

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DƯỢC**



**ĐINH GIA KHANG**

**KHẢO SÁT TÌNH HÌNH KIẾT SỨC  
NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN NHÀ THUỐC  
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ  
NĂM 2023**

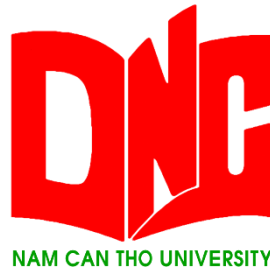
**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Dược học**

**Mã số ngành: 7720201**

**Tháng 07 – 2023**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DƯỢC**



**ĐINH GIA KHANG  
MSSV: 1810461**

**KHẢO SÁT TÌNH HÌNH KIẾT SỨC  
NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN NHÀ THUỐC  
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ  
NĂM 2023**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Dược học**

**Mã số ngành: 7720201**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
TS.DS. NGUYỄN MINH CƯỜNG**

**Tháng 07 – 2023**

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Khảo sát tình hình kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2023”, do sinh viên **Đinh Gia Khang** thực hiện dưới sự hướng dẫn của **TS.DS. Nguyễn Minh Cường**. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày 12/07/2023.

**Cán bộ hướng dẫn**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ủy viên**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Phản biện 1**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Phản biện 2**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Thư ký**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Chủ tịch Hội đồng**

(Ký và ghi rõ họ tên)

## LỜI CẢM TẠ

Được sự giúp đỡ của trường Đại học Nam Cần Thơ, thời gian qua tôi đã có cơ hội thực hiện nghiên cứu và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp. Để tiếp xúc, học hỏi và vận dụng những kiến thức đã được học ở trường vào công việc nghiên cứu. Sau thời gian nghiên cứu, tôi đã rút ra nhiều bài học cũng như kinh nghiệm mà chưa từng được biết khi ngồi trên ghế nhà trường.

Quan trọng nhất là sự kính trọng và biết ơn sâu sắc gửi đến thầy **TS.DS. Nguyễn Minh Cường** đã dõi theo, đồng hành và tận tình giúp đỡ, hướng dẫn tôi trong những bước đầu thực hiện nghiên cứu. Thầy đã dành nhiều thời gian, công sức, trực tiếp hướng dẫn cũng như cho tôi định hướng và những lời khuyên vô cùng quý báu trong quá trình làm khoá luận này, giúp tôi hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp này.

Để có được những kiến thức và kết quả trong suốt quá trình thu thập số liệu cũng như thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi xin gửi lời cảm ơn đến toàn thể quý nhà thuốc, quý anh/chị đồng nghiệp trên địa bàn thành phố Cần Thơ đã không ngại đóng góp ý kiến vào số liệu mà còn quan tâm, chỉ dẫn và trò chuyện cùng tôi trong suốt quá trình đó.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý thầy, cô giảng viên khoa Dược nói riêng và trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung, đã tận tình dạy bảo, truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho tôi trong suốt những năm học qua.

Cuối cùng, tôi kính chúc quý thầy cô dồi dào sức khỏe và thành công hơn nữa trong sự nghiệp cao quý, truyền đạt kiến thức cho các thế hệ tương lai. Đồng kính chúc quý nhà thuốc, quý anh/chị đồng nghiệp trên địa bàn thành phố Cần Thơ luôn dồi dào sức khỏe, công tác tốt và niềm tin vững chắc để tiếp tục thực hiện sứ mệnh cao đẹp của mình là chăm sóc sức khỏe của con người.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày    tháng    năm 2023  
Người thực hiện

**Đinh Gia Khang**

## LỜI CAM KẾT

Tôi cam kết đây là công trình nghiên cứu do bản thân tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn, hỗ trợ của **TS.DS. Nguyễn Minh Cường**, nội dung nghiên cứu được tham khảo từ các tài liệu, giáo trình có liên quan đến đề tài nghiên cứu có ghi rõ nguồn gốc.

