Vietnam Journal of Community Medicine, Vol 62, No 6 (2021) 187-194

SATISFACTION OF HEALTH STAFF AT HEALTH FACILITIES IN VIETNAM SYSTEM OVERVIEW STUDY, PERIOD 2010-2020

Tran Thi Ly[1,*]; Tran Quoc Thang[2], Duong Duy Luong[3], Le Manh Cuong[4]

[1]National Lung Hospital - 463 Hoang Hoa Tham, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam
[2]Institute of Community Health - No.24 Lieu Giai, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam
[3]Department of Medical Service Administration - 138A Giang Vo, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam
[4]National Hospital of Traditional Medicine - 29 Nguyen Binh Khiem, Nguyen Du, Hai Ba Trung, Hanoi, Vietnam

Received 19/05/2021
Revised 26/06/2021; Accepted 16/08/2021

ABSTRACT

Background: A famous hospital manager Joe Jansante said that "It is impossible to have patient's satisfaction without medical staff's satisfaction", satisfaction with the work of health workers will ensure that adequate human resources are maintained and improved quality of health services at health facilities.

Objective: A systematic review to review research findings on the the satisfaction level and relevant factors, analysis of strengths, weaknesses and deficiencies that need to be supplemented by further studies.

Methods: Systematic review.

Results: Searched and analyzed 25 national studies related to medical staff's satisfaction. The results show that studies were carried out on many different subjects and locations with different levels of satisfaction.

Conclusion: The satisfaction level of patients is quite high (satisfaction rate is over 50%, average score is over 3.0). Factors with high satisfaction rates include: Relationship with leaders, colleagues (61,3%-88,6%); Opportunities for learning and advancement (55.56%-2.5%) and job position (81.8%-93.3%) . Factors with not high satisfaction rates include: Salary (16.7%-31.11%); Non-salary (25.1%-42.3%); Management mechanism (20.3%); Facilities (23.7% -50.4%) and records (26.8%-40%). Relevant factors: Medical staff satisfaction is not/very little related to demographic factors such as: Age, gender, region of residence. Factors related to the medical staff satisfaction level include: social relationships and mechanisms for management and operation of the unit.

Keywords: Medical staff satisfaction, related factors; systematic review, health facilities.

*Corressponding author
Email address: ly13021984@gmail.com
Phone number: (+84) 947 793 568
https://doi.org/10.52163/vjcm.v62i6.193

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

Trần Thị Lý[1,*]; Trần Quốc Thắng[2], Dương Duy Lương[3], Lê Mạnh Cường[4]

[1]*Bệnh viện Phổi Trung ương - 463 Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam*
[2]*Viện Sức khỏe Cộng đồng - Số 24 Liễu Giai, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam*
[3]*Cục Quản lý Khám chữa bệnh - 138A Giảng Võ, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam*
[4]*Bệnh viện Y học Cổ truyền Trung ương - 29 Nguyễn Bỉnh Khiêm, Nguyễn Du, Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam*

Ngày nhận bài: 19 tháng 05 năm 2021
Chỉnh sửa ngày: 26 tháng 06 năm 2021; Ngày duyệt đăng: 16 tháng 08 năm 2021

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: "Không thể có hài lòng người bệnh nếu không có hài lòng nhân viên y tế", đó là một nhận định của một nhà quản lý bệnh viện nổi tiếng Joe Jansante, sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế (NVYT) sẽ bảo đảm duy trì đủ nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế tại bệnh viện.

Mục tiêu: Nghiên cứu tổng quan có hệ thống nhằm cung cấp thông tin tổng quát về mức độ hài lòng của NVYT và các yếu tố liên quan đối với công việc tại các cơ sở y tế ở Việt Nam, phân tích điểm mạnh, điểm yếu và những thiếu hụt cần bổ sung cho các nghiên cứu tiếp theo về vấn đề này.

Phương pháp: Tổng quan tài liệu có hệ thống (Systematic review)

Kết quả: Tìm kiếm và phân tích 25 công trình nghiên cứu trong nước liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT. Kết quả cho thấy, các nghiên cứu về mức độ hài lòng của NVYT được thực hiện trên nhiều đối tượng và địa điểm với mức độ hài lòng khác nhau.

