

**SỞ Y TẾ TỈNH BẮC NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỪ SƠN**

NGUYỄN THỊ LUYÊN

**TỈ LỆ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC TẠI
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỪ SƠN NĂM 2026
VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN**

ĐỀ CƯƠNG NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ

Bắc Ninh - 2026

SỞ Y TẾ BẮC NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỪ SƠN

TỈ LỆ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC
TẠI BỆNH VIỆN ĐA TỪ SƠN NĂM 2026
VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

ĐỀ CƯƠNG NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ

Người thực hiện: Nguyễn Thị Luyện

Bắc Ninh – 2026

MỤC LỤC

ĐẶT VẤN ĐỀ	1
MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	3
Chương 1. TỔNG QUAN TÀI LIỆU	4
1.1. Nhân viên y tế và sự hài lòng của NVYT.....	4
1.2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của nhân viên y tế.....	8
1.3. Các nghiên cứu trong và ngoài nước	17
1.4. Giới thiệu về Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn	22
1.5. Khung lý thuyết.....	23
Chương 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	24
2.1. Đối tượng nghiên cứu và tiêu chuẩn lựa chọn.....	24
2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu.....	24
2.3. Thiết kế nghiên cứu.....	24
2.4. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu.....	24
2.5. Công cụ và phương pháp thu thập số liệu.....	25
2.6. Biến số nghiên cứu	25
2.7. Các thước đo, tiêu chuẩn đánh giá	26
2.8. Phương pháp phân tích số liệu.....	28
2.9. Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu	28
2.10. Hạn chế của nghiên cứu.....	28
Chương 3. DỰ KIẾN KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN	30
3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu.	30
3.2. Sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn	32
3.3. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn	36
DỰ KIẾN KẾT LUẬN	44
DỰ KIẾN KHUYẾN NGHỊ	45
TÀI LIỆU THAM KHẢO	46

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

NNL	: Nguồn nhân lực
NVYT	: Nhân viên y tế
CDC	: Trung tâm Kiểm soát bệnh tật
VTVL	: Vị trí việc làm
BYT	: Bộ y tế
QĐ	: Quyết định
QH	: Quốc hội
CKI	: Chuyên khoa I
BVĐK	: Bệnh viện Đa khoa
LĐHĐ	: Lao động hợp đồng
NĐ	: Nghị định
ĐH	: Đại học
ĐTNC	: Đối tượng nghiên cứu
ĐTV	: Điều tra viên
ĐTB_CH	: Điểm trung bình câu hỏi
KCB	: Khám chữa bệnh
ĐTB ±ĐLC	: Điểm trung bình ± Độ lệch chuẩn
WHO	: Tổ chức Y tế Thế giới (World Health Organization)
Likert	: Thang điểm Likert
SPSS	: Phần mềm được sử dụng để phân tích thống kê theo lô và theo lô có tính logic

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu.....	30
Bảng 3.2. Sự hài lòng về Môi trường làm việc.....	32
Bảng 3.3. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp.....	33
Bảng 3.4. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi.....	33
Bảng 3.5. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập, thăng tiến.....	34
Bảng 3.6. Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của NVYT tại Bệnh viện.....	34
Bảng 3.7. Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của NVYT tại Bệnh viện.....	35
Bảng 3.8. Yếu tố cá nhân liên quan đến Môi trường làm việc.....	36
Bảng 3.9. Yếu tố cá nhân liên quan đến Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp...	37
Bảng 3.10. Yếu tố cá nhân liên quan đến Quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi.....	39
Bảng 3.11. Yếu tố cá nhân liên quan đến Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến.....	40
Bảng 3.12. Yếu tố cá nhân liên quan đến Bệnh viện nói chung.....	41

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Sự hài lòng chung về công việc của NVYT.....	35
Biểu đồ 3.2. Sự hài lòng của NVYT trong từng lĩnh vực liên quan đến công việc.....	35

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong hệ thống y tế, nguồn nhân lực (NNL) được xác định là thành phần quan trọng nhất, đóng vai trò then chốt trong việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng, hướng tới bao phủ chăm sóc sức khỏe toàn dân và đạt được các Mục tiêu Phát triển bền vững. Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) đã khẳng định rằng một đội ngũ nhân lực y tế đa chuyên ngành, có trình độ chuyên môn tốt và lấy người dân làm trung tâm là điều kiện tiên quyết để đáp ứng nhu cầu y tế đang thay đổi nhanh chóng, đặc biệt là trước thực trạng già hóa dân số và sự gia tăng của các bệnh không lây nhiễm tại Việt Nam [20]

Sự hài lòng của nhân viên y tế được xác định là một khái niệm đa chiều, thể hiện qua sự đánh giá của người lao động về mức độ đáp ứng của đơn vị đối với các kỳ vọng và nhu cầu thực tế trong quá trình công tác (Bộ Y tế, 2019) [2]. Đối với ngành y – một lĩnh vực đặc thù với áp lực công việc rất lớn và liên quan trực tiếp đến tính mạng con người – sự hài lòng không chỉ dừng lại ở yếu tố thu nhập mà còn bao gồm cảm giác được cống hiến, được tôn trọng và sự công nhận về giá trị chuyên môn

Các nghiên cứu trên thế giới và tại Việt Nam đều chỉ ra mối liên hệ mật thiết giữa sự hài lòng của nhân viên và chất lượng dịch vụ y tế. Khi NVYT cảm thấy hài lòng, họ sẽ có động lực tự thân, thái độ tích cực, từ đó nâng cao hiệu suất làm việc và đảm bảo an toàn cho người bệnh. Ngược lại, sự không hài lòng thường dẫn đến tình trạng giảm chất lượng dịch vụ, tăng nguy cơ sai sót chuyên môn và đặc biệt là hiện tượng "chảy máu chất xám" trong khu vực y tế công, nơi đang chịu sự cạnh tranh gay gắt từ các cơ sở y tế tư nhân. Sự hài lòng này chịu tác động bởi nhiều nhóm yếu tố như: môi trường làm việc, mối quan hệ với lãnh đạo và đồng nghiệp, quy chế nội bộ, tiền lương, cũng như cơ hội đào tạo và thăng tiến.

Tại Việt Nam, Bộ Y tế đã cụ thể hóa việc đánh giá sự hài lòng của NVYT thông qua Quyết định số 3869/QĐ-BYT (2019)[2] nhằm chuẩn hóa các chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện. Việc thấu hiểu các yếu tố quyết định sự hài lòng sẽ giúp các nhà quản lý xây dựng chiến lược hỗ trợ và giữ chân nhân tài một cách hiệu quả.

Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn là bệnh viện hạng II với quy mô 270 giường bệnh kế hoạch (thực kê 324 giường) và đội ngũ 264 viên chức, người lao động. Là cơ sở y tế đa chức năng chịu trách nhiệm chăm sóc sức khỏe cho nhân dân trên địa bàn phường Đồng Nguyên và các vùng lân cận, bệnh viện xác định đội ngũ NVYT là nhân tố quyết định khả năng hoàn thành nhiệm vụ chính trị của đơn vị. Ban Lãnh đạo bệnh viện luôn quan tâm đến việc xây dựng môi trường làm việc tích cực, tuy nhiên, để có những giải pháp can thiệp thực sự hiệu quả và khoa học, việc đánh giá thực trạng hài lòng một cách toàn diện là yêu cầu cấp thiết

Mặc dù đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của NVYT tại các cơ sở khác nhau, nhưng mỗi bệnh viện đều có những đặc thù riêng về văn hóa tổ chức, điều kiện làm việc và chế độ đãi ngộ. Do đó, việc thực hiện một nghiên cứu cụ thể tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn sẽ cung cấp cơ sở dữ liệu thực tiễn giúp bệnh viện cải thiện môi trường làm việc, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đáp ứng tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao của nhân dân.

Xuất phát từ những lý do trên, tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: “Tỉ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với công việc tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn năm 2026 và một số yếu tố liên quan”.

MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

1. Xác định tỷ lệ hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn năm 2026
2. Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của nhân viên y tế đối với công việc tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn năm 2026

Chương 1. TỔNG QUAN TÀI LIỆU

1.1. Nhân viên y tế và sự hài lòng của NVYT.

1.1.1. Khái niệm Nhân viên y tế

Trên bình diện quốc tế, khái niệm về nguồn nhân lực y tế (Health Workforce) được Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) tiếp cận như một hệ thống nhân lực đa tầng, đóng vai trò là "xương sống" quyết định sự vận hành của mọi quốc gia. Trong văn bản nền tảng "*Chiến lược toàn cầu về nguồn nhân lực y tế đến năm 2030*" (WHO, 2016) [21], khái niệm nhân viên y tế được mở rộng và tiếp cận theo hướng đa ngành. Cụ thể, tại trang 14 của tài liệu, WHO khẳng định lực lượng này không chỉ bao gồm các chức danh lâm sàng truyền thống mà còn bao hàm cả các nhà quản lý y tế, nhân viên quản lý chuỗi cung ứng và các nhân viên hỗ trợ. Việc công nhận sự đa dạng này nhằm thúc đẩy sự phối hợp liên chuyên khoa và tích hợp các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng phức tạp của xã hội. Định nghĩa này xác lập một cái nhìn toàn diện, khẳng định NVYT không chỉ giới hạn ở nhóm lâm sàng trực tiếp mà còn bao hàm cả mạng lưới quản lý, nghiên cứu và hỗ trợ vận hành hệ thống. Kế thừa và cụ thể hóa tầm nhìn này trong bối cảnh mới, Theo định nghĩa của Tổ chức Y tế Thế giới (2022) [20] tiếp tục khẳng định NVYT là thành phần tiên quyết để hiện thực hóa mục tiêu Bao phủ chăm sóc sức khỏe toàn dân và đạt được các Mục tiêu Phát triển bền vững. Theo đó, đội ngũ nhân lực y tế đa chuyên ngành như bác sĩ, điều dưỡng, nữ hộ sinh, dược sĩ ... cần được chuẩn hóa về cả năng lực chuyên môn lẫn tâm thế phục vụ để cung cấp dịch vụ lấy người dân làm trung tâm, đồng thời trực tiếp ứng phó với các thách thức y tế hiện đại như sự gia tăng của nhóm bệnh không lây nhiễm và tốc độ già hóa dân số nhanh chóng trên toàn cầu.

Tại Việt Nam, để phục vụ công tác quản lý và hành nghề, Điều 26 Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 [16] đã định danh cụ thể các chức danh nhân viên y tế bao gồm: Bác sĩ, y sĩ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật y, dinh dưỡng viên, cấp cứu viên ngoại viện và tâm lý trị liệu. Ngoài lực lượng hành nghề trực tiếp, hệ thống y tế còn bao gồm đội ngũ quản lý và hỗ trợ vận hành.

Từ sự tổng hòa các quan điểm chiến lược quốc tế và quy định pháp luật trong nước, nhân viên y tế được xác định là một nhóm lao động đặc thù với những yêu cầu khắt khe về trình độ chuyên môn và đạo đức hành nghề. Trong tiến trình cải cách hệ thống y tế hiện nay, việc phát triển đội ngũ NVYT gắn liền với các nhiệm vụ trọng tâm về chuẩn hóa năng lực đào tạo, đặc biệt là tăng cường nhân lực cho tuyến y tế cơ sở. Đồng thời, các cơ chế chính sách phải đảm bảo hoàn thiện hệ thống đãi ngộ, khẳng định tầm quan trọng của mức lương, phụ cấp và các chính sách phúc lợi xứng đáng. Đây được coi là yếu tố then chốt để duy trì sự ổn định của nguồn nhân lực, hạn chế tình trạng chuyển dịch nhân lực giữa các khu vực và ngăn ngừa tình trạng kiệt sức nghề nghiệp, tạo điều kiện cho NVYT yên tâm cống hiến và giảm thiểu các rủi ro nghề nghiệp trong quá trình tác nghiệp chuyên môn.

