

SỰ HÀI LÒNG VỚI CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI CÁC BỆNH VIỆN TƯ NHÂN Ở VIỆT NAM NĂM 2018

Hoàng Thị Hải Vân^{1,✉}, Trần Quỳnh Anh¹, Nguyễn Thị Hoàng Hà¹, Phạm Thu Vân¹

Phạm Phương Mai¹, Nguyễn Thị Thu Hương¹, Lê Vũ Thuý Hương¹

Nguyễn Thị Ly², Dương Huy Lương²

¹Trường Đại học Y Hà Nội

²Bộ Y tế

Nghiên cứu mô tả cắt ngang tại các bệnh viện tư nhân tại Việt Nam với cỡ mẫu 29.005 nhân viên y tế nhằm mô tả mức độ hài lòng và một số yếu tố liên quan của nhân viên y tế đang làm việc tại các cơ sở y tế (CSYT) tư nhân trên toàn quốc. Kết quả nghiên cứu cho thấy nữ giới chiếm chủ yếu (69,35%), tuổi trung bình 32,82 ± 9,57 tuổi. Điều dưỡng, hộ sinh chiếm tỷ lệ cao nhất với 44,35%. Sự hài lòng chung về bệnh viện và về lãnh đạo, đồng nghiệp có điểm trung bình cao nhất, lần lượt 4,25 và 4,23 điểm. Sự hài lòng về thu nhập thấp nhất với 4,11 điểm. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng gồm nữ giới có mức độ hài lòng với công việc thấp hơn nam giới; các nhà quản lý, lãnh đạo bệnh viện có hài lòng cao hơn so với những vị trí công việc khác; nhân viên làm trong khối hành chính có sự hài lòng cao hơn so với các khoa khác; người có kiêm nhiệm từ hai công việc trở lên và số buổi trực trong một tháng nhiều hơn thì mức độ hài lòng càng giảm. Cần có các nghiên cứu sâu hơn để tìm hiểu lý do về mức độ hài lòng khác nhau và cải thiện chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế tư nhân.

Từ khoá: cán bộ y tế, hài lòng, bệnh viện tư nhân, Việt Nam.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng với công việc là cảm xúc được đo lường dựa trên các khía cạnh nhận thức và hành vi của người lao động với công việc của họ.¹ Sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế (NVYT) là một trong những yếu tố tác động đến chất lượng và hiệu quả của hệ thống chăm sóc sức khỏe. NVYT là những người cung cấp dịch vụ và chăm sóc cho người bệnh trực tiếp như bác sĩ và điều dưỡng; hoặc gián tiếp như phụ tá, kĩ thuật viên phòng thí nghiệm, nhân viên quản lý chất thải y tế.² Nhiều nghiên cứu trên thế giới đã chỉ ra rằng sự hài lòng với công việc của NVYT chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố như thu nhập, đồng nghiệp, môi trường làm

việc, cơ hội thăng tiến.¹ Các nghiên cứu khác cũng chỉ ra vai trò quan trọng của sự hài lòng với công việc trong mối quan hệ với năng suất làm việc, các mối quan hệ đồng nghiệp và sức khỏe thể chất và tinh thần.⁴ Khi nhân viên hài lòng với công việc, họ làm việc hiệu quả hơn.⁵ Sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế đã được chứng minh rằng có mối liên quan chặt chẽ với sự hài lòng của người bệnh, và góp phần vào nâng cao dịch vụ chăm sóc sức khỏe.⁵

Ở Việt Nam đã có một số nghiên cứu về sự hài lòng với công việc của NVYT, chủ yếu là NVYT tại các cơ sở y tế công lập và NVYT tuyến cơ sở.⁷ Bên cạnh các cơ sở y tế công lập, y tế tư nhân cũng đóng góp một phần quan trọng trong công tác khám chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe cho người dân. Cùng với sự phát triển kinh tế xã hội ở nước ta, các cơ sở y tế tư nhân tại các tỉnh, thành phố có xu hướng gia

Tác giả liên hệ: Hoàng Thị Hải Vân

Trường Đại học Y Hà Nội

Email: hoangthihaivan@hmu.edu.vn

Ngày nhận: 05/10/2021

Ngày được chấp nhận: 24/11/2021

tăng. Đến năm 2018, toàn quốc có 228 bệnh viện tư nhân với trên 21.000 giường bệnh.⁸

Trong những năm gần đây, nhiều cán bộ y tế đã rời các cơ sở y tế công lập để chuyển sang công tác tại các bệnh viện tư nhân. Tuy nhiên, sự hài lòng của NVYT đang làm việc tại các CSYT tư nhân như thế nào vẫn là một câu hỏi. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mô tả mức độ hài lòng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NVYT đang làm việc tại các CSYT tư nhân trên toàn quốc, nhằm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của dịch vụ y tế tư nhân.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Đối tượng nghiên cứu

Hàng năm theo quy định và hướng dẫn của của Bộ y tế, toàn bộ các bệnh viện công lập và tư nhân trên toàn quốc đều tiến hành triển khai khảo sát hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện bao gồm⁹:

1. Bệnh viện công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư;
2. Bệnh viện công tự bảo đảm chi thường xuyên;
3. Bệnh viện công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên;
4. Bệnh viện công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên;
5. Bệnh viện tư nhân có chủ sở hữu trong nước;
6. Bệnh viện tư nhân có chủ sở hữu nước ngoài;
7. Bệnh viện tư nhân, liên doanh, liệt kết trong và ngoài nước;
8. Loại hình khác, ghi rõ;
9. Bệnh viện công được giao tự chủ toàn phần.

