

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO      BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI**

**TRẦN THANH THỦY**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ TẠI  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN GIA VIỄN, TỈNH NINH BÌNH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC**

**HÀ NỘI - 2015**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO      BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI**

**TRẦN THANH THỦY**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ TẠI  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN GIA VIỄN, TỈNH NINH BÌNH**

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã số : QT03027

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. LỤC MẠNH HIỂN

HÀ NỘI - 2015

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong luận văn này là hoàn toàn hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

**Tác giả**

**Trần Thanh Thủy**

## MỤC LỤC

<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....</b>	<b>IV</b>
<b>DANH MỤC BẢNG BIỂU.....</b>	<b>V</b>
<b>DANH MỤC SƠ ĐỒ .....</b>	<b>VII</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Lý do chọn đề tài .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Phương pháp nghiên cứu .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Đóng góp mới của đề tài.....</b>	<b>6</b>
<b>7. Kết cấu luận văn.....</b>	<b>7</b>
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Một số khái niệm cơ bản .....</b>	<b>8</b>
1.1.1. Nguồn nhân lực .....	8
1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực.....	9
1.1.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	12
<b>1.2. Nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....</b>	<b>13</b>
1.2.1. Nâng cao thể lực.....	13
1.2.2. Nâng cao trí lực .....	14
1.2.3. Nâng cao tâm lực.....	16
<b>1.3. Tiêu chí và phương pháp đánh giá chất lượng nguồn nhân lực .....</b>	<b>17</b>
1.3.1. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực .....	17
1.3.2. Phương pháp đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.....	19
<b>1.4. Nội dung các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....</b>	<b>20</b>
1.4.1. Quy hoạch nguồn nhân lực .....	20
1.4.2. Tuyển dụng và thu hút nguồn nhân lực .....	21
1.4.3. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực .....	21

1.4.4. Chính sách thù lao lao động.....	22
1.4.5. Sử dụng và đánh giá nguồn nhân lực .....	23
<b>1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực .....</b>	<b>23</b>
1.5.1. Các nhân tố bên trong tổ chức .....	23
1.5.2. Các nhân tố bên ngoài tổ chức .....	24
<b>1.6. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số bệnh viện trên cả nước .....</b>	<b>26</b>
1.6.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số bệnh viện .....	26
1.6.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình .....	30
<b>TIỂU KẾT CHƯƠNG 1.....</b>	<b>31</b>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN GIA VIỄN, TỈNH NINH BÌNH.....</b>	<b>32</b>
<b>2.1. Khái quát về Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn - tỉnh Ninh Bình .</b>	<b>32</b>
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	32
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.....	33
2.1.3. Cơ cấu tổ chức Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn .....	36
2.1.4. Đặc điểm ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.....	40
<b>2.2. Thực trạng chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.....</b>	<b>43</b>
2.2.1. Thực trạng chất lượng NNL y tế Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.....	43
2.2.2. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng NNL y tế Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.....	61
<b>2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng NNL y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình .....</b>	<b>72</b>
2.3.1.Ưu điểm .....	72
2.3.2. Một số hạn chế cần khắc phục và nguyên nhân.....	75
<b>TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....</b>	<b>77</b>

<b>CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN GIA VIỄN, TỈNH NINH BÌNH</b> .....	78
<b>3.1. Phương hướng nâng cao chất lượng NNL của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình</b> .....	78
3.1.1. Mục tiêu, nguyên tắc xây dựng, chiến lược phát triển BVĐK huyện Gia Viễn đến năm 2020 .....	78
3.1.2. Phương hướng nâng cao CLNNL tại Bệnh viện ĐK huyện Gia Viễn .	80
<b>3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình</b> .....	82
3.2.1. Xây dựng đề án vị trí việc làm.....	82
3.2.2. Hoàn thiện quy trình và tổ chức công tác đào tạo NNL y tế.....	88
3.2.3. Hoàn thiện công tác tuyển dụng, thu hút NNL y tế .....	92
3.2.4. Hoàn thiện chính sách thù lao, phúc lợi .....	94
3.2.5. Cải thiện điều kiện, môi trường làm việc .....	96
3.2.6. Nâng cao y đức cho cán bộ y tế .....	97
<b>3.3. Kiến nghị</b> .....	98
3.3.1. Đối với Sở Y tế tỉnh Ninh Bình .....	98
3.3.2. Đối với Bộ Y tế .....	99
<b>TIỂU KẾT CHƯƠNG 3</b> .....	100
<b>KẾT LUẬN</b> .....	101
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	102
<b>PHỤ LỤC</b>	

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ
BVĐK	Bệnh viện đa khoa
BYT	Bộ Y tế
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
BHYT	Bảo hiểm y tế
BHXH	Bảo hiểm xã hội
CBYT	Cán bộ y tế
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CĐ	Cao đẳng
CLNNL	Chất lượng nguồn nhân lực
CLS	Cận lâm sàng
CNH-HĐH	Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa
CKI	Chuyên khoa I
CKII	Chuyên khoa II
ĐH	Đại học
KTV	Kỹ thuật viên
LS	Lâm sàng
NNL	Nguồn nhân lực
NNLYT	Nguồn nhân lực y tế
PKĐK	Phòng khám đa khoa
Th.S	Thạc sỹ
TC	Trung cấp

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

		TRANG
Bảng 2.1	Cơ cấu NNL theo độ tuổi và giới tính tại BVĐK huyện Gia Viễn giai đoạn 2011-2014	44
Bảng 2.1.a	Mức độ phù hợp cơ cấu NNL theo độ tuổi năm 2014	45
Bảng 2.1.b	Mức độ phù hợp cơ cấu NNL theo giới tính năm 2014	46
Bảng 2.2	Tình trạng sức khỏe, thể lực của NNL y tế qua các năm	47
Bảng 2.2 a	Mức độ phù hợp sức khỏe, thể lực của NNL y tế năm 2014	48
Bảng 2.3	Cơ cấu NNL y tế theo trình độ chuyên môn qua các năm	50
Bảng 2.3a	Mức độ phù hợp trình độ chuyên môn CBYT năm 2014	50
Bảng 2.4	Cơ cấu NNL y tế theo trình độ chuyên môn và nhóm chức danh BVĐK huyện Gia Viễn năm 2014	51
Bảng 2.5	Mức độ phù hợp cơ cấu chuyên môn năm 2014	52
Bảng 2.6	Cơ cấu NNL y tế theo trình độ tin học, ngoại ngữ	53
Bảng 2.6a	Mức độ phù hợp trình độ tin học, ngoại ngữ CBYT năm 2014	54
Bảng 2.7	Cơ cấu NNL y tế theo thâm niên công tác qua các năm	55
Bảng 2.7a	Mức độ phù hợp thâm niên công tác CBYT năm 2014	56
Bảng 2.8	Mức độ hài lòng vào năng lực chuyên môn của CBYT	58



Bảng 2.9	Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của CBYT	59
Bảng 2.10	CBYT đánh giá về môi trường làm việc tại BVĐK huyện Gia Viễn	60
Bảng 2.11	Cán bộ viên chức y tế tuyển dụng mới năm 2013-2015	62
Bảng 2.12	Các lớp đào tạo ngắn hạn cho CBYT năm 2014	65
Bảng 2.13	Mức phẫu thuật, thủ thuật tại BVĐK huyện Gia Viễn năm 2014	68
Bảng 2.14	Quy hoạch chức danh cán bộ lãnh đạo quản lý	70
Bảng 2.15	Công tác sử dụng cán bộ qua 3 năm (2013-2015)	71
Bảng 2.16	Kết quả đánh giá cán bộ y tế qua các năm (2012-2014)	72
Bảng 3.1	Kế hoạch chuyên môn dự kiến năm 2016	79
Bảng 3.2	Dự kiến nhân lực đến năm 2020	80
Bảng 3.3	Kế hoạch đào tạo NNLYT tại BVĐK huyện Gia Viễn (2015-2017)	89

## DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ

	<b>TRANG</b>
Sơ đồ 2.1:      Cơ cấu tổ chức BVĐK huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình	36
Biểu đồ 2.2    Mức độ hài lòng về năng lực chuyên môn của NVYT	58

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong quá trình toàn cầu hóa hiện nay, để đáp ứng yêu cầu cạnh tranh ngày càng khốc liệt, không chỉ các doanh nghiệp trong và ngoài nước, các tổ chức FDI, mà cả các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập của Nhà nước cũng không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh của mình. Một trong những yếu tố cạnh tranh bên trong tổ chức đặc biệt quan trọng đó là nguồn nhân lực. Đây là yếu tố then chốt quyết định đến sự tồn tại và phát triển của bất kì một tổ chức nào.

Những năm qua Ngành Y tế nước ta đã có những bước tiến vượt bậc trong nhiều lĩnh vực đặc biệt là hoạt động khám chữa bệnh nhằm nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân. Đóng góp không nhỏ vào thành tựu đó là hoạt động của hệ thống Bệnh viện trên cả nước. Bệnh viện công lập Nhà nước là đơn vị sự nghiệp được Đảng, Nhà nước xây dựng hệ thống từ trung ương đến địa phương nhằm đảm bảo cho mọi người dân tiếp cận được các dịch vụ y tế dễ dàng, thuận lợi. Cùng với quá trình toàn cầu hóa, sự phát triển không ngừng của khoa học công nghệ ảnh hưởng tác động tích cực đến Ngành Y tế nói chung và Y tế tỉnh Ninh Bình nói riêng. Đó là sự đa dạng về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhiều loại hình dịch vụ y tế khám chữa bệnh hơn, sự chuyên nghiệp trong công tác khám chữa bệnh. Bên cạnh những mặt thuận lợi thì khó khăn thách thức đặt ra đối với các Bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh Ninh Bình hiện nay là nâng cao chất lượng y tế để đáp ứng với nhu cầu khám chữa bệnh của người dân, yêu cầu khám chữa bệnh kỹ thuật cao, quan tâm khám chữa bệnh cho người dân nghèo, dân tộc thiểu số, vùng khó khăn...

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình là Bệnh viện thuộc huyện nghèo, vùng khó khăn của tỉnh Ninh Bình, đây là tuyến đầu tiên tiếp xúc với người dân, giúp cho người dân nghèo có thể tiếp cận với các dịch vụ

y tế đơn giản nhất, thuận tiện nhất. Tuy nhiên trên thực tế, số lượng người dân đến khám tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn chưa cao, số lượng bệnh nhân chuyển lên tuyến trên cao. Một trong những lí do cơ bản là do cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế chưa đáp ứng yêu cầu, đặc biệt là trình độ đội ngũ nhân viên y tế, thái độ phục vụ người bệnh chưa cao. Để từng bước cùng với Ngành Y tế tỉnh Ninh Bình vượt qua khó khăn thách thức đặt ra trong thời gian tới thì Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn cần từng bước nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho hơn 110.000 người dân và cán bộ trong toàn huyện Gia Viễn. Để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn thì yếu tố nguồn nhân lực y tế là yếu tố then chốt, quyết định. Xuất phát từ những lí do đó tác giả đã lựa chọn đề tài: ***“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình”*** để làm chủ đề nghiên cứu của mình.

## **2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài**

Tác giả Phùng Rân (2008) với bài *“Chất lượng nguồn nhân lực, bài toán tổng hợp cần có lời giải đồng bộ”*, trường Cao đẳng Viễn Đông, TP.HCM đã đưa ra nhận định về sự suy tồn hay hưng thịnh của một dân tộc, một tổ chức đều dựa vào nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực. Đây là vấn đề quan trọng cần được quan tâm trong chiến lược phát triển tổng thể và dài hạn của một quốc gia, một ngành, của tổ chức, doanh nghiệp. Một quốc gia hay một tổ chức muốn phát triển và sánh vai được với các nước phát triển hiện đại trên thế giới chủ yếu nhờ vào lợi thế cạnh tranh về nguồn nhân lực. Đó là quyết sách là chiến lược thành công.

Tác giả Nguyễn Phú Trọng (2000) với đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước KHXH.05.03 *“Luận chứng khoa học cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhằm đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp CNH, HĐH đất nước”*. Đã đúc kết và đưa ra những quan điểm, sự định hướng trong việc sử dụng các

biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ đáp ứng yêu cầu sự nghiệp Công nghiệp hóa, Hiện đại hóa đất nước. Đề tài là tài liệu để tham khảo hữu ích đối với cán bộ là công chức trong đơn vị hành chính sự nghiệp.

Tác giả Phạm Công Nhất (2008), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập kinh tế*”, Tạp chí Cộng sản số 786. Trên cơ sở phân tích rõ thực trạng NNL Việt Nam trong giai đoạn hiện nay, về số lượng và chất lượng. Tác giả đã nhấn mạnh chất lượng NNL nước ta còn nhiều bất cập và hạn chế do: thu nhập bình quân đầu người thấp, vấn đề quy hoạch và phát triển NNL còn kém, từ đó, tác giả đưa ra các giải pháp để phát triển và nâng cao chất lượng NNL đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp CNH, HĐH đất nước.

Tác giả Vũ Bá Thế (2005), “*Phát huy nguồn lực con người để CNH, HĐH - Kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn Việt Nam*”, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Hà Nội. Cuốn sách tiếp cận theo quan hệ kinh tế quốc tế, tập trung phân tích và làm rõ cơ sở lý luận liên quan đến NNL; kinh nghiệm phát triển NNL của một số nước tiên tiến trên thế giới; đánh giá thực trạng NNL nước ta cả về quy mô, tốc độ, chất lượng NNL và rút ra những thành tựu, hạn chế, nguyên nhân của những hạn chế trong phát triển NNL; đề xuất các giải pháp nhằm phát triển NNL của Việt Nam trong thời gian tới.

Tác giả Lê Thị Hồng Điệp (2005), “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam*”, luận án tiến sĩ kinh tế chính trị, Trung tâm đào tạo bồi dưỡng giảng viên lý luận chính trị, Đại học Quốc gia Hà Nội. Tác giả đã nghiên cứu lý luận về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao thông qua những phân tích nội dung, tiêu chí và những yếu tố tác động tới quá trình phát triển lực lượng này; Qua đó, đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam trong tương lai.

Từ quá trình nghiên cứu các công trình khoa học của các tác giả cho thấy nguồn nhân lực có vai trò đặc biệt quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của đơn vị nói riêng và đất nước nói chung. Các nghiên cứu đều chỉ ra rằng, để đánh giá được chất lượng nguồn nhân lực cần phải xác định được các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực cũng như áp dụng phương pháp đánh giá phù hợp. Tuy nhiên, các nghiên cứu mới chỉ ra các tiêu chí chung phản ánh chất lượng nguồn nhân lực. Trong khi mỗi đơn vị, mỗi địa phương cần phải xây dựng các tiêu chí đánh giá riêng căn cứ vào đặc điểm và điều kiện riêng của mình. Vì vậy, việc nghiên cứu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thông qua xây dựng các tiêu chí đánh giá và áp dụng các phương pháp đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại các đơn vị cụ thể là rất cần thiết.

### **3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu**

#### **3.1. Mục đích của luận văn**

Mục đích của luận văn là trên cơ sở làm rõ cơ sở lý luận về chất lượng và đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình từ đó đưa ra những quan điểm và đề xuất những giải pháp có tính khả thi nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.

#### **3.2. Nhiệm vụ của luận văn**

Để thực hiện được mục đích nêu trên, luận văn có những nhiệm vụ cụ thể sau đây:

- Xác định các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực
- Xác định các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực
- Nghiên cứu thực trạng chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn thông qua các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.

- Nghiên cứu thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn thông qua việc phân tích các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn- tỉnh Ninh Bình.

- Đưa ra các kiến nghị với cơ quan quản lý cấp trên nhằm tạo cơ sở tiền đề để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

#### **4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu**

##### **4.1. Đối tượng nghiên cứu:**

Nguồn nhân lực y tế của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình (đối tượng trực tiếp khám, chữa bệnh và chăm sóc bệnh nhân: bác sỹ, y sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên, dược sỹ).

##### **4.2. Phạm vi nghiên cứu:**

Về không gian: Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình,

Về thời gian: Luận văn tập trung nghiên cứu và sử dụng dữ liệu trong giai đoạn 2010 – 2014 để minh họa, đánh giá và phân tích trong quá trình nghiên cứu, từ đó đưa ra các giải pháp cho giai đoạn 2015-2020.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

##### **5.1. Phương pháp luận**

Đề tài áp dụng chủ nghĩa duy vật lịch sử và duy vật biện chứng để tiếp cận và phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng nguồn nhân lực y tế với tư cách là một hiện tượng kinh tế xã hội ra đời và vận hành trong một bối cảnh lịch sử cụ thể, có tính hệ thống, và tác động biện chứng với nhau.

##### **5.2. Phương pháp thu thập thông tin**

- Phương pháp thống kê – phân tích:

Luận văn chủ yếu sử dụng nguồn số liệu được cung cấp từ phòng Tổ chức - Hành chính, Phòng Kế hoạch tổng hợp, Phòng Tài chính – Kế toán của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

Ngoài những tài liệu được cung cấp trực tiếp từ Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, còn có các tài liệu, văn bản khác từ các cơ quan quản lý cấp trên Sở Y tế Ninh Bình, sách báo, mạng internet và ý kiến trong các cuộc hội thảo.

Tất cả các tài liệu đều được tổng hợp, phân tích nhằm tìm ra điểm mạnh, điểm yếu về chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.

- Phương pháp điều tra xã hội học: phương pháp điều tra bằng bảng hỏi dành cho các nhóm đối tượng: Các cán bộ y, bác sỹ, nhân viên đang làm việc tại Bệnh viện và bệnh nhân đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn có liên quan đến đối tượng nghiên cứu của luận văn thạc sỹ.

Quy mô mẫu điều tra: Luận văn đã tiến hành điều tra 110 phiếu khảo sát cho nhóm cán bộ y, bác sỹ, nhân viên trực tiếp khám chữa bệnh, và 50 mẫu khảo sát cho bệnh nhân đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

Các phiếu điều tra được thu thập, tổng hợp, xử lý và phân tích trên máy tính.

## **6. Đóng góp mới của đề tài**

Hệ thống hóa vấn đề lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực;

Xác định các tiêu chí đánh giá CLNNL làm thước đo để đánh giá CLNNL tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn. Từ các tiêu chí này, giúp cho Lãnh đạo Bệnh viện đánh giá chính xác về chất lượng nguồn nhân lực y tế, đưa ra các quyết định quản trị NNL hiệu quả.



Phân tích rõ thực trạng CLNNL y tế thông qua các thước đo về trí lực, thể lực, tâm lực của NNL y tế và các hoạt động nâng cao CLNNL y tế đang áp dụng tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.

Tác giả mạnh dạn đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế. Đây là các giải pháp quan trọng giúp cho việc nâng cao chất lượng NNL y tế của Bệnh viện cả trước mắt và lâu dài.

### **7. Kết cấu của luận văn**

Kết cấu của luận văn bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức;

Chương 2: Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình;

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình;

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC

### 1.1. Một số khái niệm cơ bản

#### 1.1.1. Nguồn nhân lực

Theo giáo trình Nguồn nhân lực của Trường Đại học Lao động – Xã hội do PGS. TS. Nguyễn Tiệp chủ biên, in năm 2005 thì “*Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động*” [9,tr7]. Khái niệm này chỉ nguồn nhân lực với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội. Nguồn nhân lực được hiểu theo nghĩa hẹp hơn, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng lao động.

Theo PGS.TS Trần Xuân Cầu và PGS.TS Mai Quốc Chánh, Giáo trình Kinh tế Nguồn nhân lực, Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội (2008) “*Nguồn nhân lực là một phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội trong hiện tại cũng như trong tương lai. Sức mạnh và khả năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu dân số, nhất là số lượng, chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội*”.

[2, tr 13]

Nguồn nhân lực được xem xét và đánh giá theo số lượng, chất lượng và cơ cấu:

Về số lượng: thể hiện quy mô nguồn nhân lực và tốc độ tăng nguồn nhân lực.

Về chất lượng: thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực, được biểu hiện thông qua thể lực, trí lực, kỹ năng lao động, tinh thần, thái độ, ý thức lao động và phong cách làm việc.

Về cơ cấu nguồn nhân lực thông qua các tỷ lệ của từng bộ phận nguồn nhân lực được phân chia theo các tiêu thức chất lượng khác nhau trong tổng nguồn nhân lực như: cơ cấu nguồn nhân lực theo tuổi, theo giới tính, theo trình độ chuyên môn...

Từ các quan điểm trên, nguồn nhân lực được hiểu theo hai nghĩa: Theo nghĩa rộng thì nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động. Theo nghĩa hẹp thì nguồn nhân lực là khả năng lao động của xã hội bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng lao động, là tổng thể của các yếu tố thể lực, trí lực, kỹ năng lao động, tinh thần, thái độ, ý thức lao động.

Trong phạm vi luận văn, nguồn nhân lực trong tổ chức được hiểu là tổng số cán bộ công chức, viên chức và người lao động có trong danh sách của một tổ chức, làm việc bằng thể lực, trí lực của họ và hoạt động theo chức năng nhiệm vụ của tổ chức. Hay có thể gọi là lực lượng lao động của tổ chức.

### ***1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực***

Nguồn nhân lực không chỉ được xem xét dưới góc độ số lượng mà còn ở khía cạnh chất lượng. Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về chất lượng nguồn nhân lực.

Theo PGS. TS. Nguyễn Tiệp thì “*chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực, là tố chất, bản chất bên trong của nguồn nhân lực, nó luôn có sự vận động và phản ánh trình độ phát triển kinh tế - xã hội cũng như mức sống, dân trí của dân cư.*”[9, tr10]

Chất lượng nguồn nhân lực thể hiện ở các mặt sau:

- Sức khỏe;
- Trình độ văn hóa;
- Trình độ chuyên môn – kỹ thuật;
- Năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp;

- Tính năng động xã hội (khả năng sáng tạo, thích ứng, linh hoạt, nhanh nhạy với công việc;
- Phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ đối với công việc và môi trường làm việc;
- Hiệu quả hoạt động lao động của nguồn nhân lực;
- Thu nhập, mức sống và mức độ thỏa mãn nhu cầu cá nhân của người lao động.

Còn theo quan điểm PGS.TS Trần Xuân Cầu và PGS.TS Mai Quốc Chánh thì chất lượng nguồn nhân lực được hiểu như sau: “*Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành bên trong của nguồn nhân lực*”. [2, tr55]

Trong điều kiện kinh tế thị trường cạnh tranh cao và hội nhập sâu rộng thì chất lượng nguồn nhân lực được coi là chỉ tiêu quan trọng phản ánh trình độ phát triển kinh tế và đời sống của con người trong một xã hội nhất định.

Theo PGS.TS. Phùng Rân thì chất lượng nguồn nhân lực được đo bằng 2 tiêu chí: “*là năng lực hoạt động của NNL và phẩm chất đạo đức của NNL đó*”[11, tr 2]. Năng lực hoạt động có được thông qua đào tạo, qua huấn luyện, qua thời gian làm việc được đánh giá bằng học hàm, học vị, cấp bậc công việc và kỹ năng giải quyết công việc. Phẩm chất đạo đức là khả năng giám nghĩ, giám làm, giám chịu trách nhiệm và khó có tiêu chí nào làm thước đo để đánh giá phẩm chất đạo đức của NNL.

Với các cách hiểu khác nhau về chất lượng nguồn nhân lực, nhưng nhìn chung lại thì chất lượng nguồn nhân lực là một khái niệm tổng hợp, bao gồm những nét đặc trưng về trạng thái thể lực, trí lực, đạo đức và phẩm chất. Nó thể hiện trạng thái nhất định của nguồn nhân lực với tư cách vừa là một khách thể vật chất đặc biệt, vừa là chủ thể của mọi hoạt động kinh tế và các quan hệ xã hội. Trong đó:

- Thể lực của con người chịu ảnh hưởng của mức sống vật chất, sự chăm sóc sức khỏe và rèn luyện của từng cá nhân cụ thể. Một cơ thể khỏe mạnh, thích nghi với môi trường sống thì năng lượng do nó sinh ra sẽ đáp ứng yêu cầu của một hoạt động cụ thể nào đó. Thể lực có ý nghĩa quan trọng quyết định năng lực hoạt động của con người. Phải có thể lực con người mới có thể phát triển trí tuệ và quan hệ của mình trong xã hội.

- Trí lực được xác định bởi tri thức chung về khoa học, trình độ kiến thức chuyên môn, kỹ năng kinh nghiệm làm việc và khả năng tư duy xét đoán của mỗi con người. Trí lực thực tế là một hệ thống thông tin đã được xử lý và lưu giữ lại trong bộ nhớ của mỗi cá nhân con người, được thực hiện qua nhiều kênh khác nhau. Nó được hình thành và phát triển thông qua giáo dục đào tạo cũng như quá trình lao động sản xuất.

- Đạo đức, phẩm chất là những đặc điểm quan trọng trong yếu tố xã hội của nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ những tình cảm, tập quán phong cách, thói quen, quan niệm, truyền thống, các hình thái tư tưởng, đạo đức và nghệ thuật..., gắn liền với truyền thống văn hóa. Một nền văn hóa với bản sắc riêng luôn là sức mạnh nội tại của một dân tộc. Kinh nghiệm thành công trong phát triển kinh tế của Nhật Bản và các nước NICs châu Á là tiếp thu kỹ thuật phương Tây trên cơ sở khai thác và phát huy giá trị tốt đẹp của nền văn hóa dân tộc để đổi mới và phát triển.

Các yếu tố này có quan hệ chặt chẽ, tác động qua lại, là tiền đề phát triển của nhau. Muốn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phải nâng cao cả ba mặt: thể lực, trí lực và đạo đức, phẩm chất. Tuy nhiên mỗi yếu tố trên lại liên quan đến một lĩnh vực rất rộng lớn. Thể lực và tình trạng sức khỏe gắn với dinh dưỡng, y tế và chăm sóc sức khỏe. Trí lực gắn với lĩnh vực giáo dục đào tạo, còn đạo đức phẩm chất chịu ảnh hưởng của truyền thống văn hóa dân

tộc, nền tảng văn hóa và thể chế chính trị... Do vậy, để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thường xem xét trên ba mặt: sức khỏe, trình độ văn hóa và chuyên môn kỹ thuật, năng lực phẩm chất của người lao động.

