

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỚI CÔNG VIỆC CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN
TẠI MỘT SỐ BỆNH VIỆN HUYỆN TỈNH THÁI BÌNH NĂM 2019**

Trần Minh Hậu¹, Lưu Thị Trang Ngân¹

¹Trường Đại học Y Dược Thái Bình

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng với công việc của 211 điều dưỡng viên đang làm việc tại 4 bệnh viện huyện, tỉnh Thái Bình năm 2019. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu được tiến hành theo phương pháp mô tả ngang với cỡ mẫu là 211 điều dưỡng viên. Tất cả điều dưỡng viên được phỏng vấn trực tiếp bằng bộ phiếu hỏi chuẩn bị trước vào tháng 10 năm 2019. **Kết quả:** Có 82% số điều dưỡng viên đánh giá công việc thường ngày là bận rộn, có 72,3% số điều dưỡng viên trực 4 buổi/tháng, có 50,7% điều dưỡng viên cho rằng khối lượng công việc ca trực rất bận rộn, 71,7% bị người bệnh không hợp tác và 31,8% bị người bệnh, người nhà người bệnh hạch sách, quát tháo trong quá trình chăm sóc. Có 70,1% điều

dưỡng viên đánh giá môi trường làm việc, cơ sở vật chất, trang bị bảo hộ cá nhân tốt. Việc phối hợp với đồng nghiệp trong công việc là tốt đạt 76,3% và rất tốt là 21,8%. Đánh giá về sự quan tâm của lãnh đạo đến việc đào tạo liên tục, nâng cao kỹ năng và trình độ chuyên môn cho nhân viên là 86,7% và khen thưởng kịp thời là 99,1%. Có 87,7% điều dưỡng viên hài lòng với mức trợ cấp và phúc lợi của bệnh viện. **Kết luận:** Phần lớn điều dưỡng viên hài lòng với công việc, tuy nhiên còn bị phiền toái do người bệnh không hợp tác chiếm 70,1% và người nhà người bệnh hạch sách, quát tháo chiếm 31,8%.

Từ khóa: Điều dưỡng, Sự hài lòng công việc, Bệnh viện huyện.

**ASSESSMENT OF NURSES' JOB SATISFACTION IN SOME
DISTRICT HOSPITALS OF THAI BINH PROVINCE IN 2019**

ABSTRACT

Objective: To assess the job satisfaction of 211 nurses working in 4 district hospitals in Thai Binh province, 2019. **Method:** The cross-sectional study was conducted among 211 nurses in October 2019 according to the method described through the surveydirect interview by a prepared questionnaire. **Results:** The majority of nurses thought that daily work as busy, staff on duty 4 times/month, and overload shift work as 82%, 72.3% and 50.7% respectively. Nurses suffer from non-cooperating patients and have

patient complaints and shouting from patients in the patient care process was 71.7% and 31.8%, respectively. 70.1% of nurses assessed the working environment, facilities, and good personal protective equipment. The coordination with good colleagues with good level and very good level was 76.3% and 21.8%, respectively. The attention of the leaders to the continuous training, improve skills and professional qualifications for employees was 86.7% and timely reward was 99.1%, 87.7% of nurses were satisfied with the hospital's allowance and benefits. **Conclusion:** Basically, nurses are satisfied with their jobs except for the trouble in the patient's lack of cooperation and the shouting of the patient's family members.

Keywords: Nurse; Satisfaction job; District hospital.

