

DOI: 10.58490/ctump.2024i76.2108

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ ĐANG CÔNG TÁC TẠI BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ

Đặng Hải Ninh, Hà Bảo Trân, Võ Thị Tuyết Duy, Nguyễn Phương Thảo,
Nguyễn Anh Thu, Phan Bảo Ngọc Trinh, Dương Thị Thảo Vy*

Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

**Email: Dhninh.bv@ctump.edu.vn*

Ngày nhận bài: 04/3/2024

Ngày phản biện: 10/6/2024

Ngày duyệt đăng: 25/7/2024

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế là nhân tố quan trọng góp phần thúc đẩy và nâng cao hiệu quả làm việc. **Mục tiêu nghiên cứu:** Đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang với 241 nhân viên y tế. Sử dụng phần mềm SPSS 26 để thống kê mô tả và phân tích số liệu sơ cấp. **Kết quả:** Sự hài lòng chung đạt điểm trung bình 4,19; hài lòng về lãnh đạo và đồng nghiệp đạt 4,15; công việc và cơ hội thăng tiến đạt 4,02; môi trường làm việc đạt 3,84. Có sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa các nhóm nhân viên theo độ tuổi, trình độ học vấn, số năm công tác, chuyên môn, vị trí công tác và số lần trực trong tháng. **Kết luận:** Nhân viên y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ có sự hài lòng chung khá cao, nhưng cần cải thiện môi trường làm việc. Ban lãnh đạo bệnh viện nên đưa ra các chính sách nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên, góp phần cải thiện chất lượng khám chữa bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng, nhân viên y tế, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

ABSTRACT

EVALUATION OF THE MEDICAL STAFF SATISFACTION WORKING AT CAN THO UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY HOSPITAL

Dang Hai Ninh, Ha Bao Tran, Vo Thi Tuyen Duy, Nguyen Phuong Thao,
Nguyen Anh Thu, Phan Bao Ngoc Trinh, Duong Thi Thao Vy*
Can Tho University of Medicine and Pharmacy Hospital

Background: Job satisfaction among healthcare workers is an important factor that contributes to promoting and improving work efficiency. **Objectives:** To assess the job satisfaction of healthcare workers at Can Tho University of Medicine and Pharmacy Hospital. **Materials and methods:** A cross-sectional study with 241 healthcare workers. SPSS 26 software was used for descriptive statistics and analysis of primary data. **Results:** Overall satisfaction had an average score of 4.19; satisfaction with leadership and colleagues scored 4.15; job satisfaction and advancement opportunities scored 4.02; and the working environment scored 3.84. There were differences in satisfaction levels among groups of employees based on age, educational level, years of service, specialization, work position, and number of shifts per month. **Conclusions:** Healthcare workers at Can Tho University of Medicine and Pharmacy Hospital have relatively high overall satisfaction, but improvements in the working environment are needed. Hospital leadership should implement policies to enhance employee satisfaction, thereby improving the quality of healthcare services.

Keywords: Satisfaction, healthcare workers, Can Tho University of Medicine and Pharmacy Hospital.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của nhân viên y tế là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng khám chữa bệnh. Nhân viên y tế được đánh giá là hài lòng với bệnh viện khi họ cảm thấy được tôn trọng, được tạo điều kiện để phát triển nghề nghiệp và được hưởng mức lương, phúc lợi xứng đáng. Sự hài lòng của nhân viên y tế sẽ giúp họ có động lực làm việc, cống hiến cho bệnh viện và cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt hơn cho người bệnh.

Theo nghiên cứu của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), nhân viên y tế được đánh giá là hài lòng khi họ cảm thấy được tôn trọng, được tạo điều kiện để phát triển nghề nghiệp và được hưởng mức lương, phúc lợi xứng đáng [1]. Các nghiên cứu cũng cho thấy tầm quan trọng của sự hài lòng của nhân viên y tế, như sự hài lòng của điều dưỡng có liên quan tới chất lượng chăm sóc bệnh nhân [2], mối liên hệ chặt chẽ giữa sự hài lòng của điều dưỡng và chất lượng dịch vụ chăm sóc [3], từ đó cho thấy sự hài lòng của nhân viên y tế là yếu tố then chốt dẫn đến cải thiện chất lượng dịch vụ [4].

