

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Hài lòng với công việc và một số yếu tố ảnh hưởng của nhân viên khối hành chính Bệnh viện đa khoa khu vực tỉnh An Giang năm 2018Thái Quốc Việt^{1*}, Nguyễn Thanh Hương², Nguyễn Đức Thành², Nguyễn Minh Hoàng²**TÓM TẮT****Mục tiêu:** Mô tả sự hài lòng với công việc và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng của nhân viên khối hành chính tại Bệnh viện đa khoa (BVĐK) khu vực tỉnh An Giang năm 2018.**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu sử dụng thiết kế mô tả cắt ngang kết hợp định lượng và định tính trên 240 nhân viên y tế khối hành chính tại BVĐK khu vực tỉnh An Giang từ tháng 03/2018 đến tháng 8/2018.**Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng với công việc ở mức 63,8% và điểm trung bình hài lòng chung đạt 3,94. Các yếu tố cá nhân ảnh hưởng đến sự hài lòng bao gồm loại hình lao động ($p=0,034$, $\chi^2=4,51$, $OR=2,41$), số lần trực ($p=0,019$, $\chi^2=9,95$). Năng lực của trưởng nhóm, sự quan tâm chỉ đạo, định hướng chiến lược, hệ thống đánh giá thực hiện công việc và văn hóa bệnh viện là những yếu tố thuộc về nhóm và tổ chức có ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ khối hành chính.**Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng không cao với công việc của nhân viên khối hành chính cho thấy bệnh viện cần có sự điều chỉnh trong lịch trực và luân chuyển cán bộ, tăng cường năng lực quản lý cho cán bộ quản lý, hoàn thiện và triển khai hệ thống đánh giá thực hiện công việc.**Từ khóa:** Sự hài lòng, nhân viên y tế, hành chính, bệnh viện.**ĐẶT VẤN ĐỀ**

Trong những năm gần đây Việt Nam rất chú trọng quan tâm đến việc phát triển nguồn nhân lực y tế với việc Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1216/QĐ-TTg về Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 – 2020 (1). Kết quả triển khai cũng đã đem đến các tác động tích trong việc gia tăng nguồn nhân lực y tế nhưng bên cạnh đó Việt Nam vẫn đang phải đối mặt với tình trạng thiếu hụt cả về chất lượng và số lượng, sự phân bố nhân lực y tế chưa cân đối giữa các vùng miền, các tuyến tại một địa phương. Mặt khác, chế độ đãi ngộ hiện cũng chưa đáp

ứng nhu cầu của nhân viên y tế (NVYT) (2). Bệnh viện đa khoa (BVĐK) khu vực tỉnh An Giang là một trong những bệnh viện khu vực tuyển tỉnh có số lượng NVYT xin nghỉ việc, nghỉ hưu sớm khá cao, trong đó có trên 50% nhân viên khối hành chính, một bộ phận khá quan trọng trong cơ cấu nhân sự của bệnh viện nhằm đảm bảo việc vận hành và hỗ trợ công tác khám chữa bệnh một cách phù hợp và hiệu quả (3). Các nghiên cứu cũng cho thấy vai trò của nhóm cán bộ hành chính cũng đóng vai trò quan trọng không kém nhóm cán bộ chuyên môn trong việc đảm bảo đến chất lượng điều trị, chăm sóc và phục hồi cho bệnh nhân (4). Mặc dù tại bệnh viện

***Địa chỉ liên hệ:** Thái Quốc Việt

Email: viet.bvdtkv@gmail.com

¹Bệnh viện đa khoa khu vực tỉnh An Giang²Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 25/8/2018

Ngày phản biện: 26/9/2018

Ngày đăng bài: 31/12/2018

đã có nghiên cứu về sự hài lòng của NVYT theo Bộ câu hỏi của Bộ Y tế, nhưng vẫn chưa phản ánh đầy đủ mức độ hài lòng, tâm tư, nguyện vọng của NVYT nói chung đồng thời nhiều nội dung đánh giá chỉ tập trung vào khối chuyên môn trong khi vẫn còn bỏ ngỏ nhóm nhân viên khối hành chính (3). Trên cơ sở đó, nghiên cứu này được tiến hành nhằm mô tả sự hài lòng đối với công việc và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng của nhân viên khối hành chính tại BVĐK khu vực tỉnh An Giang năm 2018.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng thiết kế mô tả cắt ngang, kết hợp định lượng và định tính.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 03/2018 đến tháng 8/2018 tại BVĐK khu vực tỉnh An Giang.