Trong luận văn này chất lượng nguồn nhân lực được hiểu như sau: “Chất lượng nguồn nhân lực là toàn bộ năng lực của lực lượng lao động được biểu hiện thông qua ba mặt: Thể lực, trí lực, tâm lực. Tất cả các mặt này có quan hệ chặt chẽ với nhau cấu thành nên chất lượng nguồn nhân lực. Trong đó cả 3 yếu tố: thể lực, trí lực và tâm lực đều là yếu tố quan trọng trong việc xem xét đánh giá chất lượng nguồn nhân lực”.

### ***1.1.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực***

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chính là sự tăng cường sức mạnh và kỹ năng hoạt động sáng tạo của năng lực thể chất và năng lực tinh thần của lực lượng lao động lên đến một trình độ nhất định để lực lượng này có thể hoàn thành được nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trong một giai đoạn phát triển của một quốc gia, một tổ chức. Do đó, chất lượng nguồn nhân lực chính là động lực trực tiếp cho sự phát triển kinh tế- xã hội. Thông qua chất lượng nguồn nhân lực thể hiện rõ trình độ phát triển kinh tế - xã hội của một quốc gia, chất lượng cuộc sống của dân cư hay mức độ văn minh của một xã hội.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là tạo ra tiềm năng của con người thông qua đào tạo, bồi dưỡng, tự bồi dưỡng và đào tạo lại, chăm sóc sức khỏe về thể lực và tinh thần, khai thác tối đa tiềm năng đó trong các hoạt động lao động thông qua việc tuyển dụng, sử dụng, tạo điều kiện về môi trường làm việc (phương tiện lao động có hiệu quả và các chế độ chính sách hợp lý,...) môi trường văn hóa, xã hội kích thích động cơ, thái độ làm việc của người lao động, để họ mang hết sức mình hoàn thành các chức trách, nhiệm vụ được giao. Việc quản lý và sử dụng đúng nguồn nhân lực sau khi đã được đào tạo

phù hợp với năng lực của mỗi cá nhân phục vụ cho các công việc cụ thể là nhân tố quyết định đến thành công của doanh nghiệp.

Từ những luận điểm trên có thể hiểu rằng “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức chính là nâng cao mức độ đáp ứng công việc của người lao động trên các phương diện: thể lực, trí lực và tâm lực so với yêu cầu cụ thể nhằm đạt được mục tiêu chung của tổ chức”.

## **1.2. Nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

### **1.2.1. Nâng cao thể lực**

Nâng cao thể lực chính là nâng cao sức khỏe, trạng thái thái mái về thể chất cũng như tinh thần của nguồn nhân lực. Không có sức khỏe thì bất cứ ai cũng khó có thể hoàn thành được công việc. Sức khỏe không chỉ biểu hiện chất lượng nguồn nhân lực mà còn ảnh hưởng lớn đến chất lượng công việc. Thể lực tốt thể hiện nhanh nhẹn tháo vát, bền bỉ trong công việc, thể lực là điều kiện quan trọng để phát triển trí lực. Bởi vậy thể lực là mục đích của sự phát triển. Thể lực của nguồn nhân lực được hình thành, duy trì và phát triển bởi chế độ dinh dưỡng, chế độ chăm sóc sức khỏe.

Theo tổ chức y tế thế giới WHO: “Sức khỏe là một trạng thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội chứ không phải chỉ là không có bệnh hay thương tật”.

Thể lực là sự phát triển hài hòa của con người về sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần. Sức khỏe cơ thể là sự cường tráng, khả năng mang vác, lao động tay chân. Sức khỏe tinh thần là sự dẻo dai của hoạt động thần kinh, khả năng vận động của trí tuệ, biến tư duy thành hành động.

Thể lực của nguồn nhân lực được phản ánh bằng các tiêu chuẩn đo lường về: Chiều cao, cân nặng, tuổi thọ, tình hình bệnh tật. Bên cạnh đó đánh giá tình trạng sức khỏe có thể thông qua các tiêu chí: Tuổi thọ trung bình, cơ cấu giới tính.

### ***1.2.2. Nâng cao trí lực***

Nâng cao trí lực chính là nâng cao trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề, kinh nghiệm làm việc của người lao động.

Trình độ học vấn: Là sự hiểu biết của người lao động đối với những kiến thức phổ thông về tự nhiên và xã hội. Trình độ học vấn thể hiện thông qua các quan hệ tỷ lệ: số người biết chữ, chưa biết chữ, số người có trình độ tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, đại học và trên đại học. Đây là một chỉ tiêu quan trọng phản ánh chất lượng nguồn nhân lực và có tác động mạnh mẽ tới quá trình phát triển kinh tế - xã hội nói chung và sự phát triển của doanh nghiệp nói riêng. Trình độ học vấn cao tạo khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào thực tiễn, ngoài ra còn xây dựng một văn hóa doanh nghiệp vững mạnh, từ đó tạo ra môi trường làm việc tốt cho nguồn nhân lực.

Trình độ chuyên môn kỹ thuật là sự hiểu biết, khả năng thực hành về chuyên môn, nó biểu hiện trình độ được đào tạo ở các trường Trung học chuyên nghiệp, cao đẳng, đại học và sau đại học. Có khả năng chỉ đạo, quản lý một công việc hay một chuyên môn nhất định. Do đó, trình độ chuyên môn nguồn nhân lực được đo bằng: tỷ lệ cán bộ trung cấp, tỷ lệ cán bộ cao đẳng, tỷ lệ cán bộ đại học, tỷ lệ cán bộ trên đại học. Việc giáo dục nghề và giáo dục chuyên môn vừa giúp nguồn nhân lực có kiến thức đồng thời còn cung cấp tay nghề và kỹ năng chuyên môn. Với mỗi trình độ đào tạo nhất định, người học có thể biết được người học có thể biết được họ sẽ phải đảm nhận những công việc gì. Yêu cầu kỹ năng chuyên môn nghề nghiệp như thế nào?. Ngoài trình độ chuyên môn tốt là cách thức để tăng tích lũy vốn con người đặc biệt là tri thức và sẽ giúp cho việc sáng tạo ra công nghệ mới, tiếp thu công nghệ mới. Nó còn tạo ra một lực lượng lao động có trình độ, có kỹ năng làm việc với năng suất cao và là cơ sở thúc đẩy tăng trưởng nhanh và bền vững.



Kỹ năng: Là năng lực hay khả năng chuyên nghiệp của một cá nhân về một hay nhiều khía cạnh nào đó được sử dụng để giải quyết tình huống hay công việc nào đó được phát sinh trong cuộc sống. Kỹ năng làm việc vận dụng tri thức khoa học, kỹ thuật vào công việc thực tiễn. Kỹ năng mang yếu tố thực hành gắn với thực tế công việc và được thể hiện trong hoạt động của con người qua cách sử dụng đôi tay như sử dụng cảm giác để chẩn đoán, điều trị.

Kỹ năng mang tính đặc thù của nghề nghiệp, khác nhau trong từng lĩnh vực, vị trí công việc... Kỹ năng chuyên môn là những kỹ năng có được do giáo dục, đào tạo từ nhà trường và là kỹ năng mang tính nền đó chính là khả năng học vấn, kinh nghiệm, sự thành thạo về chuyên môn.

Kỹ năng mềm là thuật ngữ được dùng để chỉ những kỹ năng quan trọng trong cuộc sống con người, không liên quan đến kiến thức chuyên môn mà phụ thuộc vào cá tính từng người.

Để góp phần hoàn thiện kỹ năng của cá nhân nguồn nhân lực thì phải hài hòa 2 kỹ năng trên.

Kinh nghiệm làm việc: là thể hiện sự trải nghiệm trong công việc qua thời gian làm việc, có thể gọi đó là thâm niên. Người nhiều kinh nghiệm có thể giải quyết công việc nhanh chóng và thuần thục. Kinh nghiệm làm việc kết hợp với trình độ và kỹ năng xử lý công việc tạo thành sự lành nghề trong công việc. Tất cả các yếu tố thuộc về trí lực là tài sản vô giá của tổ chức mà con người là đối tượng sở hữu. Nâng cao trí lực con người hoàn toàn phụ thuộc vào tổ chức mà trong đó các nhà quản trị là quan trọng nhất.

### ***1.2.3. Nâng cao tâm lực***

Chất lượng nguồn nhân lực còn được thể hiện qua các yếu tố cụ thể như: thái độ làm việc, đạo đức nghề nghiệp và khả năng chịu áp lực trong công việc.

Thái độ làm việc chính là ý thức của người lao động trong quá trình làm việc. Nó thể hiện qua ý thức tổ chức kỷ luật, tự giác chấp hành các nội quy, quy chế trong lao động, giữ gìn kỷ luật, kỷ cương, thực hiện đúng các quy trình, quy định không để ra sai sót. Điều này hoàn toàn phụ thuộc vào bản chất và tính cách của mỗi cá nhân người lao động. Vì vậy nguồn nhân lực y tế nói chung và cán bộ y bác sỹ nói riêng cần luôn luôn rèn luyện bản thân để nâng cao thái độ làm việc, thái độ phục vụ người bệnh tốt.

Đạo đức nghề nghiệp của người cán bộ y tế thể hiện trước hết là tinh thần phục vụ người bệnh, nhiệt tình hướng dẫn, chăm sóc, quan tâm đến bệnh nhân; cố gắng cứu chữa người bệnh trong mọi hoàn cảnh khó khăn, sẵn sàng giải quyết những căn bệnh nguy hiểm, phức tạp. Đạo đức ngành Y phải luôn được cán bộ y, bác sỹ tu dưỡng và rèn luyện như lời Chủ tịch Hồ Chí Minh đã nói “Lương Y như Tử mẫu”.

Khả năng chịu áp lực công việc: là tiềm năng ẩn chứa trong mỗi con người. Đó là sự bền bỉ của con người thể hiện qua cả thể lực và trí lực. Phải duy trì một thể lực tốt và nâng cao trí lực thì mới nâng cao được khả năng giải quyết công việc hàng ngày và kéo dài thời gian làm việc. Áp lực trong ngành Y là rất lớn đối với công việc trong giờ hành chính và thường trực vì vậy khả năng chịu áp lực công việc yêu cầu đối với cán bộ y tế là rất lớn. Để tăng khả năng chịu áp lực công việc, bản thân cán bộ y, bác sỹ phải tự rèn luyện nâng cao thể lực và trí lực.

Tất cả các yếu tố về thái độ làm việc, đạo đức nghề nghiệp và khả năng chịu áp lực trong công việc đều là những yếu tố bên trong, quy định ở tính cách, bản tính của nguồn nhân lực. Tất cả những yếu tố đó nằm trong phạm trù đạo đức của con người vì thế rất khó đánh giá và lượng hóa.

### **1.3. Tiêu chí và phương pháp đánh giá chất lượng nguồn nhân lực**

#### ***1.3.1. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực***

### 1.3.1.1. *Thể chất*

a, Căn cứ theo độ tuổi, giới tính

$$\text{Tỷ lệ NNL theo độ tuổi/giới tính} = \frac{\text{Số lượng NNL theo độ tuổi/ giới tính}}{\text{Tổng số NNL}} \times 100$$

b, Sức khỏe (sức khỏe loại 1, loại 2, tình trạng ốm đau)

$$\text{Tỷ lệ NNL có sức khỏe loại } i = \frac{\text{Số lượng NNL có sức khỏe loại } i}{\text{Tổng số NNL}} \times 100$$

### 1.3.1.2. *Trí lực*

a, Trình độ học vấn, trình độ chuyên môn.

$$\text{Tỷ lệ NNL có trình độ học vấn} = \frac{\text{SL NNL có trình độ học vấn (12/12)}}{\text{Tổng số NNL}} \times 100$$

(12/12; 10/10)

$$\text{Tỷ số bác sỹ /điều dưỡng, KTV} = \frac{\text{Tổng số bác sỹ}}{\text{Tổng số (điều dưỡng, nữ hộ sinh, KTV)}}$$

$$\text{Tỷ số dược sỹ/ dược sỹ trung cấp} = \frac{\text{Tổng số dược sỹ}}{\text{Tổng số dược sỹ trung cấp}}$$

$$\text{Tỷ lệ NNL (TĐCM trên đại học /ĐH/ CĐ/ TC/ SC)} = \frac{\text{Số lượng NNL từng loại}}{\text{Tổng số NNL}} \times 100$$

b, Kỹ năng: khả năng chẩn đoán các bệnh khó, thao tác thành thục, tham gia mổ.

Tỷ lệ (bác sỹ chính/dược sỹ chính/ Điều dưỡng chính/ KTV chính)

Tỷ lệ (bác sỹ tham gia chẩn đoán/ bác sỹ tham gia mổ)

Số lượng NNL tham gia sáng kiến, nghiên cứu khoa học.

c, Thâm niên

Tỷ lệ NNL có thâm niên trong ngành (< 5năm /5-10 năm/10-15 năm/ >15 năm).

d, Mức độ hài lòng, tin tưởng của người bệnh vào tay nghề của nhân viên y tế

Tỷ lệ % số người được hỏi đánh giá “rất hài lòng, tin tưởng vào tay nghề của NV y tế”

Tỷ lệ % số người được hỏi đánh giá “hài lòng, tin tưởng vào tay nghề của nhân viên y tế”

Tỷ lệ % số người được hỏi đánh giá “không hài lòng, không tin tưởng vào tay nghề của nhân viên y tế”

#### 1.3.1.2. Tâm lực

a, Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ phục vụ bệnh nhân của nhân viên y tế

Tỷ lệ % số người được hỏi đánh giá “rất hài lòng với thái độ phục vụ bệnh nhân nhẹ nhàng, thân thiện, ân cần, quan tâm”

Tỷ lệ % số người được hỏi đánh giá “hài lòng với thái độ phục vụ bệnh nhân hỏi han, nhắc nhở”

Tỷ lệ % số người được hỏi đánh giá “không hài lòng, thái độ phục vụ bệnh nhân quát mắng”.

b, Khả năng chịu áp lực

Số ngày trực/1 cán bộ y tế/ 1 tuần

Số lượng (BN nặng, BN tử vong, BN cấp cứu) bình quân / 1 ngày

Số lượng BN đến khám/ 1 bác sỹ/ 1 ngày

### ***1.3.2. Phương pháp đánh giá chất lượng nguồn nhân lực***

Chất lượng nhân lực là nhân tố tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của tổ chức. Chất lượng nhân lực chịu ảnh hưởng bởi rất nhiều những nhân tố, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố cũng rất khác nhau. Trong luận văn của mình tác giả lựa chọn đánh giá chất lượng nhân lực của tổ chức tiếp cận từ 3 tiêu chí: thể lực, trí lực và tâm lực.

#### ***1.3.2.1. Đánh giá sức khỏe thể lực***

Đánh giá sức khỏe, thể lực của người lao động được căn cứ vào các tiêu chí: tuổi, giới tính, tình trạng sức khỏe và mức độ sức khỏe đáp ứng yêu cầu công việc của người lao động trong kỳ khảo sát. Các chỉ tiêu từng tiêu chí được xác định thông qua thống kê của Phòng Tổ chức - Hành chính và công tác điều tra xã hội học.

#### ***1.3.2.2. Đánh giá về trí lực***

Đánh giá về trí lực của người lao động được căn cứ vào các tiêu chí: trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ năng, thâm niên. Các chỉ tiêu của từng tiêu chí được xác định thông qua thống kê của Phòng Tổ chức - Hành chính trong 3 năm từ năm 2012 – 2014. Từ đó, so sánh và đưa ra đánh giá sự thay đổi chất lượng nguồn nhân lực qua các năm.

#### ***1.3.2.3. Đánh giá về tâm lực***

Đánh giá về tâm lực được căn cứ vào các tiêu chí: Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ phục vụ bệnh nhân của nhân viên y tế; Khả năng chịu áp lực công việc. Các chỉ tiêu của từng tiêu chí được xác định thông qua điều tra xã hội học trong kì khảo sát và thống kê của Phòng Kế hoạch tổng hợp về các chỉ tiêu chuyên môn. Từ đó đưa ra đánh giá về tâm lực của nguồn nhân lực trong tổ chức.

## **1.4. Nội dung các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức**

### ***1.4.1. Quy hoạch nguồn nhân lực***

Quy hoạch NNL là một quá trình dự báo, nghiên cứu, xác định nhu cầu NNL trong tổ chức, để từ đó đưa ra các chính sách, chương trình hành động cho tương lai đảm bảo cho tổ chức có đủ nhân lực với phẩm chất và kỹ năng phù hợp thực hiện các công việc, nhằm thực hiện mục tiêu của tổ chức đề ra.

Nâng cao chất lượng NNL phải có tầm nhìn chiến lược, gắn kết chặt chẽ với quy hoạch phát triển của tổ chức. Mục tiêu cuối cùng là nâng cao hiệu quả hoạt động và thực hiện mục tiêu của tổ chức. Để đảm bảo cho công tác nâng cao chất lượng NNL mang lại hiệu quả cao nhất chúng ta cần lên kế hoạch cụ thể và chi tiết.

Quy hoạch NNL là cơ sở cho các hoạt động nâng cao chất lượng NNL, góp phần tạo ra sự phối hợp nhịp nhàng trong chu trình thực hiện. Quy hoạch NNL cho phép nhìn nhận rõ các bộ phận hoạt động có ăn khớp với nhau không, đồng thời giải đáp cho tổ chức những vấn đề như: nâng cao chất lượng NNL nhằm mục đích gì, hoạt động này hướng tới nhóm đối tượng nào, NNL có phù hợp với chiến lược phát triển không?

### ***1.4.2. Tuyển dụng và thu hút nguồn nhân lực***

Tuyển dụng là quá trình tìm kiếm và lựa chọn nguồn nhân lực có chất lượng, phù hợp với nhu cầu sử dụng của tổ chức. Tuyển dụng gồm 2 khâu tuyển mộ và tuyển chọn. Tuyển mộ giúp thu hút và tìm kiếm các ứng viên tốt, có năng lực, trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức tốt cho tổ chức. Hai khâu này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau để hướng đến mục tiêu chung lựa chọn được ứng viên có chất lượng, đồng thời tăng uy tín cho tổ chức.

Công tác tuyển dụng có ảnh hưởng lớn đến chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức. Nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt thì sẽ lựa chọn được

người thực sự có năng lực, phù hợp với tổ chức, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức. Ngược lại, nếu công tác tuyển dụng không được quan tâm thì sẽ không lựa chọn được nguồn nhân lực chất lượng có đức, có tài làm việc trong tổ chức.

Công tác tuyển dụng còn ảnh hưởng đến các công tác khác như: đánh giá thực hiện công việc, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, công tác thù lao đãi ngộ cho người lao động. Đây là các chính sách nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho tổ chức.

#### ***1.4.3. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực***

Chính sách phát triển nguồn nhân lực của tổ chức bao gồm các chính sách: bố trí và sử dụng nhân lực, đánh giá nguồn nhân lực, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, khen thưởng, kỷ luật... Các chính sách phát triển nguồn nhân lực của tổ chức phải rõ ràng, cụ thể, gắn với mục tiêu phát triển chung, khuyến khích người lao động phát huy hết khả năng, sở trường của mình và tạo môi trường thuận lợi cho người lao động tham gia nâng cao trình độ, kỹ năng phục vụ tốt hơn cho tổ chức.

Đào tạo là chính sách quan trọng giúp phát triển nguồn nhân lực trong một tổ chức. Đào tạo giúp người lao động nâng cao trình độ chuyên môn, nâng cao kỹ năng, tay nghề và theo kịp sự phát triển của khoa học, kỹ thuật tiên tiến trên thế giới. Đây là điều kiện đảm bảo nguồn nhân lực chất lượng cao cho tổ chức.

Đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức có nhiều hình thức và phương pháp khác nhau, tùy thuộc vào việc vận dụng và thực hiện chính sách đào tạo của từng tổ chức để lựa chọn hình thức và phương pháp đào tạo nào đem lại hiệu quả nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cũng như nâng cao hiệu quả công việc của tổ chức.

#### ***1.4.4. Chính sách thù lao với người lao động***

Thù lao lao động bao gồm thù lao cơ bản: tiền lương, các khuyến khích: tiền thưởng, tiền phụ cấp và các phúc lợi: cổ phần, trợ cấp, thăm quan, du lịch...

Thù lao cơ bản là cơ sở để người lao động tái sản xuất sức lao động. Đảm bảo thù lao cơ bản thì người lao động mới đảm bảo về mặt thể lực và trí lực. Trước khi nghĩ đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thì tổ chức cần quan tâm đến giữ chân nguồn nhân lực chất lượng cao. Nhưng để giữ chân nhân tài và thu hút nhân tài cho tổ chức thì thù lao cơ bản là chưa đủ, nó còn cần kết hợp với các chính sách khuyến khích, các khoản phụ cấp và đãi ngộ khác mới giúp người lao động tận tâm với công việc, gắn bó với tổ chức.

Thù lao lao động là một trong các động lực kích thích người lao động làm việc hăng hái, cống hiến hết mình và gắn bó với tổ chức. Vì vậy, hệ thống thù lao của một tổ chức cần đảm bảo tính công bằng, đủ lớn để kích thích người lao động phát huy khả năng, sự sáng tạo và thu hút nguồn lao động chất lượng cao ngoài tổ chức về làm việc cho tổ chức.

#### ***1.4.5. Sử dụng và đánh giá người lao động***

Bố trí và sử dụng nhân lực phải đảm bảo nguyên tắc đúng người, đúng việc. Bố trí nhân lực vào các vị trí, chức danh công tác phù hợp với trình độ chuyên môn, khả năng của từng người để phát huy sở trường, năng lực, nâng cao khả năng sáng tạo trong tổ chức. Từ đó mới tạo ra hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực, đây là mặt phản ánh chất lượng nguồn nhân lực.

Đánh giá nguồn nhân lực trong tổ chức phải được thực hiện thường xuyên, định kỳ. Đánh giá phải chính xác mới xác định được chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức hiện đang ở mức nào. Để đánh giá chính xác thì trước hết phải có các tiêu chí đánh giá cụ thể, rõ ràng, hoàn chỉnh. Đánh giá nguồn nhân lực là hoạt động quan trọng khuyến khích người lao động làm việc tốt hơn, đồng



thời giúp tổ chức thấy được thành tích của người lao động để khen thưởng, động viên.

## **1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực**

### ***1.5.1. Các nhân tố bên trong***

#### ***1.5.1.1. Quan điểm của lãnh đạo cơ quan, tổ chức.***

Lãnh đạo tổ chức là người đề ra các chủ trương, chính sách, mục tiêu cho tổ chức. Nếu lãnh đạo tổ chức coi nguồn nhân lực trong tổ chức là yếu tố trọng tâm, then chốt thì sẽ đưa ra quyết định phát triển nguồn nhân lực, tạo điều kiện nâng cao chất lượng nguồn nhân lực góp phần xây dựng tổ chức vững mạnh. Từ đó, giữ chân được nhân tài trong tổ chức, thu hút được nguồn nhân lực chất lượng cao từ bên ngoài về làm việc cho tổ chức.

Bên cạnh đó, nếu lãnh đạo tổ chức không nhận ra được tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong tổ chức, không tạo ra cơ hội cho nguồn nhân lực phát triển, không tạo ra những lợi ích để thu hút, giữ chân nhân tài thì tổ chức đó không thể phát triển bền vững và ổn định.

#### ***1.5.1.2. Môi trường, điều kiện làm việc***

Môi trường làm việc là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp tới người lao động. Đối với người lao động, làm việc trong một điều kiện lao động lý tưởng và môi trường làm việc đảm bảo sẽ tạo cho người lao động yên tâm và thoải mái khi làm việc. Điều kiện làm việc càng tốt sẽ tạo điều kiện cho nhân viên gắn bó với doanh nghiệp và thực hiện tốt công việc.

#### ***1.5.1.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của tổ chức***

Cơ sở vật chất, trang thiết bị của tổ chức thể hiện quy mô, sự phát triển của tổ chức. Nếu tổ chức lớn mạnh sẽ đầu tư trang bị cơ sở vật chất hiện đại, trang thiết bị tiên tiến góp phần đảm bảo đáp ứng tốt nhất yêu cầu cho công việc của người lao động thì người lao động có điều kiện để phát huy hết khả năng, năng lực của bản thân, nâng cao năng suất lao động, đem lại hiệu quả

cho tổ chức. Từ đó, tạo ra yếu tố cạnh tranh để thu hút được nguồn nhân lực chất lượng cao về công hiến cho tổ chức.

Cùng với quá trình Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa, các trang thiết bị ngày càng đổi mới đặt ra yêu cầu cho người lao động của tổ chức phải không ngừng nâng cao trình độ, kỹ năng để sử dụng và vận hành các trang thiết bị hiện đại đó, đem lại hiệu quả cho tổ chức.

### **1.5.2. Các nhân tố bên ngoài tổ chức**

#### *1.5.2.1. Văn hóa-xã hội*

Cùng với quá trình CNH, HĐH và hội nhập quốc tế yêu cầu người lao động phải thay đổi tư duy để phù hợp với nền sản xuất công nghiệp hiện đại, nền kinh tế tri thức; tăng khả năng thích ứng với kinh tế thị trường. Bên cạnh đó, cá nhân nguồn nhân lực phải biết làm việc với năng suất và hiệu quả lao động cao hơn, phải không ngừng vươn lên trong khi thế giới ngày càng có sự cạnh tranh quyết liệt.

Lối sống xã hội là vấn đề nhạy cảm, quá trình phát triển kinh tế-xã hội và hội nhập, tác động đến lối sống công nghiệp, phong cách giao tiếp và các quan hệ ứng xử mới...các phẩm chất mới nảy tác động lan tỏa trong dân cư, các tầng lớp lao động và ảnh hưởng tích cực đến chất lượng nguồn nhân lực.

