

bệnh viện Việt Nam – Thụy Điển Uông Bí vẫn còn nhiều lỗ hổng. Cần có các chương trình can thiệp để nâng cao kiến thức cho các bà mẹ nhằm nâng cao hiệu quả trong phòng bệnh chân tay miệng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế** (2011), Quyết định số 2554/QĐ-BYT ngày 19/7/2011 về việc ban hành hướng dẫn chẩn đoán, điều trị bệnh Tay - Chân - Miệng.
2. **Bộ Y tế** (2012), Quyết định số 581/QĐ-BYT ngày 24/02/2012 về việc ban hành hướng dẫn Giám sát phòng, chống bệnh tay chân miệng, Hà Nội.
3. **Trần Thị Anh Đào** (2012), Kiến thức, thực hành và một số yếu tố liên quan đến phòng chống bệnh TCM của bà mẹ có con dưới 5 tuổi tại huyện

- Long Thành, tỉnh Đồng Nai, Đại học Y Dược Huế.
4. **Nguyễn Thanh Liêm** (2015), Kiến thức, thực hành và một số yếu tố liên quan đến phòng chống bệnh TCM của bà mẹ có con dưới 5 tuổi tại 3 xã huyện Mỹ Tú, tỉnh Sóc Trăng, năm 2015, Luận văn Chuyên khoa I - Y tế công cộng, Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.
5. **Viện Pasteur thành phố Hồ Chí Minh** (2012), Tổng kết hoạt động phòng chống dịch tại khu vực phía Nam năm 2012, thành phố Hồ Chí Minh.
6. **Wipada Sannimitechaikul** (2015), "Factors Predicting Preventive Health Behavior Regarding Hand, Foot, and Mouth Disease among Pre kindergarten's Caretakers and Parents, Thailand", Ramathibodi Nursing Journal, 21 (3), tr. 336- 351.

SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA NÔNG NGHIỆP NĂM 2022

Vũ Thị Hồng Thái¹, Hà Hữu Tùng¹, Nguyễn Duy Khiêm¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của nhân viên y tế tại BVĐKNN năm 2022. Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang mô tả được thực hiện từ tháng 6 đến tháng 12 năm 2022 tại BVĐKNN với cỡ mẫu là 380 nhân viên y tế. Sử dụng bộ phiếu khảo sát của Bộ Y tế ban hành năm 2019 để mô tả sự hài lòng của nhân viên y tế. **Kết quả** đề tài đã xác định được nhân viên y tế có hài lòng với công việc hiện tại. Tất cả các tiêu mục trong nghiên cứu đều được NVYT đánh giá là có hài lòng: về môi trường làm việc; về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến; chung về BV.

Từ khóa: BVĐKNN; Nhân viên y tế; quản lý chất lượng BV; Sự hài lòng.

SUMMARY

SATISFACTION OF MEDICAL STAFF AT GENERAL HOSPITAL OF AGRICULTURE IN 2022

Objective: Describe the satisfaction of medical staff at Agricultural General Hospital in 2022. Research methods: Descriptive cross-sectional study was carried out from June to December 2022 at the General Hospital of Agriculture with a sample size of 380 medical staff. Using survey questionnaires on the satisfaction of medical staff issued by the Ministry of Health in 2019. **The results** of the research have determined that health workers are satisfied with their current work. All aspects in the study were assessed

¹Bệnh viện Đa khoa Nông nghiệp

Chịu trách nhiệm chính: Vũ Thị Hồng Thái

Email: vuthihongthai@gmail.com

Ngày nhận bài: 01.3.2023

Ngày phản biện khoa học: 20.4.2023

Ngày duyệt bài: 5.5.2023

as satisfied by the medical staff: about the working environment; about direct leadership, colleagues; on internal regulations, salary and benefits; about work, learning and promotion opportunities; hospital in general.