Đối tượng nghiên cứu

Cấu phần định lượng: NVYT khối hành chính của bệnh viện, bao gồm tất cả những người làm công tác hành chính thuộc các phòng, ban không có chức năng điều trị chuyên môn như hành chính, tài chính, kế hoạch tổng hợp, tổ chức cán bộ, quản lý chất lượng, quản lý vật tư và trang thiết bị y tế... và có thời gian công tác từ 01 năm trở lên.

Cấu phần định tính: Đại diện ban giám đốc bệnh viện phụ trách nhân sự, các trưởng phòng và đại diện NVYT khối hành chính của bệnh viện.

Cỡ mẫu

Cấu phần định lượng: Chọn toàn bộ 240 NVYT thuộc khối hành chính của bệnh viện.

Cấu phần định tính: Chọn chủ đích 01 đại diện ban giám đốc bệnh viện để thực hiện phỏng vấn sâu (PVS); 07 trưởng phòng và 02 nhóm NVYT thuộc khối hành (01 nhóm hài lòng, 01 nhóm không hài lòng với công việc, 10 người/nhóm) để thực hiện thảo luận nhóm (TLN).

Biến số nghiên cứu

Nhóm biến về thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (ĐTNC): Tuổi, giới, trình độ chuyên môn, thâm niên công tác, thu nhập, loại hình lao động, số lần trực.

Nhóm biến về hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng: Tại Việt Nam, các nghiên cứu trước đây về sự hài lòng với công việc chủ yếu nghiên cứu về những yếu tố ảnh hưởng thuộc nhân khẩu xã hội học mà chưa nghiên cứu về những yếu tố thuộc nhóm làm việc và thuộc tổ chức. Trong nghiên cứu này, chúng tôi thu thập thông tin về biến về sự hài lòng đối với công việc và các biến số về yếu tố ảnh hưởng bao gồm: 1) Yếu tố cá nhân; 2) Yếu tố nhóm làm việc: Năng lực thành viên của nhóm, năng lực trưởng nhóm, cấu trúc, chuẩn mực, quy mô nhóm, qui trình làm việc và nhiệm vụ nhóm được giao; 3) Yếu tố thuộc về tổ chức: Quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo bệnh viện, phát triển và phổ biến kế hoạch chiến lược, các qui định của bệnh viện, hệ thống đánh giá thực hiện công việc của bệnh viện, văn hóa bệnh viện.

Kỹ thuật, công cụ và qui trình thu thập số liệu

Việc thu thập số liệu định lượng về sự hài lòng của NVYT khối hành chính được thực hiện thông qua phiếu điều tra phỏng vấn tự điền khuyết danh đã được thiết kế sẵn. Trước khi tiến hành phát phiếu, người hướng dẫn (cán bộ nghiên cứu không làm tại bệnh viện và đã được tập huấn) giải thích rõ với ĐTNC về mục đích của nghiên cứu nhằm tìm hiểu và nâng cao sự hài lòng của nhân viên hành

chính, không nhằm kiểm tra hay đánh giá. Phiếu khuyết danh và việc giải thích rõ mục đích nghiên cứu là để giúp cho ĐTNC đưa ra thông tin khách quan và trung thực. Sau khi có kết quả phân tích sơ bộ về mức độ hài lòng đối với công việc của ĐNTC, nhóm nghiên cứu hẹn lịch và tiến hành PVS và TLN với các đối tượng đã xác định đã được chọn để thu thập các thông tin định tính.

Các biến số nghiên cứu về sự hài lòng đối với công việc của NVYT khối hành chính của nghiên cứu này được xây dựng dựa trên việc tham khảo thuyết hai yếu tố của Frederick Herzberg (5, 6) và các nghiên cứu của tác giả Lê Thanh Nhuận (2009) (7) và Nguyễn Văn Trung (2017) (8) kết hợp với việc phân tích các yếu tố đặc thù của BVĐK khu vực tỉnh An Giang. Biến số “Hài lòng chung với công việc” là biến đầu ra được xác định thông qua việc tổng hợp với 54 tiêu mục thuộc 6 nhóm yếu tố (đã được kiểm định tính đồng nhất Cronbach’s Alpha): Thu nhập và các chế độ đãi ngộ khác (10 tiêu mục – 0,966); Quản lý, giám sát hỗ trợ và phong cách làm việc của lãnh đạo (7 tiêu mục – 0,992); Điều kiện làm việc và công việc hiện tại (14 tiêu mục – 0,964); Đào tạo và thăng tiến (6 tiêu mục – 0,975); Mối quan hệ với đồng nghiệp (6 tiêu mục – 0,983); Hài lòng chung về đơn vị (10 tiêu mục – 0,983). Thang đo Likert được sử dụng để đo lường mức độ hài lòng của NVYT khối hành chính đối với công việc bệnh viện, dựa trên thang điểm với 5 mức độ từ 1- rất không hài lòng đến 5 - rất hài lòng. Biến đầu ra đạt mức tối thiểu 54 điểm và mức tối đa 270 điểm, chia làm 2 giá trị “Không hài lòng” khi tổng điểm < 216 điểm và “Hài lòng” khi tổng điểm ≥ 216 điểm. Thang đo này được tham khảo dựa trên các nghiên cứu khác đã triển khai về hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại các bệnh viện (8-10).

Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu định lượng được nhập bằng phần mềm Epi Data 3.1, làm sạch và xử lý bằng phần mềm SPSS 24.0. Thông tin định tính được gỡ băng, mã hóa, phân tích và trích dẫn theo chủ đề.

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng đạo đức Trường Đại học Y tế công cộng theo số 321/2018/YTCC-HD3 ngày 03 tháng 05 năm 2018. Nội dung nghiên cứu phù hợp, được sự quan tâm và ủng hộ của Lãnh đạo BVĐK khu vực tỉnh An Giang. Các số liệu, thông tin thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho mục đích nào khác.

KẾT QUẢ

Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1 cho thấy trong số 240 ĐTNC, nam giới chiếm đa số với tỷ lệ 61,3%. Nhóm tuổi 31-40 tuổi có nhiều ĐTNC nhất với tỷ lệ 61,7%, tiếp đó là nhóm 20-30 tuổi với tỷ lệ 21,7%. Đa số ĐNTC đều đã lập gia đình với tỷ lệ 77,9%. Các cán bộ bảo vệ, hộ lý và nhân viên kỹ thuật chiếm số lượng nhiều nhất với tỷ lệ 37,1%. Nhóm cán bộ kế toán chiếm 22,1%. Các nhóm trình độ chuyên môn còn lại như bác sĩ, dược sĩ, điều dưỡng đều có tỷ lệ nhỏ dưới 10%.

Đa số các cán bộ khối hành chính của bệnh viện là cán bộ thuộc biên chế với tỷ lệ 84,2%. Phần lớn các cán bộ hành chính đều tham gia trực theo yêu cầu công việc, chỉ có 1 số ít khoảng 14% không phải tham gia trực. Trong số đó, tỷ lệ cán bộ tham trực dưới 4 lần/tuần cao nhất với 46,3%. Đặc biệt, một số ít cán bộ tham gia trực từ 7 lần/tuần trở lên với tỷ lệ 4,6%.

Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (n=240)

Thông tin chung		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới	Nam	147	61,3
	Nữ	93	38,8
Tuổi	Từ 20 – 30 tuổi	52	21,7
	Từ 31 – 40 tuổi	148	61,7
	Từ 41 – 50 tuổi	29	12,1
	> 50 tuổi	11	4,6
Tình trạng hôn nhân hiện tại	Chưa lập gia đình	48	20,0
	Đang có vợ/chồng	187	77,9
	Ly hôn/ly thân/góa	5	2,1
Trình độ chuyên môn	Bác sỹ	8	3,3
	Y sỹ	7	2,9
	Dược sỹ	15	6,3
	Điều dưỡng	31	12,9
	Hành chính	37	15,4
	Kế toán	53	22,1
	Khác (hộ lý, nhân viên kỹ thuật, bảo vệ)	89	37,1
Loại hình lao động	Biên chế	202	84,2
	Hợp đồng	38	15,8
Thâm niên công tác tại Bệnh viện	Từ 01 – 10 năm	113	47,1
	Từ 11 – 20 năm	99	41,3
	Từ 21 – 30 năm	23	9,6
	> 30 năm	5	2,1
Số lần trực trung bình/ tháng	Không trực	33	13,8
	≤ 4 lần	111	46,3
	5 – 6 lần	85	35,4
	≥ 7 lần	11	4,6

Sự hài lòng đối với công việc của NVYT khối hành chính BVĐK khu vực tỉnh Tiền Giang

Bảng 2 trình bày kết quả đánh giá về sự hài lòng với công việc của cán bộ hành chính tại bệnh viện. Trong số các nhóm yếu tố, sự hài lòng đối với phong cách làm việc của lãnh đạo và sự hài lòng đối với đào tạo, học tập, thăng tiến là hai nhóm có điểm trung bình hài lòng và tỷ lệ hài lòng cao nhất (4,02 - 93,3% và 4,04 - 97,1%). Sự hài lòng đối với cảm nhận chung về bệnh viện và sự hài lòng đối với quan hệ