Tuy nhiên đô thị hóa, công nghiệp hóa thường đi kèm với tình trạng gia tăng ô nhiễm môi trường sống, cân bằng sinh thái bị phá vỡ do rác thải công nghiệp (nước thải, chất thải, khói, bụi công nghiệp..) nguồn nước sạch khan hiếm tác động đến sức khỏe của dân cư và người lao động.

Quá trình công nghiệp hóa tác động đến phân hóa giàu nghèo là tất yếu, khoảng cách giàu, nghèo có thể ngày càng tăng lên. Cạnh tranh kinh tế ảnh hưởng đến giảm đầu tư của các doanh nghiệp cho cải thiện điều kiện lao động.

An toàn vệ sinh trong tiêu dùng cũng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực: tình trạng an toàn thực phẩm không đảm bảo là những nguyên nhân

ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực. Bên cạnh đó là một bộ phận lớn hệ thống dịch vụ ăn uống xã hội còn thiếu các chuẩn mực an toàn, vệ sinh cũng có tác động không nhỏ đến sức khỏe của dân cư, tổn hại đến thể lực của nguồn nhân lực dẫn đến ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực.

#### *1.5.2.2. Chính sách phát triển nguồn nhân lực của Việt Nam*

Chiến lược phát triển kinh tế xã hội của Việt Nam trong bất cứ giai đoạn nào cũng đề cập đến việc phát triển con người, trong đó nhấn mạnh phát triển NNL trong xây dựng và phát triển đất nước. Trong việc phát triển NNL và nâng cao CLNNL, chiến lược hàng đầu vẫn là giáo dục và đào tạo. Các chương trình giáo dục chuyên nghiệp chú trọng đào tạo NNL có chuyên môn, tay nghề và khả năng cạnh tranh với NNL trong khu vực và thế giới. Hiện nay, Đảng ta khẳng định giáo dục và đào tạo tiếp tục được coi là quốc sách hàng đầu vì chiến lược phát triển NNL quốc gia. Chiến lược phát triển giáo dục của nước ta đã đề ra các chính sách nâng cao CLNNL một cách có hệ thống. Phát triển NNL thực chất là phát triển nguồn vốn con người phải được quan tâm từ tuổi ấu thơ đến lúc trưởng thành và trong suốt cuộc đời một cá nhân về các mặt thể lực, trí lực và tâm lực, các phẩm chất đạo đức, nhân cách công dân, trình độ học vấn, chuyên môn, văn hóa... Phát triển NNL phải gắn với nhu cầu phát triển của xã hội, của thị trường lao động trong và ngoài nước, phù hợp từng vùng địa lý. Phát triển các hình thức đào tạo kết hợp, đào tạo theo địa chỉ của tỉnh, đào tạo gắn với nhu cầu thực tế. Cơ cấu lại hệ thống đào tạo NNL theo hướng đa dạng hóa, phát triển các loại hình đào tạo NNL chất lượng cao. Triển khai hệ thống kiểm định chất lượng đào tạo.

Xã hội ngày càng phát triển, nhiều chính sách vĩ mô của Nhà nước quan tâm đến con người, đầu tư vào con người theo hướng: tuyên truyền, giáo dục để nâng cao nhận thức của mọi tầng lớp nhân dân trong xã hội, hiểu được tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội của nước ta.

Vì vậy, việc chăm sóc sức khỏe cho lao động nữ luôn được quan tâm hơn trong mọi ngành nghề, nhất là những nghề nặng nhọc và độc hại.

## **1.6. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số Bệnh viện trên cả nước**

### ***1.6.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số Bệnh viện***

#### *1.6.1.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ*

- Đào tạo dài hạn:

+ Đào tạo Đại học:

Tăng cường công tác định hướng, khuyến khích, tạo điều kiện cho cán bộ trẻ: y sỹ, điều dưỡng trung cấp, dược sỹ trung cấp, nữ hộ sinh trung cấp, kỹ thuật viên trung cấp tham gia đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn tại các Trường Đại học đào tạo bác sĩ, dược sỹ đại học, cử nhân y tế công đồng, bác sĩ răng hàm mặt, cử nhân điều dưỡng, cử nhân hộ sinh...để trở về phục vụ cho bệnh viện.

Liên kết với các cơ sở đào tạo như các Trường Đại học, Cao đẳng Y Dược: Đại học Y Hà Nội, Đại học Y Thái Nguyên, Đại học Dược Hà Nội, Cao đẳng Dược Phú Thọ, Cao đẳng Y Phú Thọ...

+ Đào tạo Sau đại học:

Cử các bác sĩ, dược sỹ đi đào tạo các lớp Sau đại học như chuyên khoa I, chuyên khoa II, thạc sỹ, tiến sỹ để cải thiện chất lượng chuyên môn.

Liên kết đào tạo theo địa chỉ sử dụng với các Trường Đại học mở thêm các lớp chuyên khoa I, chuyên khoa II tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ để thuận tiện cho cán bộ nhân viên bệnh viện theo học.

Đẩy mạnh công tác đào tạo liên tục, dựa trên quy hoạch cán bộ hàng năm của Bệnh viện. Bệnh viện có các chính sách hỗ trợ cán bộ đi học Sau đại học, thu hút tuyển chọn những cán bộ y tế trẻ có năng lực chuyên môn, có phẩm chất chính trị đạo đức về làm việc tại đơn vị để phát triển đội ngũ cán bộ trẻ kế cận có trình độ chuyên môn, năng lực quản lý tốt, đủ sức đảm nhiệm công tác trong thời kỳ mới.

- Hỗ trợ các cơ sở đào tạo Y, Dược trong Tỉnh:

Hỗ trợ Trường Cao đẳng Y tế Phú Thọ, trường Cao đẳng Dược Phú Thọ, tạo điều kiện về môi trường thực tế, trang thiết bị cho giảng dạy để nâng cao chất lượng đào tạo từ đó nâng cao chất lượng cán bộ y, bác sỹ trong tương lai, cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cho Bệnh viện.

▼ Thu hút nguồn nhân lực:

- Tăng cường công tác tuyên truyền các phương hướng, chính sách của Bệnh viện về đào tạo, thu hút nguồn nhân lực trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm nâng cao chất lượng, số lượng thu hút nguồn nhân lực.

- Việc thu hút cán bộ y tế cần chú trọng tập trung về mặt chất lượng, ưu tiên cán bộ y tế là người địa phương đang công tác, học tập ở các tỉnh bạn hoặc đang học tập ở nước ngoài, đồng thời khuyến khích, động viên đội ngũ cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao là người ngoài tỉnh về Bệnh viện công tác.

- Đề xuất với lãnh đạo Sở Y tế tỉnh để những người có trình độ chuyên môn Sau đại học từ chuyên khoa I trở lên, đã đến tuổi nghỉ hưu, nếu còn sức khỏe, thì vận động ở lại làm công tác chuyên môn, đào tạo cho đội ngũ cán bộ trẻ.

- Hằng năm theo dõi, đề suất bổ sung các đối tượng cần thu hút và công khai thông báo cho các cơ sở đào tạo cán bộ y tế.

*1.6.1.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bệnh viện Đa khoa huyện Ba Vì, Thành phố Hà Nội*

Công tác quy hoạch cán bộ: Cần phải xây dựng và điều chỉnh quy hoạch cán bộ hàng năm để có kế hoạch đào tạo phù hợp giữa cán bộ quản lý và cán bộ chuyên môn.

Xây dựng kế hoạch đào tạo 5 năm của Bệnh viện và cập nhật, điều chỉnh hàng năm để phù hợp khi có sự biến động về nhân lực và yêu cầu nhiệm vụ của Bệnh viện trong các giai đoạn.

Về đào tạo chuyên môn kỹ thuật: Cần phải kết hợp giữa đào tạo tại chỗ và cử cán bộ về tuyển trên đào tạo. Đào tạo chính quy tập trung và cập nhật, bồi dưỡng kiến thức hàng năm tại chỗ.

Đào tạo tại chỗ: Đây là loại hình thích hợp trong lúc Bệnh viện còn thiếu nhân lực. Thông qua Đề án 1816 và Đề án Bệnh viện vệ tinh, Bệnh viện đã đón nhiều cán bộ bác sỹ của Bệnh viện tuyển trên về hướng dẫn kỹ thuật mới.

Hình thức cử cán bộ đi đào tạo: Bác sỹ, Dược sỹ Chuyên khoa I, Chuyên khoa II, Thạc sỹ, Tiến sỹ. Bên cạnh đó, cử cán bộ đi học thêm một số kỹ thuật cao của tuyển Trung ương.

Đào tạo cán bộ quản lý: Cử cán bộ trong quy hoạch của Bệnh viện tham gia các lớp đào tạo về lý luận chính trị, cao cấp chính trị do Ủy Ban nhân dân tỉnh tổ chức. Tổ chức hội thảo các chuyên đề: Quản lý nhân sự, quản lý tài chính, quản lý vật tư, trang thiết bị, quản lý chất thải y tế, quản lý an ninh trật tự trong bệnh viện ...

Có chế độ chính sách đào tạo, thu hút, đãi ngộ cán bộ:

- Chế độ đào tạo: Bệnh viện hỗ trợ kinh phí, học phí, tài liệu, sinh hoạt phí trong suốt thời gian học tập trung.

- Thu hút, đãi ngộ: Có chế độ thu hút đủ mạnh đi đôi với chế độ đãi ngộ hợp lý để giữ chân và động viên cán bộ y tế toàn tâm, toàn ý với công việc.

Đào tạo nâng cao trình độ ngoại ngữ để cán bộ y tế Bệnh viện nghiên cứu tài liệu nước ngoài, tiếp cận kiến thức mới của thế giới về nhiều lĩnh vực: Chuyên môn kỹ thuật, kinh nghiệm trong quản lý, điều hành đơn vị y tế...

Bồi dưỡng trình độ vi tính để ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả nhất trong quản lý điều hành, trong chuyên môn kỹ thuật, hội chẩn từ xa qua mạng

Tăng cường hợp tác tốt với các Trường Đại học Y Dược, các Bệnh viện chuyên khoa đầu ngành để tranh thủ mời được các chuyên gia giỏi về Bệnh viện đào tạo tại chỗ, tổ chức Hội thảo khoa học, đồng thời giúp đỡ tận tình đối với cán bộ y tế của Bệnh viện khi Sở Y tế cử đi học tại tuyến trên (đã thực hiện thông qua Đề án 1816, Đề án Bệnh viện vệ tinh).

Cán bộ y tế phải tích cực nghiên cứu khoa học, phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật nhằm giảm thời gian chờ đợi, giảm sự đi lại của đối tượng phục vụ, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả.

### ***1.6.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình***

Cần phải xây dựng và điều chỉnh quy hoạch cán bộ hàng năm để có kế hoạch đào tạo phù hợp giữa cán bộ quản lý và cán bộ chuyên môn.

Kế hoạch hóa, đa dạng hóa các loại hình đào tạo, tạo mọi điều kiện để hỗ trợ, nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ y tế, từ đó nâng cao chất

lượng khám chữa bệnh của Bệnh viện. Cán bộ sau đào tạo phải được sử dụng hiệu quả, phân công đảm nhận đúng chuyên môn, nghiệp vụ.

Có kế hoạch tuyển dụng, thu hút cán bộ phù hợp với vị trí công việc, đảm bảo đáp ứng nhu cầu của Bệnh viện, liên kết với các Trường Đại học, Cao đẳng Y, Dược trên địa bàn tỉnh và các tỉnh lân cận để cung cấp nguồn ứng viên trẻ, có trình độ chuyên môn cho bệnh viện.

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn cần phải chăm lo đến đời sống của cán bộ nhân viên, xây dựng quy chế chuyên môn, quy chế chi tiêu nội bộ hợp lý để giữ chân và động viên cán bộ y tế toàn tâm, toàn ý với công việc, thu hút cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao về công tác tại Bệnh viện.



## **TIÊU KẾT CHƯƠNG 1**

Chương 1 tác giả đã hệ thống hoá đầy đủ, rõ ràng các vấn đề lý luận về nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Trên cơ sở đó tác giả đã nêu ra hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực, nội dung các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình. Đồng thời rút ra bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng NNL dựa trên kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số Bệnh viện trên cả nước. Đó chính là cơ sở để phân tích, đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình sẽ được trình bày cụ thể ở chương 2.

**CHƯƠNG 2**

**THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**

**NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA**

**HUYỆN GIA VIỄN, TỈNH NINH BÌNH**

**2.1. Khái quát về Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình**

**2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển**

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn được hình thành từ những tháng năm trong cuộc kháng chiến chống Mỹ cứu nước, sau ngày giải phóng đến tháng 7/1994 hoạt động theo mô hình bệnh viện đa khoa tuyến huyện.

Tháng 8 /1994, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, 02 phòng khám Đa khoa khu vực, Đội Y tế dự phòng và đội Chăm sóc sức khỏe sinh sản huyện Gia Viễn được sát nhập thành Trung tâm Y tế Gia Viễn theo Quyết định số 573/QĐ-UBND ngày 5 tháng 8 năm 1994 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình.

Đến 01/6/2011, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn được tái lập trên cơ sở chia tách Trung tâm y tế Gia Viễn thành Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn và Trung tâm y tế huyện Gia Viễn thực hiện Quyết định số 437/QĐ-UBND ngày 01 tháng 6 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình về việc thành lập Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, đơn vị hoạt động theo mô hình Bệnh viện đa khoa hạng III.

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn: Địa chỉ: Phố Tiên Yết, Thị Trấn Me, huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.

Điện thoại: 0303871030

Bệnh viện có 13 khoa, phòng và 02 phòng khám đa khoa khu vực, trong đó: 07 khoa lâm sàng, 02 khoa cận lâm sàng, 04 phòng chức năng và 02 phòng khám đa khoa khu vực.

Từ khi hình thành đến nay Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đã có nhiều thành tích nổi bật như: năm 2010, bệnh viện được Ủy Ban nhân dân tỉnh Ninh Bình trao tặng Bằng khen đơn vị có phong trào thi đua xuất sắc; năm 2011, Bệnh viện được nhận Bằng khen của Bộ Y tế công nhận bệnh viện xuất sắc toàn diện; năm 2012, Bệnh viện được nhận bằng khen của Tổng liên đoàn lao động Việt Nam; năm 2013, Bệnh viện được Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình trao tặng bằng khen tập thể xuất sắc và cờ thi đua.

### ***2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn***

#### ***2.1.2.1. Chức năng***

Là đơn vị sự nghiệp công lập thuộc sự quản lý trực tiếp của Sở Y tế Ninh Bình và sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện Gia Viễn, có nhiệm vụ chăm sóc bảo vệ sức khỏe nhân dân trên địa bàn huyện.

#### ***2.1.2.2. Nhiệm vụ***

Xây dựng kế hoạch phát triển Y tế hàng năm của huyện để trình cơ quan có thẩm quyền và tổ chức triển khai thực hiện sau khi có kế hoạch được phê duyệt.

Thực hiện nhiệm vụ về khám chữa bệnh, phục hồi chức năng, kết hợp y học cổ truyền dân tộc với y học hiện đại, dự phòng, phòng chống dịch bệnh, cung ứng thuốc các chương trình, kiểm tra hướng dẫn các hoạt động về chuyên môn kỹ thuật nghiệp vụ cho các đơn vị y tế tuyến dưới.

Quản lý tổ chức cán bộ, kinh phí, dược, vật tư trang thiết bị Y tế.

Xây dựng và có kế hoạch bồi dưỡng đội ngũ cán bộ Y tế đảm bảo cơ cấu hợp lý, thực hiện đúng các chế độ chính sách đối với đội ngũ cán bộ Y tế.

Tổng kết việc ứng dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật trong công tác khám chữa bệnh, dự phòng để phổ biến áp dụng.

Chủ trì phối hợp với các ngành, đoàn thể quần chúng trong huyện để làm công tác truyền thông giáo dục sức khỏe và tham gia các hoạt động chăm sóc bảo vệ sức khỏe nhân dân.

### *2.1.2.3. Các hoạt động của Bệnh viện*

- **Cấp cứu – Khám bệnh - Chữa bệnh:**

- Tiếp nhận tất cả các trường hợp người bệnh từ các nơi vào hoặc từ các bệnh viện khác chuyển đến để cấp cứu, khám bệnh, chữa bệnh nội trú và ngoại trú.

- Tổ chức khám sức khỏe và chứng nhận sức khỏe theo quy định của Nhà nước.

- Có trách nhiệm giải quyết hầu hết các loại hình bệnh tật thông thường về nội khoa, ngoại khoa và các trường hợp cấp cứu khác.

- Tổ chức khám giám định sức khỏe, phối hợp khám giám định Y khoa khi Hội đồng giám định Y khoa tỉnh, hoặc cơ quan bảo vệ pháp luật trung cầu.

- Chuyển người bệnh lên tuyến trên khi Bệnh viện không đủ khả năng giải quyết.

- **Đào tạo cán bộ y tế:**

- Bệnh viện là cơ sở thực hành cho các trường đào tạo Y, Dược trong địa bàn tỉnh như: Trường Cao đẳng Y tế Ninh Bình, Trường Trung cấp Y-dược Tôn Thất Tùng.

- Tổ chức đào tạo liên tục cho các thành viên trong Bệnh viện và cơ sở y tế tuyến dưới để nâng cao trình độ chuyên môn, và kỹ năng quản lý chăm sóc sức khỏe ban đầu cho nhân dân.

- **Nghiên cứu khoa học về Y học:**

- Tổ chức tổng kết đánh giá các đề tài và chương trình về chăm sóc sức khỏe ban đầu.

- Tham gia các công trình nghiên cứu về Y tế Cộng đồng và Dịch tễ học trong công tác chăm sóc sức khoẻ ban đầu cấp Bộ và cấp cơ sở.

- Nghiên cứu áp dụng y học cổ truyền và các phương pháp chữa bệnh không dùng thuốc.

- **Chỉ đạo tuyến dưới về chuyên môn, kỹ thuật.**

- Lập kế hoạch và chỉ đạo tuyến dưới (Phòng khám Đa khoa, trạm Y tế xã, Thị trấn), thực hiện quy trình, quy chế chuyên môn, theo các phác đồ chẩn đoán và điều trị.

- **Phòng bệnh**

- Phối hợp với Phòng Y tế, Trung tâm Y tế huyện thực hiện nhiệm vụ phòng chống dịch bệnh.

- Tuyên truyền, giáo dục sức khoẻ cho cộng đồng.

- **Hợp tác quốc tế**

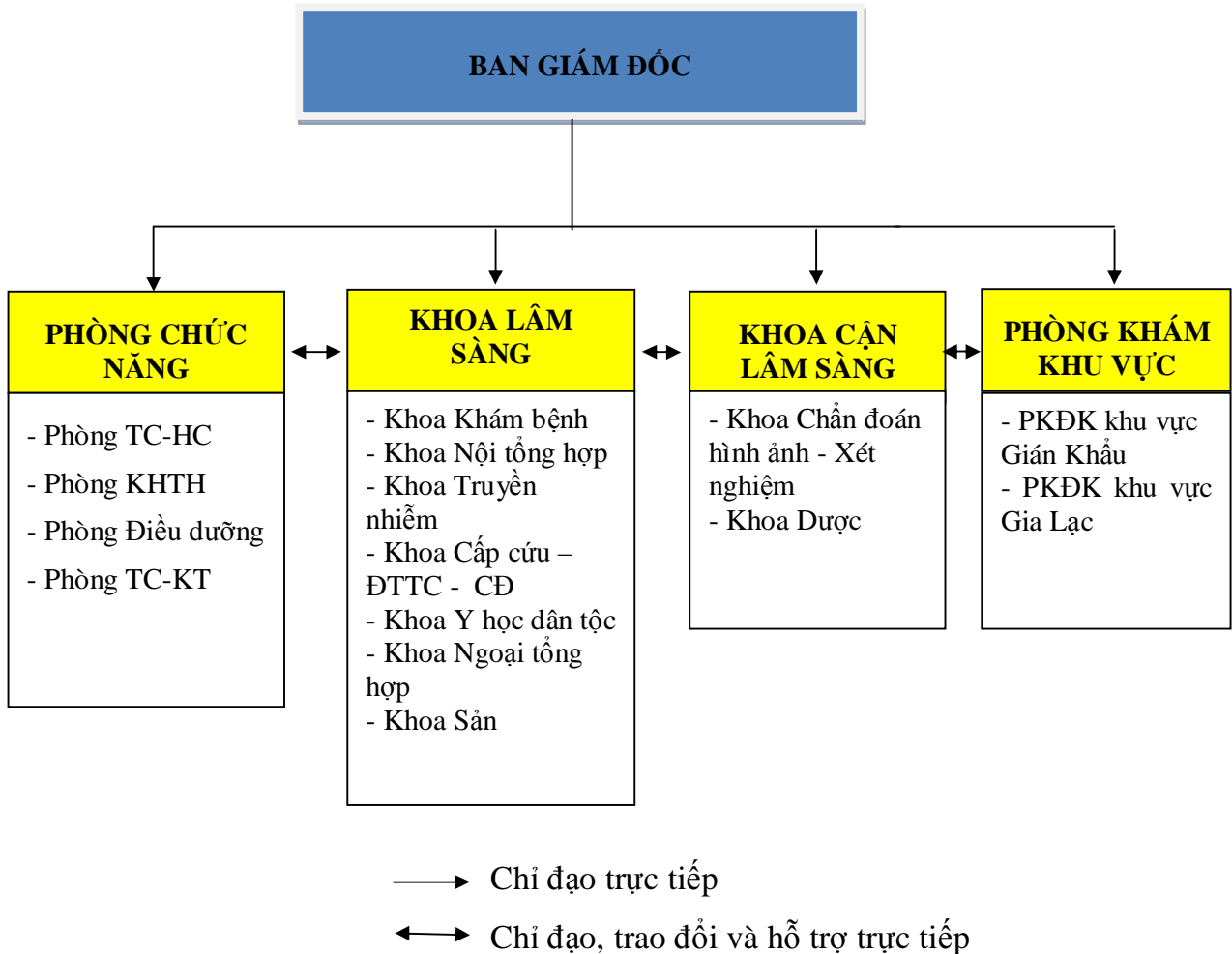
- Tham gia các chương trình hợp tác với các tổ chức và cá nhân ở ngoài nước theo quy định của Nhà nước.

- **Hợp tác kinh tế Y tế**

- Có kế hoạch sử dụng hiệu quả cao ngân sách Nhà nước cấp và các nguồn kinh phí khác .

- Thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của Nhà nước về thu, chi ngân sách của Bệnh viện; Từng bước thực hiện hạch toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình



**Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn**

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Cơ cấu tổ chức bộ máy tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn khá đơn giản, theo kiểu trực tuyến – chức năng. Đứng đầu là Ban Giám đốc chỉ đạo trực tiếp hoạt động của các khoa, phòng chức năng và sự tác động qua lại giữa các khoa, phòng chức năng với nhau. Cơ cấu phân chia các nhiệm vụ rõ ràng giúp các nhân viên dễ dàng hiểu công việc của khoa, phòng mình.

### 2.1.3.1. Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận

#### ▼ Ban Giám đốc

**Giám đốc bệnh viện:** là cấp quản lý có quyền lực cao nhất trong bệnh viện, giám đốc quyết định những vấn đề quan trọng như: điều lệ hoạt động của Bệnh viện, bầu các thành viên trong ban giám đốc, quyết định phương hướng phát triển cho bệnh viện. Mặt khác, giám đốc cũng là người trực tiếp điều hành toàn bộ các hoạt động của bệnh viện.

**Phó giám đốc:** là người giúp đỡ giám đốc về từng mặt công tác do giám đốc phân công, chịu trách nhiệm trước giám đốc về nhiệm vụ được phân công. Phó giám đốc được quyền thay giám đốc giải quyết những công việc theo giấy uỷ quyền của giám đốc và phải báo cáo lại những công việc đã giải quyết với giám đốc.

#### ▼ Phòng chức năng:

Tham mưu, giúp việc quản lý, điều hành cho Giám đốc và phó Giám đốc bệnh viện. Thực hiện các công tác nghiệp vụ chức năng quản trị như: hành chính, nhân sự, xây dựng kế hoạch về chất lượng khám chữa bệnh, số lượng bệnh nhân (số giường nằm, số bệnh nhân điều trị nội trú và ngoại trú...), tài chính...

#### • **Phòng Tài chính - Kế toán:**

- Tham mưu cho lãnh đạo Bệnh Viện trong lĩnh vực quản lý các hoạt động tài chính - kế toán, trong đánh giá sử dụng tài sản, tiền vốn theo quy định của bệnh viện. Tham mưu đề xuất việc huy động, phân bổ và chính sách sử dụng vốn cho Ban Giám đốc.

- Tổ chức quản lý kế toán (bao gồm đề xuất tổ chức bộ máy kế toán và hướng dẫn hạch toán kế toán). Kiểm tra việc hạch toán kế toán đúng theo chế độ kế toán Nhà nước ban hành.

- Định kỳ tập hợp phản ánh cung cấp các thông tin cho lãnh đạo bệnh viện về tình hình biến động của các nguồn vốn, vốn, hiệu quả sử dụng tài sản vật tư, tiền vốn của các toàn bệnh viện.

- Thực hiện các tác nghiệp liên quan tới kế toán, thống kê, tài chính và hoạch toán kinh tế của Bệnh viện.

- Là nơi đóng tiền viện phí, phân phát lương cho nhân viên đến các phòng ban trong bệnh viện.

- ***Phòng Tổ chức - Hành chính***

- Căn cứ vào nhiệm vụ chung của Bệnh viện, lập kế hoạch tổ chức bộ máy, sắp xếp nhân lực, tổ chức thi tuyển nhân lực để trình Giám đốc xét duyệt và tổ chức thực hiện.

- Tổ chức thực hiện công tác cán bộ, quản lý hồ sơ lý lịch theo phương pháp khoa học, làm thống kê báo cáo theo quy định.

- Xây dựng lề lối làm việc và quan hệ công tác giữa các khoa phòng, trình Giám đốc bệnh viện xét duyệt, tổ chức thực hiện.

- Tổ chức thực hiện các chế độ chính sách nhà nước, của ngành y tế đối với mọi thành viên và người bệnh trong bệnh viện.