Keywords: General hospital of Agriculture; Medical staff; hospital quality management; Satisfaction.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng đối với công việc của người lao động, đặc biệt là đối tượng nhân viên y tế có ảnh hưởng tới chất lượng và hiệu quả trong công việc vì đây là một công việc mang tính chất nhạy cảm, có ảnh hưởng đến tính mạng con người. Đồng thời những nghiên cứu trên thế giới cũng đã chỉ ra được NVYT hài lòng đối với công việc sẽ đảm bảo duy trì được đủ nguồn nhân lực cũng như nâng cao hơn chất lượng các dịch vụ y tế tại các cơ sở khám chữa bệnh (KCB). Ngược lại, nhân viên y tế không hài lòng đối với công việc sẽ làm giảm chất lượng các dịch vụ y tế cung cấp cho người bệnh.

Bộ Y tế triển khai thực hiện kế hoạch "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh"; ban hành Bộ tiêu chí chất lượng BV Việt Nam gồm 83 tiêu chí chính thức và các tiêu chí bổ sung để hằng năm đánh giá chất lượng BV. Sự hài lòng của nhân viên y tế là một trong những tiêu chí đánh giá chất lượng BV. Tiếp đó, Bộ Y tế hoàn thiện và ban hành hướng dẫn thực hiện và phương pháp khảo sát hài lòng nhân viên y tế (Quyết định số Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế).

BV Đa khoa Nông nghiệp (BVĐKNN) là BV hạng 1 trực thuộc Bộ Nông nghiệp và PTNT, có vị trí trên địa bàn thành phố Hà Nội. Trong các năm gần đây, theo báo cáo BVĐKNN đã có sự phát triển vượt bậc cả về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và chuyên môn (đã áp dụng nhiều kỹ thuật công nghệ cao) cũng như lượng người bệnh đến sử dụng dịch vụ của BV cung cấp ngày càng lớn. Trước nhu cầu phát triển BV trong bối cảnh tình hình mới, việc phát triển nguồn nhân lực là rất cần thiết, thế nhưng thực trạng nhân lực của BVĐKNN hiện nay như thế nào? Chính vì những lý do trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: *Mô tả sự hài lòng của nhân viên y tế tại BVĐKNN năm 2022.*

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu. Nhân viên y tế đang công tác tại BVĐKNN gồm: Trưởng khoa/phòng/trung tâm/bộ phận, bác sĩ, điều dưỡng viên, kỹ thuật viên, nữ hộ sinh, dược sĩ, nhân viên khối hành chính.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Từ tháng 06 đến tháng 12 năm 2022, tại BVĐKNN, Ngọc Hồi, Thanh Trì, Hà Nội.

2.3. Thiết kế nghiên cứu: Cắt ngang mô tả

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: Tính cỡ mẫu trong nghiên cứu mô tả có quần thể hữu hạn theo công thức Slowin (tính đến thời điểm tháng 7/2022 số NVYT tại BVĐKNN là 605 người: $N=605$):

$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

Trong đó: - n: Cỡ mẫu nghiên cứu tối thiểu.

- N: Tổng số cá thể trong toàn bộ quần thể; $N = 605$.

- $Z_{1-\alpha/2}$: Giá trị của hệ số giới hạn tin cậy, tương ứng với độ tin cậy trong nghiên cứu xác định cần là 95%, tra bảng ta được $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$.

- p: Giá trị đặc trưng của mẫu, lấy p là tỷ lệ NVYT có hài lòng chung là: $p = 0,63$ (tỷ lệ trung bình hiện nay tại các BV Việt Nam có tỷ lệ hài

lòng chung là 63%-80%, lấy mức thấp nhất để đạt cỡ mẫu tối thiểu lớn nhất).

- $q = 1 - p$.