Đối tượng nghiên cứu: Tất cả NVYT đang công tác tại các bệnh viện (BV) ở Việt Nam, bao gồm:

Những người cung cấp dịch vụ y tế: bác sỹ, dược sỹ, y sỹ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên, y tế công cộng.

Những người quản lý và nhân viên khác: nhân viên kế toán, hành chính, lái xe, hộ ký, bảo vệ.

Điền đầy đủ thông tin trên mẫu phiếu của Cục Quản lý Khám chữa bệnh.

Tiêu chuẩn loại trừ: Giám đốc và chủ tịch hội đồng quản trị các BV tư nhân.

Trong nghiên cứu này chúng tôi chỉ sử dụng kết quả khảo sát hài lòng của các cán bộ y tế tại các bệnh viện tư nhân.

2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu:

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu:

Toàn bộ NVYT đang công tác tại các BV công lập, BV bộ/ngành và BV tư nhân ở Việt Nam trong năm 2018. Tổng số NVYT tham gia vào khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên y tế trên toàn quốc do Cục Quản lý Khám, chữa bệnh thu thập là 280.371 người. Trong đó 29.005 người công tác tại các bệnh viện tư nhân tham gia khảo sát.

Biến số nghiên cứu:

+ Biến độc lập: các biến số về thông tin chung (tuổi, giới tính, chuyên môn đào tạo, số năm công tác tại bệnh viện hiện nay, vị trí làm việc, phạm vi hoạt động, phân công kiêm nhiệm, số ngày trực đêm).

+ Biến phụ thuộc: điểm trung bình sự hài lòng chung bệnh viện của nhóm đối tượng nhân viên y tế làm việc ở các bệnh viện tuyến Trung ương.

Công cụ thu thập thông tin: Nghiên cứu sử dụng mẫu phiếu khảo sát ý kiến của NVYT do Bộ Y tế ban hành (mẫu số 2) trong tài liệu hướng dẫn kiểm tra bệnh viện năm 2015 với 41 tiêu mục thuộc 5 khía cạnh:

+ Về môi trường làm việc: 9 tiêu mục.

+ Về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp: 9 tiêu mục.

+ Về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: 12 tiêu mục.

+ Về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: 7 tiêu mục.

+ HÀi lòng chung về bệnh viện: 7 tiêu mục.

Đánh giá sự HÀi lòng của nhân viên Y tế sử dụng *thang điểm Likert* với các mức độ từ 1 - “rất không HÀi lòng”, 2 - “không HÀi lòng”, 3 - “bình thường”, 4 - “HÀi lòng” và 5 - “rất HÀi lòng”.

Tổng điểm trung bình = (Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát của các phần A, B, C, D, E) / (Tổng số câu hỏi).

Bộ câu hỏi khảo sát HÀi lòng người bệnh và nhân viên y tế theo 3 mẫu phiếu của Bộ Y tế ban hành với Cục Quản lý Khám, chữa bệnh là đầu mối. Câu trả lời dựa theo *thang điểm Likert* là thang điểm hai chiều (bipolar scale - phản ánh tất cả ý kiến nhận xét của khách hàng đối với từng chỉ số từ tiêu cực đến tích cực) để định lượng đối với mỗi phương án trả lời và thông qua đó xác định tỷ lệ HÀi lòng của từng chỉ số. Bộ câu hỏi đã được kiểm định trên đối tượng NVYT làm việc tại bệnh viện ở các tuyến khác nhau trong hệ thống y tế Việt Nam và được khuyến nghị sử dụng trong đánh giá sự HÀi lòng của NVYT.¹⁰ Độ tin cậy Cronbach alpha của bộ công cụ này là 0,97, $p < 0,001$.¹¹

Để đánh giá sự HÀi lòng của NVYT theo từng khía cạnh, tỷ lệ HÀi lòng của khía cạnh được tính bằng trung bình cộng các tiêu mục của khía cạnh đó. Điểm trung bình càng cao, mức độ HÀi lòng càng cao. Điểm trung bình từ 3 trở lên được coi là HÀi lòng với công việc.

Thời gian, địa điểm thu thập số liệu: Nghiên cứu này sử dụng số liệu đánh giá mức độ HÀi lòng của nhân viên y tế toàn quốc thu thập năm 2018 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh. Hàng năm theo hướng dẫn của Cục quản lý khám chữa bệnh Bộ Y tế, tất cả các bệnh viện

trên toàn quốc tiến hành khảo sát mức độ HÀi lòng của nhân viên y tế. Việc khảo sát và điền phiếu được thực hiện bằng hình thức nhập số liệu trực tiếp trên phần mềm trực tuyến hoặc tự điền phiếu bản giấy, mỗi bệnh viện được cung cấp một mã số bệnh viện để nhập phiếu. Số liệu sử dụng cho nghiên cứu này được chiết xuất trực tiếp từ phần mềm quản lý chất lượng bệnh viện của Cục Quản lý khám chữa bệnh.

