

SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TẠI CÁC KHOA, PHÒNG TRIỂN KHAI ISO 9001:2015, BỆNH VIỆN CHỢ RẪY THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2020

NGUYỄN THỊ KIM LIÊN¹,
TÔN THANH TRÀ¹, HỨA THANH THỦY²
¹Bệnh viện Chợ Rẫy
²Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội

TÓM TẮT

Sự hài lòng trong công việc là yếu tố quan trọng quyết định động lực, khả năng duy trì và hiệu suất của nhân viên y tế.

Mục tiêu nghiên cứu: Mô tả sự hài lòng của NVYT và một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên y tế (NVYT) tại các khoa, phòng triển khai ISO 9001:2015.

Phương pháp nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang. Phát vấn 287 NVYT bằng bộ câu hỏi thiết kế sẵn và phỏng vấn sâu 07 cuộc. Phân tích số liệu bằng phần mềm spss 18.0.

Kết quả: tỉ lệ hài lòng toàn diện của NVYT khá cao là 72,1%; Trong đó, theo 4 yếu tố cho thấy tỉ lệ hài lòng cao nhất là về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (94,4%), tiếp theo là công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (93,4%), quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (91,3%) và tỉ lệ hài lòng thấp nhất là về môi trường làm việc (90,2%). Yếu tố ảnh hưởng về cá nhân: nhóm tuổi dưới 35 tuổi, có thời gian công tác ngành y dưới 5 năm, thời gian làm việc tại bệnh viện dưới 5 năm, có trình độ chuyên môn từ đại học trở xuống thì thấy không hài lòng hơn so với các nhóm còn lại ($p < 0,05$).

Từ khóa: sự hài lòng, sự hài lòng của nhân viên y tế tham gia ISO 9001

SUMMARY

SATISFACTION OF MEDICAL STAFF AND SOME FACTORS AFFECTING ISO 9001: 2015 DEPARTMENT AND DEVELOPMENT DEPARTMENT CHO RAY HOSPITAL, HO CHI MINH CITY, 2020

Chịu trách nhiệm: Nguyễn Thị Kim Liên
Email: kimlien.choray@gmail.com
Ngày nhận: 14/8/2020
Ngày phản biện: 08/9/2020
Ngày duyệt bài: 21/9/2020

Job satisfaction is an important factor determining motivation, ability to maintain and performance of medical staff. Research objectives: Describe the satisfaction of health workers and some factors affecting the satisfaction of health workers (HCWs) in departments and departments implementing ISO 9001: 2015.

Research method: Design cross-sectional descriptive research. Interviewing 287 health-care workers with pre-designed questionnaires and 07 in-depth interviews. Data analysis using spss 18.0 software.

Results: the overall satisfaction rate of health workers is quite high at 72.1%; In which, according to the 4 factors that show the highest satisfaction rate is direct leadership, colleagues (94.4%), followed by work, learning opportunities and advancement (93.4%), internal regulations, salary and benefits (91.3%) and the lowest satisfaction rate is the working environment (90.2%). Personal influencing factors: age group under 35 years old Having worked in the medical profession for less than 5 years, working in the hospital less than 5 years, having a professional background of university or less, they are less satisfied than the other groups ($p < 0,05$).

Keywords: satisfaction, medical staff, Cho Ray hospital

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng trong công việc là yếu tố quan trọng quyết định động lực, khả năng duy trì và hiệu suất của nhân viên y tế (NVYT) [8]. Để trả lời cho câu hỏi nghiên cứu hỏi sau 2 năm triển khai ISO 9001:2015 thì sự hài lòng của NVYT tại các đơn vị này như thế nào? Những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của NVYT? Chúng tôi tiến hành nghiên cứu “Sự hài lòng của nhân

viên y tế và một số yếu tố ảnh hưởng tại các khoa, phòng triển khai ISO 9001:2015 Bệnh viện Chợ Rẫy, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2020”. Với 2 mục tiêu: (1) Mô tả sự hài lòng của NVYT; (2) Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NVYT NVYT tại các khoa, phòng triển khai ISO 9001:2015, Bệnh viện Chợ Rẫy, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2020.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

Các nhân viên y tế tại 09 đơn vị tham gia áp dụng ISO 9001 gồm: Chẩn đoán hình ảnh, Nội soi, Y học hạt nhân, Điều trị nội tổng quát, Huyết học lâm sàng, Thận nhân tạo, Kế hoạch tổng hợp, Hành chính, Tổ chức cán bộ.

2. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: 278 người

Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng tỷ lệ theo từng khoa

Biến số nghiên cứu

Thang đo sự hài lòng của NVYT được thiết kế được theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 Của Bộ trưởng Bộ Y tế về “Phiếu khảo sát ý kiến NVYT” (mẫu phiếu số 3) [4]. Gồm có 5 tiêu mục:

Các yếu tố nhân khẩu học: tuổi, giới tính, tình trạng hôn nhân, ...

- Sự hài lòng về môi trường làm việc (9 tiêu mục).

- Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (9 tiêu mục)

- Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (12 tiêu mục)

- Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (7 tiêu mục)

Tiêu chuẩn và phương pháp đánh giá

Căn cứ theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2020 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [9].

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

$$A = \frac{B}{C}$$

Trong đó:

+ A: Tổng số người được khảo sát.

+ B: [(T= Tổng số người được khảo sát.âu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5) + (Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5) + (Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5)] x 100 (Tỷ số loại trừ những người có trả lời ba người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)].

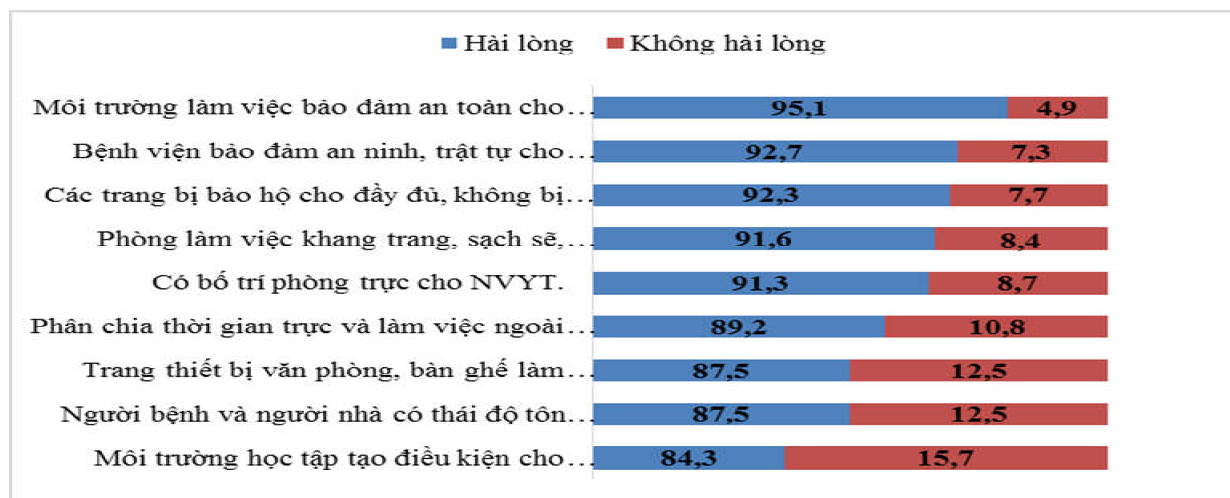
+ C : T = Tổng số người được khảo sát.

3. Xử lý số liệu

Nhập liệu Epidat 3.1 và xử lý bằng phần mềm SPSS 18.0.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Hài lòng của nhân viên y tế về môi trường làm việc

