Vietnam Journal of Community Medicine, Vol. 64, Special Issue 5 (2023) 26-33

# SATISFACTION OF HEALTH EMPLOYEES AT ANDROLOGY AND FERTILITY HOSPITAL OF HANOI IN 2022 AND SOME RELATED FACTORS

Phung Hoang Nam[1*], Nguyen Duc Trong[2]

[1]*Andrology and Fertility Hospital of Hanoi - 431 Tam Trinh, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam*
[2]*Thang Long University - Nghiem Xuan Yem, Dai Kim, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam*

Received 06/05/2023
Revised 05/06/2023; Accepted 27/06/2023

**ABSTRACT**

**Objective:** To assess the satisfaction of medical staff at Andrology And Fertility Hospital Of Hanoi and some related factors.

**Methods:** A descriptive cross-sectional study with analysis.

**Results:** The overall satisfaction score of medical staff with the job is 3.58 ± 0.47 points. The overall satisfaction rate of medical staff is 56.2%. Factors related to the overall satisfaction of medical staff: Medical staff in the group with undergraduate and postgraduate training have a satisfaction rate 3.31 times higher than that of the group with training qualifications. In mid-level training, medical staff in the clinical sector had a satisfaction rate 2.48 times higher than that of the administrative group. Medical staff in the subclinical sector have a satisfaction rate 2.44 times higher than that of medical staff in the administrative division. The overall satisfaction rate of medical staff with working time of more than 5 years is 3.31 times higher than that of medical staff with working time from 6 months to 1 year.

**Conclusion:** The overall satisfaction rate of medical staff is 56.2%, the overall satisfaction score is 3.58 ± 0.47 points. Factors related to general satisfaction include professional qualifications, work, and working time. Therefore, the hospital needs a support mechanism to increase the income of medical staff, organizes recruitment examinations to ensure regimes and policies for medical staff working at the hospital, and develop a plan, training support plan for medical staff working in the department.

*Keywords:* Hospital, satisfaction, medical staff.

*Corressponding author
Email address: namph@afhanoi.com
Phone number: (+84) 948 100 183
https://doi.org/10.52163/yhc.v64i4.679

# SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN NAM HỌC VÀ HIẾM MUỘN HÀ NỘI NĂM 2022 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Phùng Hoàng Nam[1*], Nguyễn Đức Trọng[2]

[1]*Bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội - 431 Đường Tam Trinh, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam*
[2]*Trường Đại học Thăng Long - Nghiêm Xuân Yêm, Đại Kim, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam*

Ngày nhận bài: 06 tháng 05 năm 2023
Chỉnh sửa ngày: 05 tháng 06 năm 2023; Ngày duyệt đăng: 27 tháng 06 năm 2023

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội và một số yếu tố liên quan.

**Phương pháp:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả có phân tích.

**Kết quả:** Điểm hài lòng chung của nhân viên y tế đối với công việc là 3,58 ± 0,47. Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT là 56,2%. Các yếu tố liên quan đến hài lòng chung của nhân viên y tế: NVYT ở nhóm có trình độ đào tạo đại học và sau đại học có tỷ lệ hài lòng cao gấp 3,31 lần so với nhóm có trình độ đào tạo trung cấp, NVYT thuộc khối lâm sàng có tỷ lệ hài lòng cao gấp 2,48 lần so với nhóm lao động thuộc khối hành chính. NVYT thuộc khối cận lâm sàng có tỷ lệ hài lòng cao gấp 2,44 lần so với NVYT thuộc khối hành chính. Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT có thời gian công tác trên 5 năm cao gấp 3,31 lần so với nhóm NVYT có thời gian làm việc từ 6 tháng – 1 năm.

**Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng chung NVYT là 56,2%, điểm hài lòng chung là 3,58 ± 0,47 điểm. Các yếu tố liên quan đến hài lòng chung gồm: trình độ chuyên môn, công việc, thời gian công tác. Do đó, Bệnh viện cần cơ chế hỗ trợ để tăng thu nhập đối với NVYT, tổ chức xét tuyển viên chức để đảm bảo chế độ, chính sách đối với NVYT công tác tại bệnh viện và xây dựng kế hoạch hỗ đào tạo đối với NVYT đang công tác tại khoa, phòng.