- d: ước lượng sai số trong nghiên cứu; lấy $d=0,03$. Thay số vào công thức trên tính được $n = 380$

Kỹ thuật chọn mẫu: Chọn mẫu theo PPS, với $380/605 = 63\%$, với tỷ lệ trên chúng tôi chọn được mẫu nghiên cứu theo tại từng khoa, phòng để mẫu được chọn một cách ngẫu nhiên nhóm nghiên cứu chúng tôi sử dụng phương pháp bốc thăm ngẫu nhiên tại các khoa phòng để chọn đối tượng cho đủ cỡ mẫu, đủ số lượng theo bảng trên. Kết quả thực tế chúng tôi chọn được đủ 380 người.

2.5. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng. Ngày 28/5/2019 Bộ Y tế Ban hành Quyết định 3869/QĐ-BYT về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Bảng câu hỏi có 5 khía cạnh: (A) Môi trường làm việc, (B) Lãnh đạo, đồng nghiệp, (C) Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi, (D) Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến, (E) Hài lòng chung với BV. Bộ câu hỏi áp dụng Thang đo Likert với 5 mức độ "rất không hài lòng" "không hài lòng" "bình thường" "hài lòng" và "rất hài lòng", mức độ lựa chọn tương ứng với điểm số từ 1 đến 5:

Tính tỉ lệ NVYT hài lòng với từng tiểu mục, mục bằng tổng số phiếu nhận xét điểm 4-5 trên tổng số phiếu khảo sát. Những đối tượng nghiên cứu có điểm trung bình cho từng tiểu mục $\geq 3,5$ điểm được tính là có hài lòng, và ngược lại là chưa hài lòng.

Sự hài lòng chung của NVYT được đánh giá dựa vào mục E-Sự hài lòng chung về BV. Biện này được sử để đánh giá về sự hài lòng của NVYT đối với BV vì tại mục E có các tiểu mục đánh giá việc NVYT có gắn bó làm việc; hài lòng về lãnh đạo; tin tưởng vào sự phát triển của BV...

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 3.1. Sự hài lòng của NVYT về môi trường làm việc (n=380)

| Mã | Tiểu mục (n=380) | ±SD | Hài lòng | | Chưa hài lòng | |
|-----|-------------------------------------------------------------------|-----------|----------|------|---------------|------|
| | | | n | % | n | % |
| A1. | Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát. | 3,77±0,75 | 264 | 69,5 | 116 | 30,5 |
| A2. | Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, phù hợp | 3,73±0,77 | 256 | 67,4 | 124 | 32,6 |
| A3. | Có bố trí phòng trực cho NVYT. | 3,92±0,81 | 270 | 71,0 | 110 | 29,0 |
| A4. | Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý. | 3,67±0,76 | 232 | 61,0 | 148 | 39,0 |
| A5. | Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu | 4,03±0,64 | 307 | 80,8 | 73 | 19,2 |

| | | | | | | |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | trang, găng tay..) đầy đủ | | | | | |
| A6. | Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ | 3,77±0,63 | 272 | 71,7 | 108 | 28,3 |
| A7. | Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT. | 3,88±0,65 | 275 | 72,3 | 105 | 27,7 |
| A8. | BV bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc. | 3,87±0,73 | 276 | 72,5 | 105 | 27,5 |
| A9. | Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị. | 3,85±0,73 | 265 | 69,8 | 115 | 30,2 |
| A | Hài lòng về môi trường làm việc | 3,83±0,31 | 269 | 70,7 | 111 | 29,3 |

Điểm số và tỉ lệ hài lòng chung về môi trường làm việc là 3,83 điểm và 70,7%.

