

ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG CỦA NHÂN VIÊN KHỐI HÀNH CHÍNH TẠI BỆNH VIỆN TẠI MŨI HỌNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2019

Phan Thị Hoàng Anh¹, Nguyễn Đức Thành²

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Trong năm vừa qua đã có một số nhân viên khối hành chính không hoàn thành nhiệm vụ được giao, trong khi các nhân viên y tế khác như bác sĩ, điều dưỡng đều hoàn thành và hoàn thành tốt nhiệm vụ. Do đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối hành chính.

Phương pháp: Mô tả cắt ngang, kết hợp định lượng và định tính. Phỏng vấn trực tiếp 133 nhân viên hành chính, phỏng vấn sâu 08 cuộc gồm Phó giám đốc và trưởng các phòng ban và 03 thảo luận nhóm dành cho chuyên viên, viên chức không có chuyên môn y khoa. Thời gian nghiên cứu từ tháng 03/2019 – 10/2019.

Kết quả: Động lực làm việc của nhân viên khối hành chính Bệnh viện Tai Mũi Họng, thành phố Hồ Chí Minh chưa cao, tỷ lệ 52,4%. Các yếu tố “hài lòng với công việc”, “sự cam kết” và “sự tận tâm” có điểm trung bình tương ứng là 4,07; 3,82 và 4,0. Yếu tố ảnh hưởng tích cực bao gồm: thu nhập tăng thêm, danh hiệu lao động tiên tiến và chiến sĩ thi đua, đi học nâng cao trình độ, đầy đủ trang thiết bị để làm việc, quan hệ đồng nghiệp và quan hệ với lãnh đạo tốt. Những yếu tố ảnh hưởng tiêu cực bao gồm: chưa có hệ số khuyến khích nhân viên trình độ cao, chưa có kế hoạch đào tạo phát triển nhân viên, tiêu chí “nghiên cứu khoa học” tặng danh hiệu chiến sĩ thi đua còn cao so với khả năng của các nhân viên, cơ sở vật chất còn chật hẹp, chưa có tiêu chí đánh giá thực hiện công việc cho nhân viên, việc đánh giá thực hiện công việc còn có sự cằn nhằn của cán bộ quản lý.

Kết luận: Nâng cao động lực cho NVHC, bệnh viện cần xây dựng các tiêu chí đánh giá thực hiện công việc theo bản mô tả công việc và thực hiện đánh giá một cách công khai và minh bạch. Xây dựng qui hoạch phát triển để mở rộng bệnh viện, sao cho các nhân viên khối hành chính có cơ sở vật chất làm việc rộng rãi và khang trang.

Từ khoá: Động lực làm việc; nhân viên khối hành chính tại bệnh viện

ABSTRACT:

WORK MOTIVATION AND ASSOCIATED FACTORS OF ADMINISTRATIVE STAFF AT ENT HOSPITAL OF HOCHIMINH CITY, IN 2019

Background: In the past year, there have been a number of administrative personnel who have not completed their assigned tasks, while other health workers such as doctors and nurses have completed and completed the tasks well. Therefore, we conduct research to investigate factors affecting the work motivation of administrative staff.

Methods: Cross sectional descriptions, quantitative and qualitative combinations. Direct interview with 133 administrative staff, in-depth interview with 08 members including deputy directors and heads of departments and 03 group discussions for specialists and officials without medical expertise. Research period from 03/2019 - 10/2019.

Result: The work motivation of the administrative staff of ENT Hospital in Ho Chi Minh City is not high, at 52.4%. The factors of “job satisfaction”, “commitment” and “devotion” have a mean score of 4.07; 3.82 and 4.0. Positive influencing factors include: increased income, advanced labor titles and emulation soldiers, advanced education, adequate equipment for work, co-operative relations and relationships with good leadership. Negative influencing factors include: no high-level employee incentive system, no employee development training plan, the “scientific research” criterion awarded high-quality emulation soldiers Compared to the ability of the staff, facilities are still narrow, there are no criteria to evaluate the performance of the employees, the evaluation of the work also has the respect of the managers.

1. Bệnh viện Tai Mũi Họng, thành phố Hồ Chí Minh.

2. Đại học Y tế Công cộng Hà Nội

Conclusion: Improving motivation for NVHC, the hospital needs to develop evaluation criteria to carry out the work according to the job description and implement the assessment publicly and transparently. Having a development plan to expand the hospital, the administrative staff has a spacious working facilities.

