

# ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA 827 NHÂN VIÊN Y TẾ ĐANG CÔNG TÁC TẠI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG QUÂN ĐỘI 108

Lê Thị Quế<sup>1\*</sup>, Tạ Việt Khôi<sup>1</sup>, Nguyễn Bích Phượng<sup>1</sup>  
Đào Thị Thúy Ngọc<sup>1</sup>, Nguyễn Đăng Tùng<sup>1</sup>, Nguyễn Tất Lộc<sup>1</sup>

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên y tế đang công tác tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

**Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang 827 nhân viên y tế đang công tác tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, từ 01/7/2022 đến 31/8/2022.

**Kết quả:** Nhân viên y tế tham gia nghiên cứu hầu hết phân bố từ 21-60 tuổi (99,8%); tỉ lệ nam giới (66,5%) nhiều hơn nữ giới (33,5%); đa số thuộc biên chế hoặc hợp đồng dài hạn và ngắn hạn (96,0%); có thời gian công tác trong ngành y từ 6 năm trở nên (83,0%); có trình độ đại học và cao đẳng (70,0%). Công tác chuyên môn của nhân viên y tế nghiên cứu phân bố trên lĩnh vực cận lâm sàng là 29,5%; lĩnh vực nội khoa 27,2% và ngoại khoa 18,1%. Đánh giá sự hài lòng chung của nhân viên y tế về khả năng tiếp cận, về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp, về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi xã hội, về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến và về bệnh viện đều ở mức tương đối hài lòng, với mức điểm trung bình lần lượt đạt 4,3/5 điểm, 4,39/5 điểm, 4,27/5 điểm, 4,32/5 điểm và 4,49/5 điểm.

**Từ khóa:** Hài lòng, nhân viên y tế, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

## ABSTRACT

**Objective:** To assess the level of job satisfaction of medical staff working at Military Central Hospital 108.

**Subjects and methods:** A cross-sectional descriptive study of 827 medical staff working at Military Central Hospital 108, from July 1, 2022 to August 31, 2022.

**Results:** Most of the medical staff participating in the study were from 21-60 years old (99.8%); more men (66.5%) than women (33.5%); most of them are on payroll or on long-term and short-term contracts (96.0%); have worked in the medical field for 6 years or more (83.0%); have university and college degrees (70.0%). The professional work of research medical staff distributed in the subclinical field is 29.5%; in the field of internal medicine 27.2% and surgery 18.1%. Assess the overall satisfaction of health workers in terms of accessibility, direct leadership and colleagues, internal regulations, salary, social benefits, work, learning and promotion opportunities. Both progress and return to the hospital were relatively satisfied, with the average score of 4.3/5 points, 4.39/5 points, 4.27/5 points, 4.32/5 points and 4.95/5 points respectively.

**Keywords:** Satisfied, medical staff, Military Central Hospital 108.

Chịu trách nhiệm nội dung: Lê Thị Quế, Email: quelethi108@gmail.com

Ngày nhận bài 24/02/2023; mời phản biện khoa học: 4/2023; chấp nhận đăng: 15/5/2023.

<sup>1</sup>Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 là bệnh viện hạng đặc biệt quốc gia, có đội ngũ chuyên môn giỏi về các chuyên ngành, được đào tạo cơ bản trong và ngoài nước. Bệnh viện vừa có nhiệm vụ bảo vệ, chăm sóc sức khỏe lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quân đội, vừa có nhiệm vụ bảo vệ, chăm sóc sức khỏe bộ đội và Nhân dân. Tháng 7/2020, Thủ tướng Chính phủ ban hành quyết định tổ chức

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 trở thành trung tâm y tế hàng đầu của quân đội và quốc gia, ngang tầm khu vực và thế giới. Tháng 01/2021, Bệnh viện thực hiện tổ chức theo biên chế mới, với hơn 140 cơ quan/đơn vị trực thuộc Ban Giám đốc, trong đó có 12 phòng - ban chức năng, 9 viện chuyên ngành, 18 trung tâm, 24 khoa chuyên môn, 12 bộ môn đào tạo sau đại học... [5]. Tiếp tục phát triển chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ mới,

Bệnh viện xác định đội ngũ nhân viên y tế (NVYT) có vai trò hết sức quan trọng, quyết định đến khả năng hoàn thành nhiệm vụ của đơn vị. Sự hài lòng trong công việc của NVYT giúp họ cống hiến hết mình cho nhiệm vụ, cho tổ chức, đơn vị [2].