Kết luận: Mức độ hài lòng của NVYT khá cao (trung bình đạt trên 50%, điểm trung bình trên 3,0). Các lĩnh vực có tỷ lệ NVYT hài lòng cao: Mối quan hệ với lãnh đạo, đồng nghiệp (61,3%-88,6%); Cơ hội học tập, thăng tiến (55,56%-82,5%) và công việc đảm nhận (81,8%-93,3%). Các lĩnh vực có tỷ lệ NVYT hài lòng chưa cao như: Tiền lương (16,7%-31,11%); Phúc lợi xã hội ngoài lương (25,1%-42,3%); Cơ chế quản lý (20,3%); Cơ sở vật chất (23,7%-50,4%) và sự ghi nhận (26,8%-40%). Về các yếu tố liên quan: Mức độ hài lòng của NVYT ít bị tác động bởi các yếu tố nhân khẩu học như tuổi, giới tính, khu vực sinh sống. Các yếu tố có ý nghĩa, ảnh hưởng nhiều đến mức độ hài lòng của NVYT chủ yếu thuộc các mối quan hệ xã hội và các cơ chế quản lý, điều hành đơn vị.

Từ khóa: Sự hài lòng, nhân viên y tế, các yếu tố liên quan, cơ sở y tế.

*Tác giả liên hệ
Email: ly13021984@gmail.com
Điện thoại: (+84) 947 793 568
https://doi.org/10.52163/vjcm.v62i6.193

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố vô cùng quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động và quyết định sự thành công hay thất bại của một đơn vị, đặc biệt là cơ sở y tế. Sự hài lòng đối với công việc đề cập đến "suy nghĩ và cảm nhận của nhân viên về môi trường và điều kiện làm việc của mình".

Trong nhiều năm qua, các hoạt động hướng tới sự hài lòng của NVYT đã được các cơ sở y tế, các nhà khoa học, các chuyên gia hoạch định chính sách quan tâm, nghiên cứu dưới nhiều góc độ khác nhau, với hệ thống tài liệu vô cùng đa dạng, phong phú. Tuy nhiên có rất ít nghiên cứu tổng quan đề cập về vấn đề này. Để tiếp tục tổng hợp một cách đầy đủ, toàn diện, chúng tôi đã tiến hành thu thập và rà soát các nghiên cứu về sự hài lòng của NB tại Việt Nam, phân tích thiết kế nghiên cứu, công cụ đo lường và một số yếu tố ảnh hưởng cũng như các kết quả tìm được trong các nghiên cứu với mục tiêu: *Tổng quan các nghiên cứu về mức độ hài lòng của NVYT và các yếu tố liên quan tại Việt Nam giai đoạn 2010-2020*. Nghiên cứu nhằm cung cấp thông tin tổng quát về mức độ hài lòng của NVYT đối với công việc tại các CSYT ở Việt Nam, chỉ ra điểm mạnh, điểm yếu và những thiếu hụt cần bổ sung cho các nghiên cứu tiếp theo về vấn đề này, qua đó góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế cho người dân.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 8/2020 đến tháng 3/2021.

2.2. Phương pháp nghiên cứu: Tổng quan tài liệu có hệ thống (Systematic review)

2.3. Đối tượng nghiên cứu: Tất cả các báo cáo, luận văn, luận án, khóa luận, bài báo của các nghiên cứu bằng tiếng Anh hoặc tiếng Việt, xuất bản hay được viết từ năm 2010 đến hết năm 2020 về mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ y tế tại Việt Nam (sau đây gọi chung là nghiên cứu).

- Tiêu chí lựa chọn các nghiên cứu

+ Thiết kế nghiên cứu: Không có giới hạn về thiết kế nghiên cứu.

+ Kết quả của nghiên cứu: Tất cả các nghiên cứu về mức độ hài lòng của NVYT tại các cơ sở y tế ở Việt Nam.