Keywords: Work motivation; administrative staff at the hospital.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nhiều yếu tố như giá trị riêng của nhân viên y tế (NVYT), đạo đức nghề nghiệp, sự trả công, môi trường làm việc, sự hỗ trợ của hệ thống y tế... tác động đến động lực làm việc của NVYT. Họ sẽ cống hiến tối đa kỹ năng và năng lực làm việc nếu động lực làm việc của họ yếu kém. Như vậy, muốn NVYT có động lực làm việc tốt cần phải đề cao giá trị đạo đức của NVYT, trả công thỏa đáng, tạo môi trường làm việc tốt và các việc hỗ trợ cho NVYT, đặc biệt là đảm bảo có đầy đủ các trang thiết bị, thuốc thiết yếu, cơ sở hạ tầng, hệ thống thông tin y tế.

Theo Thông tư 08/2007/TTLT BYT ngày 05/6/2007, khối quản lý, hành chính chiếm tỷ lệ 18-20% trong tổng số cán bộ viên chức của cả bệnh viện (BV) [2]. Thực tế cho thấy những công việc của NV khối hành chính lại hỗ trợ nhiều cho chất lượng khám chữa bệnh tại BV. Tuy nhiên, NV khối hành chính (NVHC) phải đảm nhiệm các công việc có tính lặp đi lặp lại và lâu ngày dễ gây nhàm chán, tẻ nhạt, không mang tính mới mẻ, dễ làm cho họ chán nản trong công việc.

Trong năm vừa qua đã có một số NVKHC không hoàn thành nhiệm vụ được giao, trong khi các bác sỹ, điều dưỡng đều hoàn thành và hoàn thành tốt nhiệm vụ. Vậy câu hỏi đặt ra là: Động lực làm việc của NVKHC BV TMH Tp.HCM như thế nào? Những yếu tố nào ảnh hưởng tới động lực làm việc của họ? Để trả lời hai câu hỏi trên, chúng tôi nghiên cứu (NC) khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của NVKHC với các mục tiêu sau:

Mục tiêu nghiên cứu:

1. Mô tả động lực làm việc của NVKHC tại BV TMH Tp.HCM năm 2019.
2. Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của NVKHC BV TMH Tp.HCM năm 2019.

II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng NC:

- Tất cả NV đang làm việc trực tiếp tại khối hành chính BV TMH.

- Ban Giám đốc, Trưởng phó các phòng ban chức danh nghề nghiệp của các phòng ban

Tiêu chí lựa chọn

- Viên chức, người lao động có thời gian công tác tối thiểu là 1 năm trở lên.

- Đồng ý tham gia NC trên tinh thần tự nguyện sau khi đã được nhóm NC thông báo cụ thể mục đích và nội dung NC.

Tiêu chí loại trừ

- Viên chức, người lao động không có mặt tại BV trong thời gian NC.

- Viên chức, người lao động từ chối tham gia NC.

Thời gian NC: Từ tháng 03 đến tháng 10 năm 2019.

Địa điểm NC: BV Tai Mũi Họng Tp.HCM

2.2 Thiết kế NC:

- Mô tả cắt ngang, kết hợp NC định lượng và định tính; NC định lượng được tiến hành trước, NC định tính thực hiện sau;

- Phỏng vấn sâu, thảo luận nhóm, người phỏng vấn hỏi các câu hỏi dựa trên các nhóm chủ đề đã soạn sẵn theo các mục tiêu NC.

- Số liệu định lượng được xử lý bằng phần mềm Stata. Số liệu định tính được xử lý và phân tích theo nội dung phỏng vấn sâu, phân tích dữ liệu theo từng chủ đề.

- NC đã được thông qua Hội đồng Y đức trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm NVKHC tham gia NC

Khảo sát 82 NVKHC, ghi nhận 45,1% là nam và 54,9% là nữ. Số lượng NV làm việc tại bệnh viện có độ tuổi trung bình là 39,5. Nhóm tuổi từ 30- dưới 40 chiếm tỷ lệ cao nhất, 42,7%. Thấp nhất là nhóm tuổi dưới 30, chiếm 18,3%. Các NV là nguồn thu nhập chính của gia đình chiếm tỷ lệ 72,0%, gấp khoảng 2,5 lần so với các NV không phải là nguồn thu nhập chính của gia đình, chiếm 28%. Về trình độ chuyên môn, NV có trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao nhất, 52,4% và trình độ trên đại học chiếm tỷ lệ 14,6%. Vẫn còn 32,9% NV có trình độ dưới đại học.