Bảng 3.2. Sự hài lòng của NVYT về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp

| Mã | Tiểu mục (n=380) | ·±SD | Hài lòng | | Chưa hài lòng | |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| | | | n | % | n | % |
| B1. | Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả | 4,05±0,61 | 317 | 83,4 | 63 | 16,6 |
| B2. | Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên | 4,01±0,63 | 312 | 82,2 | 68 | 17,8 |
| B3. | Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT | 4,03±0,66 | 317 | 83,3 | 63 | 16,7 |
| B4. | Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT | 4,05±0,68 | 318 | 83,7 | 62 | 16,3 |
| B5. | Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc | 4,04±0,61 | 326 | 85,9 | 54 | 14,1 |
| B6. | Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung | 3,97±0,63 | 303 | 79,8 | 77 | 20,2 |
| B7. | Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết | 3,96±0,65 | 301 | 79,3 | 79 | 20,7 |
| B8. | Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc | 4,07±0,61 | 329 | 86,6 | 51 | 13,4 |
| B9. | Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống | 3,98±0,63 | 311 | 81,8 | 69 | 18,2 |
| B | Lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp | 4,01±0,28 | 316 | 83,1 | 64 | 16,9 |

Kết quả cho thấy điểm số và tỉ lệ hài lòng về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp là 4,01 và 83,1% hài lòng; có 6/9 tiểu mục có điểm trung bình đạt từ 4,0 trở lên.

Bảng 3.3. Sự hài lòng của NVYT về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

| Mã | Tiểu mục (n=380) | ·±SD | Hài lòng | | Chưa hài lòng | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| | | | n | % | n | % |
| C1. | Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của BV rõ ràng, thực tế và công khai | 3,88±0,62 | 284 | 74,7 | 96 | 25,3 |
| C2. | Môi trường làm việc tại khoa/phòng và BV dân chủ | 3,94±0,67 | 293 | 77,0 | 87 | 23,0 |
| C3. | Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai | 3,88±0,70 | 287 | 75,4 | 93 | 24,6 |
| C4. | Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai | 3,87±0,70 | 283 | 74,6 | 97 | 25,4 |
| C5. | Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến | 3,78±0,75 | 264 | 69,6 | 116 | 30,4 |
| C6. | Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến | 3,80±0,78 | 266 | 70,1 | 114 | 29,9 |
| C7. | Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến | 3,79±0,78 | 264 | 69,6 | 116 | 30,4 |
| C8. | Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực | 3,78±0,71 | 253 | 66,5 | 127 | 33,5 |
| C9. | Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, KSK định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ | 4,02±0,61 | 320 | 84,1 | 60 | 15,9 |
| C10. | Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ | 3,68±0,72 | 247 | 65,0 | 133 | 35,0 |
| C11. | Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực | 3,87±0,69 | 285 | 75,1 | 95 | 24,9 |
| C12. | Công đoàn BV hoạt động tích cực | 3,89±0,69 | 286 | 75,3 | 94 | 24,7 |
| C | Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi | 3,85±0,31 | 278 | 73,1 | 102 | 26,9 |

Kết quả nghiên cứu cho thấy điểm số và tỉ lệ hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi lần lượt là 3,85 và 73,1%.

Bảng 3.4. Sự hài lòng của NVYT về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

| Mã | Tiểu mục (n=380) | ·±SD | Hài lòng | | Chưa hài lòng | |
|----------|--------------------------------------------------------|------------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| | | | n | % | n | % |
| D1. | Khối lượng công việc được giao phù hợp | 3,86±0,70 | 278 | 73,1 | 102 | 26,9 |
| D2. | Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân | 3,88±0,63 | 295 | 77,5 | 86 | 22,5 |
| D3. | BV tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn | 3,86±0,62 | 293 | 77,1 | 87 | 22,9 |
| D4. | BV tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn | 3,90±0,60 | 297 | 78,1 | 83 | 21,9 |
| D5. | Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo | 4,00±0,64 | 310 | 81,6 | 74 | 19,4 |
| D6. | Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng | 4,02±0,64 | 312 | 82,0 | 68 | 18,0 |
| D7. | Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc | 3,91±0,63 | 296 | 78,0 | 84 | 22,0 |
| D | Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến | 3,92±0,29 | 296 | 78,0 | 84 | 22,0 |

Điểm trung bình và tỉ lệ hài lòng về cơ hội học tập, thăng tiến lần lượt là 3,92 và 78,0%.