Người chịu trách nhiệm: Trần Minh Hậu
Email: hauytb@gmail.com
Ngày phản biện: 10/10/2020
Ngày duyệt bài: 25/10/2020
Ngày xuất bản: 05/11/2020

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hoạt động chăm sóc và điều dưỡng là một hoạt động nghề nghiệp, đòi hỏi điều dưỡng viên cần phải làm việc chủ động, sáng tạo, phải có cả kiến thức lẫn kỹ năng để là người cộng sự không thể thiếu được của bác sĩ. Nhiệm vụ chuyên môn của điều dưỡng viên là chủ động trong chăm sóc nhằm đáp ứng các nhu cầu của người bệnh và phối hợp với các nhân viên y tế khác để đảm bảo người bệnh nhận được dịch vụ chăm sóc với chất lượng cao nhất, an toàn và tiện nghi nhất. Theo thông tư 07/2011/TT-BYT được ban hành [1], các bệnh viện đã nhanh chóng triển khai thực hiện, xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát; Cân đối nhân lực điều dưỡng, hộ sinh về số lượng, trình độ và phân công hợp lý; Tăng cường các phương tiện nhằm phục vụ đáp ứng nhu cầu chăm sóc người bệnh. Nhìn chung số điều dưỡng viên tại các bệnh viện tính trên số bác sĩ nói riêng và trên tổng số nhân viên nói chung hiện nay chưa đáp ứng được như quy định của Bộ Y tế [2], [3]. Công việc của điều dưỡng viên thường bận rộn, do vậy việc đánh giá sự hài lòng với nhiệm vụ công việc của điều dưỡng là vấn đề cần thiết góp phần giúp các nhà hoạch định và sắp xếp nhân sự điều dưỡng tại các bệnh viện là cần thiết. Để làm rõ vấn đề này chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài

với mục tiêu: *Đánh giá sự hài lòng với công việc của điều dưỡng viên tại một số bệnh viện tuyến huyện, tỉnh Thái Bình năm 2019.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1. Địa điểm nghiên cứu: Gồm 4 bệnh viện huyện là Bệnh viện Đa khoa (BVĐK) Thành Phố Thái Bình; BVĐK Tây Tiền Hải; BVĐK huyện Vũ Thư; BVĐK huyện Hưng Hà.

2.2. Thời gian nghiên cứu: Thời gian thu thập số liệu vào tháng 10 năm 2019.

2.3. Đối tượng nghiên cứu: Là điều dưỡng viên tại các khoa lâm sàng của 4 bệnh viện được chọn trong nghiên cứu.

2.4. Phương pháp nghiên cứu: Theo phương pháp dịch tễ học mô tả dựa trên cuộc điều tra cắt ngang.

Cỡ mẫu là toàn bộ điều dưỡng viên trực tiếp thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn tại các khoa lâm sàng của 4 bệnh viện, tổng số gồm 211 người.

Phương pháp thu thập số liệu là sử dụng phiếu hỏi được chuẩn bị trước nhằm đánh giá sự hài lòng với công việc của điều dưỡng viên.

2.5. Xử lý số liệu: Theo phương pháp thống kê toán học ứng dụng trong nghiên cứu y sinh học bằng phần mềm EPI-DATA và SPSS.

3. KẾT QUẢ

3.1. Thông tin chung về điều dưỡng viên

Bảng 1. Phân bố số lượng và giới tính điều dưỡng viên theo bệnh viện

Bệnh viện	Số điều dưỡng viên		Giới tính	
	SL	TL %	Nam	Nữ
BVĐK Thành Phố	77	36,5	22 (10,4)	55 (26,1)
BVĐK huyện Vũ Thư	54	25,6	11 (5,2)	43 (20,4)
BVĐK Tây Tiền Hải	48	22,7	9 (4,3)	39 (11,8)
BVĐK huyện Hưng Hà	32	15,2	7 (3,3)	25 (18,5)
Tổng số	211	100	49 (23,2)	162 (76,8)

BVĐK Thành phố có số lượng điều dưỡng viên nhiều nhất 77 chiếm 36,5%, BVĐK huyện Vũ Thư có 54 người, BVĐK Tây Tiền Hải và BVĐK huyện Hưng Hà lần lượt là 48 và 32 người. Tuổi trung bình của điều dưỡng viên từ 31 đến 45 là 51,2% còn lại các tuổi khác.