3.2. Động lực làm việc của NVKHC

a) Sự hài lòng với công việc

“Yếu tố hài lòng với công việc”. Điểm trung bình của yếu tố này ở mức tương đối cao, đạt $4,07 \pm 0,74$, điểm trung bình của các tiểu mục từ 3,85 đến 4,48. Điểm trung bình cao nhất ở tiểu mục “NV có động lực làm việc”, $4,48 \pm 0,7$ và thấp nhất ở tiểu mục “hài lòng với cơ hội sử dụng khả năng của bản thân”, $3,85 \pm 0,7$.

Bảng 1: Động lực làm việc với sự hài lòng công việc

STT	Nội dung	Mức độ đồng ý; n (%)					TB	ĐLC
		Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý		
1	KHÔNG có động lực làm việc	49 (59,8)	24 (29,3)	9 (11,0)			1,51	0,7
1.1	Câu hỏi sau khi mã hoá			9 (11,0)	24 (29,3)	49 (59,8)	4,48	0,7
2	Rất hài lòng với công việc			28 (33,7)	37 (44,6)	18 (21,7)	3,88	0,7
3	Hài lòng với cơ hội sử dụng khả năng của bản thân			30 (36,1)	35 (42,2)	18 (21,7)	3,85	0,8
Điểm trung bình yếu tố hài lòng với công việc							4,07	0,7

b) Sự cam kết với tổ chức

“Yếu tố cam kết với tổ chức”. Điểm trung bình của yếu tố này ở mức thấp, đạt $3,82 \pm 0,7$, điểm trung bình của các tiểu mục từ 3,78 đến 3,9. Điểm trung bình cao nhất ở

tiểu mục “NV tự hào khi làm việc tại BV”, $3,9 \pm 0,7$ và thấp nhất ở tiểu mục “Vui vì làm việc ở BV này hơn là làm ở những BV khác”, $3,78 \pm 0,7$.

Bảng 2: Động lực làm việc với sự cam kết với tổ chức

STT	Nội dung	Mức độ đồng ý; n (%)					TB	ĐLC
		Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý		
1	Nhận thấy giá trị của bản thân khi làm việc ở BV			33 (39,8)	33 (39,8)	17 (20,5)	3,80	0,8
2	Tự hào khi làm việc ở BV			25 (30,1)	41 (49,4)	17 (20,5)	3,90	0,7
3	Vui vì làm việc ở BV này hơn là làm ở những BV khác			29 (34,9)	43 (51,8)	11 (13,3)	3,78	0,7
4	BV đã truyền cảm hứng để làm tốt công việc của mình			30 (36,1)	40 (48,2)	13 (15,7)	3,79	0,7
Điểm trung bình yếu tố cam kết với tổ chức							3,82	0,7

c) Sự tận tâm

Yếu tố “sự tận tâm”. Điểm trung bình của yếu tố này ở mức tương đối cao, đạt $4,0 \pm 0,7$, điểm trung bình của các tiểu mục từ 3,98 đến 4,1. Điểm trung bình cao nhất ở

tiểu mục “Bản thân chấp hành giờ giấc làm việc”, $4,1 \pm 0,7$ và thấp nhất ở tiểu mục “Bản thân là NV chăm chỉ”, $3,94 \pm 0,7$.

Bảng 3: Động lực làm việc với sự tận tâm

STT	Nội dung	Mức độ đồng ý; n (%)					TB	ĐLC
		Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý		
1	Hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình hiệu quả và có hiệu quả			19 (22,9)	47 (56,6)	17 (20,5)	3,98	0,7
2	Bản thân là NV chăm chỉ			25 (30,1)	38 (45,8)	20 (24,1)	3,94	0,7
3	Bản thân chấp hành giờ giấc làm việc			17 (20,5)	41 (49,4)	25 (30,1)	4,1	0,7
Điểm trung bình yếu tố sự tận tâm							4,0	0,7

Tỷ lệ NV có động lực làm việc theo thang đo là 52,4%, không có động lực làm việc là 47,6%.

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của NVKHC

a) Yếu tố ảnh hưởng tích cực bao gồm: thu nhập tăng thêm, danh hiệu lao động tiên tiến và chiến sĩ thi đua, đi học nâng cao trình độ, đầy đủ trang thiết bị để làm việc, quan hệ đồng nghiệp và quan hệ với lãnh đạo tốt.

Cách thức chi trả thu nhập của các NV được quy định cụ thể trong qui chế chi tiêu nội bộ của BV.