- Tổ chức tốt công tác quản lý công văn đi, đến của bệnh viện, bảo đảm lưu trữ hồ sơ theo đúng quy định. Đảm bảo hệ thống thông tin liên lạc của bệnh viện.

- Đảm bảo tiếp khách, các cuộc hội nghị của bệnh viện.

- Tham gia kiểm tra chế độ bảo quản, sử dụng các trang thiết bị, tài sản của các viện khoa – phòng trong bệnh viện.

- Quản lý nhà của kho tàng, thiết bị thông dụng, quản lý phương tiện vận tải của bệnh viện, điều động xe ô tô, xe cứu thương theo đúng quy định.



- Thực hiện việc sửa chữa nhà cửa, duy tu, bảo dưỡng các trang thiết bị thông dụng, đảm bảo đầy đủ nước sạch, cung cấp đầy đủ điện nước và xử lý nước thải trong bệnh viện.

- Bảo đảm vệ sinh ngoại cảnh (vườn hoa cây cảnh) hệ thống cống rãnh thông thoát trong bệnh viện và định kỳ kiểm tra chung toàn bệnh viện.

- **Phòng Kế hoạch tổng hợp:** Tham gia giám sát, quản lý về các vấn đề giường bệnh, số lượng nội trú và ngoại trú. Tham mưu cho bệnh viện về số lượng phòng, giường bệnh để đáp ứng nhu cầu tới khám và điều trị tại bệnh viện của người bệnh. Và là nơi tổng hợp và lưu trữ hồ sơ của tất cả các bệnh nhân.

- Lập kế hoạch hoạt động của Bệnh viện hàng năm.

- Tham gia nghiên cứu khoa học và chỉ đạo tuyển. Tham gia chỉ đạo theo dõi, giám sát, đánh giá các hoạt động chuyên môn của tuyển dưới.

- **Phòng Điều dưỡng:**

- Phối hợp với các phòng chức năng tổ chức thực hiện công tác chăm sóc người bệnh.

- Tổ chức đào tạo nâng cao trình độ cho y tá, kỹ thuật viên, hộ lý phù hợp với các tiến bộ kỹ thuật. Kiểm tra tay nghề cho y tá, kỹ thuật viên và hộ lý khi được tuyển dụng.

- Tham gia lập kế hoạch mua sắm vật tư tiêu hao và theo dõi kiểm tra việc sử dụng các vật tư này cho công tác chăm sóc người bệnh.

- Tham gia nghiên cứu khoa học và chỉ đạo tuyển. Phối hợp thực hiện các chương trình hợp tác quốc tế về công tác y tá.

- Định kỳ tổng kết công việc chăm sóc người bệnh để rút kinh nghiệm và báo cáo Giám đốc bệnh viện.

**▼ Khoa Lâm sàng:**

Gồm có 7 khoa có nhiệm vụ phục vụ cho quá trình khám, chẩn đoán bệnh, chữa trị bệnh của Bệnh viện cho các đối tượng nhân dân trong vùng, người cao tuổi, các chiến sĩ quân nhân...

**▼ Khoa Cận lâm sàng:**

Gồm 2 khoa có nhiệm vụ phục vụ cho việc chẩn đoán và chữa trị bệnh mang tính chính xác cao như xét nghiệm máu, nước tiểu, phân tích công thức máu hay chụp X-quang chuẩn đoán hình ảnh. Khoa Dược cung ứng thuốc cho bệnh nhân.

**▼ Phòng khám Đa khoa khu vực:**

Gồm có 2 phòng khám: PKĐK khu vực Gia Lạc và PKĐK khu vực Gián Khẩu có nhiệm vụ phục vụ cho công tác khám, chẩn đoán và điều trị bệnh cho các đối tượng là người dân thuộc hai khu vực Gián Khẩu, Gia Lạc và nhân dân các vùng lân cận.

**2.1.4. Đặc điểm ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn – tỉnh Ninh Bình**

**2.1.4.1. Đặc điểm ngành y tế**

Ngành y tế là ngành khoa học đa dạng, phong phú, đòi hỏi sự phát triển cao về kỹ thuật, công nghệ. Yếu tố công nghệ đóng góp khá quan trọng, nó giúp tăng hiệu quả, rút ngắn thời gian chữa bệnh. Bên cạnh đó, cần kết hợp hài hòa giữa công nghệ và con người để phát huy cao nhất sức mạnh của y tế. Bởi vậy, ngành y tế đòi hỏi cán bộ nhân viên y tế là những người không chỉ có trí tuệ cao mà phải có đạo đức tốt “Lương y như từ mẫu”. Nghề y là nghề liên quan không chỉ đến sức khỏe, mà còn đến tính mạng của con người nên người hành nghề y phải là thầy thuốc có chuyên môn giỏi đồng thời phải có tấm lòng thương yêu, tận tụy phục vụ người bệnh.

Trong Nghị quyết 46/NQ-TW của Bộ Chính trị về “công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong thời kỳ đổi mới” với quan điểm “ Nghề y là một nghề đặc biệt, cần được tuyển chọn, đào tạo, sử dụng và đãi ngộ đặc biệt”. Điều này cho thấy, Đảng, Nhà nước luôn quan tâm đến chất lượng nguồn nhân lực y tế, chất lượng công tác khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế đặc biệt là y tế tuyến cơ sở.

Ngành y tế có rất nhiều chuyên ngành, mỗi chuyên ngành vừa có tính độc lập vừa có tính gắn kết với các chuyên ngành khác. Số lượng chuyên ngành lớn nên ngành y tế đòi hỏi một lượng lớn nhân viên để phục vụ các chuyên ngành khác nhau. Bên cạnh đó các chuyên ngành có tính gắn kết nên các nhân viên cần có khối kiến thức nền tảng trước, và sau đó chuyên sâu từng chuyên ngành để xử lý công việc hiệu quả nhất. Vì vậy, nâng cao chất lượng cho nguồn nhân lực y tế cần có sự đầu tư về kinh phí và có lộ trình cụ thể để vừa đảm bảo công tác chuyên môn, vừa nâng cao chất lượng>NNL.

Ngành y tế là ngành cung ứng dịch vụ và thuộc hệ thống chính sách an sinh xã hội, luôn nhận được sự quan tâm của mọi tầng lớp nhân dân, chịu sự phán xét cao của dư luận xã hội khi xảy ra những sai sót trong chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên y tế. Vì thế, nhân viên y tế phải tập trung cao độ, gắn trách nhiệm với tính mạng của người bệnh. Cùng với đó, công việc luôn khẩn trương giành giật từng giây, từng phút trước tử thần để cứu tính mạng người bệnh. Nhân viên y tế phải lao động liên tục cả ngày đêm, diễn ra trong điều kiện không phù hợp của quy luật sinh lý con người làm ảnh hưởng rất nhiều đến sức khỏe nhân viên y tế, trực đêm, ngủ ngày và ngược lại. Lao động trong môi trường không thuận lợi, không phù hợp với tâm lý con người luôn phải tiếp xúc với người bệnh đau đớn, bệnh tật, độc hại, lây nhiễm, hoá chất, chất thải và môi trường Bệnh viện. Bên cạnh đó, nhân viên y tế chịu sức ép nặng nề của dư luận xã hội, thái độ hành vi không đúng của

người bệnh và người nhà bệnh nhân. Đây là lý do ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực y tế hiện nay.

*2.1.4.2. Cơ sở vật chất hạ tầng, trang thiết bị y tế tại BVĐK huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình*

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn được xây dựng tại Thị trấn Me, trung tâm huyện Gia Viễn. Từ khi thành lập đến nay Bệnh viện đã không ngừng sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất để đảm bảo tốt cho hoạt động khám chữa bệnh. Bệnh viện có cơ sở vật chất khang trang với 05 khu nhà 2 tầng bê tông mái gòm 150 phòng x 30m<sup>2</sup> sử dụng; 05 khu nhà 1 tầng Bê tông mái gòm 75 phòng x 30m<sup>2</sup> sử dụng; 03 bể nước x 50m<sup>2</sup>, 01 bể chứa xử lý nước thải 50m<sup>2</sup>, 01 lò xử lý chất thải rắn.

Cùng với đó, hai Phòng khám đa khoa khu vực Gia Lạc, Gián Khẩu được đặt trên địa bàn hai xã Gia Lạc, Gia Trấn của huyện Gia Viễn, được xây dựng khang trang với 03 nhà 2 tầng mái bê tông gòm 70 phòng x 30m<sup>2</sup> sử dụng, 01 bể nước x 50m<sup>2</sup> và các công trình phụ trợ khác.

Tuy nhiên, với tâm lý của người dân chưa tin tưởng vào chất lượng phục vụ của tuyến huyện nên số lượng người bệnh chuyển tuyến lên tuyến trên còn cao.

Để đảm bảo tốt công tác khám chữa bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Gia Viễn đã trang bị các thiết bị y dụng cụ như: 02 máy X quang cả sóng, 02 Máy siêu âm (1 đen trắng, 1 siêu âm màu), 03 máy laze nội mạch, 01 máy sắc thuốc, 04 máy ngâm chân, 01 máy siêu âm điều trị đông y, 03 máy theo dõi tim thai, 01 Máy Nội soi, 01 Hệ thống xử lý chất thải nước thải, 01 lò xử lý chất thải rắn, 08 máy làm giàu oxi, 03 máy điện tim, 30 máy điều hòa nhiệt độ. Năm 2014, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đã lắp đặt và đi vào sử dụng thành công hệ thống công nghệ thông tin quản lý bệnh viện để nâng cao chất lượng công tác khám chữa bệnh, giảm thiểu các khâu trung gian. Nhưng

do số lượng bác sỹ tại tuyến huyện thấp, Bệnh viện chưa có nhiều kỹ thuật tiên tiến để chẩn đoán và điều trị bệnh nên chưa thu hút được nhiều bệnh nhân đến khám và điều trị, đồng thời việc thu hút cán bộ có trình độ chuyên môn cao phục vụ cho Bệnh viện cũng gặp nhiều khó khăn.

#### *2.1.4.3. Môi trường làm việc*

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn là bệnh viện tuyến huyện của tỉnh Ninh Bình. Đây là một trong những huyện nghèo của tỉnh, với vị trí địa lý cách trung tâm thành phố Ninh Bình 20km, gần với các bệnh viện tuyến tỉnh, bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh nên số lượng bệnh nhân chuyển tuyến lên tuyến trên cao. Bệnh nhân đến khám và điều trị tại Bệnh viện chủ yếu là bệnh nhân ngoại trú, bệnh nhân mắc bệnh mãn tính cần điều trị dài ngày, bệnh nhân nghèo không có điều kiện lên tuyến trên. Với đặc điểm trên khiến cho nguồn thu của Bệnh viện hàng năm thấp, chế độ đãi ngộ đối với cán bộ y tế thấp chưa được cải thiện từ đó khiến cho công tác đào tạo và thu hút cán bộ trình độ chuyên môn cao như bác sỹ, dược sỹ về công tác tại Bệnh viện gặp nhiều khó khăn, ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện.

Cùng với tâm lý cán bộ y tế hiện nay thích làm việc tại thành phố, tại các bệnh viện tuyến tỉnh để có điều kiện nâng cao trình độ, tay nghề, có thu nhập cao. Nên môi trường làm việc tại Bệnh viện tuyến huyện chưa đủ sức thu hút cán bộ y tế trình độ chuyên môn cao như bác sỹ, dược sỹ về làm việc vì chế độ đãi ngộ đối với cán bộ y tế chưa phù hợp, lương và phụ cấp cho cán bộ y tế quá thấp, không tương xứng với thời gian học tập, công sức lao động.

## **2.2. Thực trạng chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình**

### ***2.2.1. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình***

### 2.2.1.1. Thể lực nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn

a, Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi và giới tính.

Khả năng làm việc của con người phụ thuộc vào từng giai đoạn tuổi. Mỗi một độ tuổi khác nhau thể hiện trạng thái thể lực, sức khỏe khác nhau, khả năng lao động cũng khác nhau, nó liên quan đến kỹ năng nghề nghiệp, kinh nghiệm, suy nghĩ, nhận thức... tất cả các yếu tố đó đều ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực.

**Bảng 2.1: Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi và giới tính tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn giai đoạn 2011-2014**

S TT	Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
		Số người (người)	Tỷ lệ (%)	Số người (người)	Tỷ lệ (%)	Số người (người)	Tỷ lệ (%)	Số người (người)	Tỷ lệ (%)
<b>I</b>	<b>Tổng số</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>100</b>
<b>II</b>	<b>Cơ cấu theo tuổi</b>								
	Từ 30 trở xuống	20	21,28	28	27,45	30	28,57	54	40
	Từ 31 -40	25	26,60	27	26,47	27	25,71	24	17,78
	Từ 41-50	21	22,34	23	22,55	25	23,81	27	20
	Trên 50	28	29,79	24	23,53	23	21,90	30	22,22
<b>III</b>	<b>Cơ cấu theo giới tính</b>								
	Nam	35	37,60	36	34,85	36	34,20	43	31,5
	Nữ	59	62,40	66	65,15	69	65,80	92	68,5

( Nguồn: Phòng Tổ chức- Hành chính)

Với cách phân tích cơ cấu nguồn nhân lực theo từng giai đoạn tuổi như trong bảng 2.1 ta thấy, đội ngũ cán bộ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn ngày càng trẻ hóa. Cụ thể: năm 2011, độ tuổi dưới 40 tuổi chiếm 47,88% tỷ lệ này tăng lên 53,92% năm 2012, đến năm 2014 độ tuổi dưới 40

chiếm 57,78%. Còn độ tuổi trên 40 năm 2011 là 52,12%, 2012 là 46,08%, đến năm 2014 là 42,22%.

**Bảng 2.1.a: Mức độ phù hợp cơ cấu tuổi NNLYT năm 2014**

<b>Độ tuổi</b>	<b>Tỷ lệ thực tế %</b>	<b>Tỷ lệ BV hướng tới</b>	<b>Đánh giá</b>
Dưới 40 tuổi	55,78%	55% - 60%	Hợp lý
Từ 41 tuổi trở lên	42,22%	40% - 45%	Hợp lý

( Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Với tính chất và đặc thù trong công tác khám và điều trị tại Bệnh viện nên yêu cầu cán bộ y tế phải có kinh nghiệm, thao tác chuyên môn với độ chính xác cao và kiên trì. Vì vậy, theo bảng 2.1.a thì cơ cấu lao động theo độ tuổi của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn hiện nay là khá hợp lý, vừa duy trì được nguồn nhân lực có độ tuổi vững vàng về chuyên môn, vừa có đội ngũ kế cận cho thời gian tới.

Nhóm độ tuổi trên 40 tuổi chiếm tỷ lệ 42,22% năm 2014. Đây là nguồn nhân lực đã tích lũy được cả về trình độ tay nghề và chuyên môn nghiệp vụ, vững vàng đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ của Bệnh viện. Trong đó, độ tuổi từ 51-60 tuổi chiếm 22,22% năm 2014, đây là nguồn nhân lực chính làm công tác lãnh đạo như trưởng các khoa phòng, lãnh đạo Bệnh viện. Nguồn nhân lực trên 50 tuổi tuy sức khỏe đã giảm nhưng tích lũy được nhiều kinh nghiệm trong công tác khám chữa bệnh, công tác ngoại giao nên cũng rất cần thiết đối với Bệnh viện.

Nhóm độ tuổi dưới 40 tuổi ngày càng tăng lên qua các năm, đây là lực lượng cán bộ y tế trẻ, năng động, nhiệt huyết, sáng tạo, giám nghĩ giám làm và đóng góp lâu dài cho sự phát triển của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn. Tuy nhiên, cán bộ y tế trẻ thường ít kinh nghiệm trong công việc, nôn nóng, dễ mắc sai lầm trong chuyên môn.

**Bảng 2.1.b: Mức độ phù hợp cơ cấu giới tính NNLYT năm 2014**

<b>Giới tính</b>	<b>Tỷ lệ thực tế năm 2014 %</b>	<b>Tỷ lệ % BV hướng tới</b>	<b>Đánh giá</b>
Nam	31,5	40	Lao động nữ chiếm tỷ lệ rất cao
Nữ	68,5	60	

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Qua bảng 2.1 ta thấy, cơ cấu giới tính giữa nguồn nhân lực nam và nữ của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn ổn định qua các năm từ 2011 đến năm 2014. Tuy nhiên, theo đánh giá tại bảng 2.1.b thì lao động nữ chiếm tỷ lệ rất cao chiếm 68,5% tổng số lao động năm 2014 (so với tỷ lệ mà Bệnh viện hướng tới). Lao động nữ trong Bệnh viện chiếm tỷ lệ cao là do:

- Đặc thù công việc trong Bệnh viện là điều trị và chăm sóc bệnh nhân. Vì vậy yêu cầu công việc đòi hỏi phải nhẹ nhàng, khéo léo, kiên trì...điều này phù hợp hơn với nữ giới và dẫn đến tỷ lệ nữ trong bệnh viện cao hơn tỷ lệ nam.

- Bên cạnh đó, số lượng học viên tại các trường Y, dược, trường Điều dưỡng thì chủ yếu là sinh viên nữ, tỷ lệ sinh viên nam rất ít. Nữ giới thường chọn những ngành học này với đặc tính kiên trì, chịu khó, chăm chỉ, phù hợp với công tác điều dưỡng, hộ sinh...Do vậy, tỷ lệ lao động nữ qua các năm của Bệnh viện vẫn cao hơn tỷ lệ lao động nam.

Với thực trạng số lượng cán bộ nữ tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn rất lớn, khiến cho Lãnh đạo Bệnh viện phải có những chính sách quan tâm hơn đến cán bộ nữ: thời giờ nghỉ ngơi, chế độ trực...và các phương án bố trí nhân lực hợp lý đảm bảo công tác khám chữa bệnh khi cán bộ nữ nghỉ thai sản.

b, Sức khỏe, thể lực của nguồn nhân lực y tế tại BVĐK huyện Gia Viễn

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn là cơ sở khám chữa bệnh cho người dân, cán bộ y tế thường xuyên tiếp xúc với các nguồn bệnh, dễ lây bệnh. Việc



đảm bảo sức khỏe cho cán bộ nhân viên y tế là điều rất cần thiết để cán bộ y tế yên tâm công tác khám và điều trị.

Hàng năm, Bệnh viện tiến hành khám sức khỏe định kỳ 1 lần/ năm cho cán bộ viên chức và người lao động trong toàn bệnh viện. Đối với cán bộ công tác tại các Khoa: Truyền nhiễm, Chuẩn đoán hình ảnh - Xét nghiệm và cán bộ xử lý rác thải được Bệnh viện đưa đi khám ở tuyến trên. Tình hình sức khỏe của cán bộ y tế được phân loại qua các năm như sau:

**Bảng 2.2: Tình trạng sức khỏe, thể lực qua các năm từ 2012-2014**

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
			SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ
<b>I</b>	<b>Tổng số CBYT</b>	người	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>
<b>II</b>	<b>Tình trạng Sức khỏe</b>							
1	Loại I (Rất khỏe)	người	22	26,82	25	29,41	35	31,81
2	Loại II (Khỏe)	người	35	42,68	38	44,71	45	40,9
3	Loại III (BT)	người	20	24,39	19	22,35	27	24,54
4	Loại IV (Yếu)	người	5	6,11	3	3,53	3	2,75
<b>III</b>	<b>Tình trạng Thể lực</b>							
1	<b>Chiều cao TB</b>	m						
	Nam	m	1,6		1,64		1,65	
	Nữ	m	1,53		1,53		1,56	
2	<b>Cân nặng TB</b>	kg						
	Nam	kg	60,1		62,5		62,7	
	Nữ	kg	45,3		46,1		46,5	

( Nguồn: Phòng Tổ chức- Hành chính)

Qua bảng 2.2, ta thấy rằng sức khỏe, thể lực của cán bộ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn ngày càng tốt lên, tỷ lệ sức khỏe loại I tăng lên qua các năm 2012-2014 (từ 26,82% lên đến 31,81%), đồng thời tỷ lệ sức khỏe loại IV cũng giảm từ 6,11% năm 2011 xuống còn 2,15% năm 2014. Điều này cho thấy, cán bộ nhân viên y tế đã quan tâm hơn đến việc chăm sóc sức khỏe

cá nhân. Đồng thời trong những năm qua, Ban lãnh đạo Bệnh viện thường xuyên tổ chức các hoạt động thể dục thể thao, văn nghệ nhằm tạo môi trường lành mạnh, nâng cao tinh thần, thể lực cho cán bộ viên chức trong toàn viện.

- Đánh giá mức độ phù hợp về sức khỏe và thể lực căn cứ theo tiêu chuẩn phân loại sức khỏe tại Quyết định số 1613/BYT-QĐ ngày 15/8/1997 của Bộ Y tế.

**Bảng 2.2a: Mức độ phù hợp về sức khỏe, thể lực**

Yêu cầu	Tỷ lệ thực tế năm 2014		Tỷ lệ chuẩn		Đánh giá
Sức khỏe	97,25% đạt từ loại III trở lên		100% đạt từ loại III trở lên		Thấp hơn tỷ lệ chuẩn
Thể lực	Nam	Nữ	Nam	Nữ	
Chiều cao ( Nam, nữ)	1m 65	1m 56	1m54- trên 1m603	1m47- trên 1m55	Vượt tỷ lệ chuẩn
Cân nặng ( Nam, nữ)	62,7kg	46,5kg	45kg – trên 50kg	40kg- trên 45kg	Vượt tỷ lệ chuẩn

( Nguồn: Phòng Tổ chức -Hành chính)

Qua bảng đánh giá trên ta thấy, sức khỏe của cán bộ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn năm 2014 chiếm 97,25% thấp hơn tỷ lệ chuẩn, vẫn còn 3 cán bộ y tế sức khỏe loại yếu (tương đương 2,75%) do mắc bệnh: huyết áp, xương khớp. Để đảm bảo tốt công tác khám và điều trị, Bệnh viện đã bố trí sắp xếp công việc hợp lý cho 01 cán bộ bị bệnh xương khớp, giảm áp lực công việc (miễn trực) cho 02 cán bộ có sức khỏe yếu để đảm bảo hoàn thành công việc.

Chiều cao, cân nặng của cán bộ nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn năm 2014 vượt so với tiêu chuẩn như tại Bảng 2.2a.

Cán bộ nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn có thể lực như trên là do:

- Số lượng lao động trẻ ngày càng tăng lên, đây là lực lượng lao động có sức khỏe tốt, thể lực tốt.

- Mức độ quan tâm của Ban lãnh đạo Bệnh viện với thể lực của cán bộ nhân viên y tế nói riêng và cán bộ toàn Bệnh viện nói chung:

+ Khâu tiếp nhận hồ sơ của cán bộ tham gia dự tuyển bắt buộc phải có giấy chứng nhận khám sức khỏe do cơ quan có thẩm quyền cấp. Sau khi được tuyển dụng, Bệnh viện tổ chức khám sức khỏe cho cán bộ nhân viên trúng tuyển.

+ Bệnh viện rất quan tâm đến đảm bảo sức khỏe cho cán bộ trong toàn viện đặc biệt là cán bộ tiếp xúc trực tiếp với người bệnh. Bệnh viện đề qua các quy trình, quy định cụ thể trong từng khâu khám, điều trị và yêu cầu cán bộ y tế phải thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình, quy định để đảm bảo an toàn cho cán bộ y tế và người bệnh.

#### *2.2.1.2. Trí lực nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn*

Trí lực được tác giả phân tích gồm có trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, tin học, thâm niên công tác của người lao động.

a, Trình độ văn hóa và trình độ chuyên môn cán bộ nhân viên y tế

- Trình độ văn hóa: 100% cán bộ nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đều tốt nghiệp phổ thông trung học trình độ 12/12 hay 10/10.

- Trình độ chuyên môn:

▼ Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo trình độ chuyên môn.

Cán bộ khối lâm sàng và cận lâm sàng là đội ngũ nhân lực thực hiện công tác khám, chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người bệnh. Những năm qua Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đã coi trọng ưu tiên phát triển đội ngũ cán bộ nhân viên khối lâm sàng và cận lâm sàng về cả số lượng và chất lượng, trong đó quan tâm đến nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cụ thể qua bảng dưới đây.

**Bảng 2.3: Cơ cấu NNLYT của BVĐK huyện Gia Viễn  
theo trình độ chuyên môn qua các năm 2012-2014**

Tiêu chí	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	SL( người)	%	SL( người)	%	SL( người)	%
<b>Tổng số CBNV:</b>	<b>102</b>		<b>105</b>		<b>135</b>	
<b>Khối LS và cận LS</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>
Tiến sỹ	-	-	-	-	-	-
Chuyên khoa II	-	-	-	-	-	-
Chuyên khoa I	1	1,22	1	1,18	2	1,82
Thạc sỹ	-	-	-	-	-	-
Đại học	17	20,73	19	22,35	25	22,73
Cao đẳng	5	6,10	5	5,88	9	8,18
Trung cấp	59	71,95	60	70,59	74	67,27

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Từ số liệu bảng 2.3 ta nhận thấy, tỷ lệ cán bộ có trình độ trên đại học thấp chiếm 1,22% năm 2012 tăng lên 1,82% năm 2014. Tỷ lệ cán bộ có trình độ đại học chiếm 22,73% năm 2014, tỷ lệ này có tăng qua các năm nhưng vẫn chiếm tỷ lệ thấp. Nhìn chung, cán bộ có trình độ trung cấp tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn vẫn chiếm tỷ lệ tương đối cao 71,95% năm 2012 giảm xuống còn 67,27% năm 2014.

- Căn cứ vào tiêu chuẩn xếp hạng Bệnh viện loại 3, Bệnh viện đánh giá như sau:

**Bảng 2.3.a: Mức độ phù hợp trình độ chuyên môn cán bộ y tế năm 2014**

Trình độ chuyên môn	TL thực tế %	TL chuẩn %	Đánh giá
Sau đại học (TS, CKII, CKI,...)	1,82	2-5	Thấp hơn tỷ lệ chuẩn
Đại học	22,73	23-25	Thấp hơn tỷ lệ chuẩn
Cao đẳng	8,18	10-12	Thấp hơn tỷ lệ chuẩn
Trung cấp	67,27	58-65	Cao hơn tỷ lệ chuẩn

( Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao từ cao đẳng trở lên tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn còn thiếu so với tiêu chuẩn. Trong khi đó, cán bộ y tế có trình độ trung cấp thì chiếm tỷ lệ quá cao. Vì vậy, trong thời gian tới Bệnh viện phải có kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ y tế có trình độ trung cấp; thu hút, tuyển dụng cán bộ có trình độ từ cao đẳng trở lên về làm việc cho Bệnh viện.