Bảng 2. Trình độ chuyên môn, thâm niên của điều dưỡng viên

Trình độ, thâm niên	Trình độ chuyên môn			Thâm niên			
	ĐH/Sau ĐH	Cao đẳng	Trung cấp	<5 năm	5-15 năm	16-25 năm	>25 năm
SL	37	86	88	72	113	22	4
TL %	17,5	40,8	41,7	34,1	53,6	10,4	1,9

Trình độ chuyên môn của điều dưỡng viên chủ yếu là cao đẳng và trung cấp chiếm trên 80%. Thâm niên công tác từ 5-15 năm chiếm 53,6% và 1-5 năm chiếm 34,1%.

3.2. Đánh giá sự hài lòng với công việc của điều dưỡng viên

Bảng 3. Ý kiến của điều dưỡng viên về khối lượng công việc (n=211)

Tự đánh giá	Công việc thường ngày			Trong ca trực		
	Rất bận mải	Bận mải	Vừa phải	Rất bận mải	Bận mải	Vừa phải
SL	11	173	27	107	100	4
TL %	5,2	82,0	12,8	50,7	47,4	1,9

Có 82% số điều dưỡng viên được hỏi cho rằng khối lượng công việc thường ngày là bận mải và 50,7% ý kiến cho rằng trong ca trực là rất bận mải và 47,4% là bận mải.

Bảng 4. Số buổi trực trung bình /tháng của điều dưỡng viên

Số buổi trực	< 4 buổi	4 buổi	> 4 buổi
SL	14	154	43
TL %	6,6	73,0	20,4

Có 154 điều dưỡng viên phải 4 buổi trực/tháng, 43 điều dưỡng viên có trên 4 buổi và dưới 4 buổi trực/ tháng chỉ có 14 điều dưỡng viên.

Bảng 5. Môi trường làm việc, trang bị vật chất và những phiền toái gặp phải

Mức độ	Môi trường, trang bị, cơ sở vật chất			Phiền toái gặp phải	
	Rất tốt	Tốt	Chưa tốt	Người bệnh, người nhà hạch sách	Người bệnh không hợp tác
SL	62	148	1	67	150
TL %	29,4	70,1	0,5	31,8	71,1

Gần 100% số điều dưỡng viên cho thấy môi trường làm việc, cơ sở vật chất, trang bị bảo hộ lao động... của BV đã đáp ứng tốt và rất tốt.

Có 150 lượt điều dưỡng viên cho biết người bệnh không hợp tác trong khi thực hiện công việc chăm sóc họ và 67 lượt điều dưỡng viên chiếm 31,8% đã bị người bệnh hoặc người nhà người bệnh hạch sách, quát tháo trong khi làm việc.

Bảng 6. Hài lòng về sự phối hợp với đồng nghiệp trong công việc, về phúc lợi của BV

Mức độ	Hợp tác với đồng nghiệp trong công việc			Phúc lợi của BV	
	Rất tốt	Tốt	Chưa tốt	Hài lòng	Chưa hài lòng
SL	46	116	4	185	26
TL %	21,8	76,3	1,9	87,7	12,3

Đa số điều dưỡng viên đều cho rằng sự phối hợp giữa bản thân với đồng nghiệp là tốt với tỷ lệ 76,3%, ngoài ra có 21,8% cho rằng sự phối hợp trong công tác là rất tốt.

Có 87,7% số điều dưỡng viên hài lòng về phúc lợi của bệnh viện và 12,3% số điều dưỡng viên cho thấy chưa hài lòng về chế độ này

Bảng 7. Hài lòng về sự quan tâm của lãnh đạo

Mức độ	Đào tạo nâng cao trình độ		Khen thưởng, động viên	
	Quan tâm	Chưa quan tâm	Quan tâm	Chưa quan tâm
SL	183	28	209	2
TL %	86,7	13,3	99,1	0,9

Có 86,7% số điều dưỡng viên cho thấy lãnh đạo bệnh viện có quan tâm đến việc đào tạo liên tục, nâng cao kĩ năng và phát triển trình độ chuyên môn cho nhân viên.