Tuy còn nhiều thiếu sót nhưng các số liệu, kết quả nêu trong khóa luận là trung thực, khách quan và chưa từng được công bố trong bất kỳ các công trình nghiên cứu nào trước đó.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam kết này!

Cần Thơ, ngày    tháng    năm 2023  
Người thực hiện

**Đình Gia Khang**

## TÓM TẮT

Căng thẳng trong công việc đã được công nhận là một mối nguy hiểm nghề nghiệp đáng kể có thể có tác động tiêu cực đến sức khỏe thể chất, tâm lý và hiệu suất công việc. Trải nghiệm bên trong của người lao động về căng thẳng được cho là đóng vai trò trung gian giữa tác động của nhu cầu công việc bên ngoài (yếu tố gây căng thẳng) và các kết quả có liên quan đến công việc (chẳng hạn như vắng mặt hoặc bệnh tật). Kiệt sức là kết quả tiêu cực của căng thẳng công việc được đặc trưng bởi các điều kiện khó chịu và rối loạn chức năng mà các cá nhân và tổ chức muốn thay đổi. Thật vậy, phần lớn mối quan tâm chính trong kiệt sức không chỉ đơn giản là hiểu nó là gì, mà là tìm ra phải làm gì với nó. Nhân viên nhà thuốc là một trong những đối tượng cần quan tâm và đáng chú ý. Vì nếu nhân viên nhà thuốc mắc hội chứng kiệt sức có thể ảnh hưởng tới chất lượng công việc cũng như chăm sóc sức khỏe cho người bệnh. Tại Việt Nam, hiện nay đã có nhiều nghiên cứu nói về vấn đề kiệt sức nghề nghiệp và các yếu tố khác có liên quan đến kiệt sức nghề nghiệp phổ biến trên hai đối tượng đó là bác sĩ và điều dưỡng. Nhưng đặc biệt, chưa có nghiên cứu được thực hiện trên đối tượng là nhân viên nhà thuốc.

Chúng tôi thực hiện đề tài: “Khảo sát tình hình kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2023” nhằm hiểu rõ hơn về vấn đề này.

### **Mục tiêu nghiên cứu:**

Xác định tỷ lệ kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2023.

Tìm hiểu một số yếu tố có liên quan tới kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2023.

### **Phương pháp nghiên cứu:**

Nghiên cứu cắt ngang mô tả.

### **Kết quả:**

Khi xét mức độ của các khía cạnh của hội chứng và qua việc đánh giá sự có mặt của kiệt sức nghề nghiệp, tỷ lệ nhân viên nhà thuốc có kiệt sức nghề nghiệp chiếm ít hơn so với nhân viên nhà thuốc không có kiệt sức nghề nghiệp. Cụ thể, nhân viên nhà thuốc có kiệt sức nghề nghiệp chiếm 34,83% so với tổng thể, còn nhân viên nhà thuốc không có kiệt sức nghề nghiệp thì chiếm 65,17%.

Một số yếu tố có liên quan tới kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc bao gồm 5 biến số có liên quan tới kiệt sức nghề nghiệp trong tổng 18 biến số lần

lượt là: Thời gian làm việc trong ngày (giữa < 8 giờ và 8-10 giờ) với  $p = 0,039$  và  $OR = 2,27$  (KTC 95% từ 1,04 đến 4,94); Từng có ý định từ bỏ công việc hiện tại với  $p = 0,000$  và  $OR = 4,12$  (KTC 95% từ 2,59 đến 6,54); Nhà thuốc có chính sách khen thưởng/kỷ luật phù hợp với  $p = 0,000$  và  $OR = 0,38$  (KTC 95% từ 0,24 đến 0,60); Hài lòng với thu nhập hiện tại  $p = 0,002$  và  $OR = 0,48$  (KTC 95% từ 0,31 đến 0,76); Hiện có đang hút thuốc với  $p = 0,002$  và  $OR = 4,84$  (KTC 95% từ 1,67 đến 14,05). Không tìm thấy sự khác biệt nào về điểm kiệt sức nghề nghiệp giữa các biến số còn lại (tuổi, giới tính, tình trạng hôn nhân, trình độ chuyên môn về Dược,...).

