

NHỮNG SUY NGHĨ VÀ MONG ĐỢI VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BỆNH VIỆN NGUYỄN TRI PHƯƠNG TRONG CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY

Võ Đức Chiến, Lâm Vạn Phong*, Vương Thị Thanh Nhân*, Lương Công Minh*, Đinh Thị Hồng Nhung*, Nguyễn Quang Vinh**

TÓM TẮT

Mục tiêu: Tìm hiểu những suy nghĩ và mong đợi của nhân viên bệnh viện trong công việc hàng ngày, để xây dựng môi trường làm việc thân thiện và tôn trọng lẫn nhau.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang tìm hiểu 134 nhân viên y tế (NVYT) bệnh viện Nguyễn Tri Phương bằng bộ câu hỏi được thiết kế để thu thập các biến số như đặc điểm xã hội, các thông tin về sự suy nghĩ về môi trường làm việc, và sự mong đợi của nhân viên.

Kết quả: Về suy nghĩ của NVYT thì thấy công việc như ban đầu suy nghĩ (58%), có sự tiến bộ trong công việc (92,5%) và có không khí không buộc tội trong bệnh viện (76,5%). NVYT không thấy đáp ứng mong đợi trong công việc chiếm 55,8% vì lý do áp lực và không đúng chuyên môn. Tỷ lệ NVYT thấy có thể cải thiện được công việc là 82,2% nếu cùng nhau hợp tác và các đề xuất bệnh viện cần quan tâm là tăng các buổi thực hành chuyên môn (47%), điều kiện làm việc (42,5%), phương tiện công tác (38,8%), và gia tăng tiếp xúc lãnh đạo – nhân viên (33,6%).

Kết luận: Về suy nghĩ của NVYT thì đa số cho rằng công việc như ban đầu suy nghĩ, có sự tiến bộ trong công việc và có không khí không buộc tội trong bệnh viện nhưng vẫn còn nhiều áp lực và chưa đúng chuyên môn công tác. NVYT thấy có thể cải thiện được công việc nếu cùng nhau hợp tác, cải thiện cơ sở vật chất, các quy trình quản lý – mạng hiệu quả hơn và gia tăng tiếp xúc lãnh đạo.

Từ khóa: suy nghĩ, mong đợi, môi trường bệnh viện.

ABSTRACT

THOUGHTS AND EXPECTATIONS OF EMPLOYEES TOWARD THE WORK ENVIRONMENT AT NGUYEN TRI PHUONG HOSPITAL IN DAILY WORKS

Objective: To survey the thoughts and expectations of hospital staff in their daily work to

build a friendly and respectful working environment.

Subjects and methods: we conducted a cross-sectional study including 134 hospital staffs of Nguyen Tri Phuong Hospital interviewed by the questionnaires. The variables such as social characteristics, information on the thinking of the work environment, and the expectations of health care providers would be collected and analyzed.

Results: Health care providers felt their works as initially thought (58%), with the progress in works (92.5%) and there was an atmosphere of no accusation in the hospital (76.5%). 55.8% did not satisfy with their expected jobs due to working pressure and the lack of professionalism. The proportion of care providers who can improve their jobs was 82.2% if they worked together and the proposals the hospital needs to pay attention to were the increase in professional practice time (47%), working conditions (42.5%), working means (38.8%), and leader/manager-employee communication (33.6%).

The proportion of care providers that can improve their work is 82.2% if they work together and the suggestions that the hospital needs to pay attention to increase professional practice time (47%), working conditions (42.5%), working facilities (38.8%) and communication between managers / employees (33.6%).

Conclusions: About half of the health care workers felt that work as initially thought, with the progress in work and no accusation atmosphere in the hospital but there were still working pressure, and lack of work professionalism. In their opinion, their work could be improved if they had worked together, facilities had been upgraded, IT network management processes had been more effective, leader/manager-employee communication had been more frequent.

Keywords: Thought, expectation, work environment.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Nhân viên y tế đảm trách vai trò quyết định cho công tác chăm sóc sức khỏe, nhu cầu thiết yếu của người dân và mục tiêu hàng đầu của ngành y tế.^{1,3,5} Khi có những phương cách phù

*Bệnh viện Nguyễn Tri Phương TP.HCM.