Xuất phát từ thực tế trên, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm đánh giá mức độ hài lòng của NVYT công tác tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108; từ đó, khuyến nghị một số giải pháp nhằm tăng tỉ lệ hài lòng của NVYT đang làm việc tại Bệnh viện.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

827 NVYT (bao gồm: bác sĩ, điều dưỡng, lao động hợp đồng...) đang công tác tại Bệnh viện TƯQĐ108, từ 01/7/2022 đến 31/8/2022.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.

- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu toàn bộ và ẩn danh người được khảo sát.

- Công cụ thu thập dữ liệu: sử dụng bộ câu hỏi soạn sẵn, cấu trúc gồm 2 phần:

+ Phần 1: các nội dung về nhân khẩu học.

+ Phần 2: bộ câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng của NVYT theo thang đo Likert, gồm 5 yếu tố về: (1) khả năng tiếp cận; (2) lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp; (3) quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi xã hội; (4) công việc, cơ hội học tập và thăng tiến; (5) sự hài lòng chung về Bệnh viện.

- Đạo đức nghiên cứu: đề cương nghiên cứu được Hội đồng đạo đức Bệnh viện thông qua. Đối tượng đồng ý tham gia nghiên cứu. Các thông tin cá nhân được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

- Xử lý số liệu: bằng phần mềm SPSS 20.0. Các biến định lượng mô tả giá trị trung bình, trung vị, giá trị lớn nhất, giá trị nhỏ nhất.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

### 3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu (n = 827)

- Giới tính: có 550 NVYT (66,5%) là nam giới và 277 NVYT (33,5%) là nữ giới.

Tỉ lệ NVYT là nam giới (66,5%) nhiều hơn nữ giới (33,5%); tương tự một số nghiên cứu trước đây tại Tây Etiopia năm 2017 và tại Ấn Độ năm 2019 [6], [7].

- Tuổi đời:

+ ≤ 20 tuổi: 1 NVYT (0,1%).

+ Từ 21-40 tuổi: 549 NVYT (66,4%).

+ Từ 41-60 tuổi: 276 NVYT (33,4%).

+ Trên 60 tuổi: 1 NVYT (0,1%).

Chủ yếu NVYT từ 21-40 tuổi (66,4%) và từ 41-60 tuổi (33,4%).

- Vị trí làm việc của NVYT nghiên cứu:

+ Lãnh đạo Bệnh viện: 1 NVYT (0,1%).

+ Chủ nhiệm khoa (trưởng phòng, giám đốc trung tâm): 32 NVYT (3,9%).

+ Phó chủ nhiệm khoa (phó trưởng phòng, phó giám đốc trung tâm): 25 NVYT (3,0%).

+ Lao động trong biên chế (hoặc hợp đồng dài hạn): 717 NVYT (86,7%).

+ Lao động hợp đồng ngắn hạn: 11 NVYT (9,3%).

+ Đối tượng khác: 12 NVYT (1,5%).

NVYT có vị trí làm việc chủ yếu là lao động trong biên chế/hợp đồng dài hạn (86,7%) và lao động hợp đồng ngắn hạn (9,3%).

- Lĩnh vực chuyên môn của NVYT:

+ Khối hành chính: 59 NVYT (7,1%).

+ Cận lâm sàng: 244 NVYT (29,5%).

+ Khối nội khoa: 225 NVYT (27,2%).

