

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA THANH VŨ MEDIC BẠC LIÊU QUÝ III NĂM 2024

Đặng Ngọc Thế¹, Đặng Thuỳ Trang², Đặng Bé Nam³,
Lê Đặng Nam Phương³, Lê Đặng Phương Mai³,
Trần Minh Quyền⁴, Đỗ Nam Khánh⁵

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của 639 nhân viên Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu quý III năm 2024. **Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện từ tháng 6 đến tháng 8 năm 2024, 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:** Nghiên cứu khảo sát hài lòng của 639 nhân viên quý III năm 2024 tại BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu cho thấy, nhìn chung kết quả các tiêu chí đạt điểm trung bình là 4,2. Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế (NVYT) là 83,84%. Nhóm tiêu chí A, sự hài lòng về môi trường làm việc của nhân viên y tế là 84,39%. Nhóm tiêu chí B, sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp là 84,05%. Nhóm tiêu chí C, sự hài lòng quy chế nội bộ, tiền lương phúc lợi là 81,21%. Nhóm tiêu chí D, sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến của nhân viên y tế đánh giá là 84,09%. Nhóm tiêu chí E, sự hài lòng chung về bệnh viện của nhân viên đánh giá là 85,48%. Tuy nhiên, vẫn còn một số tiêu chí chiếm trên 16% nhân viên chưa hài lòng, đặc biệt là các tiêu chí liên quan đến quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi, công việc, cơ hội học tập và thăng tiến. **Kết luận:** NVYT tại BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu có sự hài lòng cao liên quan đến 5 nhóm tiêu chí đánh giá, tuy nhiên vẫn còn một số tiêu chí mức độ hài lòng chưa cao.

Từ khóa: Hài lòng, nhân viên y tế, Bệnh viện Thanh Vũ Medic Bạc Liêu

SUMMARY

STUDY ON MEDICAL STAFF SATISFACTION AT THANH VU MEDIC BAC LIEU GENERAL HOSPITAL, QUARTER III, 2024

Objective: Describe the satisfaction of 639 staff at Thanh Vu Medic Bac Lieu General Hospital in the third quarter of 2024. **Research method:** Cross-sectional descriptive study conducted from June to August 2024, using the survey questionnaire issued by the Ministry of Health in 2019 to describe the satisfaction of medical staff. **Results:** The survey study on the satisfaction of 639 employees in the third

quarter of 2024 at Thanh Vu Medic Bac Lieu General Hospital showed that, in general, the results of the criteria achieved an average score of 4.2. The overall satisfaction rate of medical staff (NVYT) is 83.84%. Criteria group A, satisfaction with the working environment of medical staff is 84.39%. Criteria group B, satisfaction with direct leadership and colleagues is 84.05%. Group C, satisfaction with internal regulations, salary and benefits is 81.21%. Group D, satisfaction with work, learning opportunities and promotion of medical staff is 84.09%. Group E, overall satisfaction with the hospital of staff is 85.48%. However, there are still some sub-items that account for more than 16% of staff who are not satisfied, especially the criteria related to internal regulations, salary, benefits, work, learning opportunities and promotion. **Conclusion:** Medical staff at Thanh Vu Medic Bac Lieu General Hospital have high satisfaction related to 5 groups of evaluation criteria, however, there are still some criteria with low satisfaction level.

Keywords: Satisfaction, medical staff, Thanh Vu Medic Bac Lieu Hospital

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.¹ 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.¹ 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.^{2,3} 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).

Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu là bệnh viện đa khoa tư nhân đầu tiên tại tỉnh Bạc Liêu được xây dựng trên diện tích khoảng 36.055m², với quy mô hơn 250 giường bệnh, sau gần 30 năm hoạt động, BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu đã tạo được thương hiệu trong lòng người dân tỉnh Cà Mau, Bạc Liêu và một số tỉnh khu vực Đồng bằng Sông Cửu Long. Mỗi ngày, Bệnh viện đón tiếp trên 1500 lượt người bệnh

¹Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu

²Bệnh viện Đa khoa Cà Mau

³Phòng khám Đa khoa Phương Nam, Cà Mau

⁴Trung tâm Y tế Thành phố Bạc Liêu

⁵Trường Đại học Y Hà Nội

Chịu trách nhiệm chính: Đỗ Nam Khánh

Email: donamkhanh@hmu.edu.vn

Ngày nhận bài: 12.6.2025

Ngày phản biện khoa học: 21.7.2025

Ngày duyệt bài: 19.8.2025

đến khám và điều trị bệnh bằng trang thiết bị hiện đại, chất lượng vượt trội, nơi mà sức khỏe cộng đồng được đặt lên hàng đầu. Bệnh viện cung cấp cho khách hàng đầy đủ các giải pháp chăm sóc sức khỏe toàn diện, từ chẩn đoán, điều trị đến phòng ngừa và chăm sóc sau điều trị theo tiêu chuẩn của Bộ Y tế và thế giới. Bên cạnh việc đầu tư vào cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế hiện đại phục vụ cho quá trình khám chữa bệnh, hệ thống BVĐK Thanh Vũ Medic còn quy tụ hơn 200 bác sĩ và chuyên gia cùng 1.500 nhân viên giỏi có trình độ chuyên môn cao, được đào tạo bài bản.

