tế ở đây có thể nói là hiện đại hàng đầu Việt Nam…"(PVS_LĐK1)*.

Một số yếu tố khác

Ngoài các yếu tố thuộc về bệnh viện còn có các yếu tố khác, bên ngoài ảnh hưởng đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên: quá tải bệnh viện, phản hồi của người bệnh và người nhà.

BÀN LUẬN

Gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai, năm 2019

Kết quả sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai tính bằng thang đo UWES-9 là 4,89 là một mức điểm khá cao trên thang điểm từ 0-6 và kết quả này cũng khá tương đồng với nhận định của lãnh đạo khoa và lãnh đạo bệnh viện về sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên, có những điều dưỡng viên gắn kết lâu dài với một khoa cho đến khi nghỉ hưu. So sánh với kết quả nghiên cứu trên điều dưỡng viên tại một số nước khu vực Châu Á cho thấy, kết quả ghi nhận được ở bệnh viện Bạch Mai khá tương đồng với kết quả nghiên cứu tại bệnh viện đa khoa ở Malaysia (4,97) (8).

Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai, năm 2019

Yếu tố về Nội dung công việc

Trong bốn thành tố của Nội dung công việc, có ba thành tố là Tự chủ công việc (r =0,25, p< 0,05); sự giám sát, hỗ trợ của cấp trên (r =0,28>0, p<0,05), và sự hỗ trợ của đồng nghiệp (r = 0,27 >0, p<0,05) có ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết. Hệ số mối tương quan này cao hơn kết quả nghiên cứu trên điều dưỡng ở các nước Châu Á như Nhật Bản (sự giám sát, hỗ trợ của cấp trên 0,25 và sự hỗ trợ của đồng nghiệp là 0,2 với p<0,05) (7). Tại bệnh viện Bạch Mai, điều dưỡng viên được tạo điều kiện để chủ động trong công việc, tuy nhiên vẫn có sự giám sát, hỗ trợ và điều phối công việc với đồng nghiệp để đảm bảo chất lượng dịch vụ y tế mà bệnh viện cung cấp. Do quan niệm người điều dưỡng chỉ là phụ việc, nên việc phối hợp với bác sĩ đôi khi còn gặp khó khăn, việc tạo được một không khí làm việc hài hòa trong từng khoa, viện, trung tâm sẽ ảnh hưởng tích sự đến sự hăng hái, cống hiến của đội ngũ điều dưỡng.

Yếu tố về chính sách quản lý

Các yếu tố về chính sách quản lý như chính sách chi trả, chính sách đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, chính sách đào tạo, bồi dưỡng có ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai. Kết quả này cũng giống với các nghiên cứu trước đây khi tìm hiểu mối liên quan giữa yếu tố môi trường làm việc và sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại Ấn Độ được thực hiện bởi tiến sỹ Vishal Gupta (17). Là một đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ Y tế, bệnh viện Bạch Mai bị chi phối bởi các quy định, chính sách của nhà nước trong lĩnh vực y tế như quản lý nhân lực, tài sản công, tài chính công, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế…tất cả đều tác động đến các chính sách quản lý của bệnh viện (18, 19). Bệnh viện là một trong bốn đơn vị được Chính phủ giao tự chủ từ tháng 05 năm 2019, với cơ chế đặc biệt như vậy, bệnh viện Bạch Mai được quyền tự quyết định trong nhiều vấn đề như quản lý nhân sự, tự chủ tài chính, phát triển đội ngũ theo quy định của pháp luật, để giữ chân nhân tài, chi trả phù hợp với năng lực làm việc của nhân viên (20). Cơ hội được làm việc tại một bệnh viện lớn hàng đầu cả nước, có chính sách quản lý, đãi ngộ phù hợp, cơ sở vật chất hiện đại hàng đầu cả nước không phải là điều dễ dàng, nên sự gắn kết của điều dưỡng viên với bệnh viện tương đối cao cũng là điều dễ hiểu.

Yếu tố cơ sở, vật chất, trang thiết bị

Bệnh viện đã vận dụng các chính sách của nhà nước về phối hợp công tư, xã hội hóa để cải thiện điều kiện làm việc về cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh, đây cũng là một yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết của người điều dưỡng. Cũng như nghiên cứu của Peter Van Bogaert và cộng sự tiến hành tại Bỉ năm 2015. Kết quả định tính đã chỉ ra rằng sự sẵn có của trang thiết bị y tế có ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên (9). Đội ngũ điều dưỡng cũng cảm thấy yên tâm, thoải mái, hăng hái khi được làm việc với điều kiện cơ sở vật chất đầy đủ và hiện đại.