Bảng 3.5. Mô tả sự hài lòng chung về BV của NVYT

| Mã | Tiểu mục | ·±SD | Hài lòng | | Chưa hài lòng | |
|----------|-------------------------------------------------------|------------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| | | | n | % | n | % |
| E1. | Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại BV | 4,01±0,60 | 321 | 84,4 | 59 | 15,6 |
| E2. | Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại BV | 3,91±0,62 | 287 | 75,5 | 83 | 24,5 |
| E3. | Tin tưởng vào sự phát triển của BV. trong tương lai | 4,03±0,66 | 310 | 81,6 | 70 | 18,4 |
| E4. | Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài | 4,06±0,65 | 317 | 83,3 | 63 | 16,7 |
| E5. | Sẽ gắn bó làm việc tại BV lâu dài | 4,08±0,64 | 322 | 84,8 | 58 | 15,2 |
| E6. | Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo BV | 3,98±0,70 | 304 | 80,1 | 76 | 19,9 |
| E7. | Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại BV | 4,12±0,62 | 328 | 86,3 | 52 | 13,7 |
| E | Sự hài lòng chung | 3,96±0,56 | 301 | 79,2 | 79 | 20,8 |

Kết quả cho thấy tỉ lệ hài lòng chung về BV là khá cao với 79,2%; có 5/7 tiểu mục đạt 4,0 trở lên.

IV. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của về môi trường làm việc:

Điểm trung bình, tỉ lệ hài lòng chung về môi trường làm việc của NVYT là 3,83 ± 0,31 và 70,7%. Trong đó hài lòng cao nhất với tiểu mục "trang bị bảo hộ NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, rách nát, không bị hạn chế sử dụng" là 80,8%, thấp nhất là tiểu mục "phân chia thời gian làm việc và trực hợp lý" với 61% NVYT hài lòng. Nghiên cứu của Lê Thanh Nhuận lần lượt là 3,28 – 50,0% [1] và 3,20 – 43,0%, tại nghiên cứu của Vũ Xuân Phú lần lượt là 2,88 – 89,2% và 2,82 – 87,6% [2]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn các nghiên cứu này và điều này có thể do BVĐKNN hiện nay cơ sở hạ tầng đã được xây mới hoàn toàn và đồng bộ, trong đó việc bố trí phòng làm việc, trang thiết bị làm việc, trang bị bảo hộ y tế đầy đủ, BV an ninh trật tự tạo sự an tâm làm việc cho NVYT và phù hợp với nhu cầu của công việc nâng cao chất lượng công tác khám chữa bệnh hướng tới hài lòng người bệnh. Bên cạnh đó tỷ lệ chưa hài lòng của NVYT là 29,3% về môi trường làm việc là cao nhất so với 4 khía cạnh khác trong nội dung khảo sát. Một số nguyên

nhân có thể đưa ra như NVYT là dạng lao động đặc thù, mỗi chuyên ngành có một đặc điểm riêng biệt về điều kiện lao động. Cường độ làm việc cao; thời gian làm việc kéo dài, không ổn định. Nhất là trong năm 2022 vừa qua là cao điểm dịch bệnh COVID-19 tại Hà Nội, phương tiện bảo hộ lao động là vô cùng cấp thiết và cung cấp đầy đủ.