Có đến 99,1% số điều dưỡng viên cho biết nhận được sự quan tâm, khen thưởng kịp thời của lãnh đạo bệnh viện, và 0,9% là ít quan tâm đến vấn đề này.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu được tiến hành với phương pháp phỏng vấn trực tiếp 211 điều dưỡng viên vào giờ hành chính trong các ngày làm việc. Độ tuổi của điều dưỡng viên từ 30 đến 45 chiếm 52,1%, số dưới 30 tuổi chiếm 45,5%. Thâm niên công tác từ 5 đến 15 năm chiếm tỷ lệ 53,6%, phần lớn là nữ giới chiếm 76,8%. Kết quả này cũng khá tương đồng với các nghiên cứu của Trần Ngọc Trung tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Lâm Đồng-2012 [4]. Số có trình độ đại học/sau đại học chỉ có 17,5% chủ yếu là cao đẳng chiếm 40,8% tỷ lệ này đạt so với tiêu chuẩn của Bộ Y tế (trình độ từ cao đẳng trở lên phải đạt 30%) [5], [6].

Đánh giá sự hài lòng với công việc của điều dưỡng viên cho thấy về khối lượng công việc hàng ngày và đặc biệt ca trực bận rộn và rất bận rộn chiếm tỷ lệ cao chiếm đến 82% và 50,7% số điều dưỡng, số phải trực 4 buổi/tháng chiếm đa số, thậm chí cá biệt có điều dưỡng phải trực tới 6-8 buổi (như khoa cấp cứu, khoa sản, khoa ngoại), kết quả này cao hơn của Lê Hoàng Yến ở Bệnh viện Mắt Trung ương trung bình 1,85 buổi/tuần và tương đương với tác giả Gurses & P. Carayon về chăm sóc bệnh nhân nặng [7].

Vấn đề điều dưỡng viên gặp phiền toái

trong khi làm việc tại các bệnh viện như nguy cơ bị bạo lực bệnh viện. Do tính chất công việc, thời gian tiếp xúc với người bệnh và người nhà người bệnh, phải giao tiếp với những người bệnh đang có rối loạn, stress, đau đớn và cảm giác bất lực. Kết quả cho thấy có 71,7% điều dưỡng viên đã từng bị người bệnh, người nhà người bệnh tỏ thái độ không thoải mái, không hợp tác, thậm chí hạch sách, quát tháo, chưa gặp trường hợp nào hành hung bạo lực. Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Đào Ngọc Phúc tại Bệnh viện Nhi Trung ương 2017 là 65,3% điều dưỡng viên bị bạo hành bằng lời nói như chửi bới 56,7% lăng mạ, xúc phạm và đe dọa 30% [8].

Về môi trường làm việc, qua điều tra cho thấy: môi trường làm việc và cơ sở vật chất cơ bản đáp ứng đủ nhu cầu chăm sóc người bệnh. Trang thiết bị và phương tiện và bảo hộ cá nhân đáp ứng với nhu cầu công việc, điều này tạo điều kiện cho điều dưỡng viên chăm sóc người bệnh được tốt hơn. Sự phối hợp với đồng nghiệp trong công tác giữa các cá nhân trong cùng cơ quan cũng rất quan trọng. Kết quả cho thấy điều dưỡng viên đánh giá mức độ phối hợp với đồng nghiệp khá cao trên 90% trong đó mức độ tốt là 76,3%, rất tốt là 21,8%.

Sự quan tâm của lãnh đạo bệnh viện cho thấy có 86,7% điều dưỡng viên đánh giá lãnh đạo bệnh viện có quan tâm đến việc đào tạo liên tục, nâng cao kỹ năng và phát triển trình độ chuyên môn như tham gia các lớp tập huấn, đào tạo liên tục ngày càng gia tăng, giúp cải thiện về chuyên môn cũng như y đức, tác phong, lề lối làm việc và trình độ chuyên môn của mỗi cá nhân, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh.