1.1.2. Khái niệm sự hài lòng của nhân viên y tế

Sự hài lòng của nhân viên y tế (NVYT) là một khái niệm đa chiều, phản ánh thái độ, cảm xúc và đánh giá chủ quan của cá nhân người lao động đối với công việc và tổ chức y tế nơi họ đang công tác.

Tại Việt Nam, khái niệm sự hài lòng của NVYT được cụ thể hóa trong các văn bản hướng dẫn của Bộ Y tế nhằm chuẩn hóa việc đánh giá chất lượng bệnh viện. Theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT (2019) [2], sự hài lòng của

NVYT được hiểu là mức độ thỏa mãn của cán bộ, viên chức đối với đơn vị công tác, được đo lường thông qua 5 nhóm chỉ số:

Môi trường làm việc và điều kiện trang thiết bị.

Mối quan hệ với cấp trên và đồng nghiệp.

Quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi.

Cơ hội đào tạo và phát triển chuyên môn.

Sự gắn bó và uy tín của tổ chức.

Trong nghiên cứu này, sự hài lòng của nhân viên y tế được định nghĩa là một biến số phản ánh mức độ đáp ứng của tổ chức y tế đối với các nhu cầu vật chất và tinh thần của nhân viên, từ đó tác động đến động lực làm việc và cam kết gắn bó của họ đối với đơn vị.

1.1.3. Thang đo đánh giá Mức độ Hài lòng của Nhân viên Y tế

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ được tích hợp trong Mẫu số 3 (ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế) [2] làm công cụ đo lường chính. Việc lựa chọn thang đo này dựa trên các lý luận khoa học sau:

+ Tính chuẩn hóa và khách quan: Đây là bộ công cụ chuẩn mực của ngành y tế, giúp đảm bảo tính thống nhất và cho phép so sánh kết quả nghiên cứu với các cơ sở y tế khác trên toàn quốc.

+ Khả năng định lượng thái độ: Thang đo Likert là phương pháp phổ biến nhất trong quản lý nhân sự, cho phép chuyển đổi các trạng thái cảm xúc, thái độ chủ quan của nhân viên y tế thành các dữ liệu định lượng trên một dải liên tục từ tiêu cực đến tích cực.

+ Độ tin cậy cao: Thang đo 5 mức độ được chứng minh là đủ để tạo ra sự phân biệt rõ ràng về thái độ nhưng vẫn đảm bảo sự đơn giản, giúp nhân viên y tế dễ dàng phản hồi, từ đó nâng cao độ tin cậy của dữ liệu thu thập.

Ưu điểm:

Sử dụng “bộ công cụ tiêu chuẩn” do Bộ ban hành giúp đảm bảo tính thống nhất, so sánh giữa các cơ sở được khảo sát.

Có bảo mật, ẩn danh, thuận lợi để nhân viên y tế yên tâm trả lời (theo hướng dẫn của quy định).

Phương pháp đơn giản (cắt ngang), thuận lợi khảo sát toàn bộ nhân viên y tế.

Thang đo được chọn có những ưu điểm rõ rệt trong nghiên cứu này. Ưu điểm chính là tính ứng dụng và độ tin cậy cao của thang điểm Likert, đã được kiểm chứng rộng rãi trong lĩnh vực y tế công cộng.

Nhược điểm:

Cần điều chỉnh hoặc đánh giá xem các mục phiếu có phù hợp với đặc thù của Bệnh viện.

Việc ẩn danh – bảo mật rất quan trọng. Nếu không đảm bảo thực hiện đúng, có nguy cơ nhân viên “ngại trả lời thật” dẫn đến làm sai lệch kết quả.

Mức độ “hài lòng” có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố cấu thành, đòi hỏi phân tích sâu để hiểu rõ yếu tố nào tác động (tiền lương, điều kiện làm việc, cơ hội học tập, chính sách nội bộ, v.v.).

Tuy nhiên, nhược điểm cố hữu của thang điểm Likert để đánh giá cùng xu hướng người trả lời chọn mức trung lập (Mức 3), có thể làm giảm sự phân biệt giữa các thái độ thực sự của nhân viên, đòi hỏi việc phân tích thống kê cần có sự cẩn trọng nhất định.

Ứng dụng trong Nghiên cứu

Mẫu số 3 của 3869/QĐ-BYT [2] làm công cụ khảo sát vì nó được thiết kế cho “nhân viên y tế” chung, bất kể bệnh viện lớn hay cơ sở y tế. Việc áp dụng Thang điểm Likert với cấu trúc đa thành phần giúp nghiên cứu đạt được các mục tiêu sau:

(1) Định lượng chính xác mức độ hài lòng chung và hài lòng theo từng khía cạnh cụ thể tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn

(2) Cung cấp cơ sở dữ liệu vững chắc để phân tích mối liên hệ giữa các yếu tố nhân khẩu học của NVYT (như thâm niên, trình độ) và mức độ hài lòng, từ đó đưa ra các kiến nghị quản lý nhân sự có mục tiêu.

Nhiều nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của nhân viên y tế có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng chăm sóc bệnh nhân.

1.2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của nhân viên y tế.

Sự hài lòng của NVYT là kết quả của sự tương tác giữa các đặc điểm cá nhân và môi trường quản trị tổ chức. Phân tích các nghiên cứu thực địa tại Việt Nam cho thấy các yếu tố này có mối liên quan mật thiết và đan xen lẫn nhau:

1.2.1. Yếu tố cá nhân

- Giới tính

Giới tính là một trong những yếu tố nhân khẩu học thường được xem xét trong các nghiên cứu về sự hài lòng công việc của nhân viên y tế (NVYT). Kết quả nghiên cứu của Trần Thị Lý và cộng sự [13] tại Phòng Khám đa khoa Yên Phong (2021) cho thấy có sự liên quan có ý nghĩa thống kê giữa giới tính và sự hài lòng ($p < 0,05$). Tỷ lệ hài lòng giữa nam và nữ gấp 4.65 lần

Nghiên cứu của Ngô Trí Hiệp và cộng sự [6] tại các trạm y tế thành phố Vinh (2024) cũng ghi nhận mối liên quan giữa sự hài lòng chung NVYT với các yếu tố cá nhân. Tuy nhiên, tại nghiên cứu của Vũ Thị Hồng Thái và cộng sự (2023) [15] tại Bệnh viện Đa khoa Nông nghiệp, sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa nam và nữ lại không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$), cho thấy tùy vào môi trường làm việc và văn hóa tổ chức mà yếu tố giới tính sẽ có mức độ tác động khác nhau.

Sự khác biệt này có thể lý giải do phụ nữ làm việc trong ngành y thường phải chịu "gánh nặng kép" giữa công việc chuyên môn áp lực cao và trách nhiệm chăm sóc gia đình. Trong khi đó, nam giới thường nhận được sự kỳ vọng cao hơn về lộ trình thăng tiến và địa vị xã hội, dẫn đến việc họ khắt khe hơn khi đánh giá về các yếu tố phát triển nghề nghiệp.

- Nhóm tuổi:

Độ tuổi phản ánh sự khác biệt về kinh nghiệm sống và mức độ ổn định tâm lý nghề nghiệp. Tuổi đời thường tỷ lệ thuận với sự ổn định tâm lý và kinh nghiệm nghề nghiệp. Nhân viên trẻ (dưới 30 tuổi) thường tập trung vào nhu cầu phát triển và học tập, trong khi nhóm có thâm niên cao (trên 15 năm) lại ưu tiên sự ổn định, uy tín tổ chức và các giá trị văn hóa nội bộ. Nghiên cứu của Trần Thị Lý (2023) và cộng sự [14] tại Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Bắc Ninh chỉ ra nhóm tuổi từ 30 thường có sự ổn định và điểm hài lòng cao hơn nhóm dưới 30 tuổi ($p < 0,05$). Nhóm trẻ thường có tâm lý muốn nhảy việc nếu môi trường không năng động.

- Trình độ học vấn

Đây là những yếu tố có mối liên quan có ý nghĩa thống kê rõ rệt nhất.

Nghiên cứu của Nguyễn Văn Liêm và cộng sự (2022) [8] tại Bệnh viện Đa khoa huyện cái nước cho thấy mối liên quan giữa trình độ chuyên môn với sự hài lòng công việc ($p=0,009<0,05$) khoảng tin cậy 95% (1,513-12,137) nhóm có trình độ chuyên môn sau đại học có sự hài lòng công việc lớn gấp 4,286 (OR) lần nhóm có trình độ học vấn khác. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hà (2019) [7] tại Trung tâm y tế huyện Hiệp Hòa, chỉ ra rằng những người có trình độ cao thường có kỳ vọng lớn hơn về môi trường làm việc chuyên sâu và sự công nhận từ lãnh đạo và khẳng định cao gấp 2.163 lần so với nhóm có trình độ sơ, trung cấp, cao đẳng (OR=2.163; 95%CI; 1,277-3,81; $p<0,05$).

Tương tự Nghiên cứu của Ngô Trí Hiệp và cộng sự (2022) [6] tại các Trạm y tế thành phố Vinh (2023) cũng thể hiện thấy nhóm có bằng trung cấp, cao đẳng có khả năng hài lòng với cao hơn gấp 5,115 lần so với nhóm có bằng đại học, sau đại học một cách có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$ (OR=5,115; 95%CI: 1,385 - 18,896, $p=0,008$).

Nghiên cứu Đặng Hải Ninh và cộng sự (2024) [3] tại Bệnh viện Trường Đại học Y dược Cần Thơ. Nhóm trình độ chuyên môn 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 ($p = 0,042$).

Khi những kỳ vọng này không được đáp ứng tương xứng với công sức học tập bỏ ra, mức độ hài lòng sẽ giảm xuống.

- Vị trí chuyên môn

Đây là biến số cực kỳ quan trọng trong ngành y. Phản ánh áp lực công việc trực tiếp. Mức độ áp lực khác nhau giữa khối Lâm sàng (trực tiếp điều trị, trực đêm) và khối Hành chính tạo ra các khoảng cách về sự hài lòng chung. Khối Lâm sàng (trực đêm, tiếp xúc bệnh nhân) thường có mức độ hài lòng thấp hơn khối Hành chính và Cận lâm sàng. Nghiên cứu của Nguyễn Văn Liêm và cộng sự (2020) [8] tại BVĐK huyện Tiểu Cần, thể hiện nhân viên ở vị trí không quản lý có nguy cơ không hài lòng cao gấp 4,6 lần so với nhóm quản lý, giữa vị trí công tác với sự hài lòng công việc ($p=0,001<0,05$) khoảng tin cậy 95% (1,909; 11,126). Tương tự Nghiên cứu Đặng Hải Ninh và cộng sự (2024) [3] tại Bệnh viện Trường Đại học Y dược Cần Thơ. 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 ($p = 0,021$).

- Vị trí công tác:

Vị trí công tác có mối liên hệ mật thiết với mức độ hài lòng thông qua kỳ vọng về vị trí công việc và thu nhập.

Nghiên cứu Đặng Hải Ninh và cộng sự (2024) [3] tại Bệnh viện Trường Đại học Y dược Cần Thơ. 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%.

- Thời gian (thâm niên) công tác

Thâm niên thể hiện sự gắn bó và sự thích nghi. Người có thâm niên cao thường có hệ số lương và vị trí ổn định hơn. Nghiên cứu của Trần Thị Lý và cộng sự (2021) [13] tại Phòng khám đa khoa Yên Phong. Yếu tố thâm niên công tác có liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT ($p < 0,05$) (OR 0.25, 95%CI 0,07 – 0,85) giữa nhân viên có thâm niên ≤ 5 năm và từ 5 năm trở lên.

