

THE STATUS AND SOME FACTORS RELATED TO SATISFACTION OF HEALTH WORKERS AT YEN PHONG GENERAL CLINIC, BAC NINH PROVINCE, IN 2021

Tran Thi Ly¹, Nguyen Thi Kim Chung^{2,*}, Le Dinh Phan³, Dao Van Dung^{4,5}

¹National Lung Hospital - 463 Hoang Hoa Tham, Vinh Phu, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam

^{2,3}Yen Phong general clinic, Bac Ninh province - Long Chau, Yen Phong, Bac Ninh, Vietnam

⁴Thang Long University - Nghiem Xuan Yem, Dai Kim, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam

⁵Institute of Community Medicine - 24 Lieu Giai, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam

Received 20/01/2022

Revised 02/03/2022; Accepted 27/04/2022

ABSTRACT

Background: Health workers is an important resource for every facilities. “There is no patient’s satisfaction if there is no medical staff’s satisfaction” (the statement of a well-known hospital manager – Joe Jansante). The satisfaction of medical staff will improve the quality of health services.

Objectives: Determining the status and some factors related to health workers satisfaction at Yen Phong general clinic, Bac Ninh province.

Methods: Cross-sectional survey, quantitative research.

Results: This study collected information from 203 health workers Yen Phong general clinic, Bac Ninh province through questionnaire interviews. Research results show that 5/5 fields have satisfaction rates of over 83%.

Conclusion: The overall satisfaction rate of health workers is quite high (84.24%). The average score is $4,21 \pm 0,37$. The results of univariate analysis showed that , the factor related to the satisfaction of health workers include: gender, age, number of years working at Yen Phong general clinic ($p < 0.05$).

Key words: Satisfaction, health workers, related factors.

*Corresponding author

Email address: kimchungnguyen2022@gmail.com

Phone number: (+84) 975 555 578

<https://doi.org/10.52163/yhc.v63i3.341>

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA YÊN PHONG, TỈNH BẮC NINH, NĂM 2021

Trần Thị Lý¹, Nguyễn Thị Kim Chung^{2,*}, Lê Đình Phan³, Đào Văn Dũng^{4,5}

¹Bệnh viện Phổi Trung ương - 463 Đ. Hoàng Hoa Thám, Vĩnh Phú, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam

^{2,3}Phòng khám đa khoa KCN Yên phong, tỉnh Bắc Ninh - Long Châu, Yên Phong, Bắc Ninh, Việt Nam

⁴Trường đại học Thăng Long - Nghiêm Xuân Yêm, Đại Kim, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

⁵Viện Sức khỏe cộng đồng - 24 Liễu Giai, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 20 tháng 01 năm 2022

Chỉnh sửa ngày: 02 tháng 03 năm 2022; Ngày duyệt đăng: 27 tháng 04 năm 2022

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Nhân viên y tế (NVYT) là nguồn lực quan trọng đối với mỗi cơ sở y tế. “Không thể có hài lòng người bệnh nếu không có hài lòng nhân viên y tế”, đó là một nhận định của một nhà quản lý bệnh viện nổi tiếng Joe Jansante, sự hài lòng đối với công việc của NVYT sẽ bảo đảm duy trì đủ nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế tại cơ sở y tế.

Mục tiêu: Xác định thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT đối với công việc của họ tại Phòng khám đa khoa Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh.

Phương pháp: Điều tra cắt ngang, nghiên cứu định lượng.

Kết quả: Nghiên cứu thu thập thông tin từ 203 NVYT làm việc tại Phòng khám đa khoa Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh thông qua phỏng vấn bằng phiếu. Kết quả nghiên cứu cho thấy 5/5 nhóm tiêu chí đều có tỷ lệ hài lòng đạt trên 83%.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT đạt ở mức khá cao (84,24%). Điểm trung bình là $4,21 \pm 0,37$. Kết quả phân tích đơn biến cho thấy, ba yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT là: giới tính, tuổi và thâm niên công tác ($p < 0,05$).

Từ khóa: Sự hài lòng, nhân viên y tế, các yếu tố liên quan.

*Tác giả liên hệ

Email: kimchungnguyen2022@gmail.com

Điện thoại: (+84) 975 555 578

<https://doi.org/10.52163/yhc.v63i3.341>



1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố vô cùng quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động và quyết định sự thành công hay thất bại của một đơn vị, đặc biệt là cơ sở y tế. Sự hài lòng đối với công việc đề cập đến “suy nghĩ và cảm nhận của nhân viên về môi trường và điều kiện làm việc của mình”.

