

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

PHÙNG THỊ VUI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH
VIÊN BẢO HIỂM Y TẾ TẠI BẢO HIỂM
XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SỸ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

HÀ NỘI – 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

PHÙNG THỊ VUI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH
VIÊN BẢO HIỂM Y TẾ TẠI BẢO HIỂM
XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã số: 8340404

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. LƯU THỊ MINH NGỌC

HÀ NỘI – 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “*Giải pháp nâng cao chất lượng giám định bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội*” là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi. Các số liệu, tài liệu được sử dụng trong Luận văn này là trung thực và chưa từng được công bố trong các công trình nghiên cứu khác.

Tác giả

Phùng Thị Vui

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, quý thầy, cô khoa Sau đại học cùng lãnh đạo các phòng, khoa, ban của Trường Đại học Lao động - Xã hội, quý thầy cô đã tận tình giảng dạy, tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu tại Trường. Đặc biệt, tôi tỏ lòng biết ơn sâu sắc và kính trọng đến ***TS.Lưu Thị Minh Ngọc***, người đã tận tình hướng dẫn và tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện và hoàn thiện luận văn. Tôi xin chân thành cảm ơn đến Ban lãnh đạo, phòng Tổ chức – Cán bộ, Kế hoạch – Tài chính, Phòng Giám định BHYT1,2, các Giám định viên tại BHXH TP. Hà Nội đã cung cấp số liệu, giúp tôi hoàn thành các phiếu điều tra. Mặc dù đã cố gắng, nhưng do năng lực còn hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Xin kính mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô và các bạn để nội dung của luận văn được hoàn chỉnh hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng năm 2019

Phùng Thị Vui

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC BIỂU.....	ix
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH VIÊN BHYT.....	8
1.1. Chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế.....	8
1.1.1. Khái niệm bảo hiểm y tế	8
1.1.2. Khái niệm về giám định viên bảo hiểm y tế.....	9
1.1.3. Khái niệm chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế.....	11
1.1.4. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế	14
1.2. Nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế	23
1.2.1. Khái niệm nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế	23
1.2.2. Nội dung nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế	25
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng đội ngũ giám định viên bảo hiểm y tế.....	29
1.3.1. Các yếu tố bên ngoài	29
1.3.2. Các yếu tố bên trong.....	30
1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế và bài học của bảo hiểm xã hội của một số tỉnh, thành phố.....	32
1.4.1. Kinh nghiệm và bài học của bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Dương	32
1.4.2 Kinh nghiệm và bài học của BHXH thành phố Hồ Chí Minh.....	33

<i>1.4.3. Bài học rút ra cho công tác nâng cao chất lượng GDV tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....</i>	<i>34</i>
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH VIÊN BẢO HIỂM Y TẾ TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	37
2.1. Khái quát chung về bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....	37
<i>2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển</i>	<i>37</i>
<i>2.1.2. Đặc điểm cơ cấu bộ máy tổ chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội</i>	<i>39</i>
<i>2.1.3. Kết quả thực hiện nhiệm vụ của công tác giám định</i>	<i>42</i>
2.2. Thực trạng chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....	46
<i>2.2.1. Thực trạng về thể lực.....</i>	<i>47</i>
<i>2.2.2. Thực trạng về trí lực.....</i>	<i>52</i>
<i>2.2.3. Chất lượng về tâm lực</i>	<i>61</i>
<i>2.3. Thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội</i>	<i>69</i>
<i>2.3.1. Tuyển dụng, sử dụng đánh giá người lao động</i>	<i>69</i>
<i>2.3.2. Đào tạo và bồi dưỡng.....</i>	<i>74</i>
<i>2.3.3.Chính sách đãi ngộ đối với người lao động</i>	<i>78</i>
2.4. Đánh giá chung	86
<i>2.4.1. Ưu điểm</i>	<i>87</i>
<i>2.4.2. Nhược điểm và nguyên nhân</i>	<i>90</i>
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ GIÁM ĐỊNH VIÊN BẢO HIỂM Y TẾ TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI	95

3.1. Quan điểm, mục tiêu và định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.	95
<i>3.1.1. Quan điểm</i>	<i>95</i>
<i>3.1.2. Mục tiêu</i>	<i>96</i>
<i>3.1.3. Định hướng</i>	<i>97</i>
3.2. Một số giải pháp và kiến nghị nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho đội ngũ GDV tại BHXH thành phố Hà Nội.....	99
<i>3.2.1. Hoàn thiện công tác tuyển dụng sử dụng và đánh giá viên chức người lao động</i>	<i>100</i>
<i>3.2.2. Hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực.....</i>	<i>104</i>
<i>3.2.3. Chính sách đãi ngộ người lao động</i>	<i>107</i>
<i>3.2.4. Một số giải pháp khác.....</i>	<i>108</i>
KẾT LUẬN.....	0
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	1
PHIẾU ĐIỀU TRA.....	5
ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH VIÊN BHYT	5

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CÁC TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
BHXXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
NNL	Nguồn nhân lực
TP	Thành phố
CBCCVC	Cán bộ công chức viên chức
KCB:	Khám chữa bệnh
DVKT	Dịch vụ kỹ thuật
VC	Viên chức
CNH-HĐH	Công nghiệp hóa hiện đại hóa
GĐV	Giám định viên BHYT
PKĐK	Phòng khám đa khoa
TTYT	Trung tâm y tế
BYT	Bộ y tế
DVKT	Dịch vụ kỹ thuật
VTYT	Vật tư y tế
LĐHĐ	Lao động hợp đồng

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Quy định phân loại sức khỏe theo thể lực Việt Nam.....	16
Bảng 1.2. Tiêu chuẩn phân loại sức khỏe theo thể lực đối với Lao động ở các nghề, công việc	16
Bảng 2.1. Tỷ lệ người tham gia BHYT và tỷ lệ bao phủ BHXH thành phố ..	43
Bảng 2.2. Bảng cân đối quỹ KCB BHYT từ 2014-2018	44
Bảng 2.3. Bảng từ chối thanh toán chi phí KCB BHYT	45
Bảng 2.4. Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi và giới tính GĐV tại BHXH thành phố Hà Nội giai đoạn 2016 – 2018	47
Bảng 2.5. Tình trạng sức khỏe, thể lực của GĐV BHXH thành phố Hà Nội giai đoạn 2014-2018	49
Bảng 2.6. Mức độ phù hợp về sức khỏe, thể lực GĐV tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2018.....	50
Bảng 2.7. Các chuyên ngành đào tạo của GĐV	53
Bảng 2.8. Chất lượng GĐV theo trình độ lý luận chính trị.....	56
Bảng 2.9. Chất lượng GĐV theo trình độ lý luận chính trị.....	57
năm 2016 – 2018.....	57
Bảng 2.10. Kết quả tự đánh giá về các kỹ năng làm việc của bản thân	58
Bảng 2.11. Trình độ xử lý thông tin dữ liệu của cán bộ GĐV	59
Bảng 2.12. Kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc của GĐV	60
Bảng 2.13. Kết quả đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức, tác phong công vụ GĐV.....	63
Bảng 2.14. Mức độ nhận thức và sẵn sàng đáp ứng về sự thay đổi công việc trong tương lai.....	65
Bảng 2.15: Đánh giá môi trường làm việc tại cơ quan.....	67
Bảng 2.16. Đánh giá tình hợp lý của công tác đánh giá nhân viên	73
Bảng 2.17. Đánh giá của GĐV về công tác đào tạo, bồi dưỡng	77

Bảng 2.18. Căn cứ chấm điểm thi đua tại BHXH thành phố Hà Nội.....	80
Bảng 2.19. Công tác đánh giá GĐV	81
Bảng 2.20. Mức thưởng cho các cá nhân đạt các danh hiệu thi đua	82
năm 2018	82
Bảng 2.21. Mức thưởng cho tập thể đạt các danh hiệu thi đua năm 2018	83

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU

.	
Sơ đồ 2.1: Mô hình bộ máy tổ chức của BHXH TP Hà Nội	39
Sơ đồ 2.4: Quy trình tuyển dụng.....	70
Biểu đồ 2.2. Cơ cấu giới tính GDV.....	52
Biểu 2.3. Trình độ đào tạo của GDV theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ ..	55

LỜI MỞ ĐẦU

1.Lý do chọn đề tài

“ Đầu tư cho con người là đầu tư cho phát triển”. “Nguồn lực con người là quý báu nhất có vai trò quyết định, đặc biệt đối với nước ta, khi nguồn lực tài chính và nguồn lực vật chất còn hạn hẹp”. Chính vì quan điểm đó mà việc chăm lo sức khỏe cho người dân luôn là ưu tiên số một của Đảng và nhà nước ta. Tại phiên họp ngày 15/4/1992, kỳ họp thứ 11 Quốc hội khóa VIII đã thông qua Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bảo hiểm y tế (BHYT) được quy định tại điều 39 của Hiến pháp: “Thực hiện bảo hiểm y tế tạo điều kiện để mọi người dân được chăm sóc sức khỏe”. Bảo hiểm y tế là một phạm trù tất yếu của xã hội phát triển, là một chính sách xã hội nhằm huy động sự đóng góp của người sử dụng lao động, người lao động, các tổ chức cá nhân để thanh toán chi phí khám chữa bệnh (KCB) cho những người gặp rủi ro, ốm đau bệnh tật, tạo nguồn tài chính hỗ trợ cho hoạt động y tế, thực hiện công bằng và nhân đạo trong lĩnh vực bảo vệ và chăm sóc sức khỏe của nhân dân.

Hơn 25 năm hình thành và phát triển thực hiện chính sách bảo hiểm y tế đã có những lần thay đổi Nghị định, BHYT đã tạo nên những thay đổi quan trọng không chỉ về cơ chế, chính sách tài chính y tế mà còn tác động đến nhiều mặt của hoạt động khám bệnh, chữa bệnh cho nhân dân và đã đạt được những kết quả nhất định: hệ thống tổ chức bộ máy và chính sách BHYT từng bước được hoàn thiện; đối tượng tham gia BHYT ngày càng được mở rộng và tăng dần số lượng; quyền lợi của người tham gia BHYT ngày càng đầy đủ hơn; tổ chức KCB và thanh toán chi phí KCB BHYT ngày càng phù hợp hơn; thu, chi quỹ BHYT tăng dần hàng năm. Để đạt được những thành quả như thế, có một bộ phận không thể không nhắc tới đó chính là vai trò của giám định viên bảo hiểm y tế (GDV). Trong bối cảnh mà ngành Y tế đang thực

hiện công tác xã hội hóa y tế, thì công tác kiểm soát quỹ, chi đúng quy định đảm bảo đầy đủ quyền lợi cho người có thẻ BHYT khi đi khám chữa bệnh mang ý nghĩa to lớn. Thực tế hiện nay trong công tác giám định BHYT tế còn nhiều bất cập, về hệ thống văn bản chỉ đạo, về quy định giá thuốc, công tác đấu thầu thuốc, vật tư y tế, sự thay đổi trong phương pháp giám định từ giám định chủ yếu trên hồ sơ bệnh án đến giám định trên hệ thống thông tin giám định... nên cũng gây không ít khó khăn cho cán bộ làm công tác giám định, đặc biệt là sự hạn chế về kỹ năng tin học và sự chủ động, linh hoạt trong phương pháp giám định của GĐV.

Đứng trước tình hình trên đòi hỏi chất lượng của đội ngũ GĐV ngày càng được nâng cao không chỉ về chuyên môn nghiệp vụ mà còn phải giỏi công nghệ thông tin, ngoại ngữ và tính chuyên nghiệp trong công tác. Vì lẽ đó, em đã lựa chọn đề tài **“Nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội”** làm luận văn thạc sỹ, nhằm mục đích đánh giá lại thực trạng chất lượng của đội ngũ GĐV rút ra những mặt mạnh, những mặt còn hạn chế từ đó đề ra những giải pháp để nâng cao chất lượng cho đội ngũ giám định viên trong thời gian tới, nhằm xứng đáng với nhiệm vụ cao cả mà ngành giao phó “ là người gác cổng, người coi kho, phải canh gác thật chặt chẽ, tránh thất thoát, phát hiện kịp thời dấu hiệu trục lợi quỹ BHYT”.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Hiện nay vấn đề kiểm soát quỹ KCB đang là nhiệm vụ được bảo hiểm xã hội Việt Nam đặt lên hàng đầu, điều đó đồng nghĩa với việc vai trò và trách nhiệm của người làm công tác giám định BHYT phải được nâng lên. Việc đánh giá lại chất lượng đội ngũ GĐV là cần thiết. Các đề tài nghiên cứu trước đây chưa có công trình nào thực sự nhìn vào chất lượng của đội ngũ làm công tác giám định. Một số các công trình nghiên cứu có liên quan :

-Nguyễn Huy Ban, (2006), “*Nghiên cứu xây dựng luận cứ khoa học cơ bản để hoàn thiện hệ thống BHXH ở Việt Nam*”. Tác giả nghiên cứu những nguyên tắc cơ bản trong hoạt động đầu tư và phát triển quỹ bảo hiểm xã hội (BHXH) và việc ứng dụng kinh nghiệm các nước trên thế giới vào việc ứng dụng nghiên cứu cải cách hệ thống đảm bảo xã hội.