- Thu nhập trung bình tháng

Là yếu tố tác động trực tiếp nhất đến sự hài lòng chung và quyết định gắn bó lâu dài. Thu nhập không chỉ là lương mà còn là phụ cấp, tiền trực, thưởng. Sự hài lòng đạt được khi nhân viên nhận thấy sự tương xứng giữa mức lương, phụ cấp ưu đãi nghề và công sức bỏ ra. Nghiên cứu của Nguyễn Văn Liêm và cộng sự (2020) [8] tại BVĐK huyện Tiễn Cần chứng minh NVYT không hài lòng về thu nhập thì mức độ không hài lòng chung cao gấp 3,73 lần ($p = 0,006$). (Cụ thể: hài lòng côngviệc ($p = 0,006 < 0,05$) khoảng tin cậy 95%(1,521-9,178) nhóm có thu nhập trên 8 triệu đồng/ tháng có sự hài lòng công việc lớn gấp 3,736 (OR) lần nhóm có thu nhập dưới hoặc bằng 8 triệu đồng/ tháng).

1.2.2. Yếu tố môi trường làm việc

Môi trường làm việc an toàn và đầy đủ tiện nghi là nền tảng để NVYT thực hiện tốt nhiệm vụ chuyên môn. Nghiên cứu của Vũ Thị Hồng Thái và cộng sự (2023) [15] tại Bệnh viện Đa khoa Nông nghiệp cho thấy sự hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế có tác động tích cực đến tâm lý làm việc của nhân viên. Cụ thể: Điểm trung bình, tỉ lệ hài lòng chung về môi trường làm việc của NVYT là $3,83 \pm 0,31$ và 70,7%. Trong đó hài lòng cao nhất với

tiêu mục “trang bị bảo hộ NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng” là 80,8%, thấp nhất là tiêu mục “phân chia thời gian làm việc và trực hợp lý” với 61% NVYT hài lòng. Theo Luật Khám bệnh, chữa bệnh (2023) [16], việc đảm bảo môi trường làm việc an toàn, phòng chống bạo lực học đường và bạo lực tại cơ sở y tế là quyền lợi sát sườn của NVYT. Nghiên cứu của Đặng Hải Ninh và cộng sự (2024) [3] tại Bệnh viện Đại học Y Dược Cần Thơ (2024), các yếu tố môi trường làm việc yếu tố quan trọng duy trì sự hài lòng qua các biến cá nhân. 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 của Trần Thị Lý và cộng sự tại CDC Bắc Ninh (2023) cho thấy Sự hài lòng về môi trường làm việc chiếm tỷ lệ thấp nhất (63,04%).[14]

1.2.3. Yếu tố công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

a. Áp lực công việc

Áp lực công việc trong ngành y, đặc biệt là tại các Bệnh viện Đa khoa, luôn ở mức cao do cường độ lao động và trách nhiệm với tính mạng con người. Theo nghiên cứu của Hồ Chí Dũng và cộng sự (2023) [4] tại Bệnh viện Đa khoa huyện cái nước, số giờ trực đêm và khối lượng hồ sơ bệnh án là những yếu tố gây căng thẳng chính, làm giảm mức độ hài lòng với công việc ($p < 0,05$). Nghiên cứu của Nguyễn Minh Trí và cộng sự [10] tại Bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương (2023) cũng chỉ ra rằng khi NVYT phải kiêm nhiệm quá nhiều công việc hành chính ngoài chuyên môn, điểm hài lòng về nội dung công việc có xu hướng thấp hơn. Cụ thể: Tỷ lệ hài lòng của NVYT

về khía cạnh công việc, cơ hội học tập và thăng tiến đạt tỉ lệ rất cao có điểm trung bình hài lòng từng tiêu mục cao hơn điểm trung bình hài lòng tối thiểu. Cùng với đó là tỉ lệ hài lòng của từng tiêu mục đều đạt trên 90%, trong đó cao nhất là tiêu mục về tạo điều kiện cho NVYT được học tập nâng cao trình độ chuyên môn với 95,3% và thấp nhất là hài lòng về khối lượng công việc được giao. Tương tự trong Nghiên cứu của Lê Thị Quế và cộng sự (2022) [11] tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 cũng thể hiện NVYT tương đối hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến với mức điểm trung bình 4,32/5 điểm; trong đó, đánh giá cao nhất là tiêu chí Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn (4,38/5 điểm) và thấp nhất là tiêu chí khối lượng công việc được giao phù hợp (4,14/5 điểm). Sự phù hợp giữa vị trí việc làm và năng lực chuyên môn giúp NVYT cảm thấy tự tin và hài lòng hơn trong việc thực hiện kỹ thuật chăm sóc.

b. Đào tạo và thăng tiến

Đào tạo và cơ hội thăng tiến Cơ hội phát triển nghề nghiệp là động lực quan trọng nhất để NVYT gắn bó với bệnh viện. Quyết định 869/QĐ-BYT về phát triển nguồn nhân lực y tế đến năm 2050 đã đặt việc đào tạo liên tục là nhiệm vụ trọng tâm [1]. Nghiên cứu của Trần Thị Lý và cộng sự [14] tại CDC Bắc Ninh (2023) cho thấy Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến của NVYT đạt 3,89 điểm và tỷ lệ hài lòng đạt 77,5%; trong đó NVYT hài lòng về việc “Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo” có điểm trung bình cao nhất là $4,01 \pm 0,59$ điểm, tỷ lệ hài lòng là 83,7%; Tuy vậy, NVYT còn chưa hài lòng về việc “Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân” có điểm hài lòng trung bình thấp nhất đạt $3,86 \pm 0,62$ điểm, tỷ lệ hài lòng là 72,5%; điều này cho thấy việc xây dựng và sắp xếp công việc theo đề án VTVL còn chưa phù hợp với chuyên môn, nghiệp vụ và lĩnh vực

được đào tạo của NVYT. Sự minh bạch trong lộ trình thăng tiến giúp nhân viên thấy được tương lai phát triển, từ đó nâng cao tinh thần tự giác trong công việc.

1.2.4. Yếu tố lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Sự gắn kết trong tổ chức là "sức mạnh mềm" giúp NVYT vượt qua áp lực. Theo khảo sát của nghiên cứu Lê Thị Quế và cộng sự [11] tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (2022), sự hỗ trợ từ đồng nghiệp và sự lắng nghe của lãnh đạo trực tiếp là yếu tố giúp 827 nhân viên duy trì chỉ số hài lòng ở mức cao. Nghiên cứu Nguyễn Trí Khánh Linh và cộng sự [9] tại Bệnh viện Đa liễu Hà Nội (2025) nhấn mạnh rằng sự công bằng, minh bạch trong đánh giá thi đua của Ban Giám đốc giúp tạo dựng niềm tin và sự hài lòng bền vững. Ngược lại, thiếu sự tương tác giữa các khoa phòng thường dẫn đến những xung đột trong phối hợp điều trị, tác động tiêu cực đến môi trường làm việc chung. Trong khi đó Nghiên cứu Hồ Chí Dũng và cộng sự (2023) [4] tại Bệnh viện Đa khoa huyện Cái Nước, nơi tỷ lệ hài lòng với lãnh đạo và đồng nghiệp đạt 64,1%.

1.2.5. Yếu tố về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi

Thu nhập là yếu tố nhạy cảm nhưng có tác động mạnh mẽ nhất đến sự hài lòng. Tại nghiên cứu Huỳnh Nguyễn Phương Quan và cộng sự [5] các cơ sở y tế ở Cần Thơ (2023), mức thu nhập tăng thêm từ các hoạt động dịch vụ y tế là yếu tố giúp nhân viên yên tâm công tác và giảm tỷ lệ bỏ việc .

1.2.6. Yếu tố đặc điểm chung của bệnh viện

Đối với một Bệnh viện Đa khoa khu vực triển mạnh mẽ như Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn, ngoài các yếu tố cá nhân hay công việc, các yếu tố thuộc về

hệ thống tổ chức và thương hiệu bệnh viện (yếu tố chung) đóng vai trò cực kỳ quan trọng.

a) Thương hiệu và uy tín của bệnh viện Thương hiệu bệnh viện là yếu tố tạo nên niềm tự hào nghề nghiệp cho nhân viên. Các nghiên cứu cho thấy khi làm việc tại một cơ sở có uy tín, nhân viên y tế (NVYT) thường có xu hướng hài lòng và gắn bó hơn. Nghiên cứu của Lê Thị Quế và cộng sự (2022) [11] tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 cho thấy uy tín của một bệnh viện hạng đặc biệt là nhân tố quan trọng thúc đẩy sự hài lòng của hơn 800 nhân viên, cụ thể: NVYT có điểm hài lòng chung về bệnh viện ở mức 4,49/5 điểm; trong đó, đánh giá cao nhất là tiêu chí sự gắn bó làm việc với Bệnh viện lâu dài (4,56/5 điểm) và thấp nhất là tiêu chí đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại Bệnh viện (4,37/5 điểm). Đối với BVĐK Từ Sơn, việc nâng cao chất lượng phục vụ để giữ vững niềm tin với người dân khu vực Bắc Ninh không chỉ giúp thu hút bệnh nhân mà còn tạo ra môi trường làm việc đáng tự hào cho nhân viên.

b) Văn hóa tổ chức và môi trường làm việc chung Văn hóa tổ chức bao gồm các quy tắc ứng xử, giá trị cốt lõi và tinh thần đoàn kết trong toàn viện. Nghiên cứu Nguyễn Trí Khánh Linh và cộng sự tại Bệnh viện Da liễu Hà Nội (2025) [9] chỉ ra rằng một môi trường làm việc công bằng, minh bạch về thông tin và có sự gắn kết giữa các khoa phòng giúp NVYT cảm thấy được tôn trọng. Văn hóa ứng xử không chỉ giữa NVYT với người bệnh mà còn giữa đồng nghiệp với nhau là nền tảng của sự hài lòng. Một bệnh viện có văn hóa tốt sẽ giảm thiểu được các xung đột nội bộ và tạo ra sức mạnh tập thể.

c) Hệ thống quản lý và chuyển đổi số Trong giai đoạn 2023–2030, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin là yêu cầu bắt buộc theo Đề án phát

triển nguồn nhân lực của Bộ Y tế [1]. Sự hài lòng của NVYT liên quan mật thiết đến việc bệnh viện có hệ thống quản lý hiện đại hay không. Nghiên cứu của Đặng Hải Ninh và cộng sự (2024) [3] tại Bệnh viện ĐH Y Dược Cần Thơ cho thấy khi các thủ tục hành chính được đơn giản hóa qua phần mềm, NVYT giảm bớt được áp lực sổ sách, từ đó tăng mức độ hài lòng với điều kiện làm việc chung của viện.

d) Quy mô và định hướng phát triển của bệnh viện Quy mô bệnh viện (hạng bệnh viện, số giường kế hoạch) và định hướng phát triển (đầu tư thành bệnh viện vệ tinh, phát triển các mũi nhọn chuyên sâu) ảnh hưởng đến kỳ vọng của NVYT. Theo Quyết định 869/QĐ-BYT [1], những bệnh viện có định hướng phát triển rõ ràng thường thu hút và giữ chân được nhân tài tốt hơn. NVYT tại các cơ sở đang trên đà phát triển như BVĐK Từ Sơn thường có mức độ hài lòng cao hơn nếu họ thấy được sự đầu tư bài bản về hạ tầng và định hướng chuyên môn của Ban Giám đốc trong tương lai

1.3. Các nghiên cứu trong và ngoài nước

1.3.1. Các nghiên cứu trên thế giới

Trên thế giới, các nghiên cứu về thực trạng nguồn nhân lực y tế và sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế (NVYT) thường ưu tiên sử dụng các phiếu khảo sát chuẩn hóa kết hợp thang đo Likert. Đây là phương pháp phổ biến nhờ khả năng lượng hóa các trạng thái thái độ phức tạp, giúp đánh giá khách quan các khía cạnh của môi trường làm việc trong bối cảnh ngành y tế vốn có áp lực công việc rất lớn.