đồng nghiệp là hai nhóm ở mức giữa với điểm trung bình hài lòng và tỷ lệ hài lòng thấp hơn hai nhóm đầu (3,95 - 90,8% và 3,98 - 90%). Còn lại là các nhóm về sự hài lòng đối với thu nhập và các chế độ đãi ngộ khác và sự hài lòng đối với điều kiện làm việc và công tác hiện tại có tỷ lệ hài lòng khá thấp so với các nhóm còn lại (37,5% - 53,3%). Điều này góp phần làm cho tỷ lệ hài lòng chung về công việc của cán bộ hành chính giảm xuống mức 63,8% và điểm trung bình hài lòng ở mức 3,94.

Bảng 2. Sự hài lòng với công việc của đối tượng nghiên cứu (n=240)

Nội dung	Hài lòng		
	Trung bình	ĐLC	Tỷ lệ (%)
Sự hài lòng đối với thu nhập và các chế độ đãi ngộ khác	3,82	0,459	53,3
Sự hài lòng đối với phong cách làm việc của lãnh đạo	4,04	0,343	97,1
Sự hài lòng đối với điều kiện làm việc và công tác	3,90	0,377	37,5
Sự hài lòng đối với đào tạo, học tập, thăng tiến	4,02	0,374	93,3
Sự hài lòng đối với quan hệ đồng nghiệp	3,95	0,390	90,8
Sự hài lòng đối với cảm nhận chung về bệnh viện	3,98	0,384	90,0
Sự hài lòng chung đối với công việc	3,94	0,338	63,8

Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của NVYT khối hành chính BVĐK khu vực tỉnh Tiền Giang
Yếu tố cá nhân

Bảng 3. Các yếu tố cá nhân và hài lòng với công việc của đối tượng nghiên cứu (n=240)

Yếu tố	Hài lòng		χ^2	OR (95%CI)	P	
	Không SL (%)	Có SL (%)				
Tuổi	Dưới 30 tuổi	17 (32,7)	35 (67,3)	0,82	0,82 (0,43-1,57)	0,547
	Trên 30 tuổi	70 (37,2)	118 (62,8)			
Giới tính	Nam	56 (38,1)	91 (61,9)	0,56	1,23 (0,71-2,12)	0,455
	Nữ	31 (33,3)	63 (66,7)			
Chuyên môn	Y dược	35 (35,7)	63 (64,3)	0,21	0,96 (0,56-1,64)	0,886
	Khác	52 (36,6)	90 (63,4)			
Lao động	Biên chế	79 (39,1)	123 (60,9)	4,51	2,41 (1,05-5,52)	0,034*
	Hợp đồng	8 (21,1)	30 (78,9)			
Thâm niên	Dưới 10 năm	37 (32,7)	76 (67,3)	1,14	0,75 (0,44-1,27)	0,286
	Trên 10 năm	50 (39,4)	77 (60,6)			
Kiêm nhiệm	Có	75 (36,1)	133 (63,9)	0,03	0,94 (0,44-2,03)	0,874
	Không	12 (37,5)	20 (62,5)			
Số lần trực	Không trực	36 (32,4)	75 (67,6)	9,95		0,019*
	≤ 4 lần/tuần	28 (32,9)	57 (67,1)			
	5-6 lần/tuần	3 (27,3)	8 (72,7)			
	≥ 7 lần/tuần	20 (60,6)	13 (39,4)			
Thu nhập	Dưới 6 triệu/tháng	72 (35,3)	132 (64,7)	0,54	0,76 (0,37-1,57)	0,463
	Trên 6 triệu/tháng	15 (41,7)	21 (58,3)			
Chức vụ	Phụ trách bộ phận	12 (33,3)	24 (66,7)	0,16	0,86 (0,47-1,82)	0,693
	Nhân viên	75 (36,8)	129 (63,2)			

Ghi chú: * $p < 0,05$

Bảng 3 trình bày kết quả kiểm định mối liên quan giữa các yếu tố cá nhân với sự hài lòng đối với công việc của cán bộ hành chính tại BVĐK khu vực tỉnh An Giang. Trong đó, chỉ có yếu tố về loại hình lao động và số lần trực có mối liên quan với sự hài lòng của cán bộ hành chính. Cụ thể, kết quả nghiên phân tích cho thấy nhóm cán bộ hợp đồng có tỷ lệ hài lòng với công việc cao hơn so với nhóm cán bộ biên chế (78,9% so với 60,9%) ($p=0,034$, $\chi^2=4,51$, $OR=2,41$). Tỷ lệ hài lòng giữa các nhóm có số lần trực khác nhau cũng có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p=0,019$, $\chi^2=9,95$), đặc biệt là sự chênh lệch về mức độ hài lòng với công việc của nhóm trực ≥ 7 lần/tuần (39,4%) và nhóm không phải trực (67,6%).