- Tiêu chí loại trừ

+ Nghiên cứu không có đủ dữ liệu, hay không liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT đối với công việc tại các cơ sở y tế.

+ Nghiên cứu không tiến hành ở Việt Nam.

+ Nghiên cứu chưa có báo cáo chính thức, rõ ràng.

+ Nghiên cứu trùng lặp.

2.4. Chiến lược tìm kiếm các nghiên cứu

- Đối với phương pháp tìm kiếm trực tuyến:

+ Sử dụng bộ máy tìm kiếm Google để tìm các tài liệu và các báo cáo liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT được đăng tải.

+ Từ khóa sử dụng để tìm kiếm:

- Tiếng Việt: Sự hài lòng của nhân viên y tế / yếu tố liên quan
- Tiếng Anh: Medical staff satisfaction / related factors

- Đối với phương pháp tìm kiếm thủ công:

Tìm kiếm các nguồn dữ liệu sẵn có tại thư viện của một số trường Đại học, Viện nghiên cứu và Bệnh viện.

2.5. Đánh giá các nghiên cứu:

- Xây dựng biểu mẫu sàng lọc để rà soát từng nghiên cứu.

- Điền dữ liệu của các nghiên cứu đạt yêu cầu rà soát vào mẫu phân tích dữ liệu. Mẫu rà soát gồm các phần chính:

+ Đặc điểm chung của nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu, cỡ mẫu, địa điểm, thời gian nghiên cứu, bộ công cụ nghiên cứu.

+ Kết quả tìm được của nghiên cứu: Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT, tỷ lệ hài lòng của NVYT theo từng lĩnh vực và các yếu tố liên quan tới mức độ hài lòng.

+ Đánh giá chất lượng bài báo nghiên cứu về chủ đề hài lòng của NVYT.

Bảng 1. Tổng hợp việc chọn lọc, rà soát các nghiên cứu

Các bước	Tiêu chí	Số lượng tìm kiếm được
Tìm kiếm ban đầu	Tìm kiếm trên cơ sở dữ liệu điện tử và các nghiên cứu xuất bản/công bố về hài lòng của NVYT	42
Rà soát lần 1	Tên đề tài, tóm tắt nghiên cứu có các từ khoa liên quan đến hài lòng của NVYT. Các nghiên cứu được tiến hành tại Việt Nam, rõ nguồn gốc	31
Rà soát Lần 2	Nghiên cứu có đầy đủ dữ liệu để phân tích (thiết kế NC, cỡ mẫu, địa điểm, bộ công cụ, kết quả NC)	28
Rà soát Lần 3	Loại bỏ các NC trùng lặp	26
Đưa vào phân tích	Nghiên cứu đáp ứng các tiêu chuẩn lựa chọn	25

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đo lường mức độ hài lòng của nhân viên y tế

Bảng 2. Bộ công cụ đo lường sự hài lòng NVYT ở các nghiên cứu

Tác giả, năm	Thiết kế NC	Bộ công cụ chính đo lường sự hài lòng
Phạm Nguyên Hà và cộng sự (2012) [5]	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 7 nhóm yếu tố:* - Tiền lương - Quy chế cơ quan - Quy chế công việc - Sự giám sát của cấp trên - Mối quan hệ với đồng nghiệp - Sự thăng tiến, phúc lợi, khen thưởng đột xuất, thông tin nội bộ - Vấn đề kỳ thị.
Ngô Thị Kim Yến, Trương Đông Giang (2014) [8]	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 4 nhóm yếu tố:* - Mức thu nhập - Cơ sở vật chất - Mối quan hệ với đồng nghiệp - Mối quan hệ với Phòng Y tế
Nguyễn Thị Thanh Hương (2015) [11]	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 8 nhóm yếu tố với 51 tiểu mục:* - Yếu tố công việc - Sự thành đạt - Sự thừa nhận thành tích - Sự thăng tiến - Tiền lương, thưởng, phụ cấp phúc lợi và dịch vụ - Sự quan tâm của lãnh đạo, đồng nghiệp - Môi trường và điều kiện làm việc - Các chính sách chế độ quản trị
Nguyễn Văn Bình (2016) [14]	NC cắt ngang	*PKS gồm 5 nhóm yếu tố:* - Môi trường quản lý - Phương tiện làm việc - Tiền lương - Mối quan hệ với đồng nghiệp - Đào tạo, phát triển