Một số nghiên cứu trên thế giới sử dụng thang đo Liker 5 mức để đo lường Sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế như nghiên cứu của tác giả Layla Aiman Halawani và cộng sự (2021) [18], khảo sát trực tiếp đối với

226 người để điều tra mức độ hài lòng của nhân viên y tế. Kết quả nghiên cứu cho thấy. Trong số 226 người tham gia, 73,9% là nữ và 26,1% là nam, và phần lớn người tham gia ($n = 108, 47,8\%$) có độ tuổi từ 31 đến 40. Một nửa số người tham gia (50%) đã kết hôn, 37,2% là bác sĩ, 70,8% người tham gia làm việc tại các cơ quan công, và 61,9% trong số họ có kinh nghiệm làm việc hơn 3 năm. Quản lý căng thẳng và sự hài lòng của bệnh nhân ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người tham gia với công việc của họ ($p = 0,001$ và $p = 0,021$, tương ứng). Quản lý kém là yếu tố cao nhất ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc được cung cấp tại các bệnh viện (40%), nhưng không có sự khác biệt đáng kể (giá trị $p = 0,210$). Người tham gia có mức độ hài lòng trung tính với công việc của họ (38,1%), và phần lớn có mức độ hài lòng thấp ($n = 119, 52,7\%$) [32].

Một nghiên cứu của Xiang Shi và cộng sự (2023) [19] đánh giá Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại các bệnh viện công lập cấp ba, Trung Quốc: Một nghiên cứu cắt ngang thực hiện trên 2.258 nhân viên y tế. Kết quả: Nhìn chung, 48,4% người tham gia bày tỏ sự hài lòng với công việc của họ; Khía cạnh đạt điểm cao nhất là mối quan hệ giữa các cá nhân ($3,83 \pm 0,73$), trong khi khía cạnh chấm điểm thấp nhất là lương và phúc lợi ($3,13 \pm 0,94$). Mức độ hài lòng trong công việc được phát hiện có mối quan hệ đáng kể với giới tính, tuổi tác, kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn, loại công việc, thu nhập hàng tháng và số ca làm thêm giờ trung bình mỗi tháng tương ứng ($p < 0,05$). Mức độ hài lòng trong công việc ở những người tham gia nữ cao hơn 1,266 lần so với những người tham gia nam [OR = 1,266; 95% CI = (1,005, 1,594); $p < 0,05$]; khi so sánh với những người tham gia dưới 29 tuổi, những người từ 40–49 tuổi có mức độ hài lòng trong công việc cao hơn 2,416 lần [OR = 2,416; 95%CI = (1,57, 3,719); $p < 0,05$] và những người ≥ 50 tuổi có mức độ hài lòng trong công việc cao

hơn 2,44 lần [OR = 2,44; 95% CI = (1,426, 4,175); $p < 0,05$]; những người tham gia có bằng tốt nghiệp là 1,857 lần [OR = 1,857; 95% CI = (1,218, 2,831); $p < 0,05$] hài lòng với công việc của họ hơn những người có bằng cấp thấp hơn bằng cử nhân; khi so sánh với bác sĩ, y tá có mức độ hài lòng trong công việc cao hơn 3,696 lần [OR = 1,264; 95% CI = (2,749, 4,97); $p < 0,05$] và các chuyên gia y tế khác có mức độ hài lòng trong công việc cao hơn 2,423 lần [OR = 2,423; 95% CI = (1,827, 3,213); $p < 0,05$]; những người tham gia kiếm được 8.000–17.000 (CNY) mỗi tháng là 1.369 lần [OR = 1.369; 95% CI = (1.157, 1.619); $p < 0.05$] hài lòng hơn những người có thu nhập dưới 8.000 (CNY) mỗi tháng; những người tham gia thực hiện trung bình 6–9 và ≥ 10 ca làm thêm giờ mỗi tháng là 0,735 lần [OR = 0,735; 95% CI = (0,584, 0,925); $p < 0,05$] và 0,543 lần [OR = 0,543; 95% CI = (0,423, 0,697); $p < 0,05$], tương ứng, ít hài lòng hơn những người thực hiện ít hơn năm ca làm thêm giờ mỗi tháng.

Một số các nghiên cứu Đánh giá có hệ thống các yếu tố quyết định sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại các cơ sở y tế ở các nước thuộc Hội đồng Hợp tác vùng Vịnh từ năm 2012 đến năm 2022 của tác giả Alkhateeb và cộng sự (2022) [17], nghiên cứu mô tả cắt ngang đã chỉ ra Các yếu tố có liên quan tiêu cực đến sự không hài lòng trong công việc là lương không cân bằng so với nỗ lực, thăng tiến không công bằng, cơ hội phát triển và đào tạo kém, thiếu quyền tự chủ, ưu đãi thấp, văn hóa an toàn không đầy đủ, quy trình và thủ tục không rõ ràng, thiên vị, lạm dụng bệnh nhân và gia đình họ, phân biệt đối xử và khối lượng công việc tương đối thiếu nhân viên.

Từ một số nghiên cứu trên thế giới cho thấy: các nghiên cứu đã phân nào mô tả thực trạng nhân lực, sự hài lòng của nhân viên y tế và một số yếu tố liên quan đến công việc. Một số nghiên cứu đã đi sâu tìm hiểu các yếu tố liên quan và đưa ra được các cảnh báo hữu ích để cải thiện tình hình. Tuy nhiên các yếu

tổ liên quan được chỉ ra còn ít nên khi phân tích tìm mối liên quan cho kết quả chưa đầy đủ. Hầu hết nghiên cứu là cắt ngang nên các tác giả cũng chưa thể đưa ra bất cứ kết luận rõ ràng nào về nguyên nhân gây ra các vấn đề trên.

1.3.2. Các nghiên cứu tại Việt Nam

Nghiên cứu của Hồ Chí Dũng và cộng sự [4] năm 2023 đánh giá sự hài lòng và một số yếu tố liên quan với công việc của nhân viên y tế của 270 NVYT tại Bệnh viện Đa khoa huyện Cái nước, tỉnh Cà Mau. Nghiên cứu sử dụng thang đo Liker 5, mô tả cắt ngang, kết quả cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng chung về công việc là 46,3%. Mối liên quan giữa trình độ chuyên môn, phạm vi hoạt động tình trạng trực đêm và tham gia chống dịch Covid-19 của nhân viên y tế với sự hài lòng về công việc có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

Nghiên cứu của Đặng Hải Ninh và cộng sự (2024) [3], nghiên cứu mô tả cắt ngang sử dụng thang đo Liker 5 đánh giá sự hài lòng của nhân viên trên 241 NVYT tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng Trình độ học vấn có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của nhân viên y tế ($p = 0,042$). Chuyên môn công tác cũng ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhân viên y tế ($p = 0,021$). Vị trí công tác là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên y tế ($p = 0,004$).

Một nghiên cứu cắt ngang của tác giả Huỳnh Nguyễn Phương Quang và cộng sự (năm 2023) [5] nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 6642 nhân viên y tế tại tất cả cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2023 cho thấy: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế là 85%. Các yếu tố liên quan đến sự không hài lòng ở nhân viên y tế qua phân tích đa biến là: Tuổi (nhóm dưới 31 tuổi không hài lòng hơn gấp 1,56 lần nhóm tuổi trên 45 ($p=0,032$), giới tính (nhân viên y tế nam không hài lòng cao gấp 1,21 nữ ($p=0,012$), trình độ chuyên môn, việc kiêm nhiệm công việc (kiêm nhiệm 2 công việc cao gấp 1,48 lần ($p < 0,001$), số năm công tác trong ngành y và số năm công tác tại cơ

sở khám, chữa bệnh Dưới 6 năm (OR=3,29; $p < 0,001$), từ 6-10 năm (OR=3,26; $p < 0,001$) và 11-20 năm (OR=2,28; $p = 0,004$).

Nghiên cứu của tác giả Ngô Trí Hiệp và cộng sự (2023) [6] các trạm y tế của thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An năm 2023 và phân tích một số yếu tố liên quan của 113 NVYT thông qua thang đo Likert, nghiên cứu mô tả cắt ngang. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy nhóm có bằng trung cấp, cao đẳng có khả năng hài lòng với cao hơn gấp 5,115 lần so với nhóm có bằng đại học, sau đại học một cách có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$ (OR=5,115; 95%CI: 1,385 - 18,896, $p = 0,008$). Nhóm có số buổi trực trên 5 buổi trên 1 tháng có khả năng hài lòng cao gấp 3,505 lần so với nhóm dưới 5 buổi trên 1 tháng một cách có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$ (OR=3,508; 95%CI: 0,987 – 12,461; $p = 0,042$).

Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Liêm và cộng sự (2020) [8] đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế Bệnh viện Đa khoa Khu vực huyện Tiểu Cần-tỉnh Trà Vinh năm 2020 trên 153 NVYT, sử dụng thang đo Likert 5, nghiên cứu mô tả cắt ngang cho kết quả: Tỷ lệ hài lòng công việc thấp đạt 28,8%. Điểm trung bình hài lòng chung 3,72. Có mối liên quan giữa yếu tố thu nhập ($p = 0,006$; $\chi^2 = 7,56$; OR=3,74), trình độ học vấn ($p = 0,009$; χ^2 vị trí công tác ($p = 0,001$; $\chi^2 = 6,87$; OR=4,29), =11,15; OR=4,60) với sự hài lòng công việc. Yếu tố thu nhập; yếu tố môi trường làm việc; yếu tố lãnh đạo và đồng nghiệp; yếu tố đặc điểm cá nhân có ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên y tế.

Nghiên cứu của tác giả Trần Thị Lý và cộng sự (2021) [13] về Thực trạng và một số yếu tố liên quan 2021 trên 203 NVYT thông qua thang đo Likert, nghiên cứu mô tả cắt ngang tại Phòng khám đa khoa Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh. Kết quả cho thấy 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 ($p < 0,05$).

Nghiên cứu của tác giả Trần Thị Lý và cộng sự (2023) [12] về Thực trạng nhân lực và sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế trên 153 NVYT thông qua thang đo Likert, nghiên cứu mô tả cắt ngang tại Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Bắc Ninh. Kết quả cho thấy Cơ cấu chuyên môn và cơ cấu bộ phận chưa hợp lý. Thiếu bác sĩ, kỹ thuật viên xét nghiệm và thừa cán bộ quản lý, hành chính. Điểm trung bình hài lòng chung về Trung tâm của NVYT đạt 3,88 điểm và tỷ lệ hài lòng đạt 75,56%.