Tác giả liên lạc: BS CKII Võ Đức Chiến, SĐT: 0903815132; Email: myhanhchien@gmail.com

hợp với nhu cầu và hài lòng với nguyện vọng của nhân viên sẽ tạo được sự yên tâm, chủ động, cạnh tranh lành mạnh trong công tác, gây ra những tác động tích cực cho sự tồn tại và phát triển của các cơ sở y tế.

Trong quản lý y tế, những thông tin cụ thể, đầy đủ, chính xác, có thể lượng giá được rất cần thiết;⁵ vì nhận định dưới mức hay quá mức đều dẫn đến việc xác định không đúng vấn đề thực tại, ảnh hưởng đến việc đưa ra các kế hoạch hành động. Các suy nghĩ và mong đợi của nhân viên không chỉ là vấn đề cá nhân, mà cũng là mối quan tâm của xã hội, nhà quản lý, vì vậy loại hình này của nghiên cứu sẽ luôn mang lại những thông tin cập nhật thiết thực, mỗi khi được tiến hành lặp lại trong những khoảng thời gian phù hợp.⁶

Nhằm xác định vấn đề ưu tiên dựa trên chứng cứ, cho công tác quản lý y tế. nghiên cứu này được thực hiện nhằm tìm hiểu những suy nghĩ và mong đợi của nhân viên bệnh viện trong công việc hàng ngày, từ đó có những dữ liệu cơ bản cho việc hiện thực hóa các giải pháp, có các kế hoạch hành động thiết thực xuất phát từ công việc thực tế hàng ngày,⁵ nhằm tránh được kiểu điều hành theo lối mòn, cứng nhắc, thiếu tổ chức khoa học.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành qua việc trả lời bảng câu hỏi của tất cả nhân viên y tế được mời vào nghiên cứu theo cách chọn mẫu có phán đoán sự sẵn lòng hợp tác với nghiên cứu để đảm bảo chất lượng dữ liệu.

Phương pháp nghiên cứu

Bộ câu hỏi được thiết kế để thu thập các biến số như đặc điểm nhân trắc, thâm niên hoạt động trong ngành y tế, và các thông tin về sự suy nghĩ về môi trường làm việc, và sự mong đợi của nhân viên.

Xử lý số liệu

Nghiên cứu sẽ tổ chức và xử lý dữ liệu chủ yếu là mô tả các biểu đồ Pareto của các biến số. Mọi liên hệ giữa các biến số được biểu diễn bằng phép kiểm Chi-bình phương, hoặc hệ số tương quan. Các đối tượng sẽ được phân tầng theo khu vực, tuổi, thời gian hành nghề để kiểm soát yếu tố gây nhiễu. Trong tất cả các xử lý thống kê,

khác biệt được xem là có ý nghĩa khi giá trị $p < 0,05$. Dùng phần mềm Minitab phiên bản 16 để thực hiện các phép kiểm thống kê nêu trên.

KẾT LUẬN

Đặc điểm của đối tượng (Bảng 1)

Có 134 nhân viên y tế (NVYT) được mời và tham gia nghiên cứu. Trong nghiên cứu này, tỉ lệ nữ chiếm 65,7%. Độ tuổi dưới 30 tuổi và trên 30 tuổi có tỉ lệ gần bằng nhau lần lượt là 49,3% và 50,7%. Thời gian làm việc trong ngành Y và tại bệnh viện Nguyễn Tri Phương đa số là dưới 10 năm.

Bảng 1. Đặc điểm xã hội của đối tượng nghiên cứu (n = 134)

Đặc điểm	Tần số	Tỉ lệ (%)
Giới - Nam	34	34,3
- Nữ	65	65,7
- Khoa - Lâm sàng – Cận lâm sàng	34	50,7
- Hành chính	33	49,3
Tuổi: ≤ 30	38	49,3
- 31 - 40	18	23,4
- > 40	21	27,3
Làm việc ngành Y tế		
- < 10	48	58,5
- 10 - 19	18	22
- > 20	16	19,5
Làm việc trong bệnh viện		
- < 10 năm	54	62,1
- 10 – 19 năm	18	20,7
- > 20 năm	15	17,2

Suy nghĩ của Nhân viên y tế (Bảng 2)

Nhân viên y tế làm việc tại bệnh viện Nguyễn Tri Phương cảm thấy cả vui lẫn buồn (60,5%), tỉ lệ vui chiếm 31,3%.