*Từ khóa:* Bệnh viện, hài lòng, nhân viên y tế.

*Tác giả liên hệ
Email: namph@afhanoi.com
Điện thoại: (+84) 948 100 183
https://doi.org/10.52163/yhc.v64i4.679

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của nhân viên y tế có vai trò quan trọng trong cung cấp dịch vụ sức khỏe có chất lượng tại các bệnh viện [1],[6]. Nhiều nghiên cứu trên thế giới đã chỉ ra rằng sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế sẽ bảo đảm duy trì đủ nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại cơ sở y tế. 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.

Bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội là bệnh viện chuyên khoa hạng III. Số lượng bác sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên không ngừng tăng lên về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên, hàng năm việc luân chuyển và nghỉ việc của nhân viên y tế vẫn diễn ra tại bệnh viện, trong đó đa số là đội ngũ nhân viên y tế có trình độ chuyên môn cao. Do đó, chúng tôi thực hiện đề tài *"Sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội năm 2022 và một số yếu tố liên quan"* với mục tiêu đánh giá sự hài lòng và phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội, nhằm cải thiện sự hài lòng của nhân viên y tế trực tiếp khám chữa bệnh, chăm sóc người bệnh, đảm bảo chất lượng dịch vụ của bệnh viện.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Nhân viên y tế (NVYT) đang công tác tại Bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội (bác sĩ, điều dưỡng, kỹ thuật viên, nhân viên làm việc tại bệnh viện).

**Tiêu chuẩn lựa chọn**

NVYT có thâm niên công tác từ 06 tháng trở lên, đồng ý tham gia nghiên cứu.

**Tiêu chuẩn loại trừ**

NVYT đang trong chế độ nghỉ ốm, thai sản, đi học dài ngày hay nghỉ dài ngày.

NVYT không có mặt tại bệnh viện trong thời gian nghiên cứu.

### 2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Từ tháng 05/2022 đến tháng 11/2022 tại Bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội.

**2.3. Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả có phân tích.

### 2.4. Cỡ mẫu

Nghiên cứu sử dụng công thức ước lượng một tỷ lệ

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

Trong đó:

n: cỡ mẫu nghiên cứu

$Z_{(1-\alpha/2):}$ hệ số tin cậy (với độ tin cậy 95%, $Z_{(1-\alpha/2)}$=1,96);
α: mức ý nghĩa thống kê (α = 0,05)

d: là sai số biến thiên ước lượng, chọn d=0,06

p: là tỉ lệ hài lòng đối với công việc nhân viên y tế ước tính, theo khảo sát của Bùi Dương Quang Phúc tại Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2017 là 60,0% [3], do đó chúng tôi chọn p = 0,6 thay vào công thức n = 256 nhân viên y tế, nghiên cứu chọn n = 260 để thuận tiện trong tính toán.

**Phương pháp thu thập số liệu**

Chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống. Tính tới thời điểm tháng 5/2022 toàn bệnh viện có 293 NVYT, chọn ngẫu nhiên 260 NVYT thỏa mãn các tiêu chí chọn mẫu, xin ý kiến chấp thuận và mời tham gia vào nghiên cứu.

**Công cụ thu thập số liệu**

Khảo sát theo bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của NVYT được xây dựng ban hành bởi Bộ Y tế năm 2016 phiên bản 2.0 [2]. Bộ câu hỏi này gồm 2 phần:

Phần I thu thập thông tin chung của NVYT.