- Phạm Công Nhất (2008), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế*”, Tạp chí Cộng sản số 786 (tháng 4 năm 2008). Tác giả đã phân tích làm rõ thực trạng nguồn nhân lực (NNL) ở nước ta trong giai đoạn hiện nay, về số lượng và chất lượng. Đặc biệt, điểm nhấn trong bài viết của tác giả chính là chất lượng NNL Việt Nam đang còn nhiều hạn chế, yếu kém, cho dù nước ta có NNL dồi dào. Bên cạnh đó, tác giả đã chỉ ra một số nguyên nhân cơ bản dẫn đến thực trạng đó, trên cơ sở đó đã đề xuất một số những giải pháp để có thể phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đủ mạnh đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

- Tác giả Nguyễn Tiến Dũng, Đỗ Văn Đạo “*Vấn đề phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ở nước ta hiện nay*”; Tạp chí Lao động và xã hội, số 329, tháng 2 - 2008. Thông qua bài viết các tác giả đánh giá thực trạng của nguồn nhân lực chất lượng cao, chỉ ra những vấn đề bất cập và từ đó đưa ra các giải pháp để phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ở nước ta hiện nay.

- Phan Thanh Khôi, Nguyễn Văn Sơn (2011), “*Xây dựng đội ngũ trí thức lớn mạnh, chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước*”, Tạp chí Tuyên giáo số 7/2011. Các tác giả đã khẳng định vai trò của trí thức - lực lượng sáng tạo đặc biệt quan trọng có vai trò to lớn trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ đất nước. Từ đó đưa ra những quan điểm mang tính giải pháp cơ bản nhất để xây dựng đội ngũ trí thức, đặc biệt là việc thực hiện xây dựng đội ngũ trí thức theo nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XI.

-“7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam”, Phạm Văn Sơn, Báo Giáo dục thời đại 2015. Trong bài viết, tác giả đã chỉ ra 7 nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực (NNL) gồm: “Nâng cao trình độ học vấn và kỹ năng lao động, khuyến khích lao động tự học, gắn chiến lược phát triển nhân lực với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, trọng nhân tài và xây dựng xã hội học tập, cải thiện thông tin về thị trường lao động, mở rộng hợp tác quốc tế.

Bên cạnh các công trình nghiên cứu về nâng cao chất lượng NNL, cũng đã có một số đề tài nghiên cứu một số công trình nghiên cứu về vấn đề đó có liên quan đến các tổ chức BHXH như:

Đỗ Văn Sinh, “*Hoàn thiện quản lý quỹ BHXH ở Việt Nam*”, Luận án tiến sĩ, 2010. Luận án đi sâu vào phân tích phạm trù về quản lý quỹ, nghiên cứu thực trạng quản lý quỹ BHXH ở Việt Nam thông qua các chiến lược, chính sách, nghiệp vụ đang được thực hiện tại cơ quan BHXH Việt Nam.

Như vậy, đã có những công trình nghiên cứu về chất lượng NNL nói chung và chất lượng NNL của ngành bảo hiểm xã hội, đã nêu lên bức tranh toàn cảnh về thực trạng những tồn tại hạn chế của ngành bảo hiểm xã hội và cũng đã đưa ra những giải pháp hợp lý và phù hợp với tình hình thực tiễn nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ và hiệu quả công việc. Với đề tài : **“Nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội”**, tác giả mong muốn thực hiện nghiên cứu một cách hệ thống, khoa học đánh giá lại về chất lượng của đội ngũ GDV từ đó đưa ra các giải pháp riêng cho nhóm đối tượng này, nhằm đáp ứng được những yêu cầu cấp thiết của ngành đề ra.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục đích

Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ GDV tại BHXH thành phố Hà Nội.

Nhiệm vụ

Một là, Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng và nâng cao chất lượng đội ngũ GDV

Hai là, nghiên cứu, tìm hiểu, đánh giá thực trạng chất lượng đội ngũ GDV tại BHXH thành phố Hà Nội, tìm ra những ưu điểm và những mặt còn tồn tại và nguyên nhân.

Ba là, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ GDV tại BHXH TP.Hà Nội

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Nâng cao chất lượng đội ngũ GDV, cụ thể là đối tượng giám định viên về BHYT

Phạm vi nghiên cứu

Về không gian: Đề tài nghiên cứu tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội và GDV tại quận huyện trên địa bàn thành phố.

Về mặt thời gian: Đề tài nghiên cứu và phân tích dữ liệu trong khoảng thời gian từ 2014 - 2018.

5. Phương pháp nghiên cứu: Để tiến hành nghiên cứu đề tài, luận văn sử dụng cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử, đồng thời. sử dụng các phương pháp logic - lịch sử, phân tích, tổng hợp, thống kê toán học và phương pháp điều tra xã hội học.

5.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua các nguồn chính là: Các báo cáo tổ chức cán bộ, đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức, viên chức, báo cáo tài chính về tình hình hoạt động chung, và các kế hoạch đánh giá chất lượng

NNL tại đơn vị sử dụng so sánh để đối chiếu các số liệu liên quan đến chất lượng NNL giữa các kỳ và năm hoạt động của đơn vị.

Tổng hợp số liệu của đơn vị có liên quan đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực như số lượng nhân viên, cơ cấu, trình độ đào tạo, giới tính, tuổi...Phân tích các báo cáo liên quan đến tình hình hoạt động của đơn vị và các biện pháp nâng cao chất lượng NNL đã được thực hiện. Phân chia những vấn đề lớn thành những bộ phận nhỏ cấu thành để phát hiện ra bản chất, yếu tố bên trong từ đó có thể hiểu một cách mạch lạc, hiểu được cái chung phức tạp từ các bộ phận cấu thành như phân tích thực trạng, nguyên nhân của vấn đề cần nghiên cứu...

5.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp

Phương pháp quan sát: Tiến hành quan sát trong hoàn cảnh tự nhiên, những hoạt động thực tế về chất lượng GDV tại BHXH thành phố Hà Nội.

Phương pháp điều tra, khảo sát: Thu thập thông tin qua bảng câu hỏi.

Đối tượng hỏi là viên chức làm công tác GDV, cán bộ quản lý đối với đội ngũ GDV.

Nội dung bảng hỏi được chia thành các nội dung nhỏ tương ứng với mục đích nghiên cứu về xây dựng, triển khai thực hiện và đánh giá nâng cao chất lượng GDV các câu hỏi được đưa ra dưới dạng câu hỏi đóng.

Số lượng đơn vị mẫu: Hiện tại có 197 GDV, lấy 70 mẫu

Phiếu khảo sát đối với giám định viên 60 mẫu (40 mẫu GDV tại hai phòng giám định BHYT 1, giám định BHYT 2, 10 mẫu GDV làm việc tại 5 quận, thị xã bao gồm Thanh Xuân, Đống Đa, Hoàng Mai, Cầu Giấy, Sơn Tây, 10 mẫu là GDV làm việc tại 5 huyện bao gồm Mê Linh, Mỹ Đức, Thường Tín, Ba Vì, Phúc Thọ). Số phiếu phát ra là 60 phiếu, số phiếu thu về hợp lệ là 60 phiếu. Phiếu khảo sát đối với cán bộ quản lý 10 phiếu (01 cán bộ quản lý cấp cao phụ trách trực tiếp công tác giám định, 04 cán bộ quản lý trực tiếp phòng

giám định BHYT I, giám giám định BHYT II, 01 cán bộ quản lý phòng Tổ chức cán bộ, 04 cán bộ quản lý trực tiếp công tác cán bộ tại quận, huyện, thị xã). Tác giả dùng phần mềm Excel để tổng hợp, phân tích số liệu, nhằm đánh tìm ra điểm mạnh điểm yếu về chất lượng>NNL tại BHXH Thành phố Hà Nội.

6. Đóng góp mới của đề tài

- Luận văn góp phần hệ thống hóa về lý luận vấn đề nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế nói chung.

- Từ những phân tích, đánh giá về thực trạng nâng cao chất lượng cán bộ GDV luận văn đề xuất một số giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng GDV tại BHXH thành phố Hà Nội

- Luận văn là tài liệu tham khảo, giúp cho lãnh đạo BHXH thành phố Hà Nội và một số tỉnh thành phố khác đưa ra những chính sách, chế độ đảm bảo chất lượng và hoạt động của GDV.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, danh mục bảng biểu, danh mục viết tắt, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục thì nội dung của luận văn được kết cấu gồm 03 chương:

Chương 1. Cơ sở lý luận và thực tiễn nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế.

Chương 2. Thực trạng chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

Chương 3. Giải pháp và kiến nghị nâng cao chất lượng đội ngũ giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH VIÊN BẢO HIỂM Y TẾ

1.1. Chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế

1.1.1. Khái niệm bảo hiểm y tế

Bảo hiểm y tế là một chính sách xã hội lớn, là loại hình bảo hiểm đặc biệt, mang ý nghĩa nhân đạo cộng đồng sâu sắc, góp phần quan trọng thực hiện công bằng xã hội trong chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân. Đóng góp cũng như nhận lợi ích từ BHYT vừa là sự san sẻ, vừa là đầu tư để khi gặp chuyện không may chúng ta có được sự san sẻ gánh nặng chi phí. Điều này càng đặc biệt có ý nghĩa với người nghèo khi phải đối mặt với bệnh tật.

Theo Mục 1, Điều 2, Luật BHYT số 25/2008/QH12, BHYT được hiểu là: *“Là hình thức bảo hiểm được áp dụng trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, không vì mục đích lợi nhuận, do Nhà nước tổ chức thực hiện và các đối tượng có trách nhiệm tham gia theo quy định của pháp luật”*. [26,tr1] Ngày 13/6/2014, Quốc hội thông qua Luật sửa đổi một số điều của Luật BHYT có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2015. Theo đó, BHYT *“là hình thức bảo hiểm bắt buộc được áp dụng đối với các đối tượng theo quy định của Luật này để chăm sóc sức khỏe, không vì mục đích lợi nhuận do Nhà nước tổ chức thực hiện”*. [27,tr1] Nói cụ thể hơn đó là một cách dành dụm một khoản tiền trong số tiền thu nhập hàng tháng của mỗi cá nhân hay mỗi hộ gia đình để đóng vào Quỹ do Nhà nước đứng ra quản lý nhằm mục đích giúp mọi thành viên tham gia Quỹ có ngay một khoản tiền trả trước cho các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi người tham gia không may ốm đau phải sử dụng các

dịch vụ đó mà không phải trực tiếp trả chi phí khám chữa bệnh, cơ quan BHXH thanh toán khoản chi phí này theo quy định của Luật BHYT.

BHYT được thực hiện trên 5 nguyên tắc: Bảo đảm chia sẻ rủi ro giữa những người tham gia BHYT; Mức đóng BHYT được xác định theo tỷ lệ phần trăm của tiền lương, tiền công, tiền lương hưu, tiền trợ cấp hoặc mức lương tối thiểu của khu vực hành chính; Mức hưởng BHYT theo mức độ bệnh tật, nhóm đối tượng trong phạm vi quyền lợi của người tham gia BHYT; Chi phí khám bệnh, chữa bệnh BHYT do quỹ BHYT và người tham gia BHYT cùng chi trả; Quỹ BHYT được quản lý tập trung, thống nhất, công khai, minh bạch, bảo đảm cân đối thu, chi và được Nhà nước bảo hộ.[27.tr2]

1.1.2. Khái niệm về giám định viên bảo hiểm y tế

Giám định viên bảo hiểm y tế là người thực hiện công tác giám định BHYT. Trước tiên, GĐV là cán bộ viên chức ngành BHXH, là những người được tuyển dụng, bổ nhiệm vào một ngạch viên chức hoặc giao giữ nhiệm vụ thường xuyên thực hiện công tác giám định BHYT trong hệ thống BHXH Việt Nam từ Trung ương xuống địa phương.

Nghị định số 05/2014/NĐ-CP ngày 17/01/2014 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức BHXH Việt Nam tại Điều 1, vị trí và chức năng của BHXH Việt Nam quy định: *“Bảo hiểm xã hội Việt Nam là cơ quan thuộc Chính phủ, có chức năng tổ chức thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế; tổ chức thu, chi chế độ bảo hiểm thất nghiệp; quản lý và sử dụng các quỹ: Bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế theo quy định của pháp luật.”*

GĐV hưởng lương từ nguồn thu của quỹ BHXH. GĐV là viên chức (VC) sự nghiệp thuộc hệ thống cán bộ VC của nhà nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam, chịu sự điều chỉnh của Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên

chức , Bộ Luật lao động.

Chức năng, nhiệm vụ của giám định viên bảo hiểm y tế

-Thứ nhất, chức năng tham mưu:

- +Soạn Hợp đồng và phục lục, khảo sát cơ sở KCB mới
- +Bố trí GDV tại bệnh viện và văn phòng
- +Soạn thảo văn bản nghiệp vụ
- +Xây dựng quy trình phối hợp công tác
- +Đề xuất việc thanh quyết toán, thanh lý hợp đồng KCB

-Thứ hai, chức năng quản lý:

- +Nắm tình hình cơ sở KCB BHYT
- +Tổ chức các hội nghị triển khai, sơ kết, tổng kết
- +Xây dựng kế hoạch công tác quý, năm
- +Tổ chức sinh hoạt chuyên môn, giao ban giám định
- +Quản lý thanh toán trực tiếp chi phí KCB
- +Xây dựng lịch quyết toán và tổ chức quyết toán
- +Phát hiện và xử lý vướng mắc về KCB BHYT
- +Kiểm tra hoạt động giám định, tổ chức giám định lại

-Thứ ba, chức năng tổng hợp

- +Tổng hợp số liệu cơ bản về tổ chức hoạt động bệnh viện
- +Tổng hợp các loại giá để thống kê, thanh toán
- +Tổng hợp chi phí KCB BHYT hàng quý, năm
- +Lưu trữ, làm báo cáo thống kê các loại

-Thứ tư, chức năng phối hợp

- +Với các phòng thuộc cơ quan BHXH tỉnh
- +Với các quận, huyện
- +Với các cơ sở KCB
- +Với lãnh đạo ngành y tế

+Với BHXH các địa phương khác

1.1.3. Khái niệm chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế

Tùy vào lĩnh vực khác nhau với mục đích khác nhau mà có quan điểm khác nhau về chất lượng như:

Theo tổ chức tiêu chuẩn quốc tế (ISO) thì định nghĩa “*chất lượng là toàn bộ những tính năng và đặc điểm của một sản phẩm hoặc một dịch vụ thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra và tiềm ẩn*”. Và người tạo nên chất lượng của sản phẩm, dịch vụ đó, xét trong phạm vi hẹp một tổ chức thì là tất cả lực lượng lao động của tổ chức đó.