Cảm nhận về công việc giống như suy nghĩ ban đầu khi vào bệnh đầu chiếm trên 50%, lý do là biết trước công việc và đúng chuyên môn. Do áp lực công việc và một số ý kiến khác dẫn đến 42% NVYT không cảm thấy công việc giống như ban đầu.

Tỉ lệ NVYT suy nghĩ có sự tiến bộ trong công việc tại môi trường bệnh viện là trên 90%, trong đó có sự tiến bộ tốt là 30,6%. Thời gian dành cho gia đình sau giờ làm việc có hơn 60% NVYT cho là đủ.

NVYT cho rằng môi trường bệnh viện có tạo ra không khí không buộc tội là trên 75%, trong

đó có đủ hoàn toàn chiếm 23,7%.

Có 82,2% NVYT thấy có thể cải thiện được công việc nếu cùng nhau hợp tác và cải thiện quy trình hiệu quả hơn.

Những mong đợi của NVYT về môi trường làm việc trong công việc hiện tại (Bảng 3)

Về đáp ứng những mong đợi trong công việc có 44,2% NVYT trả lời có vì phù hợp, được đào tạo chuyên môn và cải thiện quy trình. Những NVYT không thấy đáp ứng mong đợi chiếm 55,8% vì lý do áp lực và không đúng chuyên môn.

Bảng 2. Những suy nghĩ của NVYT về môi trường làm việc trong công việc hiện tại (n = 134)

Đặc điểm	Tần số	Tỉ lệ (%)
<i>Làm việc tại bệnh viện</i>		
Vui	42	31,3
Vui và khó chịu	81	60,5
Ý kiến khác	11	8,2
Bình thường	7	63,6
Buồn	1	9,1
Khác	3	27,3
<i>Công việc hiện tại giống như suy nghĩ</i>		
- Có, lý do:	76	58
Biết trước công việc	5	6,6
Đúng chuyên môn	11	14,5
Khác	2	2,6
Không lý do	58	76,3
- Không, lý do:	55	42
Áp lực và quá tải nhiều	14	25,5
Không đúng chuyên môn	6	10,9
Khác	6	10,9
Không lý do	29	52,7
<i>Suy nghĩ về sự tiến bộ trong nghề nghiệp</i>		
Tốt	41	30,6
Tạm được	83	61,9
Chưa tốt	10	7,5
<i>Đủ thời gian cho gia đình của mình sau giờ làm</i>		
Đủ	83	65,9
Chưa đủ	43	34,1
<i>Cải thiện công việc tốt hơn</i>		
- Không thể, lý do:	23	17,8
Lãnh đạo	2	8,7
Nhân viên	4	17,4
Môi trường làm việc	3	13
Không lý do	14	60,9
- Có thể, lý do:	106	82,2
Cùng hợp tác	17	16
Quy trình làm việc hiệu quả	15	14,1
Khác	25	23,6
Không lý do	52	49,1

Đề xuất của NVYT

Các đề xuất bệnh viện cần quan tâm chiếm tỉ lệ cao nhất đó là tăng các buổi thực hành chuyên môn (47%), lần lượt sau đó là điều kiện làm việc, phương tiện công tác, các sinh hoạt khác và gia tăng tiếp xúc lãnh đạo:

- Cách sinh hoạt văn hoá khác: 37,3%
- Gia tăng tiếp xúc lãnh đạo - nhân viên: 33,6%
- Buổi thực hành chuyên môn: 47%
- Điều kiện làm việc: 42,5%
- Phương tiện công tác: 38,8%

Bảng 3. Những mong đợi của NVYT về môi trường làm việc trong công việc hiện tại (n = 134)

Đặc điểm	Tần số	Tỉ lệ (%)
<i>Công việc hiện tại đáp ứng những mong đợi</i>		
- Có, lý do:		
Phù hợp – đào tạo chuyên môn	57	44,2
Cải thiện quy trình	9	15,8
Khác	6	10,5
Không lý do	4	7
- Không, lý do:	38	66,7
Áp lực, nhàm chán	72	55,8
Không phù hợp chuyên môn	3	4,2
Khác	6	8,3
Không lý do	14	19,4
	49	68