Xử lý và phân tích số liệu: Sau khi làm sạch số liệu, các phân tích được thực hiện bằng phần mềm STATA 14.0 bao gồm các phép thống kê mô tả cho biến định lượng (giá trị trung bình, trung vị, khoảng biến thiên). Sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính để xác định yếu tố liên quan giữa các yếu tố nhân khẩu học và sự HÀi lòng chung của nhân viên y tế tại các bệnh viện tư nhân.

3. Đạo đức y học trong nghiên cứu

Các số liệu, thông tin thu thập chỉ nhằm mục đích phục vụ cho nghiên cứu, ý kiến đề xuất được sử dụng vào mục đích phục vụ sức khỏe cộng đồng, không vì mục đích nào khác.

Nghiên cứu sử dụng số liệu với sự cho phép của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và không nêu tên từng bệnh viện.

III. KẾT QUẢ

Theo số liệu năm 2018, tổng số 153/228 bệnh viện tư nhân tiến hành khảo sát HÀi lòng của nhân viên y tế theo Hướng dẫn của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

Trong số 29.005 NVYT tại các bệnh viện tư nhân trên cả nước tham gia nghiên cứu, có 20.006 nữ NVYT, chiếm 69,35% số người tham gia. Tuổi trung bình của nhân viên y tế tại các bệnh viện tư nhân là khoảng 33 tuổi. Điều dưỡng, hộ sinh chiếm tỷ lệ cao nhất trong số các chuyên môn khác, chiếm tới 44,35%. Tại các bệnh viện tư nhân, tỷ lệ nhân viên y tế biên chế/ hợp đồng dài hạn chiếm khoảng 2/3 số

lượng nhân viên được hỏi và 46,66% người được hỏi đang làm các công việc lâm sàng. Tỷ lệ người được hỏi kiêm nhiệm từ hai công việc trở lên chiếm khoảng 20%, còn lại chủ yếu chỉ

làm một công việc duy nhất. Trung bình mỗi tháng mỗi nhân viên y tế tại các bệnh viện tư nhân đi trực khoảng 3,34 buổi, có nhân viên y tế trực đến 14 buổi/tháng.

Bảng 1. Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng tham gia nghiên cứu tại các bệnh viện tư nhân (n = 29.005)

Đặc điểm	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	8.889	30,65
Nữ	20.116	69,35
Tuổi		
Trung bình	32,82 ± 9,57	
Khoảng	18 - 73	
Chuyên môn		
Bác sĩ	4.591	15,83
Dược sĩ	1.669	5,75
Điều dưỡng, hộ sinh	12.863	44,35
Kỹ thuật viên	2.938	10,13
Khác	6.944	23,94
Vị trí công tác		
Quản lý, lãnh đạo bệnh viện	140	0,48
Trưởng khoa/phòng/trung tâm	1.409	4,86
Phó khoa/phòng/trung tâm	545	1,88
Nhân viên biên chế/hợp đồng dài hạn	18.887	65,12
Nhân viên hợp đồng ngắn hạn	6.899	23,79
Khác	1.125	3,88
Phạm vi hoạt động chuyên môn		
Khối hành chính	5.160	17,79
Cận lâm sàng	3.331	11,48
Lâm sàng	13.534	46,66
Các khoa không trực tiếp KCB	984	3,39
Dược	1.413	4,87
Dự phòng	42	0,14
Khác	4.541	15,66

Đặc điểm	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Kiêm nhiệm công việc		
Không kiêm nhiệm	22.879	78,88
Kiểm nhiệm từ ≥ 2 công việc	4.609	15,89
Kiểm nhiệm từ ≥ 3 công việc	1.517	5,23
Số buổi trực/tháng		
Trung bình	3,34 ± 3,45	
Khoảng	0 - 14	

Bảng 2. Thống kê mô tả sự hài lòng của nhân viên y tế tại các bệnh viện tư nhân

Nhân tố	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Môi trường làm việc	4,22	0,60
Lãnh đạo, đồng nghiệp	4,23	0,60
Thu nhập, phúc lợi, quy chế nội bộ	4,11	0,66
Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,15	0,65
Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,25	0,61

Nhìn chung nhân viên y tế tại các bệnh viện tư nhân đều hài lòng với các nhân tố được khảo sát. Sự hài lòng chung về bệnh viện và về lãnh đạo, đồng nghiệp có điểm trung bình cao nhất, lần lượt 4,25 và 4,23 điểm. Sự hài lòng về thu nhập thấp nhất trong 5 nhân tố khảo sát (4,11 điểm).