Sự hài lòng về lãnh đạo và đồng nghiệp: Nghiên cứu chúng tôi cho thấy tỉ lệ NVYT hài lòng về lãnh đạo, đồng nghiệp là khá cao với 83,1%; điểm trung bình là 4,01, trong đó cao nhất là có 86,6% NVYT hài lòng với sự chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ của đồng nghiệp trong công việc. Với kết quả này cho thấy tại BVĐKNN lãnh đạo, đồng nghiệp có mối quan hệ tương đối tốt với NVYT. Có được kết quả cao như vậy là do hiện tại ở BVĐKNN đã sử dụng phần mềm quản lý bệnh án điện tử do đó việc trao đổi thông tin giữa các đồng nghiệp được tiến hành rất nhanh chóng thông qua hệ thống bệnh án điện tử giúp các NVYT giải quyết các công việc rất nhanh và đạt hiệu quả cao. Khi quan hệ với đồng nghiệp tốt đẹp, NVYT sẽ toàn tâm, toàn ý, giúp đỡ nhau để cùng hoàn thành nhiệm vụ chung. Xây dựng

và giữ mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp sẽ giúp cho nhân viên trong BV cùng xây dựng một tập thể đoàn kết phát triển vững mạnh. Kết quả nghiên cứu cao hơn nghiên cứu của Lê Thanh Nhuận với tỷ lệ hài lòng đồng nghiệp chỉ chiếm 67,6% [3], cũng như cao hơn kết quả nghiên cứu của Lê Trí Khải và cộng sự NVYT tuyến cơ sở tại Kom Tum với tỷ lệ hài lòng chung với đồng nghiệp là 76,0% [4].

Sự hài lòng quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: Điểm trung bình và tỉ lệ hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi là $3,85 \pm 0,310$ và 73,1%. Hơn 80% NVYT hài lòng với tiêu mục "bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ". Theo thuyết nhu cầu con người của Abraham Maslow thì con người muốn tồn tại điều đầu tiên là phải thỏa mãn được những nhu cầu cơ bản gồm ăn uống, ngủ nghỉ, không khí để thở, tình dục... và những nhu cầu cao hơn như nhu cầu về an ninh, an toàn, nhu cầu về xã hội, nhu cầu nhận thức học tập, nhu cầu thẩm mỹ...v.v. Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ hài lòng của ĐTNC về yếu tố quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi là thấp hơn so với các khía cạnh về lãnh đạo, đồng nghiệp và cơ hội, thăng tiến hay hài lòng chung về bệnh viên. Điểm trung bình chỉ đạt 3,85 và tỷ lệ hài lòng chung cho yếu tố này chỉ đạt 73,1%. Một số tiêu mục của yếu tố này hài lòng ở mức thấp hơn so với nhiều yếu tố khác trong nghiên cứu như: Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến (70,1%); Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến (83,5%); Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến (69,6%); Điều đáng lưu ý là hai tiêu mục có điểm hài lòng trung bình thấp nhất lần lượt là liên quan đến cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực (66,5%) điều này có thể nói lên cách chia thu nhập tăng thêm chưa thỏa đáng và tiêu mục Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ 65,0%.

Hài lòng về công việc, cơ hội học tập thăng tiến: Việc đào tạo cho NVYT là một việc làm thường xuyên, cần thiết giúp cho NVYT có cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp, bổ túc lại kiến thức cũ, nắm bắt những kiến thức mới, nâng cao năng lực, đáp ứng cho nhu cầu chăm sóc, bảo vệ sức khỏe cho người dân trên địa bàn. Theo tác giả Inke Mathauer, học tập và phát triển nghề nghiệp là yếu tố động viên quan trọng, vì những khía cạnh này giúp nhân viên y tế đạt được những mục tiêu của mình và nâng

cao giá trị bản thân của họ [5]. Kết quả nghiên cứu cho thấy điểm trung bình và tỉ lệ hài lòng chung về công việc, cơ hội học tập thăng tiến là $3,92 \pm 0,295$ và 78,0%. Hơn 75% NVYT hài lòng với tiêu mục "BV tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn" và tiêu mục "BV tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn". Nghiên cứu của Laubach W & Fischbeck S (2007) tại một BV thuộc trường đại học ở Đức cho thấy: Đối với các bác sĩ nội trú, điều kiện làm việc, cấp trên, hệ thống thứ bậc, tính minh bạch và sự tham gia đưa ra các quyết định là những biến số quan trọng đối với sự hài lòng với công việc. Tác giả cũng khuyến cáo cải thiện các khía cạnh này sẽ cải thiện sự hài lòng đối với công việc và giúp làm giảm sự thiếu hụt nguồn lực bác sĩ tại các BV [6].