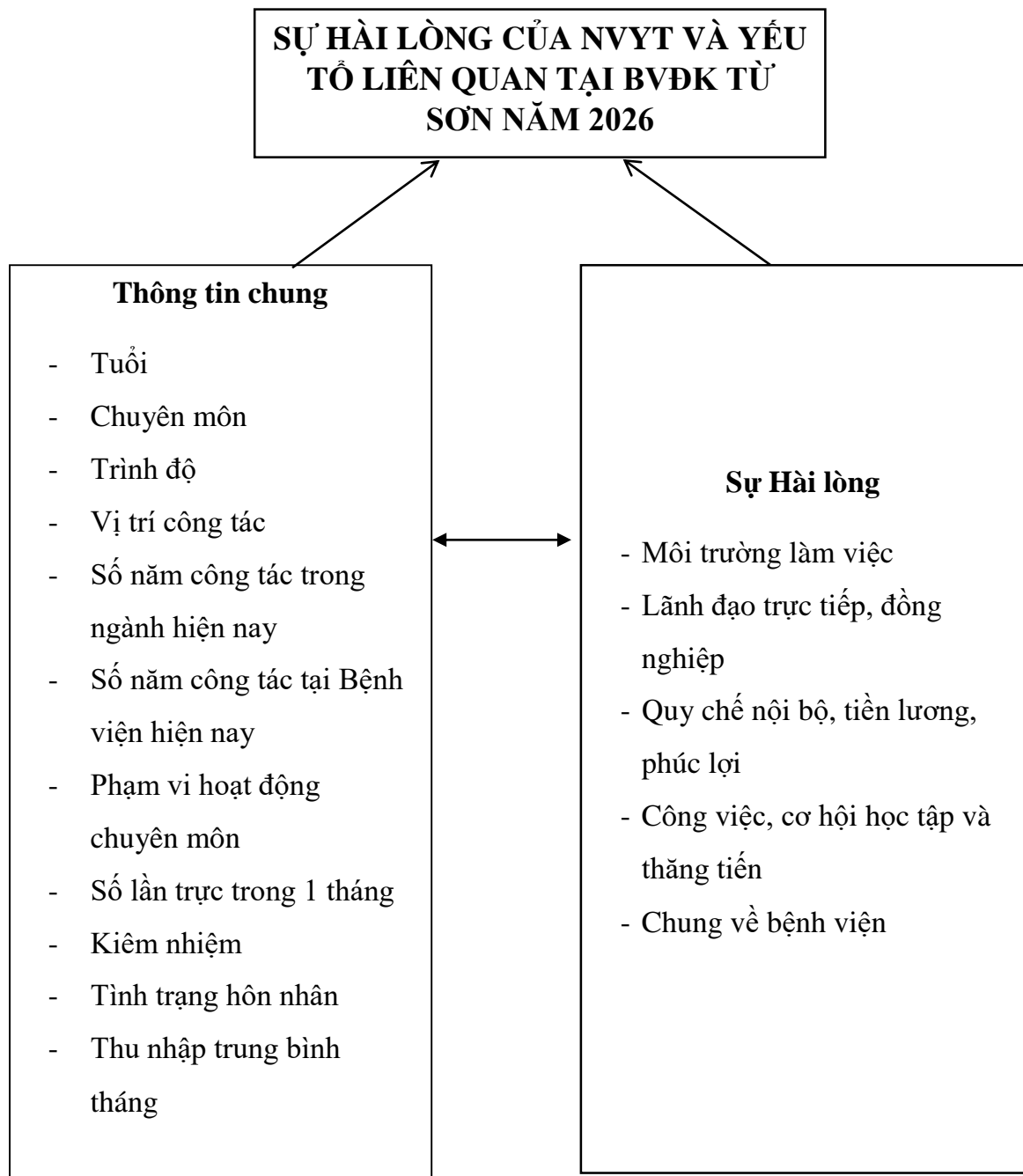
1.4. Giới thiệu về Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn

Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn là Bệnh viện hạng II – đa chức năng với 270 giường bệnh kế hoạch, 324 giường thực kê. Bộ máy tổ chức gồm 6 phòng chức năng, 12 khoa vừa thực hiện chức năng khám chữa bệnh, phòng bệnh chăm sóc sức khỏe cho nhân dân trên địa bàn phường Đông Nguyên và các địa phương lân cận.

Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn gồm có 264 viên chức, lao động. Trong đó Viên chức 228; LĐHĐ chuyên môn: 9; LĐHĐ hỗ trợ phục vụ 27. Các bộ phận cụ thể: 6 phòng chức năng và 12 khoa phòng cụ thể: Phòng Tổ chức cán bộ, Hành chính – Quản trị, Kế hoạch – Nghiệp vụ, Tài chính – Kế toán, Vật tư – Thiết bị y tế, Điều dưỡng – Công tác xã hội và 12 khoa, khoa Khám bệnh, khoa Hồi sức cấp cứu – Gây mê phẫu thuật – Thận – Lọc máu, khoa Nội – Truyền nhiễm, khoa Ngoại tổng hợp, khoa Phụ sản, khoa Liên chuyên khoa (Răng Hàm Mặt – Mắt – Tai Mũi Họng), khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng, khoa Nhi, khoa Xét nghiệm, khoa Chẩn đoán hình ảnh – Thẩm dò chức năng, khoa Dược.

1.5. Khung lý thuyết

Khung lý thuyết của nghiên cứu được xây dựng dựa trên Bộ tiêu chí đánh giá hài lòng nhân viên y tế của Bộ Y tế Việt Nam. (theo thang đo Likert với 5 mức độ- Dựa trên mẫu Phiếu khảo sát ý kiến của NVYT do Bộ Y tế ban hành (mẫu số 3)



Chương 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu và tiêu chuẩn lựa chọn

- Đối tượng nghiên cứu: Nhân viên y tế hiện đang công tác tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn.

- Tiêu chuẩn loại trừ:

+ NVYT thai sản, ban giám đốc, vắng mặt toàn bộ trong thời gian nghiên cứu.

+ Không đồng ý trả lời phỏng vấn tại thời điểm thu thập số liệu.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu: từ tháng 3 - tháng 8 năm 2026

- Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn

2.3. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.4. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu

- Cỡ mẫu: Nghiên cứu áp dụng phương pháp chọn mẫu toàn bộ. Dự kiến thu thập dữ liệu từ tất cả nhân viên y tế đang công tác tại bệnh viện thỏa mãn các tiêu chuẩn lựa chọn và không thuộc tiêu chuẩn loại trừ trong thời gian tiến hành nghiên cứu.

- Cách chọn mẫu: Chọn mẫu toàn bộ. Tất cả các đối tượng nghiên cứu đủ tiêu chuẩn trong thời gian triển khai đề tài đều được mời tham gia khảo sát để đảm bảo tính đại diện cao nhất.

2.5. Công cụ và phương pháp thu thập số liệu

Công cụ nghiên cứu: Nghiên cứu sử dụng Bộ câu hỏi đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế do Bộ Y tế ban hành (mẫu số 3 theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019) làm công cụ thu thập số liệu.

Số liệu định lượng được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp đối tượng nghiên cứu.

Phương pháp thu thập số liệu:

Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra bằng phiếu tự điền có hướng dẫn, đảm bảo nguyên tắc ẩn danh và tự nguyện. Quy trình gồm 4 bước:

Bước 1 (Chuẩn bị & Thông báo): Xin phép Ban Giám đốc; thông báo mục đích, nội dung nghiên cứu tới các khoa/phòng và nhân viên y tế (NVYT).

Bước 2 (Tiếp cận & Cam kết): Giải thích trực tiếp tại các buổi giao ban; cam kết tính bảo mật (không liên quan thi đua); NVYT ký xác nhận đồng ý tham gia.

Bước 3 (Triển khai): Phát phiếu trực tiếp cho NVYT tại khoa/phòng. Đối tượng tự điền phiếu (khoảng 10 phút) tại phòng họp vào đầu ca làm việc.

Bước 4 (Nghiệm thu): Thu hồi phiếu, kiểm tra độ đầy đủ của thông tin và tiến hành nhập liệu, xử lý bằng phần mềm SPSS.

2.6. Biến số nghiên cứu

Dựa trên mục tiêu nghiên cứu và tham khảo các mô hình đánh giá sự hài lòng trong các nghiên cứu trước đây, nghiên cứu xây dựng hệ thống biến số như sau: Theo Phụ lục 2

2.7 . Các thước đo, tiêu chuẩn đánh giá

- Đo lường mức độ hài lòng của NVYT dựa trên thang đo Likert với 05 mức độ. Mức độ từ 1 đến 5, trong đó: 1 là rất không hài lòng hoặc rất kém; 2 là không hài lòng hoặc kém; 3 là bình thường hoặc trung bình; 4 là hài lòng hoặc tốt; 5 là rất hài lòng hoặc rất tốt.

Cách tính điểm: ở mỗi mức độ trả lời tương ứng với số điểm là 1,2,3,4,5.

+ Sự hài lòng của NVYT đối với từng tiêu mục trong phiếu khảo sát sẽ được mã hóa thành 2 nhóm: Chưa hài lòng (từ 1 -3 điểm); Hài lòng (từ 4 -5 điểm) [14].

+ Sự hài lòng chung của NVYT được đánh giá dựa vào tỷ lệ hài lòng trung bình giữa 5 nhóm.

Sự hài lòng của NVYT đối với từng nhóm lĩnh vực (5 nhóm) và sự hài lòng chung đối với công việc được tính bằng công thức: 4 điểm X Số câu/nhóm, theo đó ta có mức điểm như sau: [14]

Các yếu tố	Số điểm tương ứng với số tiêu mục	Nhóm chưa hài lòng	Nhóm hài lòng
Nhóm A: Sự hài lòng về môi trường làm việc	4 điểm x 9 = 36 điểm	< 36 điểm	≥ 36 điểm
Nhóm B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4 điểm x 9 = 36 điểm	< 36 điểm	≥ 36 điểm
Nhóm C: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4 điểm x 12 = 48 điểm	< 48 điểm	≥ 48 điểm

Các yếu tố	Số điểm tương ứng với số tiêu mục	Nhóm chưa hài lòng	Nhóm hài lòng
Nhóm D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4 điểm x 07 = 28 điểm	< 28 điểm	≥ 28 điểm
Nhóm E: Sự hài lòng chung về Bệnh viện	4 điểm x 7 = 28 điểm	< 28 điểm	≥ 28 điểm
Hài lòng chung với công việc	4 điểm x 44 = 176 điểm	< 176 điểm	≥ 176 điểm

Cách tính:

- Điểm trung bình theo từng câu hỏi:

$$\text{ĐTB}_{\text{CH}} = \frac{(\text{mức điểm} \times \text{số người chọn})}{\text{tổng số người khảo sát}}$$

- Tổng điểm trung bình:

$$\text{ĐTB}_{\text{CH}} = \frac{(\text{ĐTB các câu hỏi khảo sát của các phần A, B, C, D, E})}{\text{Tổng số câu hỏi}}$$

- Điểm hài lòng trung bình chung của toàn bộ nhân viên y tế được tính dựa trên điểm trung bình của tất cả các phiếu khảo sát. [12]

- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với mỗi nội dung và tổng thể được tính dựa trên phần trăm số người có câu trả lời hài lòng ở mức ≥ 4 điểm. [13]

$$\text{Tỷ lệ hài lòng} = \frac{\text{Số lượng câu trả lời đạt mức 4 và 5}}{\text{Tổng số phiếu khảo sát hợp lệ}} \times 100$$

2.8. Phương pháp phân tích số liệu

- Sử dụng phần mềm SPSS 25.0 để xử lý kết quả.
- Phân tích mô tả (tỷ lệ phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn) được sử dụng để mô tả thực trạng nguồn nhân lực và sự hài lòng của NVYT.
- Phân tích thống kê suy luận: Sử dụng các phép kiểm định để tính tỷ suất chênh (OR), khoảng tin cậy 95% CI và giá trị p nhằm xác định các yếu tố thực sự có ý nghĩa thống kê đối với sự hài lòng

2.9. Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu được sự ủng hộ và đồng ý của Ban giám đốc Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn. Việc tham gia nghiên cứu là hoàn toàn tự nguyện, không ảnh hưởng đến quyền lợi, đánh giá thi đua hay công tác chuyên môn của nhân viên y tế. Sau khi được nghe tóm tắt giới thiệu, nội dung và mục đích, những đối tượng đồng ý tham gia được đề nghị ký giấy đồng ý tham gia nghiên cứu, sau đó ĐTV mới tiến hành phát vấn. Mọi thông tin đối tượng cung cấp đều được giữ bí mật tuyệt đối, danh tính của đối tượng được bảo mật và chỉ được phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

2.10. Hạn chế của nghiên cứu

Mặc dù được thiết kế và thực hiện theo đúng quy trình khoa học, nghiên cứu vẫn tồn tại một số hạn chế khách quan về mặt phương pháp luận như sau:

1. Về thiết kế nghiên cứu: Do sử dụng thiết kế mô tả cắt ngang, kết quả chỉ phản ánh thực trạng tại một thời điểm (năm 2026), chưa đánh giá được sự biến động và xu hướng tâm lý của NVYT trong dài hạn.