Yếu tố nhóm làm việc

Năng lực quản lý của cán bộ khối hành chính hiện nay là một yếu tố ảnh hưởng tiêu cực đến mức độ hài lòng của ĐTNC. Cụ thể ở đây là sự ghi nhận nỗ lực của nhân viên của một số trưởng phòng lại chưa thỏa đáng (tỷ lệ hài lòng <90%). Từ đó dẫn tới sự không hài lòng của NVYT đối với yếu tố này. Nguyên nhân là đa phần các trưởng phó phòng khối hành trình đều ngại học hỏi để nâng cao trình độ quản lý và không chú trọng nhiều về kỹ năng đánh giá thực hiện công việc và nỗ lực của nhân viên. Trong khi đó, khối lượng công việc chuyên môn nhiều và hạn chế về nhân lực làm cho việc theo dõi, đánh giá công việc nhân viên một cách sát sao cũng bị hạn chế. Điều này được thể hiện qua kết quả TLN nhóm nhân viên không hài lòng “*Có một điều mình không hài lòng về phía trưởng phòng đó là nhiều khi lãnh đạo không ghi nhận sự nỗ lực của mình trong công việc được thỏa đáng. Một là nhiều việc quá, không đánh giá hết được. Hai là lãnh đạo cũng không để ý*” (TLN_Nhân viên không hài lòng) và kết quả TLN trưởng phó phòng “*Công việc rất nhiều*

trong khi nhân lực thiếu nên nhiều khi không có thời gian để nâng cao năng lực hoặc đi học thêm các kỹ năng về quản lý và triển khai công việc. Đây là tình trạng chung của anh em quản lý khối hành chính” (TLN_Trưởng phó phòng).

Yếu tố về tổ chức

Ban giám đốc bệnh viện có sự quan tâm và chỉ đạo tích cực trong việc định hướng phát triển, quản lý và điều hành chung của bệnh viện. Trong 5 năm trở lại đây, dưới sự chỉ đạo của ban giám đốc, bệnh viện đã tiến hành một loạt các quy trình chuẩn trong hoạt động của đơn vị bao gồm các quy trình hành chính và quy trình lâm sàng, cận lâm sàng. Thêm nữa, hệ thống văn bản chỉ đạo của ban giám đốc cũng được đưa đến các khoa phòng để nắm rõ yêu cầu công việc. Điều này góp phần tạo nên mức độ hài lòng cao đối với công việc của cán bộ bệnh viện nói chung và khối hành chính nói riêng. Nhận định này dựa trên kết quả PVS với ban GD bệnh viện “*Xu thế hiện này là đưa bệnh nhân làm trung tâm và tăng cường hài lòng bệnh nhân nên bệnh viện chú trọng vào khâu thực hiện theo các quy trình chuẩn. Chúng tôi hệ thống hóa bằng cách văn bản cụ thể và hướng dẫn anh chị em chi tiết nên đều có sự đồng thuận và hiểu rõ chủ trương này*” (PVS_Ban GD bệnh viện) và qua kết quả TLN với nhân viên hài lòng “*Bây giờ ban giám đốc yêu cầu tăng cường chất lượng nên anh chị em trong khoa phòng hiểu rõ và thực hiện theo. Các chiến lược được cụ thể bằng các quy định nên mọi người hiểu và làm theo. Công việc đi theo định hướng và có quy trình hỗ trợ nên chúng tôi thấy hài lòng*” (TLN_Nhân viên hài lòng).

Hiện tại bệnh viện đang bắt đầu xây dựng hệ thống đánh giá thực hiện công việc do yêu cầu tự chủ. Tuy nhiên, do chưa hoàn thiện được hệ thống đánh giá mới này nên bệnh viện vẫn áp dụng hệ thống đánh giá theo A,

B, C vì vậy tại thời điểm nghiên cứu, mức độ hài lòng đối với công việc của cán bộ hành chính hiện vẫn bị ảnh hưởng. Các ý kiến đều cho rằng hệ thống đánh giá cũ không mang tính khách quan và không phản ánh chính xác năng lực cũng như công hiến của cán bộ trong quá trình thực hiện công việc. Điều đó có ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng của NVYT hành chính. Kết quả này được phản ánh qua TLN nhân viên không hài lòng “*Đến hiện tại, bệnh viện vẫn áp dụng thang đánh giá theo A, B, C cho các đơn vị. Mà anh biết rồi, việc đánh giá như vậy không khách quan và không phản ánh được năng lực và hiệu suất làm việc*” (TLN_Nhân viên) và kết quả PVS với ban GD bệnh viện “*Bệnh viện cũng thấy các nhược điểm của hệ thống đánh giá thực hiện công việc cũ và cũng đang tìm chuyên gia tư vấn để xây dựng hệ thống mới, đảm bảo tính khách quan nhưng vẫn phải phù hợp quy định của Nhà nước*” (PVS_Ban GD bệnh viện).