Phần II thu thập đánh giá hài lòng đối với công việc với 7 thành tố:

- Hài lòng về điều kiện làm việc;
- Hài lòng về mối quan hệ với lãnh đạo;
- Hài lòng về mối quan hệ với đồng nghiệp;
- Hài lòng về lương và các chế độ chính sách;
- Hài lòng về được tôn trọng và công nhận;
- Hài lòng về công việc của bản thân.
- Hài lòng với đào tạo, học tập

**Tiêu chuẩn đánh giá sự hài lòng**

Đánh giá sự hài lòng NVYT dựa trên nội dung khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế theo hướng dẫn của Cục Khám chữa bệnh – Bộ Y tế năm 2016 . Sự hài lòng của NVYT được đánh giá theo thang đo Likert 5 với 05 mức độ lựa chọn tương ứng với điểm số 1-5:

| | |
|---|---|
| 1 - Rất không hài lòng | 1 điểm |
| 2 - Không hài lòng | 2 điểm |
| 3 - Trung dung, không ý kiến | 3 điểm |
| 4 - Hài lòng | 4 điểm |
| 5 - Rất hài lòng | 5 điểm |

**Xử lý và phân tích số liệu**

Số liệu được làm sạch, mã hóa và nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1.

Phân tích số liệu bằng phần mềm Stata 13.0.

**Đạo đức trong nghiên cứu**

Nghiên cứu được Hội đồng Khoa học-Trường Đại học Thăng Long thông qua trước khi tiến hành triển khai trên thực địa.

Đây là nghiên cứu nhạy cảm, có thể ảnh hưởng đến tính trung thực của thông tin thu thập được, do đó đối tượng nghiên cứu không ghi và ký tên vào phiếu điều tra, thông tin thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho mục đích nào khác.

## 3. KẾT QUẢ

***Bảng 1. Đặc điểm cá nhân của đối tượng nghiên cứu (n=260)***

| Đặc điểm | | Số lượng | % |
|---|---|---|---|
| Giới tính | Nam | 186 | 71,5 |
| | Nữ | 74 | 28,5 |
| Tuổi | Dưới 25 tuổi | 95 | 36,5 |
| | 25-30 tuổi | 91 | 35,0 |
| | 30-45 tuổi | 28 | 10,8 |
| | Trên 45 tuổi | 46 | 17,7 |
| Tình trạng hôn nhân | Có gia đình | 146 | 56,1 |
| | Chưa có gia đình | 114 | 43,9 |
| Phân loại công việc | Khối lâm sàng | 103 | 39,6 |
| | Khối cận lâm sàng | 98 | 37,7 |
| | Khối hành chính | 42 | 16,2 |
| | Khác | 17 | 6,5 |
| Trình độ chuyên môn | Đại học/Sau Đại học | 176 | 67,7 |
| | Cao đẳng | 43 | 16,5 |
| | Trung cấp | 41 | 15,8 |
| Thâm niên công tác | Từ 6 tháng đến 1 năm | 53 | 20,4 |
| | Từ 1 – 5 năm | 120 | 46,1 |
| | > 5 năm | 87 | 33,5 |
| Loại lao động | Hợp đồng với Bệnh viện | 162 | 62,3 |
| | Biên chế | 98 | 37,7 |
| Chức vụ quản lý | Giữ chức vụ quản lý | 41 | 15,8 |
| | Không giữ chức vụ quản lý | 219 | 84,2 |
| Thu nhập trung bình/tháng (TB ± ĐLC) | | 10.413.555 ± 3.352.077 | |

Bảng 1 cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế là nam chiếm 71,5% nhiều hơn nữ với 28,5%. Nhân viên y tế dưới 25 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 36,5%, tiếp theo là nhóm từ 25 – 30 tuổi chiếm 35,0%, nhóm trên 45 tuổi chiếm 17,7%; nhóm 30-45 chiếm tỷ lệ ít nhất 10,8%. Về tình trạng hôn nhân, tỷ lệ NVYT có gia đình chiếm 56,1% nhiều hơn nhóm chưa có gia đình 43,9%.

***Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng của NVYT đối với công việc (n=260)***

| STT | Yếu tố hài lòng | Hài lòng | | Chưa hài lòng | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Hài lòng về điều kiện làm việc | 119 | 45,8 | 141 | 54,2 |
| 2 | Hài lòng về mối quan hệ với lãnh đạo | 185 | 71,1 | 75 | 28,9 |
| 3 | Hài lòng về mối quan hệ với đồng nghiệp | 203 | 78,2 | 57 | 21,8 |
| 4 | Hài lòng về lương và các chế độ, chính sách | 78 | 30,0 | 182 | 70,0 |
| 5 | Hài lòng về được tôn trọng và công nhận | 164 | 63,1 | 96 | 36,9 |
| 6 | Hài lòng về công việc của bản thân | 170 | 65,4 | 90 | 34,6 |
| 7 | Hài lòng về học tập và thăng tiến | 196 | 75,4 | 64 | 24,6 |
| 8 | Hài lòng chung của NVYT với công việc | 199 | 76,5 | 61 | 23,5 |
| **Hài lòng chung** | | 146 | 56,2 | 114 | 43,8 |