Bảng 3. Mối liên quan giữa sự hài lòng chung với công việc của nhân viên y tế tại bệnh viện tư nhân và một số yếu tố (n = 29.005)

Các yếu tố	Coef (đơn biến)	p-value	Coef (đa biến)	p-value
Giới tính				
Nam	ref		ref	
Nữ	-0,06 (-0,07; -0,04)	< 0,001	-0,06 (-0,07; -0,04)	< 0,001
Tuổi	0,0026 (0,0019; 0,0033)	< 0,001	0,001 (0,0004; 0,0020)	0,002
Chuyên môn				
Bác sĩ	ref		ref	
Dược sĩ	-0,06 (-0,09; -0,03)	< 0,001	0,13 (0,07; 0,19)	< 0,001
Điều dưỡng, hộ sinh	-0,04 (-0,06; -0,02)	< 0,001	0,03 (0,01; 0,06)	0,003

Các yếu tố	Coef (đơn biến)	p-value	Coef (đa biến)	p-value
Chuyên môn				
Kĩ thuật viên	-0,10 (-0,13; -0,08)	< 0,001	-0,08 (-0,11; -0,05)	< 0,001
Khác	-0,03 (-0,05; -0,01)	0,006	0,001 (-0,03; 0,03)	0,893
Vị trí công tác				
Quản lý, Lãnh đạo bệnh viện	ref		ref	
Trưởng khoa/phòng/trung tâm	-0,17 (-0,27; -0,07)	0,001	-0,17 (-0,28; -0,08)	0,001
Phó khoa/phòng/trung tâm	-0,24 (-0,25; -0,13)	< 0,001	-0,24 (-0,34; -0,13)	< 0,001
Nhân viên biên chế/hợp đồng dài hạn	-0,24 (-0,33; -0,14)	< 0,001	-0,24 (-0,34; -0,14)	< 0,001
Nhân viên hợp đồng ngắn hạn	-0,34 (-0,43; -0,24)	< 0,001	-0,34 (-0,44; -0,24)	< 0,001
Khác	-0,49 (-0,59; -0,39)	< 0,001	-0,47 (-0,57; -0,37)	< 0,001
Phạm vi hoạt động chuyên môn				
Khối hành chính	ref		ref	
Cận lâm sàng	-0,03 (-0,06; -0,01)	0,012	0,01 (-0,02; 0,04)	0,737
Lâm sàng	-0,04 (-0,07; -0,02)	< 0,001	-0,04 (-0,06; -0,01)	0,005
Các khoa không trực tiếp KCB	-0,11 (-0,15; -0,08)	< 0,001	-0,11 (-0,16; -0,07)	< 0,001
Dược	-0,11 (-0,15; -0,08)	< 0,001	-0,20 (-0,27; -0,14)	< 0,001
Dự phòng	0,05 (-0,12; 0,23)	0,552	0,10 (-0,08; 0,27)	0,276
Khác	-0,21 (-0,27; -0,15)	< 0,001	-0,06 (-0,09; -0,04)	< 0,001
Kiểm nhiệm công việc				
Không kiểm nhiệm	ref		ref	
Kiểm nhiệm 2 công việc	-0,10 (-0,12; -0,08)	< 0,001	-0,11 (-0,13; -0,10)	< 0,001

Các yếu tố	Coef (đơn biến)	p-value	Coef (đa biến)	p-value
Kiềm nhiệm công việc				
Kiềm nhiệm từ ≥ 3 công việc	-0,20 (-0,23; -0,17)	< 0,001	-0,20 (-0,23; -0,17)	< 0,001
Số buổi trực/tháng	-0,005 (-0,007; -0,003)	< 0,001	-0,005 (-0,007; -0,003)	< 0,001

Bảng 3 thể hiện mối liên quan giữa một số yếu tố nhân khẩu học với sự hài lòng chung với công việc của nhân viên y tế tại các bệnh viện tư nhân. Kết quả phân tích hồi quy đơn biến và đa biến cho thấy nữ giới có mức độ hài lòng với công việc thấp hơn nam giới (coef = -0,06; 95%CI: [-0,07; -0,04]).

Những vị trí công việc khác trong bệnh viện đều có mức độ hài lòng công việc thấp hơn so với lãnh đạo bệnh viện ($p < 0,01$). Những NVYT công tác tại các khoa lâm sàng, các khoa không trực tiếp KCB và được có mức độ hài lòng thấp hơn những nhân viên làm trong khối hành chính ($p < 0,01$). Bên cạnh đó, những NVYT có kiềm nhiệm từ hai công việc trở lên cũng có mức độ hài lòng công việc thấp hơn những người chỉ làm một công việc. Số buổi trực trong một tháng cũng có ảnh hưởng tới mức độ hài lòng công việc của NVYT, NVYT có số buổi trực càng nhiều mức độ hài lòng càng giảm (coef = -0,005, 95%CI: [-0,007; -0,003]).