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng sự hài lòng đối với công việc của NVYT sẽ bảo đảm duy trì đủ nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế tại bệnh viện, trái lại sự không hài lòng đối với công việc sẽ gây ra trạng thái mệt mỏi thể chất, tình cảm hoặc tâm thần kết hợp với những hoài nghi về năng lực, giá trị của công việc, của bản thân và sẽ dẫn đến hậu quả là chất lượng công việc thấp [2].

Thực tế cho thấy, để có được NVYT tốt đã khó, giữ chân được họ còn khó hơn. Chính vì vậy, nâng cao sự hài lòng của NVYT trong công việc được xem là cách thức thúc đẩy sự cống hiến của họ cho sự phát triển của đơn vị.

Từ phân tích nêu trên, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: **“Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của nhân viên y tế đối với công việc của họ tại Phòng khám đa khoa Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh, năm 2021”** với các mục tiêu nghiên cứu như sau:

1. Xác định mức độ hài lòng của của nhân viên y tế đối với công việc của họ tại Phòng khám đa khoa Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh, năm 2021.
2. Phân tích một số yếu tố liên quan mức độ hài lòng của của nhân viên y tế đối với công việc của họ tại Phòng khám đa khoa Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh, năm 2021.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Nhân viên y tế làm việc tại bệnh viện ít nhất một năm tính đến thời điểm phỏng vấn. Đồng ý tham gia nghiên cứu

2.2. Địa điểm nghiên cứu: Phòng khám đa khoa Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh (Công ty Cổ phần Tư vấn và Xây dựng Bệnh viện Việt – Nhật).

2.3. Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 3/2021 – 5/2021.

2.4. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích, nghiên cứu định lượng

2.5. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu:

- *Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:*

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

n: Cỡ mẫu tối thiểu cần thiết.

Z_{1-α/2}: Hệ số tin cậy = 1,96 với α=0,05.

p: Tỷ lệ ước lượng trong các nghiên cứu tương ứng đã công bố (p = 0,589) [4]

d: Là sai số mong muốn hoặc sai số cho phép (d=0,07).

- Cỡ mẫu thực tế nghiên cứu: 203

- *Cách chọn mẫu:* Chọn mẫu toàn bộ. Tất cả NVYT đáp ứng tiêu chí nghiên cứu đều được lựa chọn vào nghiên cứu.

2.6. Phương tiện nghiên cứu

- Phiếu phỏng vấn NVYT: Thang đo sự hài lòng của NVYT bao gồm 44 tiểu mục thuộc 5 lĩnh vực:

+ Phần A - Sự hài lòng về môi trường làm việc: Từ A1-A9;

+ Phần B - Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp: từ B1-B9;

+ Phần C - Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: từ C1-C12;

+ Phần D - Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: từ D1-D7;

+ Phần E - Sự hài lòng chung về bệnh viện: từ E1-E7.

- Thang đo Likert về mức độ hài lòng của NVYT đối với từng tiểu mục được áp dụng với thang điểm từ 1 điểm đến 5 điểm: (1 điểm-Rất không hài lòng; 2 điểm-Không hài lòng; 3 điểm-Bình thường/Không rõ; 4 điểm-Hài lòng; 5 điểm-Rất hài lòng).

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

- Làm sạch, mã hoá và nhập bằng phần mềm Epi Data 3.1, sau đó xử lý thống kê bằng phần mềm SPSS 18.0.

- Phân tích mô tả (tỷ lệ phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn) được sử dụng để mô tả đặc điểm chung của ĐTNC và mức độ hài lòng của NB.

- Thống kê phân tích: Kiểm định χ^2 được sử dụng để xem xét mối liên quan giữa các biến.

2.8. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng

- Đo lường mức độ hài lòng của NVYT dựa trên thang đo Likert với 05 mức độ, theo giá trị trung bình trong thang đo Anderson ta có, giá trị khoảng cách = (maximum – minimum)/n = (5-1)/5 = 0,8.