+ Khối ngoại khoa: 150 NVYT (18,1%).

+ Chuyên khoa sản: 14 NVYT (1,7%).

+ Chuyên khoa nhi: 6 NVYT (0,7%).

+ Chuyên khoa truyền nhiễm: 38 NVYT (4,6%).

+ Chuyên khoa lẻ khác: 36 NVYT (4,4%).

+ Không trực tiếp khám bệnh, chữa bệnh: 1 NVYT (0,1%).

+ Khoa dược: 13 NVYT (1,6%).

+ Lĩnh vực khác: 41 NVYT (5,0%).

NVYT công tác trong lĩnh vực chuyên môn cận lâm sàng chiếm 29,5%, nội khoa chiếm 27,2% và ngoại khoa chiếm 18,1%.

- Thời gian công tác:

+ Dưới 6 năm: 140 NVYT (16,9%).

+ Từ 6-10 năm: 203 NVYT (24,5%).

+ Trên 10 năm: 484 NVYT (58,5%).

Đa số NVYT nghiên cứu có thời gian công tác trong ngành y trên 10 năm (58,5%) và từ 6-10 năm (24,5%). Thời gian công tác trong ngành y có mối liên quan đến kinh nghiệm làm việc của NVYT. Kết quả này gợi ý cho Bệnh viện về công tác đào tạo, huấn luyện, chuẩn hóa nghiệp vụ đối với NVYT, nâng cao hiệu quả công tác điều dưỡng, chăm sóc toàn diện người bệnh.

- Trình độ học vấn:

- + Trung cấp: 57 NVYT (6,9%).
- + Cao đẳng: 216 NVYT (26,1%).
- + Đại học: 363 NVYT (43,9%).
- + Thạc sĩ, bác sĩ/dược sĩ chuyên khoa cấp 1: 102 NVYT (12,3%).
- + Tiến sĩ, bác sĩ/dược sĩ chuyên khoa cấp 2: 77 NVYT (9,3%).

+ Trình độ khác: 12 NVYT (1,5%).

Chiếm tỉ lệ cao là NVYT có trình độ đại học (43,9%) và cao đẳng (26,1%). Điều này gợi ý cho Bệnh viện về kế hoạch sử dụng đội ngũ NVYT có chuyên môn kĩ thuật cao phù hợp với nhu cầu chăm sóc, thụ hưởng các dịch vụ y tế của người bệnh.

### 3.2. Đánh giá mức độ hài lòng trong công việc của NVYT

**Bảng 1. Đánh giá mức độ hài lòng của NVYT về khả năng tiếp cận (n = 827).**

Nội dung		Mức độ hài lòng của NVYT				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A1	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát	8 (1,0%)	2 (0,2%)	22 (2,7%)	329 (39,8%)	466 (56,3%)
A2	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời	5 (0,6%)	14 (1,7%)	80 (9,7%)	375 (45,4%)	352 (42,6%)
A3	Có bố trí phòng trực cho NVYT	8 (1,0%)	10 (1,2%)	60 (7,3%)	390 (47,2%)	358 (43,3%)
A4	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lí	4 (0,5%)	4 (0,5%)	65 (7,9%)	441 (53,5%)	311 (37,7%)
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	4 (0,5%)	9 (1,1%)	66 (8,0%)	400 (48,6%)	344 (41,8%)
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...	8 (1,0%)	10 (1,2%)	91 (11,0%)	382 (46,3%)	334 (40,5%)
A7	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	7 (0,8%)	1 (0,1%)	37 (4,6%)	413 (50,1%)	367 (44,5%)
A8	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	6 (0,7%)	4 (0,5%)	30 (3,6%)	382 (46,4%)	402 (48,8%)
A9	Người bệnh, người nhà người bệnh có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	7 (0,8%)	10 (1,2%)	104 (12,4%)	448 (54,3%)	256 (31,0%)
Trung bình		6,9%	7,7%	7,5%	560	

Đánh giá chung của NVYT về khả năng tiếp cận ở mức tương đối hài lòng, với mức điểm trung bình đạt 4,3/5 điểm. Trong đó, NVYT đánh giá cao nhất là tiêu chí “phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát” (4,5/5 điểm); thấp nhất là tiêu chí “người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị” (4,12/5 điểm).