IV. BÀN LUẬN

Nghiên cứu này là một trong những nghiên cứu qui mô với mục tiêu mô tả sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của nhân viên y tế đang làm việc tại các cơ sở y tế tư nhân trên toàn quốc. Nghiên cứu được tiến hành với nhóm nhân viên y tế có độ tuổi trung bình là 32,8. Đây là nhóm nhân viên y tế có độ tuổi trung bình trẻ, song độ tuổi trung bình này khá tương đồng với độ tuổi của đối tượng nghiên cứu trong nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên y tế

thôn bản của Trần Xuân Bách và cộng sự năm 2013 là 38,6 tuổi và nghiên cứu đa tầng năm 2020 về sự hài lòng trong nhóm cán bộ y tế tại Việt Nam là 37,73 tuổi.¹¹ Bên cạnh đó, tỷ lệ nữ nhân viên y tế trong nghiên cứu chiếm đa số (69,35%), tương tự như hai nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của cán bộ y tế tại Việt Nam.^{14,15} Tuy nhiên tỷ lệ này lại ngược lại so với nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên y tế và một số yếu tố liên quan tại Tây Etiopia năm 2017 và nghiên cứu tại Ấn Độ năm 2019 khi nam nhân viên y tế chiếm tỷ lệ cao hơn.¹⁴ Trong nghiên cứu này, nhân viên y tế có chuyên môn điều dưỡng, hộ sinh chiếm tỷ lệ cao nhất (44,35%) trong khi dược sỹ có tỷ lệ thấp nhất (5,75%). Tỷ lệ cao nhân viên y tế có chuyên môn điều dưỡng, hộ sinh cao tương tự như kết quả của nghiên cứu của Bùi Thị Tú Quyên và các cộng sự năm 2020, tuy nhiên có sự khác biệt về tỷ lệ dược sỹ trong nghiên cứu này.¹⁵ Kết quả nghiên cứu tại Lào cũng cho thấy nhân viên y tế có chuyên môn điều dưỡng, hộ sinh chiếm tỷ lệ cao nhất (64,6%), tuy nhiên tỷ lệ nhân viên y tế tham gia nghiên cứu có chuyên môn bác sỹ lại chiếm tỷ lệ thấp nhất (3,7%).¹⁸ Bên cạnh đó, các đặc điểm về vị trí công tác và phạm vi hoạt động chuyên môn cũng là những đặc điểm có ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên y tế. Kết quả nghiên cứu chỉ ra tỷ lệ nhân viên y tế có biên chế tương đối cao (65,12%) song thấp hơn rất nhiều so với kết quả nghiên cứu của Bùi Thị Tú Quyên và các cộng sự năm 2020, trong đó chỉ ra 90,28% đối tượng nghiên cứu có biên

ché.¹³ Khối lượng công việc luôn là một trong các yếu tố có tác động đến sự hài lòng của nhân viên y tế. Khối lượng công việc được thể hiện qua tình trạng kiêm nhiệm các vị trí khác nhau và số lượng các buổi trực của nhân viên y tế. Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế kiêm nhiệm tương đối cao (15,89%) với số buổi trực trung bình là 3,34 buổi/tháng. Đây là những đặc điểm quan trọng của đối tượng nghiên cứu chưa được mô tả trong các nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế tại Việt Nam cũng như tại các quốc gia khác.

Dựa vào thang đo sự hài lòng của nhân viên y tế, với điểm trung bình từ 3 trở lên được coi là hài lòng với công việc. Dựa theo kết quả của bảng 2, các nhân viên y tế tại các bệnh viện tư nhân được khảo sát đều hài lòng với công việc của mình (điểm trung bình các khía cạnh đều lớn hơn 3). Tuy nhiên, mức độ hài lòng có khác nhau giữa các khía cạnh được khảo sát, điểm trung bình thấp nhất là 4,11 (thu nhập, phúc lợi, quy chế nội bộ) và cao nhất là 4,25 điểm (sự hài lòng chung về bệnh viện). Điểm trung bình này cao hơn một nghiên cứu tại Bệnh viện Quận Thủ Đức, với điểm trung bình cao nhất là 3,89 (sự hài lòng chung về bệnh viện), và thấp nhất là 3,63 (môi trường làm việc).¹⁹ So sánh với bệnh viện Bệnh nhiệt đới tại thành phố Hồ Chí Minh, điểm hài lòng chung về bệnh viện cũng đạt số điểm cao nhất với 4,15 điểm, tuy nhiên vẫn thấp hơn so với nghiên cứu của chúng tôi.¹¹ Mặc dù sự hài lòng trong từng khía cạnh có thể không cao, nhưng sự hài lòng chung của nhân viên y tế về bệnh viện có điểm trung bình cao nhất, thể hiện trong nghiên cứu của chúng tôi và tại bệnh viện Quận Thủ Đức và bệnh viện Bệnh nhiệt đới. Trên thế giới, một nghiên cứu ở Trung Quốc cũng cho ra kết quả khá tương đồng với nghiên cứu của chúng tôi khi điểm trung bình về sự hài lòng chung về bệnh viện ở mức cao nhất, và thấp nhất là điểm trung bình

về thu nhập và phúc lợi.²⁰ Điều này thể hiện thu nhập, phúc lợi và quy chế chi tiêu nội bộ của các bệnh viện chưa thực sự đáp ứng được sự kỳ vọng của nhân viên y tế dù ở bệnh viện công lập hay bệnh viện tư nhân.