- Do đó, ý nghĩa của điểm trung bình (DTB), tỷ lệ và mức hài lòng như sau:

Mức hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Giá trị điểm số	1,00 – 1,80	1,81 – 2,60	2,61 – 3,40	3,41 – 4,20	4,21 – 5,00
Tỷ lệ %	<36	36,2-52,0	52,2-68,0	68,2-84,0	84,2-100,0
Mức đánh giá	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Cao	Rất cao

- Mức độ hài lòng của NVYT được chia thành 2 nhóm: DTB_i; điểm trung bình của câu hỏi thứ i

+ **Nhóm “Hài lòng”**: Điểm trung bình các nội dung ≥ 3,41 điểm. c. Tỷ lệ hài lòng

+ **Nhóm “Chưa hài lòng”**: Điểm trung bình các nội dung < 3,41 điểm.

$$\text{Tỷ lệ hài lòng} = \frac{\text{TBC qua khảo sát}}{5 (\text{điểm tối đa})} \times 100$$

- Cách tính tỷ lệ hài lòng theo các công thức sau:

a. Tính điểm trung bình theo từng câu hỏi (DTB_{CH}) với n người:

$$DTB_{CH} = \frac{\sum_{i=1}^5 d_i \cdot n_j}{n}$$

d_i : điểm thứ i của từng câu hỏi; n_j: người thứ j (j=1-n)

b. Tính điểm trung bình chung (TBC) với m câu hỏi:

$$TBC = \frac{\sum_{i=1}^m DTB_i}{m}$$

2.9. Đạo đức trong nghiên cứu

- NVYT được giải thích về mục đích, nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành phỏng vấn và chỉ tiến hành khi có sự chấp nhận hợp tác tham gia của NVYT.

- Mọi thông tin về NVYT được giữ kín. Các số liệu, thông tin thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho mục đích nào khác.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 3.1: Thông tin chung về nhân viên y tế (n=203)

	Đặc điểm	Tần số	%
Giới tính	Nam	94	46,31
	Nữ	109	53,69
Tuổi	Từ 18 – 29 tuổi	43	21,2
	Từ 30 – 39 tuổi	71	35,0
	Từ 40 tuổi trở lên	89	43,8
Trình độ chuyên môn	Bác sĩ	47	23,2
	Dược sĩ	6	3,0
	Điều dưỡng viên	116	57,1
	Kỹ thuật viên	18	8,9
	Nhân viên khác	16	7,9
Thâm niên công tác	1 năm	28	13,8
	Trên 1 năm đến dưới 5 năm	43	21,2
	Từ 5 năm đến dưới 10 năm	75	36,9
	Từ 10 năm trở lên	57	28,1

Trong 203 NVYT được khảo sát việc tại Phòng khám đa khoa Yên Phong, nữ giới nhiều hơn nam giới; độ tuổi từ 40 tuổi trở lên chiếm đa số, điều dưỡng viên chiếm gần 60% tổng số và những người có thâm niên

công tác trong ngành y tế từ 5 năm đến dưới 10 năm chiếm gần 37% tổng số NVYT của Phòng khám.

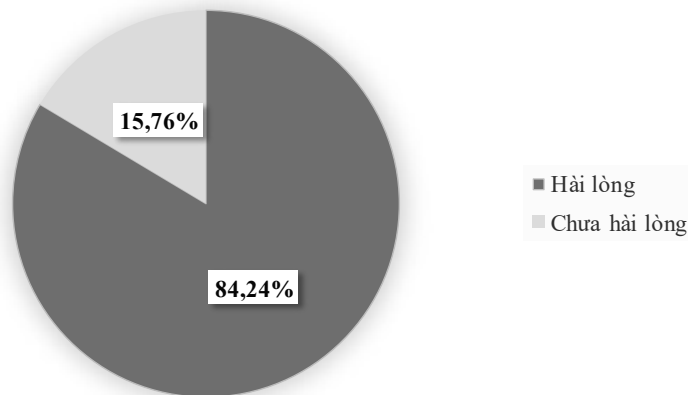
3.2. Mức độ hài lòng của NVYT đối với công việc của họ tại PKĐK Yên Phong

Bảng 3.2. Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của NVYT tại PKĐK Yên Phong (n=203)

Các nhóm tiêu chí đánh giá	Điểm TB± SD	Tỷ lệ %
Nhóm A: Môi trường làm việc	4,20 ± 0,56	84,00
Nhóm B: Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,20 ± 0,53	84,00
Nhóm C: Quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi	4,24 ± 0,61	84,81
Nhóm D: Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,18 ± 0,58	83,66
Nhóm E: Bệnh viện nói chung	4,23 ± 0,60	84,60
Chung	4,21 ± 0,37	84,24

Mức độ hài lòng chung của NVYT tại PKĐK Yên Phong được trình bày trên biểu đồ sau:

Biểu đồ 3.1. Tỷ lệ hài lòng của NVYT (n=203)



Bảng 3.2 và biểu đồ 3.1 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của NVYT đạt ở mức rất cao (84,24%) với mức điểm trung bình $4,21 \pm 0,37$. Nhóm C: Quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi có tỷ lệ NVYT hài lòng cao nhất (84,81%) với mức điểm trung bình là $4,24 \pm 0,61$. Các

nhóm lĩnh vực còn lại đều có tỷ lệ NB hài lòng đạt trên 83% và điểm trung bình trên 4,0.

