

SATISFACTION OF HEALTH WORKERS WITH THE QUALITY OF POLICIES AT DISTRICT HOSPITALS, THANH HOA PROVINCE, 2020-2021

Dao Thi Lan Huong¹, Dao Van Dung^{2,3,*}, Tran Thi Ly⁴

¹Department of Information Technology, MoH - 138A Giang Vo, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam

²Institute of Community Health - 24 Lieu Giai, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam

³Thang Long University - Nghiem Xuan Yem, Dai Kim, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam

⁴National Lung Hospital - 463 Hoang Hoa Tham, Vinh Phu, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam

Received 22/09/2022

Revised 29/10/2022; Accepted 09/12/2022

ABSTRACT

Background: The satisfaction survey of health workers helps the hospital's Board of Directors understand their thoughts and aspirations, thereby building and adjusting the appropriate quality policies and building their loyalty and enthusiasm for the hospital.

Objectives: Describe the satisfaction of health workers with the quality of medical examination and treatment services at district hospitals.

Methods: Cross-sectional survey, quantitative research.

Results: This study collected information from 300 health workers in six districts of the hospital in Thanh Hoa province through questionnaires. The results showed that health workers' quality and satisfaction rates were relatively high, with scores and rates respectively (3.63 - 4.18 points) and (73% - 83.6%).

Keywords: Satisfaction, Quality of policies, Health workers.

*Corresponding author

Email address: dungdv1105@gmail.com

Phone number: (+84) 988 702 187

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i1.569>

SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ ĐỐI VỚI CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG TẠI CÁC BỆNH VIỆN TUYẾN HUYỆN, TỈNH THANH HÓA, NĂM 2020-2021

Đào Thị Lan Hương¹, Đào Văn Dũng^{2,3,*}, Trần Thị Lý⁴

¹Cục Công nghệ Thông tin, Bộ Y tế - 138A Giảng Võ - Ba Đình - Hà Nội, Việt Nam

²Viện Sức khỏe Cộng đồng - 24 Liễu Giai, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam

³Trường Đại học Thăng Long - Nghiêm Xuân Yên, Đại Kim, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

⁴Bệnh viện Phổi Trung ương - 463 Hoàng Hoa Thám, Vĩnh Phú, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 22 tháng 09 năm 2022

Chỉnh sửa ngày: 29 tháng 10 năm 2022; Ngày duyệt đăng: 09 tháng 12 năm 2022

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế là một trong những công cụ giúp Ban Giám đốc bệnh viện hiểu được tâm tư, nguyện vọng của họ, từ đó xây dựng, điều chỉnh chính sách chất lượng phù hợp, tạo dựng lòng trung thành, nhiệt huyết của họ đối với bệnh viện.

Mục tiêu: Mô tả mức độ hài lòng của nhân viên y tế đối với chính sách chất lượng tại các bệnh viện tuyến huyện.

Phương pháp: Điều tra cắt ngang, nghiên cứu định lượng.

Kết quả: Nghiên cứu thu thập thông tin từ 300 nhân viên y tế tại 6 bệnh viện tuyến huyện, tỉnh Thanh Hóa thông qua phỏng vấn bằng phiếu. Kết quả cho thấy, điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đạt mức khá cao, với mức điểm và tỷ lệ tương ứng là (3,63 – 4,18 điểm) và (73%-83,6%).

Từ khóa: Sự hài lòng, Chính sách chất lượng, nhân viên y tế.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nguồn nhân lực là tài sản quý giá nhất của mỗi tổ chức, sự thành công hay thất bại của tổ chức phụ thuộc phần lớn từ hiệu quả hoạt động của đội ngũ này. Tại các cơ sở y tế nói chung, bệnh viện nói riêng, vai trò của nhân viên y tế đặc biệt quan trọng, chỉ cần một thiếu sót/sai sót nhỏ của nhân viên y tế (NVYT) trong quá trình thực hiện công việc có thể dẫn đến hậu quả nghiêm trọng, do

vậy các bệnh viện cần có những chính sách đầu tư, đãi ngộ phù hợp nhằm đem lại sự hài lòng cho NVYT, giúp họ có động lực khi làm việc, góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh.