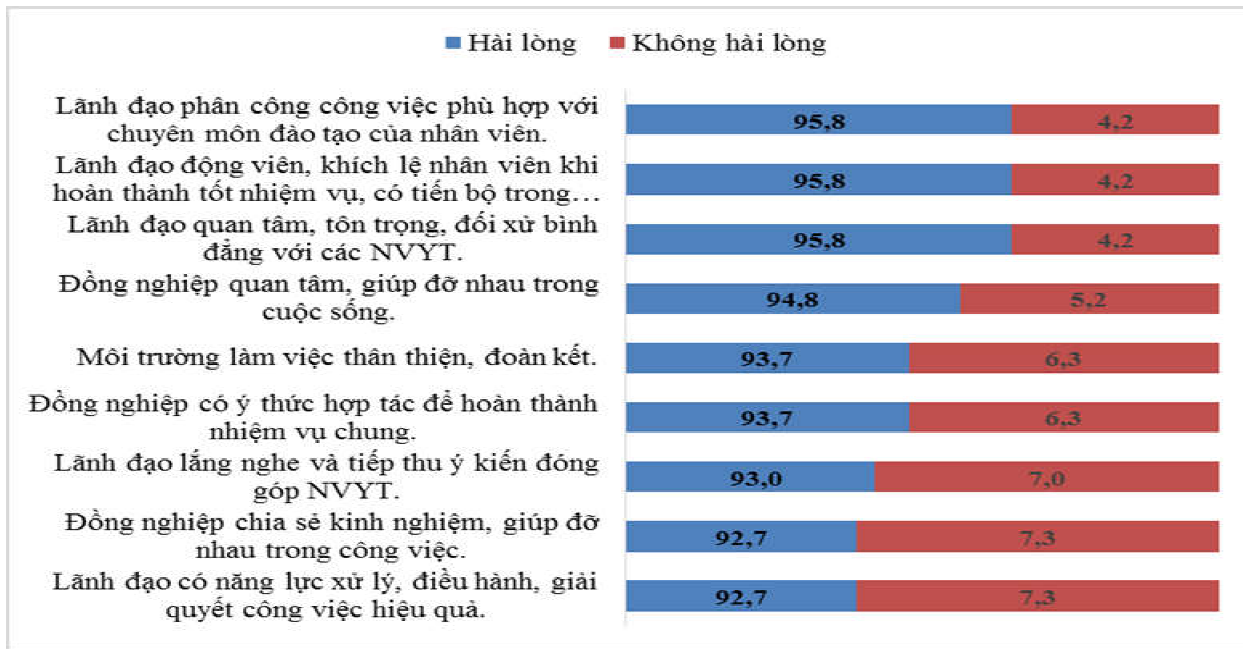


Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng của NVYT về môi trường làm việc

Biểu đồ 1 cho thấy tỉ lệ hài lòng của NVYT về môi trường làm việc bảo đảm an toàn có tỷ lệ cao nhất (95,1%), tiếp theo là bệnh viện đảm bảo an ninh (92,7%) và thấp nhất là môi trường học tập

tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức (84,3%), không có sự khác biệt về sự hài lòng về sự hài lòng giữa các nội dung ($p > 0,05$).

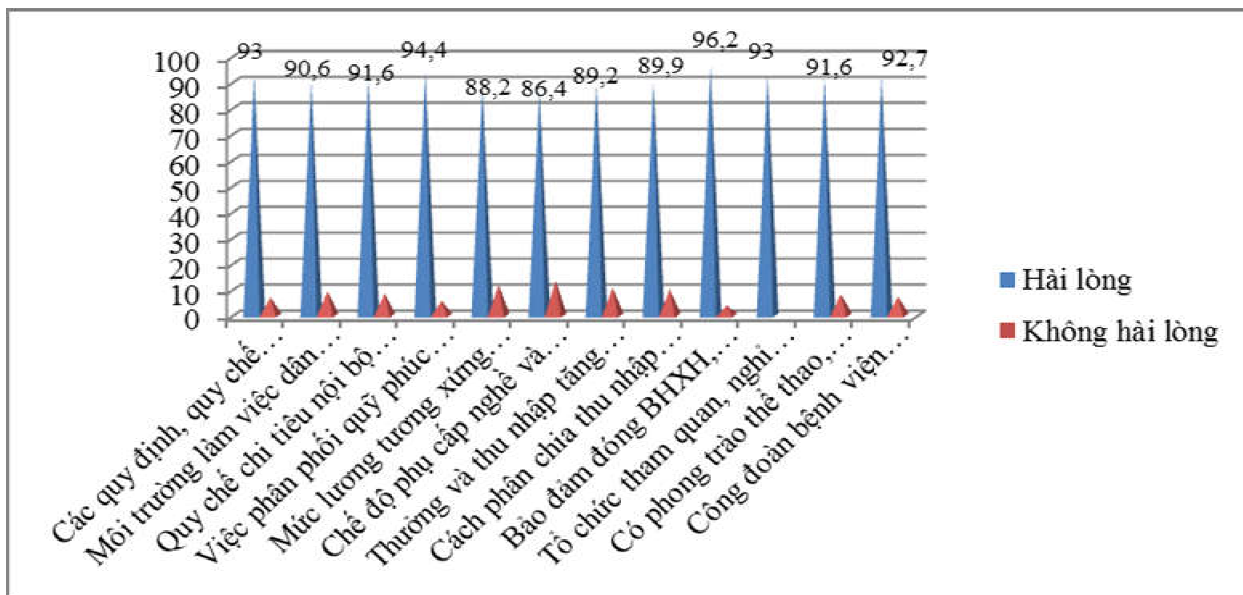
Hài lòng của NVYT về lãnh đạo, trực tiếp, đồng nghiệp



Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng của NVYT về về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Biểu đồ 2 về tỉ lệ hài lòng của NVYT về lãnh đạo, đồng nghiệp tất cả các tiêu mục đều đạt trên 90%, tỉ lệ cao nhất là 3 tiêu mục có đồng tỉ lệ là về lãnh đạo phân công công việc phù hợp, lãnh đạo động viên/ khích lệ và lãnh đạo quan tâm, giúp đỡ nhau (94,8%), thấp nhất là về đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm (92,7%), lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành (92,7%).