Trước nhu cầu phát triển bệnh viện và yêu cầu áp lực ngày càng lớn của hoạt động y tế trong bối cảnh tình hình mới, việc phát triển nguồn nhân lực là rất cần thiết, thế nhưng thực trạng nhân lực và sự hài lòng của NVYT tại BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu hiện nay như thế nào? Chính vì những lý do trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục ô tả sự hài lòng của nhân viên y tế tại BVĐK Thanh Vũ Bạc Liêu trong quý III năm 2024.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: 639 nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu

- **Tiêu chuẩn lựa chọn:** Nhân viên y tế đang làm việc tại Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Nhân viên y tế thuộc hệ thống Thanh Vũ Medic nhưng làm việc tại cơ sở Cà Mau.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Nghiên cứu được tiến hành tại Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu

- Thời gian thu thập số liệu nghiên cứu từ tháng 6 đến tháng 8 năm 2024

2.2.2. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.2.3. Cỡ mẫu và chọn mẫu

- Nghiên cứu tiến hành điều tra trên toàn bộ NVYT tại BVĐK Thanh Vũ Bạc Liêu

2.2.4. Phương pháp thu thập số liệu

- Điều tra bằng gửi bộ câu hỏi online theo hệ thống nội bộ nhân viên của Bệnh viện

2.2.5. Tiêu chuẩn đánh giá

- 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 nhóm tiêu chí: (A) Môi trường làm việc (9 câu hỏi), (B)

Lãnh đạo, đồng nghiệp (9 câu hỏi), (C) Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (12 câu hỏi), (D) Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (7 câu hỏi), (E) Hài lòng chung với BV (7 câu hỏi). 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 dụng 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; về lãnh đạo; tin tưởng vào sự phát triển của BV...

2.3. Biến số và chỉ số nghiên cứu

- Thông tin chung người điền phiếu: giới tính, tuổi, chuyên ngành đào tạo, bằng cấp, số năm công tác trong ngành Y, số năm công tác tại bệnh viện hiện nay, vị trí công tác hiện nay, phạm vi hoạt động chuyên môn, kiêm nhiệm công việc, số lần trực mỗi tháng

- Sự hài lòng về môi trường làm việc: phòng làm việc, thời gian trực, làm việc...

- Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp: năng lực xử lý, điều hành, phân công công việc, lắng nghe, tiếp thu động viên NVYT...

- Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: mức lương, thưởng tương xứng, chế độ phụ cấp, các phân chia thu nhập tăng thêm, thăm quan, nghỉ dưỡng...

- Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: khối lượng công việc phù hợp, cơ hội học tập nâng cao trình độ chuyên môn, thăng tiến...

- Sự hài lòng chung về bệnh viện: tự hào, tin tưởng, gắn bó, hài lòng với bệnh viện...

- Ý kiến, đề xuất: với lãnh đạo bệnh viện và Bộ y tế.

2.4. Phân tích và xử lý số liệu. Các số liệu phỏng vấn và cân đo nhân trắc được làm sạch, xử lý thô và mã hóa. Thực hiện nhập liệu trên phần mềm Epidata 3.1. Số liệu được xử lý trên phần mềm STATA 14.0.

2.5. Đạo đức nghiên cứu. Nghiên cứu nhận được sự chấp thuận của lãnh đạo BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu. Mọi thông tin của đối tượng được giữ bí mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 3.1. Đặc điểm chung của nhân viên tham gia đánh giá sự hài lòng (n=639)

Đặc điểm	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
Chuyên môn đào tạo	Bác sỹ	97
	Dược sỹ	68
	Điều dưỡng-HS	233
	Kỹ thuật viên	80
	Hộ lý	39
	Y sỹ	4

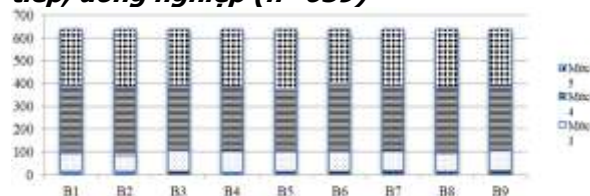
Giới tính	Bảo vệ	8	1,3
	Hành chính	110	17,2
	Nam	247	38,7
	Nữ	392	61,3
Tổng cộng		639	100

Trình độ chuyên môn của đối tượng được khảo sát ta thấy tỷ lệ Điều dưỡng - Hộ sinh được khảo sát nhiều nhất chiếm 36,5%, tiếp đến là Hành chính chiếm 17,2%, Bác sỹ chiếm 15,2%, còn lại là những chức danh khác. Tỷ lệ nhân viên nữ chiếm cao hơn với 61,3%, còn nhân viên nam chỉ chiếm tỷ lệ 38.7%.