- Đánh giá mức độ hài lòng của NVYT về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp (bảng 2):

Bảng 2 cho thấy, NVYT tương đối hài lòng về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp với mức điểm trung bình 4,39/5 điểm; trong đó, đánh giá cao nhất là tiêu chí “lãnh đạo có năng lực giải quyết công việc hiệu quả” (4,46/5 điểm) và thấp nhất là tiêu chí “đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung” (4,33/5 điểm).

Kết quả nghiên cứu chỉ ra, sự đoàn kết, thống nhất trong nội bộ Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 khá cao, theo đó, cần được duy trì và phát huy hơn nữa để xứng đáng là một trong những bệnh viện hạng đặc biệt quốc gia, tuyến cuối của toàn quân và cả nước.

**Bảng 2. Đánh giá mức độ hài lòng của NVYT về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp.**

Nội dung		Mức độ hài lòng của NVYT				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B1	Lãnh đạo có năng lực xử lí, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả	5 (0,6%)	3 (0,4%)	26 (3,1%)	362 (43,8%)	431 (52,1%)
B2	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn của nhân viên	5 (0,6%)	5 (0,6%)	32 (3,9%)	369 (44,6%)	416 (50,3%)
B3	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	7 (0,8%)	5 (0,6%)	45 (5,5%)	361 (43,8%)	407 (49,3%)
B4	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của NVYT	6 (0,7%)	6 (0,7%)	38 (4,6%)	383 (46,4%)	392 (47,5%)
B5	Lãnh đạo động viên, khích lệ NVYT khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc	6 (0,7%)	2 (0,2%)	50 (6,1%)	354 (42,9%)	414 (50,1%)
B6	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	7 (0,8%)	0	51 (6,2%)	416 (50,4%)	351 (42,5%)
B7	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết, phù hợp	5 (0,6%)	3 (0,4%)	39 (4,7%)	406 (49,1%)	374 (45,2%)
B8	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	5 (0,6%)	3 (0,4%)	39 (4,7%)	410 (49,6%)	370 (44,7%)
B9	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	5 (0,6%)	2 (0,2%)	41 (5%)	398 (48,3%)	378 (45,9%)
Trung bình		0,7%	0,4%	4,9%	46,5%	47,5%

- Đánh giá mức độ hài lòng của NVYT về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi xã hội:

**Bảng 3. Đánh giá mức độ hài lòng của NVYT về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi xã hội.**

Nội dung		Mức độ hài lòng của NVYT				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C1	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ rõ ràng, thực tế, công khai	6 (0,7%)	1 (0,1%)	40 (4,8%)	437 (52,8%)	343 (41,5%)
C2	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	7 (0,8%)	1 (0,1%)	43 (5,2%)	424 (51,3%)	351 (42,5%)
C3	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lí, công khai	5 (0,6%)	4 (0,5%)	51 (6,2%)	417 (50,5%)	348 (42,2%)
C4	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	5 (0,6%)	3 (0,4%)	39 (4,7%)	421 (50,9%)	359 (43,4%)
C5	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	14 (1,7%)	25 (3%)	88 (10,6%)	408 (49,3%)	292 (35,3%)
C6	Thưởng và thu nhập tăng thêm theo hiệu suất công việc xứng đáng so với cống hiến	7 (0,8%)	15 (1,8%)	86 (10,4%)	405 (49%)	313 (37,9%)
C7	Bảo đảm đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, khám sức khỏe định kì, hỗ trợ ốm đau, thai sản... đầy đủ	6 (0,7%)	2 (0,2%)	37 (4,5%)	409 (49,5%)	373 (45,1%)

