

## EVALUATION OF MEDICAL STAFF SATISFACTION AT THANH VU MEDIC BAC LIEU GENERAL HOSPITAL, QUARTER I, 2024

Dang Ngoc The<sup>1</sup>, Nguyen Van Chi<sup>1</sup>, Chan Ngoc Huyen Tran<sup>1</sup>, Nguyen Thi Thuy Huyen<sup>1</sup>, Pham Nhu Y<sup>1</sup>,  
Vo Thi Nha Thu<sup>1</sup>, Le Dang Nam Phuong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Thanh Vu Medic Ba Lieu General Hospital - No. 183, Ba Trieu Street, Bac Lieu Ward, Ca Mau Province, Vietnam

<sup>2</sup>Phuong Nam - Ca Mau General Clinics - No. 61, Pham Hong Tham Street, Ca Mau Province, Vietnam

Received: 18/08/2025

Revised: 13/09/2025; Accepted: 26/09/2025

### ABSTRACT

**Objective:** Describe the satisfaction of 386 employees of Thanh Vu Medic Bac Lieu General Hospital in the first quarter of 2024.

**Subject and method:** A cross-sectional descriptive study was conducted in May 2024, using a survey questionnaire issued by the Ministry of Health to describe the satisfaction of medical staff.

**Results:** The survey of satisfaction of 386 medical staff in the first 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 4.3. The overall satisfaction rate of medical staff (NVYT) is 85%. Criteria group A, satisfaction with the working environment of medical staff is 86%. Criteria group B, satisfaction with direct leadership and colleagues is 86%. Criteria group C, satisfaction with internal regulations, salary and benefits is 83%. Group D criteria, job satisfaction, learning opportunities and advancement of medical staff is evaluated at 85%. Group E criteria, general satisfaction of staff with the hospital is evaluated at 87.0%.

**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 sub-items that account for more than 15% of staff are not satisfied.

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

---

\*Corresponding author

**Email:** namphuong.ledang93@gmail.com **Phone:** (+84) 943773797 **https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD15.3309**



# ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA THANH VŨ MEDIC BẠC LIÊU QUÝ I NĂM 2024

Đặng Ngọc Thế<sup>1</sup>, Nguyễn Văn Chí<sup>1</sup>, Trần Ngọc Huyền Trân<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Thúy Huyền<sup>1</sup>, Phạm Như Ý<sup>1</sup>, Võ Thị Nhã Thư<sup>1</sup>, Lê Đặng Nam Phương<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu - Số 183, đường Bà Triệu, Phường Bạc Liêu, Tỉnh Cà Mau, Việt Nam

<sup>2</sup>Phòng khám Đa khoa Phương Nam, Cà Mau - Số 61, đường Phạm Hồng Thám, Tỉnh Cà Mau, Việt Nam

Ngày nhận bài: 18/08/2025

Ngày chỉnh sửa: 13/09/2025; Ngày duyệt đăng: 26/09/2025

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả sự hài lòng của 386 nhân viên Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu quý I năm 2024.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện tháng 5 năm 2024, sử dụng bộ phiếu khảo sát của Bộ Y tế ban hành để mô tả sự hài lòng của nhân viên y tế.

**Kết quả:** Nghiên cứu khảo sát hài lòng của 386 nhân viên y tế quý I năm 2024 tại BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu cho thấy, nhìn chung kết quả các tiêu chí đạt điểm trung bình là 4,3. Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế (NVYT) là 85%. Nhóm tiêu chí A, sự hài lòng về môi trường làm việc của nhân viên y tế là 86%. Nhóm tiêu chí B, sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp là 86%. Nhóm tiêu chí C, sự hài lòng quy chế nội bộ, tiền lương phúc lợi là 83%. 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 85%. Nhóm tiêu chí E, sự hài lòng chung về bệnh viện của nhân viên đánh giá là 87,0%.