Theo khảo sát của Nguyễn và cộng sự năm 2021 [5], chỉ 38% nhân viên y tế hài lòng với môi trường làm việc và các chính sách đãi ngộ tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng sự hài lòng thấp có liên quan đến nguy cơ cao nhân viên rời việc sau 1 năm làm việc [5]. Một cuộc khảo sát quy mô lớn về mức độ hài lòng của nhân viên y tế Việt Nam cũng cho thấy Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ đứng thứ 56/100 bệnh viện về sự hài lòng chung của nhân viên [6].

Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ đóng vai trò then chốt trong việc đào tạo nguồn nhân lực y tế, đồng thời là cơ sở nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ cao vào khám, chữa bệnh, nâng cao sức khỏe cộng đồng tại Đồng bằng Sông Cửu Long [7]. bệnh viện có đội ngũ nhân viên y tế có trình độ chuyên môn cao, được đào tạo bài bản tại các trường đại học y khoa trong và ngoài nước. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều vấn đề cần được nghiên cứu để đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện.

Những bằng chứng và số liệu thống kê trên cho thấy việc nghiên cứu sâu hơn về sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện là hết sức cần thiết, nhằm nâng cao chất lượng môi trường làm việc và giữ chân nhân lực. Nghiên cứu "Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế đối với Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ" được thực hiện nhằm cung cấp những thông tin hữu ích cho bệnh viện trong việc đánh giá thực trạng sự hài lòng của nhân viên y tế, từ đó đề xuất các giải pháp để cải thiện sự hài lòng của nhân viên y tế, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Nhân viên y tế đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

- **Tiêu chuẩn chọn mẫu:** Mẫu nghiên cứu là 241 nhân viên y tế cơ hữu đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Giám đốc và các thành viên Ban Giám đốc Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ do ít tham gia trực tiếp khám, chữa bệnh.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

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

- **Cỡ mẫu:** Nghiên cứu cắt ngang với cỡ mẫu 241 là toàn bộ nhân viên y tế cơ hữu đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2022.

- **Phương pháp chọn mẫu:** Mẫu được chọn theo phương pháp lấy mẫu toàn bộ gồm 241 nhân viên y tế cơ hữu đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2022.

- **Nội dung nghiên cứu:** Nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên y tế cơ hữu đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2022 dựa trên bảng khảo sát theo mẫu số 3 khảo sát riêng cho nhân viên thuộc lĩnh vực y tế để đo lường sự hài lòng của nhóm đối tượng này tại Quyết định 3869/QĐ-BYT 2019.

- **Phương pháp thu thập số liệu:** Dữ liệu được thu thập theo bảng phương pháp chọn mẫu không xác suất, với mẫu là toàn bộ 241 nhân viên y tế cơ hữu đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2022. Bảng khảo sát được gửi trực tiếp đến các nhân viên, sau khi được điền đầy đủ thông tin và đánh giá, thu lại bảng khảo sát để xử lý số liệu.

- **Phương pháp xử lý số liệu:** Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 26 để xử lý số liệu: bao gồm kiểm định Cronbach's Alpha, thống kê mô tả và kiểm định sự khác biệt.

Sử dụng phương pháp kiểm định hệ số Cronbach's Alpha xem xét mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo: hệ số Cronbach's Alpha phải có giá trị từ 0,6 đến gần 1 thì mới đảm bảo các biến trong cùng một nhân tố có tương quan với nhau, mức chấp nhận được thấp nhất cho Cronbach's alpha thường là 0,70. Tuy nhiên, giá trị này cao hơn so với các nghiên cứu khám phá [8]. Hay là một thang đo có độ tin cậy rất tốt khi hệ số Cronbach's Alpha biến thiên trong khoảng (0,8: 0,95), biến thiên trong khoảng (0,7: 0,8) được xem là tốt, biến thiên trong khoảng (0,6: 0,7) thì chấp nhận được [9]. Nếu hệ số này nhỏ hơn 0,6 thì nhà nghiên cứu nên điều chỉnh thang đo hay tiến hành khảo sát lại để có kết quả chính xác hơn.

Sử dụng một số chỉ tiêu thống kê mô tả để phân tích thực trạng sự hài lòng của nhân viên y tế cơ hữu đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ:

+ Giá trị trung bình (Trung bình \pm Độ lệch chuẩn): bằng tổng số tất cả các giá trị biến quan sát chia cho tổng số quan sát.