Theo từ điển Tiếng Việt thì “Chất lượng là cái tạo nên phẩm chất, giá trị của một con người, sự vật, sự việc”.

Theo tiêu chuẩn đo lường chất lượng Việt Nam (TCVN-ISO 8402) định nghĩa: “Chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể (đối tượng) tạo cho thực thể (đối tượng) có khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc nhu cầu tiềm ẩn”. “Chất lượng hiểu ở nghĩa chung nhất là cái tạo nên phẩm chất, giá trị của một con người, một sự vật, sự việc” .

Theo 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.*” [15, tr10]

Chất lượng NNL 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 Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh thì chất lượng NNL 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”*[17, tr55].

Theo 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”* [19, 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.

Từ những quan điểm về chất lượng nguồn nhân lực tác giả luận văn xin đưa một số tiêu chí về chất lượng giám định viên BHYT như sau:

Thứ nhất, chất lượng GĐV thể hiện qua trình độ về kiến thức, kỹ năng. Chất lượng đội ngũ GĐV thể hiện qua việc đội ngũ cán bộ GĐV có trình độ chuyên môn đúng chuyên ngành đào tạo về Y, Dược, bậc đào tạo và học vị tối thiểu đại học. Chất lượng GĐV được thể hiện ở việc đáp ứng những kỹ năng để giải quyết công việc như về kỹ năng ngoại ngữ phải có chứng chỉ ngoại ngữ trình độ A2 của một trong năm thứ tiếng Anh, Nga, Pháp, Đức, Trung Quốc. Có chứng chỉ tin học văn phòng trình độ A trở lên có thể sử dụng công nghệ thông tin cơ bản. Ngoài ra, GĐV cần có những kỹ năng về giao tiếp, kỹ năng làm việc theo nhóm, ...

Thứ hai, chất lượng GĐV là mối tương quan giữa số lượng với vị trí, vai trò và nhiệm vụ được giao. Để có thể nói một đội ngũ GĐV có chất lượng là phải đảm bảo đủ về số lượng, cơ cấu hợp lý so với yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra. Tính hợp lý được biểu hiện sự tinh giản ở mức tối ưu, đảm bảo gọn nhẹ, hoạt động có hiệu quả, trong đó mỗi cá nhân phát huy được hết năng lực, sở

trường của mình, có thể đảm đương tốt công việc được giao, đảm bảo cho bộ máy vận hành thông suốt và hiệu quả cao nhất. Một bộ máy công kênh sẽ gây ra sự trì trệ trong công việc, gây ra sự dư thừa, lãng phí nhân lực dẫn đến thiếu sự thúc đẩy tích cực của mỗi cá nhân. Tính hợp lý về số lượng biểu hiện ở sự cân đối và phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh kinh tế - xã hội của đất nước, phù hợp với yêu cầu của công việc, nhiệm vụ đặt ra. Một đội ngũ GĐV có cơ cấu hợp lý, đó là sự cân đối về các tiêu chí như: độ tuổi, giới tính,... Sự hợp lý trong cơ cấu sẽ tạo ra sức mạnh tổng hợp của cả đội ngũ, sẽ tạo nên tính năng động, sự phối hợp nhịp nhàng và hài hoà trong hoạt động, tạo ra hiệu quả, năng suất lao động cao trong công việc .

Thứ ba, chất lượng của đội ngũ GĐV có thể đánh giá qua phẩm chất chính trị, đạo đức: đó là quan điểm, lập trường, tư tưởng, đạo đức, lối sống; sự tín nhiệm của nhân dân và uy tín của họ trước tập thể; Trình độ, năng lực: bao gồm trình độ chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị, quản lý nhà nước, quản lý kinh tế; sự am hiểu về đường lối, chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước; Khả năng hoàn thành nhiệm vụ: khả năng quản lý điều hành, khả năng giao tiếp, khả năng thích ứng và xử lý đối với từng công việc cụ thể được giao. Cùng với các yếu tố: sức khỏe, thâm niên công tác, giới tính, ...

Thứ tư, Chất lượng đội ngũ GĐV còn thể hiện ở ý thức, thái độ của GĐV đó là sự tuân thủ thứ bậc, kỷ cương hành chính, đúng thẩm quyền, niềm tin sự gắn bó của GĐV đối với công việc, là tinh thần trách nhiệm đối với nhiệm vụ, tinh thần hợp tác và mối quan hệ hài hòa với đồng nghiệp, với cấp trên, với đơn vị phối hợp. Không sách nhiễu, nghiêm túc nhận lỗi khuyết điểm, thành khẩn phê bình rút kinh nghiệm khi xảy ra sai sót, đấu tranh lại với những hành vi gian lận, trục lợi cá nhân

Thứ năm, chất lượng GĐV được thể hiện ở hiệu quả hoạt động trong công tác giám định, nó là những con số được thể hiện sự chính xác trong quyết toán

KCB, và sự hài lòng của người bệnh thụ hưởng các dịch vụ KCB. Khi nói về hiệu lực, hiệu quả hoạt động của công tác giám định nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố: cơ sở vật chất, phương tiện làm việc, tính tổ chức khoa học, sự phối hợp của cơ sở KCB, ...

Như vậy có thể định nghĩa về chất lượng GDV như sau: *Chất lượng GDV là tập hợp tất cả các yếu tố phản ánh về kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức, ý thức, thái độ của giám định viên thể hiện trong quá trình làm việc và kết quả thực hiện công việc.*

1.1.4. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế

Khoa học kỹ thuật phát triển nhanh chóng, các tổ chức, đơn vị luôn phải đảm bảo có một đội ngũ nhân viên có đủ trình độ để đáp ứng kịp thời với sự thay đổi này. Chính vì những lý do trên, có thể khẳng định rằng việc nâng cao chất lượng cho đội ngũ GDV. Chất lượng đội ngũ GDV tạo nên hiệu quả cao trong công tác.

*** Thể lực**

Thể lực là trạng thái sức khỏe của người lao động biểu hiện ở chiều cao, cân nặng, hình thể, khả năng vận động, không có bệnh tật, có sức làm việc dẻo dai trong một hình thái lao động – nghề nghiệp nhất định... Thể lực không khỏe mạnh sẽ hạn chế đến phát triển trí lực, trí tuệ của người lao động.

Sức khỏe là một tiêu chí quan trọng trong đánh giá chất lượng đội ngũ GDV nói riêng và chất lượng cán bộ CC,VC người lao động nói chung. Sức khỏe là nền tảng cho mọi hoạt động, có sức khỏe tốt sẽ đem lại năng suất lao động cao hơn, bằng việc nâng cao sức bền bỉ dẻo dai và khả năng tập trung công việc. 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 rất lớn đến chất lượng công việc. Hay nói cách khác, sức khỏe vừa là mục đích của sự phát triển và cũng là điều kiện của sự phát

triển.

Sức khỏe của con người chịu tác động của nhiều yếu tố: tự nhiên, kinh tế, xã hội, thu nhập, mức sống, chế độ ăn uống, làm việc và nghỉ ngơi, chế độ y tế, tuổi tác, thời gian công tác, giới tính...và được phản ánh bằng một hệ thống các chỉ tiêu bao gồm các chỉ tiêu cơ bản về sức khỏe, các chỉ tiêu về bệnh tật và các chỉ tiêu về cơ sở vật chất, các điều kiện bảo vệ và chăm sóc sức khỏe.

Tiêu chí đánh giá thể lực ở các nước thường dùng các nhân tố trắc học: chiều cao, cân nặng và các chỉ số về sức khỏe, nhất là độ dẻo dai, thần kinh và tâm lý. Ở Việt Nam, đánh giá thể lực, người ta thường đánh giá các tiêu chí về sức khỏe như: chiều cao, cân nặng, các giác quan nội khoa, ngoại khoa, thần kinh, tâm thần, tai, mũi, họng... Ngoài ra, việc đánh giá sức khỏe còn có thể thông qua các chỉ tiêu: tỉ lệ sinh, chết, biến động tự nhiên, tuổi thọ trung bình, cơ cấu giới tính.

Trên thực tế, đánh giá thể lực, ngoài đánh giá sức khỏe thể chất của người lao động không những bằng những tiêu chí đơn giản, mà còn dựa vào những tiêu chí phức tạp hơn như tình trạng ốm, tỉ lệ mắc bệnh nghề nghiệp, khả năng chịu đựng trong mọi điều kiện, khí hậu, điều kiện làm việc của người lao động. Người lao động có sức khỏe tốt có thể mang lại năng suất lao động cao nhờ sự bền bỉ, dẻo dai. Mọi người lao động, dù lao động cơ bắp hay lao động trí óc đều cần có sức vóc, thể chất tốt để duy trì và phát triển trí tuệ, để chuyển tải tri thức vào hoạt động thực tiễn, biến tri thức thành sức mạnh vật chất. Mặc dù, mỗi yếu tố có vai trò nhất định, song giữa chúng có mối quan hệ chặt chẽ và tác động qua lại, ảnh hưởng lẫn nhau. Chủ trương xây dựng và phát triển toàn diện con người ở Hồ Chí Minh để có thể đảm bảo được vị trí của con người vừa là mục tiêu, vừa là động lực của sự phát triển xã hội. Trong đó, Người đặc biệt quan tâm về phương diện thể lực của con

người.

Theo Thông tư liên tịch số 36/TTLT-BYT-BQP ngày 17/10/2011 của Bộ Y tế - Bộ Quốc phòng hướng dẫn việc khám sức khỏe thực hiện nghĩa vụ quân sự căn cứ vào các chỉ tiêu khám sức khỏe sau: Kiểm tra về thể lực; Lắng mạch, huyết áp; Phát hiện các bệnh lý về nội khoa, ngoại khoa và chuyên khoa; Khai thác tiền sử bệnh tật bản thân và gia đình.

Căn cứ vào các chỉ tiêu trên, sức khỏe được phân loại thành 6 loại, đó là: rất khỏe, khỏe, trung bình, yếu, rất yếu và kém

Bảng 1.1: Quy định phân loại sức khỏe theo thể lực Việt Nam

TT	Loại sức khỏe	Nam		Nữ	
		Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)
1	Rất khỏe	≥ 163	≥ 51	≥ 154	≥ 48
2	Khỏe	160 - 161	47 - 50	152 - 153	47 - 48
3	Trung bình	157 - 159	43 - 46	150 - 151	42 - 43
4	Yếu	155 - 156	41 - 42	148 - 149	40 - 41
5	Rất yếu	153 - 154	40	147	38 - 39
6	Kém	≤ 152	≤ 39	≤ 146	≤ 37

(Nguồn: TT 36/TTLT-BYT-BQP ngày 17/10/2011 của BYT-BQP)

Theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 1613/BYT-QĐ ngày 15/8/1997 về tiêu chuẩn sức khỏe để khám tuyển, khám định kỳ, khám đổi nghề, sức khỏe được phân loại theo Bảng 1.2 như sau:

Bảng 1.2. Tiêu chuẩn phân loại sức khỏe theo thể lực đối với Lao động ở các nghề, công việc

Loại sức khỏe	Nam			Nữ		
	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)	Vòng ngực (cm)	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)	Vòng ngực (cm)

Rất khỏe	≥ 160	≥ 50	≥ 82	≥ 155	≥ 45	≥ 76
Khỏe	158-162	47-49	79-81	151-154	43-44	74-75
Trung bình	154-157	45-46	76-78	147-150	40-42	72-73
Yếu	150-153	41-44	74-75	143-146	38-39	70-71
Rất yếu	≤ 150	≤ 40	≤ 74	≤ 143	≤ 38	≤ 70

Theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 1613/BYT-QĐ ngày 15/8/1997, sức khỏe được chia thành 5 loại căn cứ vào 13 chỉ số sức khỏe bao gồm:

Thể lực chung, mắt, tai mũi họng, răng hàm mặt, tâm thần - thần kinh, tuần hoàn, hô hấp, tiêu hóa, Tiết niệu – Sinh dục, Hệ vận động, Ngoài da – Da liễu, Nội tiết - Chuyển hóa, U các loại, Dựa vào các chỉ số trên, phân loại sức khỏe như sau:

Loại I: Cả 13 chỉ số đều đạt loại I

Loại II: Chỉ cần có 1 chỉ số thấp nhất là loại II, xếp loại II.

Loại III: Chỉ cần có 1 chỉ số thấp nhất là loại III, xếp loại III.

Loại IV: Chỉ cần có 1 chỉ số thấp nhất là loại IV, xếp loại IV.

Loại V: Chỉ cần có 1 chỉ số thấp nhất là loại V, xếp loại V.

Ngoài ra, đối với mỗi một lĩnh vực công việc hay ngành nghề làm việc nhất định có những yêu cầu về thể lực, sức khỏe khác nhau

Yêu cầu về sức khỏe không chỉ là tiêu chuẩn bắt buộc khi thi tuyển dụng đối với GĐV mà còn là yêu cầu hàng năm khi tổ chức khám sức khỏe những viên chức phải đạt sức khỏe từ loại III thì đủ điều kiện sức khỏe để công tác nếu đánh giá ở sức khỏe loại IV,V thì người đó không đủ sức khỏe để làm việc và khả năng để hoàn thành công việc được giao .