C8	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng, tái tạo sức lao động đầy đủ	10 (1,2%)	16 (1,9%)	102 (12,3%)	412 (49,8%)	287 (34,7%)
C9	Có phong trào thể thao, văn hóa văn nghệ tích cực	6 (0,7%)	3 (0,4%)	55 (6,7%)	447 (54,1%)	316 (38,2%)
C10	Công đoàn Bệnh viện hoạt động tích cực, hiệu quả	6 (0,7%)	8 (1%)	99 (12%)	418 (50,8%)	292 (35,5%)
Trung bình		0,9%	0,9%	7,7%	50,8%	39,6%

NVYT đánh giá về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi xã hội với mức điểm trung bình 4,27/5 điểm; trong đó, đánh giá cao nhất là tiêu chí “bảo đảm đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, khám sức khỏe định kì, hỗ trợ ốm đau, thai sản... đầy đủ” (4,38/5 điểm) và thấp nhất là tiêu chí “chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến” (4,14/5 điểm). Đây là mức điểm chưa cao, thể hiện NVYT chưa thực sự hài lòng về các chế độ lương, phụ cấp; phù hợp với thực trạng mong đợi của NVYT trên cả nước nói riêng, người lao động nói chung về sự cải cách tiền lương, phụ cấp phù hợp với điều kiện xã hội hiện tại để họ yên tâm công tác, cống hiến. Thu nhập chỉ có thể làm người lao động hài lòng khi đáp ứng đủ nhu cầu vật chất cho cuộc sống; việc chi trả lương cùng các chế độ phải đúng nguyên tắc, đúng quy định, công bằng thì mới thúc đẩy người lao động hăng say làm việc và làm việc hiệu quả.

- Đánh giá mức độ hài lòng của NVYT về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến:

**Bảng 4. Đánh giá mức độ hài lòng của NVYT về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến.**

Câu hỏi		Mức độ hài lòng của NVYT				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
D1	Khối lượng công việc được giao phù hợp	4 (0,5%)	5 (0,6%)	71 (8,6%)	459 (55,6%)	287 (34,7%)
D2	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	3 (0,4%)	5 (0,6%)	51 (6,2%)	434 (52,5%)	333 (40,3%)
D3	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	7 (0,8%)	3 (0,4%)	33 (4%)	406 (49,2%)	377 (45,6%)
D4	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	7 (0,8%)	4 (0,5%)	38 (4,6%)	395 (47,9%)	381 (46,2%)
D5	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	6 (0,7%)	2 (0,2%)	38 (4,6%)	418 (50,8%)	359 (43,6%)
D6	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	6 (0,7%)	2 (0,2%)	44 (5,3%)	415 (50,3%)	358 (43,4%)
D7	Có cơ hội thăng tiến của NVYT khi nỗ lực làm việc	5 (0,6%)	4 (0,5%)	60 (7,3%)	420 (51%)	334 (40,6%)
Trung bình		0,7%	0,4%	5,8%	51%	42,1%

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). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Trần Phước (năm 2019) trên các NVYT làm việc tại các bệnh viện công lập (NVYT khá hài lòng với khối lượng công việc được giao phù hợp).

- Đánh giá sự hài lòng chung của NVYT về Bệnh viện (bảng 5):

Bảng 5 cho thấy, 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). Nhìn chung, NVYT hài lòng với công việc hiện tại. Tuy nhiên, Bệnh viện cần tiếp tục quan tâm tạo ra môi trường làm việc thoải mái, lạc quan hơn cho NVYT, thúc đẩy NVYT nỗ lực vươn lên, quyết tâm hoàn thành nhiệm vụ, nâng cao phẩm chất đạo đức và kĩ năng chuyên môn, khẳng định chất lượng các dịch vụ y tế của Bệnh viện.