Bảng 2 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của NVYT về công việc tại bệnh viện là 56,2%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất là về mối quan hệ với đồng nghiệp 78,2, tiếp theo hài lòng về học tập và thăng tiến 75,4%, mối quan hệ với lãnh đạo 71,1%. Tỷ lệ hài lòng về lương và các chế độ, thấp nhất là hài lòng về chính sách (30,0%).

***Bảng 3. Điểm hài lòng chung của NVYT đối với công việc (n=260)***

| STT | Yếu tố hài lòng | Trung bình ± Độ lệch chuẩn |
|---|---|---|
| 1 | Hài lòng về điều kiện làm việc | 3,26±0,74 |
| 2 | Hài lòng về mối quan hệ với lãnh đạo | 3,72±0,55 |
| 3 | Hài lòng về mối quan hệ với đồng nghiệp | 3,88±0,64 |
| 4 | Hài lòng về lương và các chế độ, chính sách | 3,18±0,71 |
| 5 | Hài lòng về được tôn trọng và công nhận | 3,56±0,58 |
| 6 | Hài lòng về công việc của bản thân | 3,62±0,65 |
| 7 | Hài lòng về học tập và thăng tiến | 3,76±0,55 |
| 8 | Hài lòng chung của NVYT với công việc | 3,58±0,47 |

Bảng 3 cho thấy điểm hài lòng chung của NVYT về mối quan hệ với đồng nghiệp là cao nhất với 3,88±0,64. Điểm hài lòng chung của NVYT đối với công việc là 3,58±0,47.

***Bảng 4. Một số đặc điểm liên quan đến sự hài lòng về hài lòng chung***

| Đặc điểm cá nhân | | Hài lòng chung | | | | OR (95%CI) | p |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Hài lòng | | Chưa hài lòng | | | |
| | | SL | % | SL | % | | |
| Giới tính | Nam | 145 | 78,0 | 41 | 23,0 | 1 | |
| | Nữ | 54 | 73,0 | 20 | 27,0 | 0,76 (0,4-1,51) | 0,39 |
| Tuổi | Dưới 25 tuổi | 70 | 73,7 | 25 | 26,3 | 1 | 1 |
| | 25 -30 tuổi | 75 | 82,4 | 16 | 17,6 | 1,67 (0,78-3,65) | 0,15 |
| | 30 – 45 tuổi | 20 | 71,4 | 8 | 28,6 | 0,89 (0,32-2,65) | 0,8 |
| | > 45 tuổi | 34 | 73,9 | 12 | 26,1 | 1,01 (0,43-2,49) | 0,98 |
| Tình trạng hôn nhân | Có gia đình | 110 | 75,3 | 36 | 24,7 | 1 | |
| | Chưa có gia đình | 89 | 78,1 | 25 | 21,9 | 1,17 (0,63-2,19) | 0,61 |
| Trình độ chuyên môn | Trung cấp | 24 | 58,6 | 17 | 41,4 | 1 | 1 |
| | Cao đẳng | 30 | 69,8 | 13 | 30,2 | 1,63 (0,61-4,44) | 0,28 |
| | Đại học/sau ĐH | 145 | 82,4 | 31 | 17,6 | 3,31 (1,47-7,29) | **<0,01** |
| Phân loại công việc | Khối hành chính | 29 | 69,1 | 13 | 30,9 | 1 | 1 |
| | Khối lâm sàng | 83 | 84,7 | 15 | 15,3 | 2,48 (0,96-6,33) | **0,03** |
| | Khối cận lâm sàng | 87 | 84,5 | 16 | 15,3 | 2,44 (0,95-6,13) | **0,04** |
| Loại lao động | Hợp đồng với Bệnh viện | 120 | 74,0 | 42 | 26,0 | 1 | |
| | Biên chế bệnh viện | 79 | 80,6 | 19 | 19,4 | 1,46 (0,76-2,85) | 0,23 |
| Chức vụ | Giữ chức vụ quản lý | 28 | 68,3 | 13 | 31,7 | 1 | |
| | Không giữ chức vụ quản lý | 171 | 78,1 | 48 | 21,9 | 1,65 (0,73-3,6) | 0,17 |
| Thời gian công tác | Từ 6 tháng đến 1 năm | 29 | 54,7 | 24 | 45,3 | 1 | 1 |
| | Từ 1 – 5 năm | 96 | 80,0 | 24 | 20 | 3,31 (1,54-7,08) | **<0,01** |
| | > 5 năm | 74 | 85,1 | 13 | 14,9 | 4,71 (1,97-11,41) | **<0,01** |