Tác giả, năm	Thiết kế NC	Bộ công cụ chính đo lường sự hài lòng
Nguyễn Sinh và cộng sự (2017) [15]	NC cắt ngang	*PKS gồm 5 nhóm yếu tố với 44 tiểu mục:* - Môi trường làm việc - Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp - Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi - Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến - Sự hài lòng chung về bệnh viện
Tạ Văn Thượng và cộng sự (2019) [18]	NC cắt ngang	*PKS gồm 3 nhóm yếu tố:* - Quy trình khám, chữa bệnh - Phối hợp của các ban, ngành - Phối hợp của BHYT huyện
Trần Thị Lý (2020) [21]	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 5 nhóm yếu tố với 44 tiểu mục:* - Môi trường làm việc - Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp - Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi - Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến - Sự hài lòng chung về bệnh viện

Nhận xét:

Đa số các tác giả đều sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang, chưa tìm thấy công trình nghiên cứu sử dụng thiết kế nghiên cứu can thiệp. Bộ công cụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của NVYT gồm 5 nhóm yếu tố với 44 tiểu mục: (1) Môi trường làm việc; (2) Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; (3) Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; (4) Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến; (5) Sự hài lòng chung về bệnh viện. Phần lớn các nghiên cứu sử dụng thang đo Likert để đánh giá về mức độ hài lòng của NB với mức từ 1 đến 5 điểm: (1 điểm-Rất không hài lòng; 2 điểm-Không hài lòng; 3 điểm-Bình thường/ Không rõ; 4 điểm-Hài lòng; 5 điểm-Rất hài lòng).

3.2. Mức độ hài lòng của nhân viên y tế

Bảng 3. Mức độ hài lòng của NVYT ở các nghiên cứu

Tác giả, năm	Đối tượng, cỡ mẫu nghiên cứu	Địa điểm nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu (tỷ lệ hài lòng của NVYT với các yếu tố)
Phạm Trí Dũng và cộng sự (2010) [1]	255 NVYT	Trung tâm Y tế dự phòng tuyến huyện, tỉnh Bình Thuận	- Mối quan hệ với lãnh đạo: 27,5% - Mối quan hệ với đồng nghiệp: 32,5% - Lương và phúc lợi: 17,6% - Cơ hội học tập, phát triển: 36,9% - Kết quả công việc: 47,5% - Cơ sở vật chất: 6,7%
Hán Minh Hằng (2012) [6]	89 cán bộ y tế xã	Các Trạm Y tế xã, huyện Kim Bảng, tỉnh Hà Nam	- Quy chế công việc: 29,2% - Sự thăng tiến: 46,1% - Khen thưởng đột xuất: 24,7% - Phúc lợi ngoài lương: 57,3% - Hài lòng chung: 78,7%
Nguyễn Thị Trúc (2014) [23]	230 NVYT	Cơ sở y tế chăm sóc và điều trị HIV/ AIDS tỉnh Nghệ an	- Hài lòng chung với công việc: 57,1% - Mối quan hệ với cấp trên: 82,9% - Mối quan hệ với đồng nghiệp: 84,3% - Tiền lương: 16,7%