**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 chiếm trên 15% nhân viên chưa hài lòng.

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

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng trong công việc của người lao động, đặc biệt là đội ngũ nhân viên y tế, có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng và hiệu quả công tác chuyên môn, bởi đây là lĩnh vực nhạy cảm liên quan trực tiếp đến tính mạng con người [1]. Nhiều nghiên cứu trên thế giới đã cho thấy rằng khi nhân viên y tế cảm thấy hài lòng với công việc, họ sẽ có xu hướng gắn bó lâu dài, góp phần duy trì nguồn nhân lực ổn định và nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cơ sở y tế [2]. Ngược lại, sự không hài lòng sẽ làm giảm chất lượng chăm sóc và điều trị cho người bệnh [3, 4]. Nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, Bộ Y tế đã phát động chương trình “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam gồm 83 tiêu chí chính thức

cùng một số tiêu chí bổ sung [4]. Trong đó, mức độ hài lòng của nhân viên y tế là một thành tố quan trọng trong đánh giá chất lượng bệnh viện. Đồng thời, Bộ Y tế cũng đã xây dựng hướng dẫn và phương pháp khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ban hành ngày 28/08/2019.

Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu – bệnh viện đa khoa tư nhân đầu tiên tại tỉnh Bạc Liêu với quy mô hơn 250 giường bệnh. Trải qua gần 30 năm hoạt động, bệnh viện đã xây dựng được uy tín vững chắc tại tỉnh Bạc Liêu, Cà Mau. Mỗi ngày, nơi đây tiếp nhận trên 1000 lượt người bệnh đến khám và điều trị với hệ thống trang thiết bị hiện đại, chất lượng cao, chăm sóc sức khỏe toàn diện, từ chẩn đoán, điều trị đến phục hồi và phòng ngừa, phù hợp với tiêu chuẩn của Bộ Y tế và thông lệ quốc tế. Bên

\*Tác giả liên hệ

Email: namphuong.ledang93@gmail.com Điện thoại: (+84) 943773797 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD15.3309>

cạnh đầu tư cơ sở vật chất và công nghệ y tế tiên tiến, BV còn quy tụ hơn 200 bác sĩ, chuyên gia cùng 1.500 nhân viên có trình độ chuyên môn vững vàng, được đào tạo bài bản.

Trong bối cảnh ngành y tế đang đối mặt với nhiều thách thức và nhu cầu phát triển ngày càng cao, việc xây dựng và duy trì đội ngũ nhân lực chất lượng trở thành yêu cầu thiết yếu. Tuy nhiên, thực trạng nguồn nhân lực và mức độ hài lòng của nhân viên y tế tại BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu hiện nay ra sao? Chính vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mô tả thực trạng sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu trong quý I năm 2024.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

### 2.2. 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 10/5/2024 đến 20/5/2024.

### 2.3. Đối tượng nghiên cứu

Là 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.

### 2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu

Nghiên cứu tiến hành điều tra trên toàn bộ NVYT tại BVĐK Thanh Vũ Bạc Liêu. Cỡ mẫu cuối cùng thu thập được là 386.

#### *Biến 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...

#### *Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu*

Ngày 28/8/2019 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.

Nghiên cứu tiến hành điều tra bằng gửi bộ câu hỏi online theo hệ thống nội bộ nhân viên của Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Bạc Liêu.

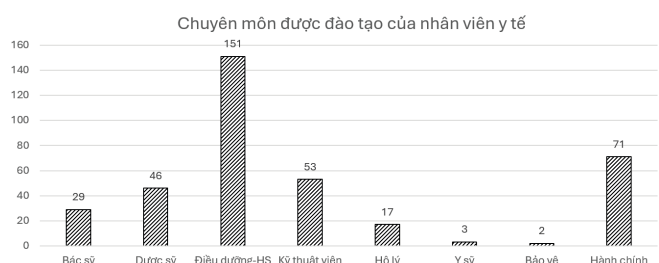
### 2.5. Xử lý và phân tích số liệu

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.

### 2.6. 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.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU



**Biểu đồ 1. Chuyên môn được đào tạo của nhân viên y tế (n=386)**

Trình độ chuyên môn của đối tượng được khảo sát ta thấy tỷ lệ Điều dưỡng - Hộ sinh được khảo sát nhiều

nhất chiếm 151 nhân viên (39.1%), tiếp đến là Khối hành chính chiếm với 71 nhân viên (18.4%), và 29 bác sĩ (7,5%) còn lại là những chức danh khác.

