SỰ KHIẾM NHÃ CỦA BỆNH NHÂN VÀ HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP CÁC BỆNH VIỆN Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Thị Thanh Vân[1*], Nguyễn Thị Kim Sang[1]

[1]Trường Đại học Công nghệ Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh

[*]Tác giả liên hệ: Email: vanntt@hcmute.edu.vn

Ngày nhận: 26/01/2026 *Ngày chấp nhận:* 28/04/2026 *Ngày đăng:* 25/10/2026

DOI: 10.52932/jfmr.v17i5.1223

Phụ lục 1. Thang đo của các yếu tố

Mã biến	Thang đo gốc	Thang đo điều chỉnh	Nguồn
I. Hành vi khiếm nhã của bệnh nhân (Customer Incivility)			
PI1	Khách hàng trút giận lên tôi.	Bệnh nhân trút giận lên tôi trong quá trình chăm sóc tại bệnh viện.	Alola và cộng sự (2019)
PI2	Khách hàng đưa ra những bình luận xúc phạm tôi.	Bệnh nhân đưa ra những bình luận xúc phạm tôi trong ca làm việc.	
PI3	Khách hàng đối xử với nhân viên như thể họ thấp kém hoặc ngu ngốc.	Bệnh nhân đối xử với tôi như thể tôi thấp kém hoặc thiếu năng lực trong công việc.	
PI4	Khách hàng thể hiện sự bực bội hoặc thiếu kiên nhẫn.	Bệnh nhân thể hiện sự bực bội hoặc thiếu kiên nhẫn khi chờ đợi hoặc nhận dịch vụ.	
PI5	Khách hàng không tin thông tin tôi cung cấp và yêu cầu nói chuyện với người có thẩm quyền cao hơn.	Bệnh nhân không tin thông tin tôi cung cấp và yêu cầu gặp bác sĩ hoặc quản lý tại bệnh viện.	
PI6	Khách hàng đưa ra bình luận nghi ngờ năng lực của tôi.	Bệnh nhân đưa ra bình luận nghi ngờ năng lực chuyên môn của tôi khi làm việc.	
II. Kiệt quệ cảm xúc (Emotional Exhaustion)			
EE1	Tôi cảm thấy kiệt sức về mặt cảm xúc từ công việc.	Tôi cảm thấy kiệt sức về mặt cảm xúc sau khi làm việc tại bệnh viện.	Alola và cộng sự (2019)
EE2	Tôi cảm thấy cạn kiệt vào cuối ngày làm việc.	Tôi cảm thấy cạn kiệt năng lượng vào cuối ca làm việc tại bệnh viện.	
EE3	Tôi cảm thấy mệt mỏi khi thức dậy vào buổi sáng và phải đối mặt với một ngày làm việc khác.	Tôi cảm thấy mệt mỏi khi thức dậy và phải đối mặt với ca làm việc tiếp theo tại bệnh viện.	
EE4	Làm việc cả ngày thực sự là một gánh nặng cho tôi.	Làm việc cả ca tại bệnh viện thực sự là một gánh nặng cho tôi.	
EE5	Tôi cảm thấy bị kiệt sức từ công việc.	Tôi cảm thấy bị kiệt sức sau khi làm việc với bệnh nhân tại bệnh viện.	
III. Sự gắn bó nghề nghiệp (Job Engagement)			
JE1	Có mức năng lượng cao khi làm việc.	Tôi có mức năng lượng cao khi làm việc với bệnh nhân tại bệnh viện.	Riyanto và cộng sự (2021)
JE2	Có ý chí mạnh mẽ và cố gắng hết sức để hoàn thành công việc.	Tôi có ý chí mạnh mẽ và cố gắng hết sức để hoàn thành công việc tại bệnh viện.	
JE3	Không dễ dàng bỏ cuộc khi hoàn thành công việc.	Tôi không dễ dàng bỏ cuộc khi chăm sóc bệnh nhân tại bệnh viện.	