**Bảng 2.4: Cơ cấu NNLYT theo trình độ chuyên môn và nhóm chức danh  
Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn năm 2014**

(Đơn vị tính: Người)

TT	Đơn vị	Tổng số viên chức và hợp đồng	Trình độ đào tạo (văn bằng)					
			Tiến sỹ/CK II	Thạc sỹ/CK I	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Khác
<b>I</b>	<b>Tổng số cán bộ</b>	<b>135</b>		<b>2</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>81</b>	<b>8</b>
<b>II</b>	<b>Nhóm chuyên môn</b>	<b>110</b>		<b>2</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>74</b>	
	Bác sỹ	19		2	17			
	Dược sỹ	8			2	1	5	
	Điều dưỡng	38			5	5	28	
	Kỹ thuật viên Y	6				1	5	
	Hộ sinh	9			1	2	6	
	Y sỹ	30					30	

( Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Từ số liệu bảng 2.4 tác giả nhận thấy, tỷ lệ nhân lực có trình độ đại học trở lên tập trung chủ yếu ở nhóm chuyên môn: bác sỹ, dược sỹ và điều dưỡng. Đây là đội ngũ trực tiếp khám, điều trị cho người bệnh vì vậy họ cần có trình độ chuyên môn cao để chuẩn đoán và điều trị đúng, tạo ra uy tín, niềm tin cho người bệnh. Bên cạnh đó, tỷ lệ nhân lực có trình độ trung cấp tập trung chủ

yếu ở nhóm chuyên môn: điều dưỡng và y sỹ. Đối với lực lượng điều dưỡng cần đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn để đáp ứng nhiệm vụ đặt ra trong thời gian tới. Đội ngũ cán bộ là y sỹ cần có hướng đào tạo lên bác sỹ hoặc chuyển đổi sang điều dưỡng để phù hợp với yêu cầu công việc, phân công hợp lý cho đối tượng này theo khả năng của mỗi người.

▼ Đánh giá mức độ phù hợp về cơ cấu chuyên môn của NLYT

Để đánh giá mức độ phù hợp cơ cấu cán bộ y tế trình độ chuyên môn cao ta dựa trên cơ cấu chuyên môn quy định tại Thông tư 08/TTLT-BYT-BNV ngày 15/6/2007 của Bộ Nội vụ và Bộ Y tế về hướng dẫn định mức biên chế sự nghiệp trong các cơ sở y tế nhà nước ta có:

**Bảng 2.5: Mức độ phù hợp cơ cấu chuyên môn năm 2014**

Cơ cấu	Tỷ lệ thực tế	Tỷ lệ chuẩn	Đánh giá
Bác sỹ/ các chức danh chuyên môn khác	19/61 (0,21)	0,33-0,286	Thấp hơn tỷ lệ chuẩn
Dược sỹ ĐH/ Bác sỹ	2/19 (0,105)	0,125-0,066	Phù hợp
Dược sỹ ĐH/ Dược sỹ TH	2/6 (0,33)	0,5-0,4	Thấp hơn tỷ lệ chuẩn

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Qua bảng trên ta thấy số lượng bác sỹ so với các chức danh chuyên khác tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn còn thiếu nhiều, thấp hơn so với mức tiêu chuẩn. Điều này là do các chức danh chuyên môn khác tại Bệnh viện có số lượng khá lớn, đặc biệt là đội ngũ cán bộ là y sỹ khá đông, đây là lực lượng trước đây được tham gia công tác khám, chữa bệnh ban đầu, bệnh đơn giản khi cán bộ bác sỹ thiếu hụt hoặc không tuyển được bác sỹ về làm việc. Hiện nay, trong cơ cấu chuyên môn không tính đến đối tượng y sỹ. Vì vậy trong thời gian tới Bệnh viện cần có hướng chuyển đổi hoặc đưa đi đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn lên bác sỹ đối với đối tượng y sỹ để phù hợp với cơ cấu chuyên môn Bộ Y tế quy định tại Thông tư 08.

- Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn có 02 bác sỹ CKI trong đó 01 bác sỹ tham gia mổ ngoại và 01 bác sỹ tham gia mổ sản. Nhưng công tác khám và điều trị tại Bệnh viện vẫn hoàn thành chỉ tiêu về số lượng người bệnh đến khám và điều trị được giao hàng năm.

b, Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo trình độ tin học, ngoại ngữ.

Với việc sử dụng hệ thống quản lý bệnh viện bằng phần mềm đặt ra yêu cầu cho cán bộ, viên chức y tế của Bệnh viện phải có trình độ tin học và áp dụng được vào thực tế công việc. Từ đó, tin học đã trở thành một phương tiện không thể thiếu trong quá trình khám, chữa bệnh của Bệnh viện. Cán bộ trong toàn bệnh viện được đào tạo qua lớp tin học cơ bản, do đó ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác khám, chữa bệnh và điều trị tại Bệnh viện được thực hiện tương đối tốt.

**Bảng 2.6: Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ tin học, ngoại ngữ**

STT	Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
		SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %
<b>I</b>	<b>Tổng số cán bộ viên chức y tế</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>
<b>II</b>	<b>Trình độ tin học</b>						
	Trung cấp trở lên	-	-	1	1,17	1	0,91
	Chứng chỉ	37	45,12	40	47,06	73	66,36
	Không chứng chỉ	45	54,88	44	51,77	36	32,73
<b>III</b>	<b>Trình độ ngoại ngữ</b>						
	Trung cấp trở lên	-	-	-	-	-	-
	Chứng chỉ	20	24,39	22	25,88	40	36,36
	Không chứng chỉ	62	75,61	63	74,12	70	63,64

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

- Đánh giá yêu cầu về trình độ tin học, ngoại ngữ

Căn cứ vào tiêu chuẩn cơ cấu lao động, trình độ cán bộ đối với Bệnh viện loại 3 theo hướng dẫn tại Thông tư 23/2005/TT-BYT ngày 25/8/2005 của Bộ Y tế hướng dẫn xếp hạng Bệnh viện ta có:

**Bảng 2.6.a: Mức độ phù hợp trình độ tin học, ngoại ngữ CBYT năm 2014**

Cơ cấu	Tỷ lệ thực tế năm 2014 %	Tỷ lệ chuẩn %	Đánh giá
Tin học	67,26	65-70	Phù hợp
Ngoại ngữ	36,36	35-40	Phù hợp

( Phòng Tổ chức – Hành chính)

Từ số liệu bảng 2.6, số lượng cán bộ có trình độ tin học tăng lên qua các năm từ: 37 người chiếm 45,12% năm 2012 tăng lên 73 người có chứng chỉ tin học chiếm 66,36% năm 2014, con số này phù hợp với tỷ lệ tiêu chuẩn đặt ra theo mức độ đánh giá tại bảng 2.6.a. Điều này cho thấy, khả năng tin học của cán bộ viên chức y tế Bệnh viện ngày càng được nâng cao. Đó là do sự quan tâm của Ban giám đốc Bệnh viện trong công tác đào tạo các kỹ năng cho cán bộ viên chức đặc biệt về tin học và thực hiện quy định trong tuyển dụng viên chức y tế: hồ sơ thi tuyển yêu cầu phải có chứng chỉ tin học và ngoại ngữ. Đây là điều kiện để các cán bộ y tế trẻ quan tâm đến kỹ năng tin học và ngoại ngữ.

Cùng với quá trình toàn cầu hóa, hội nhập thế giới, cán bộ y tế không chỉ khám, chữa bệnh cho nhân dân trong Huyện, mà còn tiếp xúc, khám chữa bệnh cho du khách nước ngoài đến thăm quan du lịch trong địa bàn huyện nhà. Vì vậy, trình độ ngoại ngữ cũng ngày càng đòi hỏi ở đội ngũ cán bộ y tế Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn. Theo số liệu Bảng 2.6 cho thấy, tỷ lệ cán bộ y tế có chứng chỉ ngoại ngữ tăng lên qua các năm (năm 2012 là 24,39% tăng lên 25,88 % năm 2013 và 36,36 % năm 2014) con số này phù hợp với tiêu chuẩn đặt ra tại bảng 2.6.a. Tuy vậy để đáp ứng yêu cầu công việc đặt ra cán bộ viên



chức y tế Bệnh viện phải chủ động tự học và trang bị cho mình những kiến thức cần thiết để đáp ứng được yêu cầu công việc trong thời kì đổi mới.

c, Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo thâm niên công tác.

Với cơ cấu độ tuổi cán bộ y tế từ 40 trở lên chiếm tỷ lệ 42,22% năm 2014 (bảng 2.1) cho thấy Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn có một số lượng lớn cán bộ y tế đã tích lũy được nhiều kinh nghiệm, kỹ năng trong công tác chuyên môn.

Để thấy rõ hơn về thâm niên công tác của cán bộ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn tác giả đã sử dụng bảng thống kê về cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo thâm niên công tác qua các năm từ 2012-2014 như sau:

**Bảng 2.7: Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo thâm niên công tác qua các năm**

S TT	Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
		SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)
<b>I</b>	<b>Tổng số NVYT</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>
<b>II</b>	<b>Thâm niên công tác</b>						
	Dưới 5 năm	21	25,61	24	28,23	42	38,18
	Từ 5 năm đến < 10 năm	19	23,17	20	23,53	24	21,82
	Từ 10 năm đến < 15 năm	25	30,49	25	29,41	27	24,54
	Từ 15 năm trở lên	17	20,73	16	18,83	17	15,46

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Từ bảng 2.7 ta thấy, số lượng cán bộ có thâm niên công tác dưới 5 năm tăng lên qua các năm, năm 2012 có 21 người tương ứng 25,61%, năm 2013 là 24 người (28,23%) tăng lên đến năm 2014 là 42 người (38,18%). Số lượng cán bộ có thâm niên công tác từ 5 năm trở lên có thay đổi nhưng không đáng kể qua các năm.

Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo thâm niên công tác năm 2014 tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn khá phù hợp với tiêu chuẩn cơ cấu thâm niên công tác mà Bệnh viện hạng III hướng tới như tại Bảng 2.7a

**Bảng 2.7a: Mức độ phù hợp về cơ cấu NNLYT theo thâm niên công tác**

Thâm niên công tác	Tỷ lệ thực tế năm 2014 (%)	Tỷ lệ % BV hướng tới	Đánh giá
Dưới 5 năm	38,18	35-37	Tỷ lệ thực tế khá phù hợp với tỷ lệ BV hướng tới
Từ 5 năm đến < 10 năm	21,82	22-24	
Từ 10 năm đến < 15 năm	24,54	24-26	
Từ 15 năm trở lên	15,46	15-19	

( Nguồn: Phòng Tổ chức -Hành chính)

Với tính chất và đặc thù trong công tác khám, điều trị yêu cầu đội ngũ cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao, có nhiều kinh nghiệm, có uy tín với bệnh nhân. Để Bệnh viện xây dựng được thương hiệu, thu hút được nhiều bệnh nhân thì tỷ lệ cán bộ y tế có thâm niên cao từ 15 năm trở lên phải đạt tỷ lệ hợp lý để tạo uy tín, niềm tin cho người bệnh nhưng đây cũng là đội ngũ cán bộ gần đến tuổi nghỉ hưu. Vì vậy đặt ra yêu cầu cho Bệnh viện phải tiến hành xây dựng đội ngũ kế cận để không gặp phải tình trạng khủng hoảng nguồn nhân lực có thâm niên cao.

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn hiện có cơ cấu đội ngũ thâm niên công tác từ 5 năm đến 15 năm chiếm tỷ lệ cao (46,36% năm 2014), đây là đội ngũ cán bộ y tế kế cận, đã có những tích lũy về trình độ chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm trong công tác khám, điều trị và chăm sóc người bệnh, giúp cho hoạt động của Bệnh viện luôn ổn định.

Với cơ cấu NNL y tế trẻ hóa như hiện nay đặt ra yêu cầu cho Bệnh viện trong công tác đào tạo cán bộ trẻ, nâng cao kỹ năng tay nghề, trình độ. Kết hợp sử dụng cán bộ có thâm niên công tác cao trong công tác đào tạo tại chỗ của

Bệnh viện để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn với quy hoạch cán bộ trẻ.

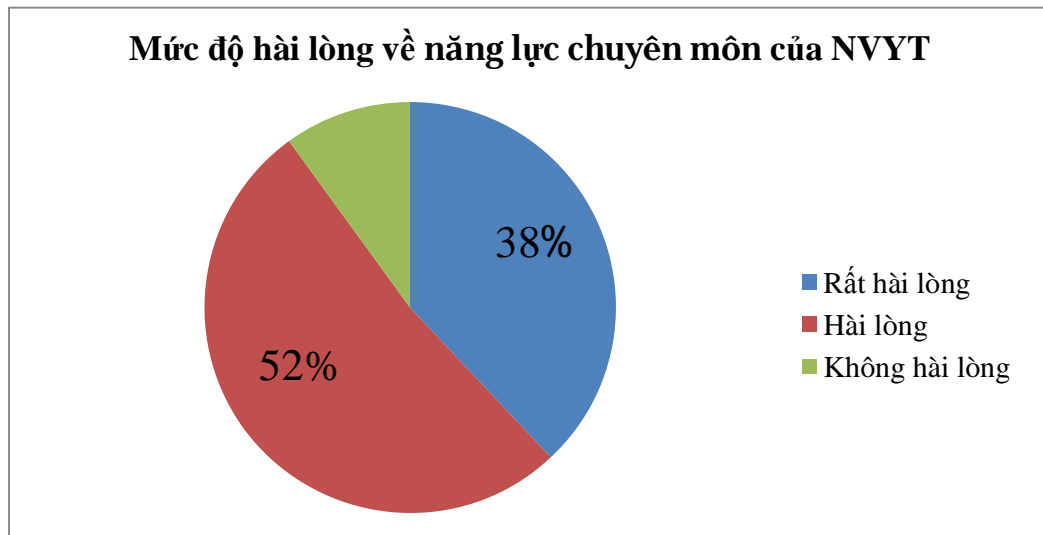
d, Đánh giá CLNNL y tế thông qua khảo sát mức độ hài lòng

- Để đánh giá chính xác hơn về chất lượng cán bộ nhân viên y tế tại Bệnh viện đa khoa huyện Gia Viễn tác giả đi khảo sát mức độ hài lòng, tin tưởng của người bệnh vào năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Kết quả đạt được:

**Bảng 2.8: Mức độ hài lòng vào năng lực chuyên môn của NVYT**

Nội dung khảo sát	Số phiếu trả lời	Tỷ lệ %
Rất hài lòng, tin tưởng vào năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	19	38
Hài lòng, tin tưởng vào năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	26	52
Không hài lòng, không tin tưởng vào năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	5	10
<b>Tổng</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Số liệu điều tra thực tế - Phụ lục 03)



**Biểu đồ 2.2: Mức độ hài lòng về năng lực chuyên môn của NVYT**

(Nguồn: Số liệu điều tra thực tế - Phụ lục 03)

Căn cứ vào kết quả khảo sát như Bảng 2.8 ta thấy mức độ hài lòng của người dân với trình độ chuyên môn của cán bộ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn là khá cao chiếm 90%. Trong quá trình điều tra thực tế, nhiều bệnh nhân chia sẻ: *“Trước đây, chúng tôi đi khám bệnh mắt cả ngày chờ đợi mà uống thuốc lâu khỏi, còn những năm gần đây chúng tôi không phải chờ đợi, bác sỹ khám bằng nhiều máy móc hiện đại, điều trị nhanh khỏi bệnh. Nên chúng tôi rất yên tâm”*. Để đạt được kết quả như trên cũng thể hiện nỗ lực không ngừng của Ban lãnh đạo Bệnh viện và các cán bộ nhân viên y tế luôn học tập, rèn luyện, thực hiện đúng quy trình, quy định khác nhau trong công tác khám, chữa bệnh, coi công tác chăm sóc sức khỏe người bệnh là mục tiêu hàng đầu của mình. Bên cạnh đó, cũng có 10% tỷ lệ người được khảo sát không hài lòng về tay nghề của cán bộ y tế với một số lí do *“số lượng bác sỹ ít, điều dưỡng trẻ kĩ năng chưa cao, thiết bị y tế hiện đại tại Bệnh viện chưa được đầu tư mua sắm”*, vì vậy cán bộ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn cũng cần luôn luôn rèn luyện, học tập nâng cao trình độ chuyên môn để đáp ứng được mọi yêu cầu của người bệnh.

#### 2.2.1.3. Tâm lực

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn luôn quan tâm đến quy tắc ứng xử và kỹ năng giao tiếp của cán bộ y tế. Năm 2014, Bệnh viện tổ chức tập huấn 2 lớp với 135 học viên là cán bộ toàn viên về triển khai, hướng dẫn thực hiện Thông tư 07/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. Sau đó, Bệnh viện cho cán bộ nhân viên y tế ký cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử, từ đó để cán bộ nhân viên y tế thấy được trách nhiệm cao đẹp của Ngành y tế *“Lương y như tử mẫu”*.

Để thấy được cụ thể việc ứng dụng quy tắc ứng xử vào hoạt động khám, chăm sóc người bệnh thì tác giả tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của

người bệnh về thái độ phục vụ của nhân viên y tế trên 50 người bệnh. Kết quả đạt được:

**Bảng 2.9: Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của CBYT tại BVĐK huyện Gia Viễn năm 2015**

<b>Nội dung khảo sát</b>	<b>Số phiếu trả lời</b>	<b>Tỷ lệ %</b>
Rất hài lòng với thái độ phục vụ nhẹ nhàng, thân thiện, ân cần, quan tâm	20	40
Hài lòng với thái độ phục vụ hỏi han, nhắc nhở	27	54
Không hài lòng, thái độ phục vụ quát mắng	3	6
<b>Tổng</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Số liệu điều tra thực tế - Phụ lục 03)

Với kết quả điều tra cho thấy việc tập huấn và triển khai các văn bản về quy tắc ứng xử là rất cần thiết và phù hợp. Mức độ hài lòng của người bệnh là rất cao 94%, trong quá trình khảo sát nhiều người bệnh chia sẻ “*cán bộ y tế của Bệnh viện rất nhiệt tình, chỉ dẫn đến từng phòng khám, buồng bệnh. Trong khi khám, điều trị còn hỏi han, chia sẻ động viên chúng tôi.*”. Bên cạnh đó có 6% người bệnh không hài lòng vì nhân viên y tế có thái độ quát mắng. Đây cũng là bài học và kinh nghiệm cho nhân viên y tế trong cách ứng xử và tiếp xúc với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

- **Môi trường làm việc**

Môi trường làm việc là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp tới cán bộ y tế. Môi trường làm việc tốt giúp cho cán bộ y tế thoải mái, yên tâm làm việc, khi đó mọi công việc sẽ hoàn thành tốt. Nhưng thực tế môi trường bệnh viện là môi trường áp lực và nhiều nguy hiểm. Theo cuộc điều tra của tác giả về đánh giá môi trường làm việc đối với 110 nhân viên y tế.

**Bảng 2.10: Cán bộ y tế đánh giá về môi trường làm việc tại BVĐK huyện Gia Viễn năm 2015**

<b>Tiêu chí đánh giá</b>	<b>Số phiếu trả lời</b>	<b>Tỷ lệ %</b>
Môi trường làm việc thoải mái	15	13,6
Môi trường làm việc bình thường	45	40,9
Môi trường làm việc nhiều áp lực, yếu tố độc hại	50	45,5
<b>Tổng</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Số liệu điều tra thực tế - Phụ lục 03)

Với kết quả điều tra tại Bảng 2.10 ta thấy nhân viên y tế đánh giá môi trường bệnh viện là môi trường nhiều áp lực và có chứa yếu tố độc hại chiếm tỷ lệ khá lớn 45,5%. Các cán bộ y tế được khảo sát chia sẻ lý do: “*cán bộ y tế thường xuyên tiếp xúc với nhiều bệnh nhân với tính cách, thái độ, độ tuổi, tâm lý khác nhau trong thời gian dài tạo ra áp lực trong cách ứng xử; với những vị trí công việc như tại khoa Hồi sức cấp cứu thường xuyên tiếp xúc với bệnh nhân nặng, bệnh nhân tử vong gây áp lực căng thẳng tâm lý. Bên cạnh đó, NVYT làm công tác tại khoa Truyền nhiễm thường xuyên tiếp xúc với các nguồn bệnh khác nhau tạo ra tâm lý không thoải mái, không yên tâm*”.

Áp lực trong công tác chuyên môn là thế, cán bộ y tế phải tham gia chế độ trực 24/24h; hiện nay 1 cán bộ y tế/1 tuần trực 2 ngày. Để góp phần thay đổi môi trường bệnh viện, Ban lãnh đạo Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn hướng tới xây dựng:

+ Tạo môi trường làm việc thân thiện, trau dồi, chia sẻ giữa cá nhân viên y tế với nhau.

+ Tuân thủ chặt chẽ các quy định về quy trình khám, điều trị để không xảy ra hiện tượng truyền bệnh cho cán bộ y tế. Đảm bảo môi trường bệnh viện luôn sạch, đẹp.

+ Cân bằng giữa công việc và cuộc sống cho nhân viên, Mỗi năm tổ chức cho cán bộ nhân viên bệnh viện đi thăm quan, du lịch, học tập tại 1 địa điểm; tổ chức các chương trình văn nghệ, thể dục thể thao, thường xuyên tổ chức các chương trình chia sẻ kinh nghiệm trong cuộc sống, gia đình và công việc cho cán bộ nữ bệnh viện để tạo không khí thoải mái, vui vẻ sau giờ làm việc căng thẳng.

+ Khích lệ, động viên cán bộ nhân viên y tế thực hiện tốt quy tắc ứng xử và công tác chuyên môn bằng việc khen thưởng cá nhân có thành tích theo quy định tại Quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị cụ thể: tập thể, cá nhân có thư khen của bệnh nhân, người nhà bệnh nhân được thưởng 200.000 đồng/1 thư và cũng có biện pháp kỷ luật với những trường hợp cá nhân không thực hiện quy định về quy tắc ứng xử và công tác chuyên môn cụ thể: nếu tập thể, cá nhân có sai phạm về thái độ phục vụ, sai phạm chuyên môn bị trừ lương tăng thêm và là cơ sở đánh giá cán bộ cuối năm.

## ***2.2.2. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn tỉnh Ninh Bình***

### ***2.2.2.1. Công tác tuyển dụng và thu hút nhân lực y tế***

Công tác tuyển dụng sử dụng và quản lý cán bộ, viên chức y tế của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn được triển khai đúng quy trình, đúng quy định tại Nghị định số 29/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức và các Thông tư hướng dẫn như: Thông tư số 15/2012/TT-BNV ngày 25/12/2012 của Bộ Nội vụ, Thông tư số 16/2012/TT-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ. Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn xây dựng kế hoạch biên chế hàng năm dựa trên chỉ tiêu biên chế

được Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình giao và thực trạng cơ cấu nguồn nhân lực của Bệnh viện về trình độ chuyên môn nghiệp vụ với mục tiêu khám chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe người dân, định hướng phát triển Bệnh viện, mục tiêu tạo ra cơ cấu nguồn nhân lực phù hợp đáp ứng yêu cầu trước mắt và lâu dài của Bệnh viện. Từ năm 2011, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn tiến hành xây dựng kế hoạch tuyển dụng hàng năm trình Sở Y tế phê duyệt và trực tiếp thực hiện công tác tuyển dụng. Công tác thi tuyển, xét tuyển được đơn vị tiến hành cạnh tranh, đảm bảo công khai, minh bạch, đúng quy trình. Số lượng cán bộ viên chức y tế được tuyển dụng tăng lên qua các năm từ 2013 đến 2015.

**Bảng 2.11: Cán bộ viên chức y tế tuyển dụng mới từ năm 2013-2015**

(Đơn vị tính: người)

STT	Vị trí chức danh	Năm 2013	Năm 2014	6 Tháng đầu năm 2015
1	Bác sỹ đa khoa	1	2	5
2	Y sỹ	3	0	2
3	Điều dưỡng ĐH	0	4	1
4	Điều dưỡng CĐ	0	0	1
5	Điều dưỡng TC	4	0	3
6	Dược sỹ CĐ	0	0	1
7	Dược sỹ TC	2	1	0
8	Kỹ thuật viên TC Y	1	1	0

(Nguồn: Phòng Tổ chức – Hành chính)

Chính sách thu hút viên chức y tế cũng được Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn quan tâm thực hiện theo đúng tinh thần Nghị quyết số 27/2011/NQ-HĐND ngày 15/12/2011 của Hội đồng nhân dân tỉnh Ninh Bình, khóa XIII, kỳ họp thứ 3 Quy định chính sách khuyến khích tài năng và thu hút người có



trình độ cao về công tác tại tỉnh Ninh Bình. Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn luôn khuyến khích các viên chức y tế trình độ cao về cống hiến cho đơn vị, tạo mọi điều kiện: hỗ trợ tiền, ưu tiên đi học chuyên khoa, định hướng. Từ năm 2011 đến nay, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đã thu hút được 02 bác sỹ đa khoa đào tạo chính quy và 06 bác sỹ đa khoa đào tạo theo địa chỉ của tỉnh về làm việc tại đơn vị.

#### *2.2.2.2. Công tác bồi dưỡng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực*

Để nâng cao năng lực khám bệnh, chữa bệnh Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn luôn quan tâm đến công tác đào tạo nhân lực y tế tại đơn vị. Công tác đào tạo tại Bệnh viện được triển khai thực hiện theo Quyết định số 25/2012/QĐ-UBND ngày 23/10/2012 của UBND tỉnh ban hành quy định về công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Ninh Bình và Công văn số 1044/SNV-CCHC&ĐT hướng dẫn thực hiện. Hàng năm, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo do Sở Y tế Ninh Bình tổ chức trên địa bàn tỉnh.