“Quy chế chi tiêu nội bộ xét thu nhập tăng thêm của BV một số tham số như trình độ chuyên môn, như sau đại học có hệ số từ 1,2 - 1,4, đại học có hệ số từ 0,8 - 1,1 và trình độ từ cao đẳng trở xuống có hệ số 0,5 - 0,7. Các NVKHC chúng tôi đa số có trình độ đại học trở xuống nên lúc nào cũng có thu nhập thấp so với NV khối lâm sàng” (TLN NV).

Các NVKHC đều được động viên đi học để nâng cao trình độ, đáp ứng nhu cầu công việc:

“Chúng tôi luôn tạo điều kiện cho NV đi học nâng cao trình độ, các NV trình độ đại học chúng tôi cũng khuyến khích đi học sau đại học. Việc học tập sẽ giúp các NV phát triển năng lực và gắn bó với BV hơn” (PVS lãnh đạo BV).

b) Yếu tố ảnh hưởng tiêu cực bao gồm: Chưa có hệ số khuyến khích NV trình độ cao, chưa có kế hoạch đào tạo phát triển NV, tiêu chí “NC khoa học” tặng danh hiệu chiến sĩ thi đua còn cao so với khả năng của các NV, cơ sở vật chất còn chật hẹp, chưa có tiêu chí đánh giá thực hiện công việc cho NV, việc đánh giá thực hiện công việc còn có sự cả nể của cán bộ quản lý.

Khối hành chính có trình độ cao nhưng thâm niên ngắn có thu nhập thấp hơn những NV trình độ vừa phải, nhưng lại có thâm niên dài. Đây là điểm bất cập trong việc

chi trả của BV cho NVKHC ảnh hưởng không nhỏ tới động lực làm việc của các NV.

“Hiện tại BV chúng tôi chưa tính đến tham số vị trí, vai trò của các phòng chức năng khi tính chi trả thu nhập tăng thêm. Bên cạnh đó, cũng chưa có hệ số chi trả thu hút NV có trình độ chuyên môn cao” (PVS lãnh đạo BV).

Về các tiêu chí thi đua danh hiệu lao động tiên tiến BV đặt ra là phù hợp, khuyến khích các NV phấn đấu để đạt.

“Các tiêu chí lao động tiên tiến BV xây dựng chúng tôi cho là phù hợp, giúp các NV đều có thể đạt được khi nỗ lực trong công việc” (TLN NV).

Tuy nhiên, cả hai khối đều được áp dụng tiêu chí đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua như nhau. Kết quả là các danh hiệu chiến sĩ thi đua đều được rơi vào các NV khối lâm sàng, rất hiếm khi NVKHC đạt được.

Đa số các NV đi học đều phải tự bỏ kinh phí mà không được BV hỗ trợ gì. Đây cũng là yếu tố ảnh hưởng tới động lực của các NV, tạo nên tình trạng không muốn đi học.

“BV có hỗ trợ kinh phí cho NV đi học, nhưng cũng chỉ hỗ trợ 50% cho một số đối tượng NV. Ngoài ra, khi chúng tôi muốn đi học thì không biết đã đủ điều kiện chưa, quy trình xin đi học như thế nào” (TLN NV).

IV. BÀN LUẬN

Động lực làm việc của NVKHC BV TMH Tp.HCM với “Yếu tố hài lòng với công việc” bao gồm 03 tiêu mục có điểm trung bình từ 3,85 đến 4,48. Điểm trung bình ở tiêu mục “Hài lòng với công việc” là $3,88 \pm 0,7$. Kết quả này tương đồng với kết quả của N.V.Tuấn NC trên cùng đối tượng [2] và cao hơn so với kết quả trong các NC trước đây cũng thực hiện tại các BV công lập như của P.X.A.Đào (3,53) [3], H.N.T.Mai (3,7) [4] và H.N.Thành

(3,84) [5]. Các kết quả này cho thấy, NV y tế đều chưa hài lòng với công việc và chắc chắn sẽ ảnh hưởng tới việc thực hiện công việc với các mức độ khác nhau. Đây là vấn đề mà lãnh đạo BV TMH nói chung và các BV công lập khác nói riêng cần phải chú ý, nỗ lực đáp ứng các nhu cầu, kỳ vọng của NVKHC. Thực tế cho thấy các NVKHC thực hiện nhiều công việc, dù không trực tiếp tham gia đến chuyên môn lâm sàng, nhưng không thể thiếu và hỗ trợ đắc lực cho công tác chuyên môn khám chữa bệnh [1], [7].