**Bảng 1. Sự hài lòng về môi trường làm việc của nhân viên y tế (n=386)**

| Tiêu chí  | A1  | A2  | A3  | A4  | A5  | A6  | A7  | A8  | A9  | Điểm trung bình |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|
| Mức 1     | 9   | 8   | 12  | 5   | 5   | 6   | 8   | 6   | 5   | 64              |
| Mức 2     | 6   | 5   | 11  | 7   | 6   | 6   | 5   | 7   | 7   | 60              |
| Mức 3     | 20  | 33  | 53  | 30  | 27  | 31  | 27  | 28  | 41  | 290             |
| Mức 4     | 128 | 163 | 157 | 187 | 167 | 170 | 153 | 155 | 187 | 1467            |
| Mức 5     | 223 | 177 | 153 | 157 | 181 | 173 | 193 | 190 | 146 | 1593            |
| Tổng điểm | 4,4 | 4,3 | 4,1 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,3             |

Nghiên cứu cho thấy điểm trung bình của mức 1 (rất không hài lòng) là 64 điểm, điểm trung bình của mức 2 (không hài lòng) là 60 điểm; điểm trung bình của mức 3

(bình thường) là 290; điểm trung bình của mức 4 (hài lòng) là 1467 và mức 5 (rất hài lòng) là 1593.

**Bảng 2. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (n=386)**

| Tiêu chí  | B1  | B2  | B3  | B4  | B5  | B6  | B7  | B8  | B9  | Điểm trung bình |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|
| Mức 1     | 7   | 4   | 5   | 4   | 6   | 4   | 6   | 4   | 5   | 45              |
| Mức 2     | 3   | 5   | 5   | 8   | 4   | 8   | 5   | 10  | 9   | 57              |
| Mức 3     | 33  | 36  | 44  | 36  | 38  | 34  | 33  | 29  | 31  | 314             |
| Mức 4     | 172 | 181 | 164 | 173 | 167 | 174 | 173 | 164 | 165 | 1533            |
| Mức 5     | 171 | 160 | 168 | 165 | 171 | 166 | 169 | 179 | 176 | 1525            |
| Tổng điểm | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3             |

Điểm trung bình của mức 1 (rất không hài lòng) là 45 điểm; điểm trung bình của mức 2 (không hài lòng) là 57 điểm; điểm trung bình của mức 3 (bình thường) là 314; điểm trung bình của mức 4 (hài lòng) là 1533 và mức 5 (rất hài lòng) là 1525.

**Bảng 3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (n=386)**

| Tiêu chí  | C1  | C2  | C3  | C4  | C5  | C6  | C7  | C8  | C9  | C 10 | C 11 | C12 | Điểm trung bình |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----------------|
| Mức 1     | 7   | 6   | 6   | 6   | 8   | 8   | 8   | 6   | 5   | 14   | 5    | 8   | 87              |
| Mức 2     | 7   | 4   | 7   | 10  | 11  | 12  | 9   | 12  | 4   | 15   | 9    | 6   | 106             |
| Mức 3     | 39  | 38  | 44  | 40  | 43  | 53  | 55  | 47  | 24  | 68   | 42   | 46  | 539             |
| Mức 4     | 187 | 188 | 184 | 178 | 184 | 174 | 182 | 179 | 164 | 151  | 175  | 176 | 2122            |
| Mức 5     | 146 | 150 | 145 | 152 | 140 | 139 | 132 | 142 | 189 | 138  | 155  | 150 | 1778            |
| Tổng điểm | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,4 | 4,0  | 4,2  | 4,2 | 4,2             |

Điểm trung bình của mức 1 (rất không hài lòng) là 87 điểm; điểm trung bình của mức 2 (không hài lòng) là 106 điểm; điểm trung bình của mức 3 (bình thường) là 539; điểm trung bình của mức 4 (hài lòng) là 2122 và mức 5 (rất hài lòng) là 1778.

