

BÀN LUẬN PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ MỘT SỐ KẾT QUẢ CỦA CÁC LUẬN VĂN THẠC SĨ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y TẾ CÔNG CỘNG VỀ SỰ HÀI LÒNG VỚI CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TRONG BỆNH VIỆN

PHẠM TRÍ DŨNG, PHÙNG THANH HÙNG, PHẠM QUỲNH ANH
Trường Đại học Y tế công cộng

ĐẶT VẤN ĐỀ

Nguồn nhân lực luôn được coi là nhân tố quan trọng quyết định sự thành công hay thất bại của các tổ chức trong mọi lĩnh vực nói chung và trong lĩnh vực y tế nói riêng¹. Hiện nay, tình trạng thiếu hụt nhân lực y tế cả về số lượng và chất lượng đang tồn tại ở hầu khắp các địa phương trong cả nước². Nguồn nhân lực được phân bố chưa đồng đều giữa các vùng miền và các tuyến y tế. Nhân lực y tế đang

có sự dịch chuyển theo hướng từ tuyến dưới lên tuyến trên, từ nông thôn ra thành thị do sự chênh lệch về cơ sở vật chất, điều kiện làm việc và thu nhập³. Nghiên cứu về nhân lực y tế là mối quan tâm của nhiều tổ chức và của các cán bộ quản lý bệnh viện. Từ năm 2008, một số học viên cao học - trường Đại học Y tế công cộng đã thực hiện nghiên cứu về thực trạng nguồn nhân lực y tế và đánh giá sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế trong hệ thống

chăm sóc sức khỏe nói chung và tại bệnh viện (BV) nói riêng. Tuy nhiên chưa có sự thống nhất về phương pháp và cách tiếp cận. Chính vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu “Bàn luận phương pháp nghiên cứu và một số kết quả của các luận văn tại trường Đại học Y tế công cộng về sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế trong bệnh viện” nhằm:

1) Tổng hợp một số kết quả về sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế trong bệnh viện. 2) Bàn luận phương pháp nghiên cứu đã được sử dụng trong việc đánh giá sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế trong bệnh viện.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn thực sĩ trường Đại học Y tế công cộng về sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế trong các BV từ 2008-6/2013.

2. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu: Tổng quan tài liệu.

Địa điểm nghiên cứu: Trường Đại học Y tế công cộng.

Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 9/2013 đến tháng 12/2013.

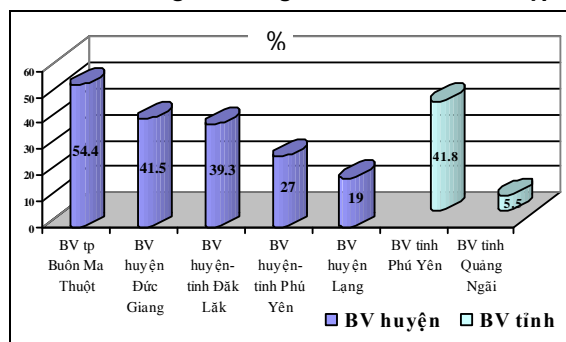
KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

Chúng tôi rà soát được 09 luận văn nghiên cứu về sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại bệnh viện. Sau đây là một số kết quả chính:

1. Tổng hợp một số kết quả về sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại các bệnh viện

Đa số các luận văn đều dựa vào cơ sở lý thuyết là thuyết “hai yếu tố” của Herzberg⁴. Trong các nghiên cứu, mỗi yếu tố để đánh giá sự hài lòng được chia thành các tiểu mục nhỏ. Tuy nhiên còn có sự khác biệt về các tiểu mục nhỏ giữa các nghiên cứu. Thực trạng này là một trở ngại đối việc so sánh các kết quả nghiên cứu. Chính vì vậy, chúng tôi đã rà soát chi tiết và tìm ra 5 yếu tố có các tiểu mục nhỏ tương đối tương đồng giữa các nghiên cứu và tiến hành tổng hợp số liệu. Kết quả như sau:

1.1. Hài lòng về lương và các khoản thu nhập

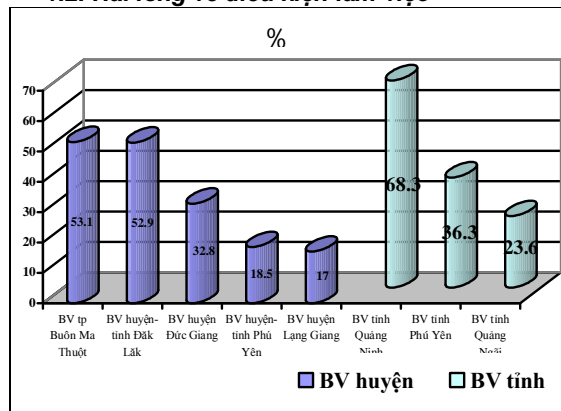


Hình 1: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về lương và các khoản thu nhập