### **Kết luận:**

Tỷ lệ nhân viên nhà thuốc tại bốn quận trên địa bàn thành phố Cần Thơ có kiệt sức nghề nghiệp ở mức độ trung bình (34,93%) với cỡ mẫu là 379 gồm 132 nhân viên nhà thuốc mắc kiệt sức nghề nghiệp. Các đối tượng cần được quan tâm nhiều hơn khi can thiệp cải thiện kiệt sức nghề nghiệp là các nhân viên nhà thuốc có thời gian làm việc trong ngày (giữa < 8 giờ và 8-10 giờ), từng có ý định từ bỏ công việc, có mức độ chưa phù hợp đối với nhà thuốc có chính sách khen thưởng/kỷ luật phù hợp, có mức độ chưa hài lòng đối với thu nhập hiện tại, đang trải qua áp lực rất lớn, có mức độ hoàn toàn không đảm bảo cuộc sống từ thu nhập hiện tại và hiện đang hút thuốc. Các can thiệp này có tiềm năng đem lại hiệu quả cao cho công việc cũng như đời sống của nhân viên nhà thuốc.

## MỤC LỤC

<b>ĐẶT VẤN ĐỀ</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN TÀI LIỆU</b> .....	3
1.1. ĐẠI CƯƠNG VỀ KIẾT SỨC .....	3
1.1.1. Đánh giá kiệt sức .....	3
1.1.2. Ba khía cạnh của hội chứng kiệt sức .....	4
1.1.3. Giá trị biệt thức .....	5
1.1.4. Mô hình phát triển .....	6
1.1.5. Kết quả .....	7
1.2. BỐI CẢNH KIẾT SỨC .....	8
1.2.1. Đặc điểm công việc .....	8
1.2.2. Đặc điểm nghề nghiệp .....	9
1.2.3. Đặc điểm cơ quan, tổ chức .....	11
1.3. CƠ SỞ BÁN LẺ THUỐC VÀ DƯỢC SỸ CỘNG ĐỒNG .....	11
1.3.1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc và dược sỹ cộng đồng .....	11
1.3.2. Nguyên tắc đạo đức hành nghề dược tại Việt Nam .....	14
1.4. BỐI CẢNH ĐỊA ĐIỂM NGHIÊN CỨU .....	16
1.4.1. Quận Cái Răng .....	18
1.4.2. Quận Ninh Kiều .....	20
1.4.3. Quận Bình Thủy .....	22
1.4.4. Quận Thốt Nốt .....	24
1.5. THỰC TRẠNG KIẾT SỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NGÀNH Y DƯỢC Ở MỘT SỐ NƯỚC .....	26
<b>CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	28
2.1. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU .....	28
2.1.1. Đối tượng nghiên cứu .....	28
2.1.2. Tiêu chuẩn chọn mẫu .....	28
2.1.3. Tiêu chuẩn loại trừ: .....	28



2.1.4. Địa điểm nghiên cứu .....	28
2.1.5. Thời gian nghiên cứu .....	28
2.2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	28
2.2.1. Biến số nghiên cứu.....	28
2.2.2. Thiết kế nghiên cứu.....	31
2.2.3. Cỡ mẫu nghiên cứu .....	31
2.2.4. Quá trình thu thập số liệu.....	32
2.2.5. Xử lý số liệu .....	33
2.2.6. Sai số và cách khống chế .....	33
2.3. VẤN ĐỀ Y ĐỨC .....	36
<b>CHƯƠNG 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>37</b>
3.1. TỶ LỆ KIẾT SỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN NHÀ THUỐC TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ.....	37
3.2. MỘT SỐ YẾU TỐ CÓ LIÊN QUAN TỚI KIẾT SỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN NHÀ THUỐC TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ....	39
<b>CHƯƠNG 4. BÀN LUẬN.....</b>	<b>61</b>
4.1. TỶ LỆ KIẾT SỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN NHÀ THUỐC .....	61
4.2. MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TỚI KIẾT SỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN NHÀ THUỐC .....	61
4.3. BÀN LUẬN VỀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	62
<b>CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>64</b>
5.1. KẾT LUẬN .....	64
5.2. KIẾN NGHỊ .....	65
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>66</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>72</b>