Hài lòng của NVYT về uy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

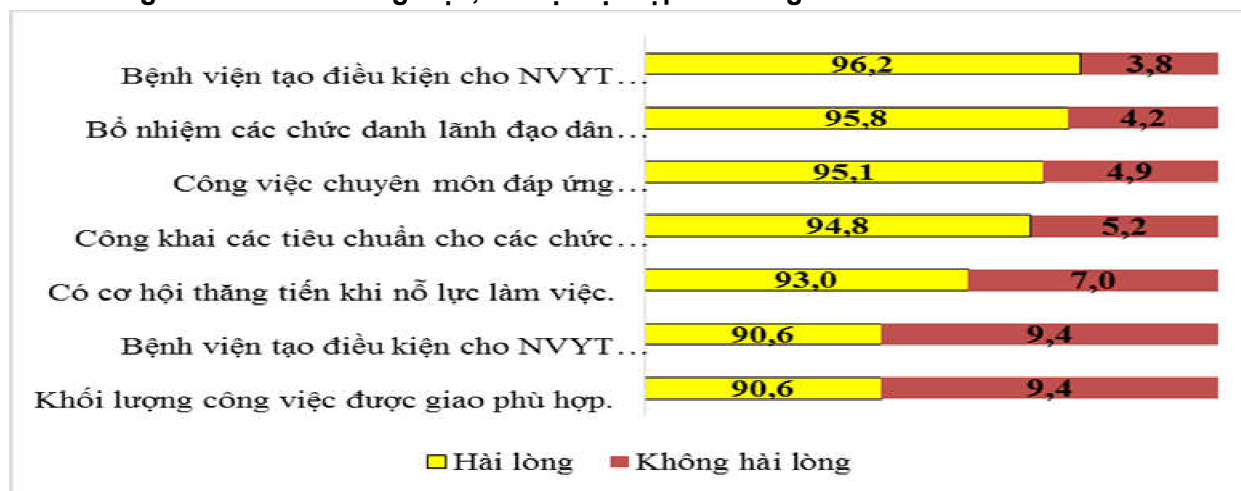


Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng của NVYT về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Biểu đồ 3 về tỉ lệ hài lòng của NVYT về việc được bệnh viện đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kì (96,2%), tiếp theo là việc tổ chức tham quan nghỉ dưỡng đầy đủ (94,4%) và thấp nhất là chế

độ phụ cấp độc hại xứng đáng với cống hiến (86,4%). Có sự khác biệt về môi trường làm việc với việc phân phối quỹ phúc lợi và tiền lương.

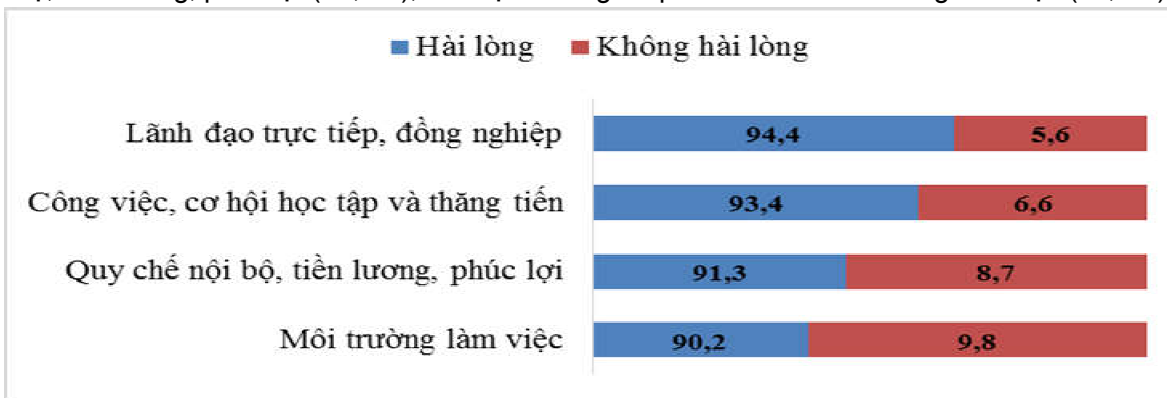
Hài lòng của NVYT về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến



Biểu đồ 4. Tỷ lệ hài lòng của NVYT về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Biểu đồ 4 cho thấy tỷ lệ hài lòng của NVYT về công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo (96,2%), tiếp theo là bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn (95,8%) và thấp nhất là về khối lượng công việc được giao phù hợp (90,6%) và có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc, không có sự khác biệt về sự hài lòng về sự hài lòng giữa các nội dung ($p > 0,05$).