Bảng 4. Những kiến nghị cụ thể của NVYT về môi trường làm việc trong công việc hiện tại (n = 134)

Đặc điểm	Tần số	Tỉ lệ (%)
Cơ sở vật chất	38	28,4
Phần mềm quản lý – mạng	15	11,2
Công tác vệ sinh	11	8,2
Bồi dưỡng chuyên môn - CNTT	18	13,4
Lãnh đạo hợp, kênh phản hồi trực tiếp NVYT	9	6,7
Lãnh đạo lắng nghe, tôn trọng NVYT	15	11,2
Giải – CLB thể thao- văn nghệ	23	17,2
Ý kiến khác	34	25,4

Kiến nghị cụ thể từ NVYT thì hoàn thiện về máy móc, phòng cho NVYT chiếm tỉ lệ cao nhất là 28,4%. Giải câu lạc bộ thể thao, văn nghệ, bồi dưỡng chuyên môn, phần mềm quản lý – mạng và lãnh đạo lắng nghe, tôn trọng NVYT có tỉ lệ lần lượt là 17,2%, 13,4%, 11,2% và 11,2% (Bảng 4).

Bảng 5. Mối liên hệ giữa công việc như mong đợi và đề xuất của NVYT

Đề xuất của NVYT	Công việc như mong đợi		p	KTC 90%	KTC 95%
	Có (n=52)	Không (n=67)			
≥3 đề xuất	21	23	0,469	0,82-1,00	0,80 - 1,03
<3 đề xuất	31	44		0,59-0,82	0,57 - 0,84

BÀN LUẬN

Nhân viên y tế cảm nhận về công việc giống như suy nghĩ ban đầu khi vào bệnh viện chiếm trên 50%, lý do là biết trước công việc và đúng chuyên môn. Tỷ lệ NVYT suy nghĩ có sự tiến bộ trong công việc tại môi trường bệnh viện là 92,5%. Có 82,2% NVYT thấy có thể cải thiện được công việc nếu cùng nhau hợp tác và cải thiện quy trình hiệu quả hơn. Nghiên cứu này có kết quả tương tự với khảo sát về sự hài lòng NVYT của Bùi Đàm² và Lê Nguyễn Đoàn Khôi,⁴ cho thấy có trên 50% hài lòng về phù hợp công việc, có sự tiến bộ trong công việc và hiệu quả công việc.

NVYT cho rằng môi trường bệnh viện có tạo ra không khí không buộc tội là trên 75%, trong đó có đủ hoàn toàn chiếm 23,7%.

Do áp lực công việc, không đúng chuyên môn và một số ý kiến khác như lương, cơ hội thăng tiến, mối quan hệ lãnh đạo – nhân viên... dẫn đến NVYT không cảm thấy công việc giống như ban đầu và không thấy đáp ứng mong đợi lần lượt là 42% và 55,8%.

Theo một số nghiên cứu trong và ngoài nước^{2,4,5} ghi nhận các yếu tố ảnh hưởng tới mong đợi của nhân viên y tế chủ yếu là lương, mối quan hệ với lãnh đạo và đồng nghiệp, phương tiện làm việc, cơ hội đào tạo phát triển và chính sách quản lý và quy trình làm việc. Nghiên cứu cũng tìm ra các đề xuất bệnh viện cần quan tâm chiếm tỉ lệ cao nhất đó là tăng các buổi thực hành chuyên môn (47%), lần lượt sau đó là điều kiện làm việc (phần mềm quản lý – mạng, phòng NVYT), phương tiện công tác (máy móc), các sinh hoạt văn hóa khác và gia tăng tiếp xúc lãnh đạo. Về quan hệ với lãnh đạo NVYT mong muốn được lắng nghe, tôn trọng và phản hồi trực tiếp nhiều hơn. Theo tác giả Inke Mathauer, thông qua thái độ động viên và thông cảm, những người lãnh đạo có thể làm

cho nhân viên hài lòng, tự tin hơn vào khả năng của mình và qua đó động viên những nỗ lực cá nhân nhằm đạt được hiệu quả công việc tốt.⁶