3.3. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT tại PKĐK Yên Phong

Bảng 3.3. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT tại PKĐK Yên Phong (n=203), phân tích đơn biến

Yếu tố liên quan		Hài lòng		Không hài lòng		OR	95%CI	p
		Tần số	%	Tần số	%			
Giới tính	Nam	92	97,9	2	2,1	4,65	1,01 – 21,77	<0,05
	Nữ	99	90,8	10	9,2			
Tuổi	Dưới 30	37	86,0	6	14,0	0,24	0,07 – 0,79	<0,05
	Từ 30	154	96,3	6	3,8			
Chuyên môn	Bác sỹ	46	97,9	1	2,1	3,49	0,44 – 27,76	>0,05
	Khác	145	92,9	11	7,1			
Vị trí	Lãnh đạo	30	100	0	0	1,07	1,03 – 1,12	>0,05
	Nhân viên	161	93,1	12	6,9			
Thâm niên	≤5 năm	63	88,7	8	11,3	0,25	0,07 – 0,85	<0,05
	Từ 5 năm	128	97,0	4	3,0			

Kết quả bảng trên cho thấy, giới tính, tuổi và thâm niên công tác có liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT tại PKĐK Yên Phong (p<0,05). Chưa tìm thấy mối

liên quan giữa mức độ hài lòng của NVYT với trình độ chuyên môn và vị trí công tác (p>0,05).

Bảng 3.4. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT tại PKĐK Yên Phong (n=203) (phân tích đa biến)

Các yếu tố liên quan	Hệ số	Sai chuẩn	p	OR	95% CI
Giới tính	1,28	0,81	0,11	3,61	0,74 – 17,6
Tuổi	-0,99	0,78	0,20	0,37	0,08 – 1,71
Chuyên môn	0,29	1,11	0,80	1,33	0,15 – 11,69
Thâm niên	-0,45	0,81	0,58	0,64	0,13 – 3,13

Kết quả phân tích đa biến tại bảng 3.4 cho thấy, không có yếu tố nào liên quan đến sự hài lòng của NVYT tại PKĐK Yên Phong.

4. BÀN LUẬN

Nhân viên y tế làm việc tại PKĐK Yên Phong đa dạng về độ tuổi, cao nhất là nhóm tuổi trên 40 (43,8%), NVYT là nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn 53,69%. Trình độ chuyên môn của NVYT bao gồm: bác sỹ, dược sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên và các NVYT khác. Thời gian công tác tại bệnh viện của NVYT cũng khác nhau, cao nhất là nhóm có thâm niên công tác từ 5-10 (36,9%). Nhìn chung, cơ cấu phân bố nhân lực theo tuổi, giới, trình độ chuyên

môn và thâm niên công tác của PKĐK Yên Phong khá phù hợp.

Mức độ hài lòng chung của NVYT tại PKĐK Yên Phong khá cao (84,24%), điểm trung bình $4,21 \pm 0,37$. Kết quả này cao hơn kết quả một số nghiên cứu đã công bố như: Nghiên cứu của tác giả Diễm Sơn (2010), tỷ lệ hài lòng chung của NVYT là 41,79% [21]. Nghiên cứu của Lê Thanh Nhuận (2008), cho tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng chung đối với công việc là 71,1% [17], nghiên cứu của Đặng Thị Như Hằng (2009), tỷ lệ hài lòng chung đối với công việc đạt 63,5% [9]. Báo cáo của Bộ Y tế năm 2019 cho thấy, NVYT quận, huyện có tỷ lệ hài lòng là 58,92% [4]. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu này lại thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Trần



Thị Lý, tỷ lệ hài lòng chung của NVYT tại một số bệnh viện tại Việt Nam là 87,3% [1] và tác giả Trần Văn Bình cho thấy có 86,2% nhân viên y tế hài lòng về công việc tại các bệnh viện thuộc tỉnh Kon Tum [3]. Mức độ hài lòng của NVYT thường khác nhau ở các cơ sở y tế, điều này có thể do đặc thù, điều kiện, cơ chế hoạt động của mỗi bệnh viện khác nhau nên mức độ hài lòng của NVYT mỗi đơn vị cũng khác nhau. Mặt khác, do cách tính điểm phân nhóm hài lòng/chưa hài lòng của mỗi nghiên cứu khác nhau nên kết quả nghiên cứu khác nhau. Trong nghiên cứu này, mức điểm “nhóm hài lòng” là trên 3,4 điểm, cao hơn mức điểm của 1 số nghiên cứu là từ 3 điểm trở lên [8] [11].