Bảng 3.2. Sự hài lòng về môi trường làm việc của nhân viên y tế (n=6390)

Tiêu chí	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	Điểm trung bình
Mức 1	11	13	18	10	11	11	12	11	8	105
Mức 2	5	6	11	6	5	5	7	8	12	65
Mức 3	60	70	95	78	70	75	71	66	107	692
Mức 4	259	283	277	281	261	287	280	264	297	2489
Mức 5	304	267	238	264	292	261	269	290	215	2400
Tổng điểm	4,3	4,2	4,1	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,1	4,2

Điểm trung bình của mức 1 (Rất không hài lòng) là 105 điểm phân bố ở các tiêu chí (A1: 7; A2: 13; A3: 18; A4: 10; A5:11; A6:11; A7: 12; A8: 11; A9:7); điểm trung bình của mức 2 (Không hài lòng) là 65 phân bố ở các tiêu chí (A1: 5; A2: 6; A3: 11; A4: 6; A5: 5; A6: 5; A7: 7; A8: 8; A9: 12); điểm trung bình của mức 3 (Bình thường) là 692; điểm trung bình của mức 4 (Hài lòng) là 2489 và mức 5 (Rất hài lòng) là 2400.

Bảng 3.3. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (n=639)

Điểm trung bình của mức 1 (Rất không hài lòng) là 69 điểm phân bố ở các tiêu chí (B1: 10; B2: 11; B3: 6; B4: 8; B5: 7; B6: 6; B7: 7; B8: 7; B9: 7); điểm trung bình của mức 2 (Không hài lòng) là 64 phân bố ở các tiêu chí (B1: 4; B2: 4; B3: 8; B4: 4; B5: 7; B6: 9; B7: 10; B8: 8; A9: 10); điểm trung bình của mức 3 (Bình thường) là 749; điểm trung bình của mức 4 (Hài lòng) là 2621 và mức 5 (Rất hài lòng) là 2248.

Bảng 3.4. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (n=639)

Tiêu chí	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	Điểm trung bình
Mức 1	8	9	8	11	12	14	12	13	9	18	9	7	130
Mức 2	10	6	7	8	18	14	16	12	5	29	18	13	156
Mức 3	91	95	95	93	104	104	116	110	68	126	100	105	1207
Mức 4	299	287	283	293	296	273	285	188	258	252	280	283	3277
Mức 5	231	242	246	234	209	234	210	216	299	214	232	231	2798
Tổng điểm	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1	4,0	3,4	4,3	4,0	4,1	4,1	4,1

Bảng 3.5. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến của NVYT đánh giá (n=639)

Tiêu chí	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Điểm trung bình
Mức 1	8	8	8	9	8	8	7	56
Mức 2	10	7	7	6	4	4	9	47
Mức 3	90	85	74	77	83	90	91	590
Mức 4	304	283	287	265	291	293	291	2014
Mức 5	227	256	263	282	253	244	241	1766
Tổng điểm	4,1	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2

Điểm trung bình của mức 1 (Rất không hài lòng) là 56 điểm phân bố ở các tiêu chí (D1: 8; D2: 8; D3: 8; D4: 9; D5: 8; D6: 8; D7: 7); điểm trung bình của mức 2 (Không hài lòng) là 47 phân bố ở các tiêu chí (D1: 10; D2: 7; D3: 7; D4: 6; D5: 4; D4: 3; C7: 9); điểm trung bình của mức 3 (Bình thường) là 590; điểm trung bình của mức 4 (Hài lòng) là 2014 và mức 5 (Rất hài lòng) là 1766.

Bảng 3.6. Sự hài lòng chung về bệnh viện của nhân viên đánh giá (n=639)

Tiêu chí	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	Điểm trung bình
Mức 1	7	8	7	7	7	7	7	50
Mức 2	5	7	6	8	8	9	7	50
Mức 3	75	86	72	80	73	76	58	520
Mức 4	261	277	246	255	254	264	295	1852
Mức 5	291	261	308	289	297	283	272	2001
Tổng điểm	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3

Điểm trung bình của mức 1 (Rất không hài lòng) là 50 điểm phân bố ở các tiêu chí (E1: 7; E2: 8; E3: 7; E4: 7; E5: 7; E6: 7; E7: 7); trung bình của mức 2 (Không hài lòng) là 50 phân bố ở các tiêu chí (E1:52; E2: 7; E3: 6; E4: 8; E5: 8; E6: 9; E7: 7); điểm trung bình của mức 3 (Bình thường) là 520; điểm trung bình của mức 4 (Hài lòng) là 1852 và mức 5 (Rất hài lòng) là 2000.