Tác giả, năm	Đối tượng, cỡ mẫu nghiên cứu	Địa điểm nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu (tỷ lệ hài lòng của NVYT với các yếu tố)
Trần Văn Bình và cộng sự (2016) [12]	1.320 NVYT	Các bệnh viện, Trung tâm y tế có giường bệnh thuộc tỉnh Kon Tum	- Môi trường làm việc: 72,4% (3,84 điểm) - Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp: 82% (4,3 điểm) - Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: 72,7% (3,86 điểm) - Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: 77,4% (3,94 điểm) - Sự hài lòng chung về bệnh viện: 83,9% (4,04 điểm) *Tỷ lệ hài lòng chung của 5 yếu tố: 86,2%, điểm trung bình: 3,94±0,09*
Nguyễn Sinh và cộng sự (2017) [15]	354 NVYT	Bệnh viện đa khoa trung tâm An Giang	- Tỷ lệ hài lòng chung với 5 nhóm yếu tố là 76,6% - NVYT khối hành chính, dược, khoa khám có tỷ lệ hài lòng cao hơn. - NVYT có trình độ sau đại học có tỷ lệ hài lòng cao hơn
Nguyễn Thanh Hà và cộng sự (2019) [17]	102 NVYT	Trung tâm y tế huyện Đắk Hà, tỉnh Kon Tum	- Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT với 5 nhóm yếu tố là 77,5%, điểm trung bình 3,8±0,5
Trần Thị Lý (2020) [21]	150 NVYT	- BV Nội tiết TƯ - BVKTƯ (cơ sở Tân Triều) - BVĐKT Ư Cần Thơ - BV Đại học Y dược Cần Thơ - BV Phong-Da liễu Trung ương Quy Hòa	- Môi trường làm việc: 76,9% (4,62 điểm) - Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp: 86,8% (4,45 điểm) - Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: 71,6% (3,96 điểm) - Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: 82,5% (4,37 điểm) - Sự hài lòng chung về bệnh viện: 87,3% (4,52 điểm) *Tỷ lệ hài lòng chung: 81,02% (4,38 điểm)*

Nhận xét:

Tỷ lệ hài lòng của NVYT trung bình đạt trên 50%. Tỷ lệ hài lòng của NVYT khối hành chính và NVYT có trình độ sau đại học cao hơn tỷ lệ hài lòng của NVYT khối lâm sàng, khối cận lâm sàng và NVYT có trình độ cao đẳng, đại học. NVYT làm việc ở cơ sở y tế tuyến trên có tỷ lệ hài lòng cao hơn tuyến dưới, thấp nhất là tuyến xã/phường.

Lĩnh vực có tỷ lệ NVYT hài lòng cao: Mối quan hệ với lãnh đạo, đồng nghiệp; Đào tạo và phát triển; Bản chất công việc hiện tại.

Lĩnh vực có tỷ lệ NVYT hài lòng chưa cao: Tiền lương; Phúc lợi xã hội ngoài lương; Quy chế quản lý; cơ sở vật chất; Sự ghi nhận.

3.3. Các yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của nhân viên y tế

Bảng 4. Các yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT ở các nghiên cứu