+ Kiểm định T-test và ANOVA để đánh giá khác biệt về sự hài lòng của nhân viên y tế cơ hữu đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ đối với các nhóm đối tượng có nhân khẩu học khác nhau.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm tuổi tác, số năm công tác và số lần trực trong tháng của nhân viên y tế Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

Đặc điểm	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Độ tuổi	32	6,01
Số năm công tác ngành y	7	4,52
Số năm công tác tại bệnh viện	5	3,80
Số lần trực trong tháng	5	3,26

Nhận xét: Nghiên cứu 242 nhân viên Bệnh viện Đại học Y Dược Cần Thơ cho thấy lực lượng lao động trong bệnh viện khá trẻ, với độ tuổi trung bình là $32 \pm 6,01$, biểu hiện sự chênh lệch đáng kể về tuổi tác giữa các nhân viên. Số năm công tác trong ngành y trung bình là $7 \pm 4,52$, cho thấy có sự khác biệt lớn về kinh nghiệm làm việc trong ngành giữa các nhân viên. Nhân viên đã công tác tại bệnh viện trung bình $5 \pm 3,80$, phản ánh sự ổn định trong công

việc tại bệnh viện, mặc dù có sự biến động trong số năm công tác của các nhân viên, có thể là do nhân viên mới vào hoặc chuyển công tác. Trung bình mỗi nhân viên trực $5 \pm 3,26$ lần trong tháng, phản ánh khối lượng công việc và trách nhiệm trực của nhân viên, đồng thời cho thấy sự khác biệt trong số lần trực giữa các nhân viên, có thể do sự phân chia công việc hoặc yêu cầu công việc khác nhau. Tổng thể, các số liệu này cung cấp cái nhìn tổng quan về đặc điểm nhân viên và có thể hỗ trợ trong việc cải thiện quản lý và điều hành bệnh viện.

Bảng 2. Đặc điểm giới tính, trình độ học vấn, vị trí công tác, chuyên môn và kiêm nhiệm của nhân viên y tế Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

Đặc điểm	Nhóm	Số quan sát	Tỷ lệ
Giới tính	Nam	92	38,2
	Nữ	149	61,8
Trình độ học vấn	Trung cấp	34	14,1
	Cao đẳng	128	53,1
	Đại học	65	27,0
	Cao học/CKI	9	3,7
	Khác	5	2,1

Nhận xét: Nghiên cứu 241 nhân viên y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ cho thấy sự đa dạng trong các đặc điểm giới tính và trình độ học vấn. Về giới tính, tỷ lệ nam giới là 38,2% (92 người) và nữ giới là 61,8% (149 người). Về trình độ học vấn, 14,1% (34 người) có trình độ trung cấp, 53,1% (128 người) có trình độ cao đẳng, 27,0% (65 người) có trình độ đại học, 3,7% (9 người) có trình độ cao học hoặc chuyên khoa I, và 2,1% (5 người) có trình độ khác. Các số liệu này cung cấp cái nhìn chi tiết về cơ cấu nhân sự của bệnh viện và giúp xác định các điểm mạnh cũng như các lĩnh vực cần cải thiện trong quản lý nhân sự.

Bảng 3. Vị trí công tác, chuyên môn và kiêm nhiệm của nhân viên y tế Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

Đặc điểm	Nhóm	Số quan sát	Tỷ lệ (%)
Vị trí công tác	Trưởng khoa, phòng, trung tâm	3	1,2
	Phó khoa, phòng	4	1,7
	Nhân viên biên chế, hợp đồng	212	88,0
	Hợp đồng ngắn hạn	18	7,5
	Khác	4	1,7
Phạm vi chuyên môn	Khôi hành chính	36	14,9
	Cận lâm sàng	22	9,1
	Nội	59	24,5
	Sản	71	29,5
	Chuyên khoa lẻ	21	8,7
	Các khoa không trực tiếp KCB	18	7,5
	Dược	6	2,5
Khác	8	3,3	
Kiêm nhiệm	Không kiêm nhiệm	237	98,3
	Kiểm nhiệm 2 công việc	3	1,7
	Kiểm nhiệm 3 công việc trở lên	0	0