Các hoạt động nâng cao thể lực cho GĐV là nâng cao sức khỏe, tạo ra trạng thái thoải mái của thể chất và tinh thần, đảm bảo được sự hài hòa giữa bên trong và bên ngoài. Để góp phần nâng cao sức khỏe thực hiện một

số biện pháp như: khám sức khỏe định kỳ, hỗ trợ thêm kinh phí và bố trí việc tổ chức bữa ăn trưa đảm bảo dinh dưỡng cho cán bộ để đảm bảo sức khỏe cũng như tạo điều kiện để cán bộ làm việc với tinh thần thoải mái, Đầu tư trang thiết bị, dụng cụ để tập thể dục, thể thao và tổ chức các giải thi đấu thể thao, biểu diễn văn nghệ... kêu gọi người lao động tham gia để rèn luyện sức khỏe; tuyên truyền về các cách phòng tránh, phát hiện một số bệnh thường gặp và dễ mắc phải như sốt rét, lao phổi, cúm, gan nhiễm mỡ...; tổ chức các hoạt động nghỉ dưỡng, chăm sóc sức khỏe giúp người lao động thư giãn, hồi phục sức khỏe; ...

** Trí lực*

Trình độ của GĐV bao gồm ba mặt chủ yếu: Trình độ học vấn, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn. Trí lực của đội ngũ GĐV là yếu tố quan trọng quyết định trực tiếp đến hiệu quả trong công tác giám định.

- *Trình độ văn hóa*: là mức độ tri thức đạt được qua hệ thống giáo dục là nền tảng cho nhận thức, tiếp thu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước và triển khai các chủ trương chính sách đó vào thực tiễn. Hạn chế về trình độ văn hóa sẽ dẫn đến hạn chế về khả năng nhận thức và năng lực tổ chức thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ GĐV.

- *Trình độ chính trị* : là mức độ hiểu biết về chính trị của GĐV. Trên thực tế, trình độ chính trị được đánh giá chủ yếu bằng mức độ hiểu biết về lý luận chính trị. Hiện nay, trình độ chính trị của GĐV được đánh giá theo 3 mức độ: Sơ cấp, trung cấp, cao cấp. Trình độ chính trị là cơ sở để tạo nên phẩm chất chính trị của GĐV. Không có trình độ chính trị nhất định thì cán bộ GĐV không thể có giác ngộ lý tưởng cộng sản, có bản lĩnh chính trị vững vàng

- *Trình độ chuyên môn của GĐV*: là mức độ kiến thức và kỹ năng thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của chức danh công việc theo quy định. Trình độ

chuyên môn của GĐV không chỉ được đánh giá bởi bằng cấp có bằng chuyên môn y, dược hay không mà chủ yếu là ở kết quả hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn, ở uy tín trong công tác chuyên môn.

Ngày nay, sự phát triển mạnh mẽ của khoa học – kỹ thuật và công nghệ đòi hỏi viên chức nói chung và GĐV nói riêng phải có học vấn cao để học tập ở các trường về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ thuật và sử dụng được các phương tiện, công cụ hiện đại. Trình độ học vấn cao thấp được biểu hiện ở khả năng tiếp thu những sáng chế phát minh, những thành tựu khoa học kỹ thuật tiên tiến. Quá trình CNH – HĐH càng đi vào chiều sâu, thì càng đòi hỏi trình độ văn hóa của GĐV ngày càng cao.

Hạn chế về trình độ học vấn và trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị sẽ dẫn đến hạn chế về khả năng trong quá trình thực thi công việc như: hạn chế về khả năng tiếp thu chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và sự chỉ đạo của cấp trên; hạn chế về năng lực tổ chức triển khai, giải quyết công việc; hạn chế về khả năng tiếp cận và ứng dụng khoa học kỹ thuật tiên tiến, hiện đại...

- *Kỹ năng nghề nghiệp*: Kỹ năng nghề nghiệp thường gắn với một hoạt động cụ thể ở một lĩnh vực cụ thể như kỹ năng ra quyết định, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm... Kỹ năng nghề nghiệp là một tiêu chí rất quan trọng trong đánh giá chất lượng GĐV khi thực thi nhiệm vụ.

- *Hiệu quả công việc*: Đây là tiêu chí trung tâm, chủ yếu nhất, là dấu hiệu cụ thể nhất, rõ nhất để đánh giá chất lượng đội ngũ GĐV hiện nay. Kết quả công tác thực tế người cán bộ bao gồm những yếu tố cụ thể sau:

+ Khối lượng công việc biểu hiện qua: Số lượng đầu công việc đảm nhận và hoàn thành. Mức độ phức tạp, quy mô, cường độ, tốc độ, thời gian làm việc,..

+ Thời gian và tốc độ hoàn thành công việc; những chi phí về tài chính

cũng như sức người, sức của trong quá trình tiến hành công việc.

Đây là nhóm tiêu chí đánh giá năng lực thực thi nhiệm vụ, phản ánh mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao của đội ngũ GĐV. Để đánh giá theo tiêu chí này, cần dựa vào kết quả thực hiện công việc của GĐV. Đánh giá thực hiện nhiệm vụ là việc so sánh kết quả thực hiện công việc với những bảng kế hoạch được giao hàng tuần hàng tháng của lãnh đạo. Kết quả đánh giá mức độ thực hiện nhiệm vụ cho phép phân tích và đánh giá về chất lượng GĐV trong các hoạt động thực tế. Nếu đội ngũ GĐV thường xuyên hoàn thành tốt nhiệm vụ thì đội ngũ đó có chất lượng tốt và ngược lại, nếu không hoàn thành nhiệm vụ thì thể hiện đội ngũ GĐV đó có chất lượng thấp.

Nâng cao trí lực là việc nâng cao trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề, kinh nghiệm là việc GĐV không chỉ đáp ứng các yêu cầu của công việc hiện tại mà còn giúp GĐV có những kiến thức kỹ năng cần thiết để đáp ứng yêu cầu công việc trong tương lai. Việc nâng cao trình độ trí lực chủ yếu được thực hiện thông qua việc đào tạo, đào tạo lại.

** Tâm lực*

Tâm lực thể hiện qua phẩm chất chính trị, thái độ chính trị và hành vi chính trị cụ thể:.

Phẩm chất chính trị

Phẩm chất chính trị của GĐV được thể hiện:

- Có quan điểm, lập trường chính trị vững vàng, hiểu biết về đường lối, quan điểm chính trị, về nền tảng tư tưởng chính trị của Đảng, sự hiểu biết và tin tưởng vào mục đích, lý tưởng, đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, có bản lĩnh và kiên định trong công việc được giao. Có ý chí và có khả năng làm giàu cho tổ chức, đơn vị của mình và cho bản thân. Thích ứng với sự thay đổi của cơ chế thị trường, năng động, sáng tạo trong công việc, phục vụ lợi ích chung của cơ quan, đơn vị.

- Có khả năng tự hoàn thiện, tự quản lý, đánh giá kết quả công việc của bản thân theo tiêu chuẩn chính trị.

- Thái độ chính trị của người GĐV là những biểu hiện, cử chỉ, lời nói, việc làm của người cán bộ xuất phát từ nhận thức, suy nghĩ, tình cảm trước những vấn đề chính trị, tư tưởng và tổ chức của Đảng, thể hiện ở lòng yêu nghề, tâm huyết với công việc; lao động không ngại gian khổ, khiêm tốn, thật thà, trung thực, giản dị là đức tính cần kiệm, liêm, chính, chí công vô tư, phải có tinh thần yêu nước sâu sắc, có lòng tự hào và tự tôn dân tộc, phải nắm vững và quán triệt được quan điểm, đường lối phát triển kinh tế – xã hội, xây dựng chủ nghĩa xã hội theo quan điểm đổi mới của Đảng ta.

Phẩm chất đạo đức, lối sống

Phẩm chất đạo đức của GĐV được thể hiện bao gồm các yếu tố: Ý thức đạo đức, thái độ đạo đức và hành vi đạo đức:

- Ý thức đạo đức là quan niệm, sự hiểu biết về đạo đức, các giá trị đạo đức truyền thống tốt đẹp của dân tộc, những giá trị, chuẩn mực đạo đức mới (đạo đức cách mạng).

Trước hết, phải sống và làm việc theo tiêu chuẩn đạo đức một công dân, theo quy định của pháp luật. Thực hiện nghiêm túc các nội quy, quy định của tổ chức, của cơ quan. Đây là tiêu chuẩn đạo đức cơ bản.

Cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư là nét đặc trưng của đạo đức cách mạng theo quan điểm Hồ Chí Minh, một phẩm chất đạo đức trung tâm, gắn liền với hoạt động hằng ngày của mỗi người. Phẩm chất này sẽ làm cho con người vững vàng trước mọi thử thách.

Luôn phấn đấu vì lợi ích của tập thể, giúp đỡ và sống hòa đồng với mọi người.

- Thái độ đạo đức của GĐV là ý thức đạo đức quy định, biểu hiện ra bên ngoài là sự yêu hay ghét, ủng hộ hay phê phán đối với cái: thiện, ác, đẹp, xấu,

tiến bộ, lạc hậu...; là đúng mực, nghiêm túc hay không nghiêm túc với công việc, nghề nghiệp, với đồng chí, đồng nghiệp, gia đình, bạn bè và quần chúng nhân dân...

- Hành vi đạo đức là những hành động, lời nói, việc làm liên quan đến phạm trù đạo đức, có tính nêu gương, giáo dục đạo đức đối với bản thân, gia đình, đồng chí, đồng nghiệp và nhân dân.

- Lối sống của người cán bộ giám định là những hình thức, cung cách sinh hoạt, làm việc, những hoạt động, cách xử sự đặc điểm riêng của cá nhân. Lối sống do nhiều yếu tố quy định như giáo dục, nghề nghiệp điều kiện kinh tế, sinh hoạt, hoàn cảnh xã hội, phẩm chất tâm lý-sinh lý và sự rèn luyện của cá nhân... Lối sống gắn liền và là một biểu hiện đậm nét của đạo đức cá nhân, vì vậy, khi nhận diện và đánh giá phẩm chất đạo đức nhất thiết phải xem xét lối sống của họ.

Ý thức, thái độ, tác phong làm việc

- Ý thức, thái độ trong quá trình làm việc là hành vi biểu hiện ra bên ngoài bằng hành động, lời nói, cách cư xử, sự quan tâm, tinh thần trách nhiệm đối với nhiệm vụ... có những biểu hiện cụ thể sau: Sự miệt mài, say sưa làm việc hàng ngày, chịu khó đi sâu nghiên cứu, học tập để thường xuyên nâng cao trình độ, khả năng, kinh nghiệm công tác, có tinh thần trách nhiệm và sự hiểu biết trong công tác, có tinh thần chủ động làm việc, có ý thức về thời gian làm việc và kỷ luật lao động. Ý thức thái độ làm việc phụ thuộc vào khí chất và tính cách mỗi cá nhân. Khi đứng trong một tổ chức, họ buộc phải tuân thủ các quy tắc, nội quy làm việc nhất định. Tuy nhiên, không phải bất cứ một người nào cũng đều có ý thức, trách nhiệm và sự tự giác tuân thủ các quy tắc và nội quy làm việc triệt để. Ý thức, thái độ làm việc là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng GDV.

- Tác phong làm việc và mức độ phối hợp trong công việc: Có tác phong

làm việc khoa học, nghiêm túc, biết lắng nghe, tiếp thu ý kiến của đồng nghiệp và những người xung quanh, lời nói đi đôi với việc làm. Đoàn kết với đồng nghiệp, với cơ quan phối hợp để đạt hiệu quả công việc cao nhất, hạn chế tối đa tình trạng bất đồng quan điểm dẫn đến bất mãn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Nâng cao tâm lực cho cán bộ GĐV chính là việc nâng cao phẩm chất chính trị, phẩm chất đạo đức, ý thức thái độ và phong cách làm việc.

Tâm lực chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố như môi trường làm việc, các vấn đề liên quan đến lợi ích của người lao động ... do vậy, để góp phần nâng cao tâm lực, BHXH thành phố Hà Nội đã xây dựng bộ quy định, quy chế, nội quy với các chế tài xử phạt cũng như khen thưởng hợp lý để góp phần nâng cao ý thức, phẩm chất của viên chức. Bên cạnh đó, để tạo tâm lý và động lực làm việc, đã xây dựng các chế độ phúc lợi, khen thưởng hấp dẫn, đảm bảo sự bình đẳng, đúng người, đúng việc từ đó người lao động có thêm động lực làm việc hiệu quả, phát huy sự sáng tạo và chủ động nâng cao năng lực của bản thân.

1.2. Nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế

1.2.1. Khái niệm nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế

Nâng cao chất lượng cho đội ngũ GĐV là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng từng GĐV nhằm đáp ứng đòi hỏi cho sự phát triển không ngừng của ngành, yêu cầu của sự nghiệp xây dựng đất nước. Nâng cao chất lượng GĐV 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 GĐV lên đến một trình độ nhất định để lực lượng này có thể hoàn thành được nhiệm vụ sứ mệnh mà ngành giao phó, có định hướng tác động lên tập hợp tất cả các thuộc tính và sự phối hợp hoạt động thay đổi về chất cao hơn so với thời điểm chưa tác động. Nâng cao

chất lượng GĐV được thể hiện ở các khía cạnh sau:

Thứ nhất, về kiến thức, kỹ năng: là trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ GĐV ngày càng được nâng cao và đảm bảo phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của vị trí chức danh đảm nhiệm. GĐV không những giỏi kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ mà còn có thể lĩnh hội được những kiến thức về quản lý nhà nước, ngoại ngữ và tin học...