Yếu tố lương và các khoản thu nhập được 7 luận văn nghiên cứu. Hình 1 cho thấy, tỷ lệ nhân viên hài lòng với lương và các khoản thu nhập tại các BV tương đối thấp, có tới 4/7 BV có tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng với lương và thu nhập dưới 40%. Đặc biệt, tỷ

lệ hài lòng về lương và các khoản thu nhập ở BVĐK tỉnh Quảng Ngãi thấp nhất (5,5%).

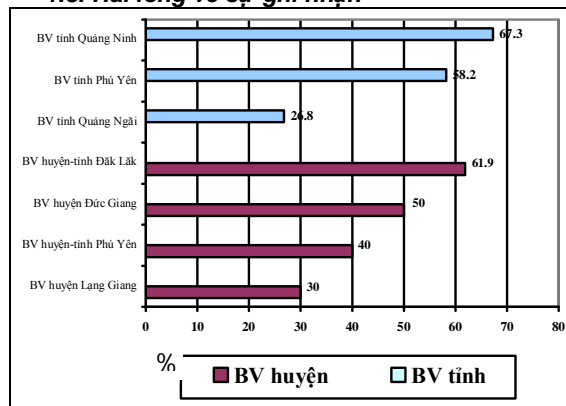
1.2. Hài lòng về điều kiện làm việc



Hình 2: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về điều kiện làm việc

Hình 2 cho thấy, có 8 nghiên cứu về yếu tố điều kiện làm việc. Trên 50% BV (5/8) có tỷ lệ hài lòng về điều kiện làm việc dưới 40%. Đặc biệt là ở các BV tuyến huyện, sự hài lòng cao nhất chỉ đạt 53,1% ở BV TP. Buôn Ma Thuột. Một điểm đáng chú ý là, trong khi các BV tuyến tỉnh thường có điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tốt hơn³, nhưng tỷ lệ hài lòng về điều kiện làm việc của nhân viên y tế ở đây cũng không cao. Có 2/3 BV tỉnh có tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng dưới 40%: BVĐK tỉnh Quảng Ngãi và BVĐK tỉnh Phú Yên.

1.3. Hài lòng về sự ghi nhận



Hình 3: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế về sự ghi nhận

“Khen thưởng phi vật chất và sự ghi nhận những đóng góp của nhân viên” là một trong những yếu tố quan trọng thúc đẩy sự nhiệt tình trong công việc cho nhân viên⁴. Kết quả của 3/7 nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế với sự ghi nhận thấp, dưới 40%: BV tỉnh Quảng Ngãi (26,8%), BVĐK Lạng Giang (30%), BV tuyến huyện tại Phú Yên (40%). Tuy nhiên, các nghiên cứu mới dừng lại ở việc đánh giá khía cạnh ghi nhận thành tích và khen thưởng phi vật

chất từ phía lãnh đạo, chưa đánh giá sự ghi nhận từ phía đồng nghiệp và bệnh nhân.

1.4. **Hài lòng về yếu tố phát triển chuyên môn**

Có 8 nghiên cứu về yếu tố phát triển chuyên môn. Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại các BV được nghiên cứu còn thấp, đặc biệt ở BVĐK tỉnh Yên Bái là thấp nhất (25,4%). Nhiều bác sĩ luôn mong muốn được tiếp tục học tập, nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn; nhưng chưa được đi học vì các lý do chủ quan và khách quan như có con nhỏ, BV thiếu cán bộ.

1.5. **Hài lòng về mối quan hệ với mọi người**

Yếu tố mối quan hệ với mọi người được đa số các luận văn nghiên cứu và tập trung khai thác góc độ mối quan hệ với lãnh đạo và mối quan hệ đồng nghiệp. Tỷ lệ hài lòng của nhân viên về mối quan hệ với lãnh đạo thấp hơn so với mối quan hệ đồng nghiệp. Ví dụ chỉ có 26,6% nhân viên ở BVĐK tỉnh Quảng Ngãi hài lòng với mối quan hệ với lãnh đạo trong khi tỷ lệ hài lòng với mối quan hệ đồng nghiệp là 66,7%. Tuy nhiên, ngoài yếu tố mối quan hệ với lãnh đạo và đồng nghiệp, học thuyết Herzberg còn đề cập đến yếu tố mối quan hệ với bệnh nhân. Đây cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại các BV, tuy nhiên chưa được nghiên cứu trong các luận văn.