Nhận xét: Nghiên cứu 241 nhân viên y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ cho thấy sự phân bố về vị trí công tác, phạm vi chuyên môn và kiêm nhiệm của họ rất đa dạng. Về vị trí công tác, 1,2% (3 người) là trưởng khoa, phòng, trung tâm; 1,7% (4 người) là

phó khoa, phòng; 88,0% (212 người) là nhân viên biên chế và hợp đồng; 7,5% (18 người) là hợp đồng ngắn hạn; và 1,7% (4 người) thuộc vị trí khác. Về phạm vi chuyên môn, 14,9% (36 người) làm việc trong khối hành chính, 9,1% (22 người) trong cận lâm sàng, 24,5% (59 người) trong nội, 29,5% (71 người) trong sản, 8,7% (21 người) trong chuyên khoa lẻ, 7,5% (18 người) trong các khoa không trực tiếp khám chữa bệnh, 2,5% (6 người) trong dược, và 3,3% (8 người) thuộc lĩnh vực khác. Về kiêm nhiệm, 98,3% (237 người) không kiêm nhiệm, 1,7% (3 người) kiêm nhiệm 2 công việc, và không có ai kiêm nhiệm từ 3 công việc trở lên.

3.2. Điểm đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

Bảng 4. Kết quả khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện

Yếu tố	Cronbach's Alpha	Điểm đánh giá trung bình
Môi trường làm việc	0,928	3,84
Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	0,955	4,15
Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	0,924	3,87
Công việc, cơ hội học tập, thăng tiến	0,930	4,01
Hài lòng chung	0,929	4,19

Nhận xét: Hệ số Cronbach's Alpha của các yếu tố được đánh giá đều lớn hơn 0,7 cho thấy các thang đo có độ tin cậy rất tốt. Điều này có nghĩa là các biến quan sát trong thang đo đều có liên quan chặt chẽ với nhau và chúng đều đo lường một khái niệm chung. Trong các yếu tố được khảo sát, sự hài lòng về yếu tố môi trường làm việc có điểm đánh giá thấp nhất cho thấy rằng nhân viên y tế đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ ít hài lòng nhất về môi trường làm việc.

Bảng 5. Kết quả khảo sát sự hài lòng chung của các nhóm nhân viên y tế

Đặc điểm		Hài lòng n (%)		p
		Không	Có	
Giới tính	Nam	14 (15,22)	78 (84,78)	0,198
	Nữ	18 (12,08)	131 (87,92)	
Trình độ học vấn	Trung cấp	3 (8,82)	31 (91,18)	0,042
	Cao đẳng	12 (9,38)	116 (90,62)	
	Đại học	12 (18,46)	53 (81,52)	
	Cao học/CKI	5 (55,56)	4 (44,44)	
	Khác	0 (0)	5 (100)	
Chuyên môn	Khối hành chính	3 (8,33)	33 (91,67)	0,021
	Cận lâm sàng	1 (4,55)	21 (95,45)	
	Nội	12 (20,34)	47 (79,66)	
	Sản	14 (19,72)	57 (80,28)	
	Chuyên khoa lẻ	2 (9,52)	19 (90,48)	
	Các khoa không trực tiếp KCB	0 (0)	18 (100)	
	Dược	0 (0)	6 (100)	
Khác	0 (0)	8 (100)		
Vị trí công tác	Trưởng khoa, phòng, trung tâm	3 (100)	0 (0)	0,004
	Phó khoa, phòng	4 (100)	0 (0)	
	Nhân viên biên chế, hợp đồng	20 (9,43)	192 (90,57)	
	Hợp đồng ngắn hạn	7 (38,89)	11 (61,11)	
	Khác	0 (0)	4 (100)	

Đặc điểm		Hài lòng n (%)		p
		Không	Có	
Kiêm nhiệm	Không kiêm nhiệm	26 (12,09)	189 (87,91)	0,606
	Kiểm nhiệm 2 công việc	4 (22,22)	14 (77,78)	
	Kiểm nhiệm 3 công việc trở lên	2 (25)	6 (75)	

Nhận xét: Kết quả nghiên cứu 241 nhân viên y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ cho thấy rằng:

- Về giới tính: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên nam là 84,78%, cao hơn một chút so với tỷ lệ hài lòng của nhân viên nữ là 87,92%. Tuy nhiên, sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ($p = 0,198$).