Thanh Hoá là một tỉnh lớn của khu vực Bắc Trung Bộ, có diện tích lớn thứ năm và dân số đông thứ ba trong cả nước. Do diện tích rộng, địa hình chia cắt, mật độ dân số phân bố không đồng đều giữa các huyện, xã trong toàn tỉnh; xa các cơ sở khám chữa bệnh (KCB) tuyến trung ương, tuyến tỉnh, chất lượng

*Tác giả liên hệ

Email address: dungdv1105@gmail.com

Điện thoại: (+84) 988 702 187

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i1.569>



KCB tại bệnh viện tuyến huyện chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân; các cơ sở y tế ngoài công lập, nhất là các bệnh viện tư chưa nhiều và chưa đủ mạnh, nên vai trò của y tế tuyến huyện là vô cùng quan trọng. Vì vậy, nâng cao mức độ hài lòng của NVYT để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế tuyến huyện là yêu cầu cấp thiết của ngành Y tế Thanh Hoá.

Trên cơ sở phân tích đó, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: **“Sự hài lòng của nhân viên y tế đối với chính sách chất lượng tại các bệnh viện tuyến huyện, tỉnh Thanh Hóa, giai đoạn 2020-2021”** với mục tiêu như sau:

1. Mô tả mức độ hài lòng của nhân viên y tế tại các bệnh viện tuyến huyện đối với bốn nhóm tiêu chí chính sách chất lượng
2. Mô tả mức độ hài lòng chung của nhân viên y tế tại các bệnh viện tuyến huyện đối với chính sách chất lượng.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, địa điểm, thời gian nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Nhân viên y tế làm việc tại các bệnh viện tuyến huyện.
- Địa điểm nghiên cứu: 6 bệnh viện huyện thuộc tỉnh Thanh Hóa, bao gồm huyện Quảng Xương, Thạch Thành, Nghi Sơn, Hà Trung, Triệu Sơn, Ngọc Lặc.
- Thời gian nghiên cứu: 2020-2021

2.2. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích, nghiên cứu định lượng

2.3. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu

- Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

$$n = Z^2_{(1-\alpha/2)} \frac{p(1-p)}{d^2}$$

n : Cỡ mẫu tối thiểu cần thiết.

$Z^2_{1-\alpha/2}$: Hệ số tin cậy = 1,96 với $\alpha=0,05$.

p : Tỷ lệ ước lượng trong các nghiên cứu tương ứng đã

công bố ($p = 0,589$) [2]

d : Là sai số mong muốn hoặc sai số cho phép ($d=0,06$).

- Cỡ mẫu tối thiểu là 259 người. Để dự phòng mất mẫu, bỏ cuộc và từ chối nghiên cứu chúng tôi tính thêm 15% nên cỡ mẫu cần khảo sát là 297 người, làm tròn thành 300 người

- Cỡ mẫu thực tế nghiên cứu: 300

- Cách chọn mẫu: Chọn mẫu nhiều giai đoạn

+ Bước 1: Chọn ngẫu nhiên 6 bệnh viện huyện trong tổng số 24 huyện của tỉnh Thanh Hóa

+ Bước 2: Tại mỗi bệnh viện, chọn mẫu thuận tiện đến khi đủ cỡ mẫu nghiên cứu.

2.4. Phương pháp thu thập số liệu

Phiếu phỏng vấn dành cho nhân viên y tế: Bộ câu hỏi khảo sát về chính sách chất lượng với 4 tiêu chí như sau: Chính sách Quản lý nâng cao chất lượng bệnh viện huyện; Chính sách Đào tạo của bệnh viện huyện; Chính sách Đào tạo, nâng cao kiến thức, kỹ năng NVYT; Điều kiện làm việc và được đo lường bằng thang đo Likert về mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với từng câu hỏi với thang điểm từ 1 điểm đến 5 điểm: (1 điểm-Rất không đồng ý; 2 điểm-Không đồng ý; 3 điểm-Bình thường; 4 điểm-Đồng ý; 5 điểm-Rất đồng ý) [7].