Tác giả, năm	Tên nghiên cứu	Yếu tố ảnh hưởng/liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT
Diêm Sơn (2010) [3]	Xác định khối lượng công việc và sự hài lòng của bác sĩ lâm sàng tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Yên Bái, năm 2020	*Các yếu tố liên quan gồm:* - Số bệnh nhân khám và điều trị (POR=4,8; p<0,05) - Thời gian khám và điều trị trực tiếp (POR =24,2; p<0,05) - Số giờ lao động và giờ trực trong tuần (POR =7,1; p<0,05) - Thời gian cho các hoạt động khác trong giờ hành chính (POR =7,3; p<0,05)
Phạm Nguyên Hà và cộng sự (2012) [5]	Stigma, an important source of disatisfaction of health workers in HIV respone in Vietnam: a qualitative study	- *Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng:* Cơ hội đào tạo; Công nhận xã hội - *Các yếu tố liên quan đến sự không hài lòng:* Bồi thường không thỏa đáng; Thiếu thông tin phản hồi tích cực và hỗ trợ từ các giám sát viên; làm việc căng thẳng; Khối lượng công việc nhiều; Sợ nhiễm trùng; Kỳ thị vì liên quan đến HIV
Nguyễn Hữu Thắng (2014) [9]	Sự hài lòng của nhân viên y tế đối với công việc chăm sóc và điều trị tại các bệnh viện tỉnh Hòa Bình	*Các yếu tố liên quan:* - Giới tính (p<0,01) - Thời gian làm việc tại bệnh viện (p<0,01)
Phạm Thị Phương Thảo (2015) [10]	Khảo sát mức độ hài lòng nghề nghiệp của điều dưỡng viên tại bệnh viện Trường Đại học Y dược Thái Nguyên	Các yếu tố liên quan với hài lòng nghề nghiệp: - Tính chất công việc (r=0,407; p<0,01) - Cơ hội đào tạo, thăng tiến (r=0,469; p<0,01) - Mối quan hệ với đồng nghiệp (r=0,462; p<0,01)
Nguyễn Ngọc Hiếu (2016) [13]	Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại trung tâm y tế dự phòng quận Ô Môn, thành phố Cần Thơ	*Các nhân tố ảnh hưởng:* - Môi trường và điều kiện làm việc - Hình thức trả lương - Quan hệ đồng nghiệp - Cơ hội đào tạo và thăng tiến
Tạ Văn Thượng và cộng sự (2019) [18]	Một số yếu tố liên quan đến hài lòng của nhân viên y tế tại trạm y tế xã hai huyện đặc biệt khó khăn tỉnh Hòa Bình	*Các yếu tố liên quan:* - Giới tính (OR = 1,98) - Trình độ đào tạo (OR = 3,57) - Có hướng dẫn quy trình (OR = 1,89) - Thực hiện đủ14 bước của quy trình KCB tại TYTX (OR = 2,07) - Có ứng dụng công nghệ thông tin (OR = 1,89) - Có sự quan tâm của xã (OR = 6,90) - Có sự phối hợp với các ban, ngành của xã (OR=3,95) - Phối với với BHXH huyện (OR = 3,12) - Trình độ đào tạo của nhân viên y tế (OR = 5,67; 1,14 - 28,13) - Trạm có bác sỹ làm việc (OR =4,62; 1,94 - 11,09)
Trần Thị Lý (2020) [21]	Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của nhân viên y tế tại một số bệnh viện năm 2019	*Các yếu tố liên quan:* - Chuyên môn đào tạo chính: (OR= 0,6; p<0,05). - Bằng cấp cao nhất: (OR =1,9; p<0,05). - Số năm công tác tại bệnh viện: (POR=1,7; p<0,05). - Vị trí công tác: (POR=0,4; p<0,05).

Nhận xét:

Kết quả phân tích yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT khá đa dạng và khác nhau giữa các nghiên cứu. Tuy nhiên đa số các nghiên cứu đều chỉ ra rằng các yếu tố có liên quan/tác động đến mức độ hài lòng của NVYT gồm: Môi trường làm việc; Lãnh đạo trực

tiếp, đồng nghiệp; Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; Cơ hội học tập và thăng tiến. Trong một số nghiên cứu, tác giả sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để kiểm tra độ tin cậy của các nhân số ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên y tế.

4. BÀN LUẬN

Đa phần các nghiên cứu về sự hài lòng của NVYT đều sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang, nghiên cứu định lượng kết hợp định tính, chưa tìm thấy nghiên cứu nào sử dụng thiết kế can thiệp. Nghiên cứu được thực hiện tại nhiều cơ sở y tế các tuyến với quy mô rộng khắp các tỉnh, thành phố trong cả nước như: Hà Nội, Yên Bái, Hòa Bình, Cần Thơ,... [3] [9] [13]**.** Công cụ đo lường gồm 5 nhóm lĩnh vực như: Môi trường làm việc; Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; Cơ hội học tập và thăng tiến. Số lượng tiêu chí và nội dung khảo sát ở mỗi nghiên cứu là khác nhau, cụ thể trong nghiên cứu của tác giả Nguyễn Hữu Thắng sử dụng bộ câu hỏi gồm 10 yếu tố [9]**,** trong khi bộ câu hỏi của tác giả Trần Thị Lý gồm 5 yếu tố với 44 tiêu chí [21]. Sự khác nhau này là hoàn toàn phù hợp với mục tiêu, đối tượng, địa điểm và nguồn lực của mỗi nghiên cứu. Phần lớn các nghiên cứu sử dụng thang đo Likert về mức độ hài lòng của NB với mức điểm từ 1 điểm đến 5 điểm.