Thứ hai : Sự tinh gọn về bộ máy, hợp lý trong cơ cấu của đội ngũ GĐV. Thể hiện sự chuyên nghiệp trong công tác, thể hiện qua năng xuất và hiệu quả làm việc ngày càng nâng lên, luôn đảm bảo hoàn thành và vượt tiến độ những công việc được giao, được lãnh đạo ghi nhận, đồng nghiệp và các cơ quan phối hợp đánh giá cao, năng lực tổ chức các hoạt động ngày càng tốt hơn, có tư duy nhạy bén sáng tạo, có phương pháp làm việc dân chủ khoa học, có tính quyết đoán dám nghĩ, dám làm.

Thứ ba, phẩm chất chính trị, đạo đức ngày càng tốt hơn. Đó là lòng trung thành, ý chí kiên định với Đảng cộng sản Việt Nam, Nhà nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bảo vệ Tổ quốc và lợi ích quốc gia; Gương mẫu trong lối sống, trong công việc, giữ gìn đạo đức, văn hóa công sở trong cơ quan, đơn vị, xây dựng và giữ gìn đoàn kết nội bộ, không cửa quyền, hách dịch, quan liêu, trù dập, Đoàn kết, hợp tác, chia sẻ, giúp đỡ đồng nghiệp trong các lĩnh vực nhiệm vụ, công tác, cầu thị, học hỏi, tiếp thu ý kiến đúng đắn của đồng nghiệp, yêu ngành yêu nghề, lắng nghe ý kiến, đặt sự hài lòng của người bệnh lên hàng đầu. Uy tín của người GĐV ngày càng tăng.

Thứ tư, về ý thức, thái độ của giám định viên cũng ngày càng cao, không có tình trạng vi phạm kỷ luật, tự giác trong công việc, chấp hành sự phân công, thực hiện các báo cáo kịp thời, đầy đủ, chính xác. Có tinh thần hợp tác và mối quan hệ có trách nhiệm đóng góp, đề xuất ý kiến trong hoạt động, điều

hành của cơ quan, đơn vị mình bảo đảm cho hoạt động nhiệm vụ, công vụ đạt hiệu quả.

Việc nâng cao chất lượng được thực hiện thông qua các hoạt động như: tuyển dụng, quy hoạch, bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng, đãi ngộ, tạo động lực, đánh giá, xếp loại và kiểm tra giám sát.

Trong phạm vi luận văn, khái niệm nâng cao chất lượng GĐV được hiểu như sau: *“Nâng cao chất lượng GĐV chính là nâng cao mức độ đáp ứng công việc của GĐV trên các phương diện: Sức khỏe, trình độ kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức.. so với yêu cầu cụ thể nhằm đạt được mục tiêu chung của ngành đề ra”*.

1.2.2. Nội dung nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế

Chất lượng đội ngũ GĐV phụ thuộc rất nhiều vào các hoạt động của cơ quan, tổ chức, như: công tác hoạch định, tuyển dụng và sử dụng lao động; công tác đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng; chính sách, tiền lương, thưởng, phụ cấp và chế độ đãi ngộ cho cán bộ, viên chức...

****Tuyển dụng và bố trí sử dụng***

Tuyển dụng nhân lực được nhân sự tốt là bước khởi đầu và là nền tảng cho sự thành công của tổ chức trong tương lai. Đồng thời, tuyển chọn tốt là điều kiện thực hiện có hiệu quả các hoạt động quản trị nhân lực khác như đào tạo, phân tích công việc...

Tuyển dụng có ý nghĩa rất quan trọng đến chất lượng đội ngũ GĐV. GĐV là một công việc đặc thù phần lớn công việc liên quan đến nghiệp vụ Y, Dược vì vậy khi kết quả tuyển dụng tốt sẽ có một đội ngũ GĐV có trình độ, kinh nghiệm, được người thực sự có năng lực, trình độ, có phẩm chất chính trị và phẩm chất đạo đức tốt bổ sung cho lực lượng từ đó làm cho công tác giám định ngày càng phát triển. Ngược lại, nếu việc tuyển dụng không tốt sẽ không tuyển được những người đủ năng lực và phẩm chất đạo đức cần thiết

để thực công việc. Điều này dẫn đến, hiệu quả công việc của đội ngũ GĐV thấp, đồng thời gây ra nhiều hiện tượng tiêu cực như mọc nổi, tiếp tay cho cơ sở khám chữa bệnh trục lợi quỹ KCB... làm xấu đi hình ảnh của người cán bộ GĐV, ảnh hưởng đến bộ mặt của ngành.

Để làm tăng hiệu quả của quá trình tuyển dụng thì cần làm tốt hai khâu thu hút, tìm kiếm và tuyển chọn nhân lực, để đáp ứng những tiêu chí cao hơn trong tuyển dụng, có nhiều kỹ năng khác ngoài kiến thức chuyên môn như: khả năng giao tiếp, khả năng làm việc nhóm, kỹ năng báo cáo hay trình độ tin học...

Sử dụng và bố trí GĐV là hoạt động dùng người của người lãnh đạo. Nếu như một GĐV được phân công việc phù hợp năng lực chuyên môn nghiệp vụ thì sẽ phát huy hết được các kiến thức, kỹ năng của mình để tạo ra hiệu suất lao động cao, đồng thời tạo cơ hội cho người lao động thể hiện khả năng, tiềm năng và óc sáng tạo của mình để phục vụ cho mục tiêu phát triển của cơ quan. Nếu người lãnh đạo biết khai thác, sử dụng hiệu quả thì sẽ góp phần nâng cao hiệu quả công việc cũng như năng suất lao động của GĐV đó cũng là một yếu tố để nâng cao chất lượng nhân lực.

Công tác bố trí và sử dụng cán bộ giám định cũng là một hoạt động góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ GĐV. Phân công đúng người, đúng việc, đánh giá đúng tính chất và mức độ tham gia, đóng góp của GĐV để khích lệ, đãi ngộ kịp thời sẽ mang lại mức độ sinh lợi cao của hoạt động chung và tạo ra sự động viên to lớn đối với họ. Đúng vậy, việc bố trí công tác đúng người đúng việc là động lực thúc đẩy GĐV phát huy được năng lực, sở trường, hăng say, nhiệt tình, có ý thức trách nhiệm với công việc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, khuyến khích tinh thần học hỏi, tích lũy kinh nghiệm, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ. Bên cạnh đó, công tác điều động, luân chuyển, đề bạt, bổ nhiệm hợp lý góp phần tạo môi trường thuận lợi cho phát

huy được năng lực, sở trường và ý thức trách nhiệm để họ có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, khắc phục được tình trạng nơi thừa, nơi thiếu cán bộ

**Đào tạo và bồi dưỡng*

Đào tạo là cách để tổ chức có thể thay đổi thái độ và hành vi cư xử cần thiết của người lao động để họ có tư duy sâu rộng hơn, có khả năng tiếp cận một cách dễ dàng với những công nghệ và kỹ thuật mới. Đào tạo giúp loại bỏ khuynh hướng, hành vi chưa đạt chuẩn theo quy định chung của tổ chức. Đào tạo không chỉ giúp cho các thành viên của nhóm nào đó mà còn giúp thành viên khác trong tổ chức hiểu được yêu cầu thay đổi và cung cấp cho họ các công cụ cũng như kiến thức để tạo ra những sự thay đổi này.

Chính vì vậy, chính sách đào tạo đóng vai trò quan trọng trong ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng GDV, Chính sách đào tạo là vấn đề cốt lõi có tác động trực tiếp và mạnh mẽ đến phát triển đội ngũ GDV dưới góc độ nâng cao chất lượng một cách toàn diện.

Đào tạo, bồi dưỡng sẽ giúp cho đội ngũ GDV hoàn thiện về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, phù hợp với chức danh công việc đảm nhiệm, thực hiện tốt phương châm phát triển toàn diện là thường xuyên cập nhật được những kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, giúp họ thích ứng được với những đòi hỏi, yêu cầu thay đổi của môi trường làm việc và sự phát triển của khoa học, công nghệ, có sự quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng sẽ tạo nên đội ngũ GDV có chất lượng góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ. Ngược lại, nếu không đào tạo, bồi dưỡng hoặc không quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng đúng mức thì không thể có đội ngũ GDV có chất lượng cao để đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ của thời kỳ đổi mới, CNH, HĐH đất nước.

Chế độ đào tạo cần phải được thực hiện một cách khoa học, có tổ chức và kế hoạch được thực hiện thường kỳ. Cần phải chọn đúng đối tượng, đúng nội dung, đúng phương pháp đào tạo, kinh phí đầu tư cho việc đào

tạo phải lợp lý thì mới thật sự phát huy tác dụng. Từ đó có động cơ học tập đúng đắn và mạnh mẽ, thúc đẩy họ thật sự học tập để nâng cao trình độ. Như vậy, chất lượng của đội ngũ GDV mới được nâng cao.

**Chính sách đãi ngộ đối với người lao động*

Ngoài công tác tuyển dụng, bố trí sử dụng, đào tạo bồi dưỡng... thì chính sách đãi ngộ có tác động rất quan trọng nhằm khuyến khích, tạo động lực cho cán bộ GDV nâng cao trình độ về mọi mặt để làm việc có hiệu quả cao

Nói đến chính sách đãi ngộ đầu tiên đó là phải nói đến chế độ tiền lương, nó là một trong những chính sách quan trọng nhất. Tiền lương không những phải đủ để tái sản xuất sức lao động, nuôi con, giao tiếp, trang trải cho các sinh hoạt gia đình mà còn tạo điều kiện để GDV học tập nâng cao trình độ, nâng cao khả năng, năng lực công tác, năng lực làm việc để phù hợp với yêu cầu đổi mới công nghệ, khoa học kỹ thuật.

Các chính sách đãi ngộ khác. Ngoài việc có một chế độ tiền lương tốt thì việc thực hiện tốt các chế độ phụ cấp lương, thưởng, phúc lợi và các loại phụ cấp khác cũng không kém phần quan trọng, thực hiện tốt các chính sách đãi ngộ này sẽ có tác dụng tích cực, tạo điều kiện cho GDV nâng cao thể lực, nâng cao chất lượng về thể chất, tạo được niềm tin, tình yêu của GDV với ngành với nghề.

Chế độ đãi ngộ có 2 loại: vật chất và phi vật chất. Chế độ đãi ngộ tạo động lực bằng vật chất gồm có: tiền thưởng, các loại phụ cấp và vật chất khác thì việc tạo cơ hội thăng tiến cũng là hoạt động khuyến khích cho GDV tích cực học tập nâng cao năng lực, trình độ.

Chế độ đãi ngộ tốt sẽ tạo ra sự hài lòng, gắn bó, thu hút được lao động giỏi bên cạnh đó sẽ khuyến khích, phát huy và khai thác được tối đa kỹ năng, chuyên môn, kinh nghiệm của GDV. Từ đó không chỉ góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ giám định tại BHXH thành phố còn góp phần phát

triển đội ngũ GDV một cách bền vững trong môi trường nhiều thay đổi về chính sách như hiện nay.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng đội ngũ giám định viên bảo hiểm y tế

1.3.1. Các yếu tố bên ngoài

Xu thế hội nhập quốc tế: Sự hội nhập quốc tế diễn ra ở các mặt của đời sống kinh tế, xã hội với tốc độ nhanh chóng. Hội nhập quốc tế đặt ra những yêu cầu mới với những tiêu chuẩn ngày một cao đối với nguồn nhân lực như: có khả năng áp dụng khoa học kỹ thuật, công nghệ vào sản xuất; có khả năng giao tiếp và sử dụng thành thạo ngoại ngữ, tin học... ý thức tổ chức kỷ luật và năng suất lao động của GDV đòi hỏi cũng phải được nâng lên để có thể bắt kịp xu thế.

Môi trường và điều kiện làm việc: Chất lượng của đội ngũ GDV bị ảnh hưởng bởi nhiều lý do khách quan đem lại như điều kiện làm việc và môi trường làm việc. Có sự quan tâm đầu tư vào cơ sở vật chất, các trang thiết bị, phương tiện làm việc và có môi trường làm việc thuận lợi, quy chế dân chủ được thực hiện tốt, đội ngũ GDV có tinh thần đoàn kết, dân chủ tập thể thì có động lực làm việc, có điều kiện để hoàn thành tốt nhiệm vụ cấp trên giao. Mặt khác việc tổ chức tốt các hoạt động văn hóa, thể thao rèn luyện và chăm sóc sức khỏe cả về mặt thể chất cũng như tinh thần một cách thường xuyên sẽ tạo động lực cho GDV hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Thị trường lao động: Điều kiện về thị trường lao động bên ngoài có ảnh hưởng rất lớn đến công tác tuyển dụng GDV. Thị trường lao động được thể hiện qua cung và cầu lao động. Khi cung lao động lớn hơn cầu lao động thì nguồn tuyển dụng phong phú tạo điều kiện cho việc tuyển dụng là thuận lợi và ngược lại. Khi đó, không chỉ tuyển được đủ số lượng GDV chỉ tiêu mà cơ hội tuyển được những ứng viên tiềm năng là rất lớn. Mặt khác, khi nói đến thị

trường lao động không thể không nói đến chất lượng lao động cung ứng, nếu chất lượng lao động trên thị trường là cao và dồi dào thì sẽ góp phần nâng cao chất lượng tuyển dụng. Như vậy, xét về cả quy mô và chất lượng của cung cầu lao động trên thị trường lao động đều đồng thời ảnh hưởng trực tiếp hay gián tiếp đến tuyển dụng GĐV.