Mã biến	Thang đo gốc	Thang đo điều chỉnh	Nguồn
JE4	Kiên trì thực hiện công việc đến khi hoàn thành.	Tôi kiên trì thực hiện công việc chăm sóc tại bệnh viện đến khi hoàn thành.	
JE5	Tự hào về công việc nên khó rời bỏ công ty này.	Tôi tự hào về công việc tại bệnh viện nên khó rời bỏ ngành y tế.	
JE6	Luôn nhiệt tình với công việc.	Tôi luôn nhiệt tình khi làm việc với bệnh nhân tại bệnh viện.	
JE7	Thời gian trôi qua nhanh chóng khi làm việc.	Thời gian trôi qua nhanh chóng khi tôi chăm sóc bệnh nhân tại bệnh viện.	
JE8	Có sự tập trung cao khi làm việc.	Tôi có sự tập trung cao khi làm việc với bệnh nhân tại bệnh viện.	
JE9	Thích thú khi thực hiện các nhiệm vụ công việc.	Tôi thích thú khi thực hiện các nhiệm vụ chăm sóc tại bệnh viện.	
V. Sự hỗ trợ từ tổ chức (Perceived Organizational Support)			
POS1	Tổ chức của tôi quan tâm đến ý kiến của tôi.	Bệnh viện của tôi quan tâm đến ý kiến của tôi khi làm việc.	Eisenberger và cộng sự (1997)
POS2	Tổ chức của tôi thực sự quan tâm đến sức khỏe và hạnh phúc của tôi.	Bệnh viện của tôi thực sự quan tâm đến sức khỏe và tinh thần của tôi.	
POS3	Tổ chức của tôi rất coi trọng mục tiêu và giá trị của tôi.	Bệnh viện của tôi rất coi trọng mục tiêu và giá trị nghề nghiệp của tôi.	
POS4	Sự giúp đỡ có sẵn từ tổ chức của tôi khi tôi gặp vấn đề.	Sự giúp đỡ có sẵn từ bệnh viện khi tôi gặp khó khăn trong công việc.	
POS5	Tổ chức của tôi sẽ tha thứ cho một sai lầm vô ý của tôi.	Bệnh viện của tôi sẽ tha thứ cho tôi nếu tôi vô tình mắc lỗi.	
POS6	Nếu có cơ hội, tổ chức của tôi sẽ lợi dụng tôi. (Đảo ngược)	(Đảo ngược) Nếu có cơ hội, bệnh viện của tôi sẽ lợi dụng tôi.	
POS7	Tổ chức của tôi thể hiện rất ít sự quan tâm đến tôi. (Đảo ngược)	(Đảo ngược) Bệnh viện của tôi thể hiện rất ít sự quan tâm đến tôi.	
POS8	Tổ chức của tôi sẵn sàng giúp đỡ tôi nếu tôi cần một sự ưu ái đặc biệt.	Bệnh viện của tôi sẵn sàng hỗ trợ tôi nếu tôi cần một sự giúp đỡ đặc biệt.	
V. Hiệu suất nhân viên y tế (Job performance)			
JP1	Tôi giúp bệnh nhân bằng cách đáp ứng nhu cầu của họ.	Tôi hỗ trợ bệnh nhân bằng cách đáp ứng đúng và đầy đủ nhu cầu chăm sóc của họ.	Hee và cộng sự (2016)
JP2	Tôi đạt được mục tiêu bằng cách làm hài lòng bệnh nhân.	Tôi hoàn thành mục tiêu công việc thông qua việc đảm bảo sự hài lòng của bệnh nhân.	
JP3	Tôi luôn đặt lợi ích tốt nhất của bệnh nhân lên hàng đầu.	Tôi luôn ưu tiên lợi ích và sự an toàn của bệnh nhân trong công việc.	
JP4	Tôi khuyến khích bệnh nhân thảo luận về nhu cầu của họ.	Tôi khuyến khích bệnh nhân chia sẻ nhu cầu và tình trạng của họ để hỗ trợ điều trị hiệu quả.	
JP5	Tôi ảnh hưởng đến bệnh nhân bằng thông tin thay vì áp lực.	Tôi cung cấp thông tin đầy đủ, rõ ràng để hỗ trợ bệnh nhân ra quyết định thay vì tạo áp lực.	
JP6	Tôi cung cấp dịch vụ điều dưỡng phù hợp nhất với nhu cầu của bệnh nhân.	Tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu và tình trạng thực tế của bệnh nhân	

Mã biến	Thang đo gốc	Thang đo điều chỉnh	Nguồn
JP7	Tôi tìm ra dịch vụ điều dưỡng hữu ích nhất cho bệnh nhân.	Tôi xác định và áp dụng phương pháp chăm sóc phù hợp và hữu ích nhất cho bệnh nhân.	
JP8	Tôi trả lời đúng câu hỏi của bệnh nhân về dịch vụ điều dưỡng.	Tôi giải đáp chính xác các câu hỏi của bệnh nhân liên quan đến quy trình và chăm sóc y tế.	
JP9	Tôi sử dụng dịch vụ điều dưỡng để giải quyết vấn đề của bệnh nhân.	Tôi vận dụng kiến thức chuyên môn để giải quyết các vấn đề sức khỏe của bệnh nhân.	
JP10	Tôi cung cấp cho bệnh nhân kỳ vọng chính xác về dịch vụ điều dưỡng.	Tôi cung cấp cho bệnh nhân thông tin chính xác về quá trình và kết quả kỳ vọng của dịch vụ chăm sóc.	
JP11	Tôi xác định được nhu cầu của bệnh nhân.	Tôi nhận diện chính xác nhu cầu và ưu tiên điều trị của bệnh nhân.	

Phụ lục 2. Thống kê mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu

Thuộc tính	Phân loại	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	151	42,8
	Nữ	202	57,2
	Tổng	**353**	**100**
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	58	16,4
	Từ 25 – 40 tuổi	186	52,7
	Trên 40 tuổi	109	30,9
	Tổng	**353**	**100**
Kinh nghiệm làm việc	Dưới 1 năm	46	13,0
	Từ 1 – 5 năm	84	23,8
	Trên 5 năm	223	63,2
	Tổng	**353**	**100**
Vị trí / loại hình công việc	Bác sĩ	92	26,1
	Y tá / Điều dưỡng	95	26,9
	Kỹ thuật viên	47	13,3
	Nhân viên hành chính	85	24,1
	Khác	34	9,6
	Tổng cộng	**353**	**100**
Thu nhập hàng tháng	Dưới 10 triệu đồng	57	16,1
	Từ 10 – dưới 15 triệu đồng	130	36,8
	Từ 15 – dưới 25 triệu đồng	103	29,2
	Từ 25 – dưới 40 triệu đồng	46	13,0
	Từ 40 triệu đồng trở lên	17	4,8
	Tổng cộng	**353**	**100**