Hài lòng chung về BV: NVYT là thành phần cốt lõi không thể thiếu trong hệ thống y tế. Sự tự hào, tin tưởng vào tương lai phát triển BV, gắn bó với khoa, phòng làm việc của NVYT là rất quan trọng. Điều đó không những ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh mà còn ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân. Kết quả nghiên cứu này cho thấy điểm trung bình và tỉ lệ hài lòng trong khía cạnh hài lòng chung về BV của NVYT dao động từ 3,91 – 4,12 và 75,5% - 84,8%. Trong đó, tỉ lệ hài lòng cao nhất là tiêu mục "Sẽ gắn bó làm việc tại BV lâu dài" với 84,8%. Thấp nhất là tiêu mục "Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại BV" với 78,1% NVYT hài lòng. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nhiều nghiên cứu trước đó như: nghiên cứu của tác giả Lahore, Pakistan với tỷ lệ hài lòng là 56,7% [7]; nghiên cứu của tác giả Lê Thanh Nhuận (2008) tại Vĩnh Phúc với tỷ lệ NVYT hài lòng chung đối với công việc đạt 71,1% [1]. Có thể lý giải rằng, sự hài lòng chung đối với công việc là kết quả đánh giá tổng thể của ĐTNC về sự hài lòng đối với công việc tại cơ quan.

V. KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu của đề tài đã xác định được nhân viên y tế có hài lòng với công việc hiện tại. Tất cả các tiêu mục trong nghiên cứu đều được NVYT đánh giá là có hài lòng: về môi trường làm việc; về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến; chung về BV.

VI. KHUYẾN NGHỊ

Sắp xếp phân bố thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý. Phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.

Xây dựng Quy chế chi tiêu nội bộ, lương thưởng, các chính sách đãi ngộ phù hợp với năng lực và khối lượng công việc, cải thiện chế độ phụ cấp cũng như thu nhập tăng thêm. Xây dựng chế độ khen thưởng, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, đặc biệt là với nhóm đối tượng NVYT phải kiêm nhiệm nhiều công việc nhằm nâng cao mức độ hài lòng của nhóm đối tượng này. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thanh Nhuận và Lê Cự Linh (2009), "Phát triển bộ công cụ đo lường sự hài lòng đối với của nhân viên công việc y tế tuyến cơ sở", Tạp chí Y tế công cộng. Số 13(Tập 13).
2. Vũ Xuân Phú và 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. 821, tr. 153-159.
3. Lê Thanh Nhuận và Lê Cự Linh (2013), "Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế tuyến cơ sở", Tạp chí Y tế công cộng. Số 13(6).
4. Trần Văn Bình và các cộng sự. (2017), "Sự hài lòng của nhân viên y tế tại các bệnh viện, Trung tâm y tế tuyến huyện có giường bệnh thuộc tỉnh Kon Tum năm 2016", Tạp chí Y học dự phòng. Số 8(27), tr. 374.
5. Ghazali, Syed Shakir Ali, et al. (2007), "Job satisfaction among doctors working at teaching hospital of Bahawalpur, Pakistan", J Journal of Ayub Medical College Abbottabad. 19(3), pp. 42-45.
6. Laubach, Wilfried and Fischbeck, Sabine (2007), "Job satisfaction and the work situation of physicians: a survey at a German university hospital", J International Journal of Public Health. 52, pp. 54-59.
7. Mathauer, Inke and Imhoff, Ingo (2006), "Health worker motivation in Africa: the role of non-financial incentives and human resource management tools", J Human resources for health. 4(1), pp. 1-17.