1.3.2. Các yếu tố bên trong

Nhận thức của bản thân mỗi GĐV: Đây chính là yếu tố cơ bản và quyết định nhất đến nâng cao chất lượng của mỗi CC,CV nói chung và cán bộ GĐV nói riêng bởi vì nó là yếu tố chủ quan, yếu tố nội tại bên trong mỗi con người. Nhận thức đúng đắn sẽ là tiền đề, là kim chỉ nam cho những hành động, những việc làm đúng đắn, khoa học và ngược lại. Nếu GĐV nhận thức được vai trò, tầm quan trọng của việc phải nâng cao trình độ để giải quyết công việc, để tăng chất lượng hiệu quả công việc thì họ sẽ tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng một cách tích cực, đam mê và có hiệu quả. Họ sẽ có ý thức trong việc tự rèn luyện, trau dồi, học hỏi những kiến thức, kỹ năng mới, những phương pháp làm việc có hiệu quả, sẽ luôn có ý thức để phấn đấu để hoàn thành nhiệm vụ, rèn luyện, tu dưỡng và giữ vững đạo đức, phẩm chất cách mạng, có ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao.

Ngược lại, khi GĐV xem thường những chuẩn mực đạo đức, nhân cách, nên thiếu nghiêm khắc với bản thân, không thường xuyên rèn luyện, tu dưỡng sẽ dẫn đến việc mắc phải bệnh quan liêu, chủ quan, tư lợi, tư tưởng cục bộ, địa phương; phai nhạt lý tưởng, mất cảnh giác, giảm sút ý chí, kém ý thức tổ chức kỷ luật, tha hóa về đạo đức, lối sống.

Quan điểm của lãnh đạo. Người lãnh đạo có vai trò quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động của tổ chức, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu lực và hiệu quả công tác chỉ đạo, kế hoạch và triển khai thực hiện phát triển đội ngũ GĐV của ngành. Khi lãnh đạo xác định được mục tiêu, chiến lược quyết

định hướng phát triển sẽ đặt ra những yêu cầu cho công việc trong thời gian tới và kỹ năng, trình độ mà một GDV cần có từ đó sẽ quyết định hình thức đào tạo, phương pháp đào tạo, số lượng đi đào tạo nhiều hay ít, kinh phí đào tạo, sử dụng nhân lực như thế nào để đạt hiệu quả... từ đó góp phần nâng cao chất lượng NNL của tổ chức.

Tình hình tài chính. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là nhu cầu thiết yếu đối với mỗi tổ chức. Tuy nhiên, mọi hoạt động và quyết định nhân sự phải dựa vào tình hình tài chính thực tế của tổ chức. Chúng ta không thể đòi hỏi tổ chức nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong khi chi phí quá lớn so với khả năng chi trả của tổ chức. Trong trường hợp tổ chức có tình hình tài chính tốt thì có thể xây dựng một chế độ đãi ngộ vượt trội so với tổ chức khác nhằm thu hút nhân tài.

Chính sách khen thưởng, kỷ luật: Khi người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao hoặc có thành tích đặc biệt xuất sắc đem lại cho tổ chức lợi ích về kinh tế hoặc lợi ích về uy tín, hình ảnh thì họ mong muốn được tổ chức và lãnh đạo ghi nhận. Nếu tổ chức kịp thời có những hình thức khen thưởng xứng đáng sẽ khiến người lao động cảm thấy thỏa mãn, công bằng với những gì họ cống hiến cho tổ chức. Đồng thời việc khen thưởng này còn có tác dụng tích cực đối với những người khác trong tổ chức, khuyến khích họ hoàn thiện công việc, năng suất lao động cao hơn. Do đó chính sách khen thưởng của tổ chức cần đúng đắn, hợp lý, phong phú với nhiều hình thức thưởng sẽ góp phần cải thiện chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức. Kỷ luật lao động là những tiêu chuẩn quy định hành vi cá nhân của người lao động mà tổ chức xây dựng trên cơ sở pháp lý hiện hành và các chuẩn mực đạo đức xã hội. Kỷ luật lao động khiến người lao động làm việc trên tinh thần hợp tác và có quy củ. Một tổ chức có nội quy làm việc đầy đủ, cụ thể, hợp pháp, quy định rõ ràng trách nhiệm của người có liên quan sẽ vừa khuyến

khích người lao động làm việc có ý thức trách nhiệm, vừa răn đe họ phải tiến hành công việc theo đúng yêu cầu chỉ dẫn.

1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế và bài học của bảo hiểm xã hội của một số tỉnh, thành phố

1.4.1. Kinh nghiệm và bài học của bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Dương

Sau nhiều năm tổ chức thực hiện công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, BHXH tỉnh Bình Dương liên tục đảm kết dư quỹ BHYT. Có được thành tích đó là nhờ lãnh đạo BHXH tỉnh Bình Dương xác định kim chỉ nam cho mọi hoạt động BHXH là nâng cao chất lượng NNL, đặc biệt là đội ngũ GDV trên địa bàn tỉnh. Cụ thể:

Với công tác đào tạo GDV hiện nay, số GDV có trình độ đại học trong cơ quan BHXH tỉnh Bình Dương đã tăng lên đáng kể, Việc đầu tiên đó là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ BHXH Bình Dương đặt ra mục tiêu đến năm 2020 toàn bộ cán bộ của tỉnh đều có trình độ đại học trở lên chính vì vậy mà việc học tập nâng cao trình độ được BHXH tỉnh tạo điều kiện. Sắp xếp cán bộ đúng chuyên môn nghiệp vụ để phát huy hết năng lực của cán bộ trong công tác. Cán bộ đã có bằng đại học thì học lên thạc sỹ. Không chỉ đào tạo cán bộ đúng chuyên ngành BHXH mà phối hợp với trường nghiệp vụ của BHXH Việt Nam đào tạo chuyên sâu cho từng mảng nghiệp vụ.

Với công việc nào cũng vậy, không chỉ là chuyên môn, quan trọng hơn nữa là tinh thần, nhiệt huyết làm việc, tác phong chuyên nghiệp khi làm việc. Đặc biệt, công tác giám định là công tác đảm bảo quyền lợi của người bệnh có thẻ BHYT khi đi KCB do đó rất cần có sự cởi mở thân thiện, nhiệt tình, tạo sự tin tưởng, hài lòng đảm bảo việc thụ hưởng là đúng người, đúng đối tượng.

Để nâng cao tinh thần trách nhiệm của các cán bộ, cơ quan BHXH tỉnh Bình Dương đã thực hiện nhiều biện pháp quản lý nhân sự phù hợp, đặc biệt

là có chế tài khen thưởng, xử phạt nghiêm minh. Một trong những hạn chế lớn nhất của môi trường làm việc trong khu vực hành chính sự nghiệp là không có sự cạnh tranh cao, ít có chế tài khen thưởng, xử phạt như khu vực doanh nghiệp. Do đó nhiều khi không khuyến khích động viên được người lao động nâng cao năng lực làm việc. Để công tác giám định đạt kết quả tốt, cơ quan BHXH cần có sự khen thưởng phù hợp những GĐV có công tác kiểm soát quỹ tốt, đảm bảo chất lượng và tiến độ quyết toán, có sáng kiến kinh nghiệm hay được áp dụng trong toàn ngành .

Với những chính sách của Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Dương đã thực hiện tạo ra được môi trường cạnh tranh lành mạnh mỗi cán bộ luôn có ý thức trong việc tu dưỡng rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng được yêu cầu khối lượng công việc ngày cao.

1.4.2 Kinh nghiệm và bài học của BHXH thành phố Hồ Chí Minh

BHXH thành phố Hồ Chí Minh và BHXH thành phố Hà Nội là hai đơn vị chiếm tỷ trọng quỹ BHYT lớn nhất cả nước. Trong những năm gần đây công tác kiểm soát quỹ cũng là gánh nặng trong công tác giám định tại BHXH TP. Hồ Chí Minh nhưng nhờ có lối đi đúng đắn và kịp thời năm 2018 vừa qua công tác kiểm soát quỹ tại thành phố Hồ Chí Minh đã đạt được những thành tích đáng khen ngợi, số chi KCB năm 2018 không vượt dự toán giao. Để được thành tích BHXH Thành phố Hồ Chí Minh đã có những đổi mới trong công tác quản lý cũng như trong phương pháp làm việc.

Đối với việc tuyển dụng không chỉ chú ý đến số lượng mà phải quan tâm đến chất lượng cán bộ, không chỉ tuyển đủ mà phải tuyển đúng. Lựa chọn các ứng viên tiêu biểu, có bản lĩnh chính trị vững vàng, có quan điểm lập trường đúng đắn, có trình độ chuyên môn giỏi, có phương pháp có kỹ năng.

Coi trọng đào tạo đội ngũ cán bộ trẻ. Để thu hút nhân tài đi thẳng vào các trường đại học có chuyên ngành bảo hiểm, quản trị nhân lực, kế toán, y

được, hỗ trợ tiền cho các sinh viên xuất sắc theo hợp đồng thỏa thuận khi họ tốt nghiệp sẽ về công tác cho cơ quan.

Dựa trên những đánh giá, năng lực thể mạnh, sở trường của GĐV để sử dụng cán bộ đúng chuyên môn, thực hiện công tác luân chuyển cán bộ đúng với chuyên ngành đào tạo, thể mạnh và theo nguyện vọng để phát huy tối đa năng lực và tránh làm một công việc quá lâu gây nhàm chán, kém hiệu quả.

Chế độ đãi ngộ về lương thưởng được đảm bảo theo đúng quy định, có chế độ thưởng nóng nhằm khích lệ động viên cán bộ viên chức khi lập thành tích xuất sắc trong công việc.

Để đạt được những thành tích đó, không gì hơn là phải thật sự coi trọng công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Với những chính sách trên Bảo hiểm xã hội thành phố Hồ Chí Minh không chỉ tuyển dụng được cán bộ trẻ, năng động, nhiệt huyết đảm bảo sức khỏe, đa phần các cán bộ trẻ được tuyển dụng đều là những sinh viên ưu tú, được đào tạo bài bản và phù hợp để bồi dưỡng đào tạo nâng cao chuyên môn nghiệp vụ đảm bảo được nguồn nhân sự kế cận chất lượng cao, sẵn sàng đáp ứng được các nhiệm vụ ngày càng tăng, ứng dụng công nghệ thông tin được hiệu quả hơn, từ đó nâng cao năng suất lao động, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành.

1.4.3. Bài học rút ra cho công tác nâng cao chất lượng GĐV tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

Việc nâng cao chất lượng cho đội ngũ GĐV phải được thực hiện đồng bộ các khâu từ khâu tuyển dụng, bố trí, sắp xếp và sử dụng; triển khai quy hoạch, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ lãnh đạo, quản lý về cơ sở; thực hiện đồng bộ các chính sách về đào tạo, bồi dưỡng...

Thứ nhất, về tuyển dụng

Đây là nhiệm vụ hết sức quan trọng trong việc tuyển chọn, sàng lọc được

những GDV theo yêu cầu và nhiệm vụ đề ra, thì công tác tuyển chọn nhân sự, đặc biệt là khâu tuyển dụng phải đúng ngành, nghề theo yêu cầu công việc. Mỗi tổ chức, đơn vị đều có những nguyên tắc tuyển dụng riêng, phụ thuộc vào đặc điểm mỗi đơn vị, tuy nhiên việc tuyển dụng công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan Nhà nước như BHXH thành phố Hà Nội cần đảm bảo nguyên tắc bình đẳng và nguyên tắc phù hợp.

Việc tuyển dụng được những người có năng lực, phẩm chất tốt có thể bù đắp được những thiếu sót đang tồn tại trong hệ thống.

Việc sử dụng cán bộ phải phù hợp với ngành, nghề đào tạo. Sử dụng theo chức danh và tiêu chuẩn từng vị trí công tác để đảm bảo cho cơ quan thực hiện tốt nhiệm vụ.

Thứ hai, về đào tạo

+ Xây dựng chiến lược và kế hoạch đào tạo trước mắt và lâu dài để nâng cao trình độ cho GDV nhằm đáp ứng được với yêu cầu đặt ra của ngành.

+ Công tác bồi dưỡng cán bộ về chuyên môn nghiệp vụ phải thực hiện liên tục, thiếu gì bồi dưỡng ấy. Những cán bộ không đủ trình độ, kiến thức, kỹ năng để theo kịp với yêu cầu nhiệm vụ thì không được đề bạt, không sử dụng.

+ Xây dựng chính sách, chế độ khuyến khích cán bộ, nhân viên tự học chuyên môn nghiệp vụ nâng cao trình độ đặc biệt là tin học để hoàn thành tốt hơn nhiệm vụ được giao.

Thứ ba, về chế độ đãi ngộ

GDV là một nghề đặc thù cần có chính sách đãi ngộ hợp lý để kích thích cán bộ hăng say làm việc giữ chân những cán bộ giỏi, yêu ngành, yêu nghề

Cần thường xuyên xây dựng và bổ sung chính sách, chế độ đãi ngộ kịp thời để thu hút lao động có chất lượng cao. Trong đó, đặc biệt quan tâm đến chính sách, chế độ tiền lương trả cho người lao động phải phù hợp với kết quả và hiệu quả lao động.

Ngoài chế độ tiền lương, việc nghiên cứu chế độ phụ cấp, chế độ khuyến khích cho những người làm việc có năng suất, chất lượng, hiệu quả là rất quan trọng.

Thứ tư, nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp và văn hóa nghề cho cán bộ giám định:

Phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở được biểu hiện thông qua tình cảm, nhân cách, thái độ và quan hệ giao tiếp .

Cơ quan cần giáo dục nâng cao trình độ văn hóa nơi công sở, để họ coi trọng tính cộng đồng, lòng trung thành với lãnh đạo, với đồng nghiệp và có quan hệ giao tiếp lịch sự, đúng đắn phù hợp với thuần phong mỹ tục

Thứ năm, chú trọng các biện pháp cải thiện thể lực:

GDV thường làm việc trong môi trường bệnh viện nguy cơ lây nhiễm các bệnh truyền nhiễm là rất cao, vì vậy có một thể lực tốt là một điều vô cùng quan trọng để tăng khả năng miễn dịch, tăng độ bền bỉ dẻo dai, ...chính vì vậy mà BHXH thành phố cần quan tâm việc nâng cao thể lực đẩy mạnh phong trào thể dục thể thao, rèn luyện cơ thể trong cơ quan...

