

**NGHIÊN CỨU MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ KHÔNG HÀI LÒNG
CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI CÁC BỆNH VIỆN TỈNH AN GIANG
NĂM 2020-2021**

Lê Lý Hạ Liên^{1*}, Nguyễn Ngọc Rạng², Huỳnh Hoàng Huy¹

1. Bệnh viện Sản nhi An Giang

2. Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

**Email: halienlely@gmail.com*

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Hiệu quả làm việc của cá nhân phụ thuộc nhiều yếu tố như yếu tố hài lòng với

môi trường làm việc, chính sách, lương và phúc lợi, với lãnh đạo, đồng nghiệp và các chế độ được hưởng... và nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng sự hài lòng với các yếu tố này thì nhân viên y tế sẽ đảm bảo đủ duy trì nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cơ sở y tế. **Mục tiêu nghiên cứu:** Xác định một số yếu tố liên quan đến sự không hài lòng của nhân viên y tế tại các bệnh viện tỉnh An Giang. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên 1000 nhân viên y tế đang công tác tại các bệnh viện tỉnh An Giang từ tháng 07/2020 đến tháng 07/2021. **Kết quả:** Các yếu tố ảnh hưởng đến sự không hài lòng trong công việc của nhân viên y tế là tình trạng hôn nhân $OR=1,48$ KTC 95% 1,07-2,06; tham gia trực $OR=1,52$ KTC 95% 1,13-2,05; chuyên môn đào tạo $OR=2,83$ KTC 95% 1,62-4,94 và vị trí công tác $OR=0,54$ KTC 95% 0,29-0,98. **Kết luận:** Các yếu tố về hôn nhân, trực, chuyên môn đào tạo và vị trí làm việc có liên quan đến sự không hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại các bệnh viện tỉnh An Giang. **Từ khóa:** Sự hài lòng trong công việc, nhân viên y tế.

ABSTRACT

STUDY OF SOME FACTORS RELATED TO SATISFACTION OF HEALTH WORKERS AT HOSPITALS OF AN GIANG PROVINCE IN 2020-2021

Le Ly Ha Lien¹, Nguyen Ngoc Rang², Huynh Hoang Huy³

1. An Giang Hospital of Obstetrics Gynecology and Pediatrics

2. Can Tho University of Medicine and Pharmacy

Background: Effective work of individuals depends on many factors such as satisfaction with working environment, policies, wages and benefits, with leaders, colleagues and entitlements...and more research has shown that satisfaction with these factors will ensure that health workers are sufficient to maintain human resource and improve service quality at health facilities. **Objectives:** To determine the factors related to dissatisfaction of health workers at hospitals in An Giang province. **Materials and methods:** A cross-sectional study was conducted on 1000 health workers working at hospitals in An Giang province from July 2020 to July 2021. **Results:** These factors such as marital status $OR=1.48$ 95% CI 1.07-2.06; on duty $OR=1.52$ 95% CI 1.13-2.05; qualification $OR=2.83$ 95% CI 1.62-4.94 and workplace $OR=0.54$ 95% CI 0.29-0.98 were found to be related to the dissatisfaction of health workers. **Conclusion:** Marital status, on duty, qualification and workplace were found to be related to dissatisfaction of health workers at hospitals in An Giang province.

Keywords: Satisfaction at work, health workers.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nhân viên y tế (NVYT) là một trong những nguồn lực quan trọng nhất, yếu tố then chốt quyết định sự tồn tại của bất kỳ tổ chức y tế nào. Tính chất công việc của NVYT rất đặc biệt, những sai sót trong công tác chuyên môn sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe, tính mạng của người bệnh. Do đó bệnh viện cần chú trọng đến hiệu quả công việc của lực lượng này.