Biểu đồ 5 về tỷ lệ hài lòng của NVYT theo 4 yếu tố cho thấy tỷ lệ hài lòng cao nhất là lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (94,4%), tiếp theo là công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (93,4%), về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (91,3%), và tỷ lệ hài lòng thấp nhất là về môi trường làm việc (90,2%).



Biểu đồ 5. Tỷ lệ hài lòng của NVYT theo 4 yếu tố

Bảng 1: Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo khoa và toàn bệnh viện

Nội dung	Hài lòng toàn diện		Tổng số n(%)
	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)	
Chẩn đoán hình ảnh	19 (35,8)	34 (64,2)	53 (18,5)
Huyết học	34 (44,2)	43 (55,8)	77 (26,8)
Nội soi	2 (6,5)	29 (93,5)	31 (10,8)
Hành chính	2 (14,3)	12 (85,7)	14 (4,9)
Kế hoạch tổng hợp	3 (16,7)	15 (83,3)	18 (6,3)
Tổ chức cán bộ	5 (35,7)	9 (64,3)	14 (4,9)
Nội tổng quát	0	7 (100)	7 (2,4)
Thận nhân tạo	10 (20,8)	38 (79,2)	48 (16,7)
Y học hạt nhân	5 (20,0)	20 (80,0)	25 (8,7)
Toàn bộ các khoa	207 (72,1)	80 (27,9)	

Kết quả về sự hài lòng toàn diện của NVYT theo từng khoa/phòng thực hiện ISO cho thấy tỉ lệ hài lòng cao nhất là khoa Nội tổng quát (100%), tiếp theo là phòng Kế hoạch tổng hợp (83,3%) và thấp nhất là khoa Huyết học (55,8%). Tỉ lệ hài lòng toàn diện của NVYT tại các khoa/phòng đạt ISO đạt 72,1% và không hài lòng là 27,9%.

Một số mối liên quan đến sự hài lòng của NVYT tại các đơn vị triển khai ISO 9001:2015 tại Bệnh viện Chợ Rẫy

Bảng 1: Mối liên quan giữa hài lòng toàn diện của NVYT với các yếu tố nhân khẩu học

Các yếu tố		Không hài lòng	Hài lòng	OR (95% CI)	P
		n (%)	n (%)		
Nhóm tuổi	< 35 tuổi	72 (72,0)	28 (28,0)	57,5 (25,0 - 132,2)	< 0,0001
	≥ 35 tuổi	8 (4,3)	179 (95,7)		
Giới tính	Nam	36 (31,6)	78 (68,4)	1,35 (0,8 - 2,3)	0,26
	Nữ	44 (25,4)	129 (74,6)		
Chức danh	Bác sĩ	21 (31,3)	46 (68,7)	1,2 (0,7 - 2,3)	0,47
	Khác	59 (26,8)	161 (73,2)		
Thời gian làm việc ngành Y	Dưới 5 năm	43 (84,3)	8 (15,7)	28,9 (12,6 - 66,5)	< 0,0001
	Từ ≥ 5 năm	37 (15,7)	199 (84,3)		
Thời gian làm việc tại Bệnh viện Chợ Rẫy	Dưới 5 năm	49 (80,3)	12 (19,7)	25,7 (12,3 - 53,6)	< 0,0001
	Từ ≥ 5 năm	31 (13,7)	195 (86,3)		
Bằng cấp	Đại học trở xuống	74 (30,6)	168 (69,4)	2,86 (1,2 - 7,1)	0,018
	Sau đại học	6 (13,3)	39 (86,7)		

Bảng trên cho thấy các yếu tố tuổi, thời gian làm việc trong ngành y, thời gian làm việc tại BV Chợ Rẫy và bằng cấp có ảnh hưởng đến sự hài lòng toàn diện của NVYT ($p < 0,05$). Nhóm NVYT dưới 35 tuổi có xu hướng không hài lòng cao hơn 57,5 lần so với nhóm NVYT từ 35 tuổi trở lên ($p < 0,0001$). Nhóm NVYT có thời gian làm việc trong ngành Y dưới 5 năm có xu hướng không hài lòng cao gấp 28,9 lần so với nhóm làm việc trong ngành Y từ 5 năm trở lên ($p < 0,0001$). Nhóm NVYT có thời gian làm việc tại bệnh viện dưới 5 năm có xu hướng không hài lòng cao gấp 25,7 lần so với nhóm làm việc tại BV Chợ Rẫy từ 5 năm trở lên ($p < 0,0001$). Nhóm NVYT có trình độ chuyên môn từ đại học trở xuống có xu hướng không hài lòng cao gấp 2,86 lần so với nhóm NVYT có trình độ sau đại học ($p < 0,05$). Chưa đủ bằng chứng chứng minh giới tính và chức danh ảnh hưởng đến sự hài lòng toàn diện của người bệnh ($p > 0,05$).