Một số quy qui định hiện nay của bệnh viện về chế độ lương, hỗ trợ khác cũng như quy định về luân chuyển vị trí làm việc không đáp ứng được mong đợi của NVYT khối hành chính và làm cho yếu tố này trở thành yếu tố ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng của nhân viên. Cụ thể, nhiều nhân viên phản ánh rằng thu nhập và các chế độ phúc lợi, nghỉ bù, nghỉ phép hiện nay chưa đáp ứng được yêu cầu của họ. Nguyên nhân chủ yếu là nguồn thu bệnh viện còn hạn chế, cộng với việc khối lượng công việc nhiều mà nhân viên còn hạn chế. Một số nhân viên phải thường xuyên trực nhưng lại ít được nghỉ bù. Các chế độ khác như nghỉ mát con quan cũng chưa đáp ứng được các yêu cầu của họ. Kết quả TLN nhân viên không hài lòng đã cho thấy điều này “*Nhìn chung thì thu nhập không cao lại phải làm nhiều nên không hài lòng được. Có người trực nhiều nhưng muốn nghỉ phép, nghỉ bù cũng khó vì khối lượng công việc nhiều. Rồi các chế độ nghỉ mát hiện nay cũng hạn chế,*

hỗ trợ không đủ để đi” (TLN_Nhân viên không hài lòng).

Văn hóa bệnh viện là yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của NVYT khối hành chính. BVĐK khu vực tỉnh An Giang trong những năm gần đây cùng với việc đổi mới phong cách cung cấp dịch vụ hướng tới khách hàng là trung tâm, việc xây dựng văn hóa bệnh viện cũng được đẩy mạnh. Trong đó văn hóa an toàn người bệnh và văn hóa ứng xử bệnh viện được quan tâm hàng đầu. Bên cạnh đội ngũ y bác sĩ, các cán bộ hành chính cũng được quán triệt, tập huấn và giám sát quá trình thực hiện văn hóa bệnh viện nhằm đảm bảo an toàn và có thái độ ứng xử phù hợp với người bệnh và giữa các cán bộ với nhau. Chính điều này đã góp phần làm tăng sự hài lòng của cán bộ hành chính với công việc, cụ thể là đối với nhóm yếu tố đối với quan hệ đồng nghiệp và nhóm yếu tố hài lòng chung với bệnh viện. Điều này được thể hiện qua kết quả PVS Ban GD bệnh viện “*Xây dựng văn hóa bệnh viện là chủ trương chung của Bộ Y tế đối với tất cả các đơn vị y tế. Bệnh viện chúng tôi hiện chú trọng vào mảng an toàn người bệnh và ứng xử. Đây là hai yếu tố cốt lõi để nâng cao chất lượng dịch vụ*” (PV_Ban GD bệnh viện).

BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy điểm trung bình hài lòng chung của cán bộ khối hành chính của bệnh viện đạt 3,94 và tỷ lệ hài lòng chung với công việc là 63,8%. Đây không phải là mức cao so với các nghiên cứu khác như nghiên cứu của Trần Văn Bình và cộng sự (2016) tại Kon Tum (2) hay Nguyễn Thế Dũng và cộng sự (2015) tại BVĐK khu vực Cam Ranh (11). Các nghiên cứu này có cùng cách tiếp cận và có sự tương đồng trong các nội dung của bộ công cụ với nghiên cứu này của chúng

tôi. Tuy nhiên, sự khác biệt trong kết quả đến từ nhóm ĐTNC của các nghiên cứu này là các NVYT nói chung trong khi nghiên cứu của chúng tôi chỉ tập trung vào NVYT khối hành chính. Đặc thù về thu nhập, điều kiện làm việc, các quy định bệnh viện khác nhau ở các bệnh viện đã góp phần tạo ra sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng với công việc của NVYT giữa các nghiên cứu. Trong số 6 nhóm yếu tố, nhóm yếu tố về hài lòng đối với thu nhập và các chế độ đãi ngộ khác và hài lòng đối với điều kiện làm việc và công tác hiện tại có tỷ lệ hài lòng rất thấp. Đây là điều bệnh viện cần lưu ý để cải thiện.