Hiệu quả làm việc của cá nhân phụ thuộc nhiều yếu tố như yếu tố hài lòng với môi trường làm việc, chính sách, lương và phúc lợi, với lãnh đạo, đồng nghiệp và các chế độ được hưởng... và nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng khi hài lòng với các yếu tố này thì nhân viên y tế sẽ đảm bảo đủ duy trì nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cơ sở y tế [1-4],[7]. Xuất phát từ nhu cầu thực tế nêu trên, chúng tôi thực hiện đề tài với mục tiêu: Tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự không hài lòng của nhân viên y tế tại các bệnh viện tỉnh An Giang năm 2020-2021.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Tất cả nhân viên y tế đang công tác tại các bệnh viện trong tỉnh An Giang bao gồm: Những người cung cấp dịch vụ y tế: bác sĩ, dược sĩ, y sĩ, nữ hộ sinh, điều dưỡng, kỹ thuật viên. Những người quản lý và nhân viên khác: kế toán, hành chính, lái xe, bảo vệ, hộ lý, cấp dưỡng.

Tiêu chuẩn chọn mẫu: Tất cả NVYT có thời gian công tác tại các bệnh viện trong tỉnh An Giang trên 1 năm.

Tiêu chuẩn loại trừ

- Nhân viên y tế nghỉ hưu sản, đi học dài hạn.
- Nhân viên y tế không đồng ý tham gia nghiên cứu.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành tại các bệnh viện trong tỉnh An Giang từ tháng 07 năm 2020 đến hết tháng 07 năm 2021.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Cắt ngang mô tả.

Cỡ mẫu: Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ngẫu nhiên dựa trên sự ước lượng của một tỉ lệ, tính được cỡ mẫu $n=985$. Nghiên cứu đã có 1000 đối tượng tham gia.

Phương pháp chọn mẫu: Tỉnh An Giang có 10 bệnh viện, chọn ngẫu nhiên 5 bệnh viện gồm 3 bệnh viện công lập, 2 bệnh viện tư nhân. Tại mỗi bệnh viện chọn ngẫu nhiên 200 NVYT tham gia khảo sát.

Nội dung nghiên cứu

Đặc điểm thông tin chung của đối tượng nghiên cứu:

- + Đặc điểm về giới, tuổi, tình trạng hôn nhân.
- + Bằng cấp, chuyên môn đào tạo chính, số năm công tác trong ngành y, số năm công tác tại bệnh viện hiện tại, thu nhập và số lần trực trong 1 tháng.
- + Phạm vi hoạt động chuyên môn, vị trí công tác hiện tại, kiêm nhiệm công việc.

Đánh giá sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế:

- + Mức độ hài lòng được xác định theo thang điểm Likert với 5 mức độ từ rất không hài lòng đến rất hài lòng, với điểm tương ứng từ 1 đến 5.
- + Sự hài lòng chung có 2 giá trị:

Hài lòng: hài lòng, rất hài lòng (mức độ 4,5).

Không hài lòng: rất không hài lòng, không hài lòng, trung bình (mức độ 1,2,3).

Một số yếu tố liên quan đến sự không hài lòng của nhân viên y tế: Xác định một số yếu tố liên quan đến sự không hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại các bệnh viện trong tỉnh An Giang.

Phương pháp thu thập số liệu: Phỏng vấn tự điền dựa trên bộ câu hỏi soạn sẵn.

Phương pháp xử lý số liệu: Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

- Thông tin về giới, tuổi, tình trạng hôn nhân, số năm công tác, thu nhập và số lần trực

Bảng 1. Thông tin về giới, tuổi, tình trạng hôn nhân, số năm công tác, thu nhập và tham gia trực của đối tượng nghiên cứu

Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới		
- Nữ	573	57,3
- Nam	412	42,7
Tuổi		
<30	344	34,4
30-40	381	38,1
>40	275	27,5
Hôn nhân		
- Độc thân	331	33,1
- Đã kết hôn	669	66,9
Số năm công tác trong ngành y		
<10 năm	525	52,5
≥10 năm	475	47,5
Số năm công tác bệnh viện hiện tại		
<10 năm	719	71,9
≥10 năm	281	28,1
Thu nhập		
<5 triệu	112	11,2
5-10 triệu	616	61,6
>10 triệu	272	27,2
Trực		
- Không	336	33,6
- Có	664	66,4

Nhận xét: Phần lớn đối tượng tham gia nghiên cứu là nữ, 30-40 tuổi, đã kết hôn, thâm niên công tác tại bệnh viện hiện tại dưới 10 năm, thu nhập từ 5-10 triệu đồng/ tháng. 66% đối tượng có tham gia trực.