1.6. **Các yếu tố có tỉ lệ hài lòng thấp**

Sau khi rà soát kết quả của các nghiên cứu, chúng tôi nhận thấy có 3 yếu tố có tỷ lệ hài lòng thấp bao gồm:

Lương và các khoản thu nhập: 4/7 BV có tỷ lệ hài lòng <40%; kết quả nghiên cứu định tính của 4/5 BV đã chỉ ra yếu tố này là một trong những nguyên nhân làm ảnh hưởng đến sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế.

Điều kiện làm việc: 5/8 BV có tỷ lệ hài lòng <40%; kết quả nghiên cứu định tính của 3/6 BV cho thấy phần lớn nhân viên y tế chưa hài lòng với cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ cho công việc.

Sự ghi nhận: 3/7 BV có tỷ lệ hài lòng <40%; nhiều nhân viên y tế được phỏng vấn đã chia sẻ rằng họ chưa thực sự hài lòng với việc khen thưởng và sự công nhận thành tích.

2. **Bàn luận phương pháp đánh giá sự hài lòng các nghiên cứu đã sử dụng**

Cơ sở lý thuyết:

7/9 nghiên cứu áp dụng học thuyết Herzberg và 2/9 nghiên cứu không đề cập đến cơ sở lý thuyết đã áp dụng.

Phương pháp nghiên cứu:

Thiết kế nghiên cứu: Tất cả các nghiên cứu đều áp dụng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang, trong đó 7/9 nghiên cứu kết hợp định lượng và định tính, 2/9 nghiên cứu chỉ sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định lượng:

Đối tượng nghiên cứu: 5/9 nghiên cứu chọn toàn bộ các nhân viên y tế trong BV và 4/9 nghiên cứu chỉ chọn đối tượng là bác sĩ.

Chọn mẫu: 8/9 nghiên cứu chọn mẫu toàn bộ, 1/9 nghiên cứu chọn mẫu ngẫu nhiên đơn.

Biến số nghiên cứu:

Không nghiên cứu nào áp dụng tất cả 14 yếu tố trong học thuyết Herzberg để xây dựng biến số nghiên cứu và bộ công cụ.

Bảng 1: Tổng hợp các yếu tố được sử dụng trong các nghiên cứu để đánh giá sự hài lòng

Nhóm yếu tố duy trì	Tần suất xuất hiện	Nhóm yếu tố thúc đẩy	Tần suất xuất hiện
Chế độ chính sách của tổ chức	4/9	Thành tựu trong công việc	2/9
Sự giám sát trong công việc*	6/9	Sự tiến bộ/thăng cấp	3/9
Quan hệ với mọi người (lãnh đạo, đồng nghiệp)*	8/9	Phát triển chuyên môn*	8/9
Bản chất công việc*	8/9	Sự hứng thú với công việc	0/9
Cuộc sống cá nhân	1/9	Sự ghi nhận*	7/9
Lương và các khoản thu nhập*	7/9	Trách nhiệm với công việc	1/9
Sự an toàn trong công việc	0/9	Điều kiện làm việc*	8/9

Chú thích: ()*: Yếu tố được sử dụng nhiều trong các nghiên cứu

Bảng 1 cho thấy, có 7 yếu tố được các tác giả sử dụng nhiều trong nghiên cứu gồm:

Nhóm yếu tố duy trì (5 yếu tố): Mối quan hệ với mọi người (8/9); Bản chất công việc (8/9); Điều kiện làm việc (8/9); Lương và các khoản thu nhập (7/9); Sự giám sát trong công việc (6/9).

Nhóm yếu tố thúc đẩy (2 yếu tố): Sự phát triển chuyên môn (8/9); Sự ghi nhận (7/9).

Một số yếu tố chưa được đề cập đến hoặc được nhắc đến một cách mờ nhạt. Đó là yếu tố về cuộc sống cá nhân, sự an toàn trong công việc, sự hứng thú trong công việc, và trách nhiệm với công việc.

Bên cạnh đó, trong quá trình thiết kế công cụ và phân tích kết quả, các tác giả nghiên cứu đã ghép, gộp và xếp lẫn một số yếu tố với nhau, không hoàn toàn tuân theo học thuyết Herzberg.

Bộ công cụ nghiên cứu:

Một số nghiên cứu sử dụng bộ công cụ của tác giả Paul Krueger⁵, đã được Lê Thanh Nhuận kiểm định trên đối tượng nhân viên y tế khối dự phòng⁶. Tuy nhiên khi tham khảo để áp dụng cho các nghiên cứu trong BV, một số tác giả đã chỉnh sửa (thay đổi nội dung, thêm bớt tiểu mục) nhưng chưa kiểm định về tính giá trị và độ tin cậy. Có 1/9 nghiên cứu kiểm định về tính giá trị và độ tin cậy của bộ công cụ.