Mối liên hệ giữa công việc như mong đợi và đề xuất của NVYT xét về mặt ước lượng với khoảng tin cậy 90% thì có sự khác biệt tương đối. Do mẫu nghiên cứu chưa đủ lớn nên kiểm định giả thuyết chưa thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Về suy nghĩ của NVYT thì hơn một nửa cho rằng công việc như ban đầu suy nghĩ, có sự tiến bộ trong công việc và có không khí không buộc tội trong bệnh viện nhưng vẫn còn nhiều áp lực và chưa đúng chuyên môn công tác. Về đáp ứng những mong đợi trong công việc có 44,2% NVYT trả lời có vì phù hợp, được đào tạo chuyên môn và cải thiện quy trình. Có 82,2% NVYT thấy có thể cải thiện được công việc nếu cùng nhau hợp tác và cải thiện quy trình hiệu quả hơn qua các đề xuất bệnh viện cần quan tâm là tăng các buổi thực hành chuyên môn, điều kiện làm việc (phần mềm quản lý – mạng, phòng NVYT), phương tiện công tác (máy móc), các sinh hoạt văn hóa khác và gia tăng tiếp xúc lãnh đạo. Từ đó, bệnh viện nên tăng cường phổ biến kiến thức quản trị học cho nhân viên quản lý và áp dụng kiến thức quản trị cho các hoạt động khám và điều trị, nên xây dựng các chính sách, quy trình quản lý... theo hướng lấy lợi ích của nhân viên y tế làm trung tâm và công khai, minh bạch các chính sách, quy trình quản lý cho toàn bộ nhân viên. Đầu tư phương tiện làm việc, trang thiết bị theo phương châm cơ bản và chuyên sâu, Tranh thủ sử dụng nguồn kinh phí của các dự án do nước ngoài tài trợ để đầu tư phương tiện làm việc, trang thiết bị. Thường xuyên mở hoặc cử nhân viên tham gia các khóa huấn luyện đào tạo ngắn hạn cho đội ngũ y bác sĩ để nâng cao trình độ, cập nhật kiến thức mới về hoạt động khám và điều trị do các chuyên gia giỏi trực tiếp giảng dạy. Khuyến khích nhân viên y tế, cụ thể bác sĩ và điều dưỡng tham gia hoạt động nghiên cứu khoa học, tham dự các hội thảo khoa học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2017). Báo cáo công tác Y tế tháng 4 năm 2017. <http://Emoh.Moh.Gov.Vn/Publish/Home>.

2. Bùi Đàm và Bùi Thị Thu Hà (2011). Đánh giá sự hài lòng đối với công việc của bác sĩ bệnh viện đa khoa Quảng Ngãi – Năm 2011. Y học thực hành, 2011, 4:tr.20-24.
3. Chiến lược quốc gia bảo vệ chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân giai đoạn 2011-2020, tầm nhìn đến năm 2030. Quyết định số 122/TTG, ký ngày 10/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ. http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=2&mode=detail&document_id=165437.
4. Lê Nguyễn Đoàn Khôi và Đỗ Hữu Nghị (2010). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên y tế tại thành phố Cần Thơ. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, 2014, 32:tr.94-102.
5. Lê Vinh (2013). Tổ chức và phát triển. Trường đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh, Khoa Y tế Công cộng, Bộ môn tổ chức - quản lý y tế. Truy

cập tại: <http://iph.org.vn/index.php/quan-ly-lanh-o/188-t-chc-va-phat-trien>. Võ Hữu Thuận (2013). Lập kế hoạch y tế. Trường đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh, khoa y tế công cộng, bộ môn tổ chức - quản lý y tế. Truy cập tại: <http://iph.org.vn/index.php/quan-ly-lanh-o/717-bai-ging-t-chc-qun-ly-cho-lp-cki-ytcc-a-cki-atvstp-2013>.

6. Inke M, Ingo I (2006). Health worker motivation in Africa: the role of non-financial incentives and human resource management tools. Human Resources for Health, 2006, 4:pp.24.

Ngày nhận bài báo: 15/02/2019

*Ngày phản biện nhận xét bài báo:
26/03/2019*

Ngày bài báo được đăng:20/09/2019