- Thông tin về bằng cấp, chuyên môn đào tạo, phạm vi hoạt động, vị trí, kiêm nhiệm

Bảng 2. Thông tin về bằng cấp, chuyên môn đào tạo, phạm vi hoạt động, vị trí, kiêm nhiệm của đối tượng nghiên cứu

Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Bằng cấp		
- Trung cấp, Cao đẳng	497	49,7
- Đại học, Sau đại học	503	50,3
Chuyên môn đào tạo		
- BS, DS	294	29,4
- ĐD, NHS, KTV	535	53,5
- Khác	171	17,1
Phạm vi hoạt động		
- Hành chánh	119	11,9
- Lâm sàng, cận lâm sàng	754	75,4
- Khác	127	12,7
Vị trí công tác		

Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
- Lãnh đạo	76	7,6
- Nhân viên	924	92,4
Kiểm nhiệm		
- Không	830	83
- Có	170	17

Nhận xét: Tỷ lệ NVYT có trình độ trung cấp, cao đẳng tương đương với NVYT trình độ đại học và sau đại học. Có 53,5% đối tượng tham gia nghiên cứu là điều dưỡng (ĐD), nữ hộ sinh (NHS) và kỹ thuật viên (KTV), 29% là bác sĩ (BS), dược sĩ (DS). Có đến 75% đối tượng công tác ở lĩnh vực lâm sàng, cận lâm sàng. Tỷ lệ nhân viên là 92%, lãnh đạo 7,6%. Có 83% đối tượng không kiêm nhiệm thêm công việc khác. Tỷ lệ NVYT thu nhập trung bình từ 5-10 triệu đồng/ tháng là 61%. Tham gia trực 66%.

3.2. Một số yếu tố liên quan đến sự không hài lòng của NVYT

Bảng 3. Mô hình hồi qui logistic đa biến phân tích mối liên quan giữa sự không hài lòng của NVYT với đặc điểm về giới, tuổi, hôn nhân, số năm công tác, thu nhập và trực

Các biến	Không hài lòng (n=326)	Hài lòng (n=674)	OR (95%CI)	p
Giới				
- Nam	135 (31,6%)	292 (68,4%)	0,9 (0,68-1,19)	0,47
- Nữ	191 (33,3%)	382 (66,7%)	1	
Tuổi				
≤30	114 (33,1%)	230 (66,9%)	0,72 (0,48-1,09)	0,12
30-40	126 (33,1%)	255 (66,9%)	0,66 (0,37-1,15)	0,14
>40	86 (31,3%)	189 (68,7%)	1	
Hôn nhân				
- Độc thân	125 (37,8%)	206 (62,2%)	1,48 (1,07-2,06)	0,01
- Đã kết hôn	201 (30%)	468 (70%)	1	
Năm công tác y				
<10 năm	180 (34,3%)	345 (65,7%)	1,28 (0,84-1,95)	0,23
≥10 năm	146 (30,7%)	329 (69,3%)	1	
Thu nhập				
<5 triệu	34 (30,4%)	78 (69,6%)	0,80 (0,51-1,27)	0,36
5-10 triệu	203 (33%)	413 (67%)	0,86 (0,5-1,48)	0,6
>10 triệu	89 (32,7%)	183 (67,3%)	1	
Trực				
- Không	127 (37,8%)	209 (62,2%)	1,52 (1,13-2,05)	0,005
- Có	199 (30%)	465 (70%)	1	

Nhận xét: Có mối liên quan giữa sự không hài lòng trong công việc của NVYT với tình trạng hôn nhân, tham gia trực. Tỷ lệ không hài lòng trong công việc của NVYT độc thân (37,8%) cao hơn NVYT đã có gia đình (30%) với OR=1,48 KTC 95% 1,07-2,06, p=0,01. Đối tượng không tham gia trực có tỷ lệ không hài lòng cao hơn đối tượng có trực với OR=1,52 KTC 95% 1,13-2,05, p=0,005. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê.