PHỐI HỢP TÁC NHÂN VI KHUẨN, VIRUS TRÊN BỆNH NHÂN VIÊM PHỔI MẮC PHẢI CỘNG ĐỒNG NHẬP VIỆN

Lê Thị Huệ¹, Lý Khánh Vân²,
Hoàng Tiến Mỹ², Phan Thị Cẩm Luyện²

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Viêm phổi mắc phải cộng đồng (VPMPCD) là bệnh phổ biến, có thể do một hay nhiều tác nhân vi khuẩn, virus phối hợp gây bệnh. Kỹ thuật multiplex real-time PCR với độ nhạy và độ đặc hiệu cao, được sử dụng như là phương pháp tối ưu để phát hiện các tác nhân vi khuẩn, virus gây bệnh, đặc biệt là sự phối hợp các tác nhân vi khuẩn, virus. **Mục tiêu:** Xác định tỷ lệ phối hợp các tác nhân vi khuẩn, virus gây bệnh và mối liên quan giữa phối hợp tác nhân gây bệnh với nhóm tuổi và giới tính bệnh nhân VPMPCD nhập viện. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Đối tượng nghiên cứu là 138 mẫu đàm và chất có chứa đậm của bệnh nhân VPMPCD nhập viện Bệnh viện Nguyễn Tri Phương từ tháng 11/2020 đến tháng 9/2021. Phát hiện tác nhân gây bệnh bằng kỹ thuật multiplex real-time PCR sau khi đánh giá độ tin cậy mẫu đàm theo thang điểm Barlett. **Kết quả:** Có 136 trường hợp (98,6%) được phát hiện tác nhân vi khuẩn và virus gây bệnh. Đơn tác nhân có 15 trường hợp (11,0%) với 7 trường hợp là vi khuẩn (5,1%) và 8 trường hợp là virus (5,9%). Đa tác nhân có 121 trường hợp (89,0%) trong đó tỷ lệ phối hợp vi khuẩn

– vi khuẩn là 14,7%, vi khuẩn – virus là 69,9%, virus – virus là 4,4%. S. pneumoniae và H. influenzae là hai tác nhân chiếm đa số trong phối hợp. Không có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa tỷ lệ phối hợp vi khuẩn, virus với nhóm tuổi và với giới tính của bệnh nhân ($p > 0,05$). **Kết luận:** Tỷ lệ phối hợp các tác nhân vi khuẩn, virus trong VPMPCD là 89,0% trong đó phối hợp vi khuẩn – vi khuẩn (14,7%), vi khuẩn - virus (69,9%) và virus – virus (4,4%). Không có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa tỷ lệ phối hợp vi khuẩn, virus với nhóm tuổi và với giới tính của bệnh nhân ($p > 0,05$).

Từ khóa: Viêm phổi mắc phải cộng đồng, phối hợp tác nhân vi khuẩn, virus.

SUMMARY

COMBINATION OF BACTERIA, VIRUS IN HOSPITALIZED COMMUNITY - ACQUIRED PNEUMONIA PATIENTS

Background: Hospitalized community - acquired pneumonia (CAP) is a common disease that can be caused by one or more bacteria and virus in pathogenic combination. The multiplex real-time PCR is used as an optimal technique with high sensitivity and specificity to detect pathogenic agents, especially agent combination. **Objects:** To determine the rate of bacterial and viral combination in hospitalized community - acquired pneumonia patients and the relationship between the combination with patient's age and gender. **Methods: Subjects were** 138 samples of the sputum from CAP patients hospitalized at Nguyen Tri Phuong hospital. Before using the

¹Đại học Văn Lang

²Đại học Y Dược Thành Phố Hồ Chí Minh

Chịu trách nhiệm chính: Lê Thị Huệ

Email: lehue081293@gmail.com

Ngày nhận bài: 2.3.2023

Ngày phản biện khoa học: 21.4.2023

Ngày duyệt bài: 9.5.2023