2.5. Xử lý và phân tích số liệu

- Số liệu sau khi thu thập sẽ được làm sạch, sau đó mã hoá và nhập bằng phần mềm Epi Data 3.1, sau đó xử lý thống kê bằng phần mềm STATA 13.1.

- Phân tích mô tả (tỷ lệ phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn) được sử dụng để mô tả sự hài lòng của nhân viên y tế đối với chính sách chất lượng tại bệnh viện.

2.6. Tiêu chí đánh giá sử dụng trong nghiên cứu

- Xếp loại mức độ hài lòng dựa trên điểm trung bình hài lòng theo cách tính của Anderson [6]:

- Ta có, giá trị khoảng cách = (maximum – minimum)/n = (5-1)/5 = 0,8.

- Mức điểm trung bình (ĐTB), tỷ lệ % tương ứng và mức hài lòng như sau:

Điểm trung bình	Tỷ lệ % tương ứng	Mức hài lòng
1,00 – 1,80	<36%	Rất không hài lòng
1,81 – 2,60	36,2-52,0%,	Không hài lòng
2,61 – 3,40	52,2-68,0%,	Bình thường
3,41 – 4,20	68,2-84,0%,	Hài lòng
4,21 – 5,00	84,2-100,0%,	Rất hài lòng

- Nhân viên y tế được phân loại vào nhóm hài lòng về chính sách chất lượng KCB với số ĐTB $\geq 3,41$ và nhóm chưa hài lòng với số ĐTB $< 3,41$.

- Cách tính ĐTB theo các công thức sau:

1. Tính điểm trung bình theo từng câu hỏi (ĐTB_{CH}) với n NVYT:

$$\text{ĐTB}_{\text{CH}} = \frac{\sum_{i=1}^5 d_i \cdot n_j}{n}$$

d_i : điểm thứ i của từng câu hỏi; n_j : NVYT thứ j (j=1-n)

2. Tính điểm trung bình chung (TBC) với m câu hỏi:

$$\text{TBC} = \frac{\sum_{i=1}^m \text{DTB}_i}{m}$$

DTB_i: điểm trung bình của câu hỏi thứ i

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đối với tiêu chí “Chính sách Quản lý nâng cao chất lượng bệnh viện huyện”

Bảng 3.1: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí “Chính sách Quản lý nâng cao chất lượng bệnh viện huyện”

Nội dung (n=300)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
NVYT được tập huấn các kiến thức về nâng cao chất lượng dịch vụ KCB và tham gia khảo sát, đánh giá định kỳ về hiệu quả chất lượng dịch vụ KCB của bệnh viện huyện.	4,01	0,78	82,0
Chính sách truyền thông trong bệnh viện (truyền thông về chất lượng BV, truyền thông giáo dục, tư vấn y tế, truyền thông nâng cao hình ảnh BV)	4,12	0,79	82,4
Chính sách đào tạo nâng cao chất lượng chuyên môn và y đức cho NVYT	4,08	0,74	81,6
Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện huyện tổng thể và hàng năm	4,03	0,79	80,6

Kết quả bảng 3.1 cho thấy, chính sách chất lượng tại 6 bệnh viện tuyến huyện đều được triển khai khá tốt, điểm trung bình chất lượng đạt trên 4 điểm và tỷ lệ hài lòng của NVYT đối với tiêu chí “Chính sách Quản lý

nâng cao chất lượng bệnh viện huyện” đạt trên 80%.