2. Về tính khách quan của dữ liệu: Dữ liệu tự báo cáo về sự hài lòng mang tính chủ quan, có thể chịu ảnh hưởng bởi tâm lý "trả lời an toàn".

Khắc phục: Nghiên cứu đã thực hiện ẩn danh hoàn toàn và tách biệt dữ liệu khỏi công tác đánh giá thi đua để đảm bảo tính trung thực.

3. Về phương pháp luận và thang đo: Phương pháp định lượng qua thang đo Likert giúp lượng hóa dữ liệu nhưng khó đào sâu các nguyên nhân gốc rễ. Ngoài ra, xu hướng chọn mức độ "trung lập" (Mức 3) có thể làm giảm tính phân biệt của thái độ.

Khắc phục: Áp dụng điểm cắt chặt chẽ (Hài lòng khi ≥ 4 điểm) và sử dụng các thuật toán thống kê suy luận (OR, p, 95% CI) trên phần mềm SPSS 25.0 để khẳng định các nhân tố tác động.

Chương 3. DỰ KIẾN KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu.

Bảng 3.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

TT	Đặc điểm	Phân nhóm	Nam	Nữ	Tổng cộng	
			n	%	n	%
1	Tuổi	Dưới 30 tuổi				
		Từ 30 đến dưới 45 tuổi				
		Từ 45 tuổi trở lên				
2	Chuyên môn	Bác sĩ				
		Điều dưỡng, hộ sinh				
		Kỹ thuật viên				
		Dược sĩ				
		Khác				
3	Trình độ	Sau Đại học				
		Đại học				
		Cao đẳng				
		Trung cấp				
4	Vị trí công tác	Trưởng khoa, phòng				
		Phó khoa, phòng				
		Nhân viên biên chế				
		Hợp đồng NĐ 111				
		Hợp đồng ngắn hạn				
5	Số năm công tác trong ngành hiện nay	≤ 10 năm				
		11 – 20 năm				
		> 20 năm				

TT	Đặc điểm	Phân nhóm	Nam	Nữ	Tổng cộng	
			n	%	n	%
6	Số năm công tác tại Bệnh viện hiện nay	≤ 10 năm				
		11 – 20 năm				
		> 20 năm				
7	Phạm vi hoạt động chuyên môn	Khối hành chính				
		Cận lâm sàng				
		Nội				
		Sản				
		Chuyên khoa lẻ				
		Các khoa không trực tiếp KCB				
		Dược				
Khác						
8	Số lần trực trong 1 tháng	≥7 lần				
		Từ 5-6 lần				
		≤ 4 lần				
9	Kiêm nhiệm	Không kiêm nhiệm				
		Kiêm nhiệm 2 công việc				
		Kiêm nhiệm 3 công việc trở lên				
10	Tình trạng hôn nhân	Đã kết hôn				
		Độc thân (đã ly hôn)				
11	Thu nhập trung bình tháng	Dưới 10 triệu				
		10 - 20 triệu				
		Trên 20 triệu				

Nhận xét:

3.2. Sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn

3.2.1. Sự hài lòng về Môi trường làm việc

Bảng 3.2. Sự hài lòng về Môi trường làm việc

TT	Tiểu mục	ĐTB ±ĐLC	Hài lòng	
			n	%
1	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ			
2	Trang thiết bị văn phòng đầy đủ			
3	Bố trí phòng trực			
4	Thời gian trực, làm việc ngoài giờ			
5	Trang bị bảo hộ			
6	Môi trường học tập			
7	Môi trường làm việc an toàn			
8	Bảo đảm an ninh, trật tự			
9	Người bệnh, người nhà tôn trọng, hợp tác			
Hài lòng chung				

Nhận xét:

3.2.2. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Bảng 3.3. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

TT	Tiểu mục	ĐTB ±ĐLC	Hài lòng	
			n	%
1	Lãnh đạo có năng lực			
2	Phân công công việc phù hợp			
3	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng			
4	Lãnh đạo lắng nghe, tiếp thu ý kiến			
5	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên			
6	Đồng nghiệp hợp tác			

TT	Tiểu mục	ĐTB ±ĐLC	Hài lòng	
			n	%
7	Môi trường làm việc đoàn kết			
8	Đồng nghiệp chia sẻ, giúp đỡ trong công việc			
9	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ trong cuộc sống			
Hài lòng chung				

Nhận xét:

3.2.3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Bảng 3.4. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

TT	Tiểu mục	ĐTB ±ĐLC	Hài lòng	
			(n)	(%)
1	Quy định, quy chế làm việc			
2	Môi trường làm việc tại khoa/phòng			
3	Quy chế chi tiêu nội bộ			
4	Phân phối quỹ phúc lợi			
5	Mức lương			
6	Chế độ phụ cấp nghề, độc hại			
7	Thưởng, thu nhập tăng thêm ABC			
8	Phân chia thu nhập tăng thêm			
9	BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ, hỗ trợ ốm đau, thai sản			
10	Tham quan, nghỉ dưỡng			
11	Phong trào thể thao, văn nghệ			
12	Công đoàn			
Hài lòng chung				

Nhận xét:

3.2.4. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập, thăng tiến

Bảng 3.5. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập, thăng tiến

TT	Tiểu mục	ĐTB ±ĐLC	Hài lòng	
			n	%
1	Công việc phù hợp			
2	Công việc đáp ứng nguyện vọng			
3	Cơ hội nâng cao trình độ			
4	Cơ hội học tiếp cao hơn			
5	Công khai tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo			
6	Bổ nhiệm chức danh lãnh đạo			
7	Cơ hội thăng tiến			
Hài lòng chung				

Nhận xét:

3.2.5. Sự hài lòng chung về Bệnh viện

Bảng 3.6. Phân tích chi tiết Hài lòng đối với Bệnh viện nói chung

TT	Tiểu mục	ĐTB ±ĐLC	Hài lòng	
			n	%
1	Tự hào về Bệnh viện			
2	Đạt được thành công			
3	Tin tưởng sự phát triển của BV			
4	Gắn bó với khoa, phòng			
5	Gắn bó với Bệnh viện			
6	Hài lòng về lãnh đạo			
7	Hoàn thành công việc			
Hài lòng chung				

Nhận xét:

3.2.6. Mức độ hài lòng của NVYT đối với công việc tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn.

Bảng 3.7. Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của NVYT tại Bệnh viện

Các nhóm tiêu chí đánh giá	ĐTB ±DLC	Tỷ lệ %
Nhóm A: Môi trường làm việc		
Nhóm B: Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp		
Nhóm C: Quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi		
Nhóm D: Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến		
Nhóm E: Bệnh viện nói chung		
Hài lòng chung		

Nhận xét:

Mức độ hài lòng chung của NVYT tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn được trình bày trên biểu đồ sau:

Biểu đồ 3.1. Sự hài lòng chung về công việc của NVYT

Nhận xét:

Biểu đồ 3.2. Sự hài lòng của NVYT trong từng lĩnh vực liên quan đến công việc

Nhận xét:

3.3. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NVYT tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn

3.3.1. Mối liên quan giữa đặc điểm cá nhân và hài lòng về môi trường làm việc

Bảng 3.8. Yếu tố cá nhân liên quan đến hài lòng về môi trường làm việc

Yếu tố liên quan		Hài lòng về môi trường làm việc				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Giới tính	Nam						
	Nữ						
Tuổi	Dưới 30						
	Từ 30 -45						
	Trên 45						
Trình độ học vấn	Sau Đại học						
	Đại học						
	Cao đẳng						
	Trung cấp						
Chuyên môn	Khối hành chính						
	Cận lâm sàng						
	Nội						
	Sản						
	Chuyên khoa lẻ						
	Các khoa không trực tiếp KCB						
	Dược						
	Khác						

Yếu tố liên quan		Hài lòng về môi trường làm việc				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Vị trí công tác	Trưởng khoa, phòng						
	Phó khoa, phòng						
	Nhân viên biên chế						
	Hợp đồng NĐ 111						
Thâm niên	≤ 10 năm						
	11 – 20 năm						
	> 20 năm						

Nhận xét:

3.3.2. Mối liên quan giữa đặc điểm cá nhân và hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Bảng 3.9. Yếu tố cá nhân liên quan đến hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Yếu tố liên quan		Hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Giới tính	Nam						
	Nữ						
Tuổi	Dưới 30						
	Từ 30 -45						
	Trên 45						
Trình độ học vấn	Sau Đại học						
	Đại học						
	Cao đẳng						
	Trung cấp						

Yếu tố liên quan		Hài lòng về Lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Chuyên môn	Khối hành chính						
	Cận lâm sàng						
	Nội						
	Sản						
	Chuyên khoa lẻ						
	Các khoa không trực tiếp KCB						
	Dược						
	Khác						
Vị trí công tác	Trưởng khoa, phòng						
	Phó khoa, phòng						
	Nhân viên biên chế						
	Hợp đồng NĐ 111						
Thâm niên	≤ 10 năm						
	11 – 20 năm						
	> 20 năm						

Nhận xét:

3.3.3. Mối liên quan giữa đặc điểm cá nhân và hài lòng về Quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi

Bảng 3.10. Yếu tố cá nhân liên quan đến hài lòng về Quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi

Yếu tố liên quan		Hài lòng về Quy chế nội bộ...				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Giới tính	Nam						
	Nữ						
Tuổi	Dưới 30						
	Từ 30 -45						
	Trên 45						
Trình độ học vấn	Sau Đại học						
	Đại học						
	Cao đẳng						
	Trung cấp						
Chuyên môn	Khối hành chính						
	Cận lâm sàng						
	Nội						
	Sản						
	Chuyên khoa lẻ						
	Các khoa không trực tiếp KCB						
	Dược						
	Khác						
Vị trí công tác	Trưởng khoa, phòng						
	Phó khoa, phòng						
	Nhân viên biên chế						
	Hợp đồng NĐ 111						

Yếu tố liên quan		Hài lòng về Quy chế nội bộ...				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Thâm niên	≤ 10 năm						
	11 – 20 năm						
	> 20 năm						

3.3.4. Môi liên quan giữa đặc điểm cá nhân và hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Bảng 3.11. Yếu tố cá nhân liên quan đến hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Yếu tố liên quan		Hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Giới tính	Nam						
	Nữ						
Tuổi	Dưới 30						
	Từ 30 -45						
	Trên 45						
Trình độ học vấn	Sau Đại học						
	Đại học						
	Cao đẳng						
	Trung cấp						
Chuyên môn	Khởi hành chính						
	Cận lâm sàng						
	Nội						
	Sản						
	Chuyên khoa lẻ						

Yếu tố liên quan		Hài lòng về Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
	Các khoa không trực tiếp KCB						
	Dược						
	Khác						
Vị trí công tác	Trưởng khoa, phòng						
	Phó khoa, phòng						
	Nhân viên biên chế						
	Hợp đồng NĐ 111						
Thâm niên	≤ 10 năm						
	11 – 20 năm						
	> 20 năm						

Nhận xét:

3.3.5. Mối liên quan giữa đặc điểm cá nhân và hài lòng về Bệnh viện nói chung

Bảng 3.12. Yếu tố cá nhân liên quan đến hài lòng về Bệnh viện nói chung

Yếu tố liên quan		Hài lòng về Bệnh viện nói chung				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Giới tính	Nam						
	Nữ						
Tuổi	Dưới 30						
	Từ 30 -45						
	Trên 45						