Bảng 4 cho thấy các yếu tố liên quan đến hài lòng chung bao gồm: trình độ chuyên môn, công việc, thời gian công tác. Cụ thể, tỷ lệ hài lòng chung của NVYT ở nhóm có trình độ đào tạo đại học và sau đại học cao gấp 3,31 lần so với nhóm có trình độ đào tạo trung cấp, có mối liên quan có ý nghĩa thống kê (p<0,05). Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT khối lâm sàng cao gấp 2,48 lần so với khối hành chính, có mối liên quan có ý nghĩa thống kê (p<0,05). Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT thuộc khối cận lâm sàng cao gấp 2,44 lần so với NVYT thuộc khối hành chính, có mối liên quan có ý nghĩa thống kê (p<0,05). Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT có thời gian công tác từ 1 - 5 năm cao gấp 4,71 lần so với nhóm NVYT có thời gian làm việc từ 6 tháng - 1 năm, có mối liên quan có ý nghĩa thống kê (p<0,05). Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT ở nhóm NVYT có thời gian công tác trên 5 năm cao gấp 3,31 lần so với nhóm NVYT có thời gian làm việc từ 6 tháng - 1 năm, có mối liên quan có ý nghĩa thống kê (p<0,05).

## 4. BÀN LUẬN

### Đặc điểm của nhân viên y tế Bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội

Độ tuổi của NVYT trong nghiên cứu nhìn chung khá trẻ, nhóm tuổi dưới 25 tuổi và nhóm 25-30 tuổi chiếm tỷ lệ cao so với nhóm còn lại. Kết quả nghiên cứu tương đồng với Hoàng Thu Phương tại Bệnh viện đa khoa Y học cổ truyền Hà Nội với nhóm nhân viên y tế từ 20-30 tuổi, nhóm 30-40 tuổi chiếm đa số [4]. Nghiên cứu của Bùi Thu Hằng độ tuổi nhân viên y tế từ 20-30 tuổi chiếm 30,39% cao hơn so với nhóm tuổi khác [2]. Trình độ chuyên môn của NVYT chủ yếu là đại học và sau đại học chiếm 67,7%, có thể thấy trình độ sau đại học của NVYT đạt tỷ lệ khá cao. Về phân loại công việc, NVYT thuộc khối lâm sàng và cận lâm sàng chiếm 78,3% so với khối hành chính. Bệnh viện Nam học và Hiếm muộn Hà Nội là bệnh viện chuyên khoa nên lượng NVYT làm công việc chuyên môn sẽ chiếm đa số so với NVYT khối hành chính. Thâm niên công tác của NVYT tại bệnh viện chủ yếu là dưới 3 năm với 59,8%, từ 1–5 năm chiếm 46,1% và công tác trên 5 năm là 33,5%. Bệnh viện thành lập và đi vào hoạt động trên 10 năm nên tỷ lệ NVYT gắn bó với bệnh viện trên 5 năm chưa cao là điều dễ hiểu.