Một số yếu tố khác

Ngoài ra, còn có yếu tố khác như sự ghi nhận, phản hồi của người bệnh và người nhà, tình trạng quá tải bệnh viện dẫn đến tình trạng căng thẳng, điều này cũng có ảnh hưởng đến sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên (21, 22, 23). Bệnh viện Bạch Mai thường xuyên gặp tình trạng quá tải bệnh viện, tuy nhiên tình trạng này tập trung nổi bật tại một số khoa như cấp cứu, khám bệnh, việc điều phối nhân lực hỗ trợ từ các khoa khác và tăng cường trang thiết bị y tế được bệnh viện Bạch Mai áp dụng thường xuyên để đối phó với tình trạng này nhằm giảm căng thẳng cho điều dưỡng viên.

Nghiên cứu này chỉ tiến hành tại bệnh viện Bạch Mai là một bệnh viện hạng đặc biệt, bệnh viện tuyến cuối, vì vậy kết quả có thể không khái quát chung cho tất cả đội ngũ điều dưỡng tại các bệnh viện khác và chỉ thực hiện trên đối tượng là điều dưỡng viên nên không đại diện được cho các đối tượng khác đang cùng làm việc tại bệnh viện Bạch Mai.

KẾT LUẬN

Kết quả sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên tại bệnh viện Bạch Mai năm 2019 khá cao là 4,89 với giá trị lớn nhất là 6, giá trị

nhỏ nhất là 0. Một số yếu tố ảnh hưởng tích cực, góp phần làm tăng sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên là sự tự chủ công việc, sự giám sát, hỗ trợ của cấp trên hay sự hỗ trợ của đồng nghiệp, các yếu tố về chính sách quản lý như chính sách chi trả, chính sách đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, chính sách đào tạo, bồi dưỡng, sự sẵn có của trang thiết bị y tế của bệnh viện Bạch Mai. Yếu tố ảnh hưởng tiêu cực, làm hạn chế sự gắn kết là yêu cầu tâm lý, người bệnh và người nhà, quá tải bệnh viện.

KHUYẾN NGHỊ

Bệnh viện Bạch Mai tiếp tục quan tâm đầu tư, cải thiện chính sách quản lý, chi trả, đãi ngộ, đào tạo, khen thưởng, cơ sở vật chất, trang thiết bị, giảm quá tải và khối lượng công việc để tiếp tục duy trì và cải thiện sự gắn kết với công việc của điều dưỡng viên của bệnh viện Bạch Mai.

Lời cảm ơn: xin gửi lời cảm ơn chân thành tới nhóm nghiên cứu can thiệp "Tăng cường sức khỏe tâm thần tại nơi làm việc ở các nước có thu nhập thấp và trung bình thuộc châu Á" của trường Đại học Y tế công cộng và bệnh viện Bạch Mai đã ủng hộ và tạo điều kiện cho nhóm nghiên cứu trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Christian MS, Garza AS, Slaughter JE. Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. Personnel psychology. 2011;64(1):89-136.
2. Hakanen JJ. BA, Schaufeli WB. Burnout and work engagement among teachers. Journal of School Psychology. 2006;43(6):495-513.
3. Kahn WA. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. The Academy of Management Journal. 1990;33(4):692-724.
4. Maslach C, & Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of Organisational Behavior. 1981;2(2):99-113.
5. Schaufeli WB, Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies. 2002;3:71-92.
6. Bộ Y tế. Thông tư 07/2011/TT-BYT hướng dẫn công tác điều dưỡng chăm sóc người bệnh. 2011.
7. Toshihiro Hontake, Ariyoshi H. Relationship between work engagement and job satisfaction of nurse in Psychiatric hospital. International Journal of Nursing science. 2017;8(2):21-6.
8. Noraini Othman ZG, Sa'ari Ahmad. Work engagement in nursing: do job demands and resources really matter SciInt(Lahore). 2017;29(2):411-5.
9. Van Bogaert P, Peremans L, Van Heusden D, Verspuy M, Kureckova V, Van de Cruys Z, et al. Predictors of burnout, work engagement and nurse reported job outcomes and quality of care: a mixed method study. BMC nursing. 2017;16(1):5.
10. Nguyễn Văn Thành. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự tham gia của người lao động tại Công ty TNHH MTV Du lịch Công đoàn Đà Nẵng: Đà Nẵng; 2019.
11. Nguyễn Quốc Huy. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả làm việc của nhân viên Ban Khai thác mạng-Tổng công ty Hạ tầng mạng (VNPT–NET): Đà Nẵng; 2019.
12. Rochefort CM. CS. Nurses' work environments, care rationing, job outcomes, and quality of care on neonatal units. ournal of Advanced Nursing. 2010;66(10):2213-24.
13. Bakker AB, & Bal, M. P. Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 2010;83(1):189-206.
14. Bệnh viện Bạch Mai. Hội nghị cán bộ viên chức bệnh viện Bạch Mai năm 2019 Hà Nội: Bệnh viện Bạch Mai; 2019 [cited 2019]. Available from: http://bachmai.gov.vn/tin-tuc-va-su-kien.
15. Sasaki N, Imamura, K., Trần, T., Nguyễn, T., Kuribayashi, K., Sakuraya, A., et al. Development and validation for Vietnamese version of JCQ (Job Content Questionnaire).