Các nghiên cứu về mức độ hài lòng của NVYT được thực hiện tại nhiều địa điểm, trên nhiều đối tượng khác nhau. Mức độ hài lòng của NVYT làm việc tại các cơ sở y tế tuyến trên cao hơn tuyến dưới, cụ thể trong nghiên cứu của tác giả Trần Thị Lý tại một số bệnh viện tuyến trung ương, tuyến tỉnh [21], tỷ lệ hài lòng của NVYT là 81,02%, còn trong nghiên cứu của tác giả Tạ Văn Thượng tại 47 trạm y tế xã [18], tỷ lệ hài lòng của NVYT đạt 74%. Có sự chênh lệch đáng kể về mức độ hài lòng chung của NVYT ở các nghiên cứu, cụ thể trong nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thanh Hà tỷ lệ hài lòng chung của NVYT là 77,5% [17], trong khi tỷ lệ này trong nghiên cứu của tác giả Trần Thị Lý đạt 81,02% [21] và nghiên cứu của tác giả Trần Văn Bình lên tới 86,2% [12]. Điều này có thể do đặc thù, điều kiện, cơ chế hoạt động của mỗi cơ sở y tế khác nhau nên khả năng đáp ứng theo nhu cầu, nguyện vọng của NVYT của từng cơ sở cũng khác nhau. Ngoài ra, do cách tính điểm phân nhóm hài lòng/chưa hài lòng của mỗi nghiên cứu khác nhau nên kết quả nghiên cứu khác nhau. Một số kết quả nghiên cứu định tính còn cho thấy, NVYT vì sự ảnh hưởng đến công việc đang làm tại đơn vị nên có xu hướng trả lời chưa trung thực khi hoàn thành phiếu khảo sát, đo đó mức độ hài lòng trong báo cáo có thể sẽ cao hơn thực tế [25].

5. KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng của NVYT khá cao (trung bình đạt trên 50%, điểm trung bình trên 3). Các lĩnh vực có tỷ lệ NVYT hài lòng cao như: Mối quan hệ với lãnh đạo, đồng nghiệp (61,3%-88,6%); Cơ hội học tập, thăng tiến (55,56%-82,5%) và công việc đảm nhận (81,8%-93,3%). Các lĩnh vực có tỷ lệ NVYT hài lòng chưa cao như: Tiền lương (16,7%-31,11%); Phúc lợi xã hội ngoài lương (25,1%-42,3%); Cơ chế quản lý (20,3%); Cơ sở vật chất (23,7%-50,4%) và sự ghi nhận (26,8%-40%).

Mức độ hài lòng của NVYT ít bị tác động bởi các yếu tố nhân khẩu học như tuổi, giới tính, khu vực sinh sống. Các yếu tố có ý nghĩa, ảnh hưởng nhiều đến mức độ hài lòng của NVYT chủ yếu thuộc các mối quan hệ xã hội và các cơ chế quản lý, điều hành đơn vị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Dung PT, The current situation of human resources and job satisfaction of health workers at district preventive health centers, Binh Thuan province, Journal of Public Health, 2010; 16(16): 4-9. (in Vietnamese)

[2] Yen NTK, Giang TD, The current situation of organizational model, human resources and job satisfaction of preventive health workers at district level, Da Nang city, Journal of Public Health, 2014; 32: 42-48. (in Vietnamese)

[3] Huong NTT, The current situation of human resources and factors affecting the work motivation of doctors at the National Lung Hospital, Hospital management thesis, University of Public Health, 2015. (in Vietnamese)

[4] Hieu NN, Study on factors affecting job satisfaction of health workers at preventive medicine center in O Mon district, Can Tho city, Economics thesis, Tay Do University, 2016. (in Vietnamese)

[5] Ly TT, The current situation and some factors related to the satisfaction level of medical staff at some hospitals in 2019. Presented at the 12th Scientific Conference on Tuberculosis and Lung Diseases in Hai Phong, Vietnam, 2020. (in Vietnamese)