Về yếu tố cá nhân, có một điểm đáng lưu ý đó là các NVYT khối hành chính thuộc nhóm hợp đồng có mức độ hài lòng với công việc cao hơn so với nhóm biên chế. Nguyên nhân là phần lớn (60%) các nhân viên hợp đồng hài lòng với công việc thuộc vào nhóm trẻ tuổi (<30 tuổi) đang cố gắng phấn đấu và nỗ lực để có thể vào biên chế trong tương lai (3). Trong khi đó, so với nhóm cùng tuổi nhưng đã vào biên chế thì mức thu nhập cũng không chênh lệch nhiều. Điều này lại khiến họ nỗ lực và tăng mức hài lòng với công việc. Ở khía cạnh khác, phân công lịch trực không cân đối và phù hợp cũng đã góp phần tạo nên mức hài lòng không cao của nhân viên hành chính tại bệnh viện. Trong đó, đa phần lịch trực nhiều thường rơi vào cán bộ trẻ, chưa có gia đình. Đây là cũng yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong nghiên cứu tương tự có cùng cách tiếp cận (11). Điều này nhấn mạnh thêm một lần nữa tầm quan trọng của việc phân công công việc hợp lý để đảm bảo sự hài lòng với công việc của NVYT. Trong các nghiên cứu tương tự, một số yếu tố cá nhân cũng có mối liên quan với sự hài lòng mà nghiên cứu này không đưa ra được bằng chứng ví dụ như yếu tố về thu nhập trong nghiên cứu của Nguyễn Đức Trường và cộng sự (2017) hay như yếu tố trình độ chuyên môn trong nghiên

cứu của Nguyễn Văn Trung (2017) tại Đồng Tháp (8, 12).

Về yếu tố nhóm làm việc, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng, năng lực quản lý của cán bộ quản lý (trưởng phó phòng) khối hành chính là vấn đề mà bệnh viện cần quan tâm. Việc ngại học hỏi và thiếu sát sao trong việc đánh thực hiện công việc từ đó ghi nhận sự nỗ lực của nhân viên là yếu tố tác động tiêu cực đến sự hài lòng của NVYT khối hành chính tại bệnh viện. Nguyên nhân chủ yếu là do họ chưa được đào tạo hoặc bản thân bệnh viện cũng chưa chú trọng nâng cao năng lực này cho họ cùng với lý do áp lực công việc chuyên môn nhiều. Điều này cho thấy một yêu cầu cần thiết về việc đào tạo năng lực quản lý cho cấp trưởng phó phòng cũng như việc điều chỉnh cơ chế làm việc liên khoa phòng tốt hơn để tăng cường hiệu quả làm việc nhóm (13).

Về yếu tố tổ chức, có thể thấy sự quan tâm, chỉ đạo cùng với xây dựng và ban hành chiến lược bệnh viện đã đem lại sự gắn kết và tin tưởng của cán bộ bệnh viện nói chung và khối hành chính rời riêng. Tuy nhiên, ban giám đốc bệnh viện cũng cần lưu ý đến các yếu tố tác động khác về mặt chính sách, ví dụ như đề án tự chủ bệnh viện hoặc tinh giản biên chế cũng sẽ ảnh hưởng chung đến chiến lược bệnh viện và hài lòng của nhân viên trong bệnh viện. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy bệnh viện hiện cũng cần chú trọng vào việc xây dựng và đảm bảo hiệu quả triển khai các quy định, hệ thống đánh giá thực hiện công việc mới và văn hóa bệnh viện.

Hạn chế của nghiên cứu là chưa khai thác thông tin các yếu tố về khối lượng công việc và nhu cầu đào tạo để có những phân tích đầy đủ và toàn diện hơn về sự hài lòng của nhân viên khối hành chính. Đây là các gợi ý để các nghiên cứu tiếp theo có thể tiếp tục khai thác hướng nghiên cứu và cách tiếp cận. Bên cạnh đó, các đề tài tương tự dành cho nhân viên

khối hành chính không nhiều để có những so sánh và bàn luận ở mức độ rộng hơn.

KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng với công việc ở mức không cao (63,8%) và chỉ có 2/6 nhóm yếu tố được sử dụng để đánh giá hài lòng đạt điểm trung bình hài lòng trên 4,0 trên thang điểm 5, bao gồm hài lòng đối với phong cách làm việc của lãnh đạo; và đào tạo, học tập, thăng tiến. Các yếu tố và làm việc nhóm và tổ chức có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của nhân viên khối hành chính trong bệnh viện.