**Bảng 4. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến của NVYT đánh giá (n=386)**

| Tiêu chí  | D1  | D2  | D3  | D4  | D5  | D6  | D7  | Điểm trung bình |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|
| Mức 1     | 6   | 5   | 7   | 7   | 7   | 5   | 7   | 44              |
| Mức 2     | 6   | 5   | 3   | 2   | 3   | 5   | 3   | 27              |
| Mức 3     | 43  | 34  | 23  | 26  | 36  | 38  | 34  | 234             |
| Mức 4     | 189 | 186 | 177 | 174 | 188 | 184 | 189 | 1287            |
| Mức 5     | 142 | 156 | 176 | 177 | 152 | 154 | 153 | 1110            |
| Tổng điểm | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,3             |

**Bảng 5. Sự hài lòng chung về bệnh viện của nhân viên đánh giá (n=386)**

| Tiêu chí  | E1  | E2  | E3  | E4  | E5  | E6  | E7  | Điểm trung bình |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|
| Mức 1     | 5   | 5   | 5   | 6   | 4   | 5   | 4   | 34              |
| Mức 2     | 2   | 2   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 23              |
| Mức 3     | 31  | 41  | 28  | 31  | 33  | 30  | 24  | 218             |
| Mức 4     | 170 | 183 | 163 | 158 | 157 | 162 | 180 | 1173            |
| Mức 5     | 178 | 155 | 187 | 187 | 187 | 185 | 175 | 1254            |
| Tổng điểm | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3             |

Điểm trung bình của mức 1 (rất không hài lòng) là 34 điểm; trung bình của mức 2 (không hài lòng) là 23 điểm; điểm trung bình của mức 3 (bình thường) là 218; điểm trung bình của mức 4 (hài lòng) là 1173 và mức 5 (rất hài lòng) là 1254.

#### 4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Thanh Vũ Medic Bạc Liêu cho thấy mức độ hài lòng chung của nhân viên y tế (NVYT) đạt 85%, với điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4,2 đến 4,4. Đây là một tỷ lệ hài lòng cao, cho thấy môi trường làm việc và các chính sách nhân sự tại bệnh viện tư nhân này đã phần nào đáp ứng được mong đợi của người lao động. Khi so sánh với nghiên cứu tại Bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương của Nguyễn Minh Trí và cộng sự (2023), tỷ lệ hài lòng chung cũng đạt 85,5%, khá tương đồng với kết quả tại Thanh Vũ Medic [5]. Tuy nhiên, nghiên cứu tại BV Đa khoa Nông nghiệp của Vũ Thị Hồng Thái và cộng sự (2023) lại ghi nhận tỷ lệ hài lòng thấp hơn đáng kể, chỉ khoảng 70,3% [6]. Điều này có thể do khác biệt về mô hình tổ chức, mức độ đầu tư cơ sở vật chất và chính sách thu hút nhân lực giữa bệnh viện công lập và bệnh viện tư nhân.

Về từng nhóm tiêu chí, nhóm A – môi trường làm việc tại Thanh Vũ Medic có điểm trung bình 4,3, cho thấy phần lớn nhân viên hài lòng với không gian, điều kiện làm việc, thời gian trực, khối lượng công việc. Nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Bảo Châu tại BVĐK Trung tâm Tiền Giang cho thấy điều dưỡng không hài lòng chủ yếu ở yếu tố thời gian làm việc kéo dài và áp lực chuyên môn cao, trong khi tại Thanh Vũ Medic, sự đầu tư về thiết bị và quản lý trực tuyến có thể giúp giảm tải công việc và tăng sự chủ động [7]. Nhóm B – lãnh đạo và đồng nghiệp đạt điểm trung bình 4,3, tương đương với nhiều nghiên cứu trước đó. Tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, nghiên cứu của Nguyễn Thanh Hiệp và cộng sự (2022) cũng ghi nhận mức hài lòng cao ở tiêu chí tương tác và hỗ trợ từ lãnh đạo [8]. Điều này phản ánh vai trò quan trọng của người quản lý trực tiếp trong việc xây dựng văn hóa tổ chức tích cực, góp phần duy trì sự gắn bó của nhân viên.