Phân tích hồi quy đơn biến và đa biến cho thấy có một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của nhân viên y tế tại các bệnh viện tư nhân. Nữ giới có mức độ hài lòng với công việc thấp hơn nam giới. Kết quả này tương tự với kết quả tìm được trong một nghiên cứu được thực hiện tại Việt Nam năm 2015 cho thấy nữ giới có hài lòng thấp hơn nam giới.²¹ Nghiên cứu của Zhou và cộng sự trên NVYT tại Trung Quốc cũng cho thấy rằng mức độ hài lòng về công việc của NVYT cũng thấp hơn đáng kể cho với NVYT nam.²² Tại Việt Nam, nam giới thường có nhiều cơ hội làm việc và phát triển hơn so với nữ giới. NVYT nam thường nắm giữ các chức vụ cao hơn NVYT nữ, vì thế, NVYT nam có mức độ hài lòng với công việc của mình hơn NVYT nữ. Tuy nhiên, một số nghiên cứu khác trên thế giới chỉ ra rằng không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng với công việc giữa 2 giới.²¹

Tuổi tỉ lệ thuận với mức độ hài lòng với công việc. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương tự với một số nghiên cứu trên thế giới cho thấy tuổi càng tăng thì mức độ hài lòng với công việc càng tăng.^{25,26} Một nghiên cứu khác tại Ethiopia cũng cho thấy mối liên quan tương tự giữa tuổi và sự hài lòng trong công việc của NVYT.²⁴ Các bác sĩ lớn tuổi thường có nhiều kinh nghiệm hơn và do đó có xu hướng thoải mái hơn hoặc quen với điều kiện công việc hiện tại nên có thể dẫn đến tỷ lệ hài lòng cao hơn. Một lý do nữa là tại các bệnh viện tư nhân hiện nay thường mời các bác sĩ nghỉ hưu đã từng làm việc tại các bệnh viện công lập trước đây về làm việc với vai trò chuyên gia. Họ thường có chuyên môn cao cũng nắm giữ các vị trí quan trọng trước đây tại BV công lập, mức lương cao hơn, nắm

giữ các vị trí cao hơn so với các nhân viên ít tuổi.

Chuyên môn hoạt động chính cho thấy các nhóm NVYT khác như dược sĩ, điều dưỡng, kỹ thuật viên... đều ít hài lòng về công việc hơn so với bác sĩ. Tại các bệnh viện tư nhân, số lượng bệnh nhân ít hơn, mức lương các bác sĩ nhận được cao hơn đáng kể so với các nhóm NVYT khác, vì thế bác sĩ tại bệnh viện tư có thể hài lòng về công việc hơn.²⁷ Bác sĩ cũng thường giữ vị trí quan trọng trong bệnh viện cũng như trách nhiệm trực tiếp trong hoạt động khám chữa bệnh. Đặc biệt tại các bệnh viện tư có chế độ đãi ngộ với bác sĩ thường cao hơn so với các vị trí khác. Điều này có thể dẫn đến sự hài lòng với công việc cao hơn ở nhóm bác sĩ.

Vị trí công tác của NVYT không phải quản lý, lãnh đạo bệnh viện đều có điểm hài lòng công việc thấp hơn so với các nhà lãnh đạo bệnh viện. Hiện chưa có nghiên cứu tại Việt Nam về mối liên quan này. Kết quả nghiên cứu tại Ả rập năm 2018 cho thấy phong cách lãnh đạo có mối tương quan mạnh với điểm số hài lòng công việc.²⁸ Lãnh đạo bệnh viện thường chủ động trong công việc, có kế hoạch trong làm việc, đồng thời có quyền lực cao hơn các NVYT làm việc tại các vị trí khác, thường nhận được mức lương cao hơn, nhận được thăng tiến trong công việc. Có thể do vậy nên các nhà quản lý và lãnh đạo bệnh viện có thể có điểm hài lòng với công việc cao hơn các nhóm NVYT khác.

Phạm vi hoạt động chuyên môn ở khối lâm sàng, khoa dược, các khoa không trực tiếp khám chữa bệnh thấp hơn có ý nghĩa thống kê so với khối hành chính tại bệnh viện tư nhân. Nhóm NVYT này không thực hiện chuyên môn khám, chữa bệnh, không làm việc trực tiếp các vấn đề liên quan tới y tế. Vì thế, họ không có áp lực nhiều trong công việc so với các nhóm NVYT tham gia vào khám, chữa bệnh. Chúng tôi chưa tìm thấy sự so sánh tương tự ở các

nghiên cứu khác trên thế giới về mối quan hệ này.