Ngoài ra, qua quan sát và nhận xét của điều tra viên, cảm nhận của NVYT về sự hài lòng rất nhạy cảm, thời điểm, địa điểm phỏng vấn có ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý NVYT khi trả lời phỏng vấn, không phải lúc nào NVYT cũng thẳng thắn bày tỏ quan điểm của mình, có thể họ chưa thật sự hài lòng nhưng vẫn trả lời hài lòng vì điều tra viên thường là đồng nghiệp và địa điểm phỏng vấn lại là bệnh viện, nơi họ làm việc hàng ngày.

Hầu hết các nhóm lĩnh vực (5/5) đều có tỷ lệ NB hài lòng cao (trên 83%), trong đó nhóm C-Quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi có tỷ lệ NB hài lòng cao nhất (84,81%) với mức điểm trung bình là $4,24 \pm 0,61$; Hài lòng chung với PKĐK (84,60%); Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (84,00%); Môi trường làm việc (84,00%); Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (83,66%). Nghề Y là một nghề đặc biệt vì đóng vai trò quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe nhân dân, đòi hỏi NVYT có sự hiểu biết sâu rộng, tâm lòng nhân ái, từng trải và kinh nghiệm, vì vậy, việc hài lòng nghề nghiệp, với cơ chế, chính sách của PKĐK Yên Phong sẽ phần nào giúp NVYT yên tâm công tác qua đó đem đến chất lượng cung cấp dịch vụ y tế cho người bệnh có hiệu quả.

Một số nghiên cứu cho thấy, mức độ hài lòng của NVYT chưa/ít bị tác động bởi các yếu tố nhân khẩu học như: Tuổi, giới, thâm niên công tác, vị trí làm việc..., [18] [25]. Kết quả phân tích đa biến của nghiên cứu này cũng cho kết quả tương tự. Các yếu tố liên quan thuộc về điều kiện, môi trường làm việc; lương và các chế độ, chính sách; các mối quan hệ với đồng nghiệp, với lãnh đạo; học tập và thăng tiến chưa được chúng tôi nghiên cứu và phân tích trong nghiên cứu này.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu thu thập và phân tích thông tin về sự hài lòng của 203 NVYT tại PKĐK Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh. Công cụ đo lường gồm 44 tiêu mục thuộc 5 lĩnh vực: (1) Sự hài lòng về môi trường làm việc; (2) Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; (3) Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; (4) Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến và (5) Sự hài lòng chung về bệnh viện. Thang đo Likert về mức độ hài lòng của NVYT đối với từng tiêu mục được áp dụng với thang điểm từ 1 đến 5.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ hài lòng của NVYT được đánh giá ở mức rất cao (tỷ lệ hài lòng chung đạt 84,24%, điểm trung bình $4,21 \pm 0,37$). 5/5 nhóm lĩnh vực có tỷ lệ NVYT hài lòng đạt trên 83%, điểm trung bình trên 4,0.

Kết quả phân tích đơn biến cho thấy ba yếu tố có liên quan đến sự hài lòng của NVYT là: Tuổi, giới tính và thâm niên công tác ($p < 0,05$). Tuy nhiên, kết quả phân tích đa biến lại chỉ ra rằng không có yếu tố nhân khẩu học nào liên quan đến sự hài lòng của NVYT.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ly TT, “The current situation and some factors related to the satisfaction level of medical staff at some hospitals in 2019”, Presented at the 12th Scientific Conference on Tuberculosis and Lung Diseases in Hai Phong, Vietnam, 2020.
- [2] Bach TX, “Factors associated with job satisfaction among commune health workers: implications for human resource policies”, 2013, Global Health Action 6, tr. 1-6.
- [3] Ha NT, “Satisfaction of medical staff at Dak Ha Medical Center, Kon Tum Province, 2017”, 2019.
- [4] Yen NTK, Giang TD, “The current situation of organizational model, human resources and job satisfaction of preventive health workers at district level, Da Nang city”, Journal of Public Health, 2014, 32, p. 42-48.
- [5] Ha NP, Myroslava Protsiv, Mattias Larsson and associates, “Stigma, an important source of dissatisfaction of health workers in HIV response in Vietnam: a qualitative study”, 2012, BMC Health Services Research 12(474).