3.2. Đối với tiêu chí “Chính sách đãi ngộ của bệnh viện huyện”



Bảng 3.2: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí “Chính sách đãi ngộ của bệnh viện huyện”

Nội dung (n=300)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
NVYT được bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ công bằng	3,76	0,76	75,2
NVYT được biết lộ trình, kế hoạch xây dựng bệnh viện huyện và nguồn nhân lực một cách công khai, minh bạch	3,55	0,72	71,0
Sức khỏe, đời sống tinh thần của NVYT được quan tâm và cải thiện	3,63	0,71	72,6

Kết quả khảo sát 300 NVYT thuộc 6 bệnh viện huyện tỉnh Thanh Hoá cho thấy, các chính sách đãi ngộ của BV được đánh giá ở mức chất lượng khá, điểm trung bình đạt trên 3,5/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt trên 70%.

3.3. Đối với tiêu chí “Chính sách Đào tạo, nâng cao kiến thức, kỹ năng”

3.3. Đối với tiêu chí “Chính sách Đào tạo, nâng cao kiến thức, kỹ năng”

Bảng 3.3: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí “Chính sách Đào tạo, nâng cao kiến thức, kỹ năng”

Nội dung (n=300)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
NVYT được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề	4,04	0,65	80,8
Được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4,23	0,69	84,6
Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4,26	0,68	85,2

Điểm trung bình chất lượng và sự hài lòng của NVYT 4,26/5 điểm. Tỷ lệ hài lòng đạt trên 80%.

đối với tiêu chí “Chính sách Đào tạo, nâng cao kiến thức, kỹ năng” đạt yêu cầu với mức điểm từ 4,04 –

3.4. Đối với Tiêu chí “Điều kiện làm việc”

Bảng 3.4: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí “Điều kiện làm việc”

Nội dung (n=300)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
Tình trạng nhà cửa, buồng khám, vệ sinh của BV	3,63	0,67	72,6
TTB KCB sẵn có, đầy đủ, chất lượng phục vụ công tác KCB	3,76	0,68	75,2
An ninh, trật tự của bệnh viện huyện đảm bảo, an toàn về điện và cháy nổ	3,98	0,65	79,6

Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của NVYT đối với tiêu chí “Điều kiện làm việc” tại 6 bệnh viện tuyến huyện chưa cao, trong đó tiêu mục “Tình trạng nhà cửa, buồng khám, vệ sinh của BV” có mức điểm và tỷ lệ hài lòng thấp nhất (3,63/5 điểm và 72,6%).

Bảng 3.5: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng theo 4 tiêu chí chính sách chất lượng BV

Nội dung (n=300)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
Công tác quản lý nâng cao chất lượng BV huyện	4,06	0,77	81,2
Chính sách đãi ngộ của bệnh viện huyện	3,63	0,73	73,0
Kiến thức, kỹ năng	4,18	0,68	83,6
Điều kiện làm việc	3,79	0,67	75,8

Kết quả tại Biểu đồ 3.2 cho thấy, tiêu chí “Chính sách Đãi ngộ của bệnh viện huyện” đạt mức điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng thấp nhất (3,63 điểm và 73%), cao nhất là tiêu chí “Chính sách Đào tạo nâng cao kiến thức, kỹ năng” có mức điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của NVYT tương ứng là (4,18 điểm và 83,6%).

5. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của nhân viên, người lao động tại nơi làm việc đã được nhiều tác giả/nhóm tác giả nghiên cứu và đề cập ở nhiều lĩnh vực khác nhau như y tế, giáo dục, ngân hàng, doanh nghiệp,... Kết quả nghiên cứu cho thấy, mặc dù các nghiên cứu bố các kết quả ở mức độ khác nhau, tuy nhiên có một số nhân tố chung ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhân viên, người lao động như: Tiền lương, thưởng, môi trường làm việc, mối quan hệ với đồng nghiệp, sự thăng tiến trong công việc. Thiết kế nghiên cứu được sử dụng đa phần là nghiên cứu mô tả cắt ngang, định lượng kết hợp định tính, thang đo mức độ Likert và phân tích mô tả, phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Kế thừa các kết quả nghiên cứu trước đó, trong nghiên cứu này công cụ thu thập và phân tích số liệu đã được tác giả vận dụng, điều chỉnh để phù hợp với mục tiêu, địa bàn nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các bệnh viện tuyến huyện của tỉnh Thanh Hóa đã thực hiện tốt công tác Đào tạo nâng cao năng lực cho NVYT, xây dựng và ban hành một số chính sách về quản lý nâng cao chất lượng bệnh viện, do vậy, mức độ hài lòng của NVYT đối với nhóm tiêu chí về chính sách chất lượng khá cao (trên 80%), tương đồng với một số nghiên cứu đã công bố [1], [2], [3], kết quả nghiên cứu này cao hơn kết quả một số nghiên cứu khác như: Nghiên cứu của Trần Xuân Bách và cộng sự (41,8%) [8], nghiên cứu của Lê Trí Khải và cộng sự (62,9%) [9].