- Về trình độ học vấn: Nhóm có tỷ lệ hài lòng cao nhất là nhóm "Khác" với 100%, tuy nhiên số lượng người thuộc nhóm này rất ít (chỉ có 5 người). Tỷ lệ hài lòng của nhân viên có trình độ Trung cấp và Cao đẳng cũng rất cao, lần lượt là 91,18% và 90,62%. Nhóm có trình độ Cao học/CKI có tỷ lệ hài lòng thấp nhất, chỉ 44,44%, và sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p = 0,042$).

- Về chuyên môn: các nhân viên thuộc khối hành chính và các khoa không trực tiếp khám chữa bệnh (KCB), cũng như nhân viên Dược, đều có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 100%. Nhân viên thuộc khoa Nội và Sản có tỷ lệ hài lòng thấp nhất lần lượt là 79,66% và 80,28%. Sự khác biệt trong tỷ lệ hài lòng giữa các nhóm chuyên môn có ý nghĩa thống kê ($p = 0,021$).

- Về vị trí công tác: Tất cả các Trưởng khoa, phòng, trung tâm và Phó khoa, phòng đều không hài lòng, cho thấy vấn đề lớn ở cấp quản lý ($p = 0,004$). Nhân viên biên chế, hợp đồng có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 90,57%.

- Về kiêm nhiệm: Nhóm không kiêm nhiệm công việc có tỷ lệ hài lòng cao nhất (87,91%), trong khi nhóm kiêm nhiệm 3 công việc trở lên có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (75%). Tuy nhiên, sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ($p = 0,606$).

IV. BÀN LUẬN

4.1. Thực trạng về sự hài lòng của nhân viên y tế đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

Kết quả về điểm đánh giá sự hài lòng cho thấy rằng nhân viên y tế đang công tác tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ hài lòng với các yếu tố được khảo sát bao gồm: môi trường làm việc; lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi; công việc, cơ hội học tập, thăng tiến và sự hài lòng chung về Bệnh viện. Trong đó sự hài lòng theo các yếu tố giảm dần theo thứ tự sau: Sự hài lòng chung về Bệnh viện (4,19); sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (4,15); sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập, thăng tiến (4,02) và thấp nhất là sự hài lòng về môi trường làm việc (3,84). Điểm đánh giá sự hài lòng về môi trường làm việc tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ (3,84) cao hơn so với điểm đánh giá sự hài lòng về môi trường làm việc tại Bệnh viện Bạch Mai (3,5). Điều này có thể do Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ là một Bệnh viện mới, được đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại. Tuy nhiên, điểm đánh giá sự hài lòng về môi trường làm việc tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ vẫn thấp hơn so với điểm đánh giá sự hài lòng về môi trường làm việc tại Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh (4,0). Điều này có thể do Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh là một Bệnh viện lớn, có nhiều kinh nghiệm trong việc quản lý và chăm sóc nhân viên y tế.

4.2. Kiểm định khác biệt về sự hài lòng chung giữa các nhóm nhân viên y tế

Qua kết quả khảo sát, tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế có sự khác biệt rõ rệt giữa nam và nữ. Sự hài lòng của nhân viên y tế giữa nam và nữ có sự khác biệt, mặc dù không có ý nghĩa thống kê ($p = 0,198$). Cụ thể, 84,78% nam nhân viên hài lòng với công việc so với 87,92% ở nữ nhân viên. Sự khác biệt này có thể phản ánh các yếu tố văn hóa và xã hội tác động đến cảm nhận công việc của nam và nữ. Tuy nhiên, sự khác biệt này không mang ý nghĩa thống kê, cho thấy rằng cả hai giới đều có mức độ hài lòng tương đối tương đương, và có thể có các yếu tố khác như môi trường làm việc và sự công nhận trong công việc đóng vai trò quan trọng hơn.

Trình độ học vấn có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của nhân viên y tế ($p = 0,042$). Nhân viên có trình độ trung cấp có tỷ lệ hài lòng cao nhất (91,18%), trong khi nhân viên có trình độ cao học/CKI có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (44,44%). Điều này có thể do kỳ vọng cao hơn và áp lực công việc lớn hơn ở nhóm nhân viên có trình độ học vấn cao. Những người có trình độ cao hơn có thể mong đợi nhiều hơn về cơ hội thăng tiến và môi trường làm việc, điều này có thể dẫn đến sự hài lòng thấp hơn khi các kỳ vọng này không được đáp ứng.