Vấn đề phúc lợi của bệnh viện và sự khen thưởng khi điều dưỡng viên hoàn thành tốt công việc cho thấy có 87,7% điều dưỡng viên đã cảm thấy hài lòng với chính sách phúc lợi mà bệnh viện đưa ra. Tỷ lệ này là khá cao, cao hơn nhiều so với nghiên cứu của Vũ Xuân Phú (phúc lợi đều không quá 20%) [8], [9]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn rất nhiều so với nghiên cứu của Vũ Xuân Phú về việc nhân viên hài lòng với mức lương họ được nhận [9]. Có 99,1% điều dưỡng viên đánh giá thường nhận được sự quan tâm của lãnh đạo bệnh viện nhất là việc khen thưởng, động viên kịp thời khi họ thực hiện tốt nhiệm vụ.

5. KẾT LUẬN

Qua kết quả nghiên cứu, chúng tôi có một số kết luận sau:

- Có 82% số điều dưỡng viên đánh giá công việc thường ngày là bận rộn, có 72,3% số điều dưỡng viên trực 4 buổi/tháng, có 50,7% điều dưỡng viên cho rằng khối lượng công việc trong ca trực là rất bận rộn.

- Có 71,7% điều dưỡng viên bị bệnh nhân không hợp tác và 31,8% bị người bệnh và người nhà người bệnh hạch sách, quát tháo trong quá trình chăm sóc người bệnh.

- Có 70,1% điều dưỡng viên đánh giá môi trường làm việc, cơ sở vật chất, trang bị bảo hộ cá nhân đảm bảo.

- Việc phối hợp với đồng nghiệp trong công việc tốt là 76,3% và rất tốt là 21,8%.

- Sự quan tâm của lãnh đạo đến việc đào tạo liên tục, nâng cao kỹ năng và trình độ chuyên môn cho nhân viên là 86,7% và khen thưởng kịp thời là 99,1% và 87,7% điều dưỡng viên hài lòng với mức trợ cấp và phúc lợi của bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2011), Thông tư số 07/2011/TT-BYT ngày 26 tháng 01 năm 2011 về việc Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện, Hà Nội.

2. Bộ Y tế (2012), Chương trình đào tạo tăng cường năng lực quản lý điều dưỡng, Dự án tăng cường chất lượng nguồn nhân lực trong khám chữa bệnh. Hà Nội-2012

3. Bộ Y tế (1997), Quy chế bệnh viện, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội-1997

4. Trần Ngọc Trung (2012), “Đánh giá hoạt động chăm sóc người bệnh của điều dưỡng viên tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Lâm Đồng năm 2012”, Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.

5. Bộ Y tế (2012), Chuẩn năng lực cơ bản của điều dưỡng Việt Nam (Ban hành kèm theo Quyết định số 1352/QĐ-BYT ngày 21/4/2012 của Bộ Y tế), Hà Nội-2012.

6. Bộ Nội vụ (2005), Quyết định Số 41/2005/QĐ-BNV ngày 22/04/2005 về việc ban hành Tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch viên chức y tá điều dưỡng, Hà Nội.

7. A. A. P. Gurses & P. Carayon (2007), “Performance obstacles of intensive care nurses”, *Nurs Res.* 56 (3), pg. 185-194.

8. Đào Ngọc Phúc (2017), “Thực trạng bạo lực bệnh viện đối với điều dưỡng viên và một số yếu tố ảnh hưởng tại bệnh viện Nhi Trung Ương năm 2017”, Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.

9. Vũ Xuân Phú, Vũ Thị Lan Hương (2012), “Thực trạng nguồn nhân lực và một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế Bệnh viện Đa khoa Sóc Sơn, Hà Nội-năm 2011”. *Tạp chí Y học thực hành*; số 5/2012