Điểm trung bình của tiểu mục “bản thân là NV chăm chỉ” 3,94. Kết quả này thấp hơn so với kết quả trong NC của P.X.A.Đào, 4,04 [3], và thấp hơn nhiều so với các NC ở ngoài nước như của Mbindyo và cộng sự, 4,5 và của Mutale và cộng sự (4,6) [8], [9], nhưng cao hơn so với kết quả NC khác (3,82) [5]. Đặc thù của NVKHC là cần phải có mặt tại cơ sở y tế toàn thời gian nhằm hỗ trợ cho công tác điều trị.

Điểm trung bình tiểu mục “bản thân chấp hành giờ giấc làm việc” là 4,1. Kết quả này thấp hơn so với một số NC trong và ngoài nước, như của Huỳnh Ngọc Tuyết Mai, 4,29 [4], của Mbindyo và cộng sự, 4,27 [8].

Tuy nhiên, kết quả lại cao hơn so với của một số tác giả khác như của Mutale, 3,98 [9], P.X.A.Đào, 4,04 [3] và N.V.Tuấn, 3,85 [2]. Kết quả này có thể giải thích là BV xây dựng qui chế chi tiêu nội bộ, có những qui định về chấp hành giờ giấc, xây dựng chế tài nếu NV vi phạm. Cụ thể, nếu đi muộn 3 ngày trong một tháng thì sẽ bị hạ đánh giá một bậc [10]. Việc hạ bậc này sẽ ảnh hưởng tới thu nhập tăng thêm của NV. Như vậy, cho thấy việc NV chấp hành giờ làm việc là do một phần có qui định BV xây dựng tác động vào. Các nhà lãnh đạo quản lý BV thực tế mong muốn các NV tự giác có những hành vi tốt chứ không phải bằng những qui định, nhất là những qui định ảnh hưởng tới thu nhập của NV.

V. KẾT LUẬN

Nâng cao động lực cho NVKHC, BV cần xây dựng các tiêu chí đánh giá thực hiện công việc theo bản mô tả công việc và thực hiện đánh giá một cách công khai và minh bạch. Xây dựng qui hoạch phát triển để mở rộng BV, sao cho các NVKHC có cơ sở vật chất làm việc rộng rãi và khang trang.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2008), Báo cáo tổng quan ngành Y tế - Nhân lực y tế.
2. Nguyễn Văn Tuấn (2017), Động lực làm việc của nhân viên khối phòng ban – hỗ trợ tại Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2017. Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện – Trường Đại học Y tế công cộng.
3. Phạm Xuân Anh Đào (2018), Động lực làm việc và một số yếu tố ảnh hưởng của bác sĩ tại Bệnh viện quận Tân Phú, thành phố Hồ Chí Minh. Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện – Trường Đại học Y tế Công cộng.
4. Huỳnh Ngọc Tuyết Mai, Nguyễn Đức Thành & Phùng Thanh Hùng (2017), “Động lực làm việc và một số yếu tố ảnh hưởng của điều dưỡng tại 14 khoa Lâm sàng Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới, thành phố Hồ Chí Minh năm 2017”, Tạp chí Khoa học Nghiên cứu và Phát triển, 1(1), pp. 69-77.
5. Hồ Ngọc Thành (2016), Động lực làm việc của nhân viên y tế và một số yếu tố ảnh hưởng, Bệnh viện đa khoa huyện Tam Nông, Đồng Tháp năm 2016, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.
6. Phùng Diệu Linh (2010), Sự cần thiết phải tạo động lực cho người lao động trong các cơ quan, doanh nghiệp, Thư viện học liệu mở Việt Nam.
7. Bộ Y tế (2015), Báo cáo tổng quan ngành Y tế 2015 - Tăng cường y tế cơ sở, hướng tới bao phủ chăm sóc sức khỏe toàn dân.
8. Bệnh viện Tai Mũi Họng thành phố Hồ Chí Minh (2019), Qui chế chi tiêu nội bộ.
9. Mbindyo, P. M., Blaauw, D., Gilson, L. & English, M. (2009), “Developing a tool to measure health worker motivation in district hospitals in Kenya”, Human Resources for Health, 7(1).
10. Mutale W, Ayles Helen, Bond Virginia, Mwanamwenge Margaret Tembo & Balabanova Dina (2013), “Measuring health workers’ motivation in rural health facilities: baseline results from three study districts in Zambia”, Human Resources for Health, 11(1), pp. 8.