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Danh sách các đơn vị hành chính trực thuộc thành phố Cần Thơ.....	17
Bảng 1.2. Thống kê các nhà thuốc đạt GPP giai đoạn 2009 - 2012.....	18
Bảng 1.3. Danh sách các đơn vị hành chính thuộc quận Cái Răng .....	19
Bảng 1.4. Thống kê số lượng nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn quận Cái Răng năm 2022 .....	20
Bảng 1.5. Danh sách các đơn vị hành chính thuộc quận Ninh Kiều.....	21
Bảng 1.6. Thống kê số lượng nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn quận Ninh Kiều năm 2022 .....	22
Bảng 1.7. Danh sách các đơn vị hành chính thuộc quận Bình Thủy .....	23
Bảng 1.8. Thống kê số lượng nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn quận Bình Thủy năm 2022 .....	24
Bảng 1.9. Danh sách các đơn vị hành chính thuộc quận Thốt Nốt.....	25
Bảng 1.10. Thống kê số lượng nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn quận Thốt Nốt năm 2022 .....	26
Bảng 2.1. Biến số thu thập về kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	29
Bảng 2.2. Biến số thu thập về các đặc điểm cá nhân và công việc của nhân viên nhà thuốc .....	30
Bảng 3.1. Trung bình điểm các khía cạnh của hội chứng kiệt sức .....	38
Bảng 3.2. Tần số (%) kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	38
Bảng 3.3. Tần số (%) của biến số nhóm tuổi .....	39
Bảng 3.4. Yếu tố liên quan giữa nhóm tuổi và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	40
Bảng 3.5. Tần số (%) của biến số giới tính.....	40
Bảng 3.6. Yếu tố liên quan giữa giới tính và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	41
Bảng 3.7. Tần số (%) của biến số tình trạng hôn nhân .....	41

Bảng 3.8. Yếu tố liên quan giữa tình trạng hôn nhân và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc.....	42
Bảng 3.9. Tần số (%) của biến số hiện có đang sống cùng gia đình.....	42
Bảng 3.10. Yếu tố liên quan giữa hiện có đang sống cùng gia đình và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	43
Bảng 3.11. Tần số (%) của biến số trình độ chuyên môn về Dược .....	43
Bảng 3.12. Yếu tố liên quan giữa trình độ chuyên môn về Dược và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	44
Bảng 3.13. Tần số (%) của biến số nơi làm việc.....	44
Bảng 3.14. Yếu tố liên quan giữa nơi làm việc và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc.....	45
Bảng 3.15. Tần số (%) của biến số vị trí làm việc .....	45
Bảng 3.16. Yếu tố liên quan giữa vị trí việc làm và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc.....	46
Bảng 3.17. Tần số (%) của biến số thời gian làm việc tại nhà thuốc hiện tại.....	47
Bảng 3.18. Yếu tố liên quan giữa thời gian làm việc tại nhà thuốc hiện tại và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	48
Bảng 3.19. Tần số (%) của biến số thâm niên công tác trong nghề.....	48
Bảng 3.20. Yếu tố liên quan giữa thâm niên công tác trong nghề và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	49
Bảng 3.21. Tần số (%) của biến số là người thu nhập chính trong gia đình.....	50
Bảng 3.22. Yếu tố liên quan giữa là người thu nhập chính trong gia đình và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	50
Bảng 3.23. Tần số (%) của biến số thu nhập trung bình hàng tháng .....	51
Bảng 3.24. Yếu tố liên quan giữa thu nhập trung bình hàng tháng và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	52
Bảng 3.25. Tần số (%) của biến số thời gian làm việc trong ngày .....	52
Bảng 3.26. Yếu tố liên quan giữa thời gian làm việc trong ngày và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	53
Bảng 3.27. Tần số (%) của biến số số ngày làm việc trong tháng .....	54
Bảng 3.28. Yếu tố liên quan giữa số ngày làm việc trong tháng và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	54