Hai nhóm tiêu chí có mức độ hài lòng chưa cao là điều kiện làm việc và chính sách đãi ngộ cho NVYT với tỷ lệ

hài lòng tương ứng là 75,8% và 73,0%, vì vậy các bệnh viện cần tiếp tục đầu tư, cải thiện môi trường làm việc (trang thiết bị, cơ sở vật chất, an ninh, an toàn cháy nổ trong bệnh viện) và chính sách đãi ngộ cho NVYT (tiền lương, thưởng, đời sống vật chất, tinh thần).

Một trong những hạn chế của nghiên cứu này là chưa phân tích các yếu tố liên quan, do đó chưa khuyến nghị được các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao mức độ hài lòng của NVYT. Kết quả của nghiên cứu là cơ sở để đề xuất các nghiên cứu tiếp theo.

5. KẾT LUẬN

Điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với chính sách chất lượng (Quản lý chất lượng bệnh viện huyện, Chính sách đãi ngộ, Chính sách đào tạo nâng cao năng lực, Điều kiện làm việc) tại 6 bệnh viện tuyến huyện, tỉnh Thanh Hóa đạt mức khá cao, điểm trung bình các tiêu chí (3,63 – 4,18 điểm), tỷ lệ hài lòng đạt (3%-83,6%).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế, Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế, năm 2018, 2019.
- [2] Trần Thị Lý, Trần Quốc Thắng, Dương Huy Lương, “Sự hài lòng của nhân viên y tế tại các cơ sở y tế ở Việt Nam: nghiên cứu tổng quan có hệ thống, giai đoạn 2010-2020”, Tạp chí Y học Cộng đồng, Viện Sức khỏe Cộng đồng, tập 62, số 6 (2021), tr. 187-194, 2021.
- [3] Nguyễn Hữu Thắng, Nguyễn Thị Phương Thảo, Lê Mạnh Hùng, “Thực trạng nhân lực và sự hài lòng của nhân viên Y tế tại bệnh viện đa khoa huyện Tân Lạc, tỉnh Hòa Bình năm 2012”, Tạp chí Y học dự phòng, 7(156), tr.261, 2012.

- [4] Bộ Y tế, Thông tư số 37/2016/TT-BYT hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương, Hà Nội, ngày 25 tháng 10 năm 2016.
- [5] Trương Việt Dũng, Trần Thị Mai Anh, “Nguồn lực và hoạt động khám chữa bệnh của Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hoá các năm 2007-2012-2017”, Tạp chí Y học Công đồng, số 6 (47), 11/2018, tr.73-80, 2018.
- [6] Anderson DR, Dennis JS, Thomas AW, Statistics for Business and Economics, Thomson Press (India) Ltd (December 1, 2002).
- [7] Likert R, “A technique for the measurement of attitudes”, Archives of Psychology, 1932.
- [8] Bach Xuan Tran, Hoang Van Minh và Nguyen Duc Hinh (2013), “Factors associated with job satisfaction among commune health workers: implications for human resource policies”, Glob Health Action 6, tr. 1-6.
- [9] Lê Trí Khải (2016), “Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế cơ sở tỉnh Kon Tum năm 2016”.