Đến nay, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đã mở rộng các loại hình đào tạo: đào tạo dài hạn, đào tạo ngắn hạn, đào tạo theo hợp đồng chuyển giao gói kỹ thuật từ Đề án 1816, đào tạo tại chỗ, đào tạo liên tục đối với cán bộ y tế.

- Đào tạo dài hạn: giúp cho cán bộ y tế nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ bằng việc cử cán bộ đi đào tạo chuyên khoa I, chuyên khoa II, thạc sỹ, đại học tập trung tại các trường đào tạo chuyên ngành Y, được uy tín trong cả nước.

- Đào tạo ngắn hạn cho cán bộ y tế là hình thức cử cán bộ đi học chuyên khoa, định hướng, cử các cán bộ y tế học các kỹ thuật y học mới như phẫu thuật nội soi, phẫu thuật thần kinh, chẩn đoán hình ảnh (như siêu âm, CT Scan), áp dụng các phương thức điều trị mới.

- Đào tạo theo hợp đồng chuyên giao gói kỹ thuật từ Đề án 1816: “Cử cán bộ chuyên môn luân phiên từ bệnh viện tuyến trên về hỗ trợ các bệnh viện tuyến dưới nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh” được phê duyệt tại Quyết định số 1816/QĐ-BYT ngày 26 tháng 5 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Hình thức đào tạo tại chỗ: kèm cặp chỉ bảo ngay trong lúc làm việc là người có kinh nghiệm, trình độ chuyên môn cao sẽ kèm cặp chỉ bảo người mới, kinh nghiệm còn ít bằng cách vừa làm vừa học, vừa nghe chỉ dẫn, vừa quan sát, vừa làm theo. Nó mang lại hiệu quả cao cho bệnh viện vì ưu điểm đơn giản, dễ tổ chức lại có thể đào tạo nhiều người cùng lúc, ít tốn chi phí. Tuy nhiên vẫn gặp những bất lợi do người hướng dẫn không có chuyên môn sư phạm nên quá trình hướng dẫn không theo trình tự nhất định.

- Đào tạo liên tục cho các cán bộ y tế đang hoạt động y tế trong lĩnh vực y tế ở Việt Nam để cập nhật về kiến thức, kỹ năng, thái độ trong lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ y tế nhằm góp phần thực hiện Thông tư 22/2013/TT-BYT ngày 09/8/2013 của Bộ Y tế hướng dẫn việc đào tạo liên tục cán bộ y tế.

\* Đào tạo dài hạn:

Trong năm 2014, Bệnh viện cử 06 cán bộ đi đào tạo dài hạn trong đó Chuyên khoa I: 01, Dược sỹ đại học: 01, Bác sỹ: 02, Điều dưỡng: 02

- Cử cán bộ đi ôn và dự thi đào tạo đại học và sau đại học: 01 Bác sỹ, 01 Kỹ thuật viên Y;

- Đào tạo Lý luận chính trị: 03 đồng chí đi đào tạo lớp Trung cấp chính trị;

- Mời các thạc sỹ, bác sỹ chuyên khoa II, I của bệnh viện tuyến tỉnh, và các Bệnh viện chuyên khoa về tập huấn trao đổi kiến thức y học hiện đại về lĩnh vực: hồi sức cấp cứu, tăng huyết áp, tim mạch, sản...

\* Đào tạo ngắn hạn:

- Đào tạo theo hình thức cầm tay chỉ việc: 07 người;
- Đào tạo chuyên khoa: 01 bác sỹ đi học chuyên khoa Mắt theo dự án FHF, 01 y sỹ đi học siêu âm Tai – Mũi Họng.
- Đào tạo gói kỹ thuật chuyên giao theo Đề án 1816: 03;
- Các lớp đào tạo ngắn hạn và số lượng cán bộ tham gia:

**Bảng 2.12: Các lớp đào tạo ngắn hạn cho CBYT năm 2014**

STT	Tên lớp	Số lượng (người)
1	Tập huấn Kiểm soát nhiễm khuẩn	3
2	Cập nhật, chuẩn đoán và điều trị các bệnh tim mạch	2
3	Tập huấn đo chức năng hô hấp	2
4	Cập nhật, chuẩn đoán, điều trị bệnh Đái tháo đường	4
5	Tập huấn công tác lao, quy trình điều trị lao kháng thuốc	2
6	Tập huấn Lớp Quy tắc giao tiếp	12
7	Tập huấn cập nhật, chuẩn đoán và điều trị các bệnh không lây nhiễm	1
8	Tập huấn kỹ thuật xét nghiệm HIV	2

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

- Bệnh viện tổ chức 2 lớp đào tạo về Quy tắc ứng xử cho cán bộ y tế, nhân viên toàn viện.

- Bệnh viện phối hợp với cán bộ của dự án 1816 tổ chức 1 khóa đào tạo chuyển giao kỹ thuật sơ cấp cứu cho các bác sỹ, điều dưỡng bệnh viện.

- Phối hợp hướng dẫn thực hành cho sinh viên, học sinh các trường đại học: Đại học Điều dưỡng Nam Định và trường cao đẳng Y tế Ninh Bình, trường trung cấp Đa ngành Ninh Bình.

- Công tác nghiên cứu khoa học, tham gia sáng kiến luôn được Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn tích cực đẩy mạnh và khuyến khích. Năm 2014, toàn viện có 15 cá nhân đăng ký đề tài nghiên cứu khoa học và sáng kiến kỹ thuật mới, có 7 đề tài cấp cơ sở được Hội đồng nghiên cứu khoa học Sở Y tế thẩm định và cho phép nghiên cứu. Khuyến khích được công tác nghiên cứu khoa học phát triển, góp phần nâng cao trình độ chuyên môn, khả năng tự nghiên cứu, đi sâu vào phát triển tư duy, kỹ năng, tay nghề cho cán bộ nhân viên y tế.

#### *2.2.2.3. Chế độ đãi ngộ, điều kiện và môi trường làm việc*

Việc trả công cho cán bộ nhân viên y tế luôn được lãnh đạo Bệnh viện quan tâm. Vì nó là một yếu tố quan trọng nhằm tạo nên động lực làm việc, giúp cho sự phát triển bền vững của tổ chức. Và việc trả công cho người lao động thường dưới dạng tiền lương. Ngoài tiền lương ra, người lao động còn được hưởng các khoản trợ cấp thuộc quỹ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trong trường hợp ốm đau, thai sản, tai nạn lao động ... Vì vậy tiền lương, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế là thu nhập chủ yếu của người lao động.

\* Chế độ tiền lương: Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn là đơn vị sự nghiệp công lập nên chế độ tiền lương được áp dụng theo Nghị định số: 204/2004/NĐ-CP ngày 14/12/2004 của Thủ tướng chính phủ về chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng vũ trang đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 76/2009/NĐ-CP ngày 15 tháng 9 năm 2009; Nghị định số 14/2012/NĐ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2012 và Nghị định số 17/2013/NĐ-CP ngày 19 tháng 02 năm 2013 của Chính phủ; và các Thông tư hướng dẫn: Thông tư 08/2013/TT-BNV ngày 31/7/2013 của Bộ nội vụ hướng

dẫn thực hiện chế độ nâng bậc lương thường xuyên và nâng bậc lương trước thời hạn đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động...Hàng quý, Bệnh viện tiến hành rà soát và gửi Sở Y tế ra quyết định thực hiện chế độ nâng lương thường xuyên, nâng lương trước thời hạn cho cán bộ viên chức bệnh viện.

\* Chế độ phụ cấp: các phụ cấp lương được đơn vị áp dụng thực hiện: phụ cấp chức vụ lãnh đạo, phụ cấp độc hại, phụ cấp trách nhiệm, phụ cấp ưu đãi nghề và phụ cấp thường trực, phụ cấp phẫu thuật, thủ thuật.

- Phụ cấp ưu đãi nghề: Thông tư liên tịch số 02/2012/TTLT-BYT-BNV-BTC của Bộ Y tế-Bộ Nội vụ-Bộ Tài chính: Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 56/2011/NĐ-CP ngày 04 tháng 7 năm 2011 của Chính phủ quy định chế độ phụ cấp ưu đãi theo nghề đối với công chức, viên chức công tác tại các cơ sở y tế công lập.

- Phụ cấp thường trực: Mức phụ cấp thường trực 24/24h thực hiện theo Quyết định 73/2011/QĐ-TTg, mức như sau:

+ Mức hưởng: 65.000 đồng/người/phiên trực

+ Người lao động thường trực theo ca 12/24 giờ được hưởng mức bằng 0,5 lần mức phụ cấp thường trực 24/24 giờ;

+ Người lao động thường trực theo ca 16/24 giờ được hưởng mức bằng 0,75 lần mức phụ cấp thường trực 24/24 giờ.

+ Nếu thường trực tại khu vực hồi sức cấp cứu, khu vực chăm sóc đặc biệt thì mức phụ cấp thường trực được tính bằng 1,5 lần mức quy định trên; thường trực vào ngày nghỉ hằng tuần thì mức phụ cấp thường trực được tính bằng 1,3 lần mức quy định trên; thường trực vào ngày lễ, ngày Tết thì mức phụ cấp thường trực được tính bằng 1,8 lần mức quy định trên.

- Phụ cấp phẫu thuật, thủ thuật: Thực hiện theo Quyết định 73/2011/QĐ-TTg, được Bệnh viện thực hiện như sau:

**Bảng 2.13: Mức phụ cấp phẫu thuật, thủ thuật tại BVĐK huyện Gia Viễn**

STT	Nội dung	Mức phụ cấp (đồng/người/ca)	
		Loại II	Loại III
<b>I</b>	<b>Phẫu thuật</b>		
1	Người mổ chính	65.000	50.000
2	Người phụ mổ	50.000	30.000
3	Người gây mê chính	65.000	50.000
4	Người phụ gây mê	50.000	30.000
5	Người giúp việc cho ca mổ	30.000	15.000
<b>II</b>	<b>Thủ thuật</b>		
1	Người thủ thuật và gây mê chính	19.500	15.000
2	Người giúp việc cho ca thủ thuật	9.000	4.500

(Nguồn: phòng Tài chính – Kế toán)

\* Chế độ bồi dưỡng độc hại bằng hiện vật:

- Phụ cấp độc hại bằng hiện vật cho từng khoa, phòng được xét duyệt cụ thể. Thực hiện Thông tư số 25/TT-BLĐTBXH ngày 18/10/2013 về việc hướng dẫn thực hiện chế độ bồi dưỡng bằng hiện vật đối với người lao động làm việc trong điều kiện có yếu tố nguy hiểm, độc hại

\* Chế độ tiền lương tăng thêm: Quy định tại Quy chế chi tiêu nội bộ của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn

Cách tính: Hàng quý, phân phối thu nhập tăng thêm của người lao động được tính theo công thức sau:

$$T = H \times K$$

Trong đó: T: Tiền lương thu nhập tăng thêm

H: Hệ số bình quân thu thập tăng thêm

K: Mức tiền bình quân thu nhập tăng thêm

Tổng quỹ tăng thêm ngoài lương

$$\text{- Mức tiền bình quân thu nhập tăng thêm} = \frac{\text{Tổng quỹ tăng thêm ngoài lương}}{\text{Hệ số toàn bệnh viện}}$$

Tuy Bệnh viện thực hiện những chính sách đãi ngộ về lương, phụ cấp đầy đủ cho cán bộ, nhưng trên thực tế thì lương của độ ngũ bác sỹ mới ra trường còn rất thấp vì số lượng bệnh nhân đến khám tại Bệnh viện vẫn còn hạn chế, nhiều bệnh nhân chuyển tuyến nên tổng quỹ thu của đơn vị thấp, chưa bù đắp được thời gian đào tạo dài hạn của cán bộ có trình độ chuyên môn cao. Đây là khó khăn để Bệnh viện thu hút cán bộ có trình độ chuyên môn cao về làm việc với Bệnh viện.

\* Môi trường làm việc: Bệnh viện luôn quan tâm, tổ chức các chương trình, hoạt động nhằm tạo ra sự gắn kết giữa lãnh đạo Bệnh viện với nhân viên và giữa nhân viên với nhau, tạo ra môi trường làm việc thoải mái, vui vẻ. Bệnh viện hàng năm đều tổ chức cho cán bộ viên chức được nghỉ ngơi, đi thăm quan, nghỉ mát, giao lưu văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao. Bên cạnh đó, các tổ chức trong Bệnh viện như: Công đoàn, Đoàn thanh niên, Hội cựu chiến binh đã thực sự có tác dụng phát huy sức mạnh quần chúng bằng việc tổ chức các phong trào thi đua, hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu của Bệnh viện đề ra.

#### 2.2.2.4. Công tác quy hoạch cán bộ

Công tác quy hoạch cán bộ luôn được Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn quan tâm chú trọng thực hiện. Hàng năm, Bệnh viện tiến hành rà soát, bổ sung quy hoạch đảm bảo cơ cấu, số lượng theo đúng Hướng dẫn số 05-HD/BTCTU ngày 27/11/2012 của Ban Tổ chức Tỉnh ủy và yêu cầu thực tế của đơn vị. Dưới đây là số lượng cán bộ được quy hoạch trong 2 nhiệm vụ tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

**Bảng 2.14: Quy hoạch chức danh cán bộ quản lý tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn qua 2 giai đoạn (2010-2015; 2016-2021)**

Đơn vị tính: người

STT	Giai đoạn		
	Chỉ tiêu		
		2010-2015	2016-2021
1	Giám đốc	02	02
2	Phó Giám đốc	03	03
3	Trưởng Khoa/Phòng	10	09
4	Phó Khoa /Phòng	12	06

( Phòng Tổ chức – hành chính)

Hiện nay, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn chưa xây dựng tiêu chí về năng lực, trình độ chuyên môn, kỹ năng, độ tuổi, thâm niên cụ thể đối với các chức danh trong đó có chức danh lãnh đạo, quản lý tại Bệnh viện. Vì vậy, công tác quy hoạch cán bộ còn gặp nhiều khó khăn.

#### 2.2.2.5. Công tác sử dụng, đánh giá cán bộ

- Công tác sử dụng cán bộ

Từ năm 2013 đến nay, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đã thực hiện tốt công tác sử dụng cán bộ cụ thể: tiến hành tiếp nhận cán bộ viên chức từ nơi khác chuyển về theo đúng quy định, trình tự, thủ tục; phân công, điều động cán bộ viên chức trong Bệnh viện để đảm bảo cho công tác khám, chữa bệnh diễn ra thuận lợi. Bổ nhiệm, bổ nhiệm lại các chức danh Phó Giám đốc Bệnh viện, Trưởng, Phó khoa phòng, Điều dưỡng Trưởng khoa theo đúng tiêu chuẩn, điều kiện, quy trình bổ nhiệm, bổ nhiệm lại và thời gian bổ nhiệm.



**Bảng 2.15: Công tác sử dụng cán bộ y tế qua 3 năm 2013-2015**

STT	Nội dung	Số lượng (người)		
		Năm 2013	Năm 2014	6 tháng đầu năm 2015
1	Tiếp nhận	03	04	01
2	Điều động	12	15	7
3	Bổ nhiệm	2	1	4
4	Bổ nhiệm lại	7	3	4

( Phòng Tổ chức – Hành chính)

Bệnh viện luôn quan tâm đến việc sử dụng cán bộ y tế sao cho hiệu quả, hợp lý, phát huy được hết khả năng năng lực của cán bộ y tế. Vì vậy, dù với thực trạng thiếu cán bộ y tế trình độ chuyên môn cao nhưng hàng năm, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn vẫn hoàn thành tốt các chỉ tiêu mà cấp trên giao.

- Đánh giá cán bộ

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn tiến hành đánh giá cán bộ theo quý theo hình thức bình xếp loại và đánh giá mức độ hoàn thành công việc của cán bộ viên chức y tế cả năm dựa trên bản đánh giá công chức, viên chức cuối năm của từng người. Các tiêu chí bình xếp loại được quy định trong “Quy chế phân phối thu nhập ngoài lương” do đơn vị xây dựng và hướng dẫn đánh giá cán bộ cuối năm.

Các tiêu chí đánh giá cán bộ viên chức đang được Bệnh viện sử dụng để đánh giá vào cuối năm gồm có: kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao; thực hiện Quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp; tinh thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân và phối hợp với đồng nghiệp trong thực hiện nhiệm vụ; việc thực hiện các nhiệm vụ khác. Đối với lãnh đạo, quản lý có thêm tiêu chí: năng lực lãnh đạo, quản lý điều hành và tổ chức thực hiện nhiệm vụ; kết quả

hoạt động của cơ quan, đơn vị. Tuy nhiên các tiêu chí đánh giá đơn vị áp dụng còn chung chung, chưa cụ thể, mang nặng tính chủ quan của người đánh giá do chưa định lượng được các tiêu chí đánh giá.

**Bảng 2.16: Kết quả đánh giá cán bộ CCVC y tế qua các năm từ 2012-2014**

STT	Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
		SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %
<b>I</b>	<b>Tổng số CBYT</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>
1	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	11	13,41	12	14,27	16	16,16
2	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	48	58,22	49	57,18	62	55,17
3	Hoàn thành nhiệm vụ	23	28,37	24	28,55	32	28,67
4	Không hoàn thành nhiệm vụ	0	0	0	0	0	0

(Nguồn: Phòng Tổ chức – Hành chính)

Với kết quả đánh giá cán bộ công chức, viên chức Bệnh viện qua các năm như tại Bảng trên đây ta thấy kết quả đánh giá còn cào bằng, chưa là thước đo đánh giá kết quả hoàn thành công việc của từng cá nhân. Điều này dẫn đến việc chưa tạo ra động lực thúc đẩy cán bộ y tế làm việc, dẫn đến thái độ chán nản trong công việc.

### **2.3. Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.**

#### **2.3.1. Ưu điểm**

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn có cơ cấu độ tuổi hợp lý thuận lợi cho công tác đào tạo đội ngũ kế cận, duy trì và ổn định hoạt động chuyên môn. Thể lực của cán bộ y tế Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn được đánh

giá tương đối tốt thông qua kết quả khám sức khỏe định kỳ hàng năm. Có được điều này là do cán bộ nhân viên y tế ngày càng quan tâm hơn đến sức khỏe của bản thân, phải có sức khỏe tốt thì cán bộ y tế mới chăm sóc tốt sức khỏe cho người bệnh. Bên cạnh đó, Ban lãnh đạo Bệnh viện luôn quan tâm tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ thường niên nhằm nâng cao tinh thần, thể lực cho cán bộ viên chức trong toàn Bệnh viện.

Mức độ hài lòng của người bệnh đối với cán bộ y tế tại Bệnh viện đa khoa huyện Gia Viễn là rất cao thể hiện quy tắc ứng xử, thái độ phục vụ người bệnh của nhân viên y tế tốt, cán bộ y tế luôn thực hiện câu nói của Bác Hồ “ Lương y như tử mẫu”, y đức người cán bộ y tế luôn được đội ngũ cán bộ viên chức Bệnh viện đặt lên hàng đầu.

Chất lượng nguồn nhân lực y tế của Bệnh viện ngày càng được nâng cao cả về trình độ chuyên môn và các kỹ năng: tin học, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp cơ bản đáp ứng yêu cầu công tác khám chữa bệnh. Có được điều này là nhờ các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện cụ thể:

Công tác tuyển dụng, thu hút nhân lực: Chính sách tuyển dụng ngày càng hoàn thiện, vì vậy ngày càng có nhiều ứng viên trẻ, được đào tạo chuyên sâu, có năng lực tham gia ứng tuyển. Đây là đội ngũ nhân viên y tế trẻ, là nguồn lực mà Bệnh viện ngày càng cần với sức trẻ, sự năng động, tự tin, dám nghĩ dám làm. Cùng với công tác tuyển dụng thì Bệnh viện tiến hành các chính sách thu hút cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao đặc biệt là đội ngũ bác sỹ trẻ về công tác tại Bệnh viện. Trong công tác tuyển dụng, thu hút nhân lực, Bệnh viện không chỉ quan tâm đến trí lực mà thể lực của ứng viên cũng được đưa vào yếu tố tiên quyết. Khâu tiếp nhận hồ sơ của cán bộ tham gia dự tuyển bắt buộc phải có giấy chứng nhận khám sức khỏe do cơ quan có thẩm quyền cấp. Sau khi được tuyển dụng, Bệnh viện tổ chức khám sức khỏe cho

cán bộ nhân viên trúng tuyển để đảm bảo đội ngũ cán bộ y tế giỏi chuyên môn, khỏe mạnh đáp ứng tốt công việc được giao.

Công tác đào tạo được Bệnh viện luôn quan tâm, coi công tác đào tạo liên tục, thường xuyên là một nhiệm vụ cấp thiết để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng, tay nghề cho cán bộ y tế nói chung và cán bộ toàn Bệnh viện nói riêng. Bệnh viện có tổ chức những lớp bồi dưỡng, đào tạo nhằm nâng cao nhận thức về chuyên môn, nghiệp vụ, y đức và tâm lý tiếp xúc đối với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân. Thực hiện tốt 12 điều y đức, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh "Lương y như từ mẫu", nhằm nâng cao phẩm chất đạo đức y tế trong công tác khám chữa bệnh, coi nỗi đau của người bệnh như nỗi đau của chính mình hoặc người thân mình.

Chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc cũng được Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn quan tâm triển khai, thực hiện. Bệnh viện thực hiện đầy đủ các chính sách tiền lương, phụ cấp đầy đủ, kịp thời cho cán bộ y tế và cán bộ toàn Bệnh viện. Luôn quan tâm, tạo môi trường làm việc thoải mái, tạo sân chơi, nơi giao lưu, học hỏi cho cán bộ nhân viên y tế sau những giờ làm việc căng thẳng để cán bộ y tế yên tâm, thoải mái hoàn thành tốt công việc.

Công tác quy hoạch cán bộ lãnh đạo, quản lý được Bệnh viện luôn quan tâm, rà soát thực hiện hàng năm. Trên cơ sở đó, Bệnh viện chủ động trong công tác bố trí, sắp xếp, đào tạo chuẩn bị đội ngũ cán bộ kế cận, từng bước đề bạt bổ nhiệm cán bộ theo quy hoạch.

Công tác sử dụng cán bộ tại Bệnh viện đảm bảo sử dụng đúng người, đúng việc, đảm bảo hoàn thành 100% công việc được giao. Trên cơ sở công tác đánh giá cán bộ hàng quý và cuối năm để làm cơ sở khen thưởng, kỷ luật cán bộ.

### **2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân**

#### **2.3.2.1. Hạn chế**

Số lượng cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao từ cao đẳng trở lên còn rất thấp, số lượng đó tập trung chủ yếu ở đội ngũ bác sỹ, dược sỹ đại học, điều dưỡng đại học. Trong khi đó, số lượng y sỹ, điều dưỡng trung cấp khá cao, đây là đội ngũ cán bộ y tế trong thời gian tới phải có hướng đào tạo để nâng cao chất lượng cán bộ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

Cán bộ lãnh đạo chủ chốt của Bệnh viện tập trung chủ yếu ở cán bộ bác sỹ có trình độ chuyên môn cao, có thâm niên, kinh nghiệm. Do thiếu bác sỹ nên nhiều khi cán bộ vừa làm công tác quản lý, vừa làm công tác chuyên môn, không có nhiều thời gian để nghiên cứu, tìm hiểu các ứng dụng tiên tiến của y học hiện đại.

Chính sách sử dụng, đánh giá cán bộ y tế còn chung chung, chưa phản ánh đúng năng lực, trình độ chuyên môn của họ.

Công tác tuyển dụng còn dựa chủ yếu vào các thông tin đầu vào của cá nhân (bằng cấp, chứng chỉ, kinh nghiệm...) mà chưa có bảng mô tả công việc rõ ràng. Nhiều vị trí chức danh công việc cần trình độ chuyên môn cao nhưng không tuyển được như bác sỹ, dược sỹ đại học, nữ hộ sinh đại học vì vậy, bệnh viện phải tuyển các chức danh khác thay thế như y sỹ, dược sỹ cao đẳng, nữ hộ sinh trung cấp. Điều này làm ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực y tế trong thời gian qua tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

Công tác đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế còn nhiều vấn đề bất cập, chưa đem lại được hiệu quả. Vì vậy đào tạo hiện nay chỉ theo nhu cầu, bột phát, đào tạo nhiều khi chưa đạt hiệu quả như mục tiêu đề ra.

Chế độ đãi ngộ chưa phù hợp, chính sách thu hút nhân lực y tế chưa có hiệu quả, chưa thu hút được nhiều cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao về làm việc cho Bệnh viện.

### 2.3.2.2. Nguyên nhân những hạn chế

Chậm xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện vì vậy, việc xác định nhu cầu nhân lực, cơ cấu nhân lực y tế độ chính xác chưa cao nên nhiều khi phát triển nguồn nhân lực có trình độ chuyên khoa sâu chưa theo kịp sự phát triển nhanh trong lĩnh vực y tế nhất là y tế kỹ thuật cao.

Bệnh viện chưa đưa ra tiêu chí cụ thể về trình độ chuyên môn, kỹ năng, năng lực, độ tuổi, thâm niên cho từng nhóm chức danh công việc vì vậy đánh giá chất lượng nguồn nhân lực còn chung chung, chưa rõ ràng, khó khăn cho công tác quy hoạch, đào tạo, tuyển dụng cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao về làm việc tại Bệnh viện.

Chưa xây dựng kế hoạch đào tạo, mức hỗ trợ cán bộ tham gia đào tạo chưa đủ lớn, kém hấp dẫn; chưa đánh giá và kiểm soát được chất lượng sau đào tạo, sử dụng cán bộ sau đào tạo chưa được quan tâm. Bên cạnh đó, chưa có công tác đánh giá sau đào tạo, nên nhiều khi đào tạo không đạt được hiệu quả.