Phương pháp thu thập số liệu: phần lớn các nghiên cứu sử dụng phương pháp phát vấn, trong đó 3/9 nghiên cứu mô tả rõ cách thức phát vấn theo nhóm tại mỗi khoa/phòng.

Nghiên cứu định tính:

Câu hỏi và mục tiêu nghiên cứu: 6/7 nghiên cứu chưa đưa ra câu hỏi nghiên cứu định tính rõ ràng.

Đối tượng nghiên cứu: 6/7 nghiên cứu chọn đối

tượng là nhân viên y tế và cán bộ quản lý, 1/7 nghiên cứu chỉ chọn đối tượng là cán bộ quản lý.

Bộ công cụ: Do không có câu hỏi nghiên cứu rõ ràng nên phần lớn các bộ công cụ định tính đều đưa ra các câu hỏi chung chung, không có nhiều giá trị trong việc thu thập thông tin cho mục đích nghiên cứu. Một số nghiên cứu chỉ áp dụng một bộ công cụ cho nhiều đối tượng khác nhau.

Phương pháp thu thập số liệu: 5/7 nghiên cứu sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu, 1/7 sử dụng phương pháp thảo luận nhóm, 1/7 nghiên cứu sử dụng kết hợp phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm.

Phương pháp phân tích số liệu: Tất cả các nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích theo nội dung và chủ đề.

Cách thức sử dụng kết quả: Các tác giả đã sử dụng kết quả định tính để giải thích và minh họa cho kết quả định lượng tuy nhiên các thông tin định tính chưa được phân tích một cách logic. Một số nghiên cứu khi trích dẫn thông tin định tính còn nhầm lẫn giữa kết quả và bàn luận. Nguyên nhân của hạn chế này là do các tác giả chưa đưa ra được các câu hỏi và mục tiêu của nghiên cứu định tính một cách cụ thể.

KẾT LUẬN

- Hầu hết các nghiên cứu đều áp dụng cơ sở lý thuyết là học thuyết Herzberg, tuy nhiên có sự khác biệt về các nhóm yếu tố và các tiêu mục nhỏ để đánh giá sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế.

- 8/9 bộ công cụ được sử dụng trong các nghiên cứu chưa được kiểm định về độ tin cậy và tính giá trị.

- Phần lớn các nghiên cứu chưa nêu rõ được mục đích và ý nghĩa của các kết quả định tính.

- Lương và các khoản thu nhập, điều kiện làm việc, sự ghi nhận là ba yếu tố có tỷ lệ hài lòng thấp và được các đối tượng nghiên cứu đề cập đến nhiều hơn trong các kết quả định tính.

SUMMARY

A review of theses on motivation and job satisfaction of health workers in hospital in Vietnam: a study of Hanoi School of Public Health

Background: Human Resource for Health is an important contributor to the quality of health care services. Research on health workforce has been the

concern of health organizations and hospital managers. Several theses on health workforce and job satisfaction have been conducted recently. However there has not been consistency in research methodology and approach. We conducted a research to review the theses at Hanoi School of Public Health which are related to job satisfaction of health workers. Our research aims to: 1) Summarize some results on job satisfaction of health workers in the hospitals, 2) Analyze the methodology used in the assessment of job satisfaction of health workers in the hospitals.

Methods: Literature review.

Conclusions:

Almost theses applied Herzberg conceptual framework, however, there are differences between factors related to job satisfaction of health workers.

As some questionnaires were not validated, the quality of results could be influenced.

Almost research did not clearly mention purpose and significances of qualitative results. Three major factors dissatisfied health workers the most including Remuneration, Working Environment and Recognition.

Keywords: Motivation, job satisfaction, health workers, hospital.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. World Health Organization. Working together for health: World Health Organization. 2006.

2. Ministry of Health. JAHR 2012: Improving quality of medical services. Joint Annual Health Review 2012. 2012.

3. Ministry of Health. JAHR 2009: Health workforce in Vietnam. Joint Annual Health Review 2009. 2009.

4. Herzberg. Motivation-hygiene profiles: Pinpointing what ails the organization. Organizational Dynamics 1974.

5. Paul Krueger KB, Lynne Lohfeld, H Gayle Edward, David Lewis & Erin Tjam,. "Organization specific predictors of job satisfaction: findings from a Canadian multi-site quality of work life cross-sectional survey", BMC Health Services Research 2002.

6. Lê Thanh Nhuận. Thực trạng nguồn nhân lực và sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế cơ sở huyện Bình Xuyên, tỉnh Vĩnh Phúc năm 2008.