Tuy nhiên, nhóm C – quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi là nhóm có điểm trung bình thấp nhất (4,2) và tỷ lệ hài lòng cũng thấp nhất (83%), phù hợp với nhiều nghiên cứu cho thấy lương và chế độ phúc lợi vẫn là vấn đề nhạy cảm và thường gây ra sự chưa hài lòng ở NVYT. Nghiên cứu tại tỉnh Kiên Giang của Nguyễn Văn Khải (2020) cho thấy sự chưa hài lòng về thu nhập là yếu tố ảnh hưởng lớn đến động lực làm việc của nhân viên trong các khoa lâm sàng [9]. Thanh Vũ Medic dù là bệnh viện tư nhân có chính sách chia thưởng, tuy nhiên một số tiêu mục vẫn ghi nhận trên

15% nhân viên chưa hài lòng, cho thấy cần minh bạch hơn trong phân phối thu nhập tăng thêm, chế độ phụ cấp và phúc lợi ngoài lương.

Với nhóm D – công việc, cơ hội học tập và thăng tiến, kết quả 85% hài lòng phản ánh được định hướng đào tạo nội bộ, tạo điều kiện học tập và phát triển chuyên môn tại bệnh viện. Tuy nhiên, so với nghiên cứu của Trần Thị Lý [10] và Trịnh Thanh Loan tại Bắc Ninh [4] nơi có tới 90% nhân viên phản hồi hài lòng với cơ hội phát triển, thì Thanh Vũ Medic vẫn cần tiếp tục cải thiện cơ chế quy hoạch và lộ trình thăng tiến rõ ràng hơn. Cuối cùng, nhóm E – sự hài lòng chung với bệnh viện đạt 87%, là nhóm cao nhất trong nghiên cứu. Điều này chứng tỏ niềm tin và sự gắn bó của nhân viên với tổ chức là điểm mạnh đáng ghi nhận. Đây là điều kiện quan trọng để giữ chân người lao động, nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh trong bối cảnh cạnh tranh nhân lực y tế gay gắt như hiện nay.

#### 5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu đã xây dựng được môi trường làm việc tích cực, nhưng cần tiếp tục quan tâm đến vấn đề phúc lợi, cơ hội phát triển và sự minh bạch trong cơ chế nội bộ. Việc định kỳ khảo sát và có phản hồi cải tiến chính sách là chìa khóa để duy trì và nâng cao sự hài lòng của nhân viên y tế, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ bệnh viện.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Boyle, R.E., et al., Hospital workforce engagement, satisfaction, burnout and effects on patient mortality: Findings from the English national health service staff surveys. *Health Serv Manage Res*, 2024. 37(2): p. 108-114.
- [2] Dương Phú Nhân và cộng sự, Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh ngoại trú và đánh giá kết quả can thiệp tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Sản - Nhi Cà Mau năm 2022-2023. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2023. 531(2).
- [3] Phạm Thanh Bình, et al., Mức độ hài lòng và nhu cầu của người lao động tại cơ sở y tế tư nhân chưa thành lập tổ chức Công đoàn. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2021. 502(1)
- [4] Trần Thị Lý, Trịnh Thanh Loan, Đánh giá sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế tại Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật tỉnh Bắc Ninh. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2023. 528(1).
- [5] Nguyễn Minh Trí và cộng sự, Sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương và các yếu tố ảnh hưởng năm 2023. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2023. 528(2).

- [6] Vũ Thị Hồng Thái, Hà Hữu Tùng, and Nguyễn Duy Khiêm, Sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Nông nghiệp năm 2022. Tạp chí Y học Việt Nam, 2023. 526(2).
- [7] Nguyễn Ngọc Bảo Châu, Lê Thị Hằng, Sự hài lòng với công việc của điều dưỡng và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang năm 2019. Tạp chí Y học Việt Nam, 2021. 507(2).
- [8] Nguyễn Thanh Hiệp và cộng sự, Mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch năm 2022. Tạp chí Y học Việt Nam, 2022. 519(1).
- [9] Nguyễn Văn Khải, Trần Quang Huy, Trương Việt Dũng, Động lực làm việc của nhân viên y tế tại khối nội - Bệnh viện đa khoa tỉnh Kiên Giang năm 2020 và một số yếu tố liên quan. Tạp chí Y học Việt Nam, 2022. 513(1).
- [10] Trần Thị Lý và cộng sự, Mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện Phổi Trung ương. Tạp chí Y học Việt Nam, 2023. 527(1).