BÀN LUẬN

1. Hài lòng về môi trường làm việc

Kết quả định lượng cho thấy tỉ lệ hài lòng của NVYT về môi trường làm việc 90,2%, kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn nghiên cứu khác tại Bệnh viện Bạch Mai là 59,2% [1], thấp hơn đánh giá tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình (2019) là 95,0% [2]. Sự khác nhau về kết

quả nghiên cứu có thể do thiết kế nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu, địa điểm nghiên cứu.

Về điều kiện làm việc thì trước khi xây dựng ISO Bệnh viện Chợ Rẫy là nơi có số lượng lớn nhân viên và người bệnh. Theo thống kê của năm 2019, số lượng nhân viên trên 4.000, số lượng bệnh nhân cả nội trú và ngoại trú khoảng 10 ngàn bệnh nhân/ ngày. Diện tích của bệnh viện khoảng 5.000m vuông thì cơ sở vật chất phục vụ người bệnh trong tình trạng quá tải của bệnh viện tuyến cuối rất chật hẹp, phòng ốc cho nhân viên còn hạn chế, điều kiện làm việc chật chội sẽ làm cho họ rất là khó chịu. Do cơ sở xây dựng đã lâu, nhiều đơn vị trong bệnh viện không còn phù hợp vì theo thời gian thì số khoa phòng phát triển hơn đi vào chuyên ngành sâu hơn, lượng nhân lực nhiều hơn nhưng cơ sở hạ tầng thì vẫn vậy, chỉ có thể nâng cấp.

Chính vì vậy mà yếu tố môi trường làm việc là yếu tố có tỉ lệ hài lòng thấp nhất trong bốn yếu tố đánh giá sự hài lòng. Đối với khối hành chính làm việc trong điều kiện các bàn làm việc kê sát nhau, điều kiện thiếu ánh sáng tự nhiên, xung quanh là các tủ đựng tài liệu, điều này khiến họ thấy không thoải mái khi làm việc trong môi trường này. Cần bổ sung các tủ đựng tài liệu, khu vực để tài liệu, đảm bảo sự thông thoáng khí cho phòng làm việc.

2. Hải lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Tỉ lệ hải lòng của NVYT về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp là 94,4%, tương đương với Bệnh viện Đa khoa Thái Bình (2019) là 96,6%[2], cao hơn Bệnh viện Bạch Mai (2019) là 76,6%[1]. Sự khác biệt có thể cơ chế của mỗi bệnh viện khác nhau. Có thể do Bệnh viện Chợ Rẫy nằm ở khu vực có nền văn hóa hội nhập với phương tây hoặc do văn hóa của người miền Nam nên có sự cởi mở, hòa đồng hơn so với miền Bắc.

Kết quả định tính cũng tương đồng khi PVS thì hầu hết NVYT đều cho rằng mối quan hệ đồng nghiệp và nhân viên với lãnh đạo trong bệnh viện là thân thiện, đoàn kết. Là một tập thể đoàn kết, thống nhất vì mục tiêu chuyên môn phát triển bền vững, là một bệnh viện tuyến cuối của 37 tỉnh, thành phố phía Nam trực thuộc Bộ Y tế Việt Nam. Sự thống nhất, đồng lòng, của ê kíp hỗ trợ chuyên môn trong lĩnh vực chăm sóc người bệnh. Thông tin PVS cho biết bệnh viện Lãnh đạo bệnh viện nói chung và lãnh đạo các đơn vị nói riêng luôn lắng nghe, quan tâm giải quyết các tâm tư, nguyện vọng của nhân viên trong việc phát triển kỹ thuật mới, sáng kiến hay cải tiến khoa học.

3. Hải lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Tỉ lệ hải lòng cao nhất là về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (91,3%), cao hơn đánh giá tại BV Bạch Mai là 61,6% [1], Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình là 97,0% [2]. Sự khác nhau về kết quả đánh giá có thể do cơ chế tài chính của mỗi cơ sở, trong tình hình tự chủ tài chính hiện nay thì các bệnh viện đều xây dựng mô hình, phương thức tự chủ riêng để đảm bảo nguồn ngân sách thu, chi cho từng cơ sở.