the Annual Conference of Japan Society for Occupational Health; Japan2019.
16. Wilmar Schaufeli, Bakker A. Utrecht work engagement scale2004. 4-5 p.
17. Gupta V, Agarwal UA, Khatri N. The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement. Journal of advanced nursing. 2016;72(11):2806-17.
18. Chính phủ. Nghị định 85/2012/NĐ-CP về cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với đơn vị sự nghiệp y tế công lập. 2012.
19. Bệnh viện Bạch Mai. Hướng dẫn thanh toán chi phí khám chữa bệnh BHYT theo giá dịch vụ y tế Hà Nội. 2019 [cited 2019]. Available from: http://www.bachmai.gov.vn/che-do-chinh-sach-menuleft-37/5543-huong-dan-thanh-toan-chi-phi-kham-chua-benh-bhyt-theo-gia-dich-vu-y-te.html.
20. Chính phủ. Nghị quyết 33/NQ-CP về thí điểm tụ chủ của bốn bệnh viện thuộc Bộ Y tế. 2019.
21. Montgomery A, Spanu F, Baban A, Panagopoulou E. Job demands, burnout, and engagement among nurses: A multi-level analysis of ORCAB data investigating the moderating effect of teamwork. Burn Res. 2015;2(2-3):71-9.
22. Tomic M, Tomic E. Existential fulfilment, workload and work engagement among nurses. Journal of Research in Nursing. 2010;16(5):468-79.
23. Mohamed Seada A. Organizational Role Stress and Work Engagement Among Nurses in a Selected Hospital in Cairo. American Journal of Nursing Science. 2017;6(1).

Some factors affecting with the staff nurse's work engagement at Bach Mai Hospital, 2019

Truong Thi Bao Ngoc[1], Tran Thi Thu Thuy[2], Nguyen Thi Nga[2], Nguyen Thuy Quynh[2], Nguyen Thanh Huong[2]
[1]Medical Services Administration, Ministry of Health
[2]Hanoi University of Public Health

Objective: The aim of this study was conducted to analyze some of the factors affecting with the staff nurse's work engagement (WE) at Bach Mai Hospital, 2019.

Methods: The cross-sectional study, combine quantitative and qualitative method with 291 self-administered nurses and four in-depth interviews and three group discussions with deputy director of the hospital, head of nursing department, doctor chief of the department, nurse managers and staff nurses at Bach Mai Hospital. The data were entered by the Epidata software 3.1 and analyzed by the SPSS software 22.0.

Main findings: the staff nurse 's work engagement in Bach Mai hospital (UWES-9) was 4.89. In the correlation analysis: Decision latitude ($r=0.25$; $p<0.05$), supervision support and co-workers' support ($r=0.28$; $p<0.05$) had a significant positive affectivity on WE. Qualitative research showed that policy factors of payment, treatment, reward, discipline, training and availability of facilities and equipment at hospitals also have a positive effect at Bach Mai hospital.There was negative of the correlation between psychological demands and WE ($r = -0.64$, $p>0.05$), no statistically significant in this study. Other factors such as overload, workload, relationships with patients also affecting with WE. Conclusion: Positive factors: Decision latitude, supervision support, co-workers' support and policy factors of payment, treatment, reward, discipline, training and availability of facilities and equipment. Negative factors: psychological demands, overload, workload.

Keywords**:** *work engagement, nurses, factors affecting.*