Chế độ đãi ngộ đối với nhân viên y tế chưa phù hợp, chưa có chính sách ưu đãi cao trong việc sử dụng những cán bộ nhân viên quản lý giỏi, có trình độ cao, chuyên môn sâu. Việc cải cách tiền lương vẫn còn chậm chễ, thiếu linh hoạt, thời gian xét nâng bậc còn dài.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế chưa hiện đại, chưa có nhiều công nghệ mới với kỹ thuật cao áp dụng vào công tác khám, chữa bệnh tại Bệnh viện. Môi trường làm việc tại các cơ sở y tế tuyến Huyện chưa hấp dẫn, chưa đủ sức thu hút bác sĩ, dược sĩ đại học, và người có chuyên môn giỏi về làm việc cho Bệnh viện.

## TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Toàn bộ chương II luận văn đã mang đến cái nhìn tổng quát về lịch sử hình thành và phát triển của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình. Thông qua các số liệu khảo sát, thu thập tài liệu tại Bệnh viện tác giả đã mô tả, đánh giá được thực trạng về chất lượng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

Những ưu điểm đạt được: thể lực của cán bộ y tế tương đối tốt, cơ cấu độ tuổi hợp lý, thái độ phục vụ người bệnh của nhân viên y tế được đánh giá cao, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp được nâng lên đáng kể. Cùng với đó các công tác tuyển dụng, thu hút nguồn nhân lực ngày càng hợp lý, công tác đào tạo được tiến hành liên tục, thường xuyên; chính sách quy hoạch, sử dụng và đánh giá cán bộ ngày càng hiệu quả.

Bên cạnh những ưu điểm đạt được thì vẫn còn tồn tại những hạn chế: trình độ chuyên môn chưa đáp ứng được yêu cầu đặt ra, công tác tuyển dụng còn dựa chủ yếu vào các thông tin đầu vào của cá nhân, công tác sử dụng và đánh giá cán bộ chưa sát thực tiễn, công tác đào tạo chưa đạt được hiệu quả, công tác đãi ngộ chưa đủ mạnh để thu hút nhân tài.

Trên cơ sở những nguyên nhân tìm được, chương III của luận văn sẽ đề ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.

**CHƯƠNG 3**  
**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA**  
**HUYỆN GIA VIỄN, TỈNH NINH BÌNH**

**3.1. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình**

***3.1.1. Mục tiêu, nguyên tắc xây dựng và chiến lược phát triển Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đến năm 2020***

Xây dựng Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn thành Bệnh viện tuyến huyện điển hình, lá cờ đầu của Ngành y tế tỉnh Ninh Bình đến năm 2020.

Phát triển Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn cả về cơ sở vật chất hiện đại, đội ngũ cán bộ chuyên môn cao và đi đầu trong việc ứng dụng khoa học công nghệ vào quản lý bệnh viện, chẩn đoán và điều trị.

Phát triển quy mô giường bệnh tăng lên 2% hàng năm, đạt 170 giường bệnh vào năm 2020. Bên cạnh đó, hoàn thiện bộ máy tổ chức, tách 3 khoa lâm sàng và 2 khoa cận lâm sàng là: khoa Nhi, khoa Hồi sức cấp cứu - CĐTC, khoa Dinh dưỡng, khoa Chẩn đoán hình ảnh, khoa Xét nghiệm. Tổng cộng có 9 khoa lâm sàng và 3 khoa cận lâm sàng.

Từ nay đến năm 2020, Bệnh viện thực hiện một số chính sách hướng tới tự chủ hoàn toàn trong việc thu chi của đơn vị để dần từng bước thực hiện Nghị định 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp có thu.

Dựa vào Báo cáo kết quả hoạt động 6 tháng đầu năm 2015, và chỉ tiêu kế hoạch chuyên môn năm 2015, Bệnh viện đã đưa ra định hướng và mục tiêu năm 2016 như sau:



**Bảng 3.1 KẾ HOẠCH CHUYÊN MÔN DỰ KIẾN NĂM 2016**

<b>TT</b>	<b>Các chỉ tiêu</b>	<b>Chỉ tiêu giao 2015</b>	<b>Thực hiện 6T/2015</b>	<b>Kế hoạch 2016</b>
<b>1</b>	Giường kế hoạch	120	150	150
<b>2</b>	Tổng số lần khám bệnh	80.000	53.558	95.000
<b>3</b>	Tổng số BN điều trị nội trú	15.000	7.476	16.000
<b>4</b>	Tổng số ngày điều trị nội trú	52.408	32.856	60.458
<b>5</b>	Ngày điều trị trung bình	6	6	6
<b>6</b>	Công suất sử dụng GB tính theo giường KH	100	125	150
<b>7</b>	Công suất sử dụng GB tính theo giường thực kê			92,6
<b>8</b>	Tổng số thủ thuật (1,2,3)	1240	750	1.463
<b>9</b>	Tổng số lần PT loại 3 trở lên	500	175	350
<b>10</b>	Tổng số lần siêu âm		16182	30.740
<b>11</b>	Tổng số lần XQuang		9178	20.355
<b>12</b>	Tổng số lần xét nghiệm		59926	74922
<b>13</b>	Tổng số lần nội soi		1739	3200
<b>14</b>	Tổng số lần điện tim		3864	7.465
<b>15</b>	Ngày sử dụng giường bệnh	30	30	30

*(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp)*

Giữ vững và duy trì việc thực hiện chức trách, các quy chế chuyên môn, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ, tiếp tục cải tiến quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh nhằm đáp ứng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, giảm thời gian chờ đợi khám bệnh cho nhân dân.

Tăng cường quan tâm đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Bệnh viện, đặc biệt là nhân lực trình độ chuyên môn cao: bác sỹ. Đào tạo và phát triển đội ngũ y, bác sỹ trẻ có tâm huyết để xây dựng đội ngũ kế cận trong

những năm tới. Triển khai thực hiện kịp thời các chế độ mới cho cán bộ nhân viên trong bệnh viện tạo sự yên tâm công tác và cống hiến cho Bệnh viện.

Quan tâm hơn nữa đến công tác nghiên cứu khoa học, cải tiến các trang thiết bị, áp dụng các khoa học mới của ngành y vào hoạt động khám chữa bệnh tại Bệnh viện nhằm nâng cao hiệu quả công tác khám và điều trị tại Bệnh viện.

### **3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình**

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn thời gian tới: đảm bảo yêu cầu về thể lực, trình độ chuyên môn, kỹ năng tay nghề, đạo đức nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu công tác khám chữa bệnh ngày càng cao, nhất là ứng dụng các kỹ thuật vào công tác chẩn đoán và điều trị. Chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tay nghề cho cán bộ nhân viên y tế, nâng cao phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, y đức cho cán bộ toàn Bệnh viện.

Phân đầu đến năm 2020, Bệnh viện có trên 25% cán bộ viên chức có trình độ sau đại học (CK2,ThS,CK1) ở tất cả các chuyên khoa và phải thực hiện các kỹ thuật cao trong chẩn đoán và phẫu thuật. Bệnh viện phấn đấu có trên 50% cán bộ y tế có trình độ đại học đến năm 2020.

**Bảng 3.2: Dự kiến nhân lực đến năm 2020**

(Đơn vị tính: người)

Năm	Bác sỹ		Dược sỹ		Điều dưỡng, KTV, Hộ sinh		Tổng
	Sau ĐH	Đại học	Đại học	CD, TC	Đại học	CD, TC	
2015-2016	6	21	2	7	15	75	<b>150</b>
2017-2020	10	29	4	9	20	96	<b>190</b>

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Tiêu chuẩn hoá và cân đối nhu cầu nhân lực y tế về số lượng, cơ cấu, chất lượng theo từng chuyên khoa và kiện toàn đội ngũ cán bộ y tế, đội ngũ cán bộ quản lý, đảm bảo tiêu chuẩn hoá cán bộ trong từng lĩnh vực quản lý.

Đào tạo nâng cao năng lực chuyên môn, kiện toàn đội ngũ cán bộ y tế nhằm không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả các hoạt động chăm sóc sức khỏe.

Mở các khóa đào tạo ngắn hạn về công tác quản lý cho cán bộ y tế, đặc biệt là quản lý bệnh viện.

Đẩy mạnh cải cách hành chính, hoàn thiện quy trình khám bệnh, điều trị nội trú, các quy trình kỹ thuật, chăm sóc phù hợp với điều kiện bệnh viện, tình hình phát triển kinh tế - xã hội của khu vực và sự tiến bộ của y học.

Nâng cao kiến thức quản lý nhà nước và ý thức chấp hành pháp luật cho nhân viên bệnh viện. Thực hiện tốt Quy chế dân chủ trong bệnh viện đến tận khoa phòng, xây dựng và đẩy mạnh phong trào thi đua, đặc biệt là việc xây dựng các đơn vị và cá nhân điển hình tiên tiến trong Bệnh viện.

Xây dựng và đề xuất các chính sách để tuyển chọn, đào tạo, sử dụng và đãi ngộ cán bộ có trình độ cao tại bệnh viện. Đặc biệt quan tâm tạo điều kiện về môi trường làm việc để thu hút nhân tài, giữ chân người giỏi, để họ gắn bó lâu dài và tích cực cống hiến có hiệu quả cho Bệnh viện.

Ban hành các cơ chế ưu đãi đối với cán bộ, nhân viên y tế có trình độ cao hoặc công tác ở những chuyên khoa tối cần thiết của bệnh viện.

Hợp đồng với những cán bộ nghỉ hưu nhưng có tay nghề, kinh nghiệm và đủ khả năng làm việc về làm việc cho bệnh viện.

## **3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn - tỉnh Ninh Bình**

### **3.2.1. Xây dựng đề án vị trí việc làm**

Một trong những nguyên nhân của chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện còn thấp là do Bệnh viện chưa đưa ra tiêu chí cụ thể về trình độ chuyên môn, kỹ năng, năng lực, độ tuổi, thâm niên cho từng nhóm chức danh công việc. Vì vậy, việc xây dựng đề án vị trí việc làm tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn là hết sức cần thiết để đánh giá được chính xác CLNNL y tế, là cơ sở cho các công tác tuyển dụng, đào tạo, quy hoạch cán bộ tại Bệnh viện. Trong quá trình nghiên cứu thực tế và qua các tài liệu đã học tác giả xây dựng đề án vị trí việc làm với các nội dung cụ thể như sau:

#### **PHẦN I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

Giới thiệu khái quát về sự hình thành và phát triển của Bệnh viện, quy mô giường bệnh, xếp hạng đơn vị. Nêu một số thành tích đơn vị đã đạt được trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; những yếu tố về vị trí địa lý, dân cư, điều kiện kinh tế xã hội tác động đến hoạt động của Bệnh viện.

##### *+ Nội dung hoạt động của đơn vị:*

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn là bệnh viện hạng III, được thành lập theo Quyết định số 437/QĐ-UBND ngày 01/6/2011 của UBND tỉnh Ninh Bình trên cơ sở tổ chức lại mô hình Trung tâm Y tế tuyến huyện; với quy mô 130 giường bệnh (trong đó: tại Bệnh viện 100 giường; 2 phòng khám trực thuộc 30 giường);

##### *+ Cơ chế hoạt động của đơn vị:*

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn chịu sự quản lý toàn diện của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Ninh Bình, sự quản lý nhà nước của Ủy Ban nhân dân huyện Gia Viễn và chỉ đạo chuyên môn của các Bệnh viện tuyến tỉnh.

##### *+ Những yếu tố tác động đến hoạt động của đơn vị*

Gia Viễn là một huyện nghèo của Tỉnh, đời sống người dân gặp nhiều khó khăn, mức thu nhập vì vậy nhận thức về sức khỏe và công tác chăm sóc sức khỏe còn thấp thấp, ngoài ra Bệnh viện còn tiếp nhận bệnh nhân từ các tỉnh, huyện lân cận như huyện Nho Quan, huyện Hoa Lư, tỉnh Hà Nam, Bệnh viện đang trong thời kỳ khó khăn về nguồn lực bác sỹ, dược sỹ đại học nhất là bác sỹ thuộc các chuyên khoa.

- *CƠ SỞ PHÁP LÝ*

1. Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Quy chế bệnh viện;
2. Nghị định số 41/2012/QĐ-Cp ngày 08/5/2012 của Chính phủ quy định về vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập;
3. Thông tư số 14/2012/TT-BNV ngày 18/12/2012 của Bộ Nội vụ hướng dẫn thực hiện Nghị định số 41/2012/NĐ-CP;
4. Thông tư số 08/2007/TTLT-BYT-BNV ngày 05/6/2007 của liên Bộ Y tế - Bộ Nội vụ hướng dẫn định mức biên chế sự nghiệp trong các cơ sở y tế Nhà nước;

**PHẦN II. XÁC ĐỊNH VÀ MÔ TẢ VỊ TRÍ VIỆC LÀM, SỐ LƯỢNG NGƯỜI LÀM VIỆC VÀ CƠ CẤU VIÊN CHỨC CHỨC DANH NGHỀ NGHIỆP.**

**Ø XÁC ĐỊNH VỊ TRÍ VIỆC LÀM VÀ MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

*Thống kê công việc theo chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của Bệnh viện bao gồm 03 nhóm công việc:*

- + Vị trí lãnh đạo, quản lý, điều hành: gồm có Giám đốc, Phó giám đốc, Trưởng/ Phó khoa, Phòng và phòng khám Đa khoa khu vực.
- + Vị trí công việc hoạt động chuyên môn: gồm có Bác sỹ, Điều dưỡng, Dược sỹ, Kỹ thuật viên, Nữ hộ sinh.
- + Vị trí công việc hỗ trợ, phục vụ: gồm có Kế toán, công tác Tổ chức cán bộ, văn thư, hành chính quản trị, hộ lý, bảo vệ, lái xe.

*Xác định đặc điểm của từng chức danh công việc (đặc điểm có tính chất thường xuyên, liên tục, ổn định, lâu dài). Minh họa chức danh Giám đốc, bác sĩ:*

- **Giám đốc:**

Là chủ tài khoản, trực tiếp quản lý công tác tổ chức cán bộ, tài chính, thanh tra và một số nhiệm vụ khác. Cụ thể như:

- Căn cứ kế hoạch của ngành và nhiệm vụ của đơn vị, xây dựng kế hoạch dài hạn về phát triển đơn vị, xây dựng kế hoạch hoạt động hàng năm để trình cấp trên duyệt và tổ chức thực hiện.

- Thực hiện mọi nhiệm vụ cấp trên giao cho đơn vị.

- Quản lý, sử dụng có hiệu quả các thiết bị y tế và tài sản khác trong đơn vị.

- Hỗ trợ kỹ thuật chuyên môn cho tuyến dưới. Hướng về cộng đồng để thực hiện công tác chăm sóc sức khỏe ban đầu.

- Đào tạo liên tục cho các thành viên trong đơn vị và tuyến dưới, hướng dẫn học viên đến thực tập tại đơn vị.

- Làm nghiên cứu khoa học tổng kết rút kinh nghiệm về khám bệnh, chữa bệnh, phòng bệnh nhằm không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn kỹ thuật.

- Tổ chức bộ máy của đơn vị cho phù hợp với nhiệm vụ được giao. Thực hiện tốt công tác cán bộ và mọi chính sách chế độ đối với các thành viên trong đơn vị.

- Thực hiện tốt các quy định của pháp luật về lao động và công tác bảo hộ lao động.

- Mở rộng hợp tác trong và ngoài nước nhằm phát triển mọi nguồn lực của bệnh viện theo viện theo quy định của Nhà nước

- Định kỳ tổ chức sơ kết, tổng kết báo cáo theo quy định. Khi có những vấn đề đặc biệt đột xuất phải báo cáo ngay để xin ý kiến cấp trên.

- **Bác sĩ: (mã ngạch 16.118, 16.117, 16.116)**

Thực hiện nhiệm vụ của Bác sĩ theo quy định tại quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT, cụ thể:

- Thông tin, tuyên truyền giáo dục truyền thông về bảo vệ sức khỏe và đề xuất các biện pháp chăm sóc sức khỏe ban đầu khi có yêu cầu.

- Thực hiện đầy đủ chức trách chuyên môn do Bộ Y tế ban hành, cụ thể:

+ Xử lý các bệnh cấp cứu thông thường, phát hiện kịp thời các bệnh vượt quá khả năng điều trị để gửi đi điều trị ở tuyến trên, hoặc theo từng lĩnh vực chuyên khoa.

+ Khám, chẩn đoán, điều trị nội, ngoại trú các bệnh thông thường cho bệnh nhân.

+ Thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ cho bệnh nhân vào viện, ra viện, chuyển viện, hội chẩn, ngừng điều trị hoặc kiểm thảo tử vong.

+ Hướng dẫn kiểm tra các công chức dưới quyền thực hiện đúng y lệnh nhằm đảm bảo đúng chính sách, chế độ điều trị đối với người bệnh.

- Tham gia nghiên cứu khoa học các đề tài cấp cơ sở, đào tạo, bồi dưỡng về kỹ thuật chuyên môn cho các công chức dưới quyền, học sinh và sinh viên thực tập.

*Xác định các tiêu chuẩn về năng lực, kỹ năng, tuổi đời, thâm niên công tác đối với từng chức danh công việc. Minh họa chức danh Giám đốc, Trưởng khoa, Bác sĩ, Điều dưỡng, Y sĩ.*

• **Đối với chức danh Giám đốc**

*Tiêu chuẩn về năng lực, kỹ năng, tuổi đời, thâm niên công tác.*

- Trình độ chuyên môn: Thạc sĩ hoặc BSCKI trở lên ngành Y
- Trình độ lý luận chính trị: Trung cấp trở lên
- Trình độ quản lý nhà nước: Chương trình chuyên viên trở lên
- Trình độ ngoại ngữ: Tiếng Anh B trở lên;
- Trình độ tin học: Tin học văn phòng

- Có năng lực: Có năng lực về quản lý, tổ chức, điều hành, có hiểu biết và nắm vững về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quan điểm của ngành y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn được giao.

- Có kỹ năng: Kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong thực thi nhiệm vụ; thuyết trình.

- Tuổi đời không quá 55 đối với nam, không quá 50 đối với nữ.

- Thâm niên công tác: từ 10 năm trở lên trong ngành y tế, trong đó có ít nhất 2 năm đảm nhận cương vị quản lý.

- Có đủ sức khỏe để hoàn thành nhiệm vụ được giao (căn cứ vào hồ sơ quản lý sức khỏe của cơ quan y tế và thực trạng sức khỏe của cán bộ).

• **Trưởng các Khoa, Phòng khám Đa khoa khu vực**

*Tiêu chuẩn về năng lực, kỹ năng, tuổi đời, thâm niên công tác.*

- Trình độ chuyên môn: Bác sỹ hoặc tương đương trở

- Lý luận chính trị: Trung cấp trở lên.

- Trình độ quản lý nhà nước: Chương trình chuyên viên trở lên hoặc chứng chỉ quản lý bệnh viện.

- Trình độ ngoại ngữ: Tiếng anh B trở lên.

- Trình độ tin học: Trình độ A tin học văn phòng.

- Có năng lực: Có năng lực về quản lý, tổ chức, điều hành, có hiểu biết và nắm vững về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quan điểm của ngành y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn được giao.

- Có kỹ năng: Kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong thực thi nhiệm vụ; thuyết trình.

- Tuổi đời không quá 50 đối với nam, không quá 45 đối với nữ;

- Thâm niên công tác: từ 5 năm trở lên trong ngành y tế.



- Có đủ sức khỏe để hoàn thành nhiệm vụ được giao (căn cứ vào hồ sơ quản lý sức khỏe của cơ quan y tế và thực trạng sức khỏe của cán bộ).

• **Bác sĩ: (mã ngạch 16.118, 16.117, 16.116)**

*Tiêu chuẩn năng lực, kỹ năng*

- Trình độ chuyên môn: Tốt nghiệp bác sĩ trở lên;
- Có trình độ ngoại ngữ: bậc 2 (A2) trở lên.
- Có trình độ tin học: đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản
- Có đủ sức khỏe để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

• **Điều dưỡng: (mã ngạch 16b120, 16a200, 16b121)**

*Tiêu chuẩn năng lực, kỹ năng*

- Tốt nghiệp trung cấp điều dưỡng trở lên.
- Sử dụng được một ngoại ngữ trình độ A.
- Đạt trình độ cơ bản về tin học, sử dụng được một số phần mềm để phân tích số liệu trong quá trình theo dõi và chăm sóc người bệnh. Tốt nghiệp trung học điều dưỡng

- Có đủ sức khỏe để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

• **Y sĩ**

*Tiêu chuẩn năng lực, kỹ năng*

- Tốt nghiệp y sĩ trình độ trung cấp.
- Có trình độ ngoại ngữ: bậc 1 (A1) trở lên.
- Có trình độ tin học đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản.
- Có sức khỏe để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

### PHẦN III: SỐ LƯỢNG NGƯỜI LÀM VIỆC, CƠ CẤU CHỨC DANH CHUYÊN MÔN

Căn cứ Điều 5, Điều 6 Thông tư số 14/2012/TT-BNV ngày 18/12/2012 của Bộ Nội vụ, xác định số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập như sau:

<b>TT</b>	<b>Danh mục vị trí việc làm</b>	<b>Số lượng người làm việc</b>
<b>I</b>	<b>Vị trí gắn với công việc lãnh đạo, quản lý, điều hành</b>	<b>42</b>
1	Giám đốc	01
2	Phó Giám đốc	02
3	Trưởng các phòng chức năng	04
4	Trưởng các khoa chuyên môn	11
5	Phó các phòng chức năng	04
6	Phó các khoa chuyên môn	11
7	Điều dưỡng TK, KTV, Hộ sinh Trưởng các khoa	09
<b>II</b>	<b>Vị trí gắn với hoạt động chuyên môn, nghề nghiệp</b>	<b>84</b>
1	Bác sĩ CKI	05
	Bác sĩ	09
2	Dược sĩ ĐH	02
	Dược sĩ CĐ	01
	Dược sĩ TH	06
4	Điều dưỡng	09
	Điều dưỡng CĐ	05
	Điều dưỡng TC	20
5	Hộ sinh	02
	Hộ sinh TC	07
6	Kỹ thuật viên	02
	Kỹ thuật viên TC	03
7	Y sỹ	15

Với các nội dung của đề án vị trí việc làm tác giả đã xây dựng là cơ sở để Ban Giám đốc Bệnh viện tham khảo, trên cơ sở đó đánh giá chính xác chất lượng NNL y tế tại Bệnh viện, để đưa ra các chính sách tuyển dụng, thu hút, đào tạo và quy hoạch một cách hợp lý.

### **3.2.2. Hoàn thiện quy trình và tổ chức công tác đào tạo nguồn nhân lực y tế**

▼ **Quy trình đào tạo:** được thực hiện qua 3 bước

*Bước 1: Xác định mục tiêu, lựa chọn kiến thức cần đào tạo*

Căn cứ vào mục tiêu phát triển Bệnh viện và phương hướng phát triển nguồn nhân lực y tế đến năm 2020 của Bệnh viện để xác định mục tiêu, nhu

cầu đào tạo. Đồng thời kết hợp với việc đánh giá thực trạng chất lượng>NNL, thực tế công tác tuyển dụng, quy hoạch cán bộ qua các năm.

Sau khi xác định được mục tiêu, cần làm rõ đối tượng đào tạo để lựa chọn kiến thức cần đào tạo cho phù hợp.

*Bước 2: Xây dựng kế hoạch và phương pháp đào tạo.*

Xây dựng kế hoạch đào tạo dựa trên mục tiêu và kiến thức cần đào tạo đã xác định ở bước 1. Đưa ra kế hoạch cụ thể như sau:

Trong 5 năm tới, tập trung vào công tác đào tạo chuyên môn, nâng cao tay nghề cho cán bộ y tế.

Về đào tạo chuyên môn nghiệp vụ: Cần phải kết hợp giữa đào tạo tại chỗ và đào tạo dài hạn. Đào tạo chính quy tập trung và cập nhật, bồi dưỡng kiến thức hàng năm tại chỗ.

Xây dựng kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực y tế với lộ trình đến năm 2017 như sau:

**Bảng 3.3: Kế hoạch đào tạo>NNLYT tại BVĐK huyện Gia Viễn năm 2015-2017**

Nhóm chuyên môn	Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng		
	Tiến sỹ/CKII	Thạc sỹ/CKI	Đại học
Năm 2015-2017			
Bác sỹ	1	5	
Dược sỹ			2
Điều dưỡng			10
Kỹ thuật viên Y			3
Y sỹ			10
Hộ sinh			2
<b>Tổng số</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>27</b>

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

*Bước 3: Đánh giá kết quả đào tạo*

Đánh giá chương trình đào tạo là khâu quan trọng trong một tiến trình đào tạo, phát triển nguồn nhân lực. Qua đó tìm ra những điểm tích cực để áp dụng trong các khóa học tiếp theo và thấy được những tiêu cực để tìm cách khắc phục.

**▼ Tổ chức công tác đào tạo nguồn nhân lực y tế**

Để công tác đào tạo tại Bệnh viện có được hiệu quả thì việc lựa chọn hình thức đào tạo phải phù hợp với đối tượng đào tạo. Bệnh viện cần tổ chức đào tạo cán bộ y tế với các hình thức, đối tượng cụ thể sau:

- Đào tạo dài hạn: đào tạo đại học và sau đại học

+ Đào tạo Đại học: đối tượng đào tạo là cán bộ y tế trẻ như y sỹ, điều dưỡng trung cấp, dược sỹ trung cấp, nữ hộ sinh trung cấp, kỹ thuật viên trung cấp tham gia đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn phục vụ cho công tác khám và điều trị tại bệnh viện. Bệnh viện cử cán bộ tham gia đào tạo tại các Trường Đại học Y Dược như: Đại học Y dược Thái Bình, Đại học Y Hải Phòng, Đại học Y Thái Nguyên, Đại học Y Hà Nội, Đại học Điều dưỡng Nam Định, Học viện y học cổ truyền để đào tạo bác sỹ, dược sỹ đại học, cử nhân y tế công đồng, bác sỹ răng hàm mặt, cử nhân điều dưỡng, cử nhân hộ sinh...