Những NVYT kiêm nhiệm công việc đều ít hài lòng về công việc hơn so với những NVYT không phải kiêm nhiệm thêm công việc nào. Số buổi trực trong một tháng càng nhiều, điểm hài lòng với công việc của NVYT càng thấp. Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng khối lượng công việc là một yếu tố liên qua tới việc không hài lòng với công việc, khối lượng công việc càng lớn thì sự hài lòng với công việc càng giảm.²² Nghiên cứu tại Malaysia tại các bệnh viện tư nhân cho thấy các bác sĩ chăm sóc chính cho rằng công việc của họ đang bị quá tải với những nhiệm vụ hành chính không cần thiết.²⁶ Áp lực công việc từ thói quen làm việc hàng ngày của bác sĩ chăm sóc chính bao gồm nhiều nhiệm vụ khác nhau có thể nằm ngoài vai trò chuyên môn của họ và có thể được coi là không hợp lý hoặc không cần thiết dẫn đến sự hài lòng với công việc sẽ thấp hơn so với nhóm không có kiêm nhiệm nhiều hoạt động.

Chúng tôi nhận thấy nghiên cứu của chúng tôi có một số hạn chế. Thứ nhất là nghiên cứu được tiến hành trên toàn bộ các bệnh viện tư nhân trên toàn quốc nhưng chỉ có 153/228 bệnh viện tham gia khảo sát do đó kết quả chưa đại diện cho tất cả các bệnh viện tư nhân trên toàn quốc. Thứ hai, việc tiến hành khảo sát ở các bệnh viên do các bệnh viện chủ động tiến hành hoặc trực tiếp trên phần mềm hoặc nhập từ dữ liệu giấy không có sự giám sát có thể dẫn đến sai số.

V. KẾT LUẬN

Sự hài lòng chung về bệnh viện và về lãnh đạo, đồng nghiệp có điểm trung bình cao nhất còn sự hài lòng về thu nhập thấp nhất. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng gồm nữ giới có mức độ hài lòng với công việc thấp hơn nam giới; nhân viên làm trong khối hành chính có sự hài lòng cao hơn so với các khoa khác; người

có kiêm nhiệm từ hai công việc trở lên và số buổi trực trong một tháng nhiều hơn thì mức độ hài lòng càng giảm. Do đó cần quan tâm hơn đến thu nhập của cán bộ, chế độ đãi ngộ đối với nhân viên là nữ giới, có sự phân phối công việc và chế độ phù hợp với các cán bộ, nhân viên trong các khoa lâm sàng, cận lâm sàng, những người làm công tác kiêm nhiệm và phân bố lịch trực hợp lý trong nhân viên sẽ nâng cao mức độ hài lòng của nhân viên y tế góp phần tăng năng suất, chất lượng công việc.

Lời cảm ơn

Để hoàn thành nghiên cứu này, nhóm nghiên cứu xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Bộ Y tế đã cho phép nhóm nghiên cứu sử dụng bộ số liệu sẵn có do Cục thu thập cho nghiên cứu này. Nhóm tác giả cam kết không có xung đột lợi ích từ kết quả nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Abate HK, Mekonnen CK. Job Satisfaction and Associated Factors Among Health Care Professionals Working in Public Health Facilities in Ethiopia: A Systematic Review. *JMDH*. 2021;14:821-830. doi: 10.2147/JMDH.S300118.
2. Joseph B, Joseph M. The health of the healthcare workers. *Indian J Occup Environ Med*. 2016;20(2):71-72. doi: 10.4103/0019-5278.197518.
3. Pillay R. Work satisfaction of professional nurses in South Africa: a comparative analysis of the public and private sectors. *Hum Resour Health*. 2009;7:15. doi: 10.1186/1478-4491-7-15.
4. Appleton K, House A, Dowell A. A survey of job satisfaction, sources of stress and psychological symptoms among general practitioners in Leeds. *Br J Gen Pract*.

1998;48(428):1059-1063.

5. Van Ham I, Verhoeven AAH, Groenier KH, Groothoff JW, De Haan J. Job satisfaction among general practitioners: a systematic literature review. *Eur J Gen Pract*. 2006;12(4):174-180. doi: 10.1080/13814780600994376.

6. Toh SG, Ang E, Devi MK. Systematic review on the relationship between the nursing shortage and job satisfaction, stress and burnout levels among nurses in oncology/haematology settings. *Int J Evid Based Healthc*. 2012;10(2):126-141. doi: 10.1111/j.1744-1609.2012.00271.x.

7. Nguyen HV, Duong HT, Vu TT. Factors associated with job satisfaction among district hospital health workers in Northern Vietnam: a cross-sectional study. *Int J Health Plann Manage*. 2017;32(2):163-179. doi: 10.1002/hpm.2337.

8. Bộ Y tế. Niên Giám Thống Kê y Tế Năm 2018. 2019.

9. Bộ Y tế. Quyết định số 3869/QĐ-BYT - Quyết định ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và Nhân viên Y tế. Published online August 28, 2019.

10. Phùng Lâm Tới. So sánh 2 bộ công cụ khảo sát sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế. *Tạp chí Y tế công cộng*. 2018;46:35.

11. Tran BX, Minh HV, Hinh ND. Factors associated with job satisfaction among commune health workers: implications for human resource policies. *Glob Health Action*. 2013;6:10.3402/gha.v6i0.18619. doi: 10.3402/gha.v6i0.18619.

12. Bui Q, Vu L, Minh H. Job satisfaction of healthcare workers in Vietnam: A multilevel study. *International Journal of Healthcare Management*. Published online April 11, 2020:1-7. doi: 10.1080/20479700.2020.1749804.