Chuyên môn công tác cũng ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhân viên y tế ($p = 0,021$). Nhân viên thuộc các khoa không trực tiếp khám chữa bệnh và khối dược có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%), trong khi nhân viên thuộc khoa nội và khoa sản có tỷ lệ hài lòng thấp hơn (79,66% và 80,28% tương ứng). Điều này có thể do điều kiện làm việc và áp lực công việc khác nhau giữa các chuyên môn. Các khoa không trực tiếp khám chữa bệnh và khối dược thường có công việc ít áp lực hơn so với các khoa nội và sản, nơi mà áp lực công việc và trách nhiệm đối với bệnh nhân cao hơn.

Vị trí công tác là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên y tế ($p = 0,004$). Nhân viên trưởng khoa, phòng, trung tâm có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (100%), trong khi nhân viên biên chế và hợp đồng ngắn hạn có tỷ lệ hài lòng cao hơn (90,57% và 61,11% tương ứng). Những người ở vị trí cao có thể gặp nhiều áp lực và trách nhiệm, dẫn đến mức độ hài lòng thấp hơn. Ngoài ra, sự khác biệt này cũng cho thấy rằng sự hỗ trợ và môi trường làm việc dành cho những người ở vị trí quản lý cần được cải thiện để nâng cao sự hài lòng.

Nhân viên kiêm nhiệm nhiều công việc hơn thường có mức độ hài lòng thấp hơn, mặc dù sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ($p = 0,606$). Nhân viên không kiêm nhiệm có tỷ lệ hài lòng là 87,91%, trong khi nhân viên kiêm nhiệm 2 công việc và 3 công việc trở lên có tỷ lệ hài lòng lần lượt là 77,78% và 75%. Điều này cho thấy kiêm nhiệm công việc có thể làm giảm sự hài lòng, nhưng không phải là yếu tố quyết định. Có thể kiêm nhiệm nhiều công việc dẫn đến tăng áp lực và khối lượng công việc, ảnh hưởng đến sức khỏe và sự hài lòng của nhân viên.

Kết quả nghiên cứu này tương đồng với kết quả của một số nghiên cứu khác về sự hài lòng của nhân viên y tế. Cụ thể, một nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Y học Cổ truyền Hà Nội của Hoàng Thu Phương và Nguyễn Thị Bình An (2022) [10] cho thấy rằng, sự hài lòng của nhân viên y tế về các yếu tố như điều kiện làm việc, chế độ đãi ngộ, cơ hội thăng tiến có sự khác biệt giữa các nhóm nhân viên có các đặc điểm khác nhau, bao gồm: độ tuổi, trình độ học vấn, số năm công tác ngành y, chuyên môn, vị trí công tác.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Trang và cộng sự (2022) [11] thực hiện tại Bệnh viện Đa khoa Nông nghiệp cũng cho thấy rằng, sự hài lòng của nhân viên y tế về các yếu tố như công việc, đồng nghiệp, lãnh đạo có sự khác biệt giữa các nhóm nhân viên có các đặc điểm khác nhau, bao gồm: độ tuổi, trình độ học vấn, số năm công tác ngành y, chuyên môn.

Kết quả nghiên cứu cũng tương tự với các nghiên cứu trước đây khi cho thấy rằng nhân viên y tế có sự hài lòng chung khá cao đối với bệnh viện nơi mình công tác [12], [13]. Điều này chứng tỏ rằng Ban lãnh đạo bệnh viện đã có những nỗ lực nhằm tạo môi trường làm việc tốt, chính sách đãi ngộ hợp lý và tôn trọng nhân viên. Điều này khiến nhân viên cảm thấy hài lòng khi làm việc tại đây. Các yếu tố như mối quan hệ đồng nghiệp, cơ hội phát triển nghề nghiệp, cảm giác lương tâm nghề nghiệp,... cũng tạo nên sự gắn bó và hài lòng ở nơi làm việc của đội ngũ nhân viên y tế.

V. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cắt ngang thực hiện trên 241 nhân viên y tế cơ hữu tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ cho thấy sự hài lòng tổng quát của nhân viên là khá cao. Sự hài lòng được đánh giá theo các yếu tố giảm dần theo thứ tự sau: Sự hài lòng chung về Bệnh viện (4,19), sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp (4,15), sự hài lòng về công việc và cơ hội học tập thăng tiến (4,02), và thấp nhất là sự hài lòng về môi trường làm việc (3,84). Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng có sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa các nhóm nhân viên theo các đặc điểm như độ tuổi, trình độ học vấn, số năm công tác, chuyên môn, vị trí công tác và số lần trực trong tháng. Những nhân viên lớn tuổi, có trình độ cao học/CKI, số năm công tác nhiều, bác sĩ, trưởng/phó khoa, và có số lần trực ít thường có mức độ hài lòng thấp hơn so với các nhóm khác. Dựa trên kết quả nghiên cứu, Ban Giám đốc Bệnh viện cần xem xét và đưa ra các chính sách nhằm cải thiện và nâng cao sự hài lòng của nhân viên y tế. Các chính sách này có thể bao gồm cải thiện môi trường làm việc, tăng cường hỗ trợ cho nhân viên có trình độ cao và lâu năm, và điều chỉnh các yêu cầu công việc để giảm áp lực cho nhân viên. Nghiên cứu này cung cấp cơ sở để Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ triển khai các biện pháp cải tiến môi trường làm việc và giữ chân nhân lực, từ đó nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Al Juhani, A. M., & Kishk, N. A. Job satisfaction among primary health care physicians and nurses in Al-Madinah Al-Munawwara. *The Journal of the Egyptian Public Health Association*. 2006. 81(3-4), 165-180.
2. Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International journal of nursing studies*. 2012. 49(8), 1017-1038. Doi: 10.1016/j.ijnurstu.2011.11.009.
3. Leone, C., Bruyneel, L., Anderson, J. E., Murrells, T., Dussault, G., De Jesus É, Rafferty, A. M. Work environment issues and intention-to-leave in Portuguese nurses: A cross-sectional study. *Health Policy*. 2015. 119(12), 1584-1592. Doi: 10.1016/j.healthpol.2015.09.006.
4. World Health Organization. Working together for health: the World Health Report 2006. World Health Organization. 2006.
5. Nguyễn, V. A., Phạm, H. M., & Ngô, Q. A. Khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ. *Tạp chí Y học Thực hành*. 2021. 12(5), 65-72.
6. Bộ Y tế. Báo cáo khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên y tế Việt Nam năm 2020. https://moh.gov.vn/hoat-dong-cua-lanh-dao-bo/-/asset_publisher/TW6LTp1ZtwaN/content/bao-cao-khao-sat-muc-do-hai-long-cua-nhan-vien-y-te-viet-nam-nam-2020 .2020.
7. Ngô, V. P. Vai trò của bệnh viện đa khoa trong hệ thống y tế Việt Nam. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2018. 56(3), 45-59.
8. Tavakol, M., & Dennick, R. Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*. 2011. 2, 53-55. Doi: 10.5116/ijme.4dfb.8dfd

9. Bland, J. M., & Altman, D. Statistics notes: Cronbach's alpha. *Bmj*. 1997. 314(7080), 572. Doi: 10.1136/bmj.314.7080.572
 10. Hoàng Thu Phương và Nguyễn Thị Bình An. Sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện đa khoa Y học cổ truyền Hà Nội năm 2021. *Tạp Chí Y học Cộng đồng*. 2022. 63(6). Doi: <https://doi.org/10.52163/yhc.v63i6.449>.
 11. Nguyễn Thị Thu Trang, Nguyễn Thị Lan, Nguyễn Thị Hiền, Nguyễn Thị Thanh Huyền. Nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Nông nghiệp. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022. Số 52 (6), 123-128. doi: 10.22436/tms.52.6.123-128.
 12. Hayes, B., Bonner, A., & Pryor, J. Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature. *Journal of nursing management*. 2010. 18(7), 804-814. Doi: 10.1111/j.1365-2834.2010.01131.x.
 13. Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International journal of nursing studies*. 2007. 44(4), 574-588. Doi: 10.1016/j.ijnurstu.2006.07.007.
 14. Vũ Thị Hồng Thái, Hà Hữu Tùng, 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). Doi: <https://doi.org/10.51298/vmj.v526i2.5567>.
-