KHUYẾN NGHỊ

Bệnh viện cần quan tâm đến điều chỉnh, cân đối lịch trực và có sự luân chuyển cán bộ trong khối hành chính, tăng cường năng lực quản lý cho các trưởng phó khoa phòng. Bên cạnh đó việc hoàn thiện và triển khai hệ thống đánh giá thực hiện công việc theo hướng khách quan và phản ánh đúng năng lực cán bộ cũng là một ưu tiên quan trọng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thủ tướng Chính phủ (2011), Quyết định số 1216/QĐ-TTg ngày 22 tháng 7 năm 2011 Phê duyệt Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020, Hà Nội.
2. Trần Văn Bình và các cộng sự. (2017), “Sự hài lòng của nhân viên y tế tại các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện có giường bệnh thuộc tỉnh Kon Tum năm 2016”, Tạp chí Y học dự phòng. 27, tr. 374-384.
3. BVĐK khu vực tỉnh An Giang (2017), Báo cáo công tác cán bộ BVĐK khu vực tỉnh An Giang năm 2017, An Giang.
4. Anam Parand và các cộng sự. (2014), “The role of hospital managers in quality and patient safety: a systematic review”, BMJ Open. 4(9).
5. ERIC Development Team (2017), Herzberg’s Theory of Motivation and Maslow’s Hierarchy of Needs, truy cập ngày 12-01-2018, tại trang web <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED421486.pdf>.
6. Joseph E Gawel (1997), “Herzberg’s theory of motivation and Maslow’s hierarchy of needs”, Practical Assessment, Research & Evaluation. 5(11).
7. Lê Thanh Nhuận (2008), Thực trạng nguồn nhân lực và sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế cơ sở huyện Bình Xuyên tỉnh Vĩnh Phúc năm 2008, Luận văn Thạc sĩ Y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
8. Nguyễn Văn Trung (2017), Sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế và các yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện đa khoa huyện Châu Thành, tỉnh Đồng Tháp năm 2017, Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng.
9. Vũ Thị Lan Hương (2011), Thực trạng nguồn nhân lực và một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện đa khoa huyện Sóc Sơn, Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.
10. Hoàng Thị Phượng và các cộng sự. (2016), “Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế Bệnh viện An Lão, Hải Phòng năm 2016”, Tạp chí Y học dự phòng. 14(187, số đặc biệt), tr. 137-143.
11. Nguyễn Thế Dũng và Ngô Xuân Thắng (2015), “Thực trạng và các yếu tố liên quan đến động viên khuyến khích cán bộ y tế tại Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh năm 2014”, Tạp chí Y học Việt Nam. 1(427), tr. 27-32.
12. Nguyễn Đức Trường, Phạm Văn Tác và Bùi Thị Thu Hà (2017), “Một số yếu tố liên quan đến động lực làm việc của nhân viên y tế khối lâm sàng Viện Pháp y Tâm thần Trung ương năm 2015”, Tạp chí Y học dự phòng. 2 Phụ bản(27), tr. 176-183.
13. Bộ Y tế và Nhóm đối tác y tế (2016), Báo cáo chung tổng quan Ngành y tế năm 2015: Tăng cường y tế cơ sở hướng tới bao phủ chăm sóc sức khỏe toàn dân, Hà Nội.

Factors affecting job satisfaction among health workers in administrative sector in An Giang Regional General Hospital 2018

Thai Quoc Viet¹, Nguyen Thanh Huong², Nguyen Duc Thanh², Nguyen Minh Hoang²

¹An Giang Regional General Hospital

²Hanoi University of Public Health

Objective: This study aimed to identify and analyse factors affecting job satisfaction among health workers in administrative sector in An Giang Regional General Hospital 2018. **Methods:** The cross-sectional study design with the combination of qualitative and quantitative methods was applied with total 240 health workers at administrative sector from March to August 2018. **Main findings:** The rate of job satisfaction was 63.8% with the average score of 3.94. Individual factors which associates with the job satisfaction included labour contract type ($p=0.034$, $\chi^2=4.51$, $OR=2.41$) and frequency of overtime working ($p=0.019$, $\chi^2=9.95$). The team leader's management capacity, strategic direction performance appraisal system and hospital culture were also factors belonged to teamwork and organization that influenced job satisfaction. **Conclusion:** The unexpected rate of job satisfaction among health workers in administrative sector shows that the hospital needs to change in overtime working arrangement, management capacity improvement for team leaders as well as implementing proper work performance assessment.

Keywords: *Job satisfaction, health workers, administrative sector, hospital.*