Về lương thưởng thì trong các đơn vị tham gia xây dựng ISO gồm có phòng chức năng, khoa lâm sàng và cận lâm sàng. Có sự khác biệt giữa lương của NVYT nhóm làm việc tại phòng chức năng với nhóm làm việc tại các khoa lâm sàng, cận lâm sàng. Một số nghiên cứu cũng đã cho thấy yếu tố tài chính ảnh hưởng đến mức độ hải lòng công việc của NVYT [4], [6], [5]. Tuy nhiên trên thực tế đối với thu nhập thì NVYT các phòng chức năng trong tham gia xây dựng ISO kém hải lòng hơn các khối lâm sàng, cận lâm sàng. Hải lòng nhất là ở các khoa lâm sàng và cận lâm sàng tham gia xây dựng ISO có thể không phải vì xây dựng ISO rồi thì tăng tiền lương mà trước đó là thu

nhập của họ cũng đã cao hơn, khi xây dựng ISO là thêm một phần của công việc, bắt buộc phải thực hiện theo.

4. Hải lòng về về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Tỉ lệ hải lòng về cơ hội học tập và thăng tiến (93,4%) về công việc, tương đương với Bệnh viện Thái Bình là 96,2% [2], cao hơn Bệnh viện Bạch Mai (2019) là 70,0%[1]. Mặc dù cùng dùng bộ công cụ của BYT để đánh giá sự hải lòng của NVYT nhưng các nghiên cứu cho tỷ lệ khác nhau điều này có thể do sự khác nhau về địa điểm, đối tượng nghiên cứu.

Kết quả nghiên cứu cho thấy đa số NVYT đều cho rằng họ hải lòng về vấn đề đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn và quy chế bổ nhiệm chức danh lãnh đạo công bằng dân chủ của bệnh viện. Tỷ lệ thấp nhất là tiêu mục về khối lượng công việc được giao chưa phù hợp (90,6%). Kết quả định tính cũng cho thấy việc phân công công việc không phù hợp làm NVYT cảm thấy không hải lòng trong công việc giảm động lực làm việc. Điều này cho thấy cần có kế hoạch rà soát lại các vị trí việc làm, lắng nghe các ý kiến của NVYT để có thể làm tốt hơn nữa. Giúp NVYT say mê với công việc, tăng động lực làm việc.

5. Hải lòng toàn diện

Tỉ lệ hải lòng toàn diện của NVYT trong nghiên cứu đạt tỉ lệ khá cao là 72,1%, nhưng vẫn thấp hơn các nghiên cứu khác tại Bệnh viện Bạch Mai tỉ lệ này là 87,5%[1], tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình là 96,6%[2], Bệnh viện Tim Hà Nội là 85,4% [3]. Tỷ lệ hải lòng của NVYT của chúng tôi thấp hơn các nghiên cứu khác sự khác nhau có thể do đối tượng nghiên cứu của chúng tôi chỉ là mấy đơn vị của bệnh viện, còn hai nghiên cứu trên được tiến hành trên toàn bệnh viện.

6. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hải lòng của NVYT tại các khoa, phòng triển khai ISO 9001:2015, Bệnh viện Chợ Rẫy năm 2020

Nghiên cứu tại Serbia (2016) cho thấy các yếu tố liên quan đến sự hải lòng công việc tuổi (những người lớn hơn 40 tuổi có mức độ hải lòng cao hơn)[7]. Điều này có thể giải thích, về độ tuổi dưới 40 tuổi trong nghiên cứu này chiếm 34,8%, đây là đội ngũ cán bộ ở độ tuổi này còn trẻ, được tuyển dụng dưới 5 năm trở lại. Đây được xem là nguồn nhân lực có tiềm năng phát triển bởi lẽ họ đã tích lũy kiến thức và kinh nghiệm để phục vụ cho công việc, bên cạnh đó, họ còn có sức khỏe và nhiệt huyết. Tuy nhiên ở

độ tuổi này nhiều NVYT mới công tác nên cũng thiếu kinh nghiệm; cần phải được đơn vị cử đi đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn; đây cũng là điều kiện thuận lợi nhưng cũng là điều kiện khó khăn của đơn vị. Còn lại nhóm từ 35 tuổi trở lên đây cũng là độ tuổi các NVYT đã đúc kết được nhiều kinh nghiệm thông qua công tác lâm sàng, cứu chữa cho người bệnh, công việc ổn định, thường công tác tại các vị trí chuyên ngành sâu, ít có sự thay đổi trong công việc, an tâm công tác hơn. Mặt khác khi tuổi càng cao, thời gian công tác trong ngành càng nhiều thì thu nhập, chế độ đãi ngộ càng cao theo thâm niên công tác, vì vậy họ dễ hài lòng hơn. Điều này cho thấy cần có chế tài về thu nhập, khen thưởng, đào tạo, phát triển đối với các NVYT trẻ để họ hài lòng hơn.