+ Đào tạo Sau đại học: Đối tượng là các bác sỹ, dược sỹ, tham gia đào tạo các lớp Sau đại học như chuyên khoa I, chuyên khoa II, thạc sỹ, tiến sỹ để nâng cao trình độ, đáp ứng đủ cán bộ cho các chuyên môn sâu của Bệnh viện.

+ Đào tạo cán bộ quản lý: Cử cán bộ trong quy hoạch của Bệnh viện tham gia các lớp đào tạo về lý luận chính trị, cao cấp chính trị do Huyện ủy tổ chức.

Đẩy mạnh công tác đào tạo liên tục, dựa trên quy hoạch cán bộ hàng năm của Bệnh viện. Bệnh viện có các chính sách hỗ trợ cán bộ đi học sau đại

học, thu hút tuyển chọn những cán bộ y tế trẻ có năng lực chuyên môn, có phẩm chất chính trị đạo đức về làm việc tại đơn vị để phát triển đội ngũ cán bộ trẻ kế cận có trình độ chuyên môn, năng lực quản lý tốt, đủ sức đảm nhiệm công tác trong thời kỳ mới.

- Đào tạo ngắn hạn: cầm tay chỉ việc, Hội thảo, chuyên đề.

+ Đào tạo theo hình thức cầm tay chỉ việc: đối tượng là cán bộ y tế trẻ mới được tuyển dụng vào Bệnh viện, cán bộ y tế mới tham gia làm công tác thủ thuật. Với hình thức này, Bệnh viện sử dụng cán bộ y tế có thâm niên công tác cao trong lĩnh vực cần đào tạo tại Bệnh viện hướng dẫn cho cán bộ trẻ, chưa có kinh nghiệm.

+ Tham gia hội thảo, chuyên đề: đối tượng tham gia là cán bộ tại các Phòng chức năng của Bệnh viện. Các lớp hội thảo như: Quản lý nhân sự, quản lý tài chính, quản lý vật tư, trang thiết bị, quản lý chất thải y tế, quản lý an ninh trật tự trong bệnh viện ...

+ Đào tạo nâng cao trình độ ngoại ngữ để cán bộ y tế Bệnh viện nghiên cứu tài liệu nước ngoài, tiếp cận kiến thức mới của thế giới về nhiều lĩnh vực: Chuyên môn kỹ thuật, kinh nghiệm trong quản lý, điều hành đơn vị y tế...

+ Bồi dưỡng trình độ vi tính để ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả nhất trong quản lý điều hành, trong chuyên môn kỹ thuật, hội chẩn từ xa qua mạng.

- Đào tạo tại chỗ: Đối tượng tham gia là cán bộ y tế, người lao động làm việc tại Bệnh viện. Đây là loại hình thích hợp trong lúc Bệnh viện còn thiếu nhân lực. Thông qua Đề án 1816, Bệnh viện đã đón nhiều cán bộ bác sỹ của Bệnh viện tuyến trên về hướng dẫn kỹ thuật mới cho cán bộ nhân viên y tế tại Bệnh viện.

Tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn chuyên giao gói kỹ thuật, nâng cao kỹ năng tay nghề cho cán bộ nhân viên y tế tại Bệnh viện đa khoa huyện Gia Viễn như:

- + Tập huấn Kiểm soát nhiễm khuẩn
- + Cập nhật, chuẩn đoán và điều trị các bệnh tim mạch
- + Tập huấn đo chức năng hô hấp
- + Cập nhật, chuẩn đoán, điều trị bệnh Đái tháo đường
- + Tập huấn công tác lao, quy trình điều trị lao kháng thuốc
- + Tập huấn Lớp Quy tắc giao tiếp
- + Tập huấn cập nhật, chuẩn đoán và điều trị các bệnh không lây nhiễm
- + Tập huấn kỹ thuật xét nghiệm HIV

Cùng với đó, Bệnh viện hỗ trợ kinh phí, học phí, tài liệu, sinh hoạt phí trong suốt thời gian học tập trung.

### ***3.2.3. Hoàn thiện công tác tuyển dụng, thu hút nguồn nhân lực y tế.***

#### ***▼ Công tác tuyển dụng***

Tuyển dụng nhân lực là hoạt động để tuyển chọn nhân lực có năng lực, có trình độ chuyên môn phù hợp, có thể lực tốt và gắn bó lâu dài với sự phát triển của Bệnh viện. Để công tác tuyển dụng thực hiện tốt trước tiên Bệnh viện cần xây dựng Đề án vị trí việc làm, đưa ra dự báo nhu cầu nhân lực trong thời gian tới và xây dựng kế hoạch tuyển dụng trong năm.

Tuyển dụng gồm hai khâu tuyển mộ và tuyển chọn. Cả hai khâu đều cần có giải pháp đồng bộ cụ thể như sau:

Để có nhiều ứng viên tham gia tuyển mộ, Bệnh viện cần liên kết với các trường Đại học Y dược trong cả nước, các trường Đại học, Cao đẳng trên địa bàn tỉnh Ninh Bình và các tỉnh lân cận; đăng tuyển rộng rãi, sử dụng các

trang thông tin đại chúng: báo, đài phát thanh. Thu hút được nhiều ứng viên tiềm năng tạo cơ hội thuận lợi cho Bệnh viện tuyển dụng được ứng viên phù hợp với yêu cầu công việc, giàu tiềm năng.

Bên cạnh đó, Bệnh viện cũng ưu tiên cho nguồn cán bộ đang làm hợp đồng và học việc tại Bệnh viện. Đây là những cán bộ có kinh nghiệm, có mong muốn cống hiến lâu dài cho Bệnh viện, hiểu về tính chất công việc.

Từ năm 2011 đến nay, Bệnh viện tổ chức xét tuyển theo đúng quy định. Với các vòng thi vấn đáp, thực hành giúp cho Bệnh viện đánh giá tương đối chính xác ứng viên về trình độ chuyên môn, kỹ năng và sự tự tin.

Phương thức tuyển dụng đúng người có trình độ chuyên môn phù hợp với nhu cầu công việc, bố trí đúng việc, đúng vị trí. Thực hiện đầy đủ nguyên tắc xét tuyển đảm bảo công bằng, dân chủ, công khai trong suốt quá trình tổ chức tuyển dụng. Tạo điều kiện cho ứng viên từ khâu nộp hồ sơ đến khâu tham gia các vòng thi xét tuyển đã tạo tâm lý thoải mái cho ứng viên khi tham gia xét tuyển tại Bệnh viện đa khoa huyện Gia Viễn.

#### ▼ Công tác thu hút nhân lực y tế

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn thực hiện công tác thu hút đối với bác sỹ đa khoa chính quy, bác sỹ đa khoa hệ đào tạo theo địa chỉ, bác sỹ đa khoa hệ cử tuyển của tỉnh. Ngoài ra, các vị trí chức danh chuyên môn còn thiếu như: nữ hộ sinh đại học, kỹ thuật viên y đại học cũng được Bệnh viện hỗ trợ khi cán bộ được tuyển dụng vào làm việc tại Bệnh viện.

Để thu hút được nhân lực y tế chất lượng cao về làm việc tại Bệnh viện trước hết Bệnh viện phải có các chính sách hỗ trợ tiền lương, tiền thưởng, chế độ đi học, chế độ thăng tiến. Bên cạnh đó, nâng cao vị thế của Bệnh viện, nâng cao được hiệu quả hoạt động khám chữa bệnh; gắn kết chặt chẽ với các trường Đại học Y, dược trên cả nước, coi đây là nguồn cung cấp cán bộ y tế chất lượng cao cần thiết cho Bệnh viện.

Tăng cường công tác tuyên truyền các phương hướng, chính sách của Bệnh viện về thu hút nguồn nhân lực trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm nâng cao chất lượng, số lượng thu hút nguồn nhân lực. Việc thu hút cán bộ y tế cần chú trọng tập trung về mặt chất lượng, ưu tiên cán bộ y tế là người địa phương đang công tác, học tập ở các tỉnh bạn hoặc đang học tập ở nước ngoài, đồng thời khuyến khích, động viên đội ngũ cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao là người ngoài tỉnh về Bệnh viện công tác.

Hàng năm, mời những người có trình độ chuyên môn Sau đại học từ chuyên khoa I trở lên, đã đến tuổi nghỉ hưu, nếu còn sức khỏe, ở lại làm công tác chuyên môn, đào tạo cho đội ngũ cán bộ trẻ của Bệnh viện.

#### ***3.2.4. Hoàn thiện chính sách thù lao, phúc lợi cho cán bộ y tế***

Thù lao lao động vừa góp phần nâng cao thể lực vừa góp phần nâng cao trí lực và tâm lực.

Chính sách thù lao của Bệnh viện đưa ra phải nhằm mục đích động viên khuyến khích cán bộ nhân viên y tế trong hoạt động chuyên môn, vừa giữ chân cán bộ trình độ chuyên môn cao làm việc tại Bệnh viện đồng thời thu hút và tuyển dụng những người có trình độ, có khả năng giải quyết công việc, nâng cao năng lực. Do đó, mức trả công cho cán bộ y tế phải đảm bảo thỏa đáng cho cuộc sống, đầu tư cho học tập phát triển. Đặc biệt, thù lao lao động phải phù hợp với sức lao động và kết quả người lao động bỏ ra.

Thực tế hiện nay tổng thu nhập của cán bộ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn bao gồm: tiền lương, phụ cấp ưu đãi nghề, phụ cấp thường trực, phụ cấp phẫu thuật thủ thuật, tiền lương tăng thêm. Tuy nhiên, mức thu nhập của cán bộ y tế vẫn thấp hơn so với các ngành: giáo dục, công nghệ thông tin, bảo hiểm...

Để cán bộ y tế tại Bệnh viện yên tâm cống hiến, có động lực hơn để nâng cao trình độ chuyên môn thì cần thực hiện các biện pháp sau:



Trong hình thức trả lương tăng thêm hiện nay tại Bệnh viện cần xây dựng tiêu chí đánh giá hiệu quả thực hiện công việc:

Xác định các tiêu chí đánh giá thực hiện công việc cụ thể, lượng hóa bằng cách cho điểm đối với các tiêu chí đánh giá theo từng mức độ thực hiện công việc để đảm bảo trả lương theo đúng năng lực thực hiện tương xứng.

Có chế độ thưởng, phạt xứng đáng quy định cụ thể trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Bệnh viện được thảo luận công khai vào Hội nghị cán bộ công chức viên chức hàng năm. Tạo ra sự ủng hộ và đồng thuận của đông đảo nhân viên để khuyến khích cán bộ nhân viên y tế nâng cao năng lực và cống hiến hết mình cho Bệnh viện.

Bên cạnh đó, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn cần quan tâm hơn đến tầm quan trọng của việc nâng cao thể lực cán bộ y tế bằng kiểm tra sức khỏe và chăm sóc y tế định kỳ thường xuyên theo định kỳ hàng quý, năm cho cán bộ nhân viên y tế nói chung và cán bộ toàn bệnh viện nói riêng.

Cải thiện môi trường làm việc, các điều kiện làm việc hợp lý, đảm bảo duy trì sức khỏe để đảm bảo tốt công tác chuyên môn, nghiệp vụ.

Có chính sách đãi ngộ đối với CBNV có học vị cao như thạc sỹ, bác sỹ chuyên khoa I, II, dược sỹ, nữ hộ sinh đại học.

Nâng cao giá trị truyền thống, văn hóa, lịch sử, y đức của người thầy thuốc. Đội ngũ CBNV có chuyên môn giỏi tay nghề cao, có uy tín là nguồn nhân lực có vai trò đặc biệt quan trọng trong mọi hoạt động của Bệnh viện. Tên tuổi của Bác sỹ có trình độ chuyên môn cao, tay nghề giỏi, có uy tín là một trong yếu tố quyết định danh tiếng của Bệnh viện. *“Thầy thuốc như mẹ hiền, lương y như từ mẫu”* sẽ được giữ mãi trong lòng người dân.

Tăng cường công tác xã hội hóa y tế, góp vốn liên doanh với các đơn vị tổ chức trong, ngoài tỉnh để mua sắm các trang thiết bị y tế. Tăng thu nhập cho cán bộ nhân viên Bệnh viện, đảm bảo đời sống vật chất, tinh thần để họ

hết lòng vì công việc được giao.

Trên đây là một số giải pháp góp phần mang lại hiệu quả: Nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho các cán bộ, viên chức giúp họ dành nhiều thời gian, tâm sức hơn với nghề. Đồng thời cũng là một biện pháp giúp giữ chân cán bộ, không để họ thiệt thòi về vật chất hạn chế việc đẩy các cán bộ với chuyên ngành chuẩn, tay nghề cao rời bệnh viện tới môi trường làm việc khác.

### ***3.2.5. Cải thiện điều kiện, môi trường làm việc cho nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn***

Cải thiện điều kiện làm việc nhằm giảm nhẹ sự nặng nhọc, độc hại của công việc giữ gìn và tăng cường sức khoẻ cho người lao động, tạo ra những điều kiện làm việc tốt và thuận lợi để cán bộ y tế phát huy được khả năng, góp phần vào công tác khám chữa bệnh của Bệnh viện.

Thực hiện tốt các quy định, quy trình về trang bị các phương tiện bảo hộ cho cán bộ y tế như: quần áo blu, mũ, găng tay... Thực hiện đúng quy trình các thủ thuật để không xảy ra hiện tượng lây chuyên, lây chéo trong bệnh viện; Ngăn ngừa tai nạn đáng tiếc xảy ra đồng thời cũng như phòng ngừa bệnh nghề nghiệp cho cán bộ nhân viên y tế.

Tăng cường công tác huấn luyện quy trình đạt chuẩn cho cán bộ y tế theo đúng quy định của Bộ Y tế. Phổ biến rộng rãi các nội quy, quy trình an toàn cho cán bộ y tế và người bệnh biết để thực hiện.

Bệnh viện phải tích cực chủ động cải thiện điều kiện làm việc bằng cách: xây dựng thời gian làm việc và nghỉ ngơi hợp lý, đặc biệt tổ chức các hoạt động thể thao ngoài giờ để cán bộ nâng cao thể lực, giảm áp lực trong công việc.

- Thường xuyên kiểm tra trang phục của nhân viên y tế, kiểm tra quy trình thực hiện nghiệp vụ chuyên môn.

- Phát hiện nguyên nhân gây ra yếu tố môi trường lao động vượt tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động cho phép.

- Tạo bầu không khí tâm lý thuận lợi trong tập thể, tạo môi trường làm việc ấm cúng giúp cán bộ nhân viên y tế cảm thấy thoải mái khi làm việc.

- Tổ chức thăm quan nghỉ mát điều dưỡng cho cán bộ, nhân viên để bù đắp lại phần tiêu hao năng lượng trong quá trình làm việc.

- Tuyên truyền giáo dục nâng cao ý thức, nhận thức của cán bộ nhân viên y tế về an toàn vệ sinh lao động, trang bị các phương tiện cá nhân như quần áo blu, mũ, khẩu trang, tổ chức khám sức khoẻ định kỳ cho cán bộ nhân viên y tế tại Bệnh viện đa khoa huyện Gia Viễn.

### **3.2.6. Nâng cao y đức của cán bộ y tế.**

Bệnh viện tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử đối với người bệnh, người nhà người bệnh, đồng nghiệp.

Thường xuyên nhắc nhở trong các buổi giao ban khoa phòng hằng ngày, họp khoa, họp chi bộ và họp công đoàn hằng tháng.

Lồng ghép với việc triển khai chỉ thị 03/ TW về việc tiếp tục “ Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh” tại các khoa phòng và các đoàn thể. Lồng ghép tuyên truyền, giáo dục liên quan đến chủ đề về quy tắc ứng xử trong các hội thi tổ chức kỷ niệm các ngày lễ lớn trong năm như 27/2, 8/3, 20/10...

Đã ký và cam kết thực hiện quy tắc ứng xử, 12 điều y đức đối với toàn thể cán bộ viên chức và người lao động ở các khoa phòng của Bệnh viện. Thành lập tổ giám sát và theo dõi việc thực hiện quy tắc ứng xử trong bệnh viện.

Tăng cường công tác tư vấn và giao tiếp trong điều trị bệnh nhân nội trú, thực hiện mô hình chăm sóc toàn diện, để người bệnh có điều kiện phản ánh trực tiếp cho bác sĩ và điều dưỡng, nữ hộ sinh những điều cần thiết.

Tổ chức họp hội đồng người bệnh hằng tuần tại khoa và hằng tháng tại viện, có khảo sát và đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh.

Nhân viên y tế vi phạm qui tắc giao tiếp ứng xử sẽ không được nhận lương tăng thêm hằng tháng theo qui định phân loại lao động hằng tháng của bệnh viện và không đạt danh hiệu thi đua cuối năm.

### **3.3. Kiến nghị**

#### **3.3.1. Đối với Sở Y tế tỉnh Ninh Bình**

Sở Y tế chỉ đạo Bệnh viện duy trì, nâng cấp, mua mới các trang thiết bị y tế còn thiếu. Hoàn thiện cơ chế quản lý, cơ cấu nguồn nhân lực, cơ chế tổ chức và hoạt động các dịch vụ y tế nhất là y tế kỹ thuật cao để nâng cao hiệu quả trong công tác khám chữa bệnh. Đồng thời đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cao, có trình độ chuyên môn giỏi, tay nghề cao, có ý đức tốt để phấn đấu trở thành Bệnh viện hạng II.

Hỗ trợ kinh phí đào tạo nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ; nâng cao kỹ năng nghề nghiệp cho nhân viên y tế. Hỗ trợ tăng thêm đối với các khoản phụ cấp đặc thù của ngành y tế như: phụ cấp thâm niên, bảo hiểm rủi ro nghề nghiệp cho cán bộ y tế khi bị nhiễm bệnh dịch, tử vong do dịch bệnh...; Trợ cấp chuyên vùng, trợ cấp lần đầu, hỗ trợ tiền mua đất hoặc nhà ở cho cán bộ đến công tác tại các vùng khó khăn, vùng sâu, vùng xa nhằm tạo điều kiện cho họ có thể an tâm công tác.

Ban hành và thực hiện chính sách hỗ trợ học phí, chi phí đào tạo để các đối tượng sau chấp hành tốt sự phân công công tác:

- Học sinh của tỉnh trúng tuyển vào các trường đại học y dược và các sinh viên trong tỉnh đang theo học tại các trường đại học y dược trong cả nước.

- Y sĩ đa khoa đang công tác tại tuyến xã, đào tạo tiếp thành bác sĩ với ràng buộc phải trở về phục vụ công tác ở tuyến xã;

- Bác sĩ, dược sĩ đang công tác trong ngành y tế của tỉnh được cử đi đào tạo chuyên khoa.

### **3.3.2. Đối với Bộ Y tế**

Xây dựng chính sách, chiến lược cụ thể nhằm phát triển nguồn nhân lực Bệnh viện trong thời gian tới, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ y tế, nhất là y tế kỹ thuật cao. Đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh và nhận thức về sức khỏe của người dân ngày càng cao.

Mở rộng đối tượng và nâng cao mức phụ cấp ưu đãi nghề đối với cán bộ y tế làm việc trong lĩnh vực đặc thù như tâm thần, lao, phong, truyền nhiễm, X - quang, xét nghiệm, nhi.

Cho phép mở rộng hình thức khám, chữa bệnh theo yêu cầu góp phần nâng cao năng lực chuyên môn, nâng cao y đức và tăng thu nhập cho nhân viên các cơ sở y tế. Tuy nhiên, cần có giải pháp bổ sung cơ chế giá cả dịch vụ theo thỏa thuận giữa cơ sở y tế cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ để đảm bảo thu nhập thực tế cho nhân viên y tế.

Ban hành chính sách thu hút nhân tài riêng cho ngành y tế. Cần phải có chính sách thu hút nhân tài riêng cho ngành y tế với nhiều chế độ đãi ngộ, trong đó chú ý các đối tượng như: các chuyên gia giỏi, sinh viên tốt nghiệp loại khá, giỏi, cán bộ trong ngành theo học các chuyên khoa tỉnh đang có nhu cầu. Đồng thời, đặc biệt chú ý các chính sách thu hút đối với chuyên gia đầu ngành và chính sách ưu đãi thu hút cán bộ y tế về công tác có thời hạn ở vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn.

### TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3, tác giả đã nêu lên phương hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn đến năm 2020. Trên cơ sở đó, tác giả đã đưa ra được 6 giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

Giải pháp xây dựng đề án vị trí việc làm là tiêu chí để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện chính xác, trên cơ sở đó Bệnh viện hoàn thiện công tác tuyển dụng, thu hút cán bộ; đào tạo cán bộ. Đây là các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn.

Giải pháp hoàn thiện chính sách thù lao, phúc lợi cho cán bộ y tế và cải thiện điều kiện làm việc cho nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn là nhóm giải pháp góp phần nâng cao thể lực và trí lực cho cán bộ y tế.

Giải pháp nâng cao y đức của cán bộ y tế là giải pháp nhằm nâng cao tâm lực, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, đây là điều rất cần thiết đối với mỗi cán bộ y tế hiện nay.

Cùng với đó, tác giả mạnh dạn đưa ra một số kiến nghị để nâng cao chất lượng NNL y tế đối với Sở Y tế tỉnh Ninh Bình, Bộ Y tế để hoàn thiện hơn các văn bản, chế độ đối với cán bộ y tế.

## KẾT LUẬN

Trong xu thế toàn cầu hóa nền kinh tế, ngành y tế đang từng bước thay đổi, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn cũng đang từng bước thay đổi cho phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội cũng như nhận thức của người dân về sức khỏe. Chính vì thế, Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn tìm các giải pháp để nâng cao hiệu quả, chất lượng trong công tác khám chữa bệnh, áp dụng khoa học công nghệ vào chẩn đoán và điều trị. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đội ngũ cán bộ y tế có trình độ chuyên môn giỏi tay nghề cao, phẩm chất đạo đức tốt đáp ứng nhu cầu của người dân trong điều kiện đất nước đang đổi mới.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Bệnh viện Đa khoa cần phải phù hợp với yêu cầu nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện, trên cơ sở đó đẩy mạnh nâng cao nguồn nhân lực về chuyên môn, nghiệp vụ có cơ chế, chính sách hợp lý... đó là giải pháp mang tính đồng bộ và lâu dài nhằm đảm bảo cả về số lượng, nâng cao chất lượng, phù hợp về cơ cấu để nguồn nhân lực phát triển lâu dài và bền vững.

Nâng cao chất lượng NNL không phải chỉ là nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ mà cần nâng cao cả thể lực và y đức của người cán bộ y tế. Với đề tài: ***“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình”***, tác giả muốn phần nào tìm ra các giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn góp phần vào nâng cao công tác khám chữa bệnh của Bệnh viện trong thời gian sắp tới.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2015), *Kế hoạch phát triển nhân lực trong hệ thống khám bệnh, chữa bệnh giai đoạn 2015-2020*, Hà Nội.
2. PGS.TS.Trần Xuân Cầu, PGS.TS.Mai Quốc Chánh (2007), *Giáo trình Kinh tế Nguồn nhân lực*, Trường đại học Kinh tế quốc dân, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
3. Trần Kim Dung (2003), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, NXB Thống kê, Hà Nội.
4. Lê Thị Hồng Điệp (2005), “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam*”, luận án tiến sĩ kinh tế chính trị, Trung tâm đào tạo bồi dưỡng giảng viên lý luận chính trị, Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Th.S Nguyễn Văn Diễm, PGS.TS Nguyễn Ngọc Quân (2007), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
6. TS. Lê Thanh Hà (2009), *Giáo trình Quản trị nhân lực tập 1, 2*, Trường Đại học Lao động – Xã hội, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.
7. TS. Phạm Công Nhất (2008), “*Nâng cao chất lượng NNL đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập kinh tế*”, *Tạp chí Cộng sản số 786*.
8. PGS.TS Lê Văn Tâm, TS. Ngô Kim Thanh (2004), *Giáo trình Quản trị doanh nghiệp*, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.
9. PGS.TS. Nguyễn Tiệp (2007), *Giáo trình Nguồn nhân lực*, Trường đại học Lao động – xã hội, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.
10. Nguyễn Tấn Thịnh (2003), *Giáo trình Quản lý nhân lực trong doanh nghiệp*, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.



11. Nguyễn Phú Trọng (2000) với đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước KHXH.05.03 “*Luận chứng khoa học cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhằm đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp CNH, HĐH đất nước*”.
  12. PGS.TS. Phùng Rân (2008), “*Chất lượng nguồn nhân lực, bài toán tổng hợp cần có lời giải đồng bộ*”, trường Cao đẳng Viễn Đông, TP.HCM.
  13. Ủy Ban Nhân dân tỉnh Ninh Bình (2012), *Kế hoạch triển khai thực hiện quy hoạch phát triển nhân lực tỉnh Ninh Bình, giai đoạn (2011-2020)*, Ninh Bình.
  14. UBND tỉnh Long An (2011), *Đề án đào tạo nguồn nhân lực ngành y tế giai đoạn 2011-2015 và đến năm 2020*, Long An.
  15. Lịch sử hình thành và phát triển Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình.
  16. Báo cáo hoạt động khám, chữa bệnh của Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Viễn qua các năm từ 2012 đến 2014.
- Các Webside sử dụng:
17. <http://nhanlucyteadb.com.vn/>
  18. <http://vietbao.vn/Xa-hoi/Nang-cao-chat-luong-bac-sy-co-so-de-giam-tai-BV/320220036/157/>
  19. <http://vnexpress.net/nang-cao-chat-luong-y-bac-si/.html>
  20. <http://hatinh.gov.vn/tintucsukien/tinxahoi/Pages/Luânphiencanboyte>
  21. Trần Thị Phương Loan, Bệnh viện 354, TP. Hà Nội. Địa chỉ:  
<http://benhvien354.vn/bai-viet-chuyen-mon/mo-t-so-gia-i-pha-p-nang-cao-cha-t-luo-ng-do-i-ngu-die-u-duo-ng-trong-ca-c-be-nh-vie-n-quan-do-i-84.html>
  22. Văn Hiếu, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ. Địa chỉ:  
<http://benhviendakhoatinhphutho.vn/bai-viet/Tin-noi-bo/103/nang-cao-dao-tao-doi-ngu- can- bo-cskh.html>.