Thứ sáu: Chủ động đổi mới phương thức làm việc, trau dồi kinh nghiệm, từ cán bộ quản lý, đến cán bộ công nhân viên, chỉ có như thế công việc mới không nhàm chán và mới đem lại kết quả cao trong công việc.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH VIÊN BẢO HIỂM Y TẾ TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Khái quát chung về bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Đầu năm 1990, Hà Nội là một trong năm tỉnh, thành phố được Nhà nước chọn cho tổ chức thực hiện thí điểm bản dự thảo Điều lệ BHXH đối với LĐ ngoài quốc doanh.

Công ty BHXH đối với LĐ ngoài quốc doanh Hà Nội được thành lập theo quyết định số 79/QĐ-UB ngày 09 tháng 01 năm 1990 của UBND thành phố Hà Nội đặt trực thuộc Sở LĐ – Thương binh và Xã hội Hà Nội.

BHXH thành phố Hà Nội được thành lập theo Quyết định số 2654/QĐ-UB ngày 31 tháng 10 năm 1992 của UBND thành phố. Công ty BHXH đối với LĐ ngoài quốc doanh và phần sự nghiệp BHXH trong khu vực Nhà nước thuộc Sở LĐ – Thương binh xã hội quản lý. Như vậy, tại Hà Nội, sự nghiệp

BHXX đối với người lao động (LĐ) thuộc khu vực Nhà nước quản lý với khu vực ngoài quốc doanh đã được tập trung lại.

Năm 1995, hệ thống bảo hiểm xã hội Việt Nam được Chính phủ thành lập theo Nghị định số 95/CP ngày 16 tháng 02 năm 1995 trên cơ sở thống nhất các tổ chức bảo hiểm xã hội thuộc hệ thống LĐ, thương binh, xã hội và Tổng Liên đoàn LĐ Việt Nam.

Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội được thành lập theo quyết định số 15/QĐ - TCCB, ngày 15/6/1995 Của Tổng Giám Đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam trên cơ sở sáp nhập Bảo hiểm xã hội của Sở LĐ thương binh xã hội và Bảo hiểm xã hội thuộc liên đoàn Thành phố Hà Nội. Với nhiệm vụ cơ bản thực hiện quản lý thu, chi giải quyết chế độ chính sách cho người LĐ tham gia BHXX và những người được hưởng chế độ chính sách BHXX trước năm 1995.

Từ tháng 1/2003, tiếp nhận bộ máy cán bộ, chức năng, nhiệm vụ của Bảo hiểm Y tế Hà Nội và Bảo hiểm Y tế các ngành Giao thông vận tải , Dầu khí, Ngành Than chuyển sang, và Bảo hiểm xã hội thành phố thực hiện hoàn toàn diện chính sách Bảo hiểm xã hội và Bảo hiểm Y tế bắt buộc, tự nguyện đối với nhân dân và LĐ trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Khi mới thành lập vào tháng 6 năm 1995, có 5 phòng nghiệp vụ và 9 bảo hiểm xã hội quận huyện trực thuộc, với số cán bộ công chức 120 người.

Đến hết năm 2007 Bảo hiểm xã hội Thành phố đã có 11 phòng nghiệp vụ, 14 Bảo hiểm xã hội quận huyện trực thuộc, tổng số cán bộ công chức lên tới 612 người.

Từ 01/8/2008 ngành Bảo hiểm y tế đã sáp nhập vào ngành BHXX nên ngành BHXX ngoài nội dung thu BHXX, chi các chế độ BHXX còn có thu BHYT và thanh toán chi phí khám chữa bệnh BHYT.

Hiện nay BHXH thành phố Hà Nội có 14 phòng nghiệp vụ và 30 BHXH quận, huyện, thị xã trực thuộc; tổng số cán bộ, công chức lên đến hơn một nghìn người.

2.1.2. Đặc điểm cơ cấu bộ máy tổ chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

- Cơ cấu tổ chức:

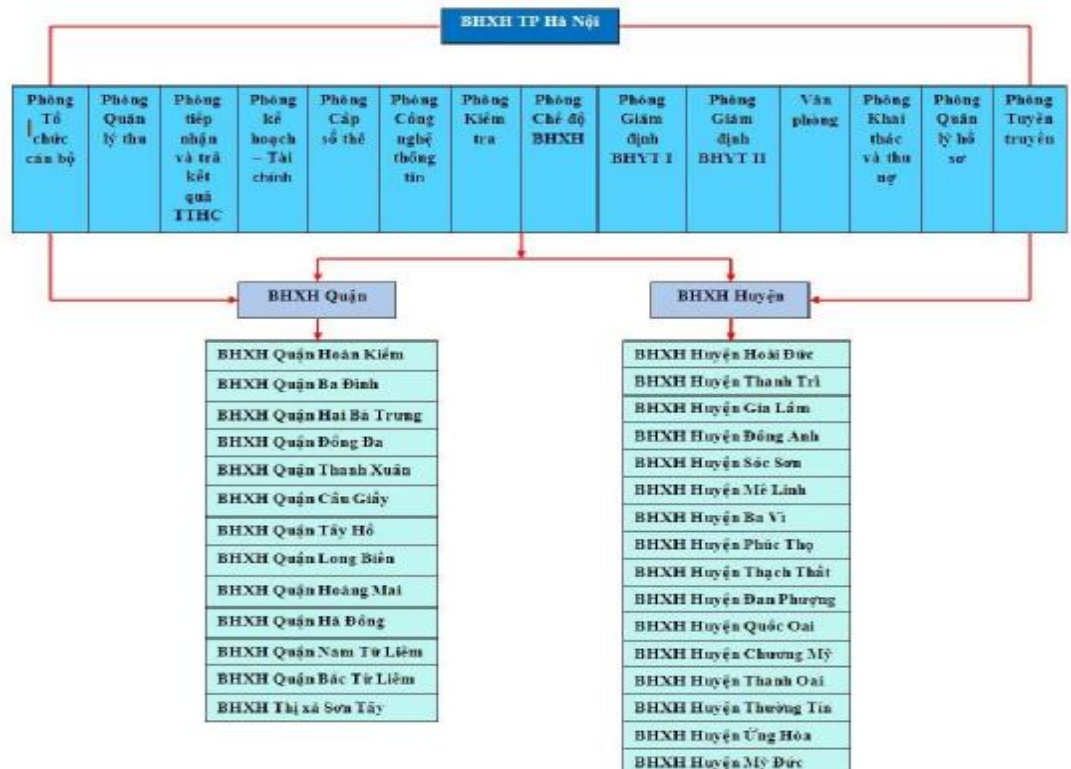
Tổng số công chức, viên chức toàn hệ thống BHXH Thành phố: 1,368 người.

Trong đó: 124 cán bộ có trình độ Thạc sỹ; 1,121 cán bộ có trình độ Đại học, cán bộ có trình độ cao đẳng 20 người, trung cấp 31 người khác 72 người

- Cơ cấu tổ chức bộ máy giúp việc Giám đốc BHXH thành phố Hà Nội

Các Phòng không có tư cách pháp nhân đầy đủ, không có con dấu, không có tài khoản. Tổ chức bộ máy của cơ quan BHXH Thành phố Hà Nội gồm 14 phòng nghiệp vụ.

Sơ đồ 2.1: Mô hình bộ máy tổ chức của BHXH TP Hà Nội



Nguồn Webservice: <http://bhxhnn.com.vn>

- Chức năng của phòng giám định BHYT:

Phòng Giám định BHYT I, phòng Giám định BHYT II: Phòng Giám định bảo hiểm y tế có chức năng giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội Thành phố quản lý và tổ chức thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm y tế trên địa bàn theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Nhiệm vụ:

Xây dựng trình Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh kế hoạch phân bổ thẻ bảo hiểm y tế cho cơ sở khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

Xây dựng dự toán chi quỹ bảo hiểm y tế hàng quý, hàng năm

Tham mưu giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh tổ chức ký hợp đồng, giám sát thực hiện hợp đồng với các cơ sở khám, chữa bệnh có đủ điều kiện, tiêu chuẩn chuyên môn, kỹ thuật và giám sát việc cung cấp dịch vụ khám,

chữa bệnh; bảo vệ quyền lợi người tham gia bảo hiểm y tế và chống lạm dụng quỹ bảo hiểm y tế theo quy định.

Tổ chức thực hiện quy trình giám định bảo hiểm y tế theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Thẩm định chi phí khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế; thanh, quyết toán chi phí khám, chữa bệnh đối với các cơ sở khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế và người có thể bảo hiểm y tế do Bảo hiểm xã hội tỉnh quản lý.

Tổng hợp chi phí, dự báo cân đối quỹ khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế hàng quý và hàng năm.

Quản lý tập trung cơ sở dữ liệu khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

Tham mưu giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh tham gia vào quá trình lựa chọn nhà thầu cung cấp thuốc của các cơ sở khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế trên địa bàn theo quy định của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra Bảo hiểm xã hội huyện và các cơ sở khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế về chuyên môn, nghiệp vụ và giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm y tế.

Đề xuất với cấp có thẩm quyền việc xây dựng, sửa đổi, bổ sung chế độ, chính sách về lĩnh vực bảo hiểm y tế.

Tham gia các đoàn kiểm tra về lĩnh vực bảo hiểm y tế; phối hợp với các phòng nghiệp vụ liên quan giải quyết các đơn thư, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Phối hợp với đơn vị nghiệp vụ liên quan thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến các chế độ, chính sách, pháp luật thuộc lĩnh vực được phân công; tham gia công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch cải cách hành chính theo chức năng, nhiệm vụ được giao; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

Thực hiện chế độ thông tin, thống kê, báo cáo theo quy định; tham gia nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác giám định bảo hiểm y tế.

Quản lý viên chức và tài sản của phòng theo quy định.

Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh giao.

Phòng Giám định BHYT I thực hiện nhiệm vụ phân tích dữ liệu, thống kê, tổng hợp, báo cáo công tác giám định bảo hiểm y tế, các cơ khám chữa bệnh được giao quản lý của Phòng và toàn tỉnh.

Phòng giám định BHYT II thực hiện nhiệm vụ quản lý hợp đồng và thanh toán trực tiếp, quản lý đấu thầu thuốc vật tư y tế, giám định tập trung các cơ sở khám chữa bệnh được giao quản lý.

2.1.3. Kết quả thực hiện nhiệm vụ của công tác giám định

Về việc ký hợp đồng KCB BHYT. Hàng năm căn cứ vào danh sách đủ điều kiện KCB ban đầu do Sở Y tế cung cấp, BHXH thành phố thực hiện ký hợp đồng KCB BHYT với các cơ sở theo quy định. Từ trước những năm 2017 các bệnh viện trung ương và bộ ngành trên địa bàn thành phố do Trung tâm đa tuyến Giám định BHYT khu vực phía Bắc ký hợp đồng từ năm 2017 các bệnh viện trên chuyển về thành phố ký hợp đồng và thanh toán chi phí KCB BHYT. Năm 2018, BHXH thành phố Hà Nội ký hợp đồng KCB với 197 cơ sở KCB từ tuyến TW đến tuyến y tế cơ sở có đủ điều kiện theo quy định để tổ chức công tác KCB, đảm bảo quyền lợi cho người tham gia BHYT, trong đó có 157(84 bệnh viên, 35 TTYT, 08 PKĐK, 30 y tế cơ quan) 40 cơ sở ngoài công lập (26 bệnh viên, 14 PKĐK và y tế doanh nghiệp). Tại 30 TTYT huyện có 52 PKĐK và 467/584 trạm y tế xã, phường, thị trấn. Theo tuyến

chuyên môn kỹ thuật : 26 bệnh viện tuyến trung ương (trong đó có 22 đơn vị trực thuộc BHYT, 04 đơn vị trực thuộc Bộ, ngành); 71 bệnh viện tuyến thành phố, 14 bệnh viện tuyến huyện; 35 trung tâm y tế, 18 PKĐK, 32 y tế cơ quan.

Vào đầu năm hai phòng Giám định BHYT 1,2 các giám định viện BHYT tại các quận huyện tổ chức thẩm định điều kiện ký hợp đồng KCB đối với các cơ sở KCB trên địa bàn thành phố theo đúng quy định của Luật và Thông tư liên tịch số 41/2014/TTLT-BHYT-BTC ngày 21/11/2014 của Bộ Y tế - Tài chính hướng dẫn thực hiện BHYT và thông tư liên tịch số 16/2015/TTLT-BYT-BTC ngày 02/07/2015 của liên bộ Y tế - Tài chính.

Về tình hình chi phí KCB BHYT:

Nhìn vào bảng 2.1, 2.2 ta thấy số đối tượng tham gia BHYT trên địa bàn thành phố tăng dần qua các năm. Tính đến năm 2018 số đối tượng tham gia BHYT là 6,487,756 người, tăng 318,524 người, tỷ lệ bao phủ BHYT đạt 86,5% dân số, vượt 1,2% so với chỉ tiêu HĐND UBND thành phố giao năm 2018 là 85,3%. Tổng số tiền thu BHYT là 9,385,8 tỷ đồng.