Bảng 4. Mô hình hồi qui logistic đa biến phân tích mối liên quan giữa sự không hài lòng của NVYT với đặc điểm về bằng cấp, chuyên môn, phạm vi hoạt động, vị trí và kiêm nhiệm

Các biến	Không hài lòng (n=326)	Hài lòng (n=674)	OR (95%CI)	P
Bằng cấp				
- Trung cấp, Cao đẳng	172 (30,8%)	387 (69,2%)	0,75 (0,53-1,05)	0,09
- Đại học, Sau đại học	154 (34,9%)	287 (65,1%)	1	
Chuyên môn				
- BS, DS	123 (41,8%)	171 (58,2)	2,83 (1,62-4,94)	0,000
- ĐD, NHS, KTV	160 (29,9%)	375 (70,1%)	2,17 (1,49-3,17)	0,000
- Khác	43 (25,1%)	128 (74,9%)	1	
Phạm vi				
- Hành chính	33 (27,7%)	86 (72,3%)	1,05 (0,58-1,92)	0,85
- Lâm sàng, cận lâm sàng	237 (31,4%)	517 (68,6%)	1,08 (0,59-1,98)	0,79
- Khác	56 (44,1%)	71 (55,9%)	1	
Vị trí				
- Lãnh đạo	19 (25%)	57 (75%)	0,54 (0,29-0,98)	0,04
- Nhân viên	307 (33,2%)	617 (66,8%)	1	
Kiểm nhiệm				
- Không	271 (32,7%)	559 (67,3%)	0,94 (0,65-1,37)	0,76
- Có	55 (32,4%)	115 (67,6%)	1	

Nhận xét: Có mối liên quan giữa sự không hài lòng trong công việc của NVYT với chuyên môn đào tạo và vị trí làm việc. Sự không hài lòng ở đối tượng là bác sĩ, dược sĩ (41,8%) cao hơn điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh (29,9%) và đối tượng khác (25,1%) với OR=2,83 KTC 95% 1,62-4,94, p=0,000 và OR=2,17 KTC 95% 1,49-3,17, p=0,000. Nhóm đối tượng là lãnh đạo có tỷ lệ không hài lòng thấp hơn nhóm nhân viên với OR=0,54 KTC 95% 0,29-0,98, p=0,04. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Giới nữ chiếm đa số 57,3%, chủ yếu dưới 40 tuổi, phần lớn đã kết hôn.

Về trình độ chuyên môn thì điều dưỡng, nữ hộ sinh, kỹ thuật viên chiếm đa số 53,5%. Về bằng cấp, trung cấp, cao đẳng tương đương đại học, sau đại học. Hơn 50% đối tượng có thâm niên công tác dưới 10 năm. Có 2/3 đối tượng công tác ở lĩnh vực lâm sàng, cận lâm sàng, phần lớn không giữ vị trí lãnh đạo và không kiêm nhiệm thêm công việc, thu nhập từ 5-10 triệu đồng/ tháng. 66% đối tượng có tham gia trực. Các đặc điểm thông tin của đối tượng trong nghiên cứu chúng tôi tương tự nghiên cứu của Trần Văn Bình [1].

4.2. Một số yếu tố liên quan đến sự không hài lòng trong công việc của NVYT

Có mối liên quan giữa sự không hài lòng trong công việc của NVYT với tình trạng hôn nhân, trực, chuyên môn và vị trí làm việc.

Hôn nhân giúp con người hạnh phúc hơn và hài lòng hơn với công việc. NVYT độc thân có tỷ lệ không hài lòng cao hơn NVYT đã lập gia đình với OR=1,48 KTC 95% 1,07-2,06. Tương tự nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoài Thu, có mối liên quan giữa sự hài lòng trong công việc với tình trạng hôn nhân. Các bác sĩ đã lập gia đình có mức độ hài lòng cao hơn bác sĩ chưa lập gia đình với OR= 6,06 KTC 95% 1,31-56,02 [6].

Đối tượng không tham gia trực có tỉ lệ không hài lòng cao hơn đối tượng có trực OR= 1,52 KTC 95% 1,13-2,05. Có thể do khi tham gia trực ngoài được hưởng phụ cấp tiền trực, NVYT còn có chế độ ra trực, vừa có thêm thu nhập và có thêm thời gian chăm sóc gia đình hoặc làm thêm những công việc khác ngoài bệnh viện.