### Điểm hài lòng chung

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy điểm hài lòng chung đối với công việc của NVYT là 3,58±0,47 điểm và tỷ lệ NVYT hài lòng chưa cao với 56,2%. Nghiên cứu của Nguyễn Hữu Thắng (2012) tại Hà Nam cũng cho kết quả tương tự với tỷ lệ hài lòng 56,9% [5]. Có thể lý giải rằng sự hài lòng chung đối với công việc chịu tác động bởi nhiều yếu tố như điều kiện làm việc, môi trường làm việc, đồng nghiệp và sự thăng tiến trong công việc của NVYT.

Sự hài lòng với công việc là cảm giác chủ quan thuận lợi hoặc bất lợi mà nhân viên đánh giá công việc của họ. Nó cũng thể hiện mức độ tương đồng giữa kỳ vọng của cá nhân về công việc và phần thưởng tương ứng. Ngành y tế là ngành lao động đặc thù, nơi chất lượng dịch vụ chăm sóc người bệnh có liên quan trực tiếp đến sự hài lòng của NVYT với công việc, động lực và tính sẵn sàng của họ để áp dụng các nguồn lực cho công việc tại nơi làm việc. Sự hài lòng công việc của NVYT là một vấn đề quan trọng nhất trong bối cảnh hiện tại, khi NVYT không nhận được sự tôn trọng sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ y tế và an toàn người bệnh. Tỷ lệ hài lòng của NVYT với từng yếu tố đạt: thấp nhất là yếu tố lương và các chế độ, chính sách chỉ có 30,0% NVYT hài lòng; điều kiện làm việc 45,8%; hài lòng về sự được tôn trọng và công nhận 63,1%; hài lòng về công việc của bản thân 65,4%; mối quan hệ với lãnh đạo 71,1%; học tập và thăng tiến 75,4% và yếu tố đạt điểm cao nhất là hài lòng về mối quan hệ với đồng nghiệp 78,2%. Các nghiên cứu được thực hiện ở các nước đang phát triển và phát triển đã cho thấy sự khác biệt trong sự hài lòng công việc.

## 5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT về công việc tại bệnh viện là 56,2%. Trong đó, hài lòng với điều kiện làm việc là 45,8%, hài lòng về mối quan hệ với lãnh đạo là 71,1%, hài lòng về mối quan hệ với đồng nghiệp là 78,2%, hài lòng với lương, chế độ và chính sách là 30,0%, hài lòng về được tôn trọng và công nhận là 63,1%, hài lòng với trách nhiệm của bản thân là 76,9%, hài lòng về học tập và thăng tiến là 75,4%, hài lòng với công việc của bản thân là 65,4%. Điểm hài lòng chung của NVYT đối với công việc là 3,58 ± 0,47. Các yếu tố liên quan đến hài lòng chung bao gồm: trình độ chuyên môn, công việc, thời gian công tác. Do đó, Bệnh viện cần xây dựng chính sách, cơ chế hỗ trợ để tăng thu nhập đối với NVYT tại các khối của bệnh viện, tổ chức xét tuyển viên chức đối với người lao động để đảm bảo chế độ, chính sách đối với viên chức công tác tại bệnh viện. Bên cạnh đó, cần xây dựng kế hoạch hỗ đào tạo đối với NVYT đang công tác tại khoa, phòng.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Bộ Y tế, Nhóm đối tác y tế, Báo cáo chung tổng quan ngành Y tế năm 2009, Hà Nội, 2009.

[2] Bộ Y tế, Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, 2016.

[3] Bùi Dương Quang Phúc, Xác định mức độ hài lòng đối với công việc và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các điều dưỡng tại bệnh viện

Quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh năm 2017, Luận văn thạc sĩ, Y tế công cộng Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh, 2017

[4] Hoàng Thu Phương, Nguồn nhân lực và sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện đa khoa Y học cổ truyền Hà Nội năm 2021, Luận văn thạc sĩ, Quản lý bệnh viện Trường Đại học Thăng Long, 2022

[5] Nguyễn Hữu Thắng, Trần Thị Nga, "Sự hài lòng đối với công việc của cán bộ y tế xã tại huyện Bình Lục và Kim Bảng, tỉnh Hà Nam năm 2012". Tạp chí Y tế Công cộng, (33), tr. 219, 2014.

[6] World Health Organization (WHO), Everybody's business--strengthening health systems to improve health outcomes: WHO's framework for action, 2007.