IV. BÀN LUẬN

Nghiên cứu đã ghi nhận mức độ hài lòng chung của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu đạt 83,84%, với điểm trung bình các nhóm tiêu chí đạt 4,2/5. Kết quả này phản ánh một mức độ hài lòng cao, tương đồng với các nghiên cứu tại các cơ sở y tế công lập và tư nhân lớn tại Việt Nam như BV Y học cổ truyền Trung ương (91,5%)² và BV Nông nghiệp (trên 80%).³ Tuy nhiên, cần xem xét sâu hơn từng nhóm yếu tố để nhận diện các điểm cần cải thiện.

Nhóm tiêu chí A về môi trường làm việc đạt điểm trung bình 4,2, với 84,39% nhân viên hài lòng. Đây là mức tương đối tốt, thể hiện môi trường làm việc tại bệnh viện đáp ứng phần lớn kỳ vọng. Tuy vậy, vẫn có hơn 10% nhân viên đánh giá không hài lòng với các điều kiện cơ bản như phòng trực, thời gian làm việc. Nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Bảo Châu tại Tiền Giang cũng chỉ ra điểm hài lòng trung bình về môi trường làm việc chỉ ở mức 3,35/5, do hạn chế về cơ sở vật chất và phương tiện bảo hộ lao động.⁴ Điều này cho thấy BV Thanh Vũ đang có lợi thế nhưng cần tiếp tục đầu tư hạ tầng tại các đơn vị đặc thù có áp lực cao.

Nhóm tiêu chí B về lãnh đạo và đồng nghiệp ghi nhận tỷ lệ hài lòng 84,05%. Kết quả này phản ánh sự đánh giá tích cực về văn hóa làm việc, tinh thần hỗ trợ lẫn nhau trong nội bộ nhân viên y tế. Tuy nhiên, các tiêu chí liên quan đến việc lắng nghe, phản hồi và động viên từ lãnh đạo vẫn có hơn 130 lượt đánh giá không hài lòng, điều tương tự cũng được ghi nhận tại CDC Bắc Ninh.⁵

Điểm nổi bật là nhóm tiêu chí E - sự hài lòng chung với bệnh viện - đạt 85,48%, với điểm trung bình 4,3. Đây là nhóm đạt mức cao nhất trong tất cả các nhóm, cho thấy nhân viên có mức độ tin tưởng cao vào định hướng và hình ảnh bệnh viện. Điều này trái ngược với nghiên cứu tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, nơi mà sự hài lòng chung chỉ ở mức trung lập (3,8-4,1).⁶

Tuy nhiên, nhóm tiêu chí C về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi là điểm yếu rõ rệt. Tỷ lệ hài lòng chỉ đạt 81,21%, thấp nhất trong 5 nhóm, và tiêu chí C8 (phân chia thu nhập tăng thêm) chỉ đạt 3,4 điểm – mức thấp nhất toàn khảo sát. Điều này phản ánh sự thiếu minh bạch hoặc không công bằng trong chính sách thu nhập. Báo cáo tại cơ sở y tế tư nhân chưa có công đoàn (Phạm Thanh Bình và cs) cũng ghi nhận nhân viên mong muốn có tổ chức bảo vệ quyền lợi về tài chính và chính sách.⁷ Việc chưa có cơ chế phản biện nội bộ có thể khiến nhân viên cảm thấy không được lắng nghe.

Nhóm tiêu chí D về công việc, học tập và thăng tiến có tỷ lệ hài lòng cao (84,09%) nhưng vẫn có các bất cập nhỏ ở chỉ số D1 (khối lượng công việc) và D7 (cơ hội đào tạo nội bộ). Điều này phản ánh thách thức cân bằng giữa yêu cầu nhiệm vụ và phát triển năng lực cá nhân. So với Bệnh viện Y học Cổ truyền TW - nơi tỉ lệ hài lòng với đào tạo lên đến 95,3% – thì BV Thanh Vũ cần cải tiến mạnh hơn về cơ chế đào tạo và khen thưởng đi kèm.²

V. KẾT LUẬN

BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu đã xây dựng được nền tảng văn hóa tổ chức tích cực và chính sách nội bộ tương đối hiệu quả, tỷ lệ hài lòng của NVYT cao trên cả 5 nhóm tiêu chí. Tuy nhiên, cần ưu tiên cải tiến ở các mảng lương, thưởng, phân chia thu nhập và đào tạo nội bộ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Boyle RE, Jonker L, Xirasagar S, Okut H, Badgett RG. Hospital workforce engagement,