Bảng 3.29. Tần số (%) của biến số từng có ý định từ bỏ công việc hiện tại.....	55
Bảng 3.30. Yếu tố liên quan giữa từng có ý định từ bỏ công việc hiện tại và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	55
Bảng 3.31. Tần số (%) của biến số nhà thuốc có chính sách khen thưởng/kỷ luật phù hợp.....	56
Bảng 3.32. Yếu tố liên quan giữa nhà thuốc có chính sách khen thưởng/kỷ luật phù hợp và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	57
Bảng 3.33. Tần số (%) của biến số hài lòng với thu nhập hiện tại .....	57
Bảng 3.34. Yếu tố liên quan giữa hài lòng với thu nhập hiện tại và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	58
Bảng 3.35. Tần số (%) của biến số hiện có đang hút thuốc .....	58
Bảng 3.36 . Yếu tố liên quan giữa hiện có đang hút thuốc và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	59
Bảng 3.37. Tần số (%) của biến số hiện có đang uống rượu .....	59
Bảng 3.38. Yếu tố liên quan giữa hiện có đang uống rượu và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	60

## DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Bản đồ hành chính thành phố Cần Thơ.....	18
Hình 1.2. Bản đồ hành chính quận Cái Răng.....	20
Hình 1.3. Bản đồ hành chính quận Ninh Kiều .....	22
Hình 1.4. Bản đồ hành chính quận Bình Thủy.....	23
Hình 1.5. Bản đồ hành chính quận Thốt Nốt .....	25
Hình 2.1. Sơ đồ tổng quan quá trình nghiên cứu .....	31
Hình 3.1. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên nhà thuốc .....	38
Hình 3.2. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số nhóm tuổi.....	39
Hình 3.3. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số giới tính.....	40
Hình 3.4. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số tình trạng hôn nhân .....	41
Hình 3.5. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số hiện có đang sống cùng gia đình.....	42
Hình 3.6. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số trình độ chuyên môn về Dược ...	43
Hình 3.7. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số nơi làm việc .....	45
Hình 3.8. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số vị trí làm việc.....	46
Hình 3.9. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số thời gian làm việc tại nhà thuốc hiện tại .....	47
Hình 3.10. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số thâm niên công tác trong nghề.....	49
Hình 3.11. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số là người thu nhập chính trong gia đình .....	50
Hình 3.12. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số thu nhập trung bình hàng tháng .....	51
Hình 3.13. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số thời gian làm việc trong ngày ..	53
Hình 3.14. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số số ngày làm việc trong tháng ...	54
Hình 3.15. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số từng có ý định từ bỏ công việc hiện tại .....	55

Hình 3.16. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số nhà thuốc có chính sách khen thưởng/kỷ luật phù hợp .....	56
Hình 3.17. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số hài lòng với thu nhập hiện tại ..	57
Hình 3.18. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số hiện có đang hút thuốc.....	58
Hình 3.19. Biểu đồ hình tròn thể hiện tỷ lệ biến số hiện có đang uống rượu .....	59

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Ký hiệu – chữ viết tắt	Nghĩa của chữ viết tắt
BYT	Bộ Y tế
CSBLT	Cơ sở bán lẻ thuốc
GPP	Good Pharmacy Practice (Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc)
KSNH	Kiệt sức nghề nghiệp
MBI	Maslach Burnout Inventory (Bộ công cụ đánh giá kiệt sức của Maslach)
NVNT	Nhân viên nhà thuốc
SYT	Sở Y tế
TPCT	Thành phố Cần Thơ
EE	Emotional exhaustion (Suy kiệt cảm xúc)
DP	Depersonalization (Cảm giác hoài nghi/sai lệch về bản thân)
PA	Personal accomplishment (Cảm giác về hiệu quả chuyên môn công việc của cá nhân)