Sự không hài lòng ở nhóm đối tượng là bác sĩ, dược sĩ cao hơn điều dưỡng, kỹ thuật viên, nữ hộ sinh và nhóm đối tượng khác với OR=2,83 KTC 95% 1,62-4,94 và OR=2,17 KTC 95% 1,49-3,17. Theo nghiên cứu Nguyễn Hữu Thắng các đối tượng có trình độ chuyên môn là y sĩ, điều dưỡng, nữ hộ sinh hài lòng cao hơn đối tượng là bác sĩ với OR=3 KTC 95% 1,1-8,3[5]. Có thể do nhóm bác sĩ, dược sĩ cho rằng lương và các chế độ đãi ngộ chưa tương ứng với trình độ chuyên môn, vì vậy cần có những chính sách ưu đãi tốt hơn để nâng mức độ hài lòng cho các đối tượng an tâm công tác, đảm bảo duy trì nguồn nhân lực. Thật vậy, 53,4% bác sĩ ở bệnh viện Hưng Yên cho rằng các khoản phụ cấp là sự hài lòng đối với công việc của bác sĩ [6].

Nhóm đối tượng là lãnh đạo có tỉ lệ không hài lòng thấp hơn nhóm nhân viên với OR=0,54 KTC 95% 0,29-0,98. Thật vậy, NVYT giữ vị trí lãnh đạo thường có thời gian công tác lâu dài, mức lương tăng theo mức thâm niên, ngoài ra còn được hưởng các phụ cấp chức vụ, có được nhiều đãi ngộ của bệnh viện vì vậy đối tượng này có tỉ lệ không hài lòng thấp hơn so với nhân viên. Không có mối liên quan giữa sự không hài lòng của NVYT với các yếu tố về giới, tuổi, số năm công tác, thu nhập, bằng cấp, phạm vi hoạt động và kiêm nhiệm công việc. Kết quả tương tự nghiên cứu của Phạm Trí Dũng, không có mối liên quan giữa sự hài lòng trong công việc với các đặc điểm về giới, tuổi, tình trạng hôn nhân, học vấn, trình độ chuyên môn [2].

V. KẾT LUẬN

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự không hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại các bệnh viện tỉnh An Giang là tình trạng hôn nhân, trực, chuyên môn đào tạo và vị trí công tác. Nhóm đối tượng độc thân không hài lòng cao hơn những đối tượng đã lập gia đình. Sự không hài lòng cao ở nhân viên không tham gia trực bệnh viện. Đối tượng bác sĩ, dược sĩ không hài lòng nhiều hơn so với điều dưỡng, nữ hộ sinh, kỹ thuật viên và những nhân viên khác. Tỷ lệ không hài lòng ở lãnh đạo thấp hơn so với nhân viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Văn Bình (2016), Sự hài lòng của nhân viên y tế tại các bệnh viện thuộc tỉnh Kon Tum năm 2016, *Sở Y tế tỉnh Kon Tum*.
2. Phạm Trí Dũng (2010), Thực trạng nguồn nhân lực và sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế tại các Trung tâm Y tế dự phòng tuyến huyện, tỉnh Bình Thuận, *Tạp chí y tế công cộng*, số 16 (16), tr.4-9.
3. Hà Nam Khánh Giao (2019), Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên y tế Bệnh viện Đa khoa tỉnh Sóc Trăng, *Tạp chí kinh tế kỹ thuật* (21), tr.13-23.
4. Lê Nguyễn Đoàn Khôi (2014), Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại thành phố Cần Thơ, *Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ* (32), tr.94-102.
5. Nguyễn Hữu Thắng (2014), Sự hài lòng đối với công việc của cán bộ y tế xã tại huyện Bình Lục và Kim Bảng, tỉnh Hà Nam, năm 2012, *Tạp chí y tế công cộng*, số 33, tr.21-25.
6. Nguyễn Thị Hoài Thu (2015), Sự hài lòng đối với công việc của bác sĩ đa khoa tại bệnh viện tỉnh Hưng Yên và một số yếu tố liên quan năm 2015, *Tạp chí y học dự phòng* tập 27 số 3, tr.214-223.
7. Yong Lu *et al.* (2016), Job satisfaction and associated factors among healthcare staff: a cross-sectional study in Guangdong Province, China, *BMJ Open* (6), pp.1-9.

(Ngày nhận bài: 02/9/2021 - Ngày duyệt đăng: 05/10/2021)