Yếu tố liên quan		Hài lòng về Bệnh viện nói chung				OR (95% CI)	P
		Hài lòng		Không hài lòng			
		n	%	n	%		
Trình độ học vấn	Sau Đại học						
	Đại học						
	Cao đẳng						
	Trung cấp						
Chuyên môn	Khối hành chính						
	Cận lâm sàng						
	Nội						
	Sản						
	Chuyên khoa lẻ						
	Các khoa không trực tiếp KCB						
	Dược						
	Khác						
Vị trí công tác	Trưởng khoa, phòng						
	Phó khoa, phòng						
	Nhân viên biên chế						
	Hợp đồng NĐ 111						
Thâm niên	≤ 10 năm						
	11 – 20 năm						
	> 20 năm						

Nhận xét:

DỰ KIẾN BÀN LUẬN

1. Sự hài lòng của nhân viên y tế đối với công việc tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn năm 2026
2. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của nhân viên y tế đối với công việc tại Bệnh viện Đa khoa Từ Sơn năm 2026

DỰ KIẾN KẾT LUẬN

(Theo kết quả nghiên cứu)

DỰ KIẾN KHUYẾN NGHỊ

(Theo kết quả nghiên cứu)

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Tiếng Việt

1. Bộ Y tế (2024). Quyết định số 869/QĐ-BYT ngày 08/4/2024 phê duyệt “Đề án phát triển nguồn nhân lực y tế giai đoạn 2023 – 2030, định hướng 2050”.
2. Bộ Y tế (2019). Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 về Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
3. Hồ Chí Dũng, Nguyễn Trung Nghĩa (2023). Nghiên cứu sự hài lòng và một số yếu tố liên quan với công việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện cái nước, tỉnh cà mau năm 2022-2023. Tạp Chí Y học Việt Nam, 531(1B), ngày 01/11/2023, Tập 531 Số 1B (2023); 263-267.
4. Đặng Hải Ninh, Bảo Trần Hà, Thị Tuyết Duy Võ, Phương Thảo Nguyên, Bảo Ngọc Trinh Phan, Anh Thu Nguyễn, Thị Thảo Vy Dương. Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên y tế khi làm việc tại Bệnh viện Đại học Y dược cần thơ. Tạp chí Y Dược Cần Thơ, ngày 25/07/2024, Số 76 (2024); 33-41.
5. Huỳnh Nguyễn Phương Quan, Nguyễn Thành Lập, Châu Hoàng Vũ, Huỳnh Nguyễn Phương Thảo (2023). Khảo sát sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của nhân viên y tế tại các cơ sở khám, chữa bệnh ở thành phố cần thơ năm 2023. Tạp chí Y Dược học Cần Thơ, ngày 25/12/2023, Số 69 (2023); 58-65.
6. Ngô Trí Hiệp, Cao Thị Phi Nga, Nguyễn Cảnh Phú, Hồ Ngọc Linh Phương, Nguyễn Thế Tùng (2024). Sự hài lòng công việc của nhân viên y tế tại các trạm y tế của thành phố vinh, tỉnh nghệ an và một số yếu tố liên quan năm 2023. Tạp Chí Y học Cộng đồng, ngày 08/04/2024, Tập 65 Số CĐ 2 - NCKH; 60-68

7. Nguyễn Thị Hà (2019) Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế trung tâm y tế huyện Hiệp Hòa, tỉnh Bắc Giang năm 2019 và một số yếu tố liên quan. Báo cáo Luận văn Thạc sĩ quản lý bệnh viện, Trường đại học Thăng Long.

8. Nguyễn Văn Liêm, Đỗ Mai Hoa, Vũ Thị Hậu (2022), Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực huyện Tiểu Cần, tỉnh Trà Vinh năm 2020, Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển, ngày 28/02/2022, Tập 6, Số 01, 133-140

9. Nguyễn Trí Khánh Linh, Lê Đức Minh, Nguyễn Thị Bích Liên, Bùi Sĩ Hưng (2025). Thực trạng hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại bệnh viện da liễu hà nội và các yếu tố ảnh hưởng. Tạp Chí Y học Việt Nam, ngày 26/12/2025; Tập 557 Số 1 (2025); 114-119.

10. Nguyễn Minh Trí, Trần Minh Hiếu, Trương Quang Tiên, Phạm Thị Thu Hồng, Nguyễn Minh Tấn (2023). 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, ngày 07/08/2023; Tập 528 Số 2 (2023), 51-55.

11. Lê Thị Quế, Tạ Việt Khôi, Nguyễn Bích Phượng, Đào Thị Thúy Ngọc, Nguyễn Đăng Tùng, Nguyễn Tất Lộc (2022). Đánh giá mức độ hài lòng trong công việc của 827 nhân viên y tế đang công táctại bệnh viện trung ương quân đội 108. Tạp trí Y học quân sự, ngày 20/06/2023. (364), 23–28.

12. Trần Thị Nga, Phạm Phạm Thị Lệ Quyên (2023). Sự hài lòng với công việc của nhân viên y tế tại trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh quảng bình năm 2022. Tạp Chí Y học Việt Nam, ngày 18/09/2023; Tập 530 Số 1 (2023); 120-125.

13. Trần Thị Lý, Nguyễn Thị Kim Chung, Lê Đình Phan Đào, Văn Dũng (2022), “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” Vietnam Journal of Community Medicine, ngày 27/04/2022, Vol. 63, No. 3, pp. 120-126.

14. Trần Thị Lý, Trịnh Thanh Loan (2023). 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, ngày 18/07/2023, Tập 528 Số 1 (2023); 284-289.

15. Vũ Thị Hồng Thái, Hà Hữu Tùng, Nguyễn Duy Khiêm (2023). Sự hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Nông Nghiệp năm 2022. Tạp chí Y học Việt Nam, ngày 01/06/2023; Tập 526 Số 2 (2023), 262-267.

16. Quốc hội (2023). Luật khám bệnh, chữa bệnh 2023.

B. Tiếng Anh

17. Alkhateeb, M., Althabaiti, K., Ahmed, S., Lövestad, S., & Khan, J. (2025). A systematic review of the determinants of job satisfaction in healthcare workers in health facilities in Gulf Cooperation Council countries. *Global Health Action*, 18(1)

18. Halawani, Layla Aiman; Halawani, Mohammed Aiman ; Beyari, Ghada Mohammed (2021). Job satisfaction among Saudi healthcare workers and its impact on the quality of health services. *Journal of Family Medicine and Primary Care* 10(5): p 1873-1881, May 2021.

19. Xiang Shi, Dekai Xiong, Xingmin Zhang, Miaomiao Han, Liu Liu, Jinian Wang, (2023). Analysis of factors influencing the job satisfaction of medical staff in tertiary public hospitals, China: A cross-sectional study. *Frontiers in Psychology*, 14, 1048146.

20. World Health Organization (2022), Health human resource, <https://www.who.int/vietnam/vi/health-topics/health-workforce>.

21. World Health Organization. (2016). Global strategy on human resources for health: Workforce 2030. Geneva: WHO Press, 14.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: PHIẾU ĐIỀU TRA HÀI LÒNG Ở NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỪ SƠN

Anh/ chị vui lòng cung cấp thông tin sau một cách khách quan và đầy đủ theo các câu hỏi dưới đây. Những thông tin thu được chỉ nhằm mục đích nghiên cứu và đảm bảo giữ bí mật, không cung cấp cho một bên thứ 3. Anh/ chị không cần viết tên mình vào phiếu khảo sát.

Trân trọng cảm ơn anh/ chị!

MSP		
Mã số của NVYT dành cho người vào số liệu		

THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU

A1.	Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2.	Tuổi:						
A3.	Chuyên môn đào tạo chính: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Bác sỹ</td> <td style="width: 50%;">4. Kỹ thuật viên</td> </tr> <tr> <td>2. Dược sỹ</td> <td>5. Khác (ghi rõ)...</td> </tr> <tr> <td>3. Điều dưỡng</td> <td></td> </tr> </table> hộ sinh			1. Bác sỹ	4. Kỹ thuật viên	2. Dược sỹ	5. Khác (ghi rõ)...	3. Điều dưỡng	
1. Bác sỹ	4. Kỹ thuật viên								
2. Dược sỹ	5. Khác (ghi rõ)...								
3. Điều dưỡng									
A4.	Bằng cấp cao nhất của Ông/Bà:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Trung cấp</td> <td style="width: 50%;">4. Cao học, CKI</td> </tr> <tr> <td>2. Cao đẳng</td> <td>5. Tiến sỹ, CKII</td> </tr> <tr> <td>3. Đại học</td> <td>6. Khác (ghi rõ)....</td> </tr> </table>	1. Trung cấp	4. Cao học, CKI	2. Cao đẳng	5. Tiến sỹ, CKII	3. Đại học	6. Khác (ghi rõ)....	
1. Trung cấp	4. Cao học, CKI								
2. Cao đẳng	5. Tiến sỹ, CKII								
3. Đại học	6. Khác (ghi rõ)....								
A5.	Số năm công tác trong ngành Y:								
A6.	Số năm công tác tại bệnh viện hiện nay:								

A7.	Vị trí công tác hiện tại:	1. Trưởng khoa/ phòng 2. Phó khoa/phòng	3. NV biên chế 4. Hợp đồng theo Nghị định 111 5. Hợp đồng ngắn hạn. 6. Khác (ghi rõ)....
A8.	Phạm vi hoạt động chuyên môn:	1. Khối hành chính 2. Cận lâm sàng 3. Nội 4. Ngoại 5. Sản 6. Nhi 7. Khám bệnh	8. Chuyên khoa lẻ 9. Các khoa không trực tiếp KCB 10. Dược 11. Khác (ghi rõ) ...
A9.	Anh/Chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc không?	1. Không kiêm nhiệm 2. Kiêm nhiệm 2 công việc 3. Kiêm nhiệm từ 3 công việc trở lên	
A10.	Trung bình Anh/Chị trực mấy lần trong một tháng? lần		
A11	Tình trạng hôn nhân	1. Đã kết hôn 2. Độc thân (đã ly hôn)	
A12	Thu nhập bình quân/ tháng	1. Dưới 10 triệu 2. 10 - 20 triệu 3. Trên 20 triệu	

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ BỆNH VIỆN

Quý đồng nghiệp đánh dấu gạch chéo vào một số từ **1 đến 5**, tương ứng với **mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt** cho từng câu hỏi dưới đây:

① là:	② là:	③ là:	④ là:	⑤ là:
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<i>hoặc:</i> Rất kém	<i>hoặc:</i> Kém	<i>hoặc:</i> Trung bình	<i>hoặc:</i> Tốt	<i>hoặc:</i> Rất tốt

A. Sự hài lòng về môi trường làm việc		
A1.	Phòng làm việc kang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	① ② ③ ④ ⑤
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	① ② ③ ④ ⑤
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	① ② ③ ④ ⑤
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	① ② ③ ④ ⑤
A5.	Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	① ② ③ ④ ⑤
A6.	Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập internet...	① ② ③ ④ ⑤
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	① ② ③ ④ ⑤

A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	① ② ③ ④ ⑤
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	① ② ③ ④ ⑤
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp		
B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	① ② ③ ④ ⑤
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	① ② ③ ④ ⑤
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	① ② ③ ④ ⑤
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	① ② ③ ④ ⑤
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	① ② ③ ④ ⑤
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	① ② ③ ④ ⑤
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	① ② ③ ④ ⑤
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	① ② ③ ④ ⑤
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	① ② ③ ④ ⑤
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi		
C1.	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	① ② ③ ④ ⑤
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	① ② ③ ④ ⑤
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	① ② ③ ④ ⑤
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	① ② ③ ④ ⑤
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	① ② ③ ④ ⑤

C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với công hiến.	① ② ③ ④ ⑤
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với công hiến.	
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	① ② ③ ④ ⑤
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	① ② ③ ④ ⑤
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	① ② ③ ④ ⑤
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến		
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	① ② ③ ④ ⑤
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	① ② ③ ④ ⑤
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	① ② ③ ④ ⑤
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	① ② ③ ④ ⑤
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	① ② ③ ④ ⑤
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	① ② ③ ④ ⑤
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	① ② ③ ④ ⑤
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện		
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện, trong tương lai.	① ② ③ ④ ⑤

E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	① ② ③ ④ ⑤
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	① ② ③ ④ ⑤
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤

G. Anh/Chị có ý kiến hoặc đề xuất nào khác với Bộ Y tế và lãnh đạo bệnh viện?

.....

Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình cung cấp thông tin của Quý đồng nghiệp!

Phụ lục 2
BIÊN SỐ NGHIÊN CỨU

STT	Tên biến	Định nghĩa	Phân loại biến	Phương pháp thu thập số liệu
A. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu				
1	Giới tính	Nam hay nữ	Nhị phân	Phỏng vấn
2	Tuổi	Tuổi của ĐTNC tính theo năm (2026)	Rời rạc	Phỏng vấn
3	Trình độ chuyên môn	Bác sỹ, Y sỹ, điều dưỡng....	Định danh	Phỏng vấn
	Trình độ học vấn	Trình độ đào tạo cao nhất của ĐTNC	Thứ bậc	Phỏng vấn
4	Chức danh nghề nghiệp	Bác sỹ hạng II,III, Y sỹ IV, điều dưỡng hạng III,IV.....	Định danh	Phỏng vấn
5	Số năm công tác trong ngành Y	Số năm công tác được tính bằng số năm hiện tại trừ số năm bắt đầu đi làm	Liên tục	Phỏng vấn
	Số năm công tác trong bệnh viện	Số năm công tác được tính bằng số năm hiện tại trừ số năm bắt đầu làm tại Bệnh viện	Liên tục	Phỏng vấn
6	Vị trí công tác hiện tại	Theo chức danh, loại hợp đồng	Phân loại	Phỏng vấn

STT	Tên biến	Định nghĩa	Phân loại biến	Phương pháp thu thập số liệu
7	Phạm vi hoạt động chuyên môn	Theo chức danh, khoa làm việc, phân công	Phân loại	Phỏng vấn
	Kiểm nghiệm	Số lượng chức vụ được giao quá nhiều so với khả năng đáp ứng	Phân loại	Phỏng vấn
8	Ca trực / 1 tháng	Số ca trực trung bình tính trong 1 tháng	Liên tục	Phỏng vấn
9	Tình trạng hôn nhân	Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về tình trạng sức khỏe của bản thân	Định danh	Phỏng vấn
10	Thu nhập	Là tổng thu nhập cá nhân/ 1 tháng	Rời rạc	Phỏng vấn
B	Sự hài lòng về môi trường làm việc			
1	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ	Khoảng không gian nơi làm việc chật chội, bình thường hay rộng rãi	Thứ bậc	Phỏng vấn
2	Trang thiết bị văn phòng đầy đủ	Tự đánh giá mức độ đáp ứng về Bàn ghế, thiết bị đầy đủ, được thay thế kịp thời	Thứ bậc	Phỏng vấn
3	Bố trí phòng trực	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	Thứ bậc	Phỏng vấn
4	Thời gian trực, làm việc ngoài giờ	Phân chia thời gian trực và làm thêm hợp lý.	Thứ bậc	Phỏng vấn

STT	Tên biến	Định nghĩa	Phân loại biến	Phương pháp thu thập số liệu
5	Trang bị bảo hộ	Trang bị bảo hộ (quần áo, khẩu trang...) đầy đủ	Thứ bậc	Phỏng vấn
6	Môi trường học tập	Điều kiện cập nhật kiến thức (thư viện, internet...).	Thứ bậc	Phỏng vấn
7	Môi trường làm việc an toàn	Môi trường làm việc đảm bảo an toàn cho NVYT	Thứ bậc	Phỏng vấn
8	Bảo đảm an ninh, trật tự	Bệnh viện có đảm bảo an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	Thứ bậc	Phỏng vấn
9	Người bệnh, người nhà tôn trọng, hợp tác	Thái độ người bệnh người nhà đối với NVYT trong quá trình điều trị	Thứ bậc	Phỏng vấn
C	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp			
1	Lãnh đạo có năng lực	Lãnh đạo trực tiếp có năng lực quản lý và chuyên môn tốt	Thứ bậc	Phỏng vấn
2	Phân công công việc phù hợp	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp	Thứ bậc	Phỏng vấn
3	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng	Lãnh đạo đối xử công bằng, không thiên vị giữa các nhân viên	Thứ bậc	Phỏng vấn
4	Lãnh đạo lắng nghe, tiếp thu ý kiến	Lãnh đạo luôn lắng nghe ý kiến và thấu hiểu tâm tư của nhân viên	Thứ bậc	Phỏng vấn

STT	Tên biến	Định nghĩa	Phân loại biến	Phương pháp thu thập số liệu
5	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên	Lãnh đạo luôn khích lệ nhân viên	Thứ bậc	Phỏng vấn
6	Đồng nghiệp hợp tác	Các đồng nghiệp trong khoa/phòng luôn đoàn kết, gắn bó	Thứ bậc	Phỏng vấn
7	Môi trường làm việc đoàn kết	Môi trường giao tiếp giữa các đồng nghiệp văn minh, lịch sự	Thứ bậc	Phỏng vấn
8	Đồng nghiệp chia sẻ, giúp đỡ trong công việc	Đồng nghiệp sẵn sàng chia sẻ, giúp đỡ lẫn nhau khi quá tải công việc	Thứ bậc	Phỏng vấn
9	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ trong cuộc sống	Sự phối hợp giữa các đồng nghiệp trong và ngoài bộ phận nhíp nhàng	Thứ bậc	Phỏng vấn
D	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi			
1	Quy định, quy chế làm việc	Các quy định, quy chế được xây dựng rõ ràng, công khai và hợp lý	Thứ bậc	Phỏng vấn
2	Môi trường làm việc tại khoa/phòng	Môi trường làm việc tại khoa phòng và bệnh viện dân chủ	Thứ bậc	Phỏng vấn

STT	Tên biến	Định nghĩa	Phân loại biến	Phương pháp thu thập số liệu
3	Quy chế chi tiêu nội bộ	Quy chế chi tiêu nội bộ được xây dựng rõ ràng, công khai và hợp lý	Thứ bậc	Phỏng vấn
4	Phân phối quỹ phúc lợi	Việc phân phối quỹ phúc lợi đảm bảo tính công bằng, minh bạch	Thứ bậc	Phỏng vấn
5	Mức lương	Mức lương hiện tại tương xứng với khối lượng và chất lượng công việc bạn đảm nhiệm	Thứ bậc	Phỏng vấn
6	Chế độ phụ cấp nghề, độc hại	Các khoản phụ cấp (trực, độc hại, nghề nghiệp...) được chi trả đầy đủ, đúng hạn	Thứ bậc	Phỏng vấn
7	Thưởng, thu nhập tăng thêm ABC	Tiền thưởng cho các thành tích đột xuất hoặc thi đua cuối năm có tác dụng khuyến khích, thu nhập tăng thêm có xứng đáng.	Thứ bậc	Phỏng vấn
8	Phân chia thu nhập tăng thêm	Cách chia có công bằng	Thứ bậc	Phỏng vấn
9	BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ, hỗ trợ ốm đau, thai sản	Bảo đảm hưởng các chế độ của người lao động: BHXH, BHYT, KSK, hỗ trợ ốm đau	Thứ bậc	Phỏng vấn
10	Tham quan, nghỉ dưỡng	Các chế độ phúc lợi (tham quan, nghỉ mát, thăm hỏi ốm đau...) được quan tâm chu đáo	Thứ bậc	Phỏng vấn

STT	Tên biến	Định nghĩa	Phân loại biến	Phương pháp thu thập số liệu
11	Phong trào thể thao, văn nghệ	Các phong trào thể thao, văn nghệ có tích cực	Thứ bậc	Phỏng vấn
12	Công đoàn	Công đoàn hoạt động tích cực	Thứ bậc	Phỏng vấn
E	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến			
1	Công việc phù hợp	Số lượng công việc được giao quá nhiều so với khả năng đáp ứng	Thứ bậc	Phỏng vấn
2	Công việc đáp ứng nguyện vọng	Công việc chuyên môn hiện đang làm có đáp ứng nguyện vọng các nhân	Thứ bậc	Phỏng vấn
3	Cơ hội nâng cao trình độ	Bệnh viện có chính sách hỗ trợ kinh phí đào tạo thỏa đáng cho nhân viên.	Thứ bậc	Phỏng vấn
4	Cơ hội học tiếp cao hơn	Việc xét chọn nhân viên đi học đảm bảo tính công bằng, khách quan.	Thứ bậc	Phỏng vấn
5	Công khai tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo	Công tác quy hoạch cán bộ nguồn tại Bệnh viện được thực hiện rõ ràng, công khai.	Thứ bậc	Phỏng vấn
6	Bổ nhiệm chức danh lãnh đạo	Các tiêu chuẩn bổ nhiệm, đề bạt được quy định cụ thể và phổ biến rộng rãi.	Thứ bậc	Phỏng vấn

STT	Tên biến	Định nghĩa	Phân loại biến	Phương pháp thu thập số liệu
7	Cơ hội thăng tiến	Nhân viên có cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp nếu làm việc có kết quả tốt.	Thứ bậc	Phỏng vấn
F	Sự hài lòng chung về bệnh viện			
1	Tự hào về Bệnh viện	Cảm thấy tự hào khi là một thành viên của Bệnh viện	Thứ bậc	Phỏng vấn
2	Đạt được thành công	Những đóng góp, ý kiến của cá nhân luôn được lắng nghe và xem xét.	Thứ bậc	Phỏng vấn
3	Tin tưởng sự phát triển của Bệnh viện	Mức độ tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	Thứ bậc	Phỏng vấn
4	Gắn bó với khoa, phòng	Bạn dự định sẽ gắn bó với khoa, phòng hiện tại lâu dài	Thứ bậc	Phỏng vấn
5	Gắn bó với Bệnh viện	Bạn dự định sẽ gắn bó lâu dài với Bệnh viện trong thời gian tới.	Thứ bậc	Phỏng vấn
6	Hài lòng về lãnh đạo	Mức độ hài lòng chung về lãnh đạo	Thứ bậc	Phỏng vấn
7	Hoàn thành công việc	Mức độ hoàn thành công việc	Thứ bậc	Phỏng vấn

Phụ lục 4
DỰ TRÙ KINH PHÍ

STT	NỘI DUNG	THÀNH TIỀN (đồng)
1	Viết đề cương nghiên cứu	600.000
2	Điều tra thu thập số liệu	6.000.000
3	Xử lý số liệu, viết báo cáo	2.000.000
4	In ấn	1.000.000
5	Văn phòng phẩm	400.000
Tổng cộng		10.000.000

(Bằng chữ: Mười triệu đồng)

Phụ lục 5
KẾ HOẠCH NGHIÊN CỨU

TT	Hoạt động	Thời gian	Người thực hiện	Kết quả
1	Xây dựng đề cương nghiên cứu	Tháng 12/2025 - 01/2026	NCV	Các thông tin và tài liệu có liên quan
2	Hoàn thiện đề cương	Trước 01/01/2026	NCV	
3	Bảo vệ và chỉnh sửa đề cương	Tháng 1/2026	NCV	Đề cương được thông qua
4	Thu thập số liệu	Tháng 4– 5/2026	NCV, ĐTV	Số liệu thu thập đầy đủ, chính xác
5	Nhập số liệu, phân tích số liệu, viết báo cáo	Tháng 6 đến tháng 8/2026	NCV	Hoàn thiện báo cáo đề tài nộp Hội đồng
6	Bảo vệ kết quả đề tài nghiên cứu	Tháng 10/2026	NCV	