13. Tran BX, Van Hoang M, Nguyen HD. Factors associated with job satisfaction among commune health workers: implications for

human resource policies. *Glob Health Action*. 2013;6:1-6. doi: 10.3402/gha.v6i0.18619.

14. Quyen BTT, Lan VTH, Minh HV. Job satisfaction of healthcare workers in Vietnam: A multilevel study. *International Journal of Healthcare Management*. 2021;14(4):1091-1097. doi: 10.1080/20479700.2020.1749804.

15. Deriba BK, Sinke SO, Ereso BM, Badacho AS. Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia. *Human Resources for Health*. 2017;15(1):36. doi: 10.1186/s12960-017-0206-3.

16. Singh T, Kaur M, Verma M, Kumar R. Job satisfaction among health care providers: A cross-sectional study in public health facilities of Punjab, India. *Journal of Family Medicine and Primary Care*. 2019;8(10):3268. doi: 10.4103/jfmpc.jfmpc_600_19.

17. Khamlub s, harun-or-rashid md, abul bashar sarker m, hirosawa t, outavong p, sakamoto j. Job satisfaction of health-care workers at health centers in vientiane capital and bolikhamsai province, lao pdr. *Nagoya j med sci*. 2013;75(3-4):233-241.

18. Phòng Quản lý chất lượng. Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế đang công tác tại bệnh viện Quận Thủ Đức tháng 4 năm 2018. Accessed September 9, 2021. <http://bvthuduc.medinet.gov.vn/quan-ly-chat-luong/khao-sat-su-hai-long-cua-nhan-vien-benh-vien-nam-2018-c15649-9994.aspx>.

19. Meng R, Li J, Zhang Y, et al. Evaluation of Patient and Medical Staff Satisfaction regarding Healthcare Services in Wuhan Public Hospitals. *Int J Environ Res Public Health*. 2018;15(4):769. doi: 10.3390/ijerph15040769.

20. Quyen BTT, Lan VTH, Minh HV. Job satisfaction of healthcare workers in Vietnam: A multilevel study. *International Journal of Healthcare Management*. 2020;0(0):1-7. doi: 10.1080/20479700.2020.1749804.

21. Zhou H, Han X, Zhang J, et al. Job Satisfaction and Associated Factors among Medical Staff in Tertiary Public Hospitals: Results from a National Cross-Sectional Survey in China. *Int J Environ Res Public Health*. 2018;15(7):1528. doi: 10.3390/ijerph15071528.

22. Gazioglu S, Tansel A. Job satisfaction in Britain: individual and job related factors. *Applied Economics*. 2006;38(10):1163-1171. doi: 10.1080/00036840500392987.

23. Temesgen K, Aycheh MW, Leshargie CT. Job satisfaction and associated factors among health professionals working at Western Amhara Region, Ethiopia. *Health Qual Life Outcomes*. 2018;16:65. doi: 10.1186/s12955-018-0898-7.

24. Sararaks S, Jamaluddin R. Job satisfaction of doctors in Negeri Sembilan. *Med J Malaysia*. 1997;52(3):257-263.

25. Ab Rahman N, Husin M, Dahian K, Mohamad Noh K, Atun R, Sivasampu S. Job satisfaction of public and private primary care physicians in Malaysia: analysis of findings from QUALICO-PC. *Hum Resour Health*. 2019;17:82. doi: 10.1186/s12960-019-0410-4.

26. Determinates of factors influencing job satisfaction and organizational loyalty. Accessed August 5, 2021. https://www.researchgate.net/publication/343685787_Determinates_of_factors_influencing_job_satisfaction_and_organizational_loyalty.

27. Alkassabi OY, Al-Sobayel H, Al-Eisa ES, Buragadda S, Alghadir AH, Iqbal A. Job satisfaction among physiotherapists in Saudi Arabia: does the leadership style matter? *BMC Health Serv Res*. 2018;18:422. doi: 10.1186/s12913-018-3184-9.

28. Trivellas P, Reklitis P, Platis C. The Effect of Job Related Stress on Employees' Satisfaction: A Survey in Health Care. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2013;73:718-726. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.02.110.

Summary

JOB SATISFACTION AMONG MEDICAL STAFFS WORKING AT VIETNAM PRIVATE HOSPITALS IN 2018

This cross-sectional study surveyed 29,005 workers from 9 private hospitals in Vietnam to describe the job satisfaction and factors associated with having high job satisfaction. The average age was 32.82 ± 9.57 years old, and 69.35% were women. The most common occupation was nurses and midwives (44.35%). General satisfaction about the hospital and about leadership and colleagues had the highest score with 4.25 and 4.23 (range of 1 - 5), respectively, while the satisfaction regarding income had the lowest score of 4.11. Some factors related to higher job satisfaction included being male, holding leadership position, and working as administrative staff. Having two or more jobs concurrently and the higher number of monthly duty shifts were associated with lower level of job satisfaction. Further studies are needed to understand the reasons for different levels of satisfaction and to improve the quality of work environment in private health facilities.

Keywords: health workers, satisfaction, private hospital, Vietnam.