**Bảng 5. Đánh giá sự hài lòng chung của NVYT về Bệnh viện.**

Câu hỏi	Mức độ hài lòng của NVYT					
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
E1	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	6 (0,7%)	1 (0,1%)	14 (1,7%)	319 (38,6%)	487 (58,9%)
E2	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	5 (0,6%)	2 (0,2%)	44 (5,3%)	400 (48,4%)	375 (45,4%)
E3	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	6 (0,7%)	1 (0,1%)	13 (1,6%)	325 (39,3%)	481 (58,2%)
E4	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	6 (0,7%)	2 (0,2%)	19 (2,3%)	336 (40,6%)	464 (56,1%)
E5	Sẽ gắn bó làm việc tại Bệnh viện lâu dài	6 (0,7%)	2 (0,2%)	14 (1,7%)	300 (36,3%)	504 (61%)
E6	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	5 (0,6%)	2 (0,2%)	15 (1,8%)	344 (41,7%)	459 (55,6%)
E7	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	5 (0,6%)	2 (0,2%)	10 (1,2%)	428 (52,1%)	377 (45,9%)
Trung bình		0,7%	0,2%	2,2%	42,4%	54,5%

**4. KẾT LUẬN**

Nghiên cứu 827 NVYT đang làm việc tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, từ 01/7/2022 đến 31/8/2022, kết luận:

Sự hài lòng chung của NVYT về khả năng tiếp cận, về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp, về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi xã hội, về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến và về bệnh viện đều ở mức tương đối hài lòng, với mức điểm trung bình lần lượt đạt 4,3/5 điểm, 4,39/5 điểm, 4,27/5 điểm, 4,32/5 điểm và 4,49/5 điểm.

Từ kết quả nghiên cứu này, nhằm nâng cao mức độ hài lòng của NVYT tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, chúng tôi khuyến nghị: công tác quản lí bệnh viện cần tiếp tục thúc đẩy sự quan tâm hỗ trợ NVYT về công việc, về chế độ đãi ngộ, về cơ hội đào tạo và thăng tiến; đồng thời, củng cố, xây dựng các mối quan hệ hài hòa, ổn định tại Bệnh viện.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Đỗ Hữu Nghị, Lê Nguyễn Đoàn Khôi (2014), “Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên y tế tại thành phố Cần Thơ”, *Tạp chí Khoa học*, trường Đại học Cần Thơ, Phần D: Khoa học chính trị, Kinh tế và Pháp luật, Tập 32, tr ang 13-23.
2. Hà Khánh Nam Giao (2018), “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của NVYT Bệnh viện Đa khoa tỉnh Sóc Trăng”, *Tạp chí Kinh tế Kỹ thuật*, tập 21 (số 3), tr.13-23.

3. Nguyễn Thanh Hiệp và cộng sự (2022), “Mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên tại trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, năm 2022”, *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 519, tháng 10, số 1-2022.
4. Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (2022), *Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên y tế tại Bệnh viện Trung ương Quân đội năm 2022*.
5. Abate H.K, Mekonnen C.K (2021), “Job Satisfaction and Associated Factors Among Health Care Professionals Working in Public Health Facilities in Ethiopia: A Systematic Review”, *JMDH*. 2021; 14:821-830. doi: 10.2147/JMDH.S 300118.
6. Quyen B.T.T, Lan V.T.H, Minh H.V (2021), “Job satisfaction of healthcare workers in Vietnam: A multilevel study”, *International Journal of Healthcare Management*, 2021; 14(4): 1091-1097. doi: 10.1080/20479700.2020.1749804.
7. Deriba B.K, Sinke S.O, Ereso B.M, Badacho A.S (2017), “Health professionals’ job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia”. *Human Resources for Health*. 2017; 15 (1): 36. doi: 10.1186/s12960-017-0206-3.
8. <https://www.benhvien108.vn/gioi-thieu-chung.htm>
9. Quyết định 3869/QĐ-BYT, *Quyết định Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế*. □