Nhóm NVYT có trình độ từ đại học trở xuống chiếm 84,3%, trong đó tỉ lệ trung cấp là 28,9%, tại các đơn vị triển khai ISO trong nghiên cứu này có 6 khoa lâm sàng, cận lâm sàng. Đây là vấn đề mà bệnh viện cần quan tâm, để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, ngoài việc trang bị thêm máy móc TTB; thì việc đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế là rất cần thiết; khi NVYT có trình độ thì mới có khả năng triển khai các dịch vụ kỹ thuật mới, kỹ thuật cao nhằm thu hút người bệnh đến khám và chữa bệnh tại bệnh viện. Thông tin định tính cho thấy NVYT có trình độ sau đại học thì theo quy chế chi tiêu nội bộ chế độ lương, phụ cấp thì cao hơn so với nhóm từ đại học trở xuống, bên cạnh đó nhóm này là nhóm được đào tạo chuyên sâu, là những cán bộ cốt lõi của đơn vị. Tất cả những điều này cho thấy nhóm đối tượng sau đại học dễ dàng được bổ nhiệm hơn, thu nhập tốt hơn vì vậy mà họ hài lòng hơn. Bệnh viện cần có chế độ khen thưởng đột xuất, cơ chế động viên những cán bộ trẻ, có trình độ chuyên môn dưới đại học để họ thêm cam kết, động lực làm việc hơn với đơn vị.

KẾT LUẬN

Tỉ lệ hài lòng toàn diện của NVYT tại 09 đơn vị trên 287 NVYT đạt tỉ lệ là 72,1%. Yếu tố cá nhân: nhóm tuổi dưới 35 tuổi, có thời gian công tác ngành y dưới 5 năm, thời gian làm việc tại bệnh viện dưới 5 năm, có trình độ chuyên môn từ đại học trở xuống thì thấy không hài lòng hơn so với các nhóm từ 35 trở lên, công tác trong ngành y, có thời gian làm việc tại bệnh viện từ 5

năm trở lên, có trình độ sau đại học và sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê, với $p < 0,05$.

KIẾN NGHỊ

Cần triển khai mở rộng ISO 9001:2015 cho các đơn vị khác trong bệnh viện

Có chế tài khuyến khích, thu hút nguồn lực là NVYT trẻ dưới 35, thời gian hành nghề dưới 5 năm và có trình độ từ đại học trở xuống.

Bổ sung và đồng bộ các trang thiết bị để phục vụ tốt cho công tác chuyên môn và chăm sóc bệnh nhân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bệnh viện Bạch Mai** (2019), *Báo cáo khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế năm 2019*, Phòng Quản lý chất lượng, chủ biên.

2. **Bệnh viện Đa khoa Thái Bình** (2019), *Báo cáo khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế năm 2019*, Phòng Quản lý chất lượng, chủ biên.

3. **Bệnh viện Tim Hà Nội** (2018), *Báo cáo số 2314/BC-BVT về kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ, nhân viên làm việc tại Bệnh viện Tim Hà Nội năm 2018*.

4. **Hồ Ngọc Thành** (2016), *Động lực làm việc của nhân viên y tế và một số yếu tố ảnh hưởng*, Bệnh viện Đa khoa huyện Tam Nông, Đồng Tháp năm 2016, Thạc sỹ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.

5. **Nguyễn Việt Tuấn** (2018), *Động lực làm việc của điều dưỡng và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Lặc tỉnh Thanh Hoá năm 2018*, Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện – Trường Đại học Y tế Công cộng.

6. **Marjolein Dieleman et al.** (2003), "Identifying factors for job motivation of rural health workers in North Viet Nam", *Human Resources for Health*. 1(1), tr. 10.

7. **N. B. Kuburović et al.** (2016), "Determinants of job satisfaction of healthcare professionals in public hospitals in Belgrade, Serbia—Cross-sectional analysis", *Srp Arh Celok Lek*. 144(3-4), tr. 165-73.

8. **D. Yilkal Fentie and H. Enyew Ashagrie** (2018), "Job Satisfaction and Associated Factors among Anesthetists Working in Amhara National Regional State, Northwest Ethiopia, May 2017: A Multicenter Cross-Sectional Study". 2018, tr. 6489674.