Bảng 2.1. Tỷ lệ người tham gia BHYT và tỷ lệ bao phủ BHXH thành phố

Năm	Số người tham gia BHYT	Tỷ lệ bao phủ (%)
2014	5,081,157	71,97
2015	5,484,875	77,23
2016	5,852,369	81,90
2017	6,325,046	83,80
2018	6,487,756	86,50

Nguồn: Báo cáo tình hình sử dụng quỹ BHYT- Phòng giám định BHYTI

Số lượt KCB BHYT tăng qua các năm đồng nghĩa với việc chi phí KCB cũng tăng lên từ 4,374 tỷ đồng năm 2014 lên 17,350 tỷ đồng năm 2018, những năm 2014, 2015 chưa có sự thay đổi nhiều về chính sách BHYT thì BHXH thành phố luôn đảm bảo kết dư nguồn quỹ KCB. Từ năm 2016 đến

nay do có sự thay đổi về chính sách về giá BHYT nên dẫn tới tình trạng vượt quỹ, đặc biệt năm 2017 BHXH thành phố lại tiếp nhận thêm các bệnh viên của tuyến Trung ương và bộ ngành đóng trên địa bàn thành phố từ Trung tâm giám định BHYT đa tuyến khu vực phía Bắc thì việc kiểm soát để đảm bảo nguồn quỹ đề nặng lên vai đội ngũ GDV

Bảng 2.2. Bảng cân đối quỹ KCB BHYT từ 2014-2018

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	Số lượt KCB	Chi phí KCB		Quỹ KCB được giao	Cân đối quỹ
		Tổng chi phí	KCB tại tỉnh		
2014	5,352,991	4,374	3,956	4,625	669
2015	5,122,158	5,186	4,619	5,204	584
2016	6,000,012	7,468	6,330	6,177	(153)
2017	8,565,393	15,926	7,907	7,102	(804)
2018	8,437,186	17,350	8,789	8,132	(657)

Nguồn: Báo cáo tình hình sử dụng quỹ BHYT- Phòng giám định BHYTI

Về tổ chức thực hiện công tác giám định BHYT. BHXH thành phố thực hiện đúng Quy trình giám định BHYT ban hành kèm theo Quyết định số 1456/QĐ-BHXH ngày 01/12/2015 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

Thực hiện phân tích số liệu chi phí KCB BHYT dựa trên Hệ thống thông tin Giám định BHYT và phần mềm giám sát của BHXH Việt Nam để đánh giá, phát hiện các sai sót, các vấn đề bất thường, tính hình chi phí KCB thực hiện dự toán, xác định chỉ số chi phí gia tăng bất thường, nguyên nhân chủ quan gia tăng chi phí tại các cơ sở KCB. Lấy số liệu để tiến hành công tác giám định tập trung.

Bảng 2.3. Bảng từ chối thanh toán chi phí KCB BHYT*Đơn vị tính: Triệu đồng*

Năm	Số tiền từ chối qua công tác giám định	Số tiền từ chối qua các cuộc kiểm tra	Tổng cộng
2014	14,408	2,721	17,129
2015	17,501	5,088	22,589
2016	57,229	19,427	76,656
2017	256,242	85,498	341,740
2018	269,672	17,588	287,260

Nguồn: Báo cáo tình hình sử dụng quỹ BHYT- Phòng giám định BHYTI

Số liệu từ chối thanh toán của cán bộ giám định từ 2014-2018 được thể hiện tại bảng 2.3 lý do từ chối thanh toán chủ yếu bao gồm: sai sót về thủ tục hành chính, chỉ định dịch vụ kỹ thuật (DVKT) không theo đúng hướng dẫn của Bộ Y hoặc không đúng quy trình chuyên môn kỹ thuật, kéo dài ngày điều trị nội trú, chỉ định vào viện rộng rãi, vật tư y tế (VTYT) thanh toán không đúng quy định của Bộ Y tế

GDV cùng cán bộ y tế đi buồng bệnh kiểm tra việc chấp hành của bệnh nhân nội trú, từ chối thanh toán đối với những trường hợp có biểu hiện không nằm viện mà vẫn có hồ sơ bệnh án điều trị nội trú. Số bệnh nhân vắng mặt qua các cuộc kiểm tra năm 2018 là 3.224 lượt.

Giám định hàng nghìn danh mục dung cho các cơ sở KCB, danh mục về thuốc, VTYT và DVKT

Về công tác tạm ứng và thanh quyết toán: BHXH thành phố Hà Nội thực hiện việc tạm ứng kinh phí và thanh quyết toán chi phí KCB BHYT theo đúng quy định tại khoản 21, Điều 1, Luật BHYT số 46/2014/QH13 sửa đổi bổ sung, bổ sung một số điều của Luật BHYT số 25/2008/QH12.

Về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác giám định. Tiếp tục ứng dụng hệ thống thông tin giám định BHYT trong thực hiện giám định quyết toán chi phí KCB BHYT và phối hợp các cơ sở KCB thực hiện việc quyết toán chi phí KCB BHYT. 100% các cơ sở KCB đã liên thông với hệ thống thông tin giám định BHYT, tỷ lệ gửi dữ liệu theo ngày đạt 78,82%. Năm 2018 100% các cơ sở KCB thực hiện quyết toán chi phí KCB trên phần mềm hệ thống giám định.

Về công tác đấu thầu thuốc, vật tư y tế: Trong giai đoạn từ 2014-2018 tiến hành đấu thầu thuốc theo Luật đấu thầu số 43/2013/QH13 ngày 26/11/2013, Nghị định số 63/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014, Thông tư liên tịch số 36/2013/TTLT-BYT-BTC ngày 11/11/2013, Thông tư số 11/2016/TT-BYT ngày 11/5/2016, Thông tư 09/2016/TT-BYT ngày 05/05/2016, Quyết định 3015/QĐ-BHXH quy định về tham gia đấu thầu thuốc của cơ quan BHXH tại các cơ sở y tế. Đã tham gia thẩm định kế hoạch đấu thầu thuốc theo đúng quy định hiện hành, chủng loại và số lượng thuốc đưa vào kế hoạch thầu phù hợp với nhu cầu thực tế, giá cả hợp lý. Năm 2018 BHXH thành phố đã thẩm định kế hoạch thầu đã giảm giảm giá trị kế hoạch của gói thầu năm 2018 là 1,619,8 tỷ đồng.

Đối với việc thanh toán vật tư y tế: kiểm tra rà soát việc thanh toán vật tư y tế tại cơ sở KCB, từ chối thanh toán việc sử dụng vật tư y tế có giá cao thanh toán không đúng quy định, vật tư y tế kết cấu trong giá dịch vụ KCB hoặc giá DVKT theo đúng định mức trong các quyết định của bộ y tế.

2.2. Thực trạng chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

Chất lượng GDV được đánh giá theo 3 tiêu chí cơ bản, đó là thể lực (sức khỏe, chiều cao, cân nặng), trí lực (trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm công tác, kỹ năng làm việc, trình độ ngoại ngữ, tin

học, ngạch bậc; trình độ quản lý nhà nước và trình độ chính trị); tâm lực (phẩm chất chính trị, phẩm chất đạo đức lối sống, ý thức, thái độ tác phong làm việc).

2.2.1. Thực trạng về thể lực

Đối với GDV, tình trạng sức khỏe NNL thể hiện chủ yếu ở cơ cấu lực lượng lao động về độ tuổi, giới tính, thể hiện khả năng đáp ứng môi trường công tác khi thường xuyên phải làm việc trong môi trường bệnh viện và tiếp xúc với bệnh nhân.

Đối với mỗi độ tuổi khác nhau có mức độ ảnh hưởng tới công việc là khác nhau. Độ tuổi cũng là yếu tố tác động nhất định đến việc xác định biện pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực với từng vị trí công việc của người lao động nói chung và GDV nói riêng.

Bảng 2.4. Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi và giới tính GDV tại BHXH thành phố Hà Nội giai đoạn 2016 – 2018

TT	Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
I	Tổng số	138	100	195	100	197	100
II	Cơ cấu theo tuổi						
	Từ 30 trở xuống	40	28,99	52	26,67	49	24,87
	Từ 30 – 50	86	62,32	125	64,10	125	63,45
	Trên 50	12	8,69	18	9,23	23	11,68
III	Cơ cấu theo giới tính						
	Nam	33	23,91	37	18,95	42	21,32
	Nữ	105	76,09	158	81,05	155	78,68

Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ

Từ số liệu trong bảng trên ta thấy đội ngũ GĐV giữ mức ổn định và cơ cấu lao động trẻ, tỷ lệ tăng giảm không đáng kể. Độ tuổi trung bình của GĐV là 38 tuổi trong đó người lớn tuổi nhất là 59 tuổi và người trẻ tuổi nhất là 24 tuổi. Năm 2016 độ tuổi dưới 30 tuổi chiếm 28,99% đến năm 2018 tỷ lệ độ tuổi này giảm xuống còn 24,87%. Đây là nhóm cán bộ trẻ có nhiều nhiệt huyết trong công việc. Ưu thế của nhóm GĐV này là trẻ tuổi là sự nhạy bén trong công việc, có ưu thế về các kỹ năng mềm, có sức trẻ sự linh hoạt, năng động, nhiệt huyết, sáng tạo, dám nghĩ dám làm và đóng góp lâu dài cho sự phát triển của Bảo hiểm xã hội thành phố. Tuy nhiên họ lại gặp nhiều khó khăn trong quá trình làm việc như: thiếu kinh nghiệm trong giải quyết công việc, kỹ năng ứng xử với đồng nghiệp, với bệnh nhân chưa tốt, đây cũng là nhóm nếu không có chế độ đãi ngộ tương xứng rất dễ nhảy việc. Chính vì vậy, đây là nhóm cán bộ trong thời gian tới rất cần được quan tâm tạo điều kiện học tập, nâng cao trình độ chuyên môn cũng như các kỹ năng cần thiết để giải quyết tốt công việc.

Nhóm độ tuổi từ 30-50 năm 2018 là 63,45% đây là nhóm cán bộ đáp ứng tốt nhất công việc cả về khả năng nhạy bén và trình độ chuyên môn, đây cũng là nhóm chiếm tỷ lệ cao nhất trong tổng số GĐV của BHXH thành phố. Họ có nhiều kinh nghiệm thực tiễn. Tuy nhiên điểm yếu của nhóm này là đã quen với phương pháp giám định cũ, ngại thay đổi phương pháp giám định và kỹ năng mềm còn yếu đặc biệt là nhóm từ 40-50 tuổi, về trình độ công nghệ thông tin chỉ một số ít là đáp ứng được nhu cầu. đây cũng là nhóm cần được nâng cao về phương pháp đặc biệt là những kỹ năng mềm để có thể đáp ứng tốt nhất cho nhu cầu giải quyết công việc, đặc biệt là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thanh quyết toán chi phí KCB như hiện nay.

Mặc dù chiếm tỷ lệ nhỏ, chỉ 11,68 % những nhóm cán bộ từ 50 tuổi trở

lên lại có thâm niên và bề dày kinh nghiệm chuyên môn. Với độ tuổi này, xét về mặt sinh học, nói chung sức khỏe đã yếu, tính năng động và nhanh nhạy bị hạn chế, làm việc nhanh chóng mệt mỏi, dễ chán. Chính vì vậy, đây là nhóm thường ít được chọn để tiến hành những hoạt động nâng cao.

Do đặc thù áp lực khối lượng công việc lớn, cán bộ thực hiện công tác giám định tại các bệnh viện thường xuyên tiếp xúc với người bệnh, nên việc đảm bảo sức khỏe cho cán bộ là điều rất cần thiết để cán bộ yên tâm công tác thực hiện công việc.

Hàng năm, BHXH thành phố đều tiến hành ký hợp đồng với bệnh viện tiến hành khám sức khỏe định kỳ 1lần/năm cho cán bộ công chức, viên chức và người lao động trong toàn cơ quan các năm như sau:

Bảng 2.5. Tình trạng sức khỏe, thể lực của GDV BHXH thành phố Hà Nội giai đoạn 2014-2018
Đơn vị tính: Người

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	2014	2015	2016	2017	2018
I	Tổng số cán bộ	người	133	135	138	195	197
II	Tình trạng Sức khỏe						
1	Loại I (Rất khỏe)	người	12	14	15	21	25
2	Loại II (Khỏe)	người	116	118	119	172	170
3	Loại III (BT)	người	5	3	4	2	2
4	Loại IV (Yếu)	người	0	0	0	0	0
III	Tình trạng Thể lực						
1	<i>Chiều cao TB</i>	m					
	Nam	m	1,62	1,64	1,66	1,68	1,68
	Nữ	m	1,53	1,53	1,55	1,57	1,57
2	<i>Cân nặng TB</i>	kg					
	Nam	kg	62,1	63	63,5	64,5	64,8

	Nữ	kg	45,3	46,1	46,5	46,7	46,7
--	----	----	------	------	------	------	------

Nguồn : Phòng Tổ chức – Cán bộ

Nhìn vào bảng 2.5 ta thấy sức khỏe và thể lực của đội ngũ GĐV ngày càng tốt lên. Tỷ lệ sức khỏe loại I,II ngày càng tăng, số lượng GĐV có sức khỏe chất lượng loại III ngày càng giảm đi, điều này cho thấy việc chăm sóc sức khỏe đã được quan tâm hơn. 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. Sức khỏe của đội ngũ GĐV năm 2018 đều đạt chuẩn về sức khỏe, 100% cán bộ đều đạt sức khỏe từ loại III trở lên. Vượt chuẩn số về chiều cao và cân nặng trong khi tỷ lệ chuẩn về chiều cao với nam từ 1m64-1m63, cân nặng là 45-50kg, thì chiều cao trung bình của đội ngũ nam GĐV là 1m68, cân nặng là 64,8kg. Đối với nữ chiều cao đạt chuẩn là 1m47 -1m55, cân nặng 40-45kg thì chiều cao bình quân của đội ngũ GĐV là nữ đạt tới 1m57 cân nặng là 46,7kg.

Bảng 2.6. Mức độ phù hợp về sức khỏe, thể lực GĐV tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2018

Yêu cầu	Tỷ lệ thực tế năm 2018		Tỷ lệ chuẩn		Đánh giá
Sức khỏe	100% đạt từ loại III trở lên		100% đạt từ loại III trở lên		Đạt chuẩn
Thể lực	Nam	Nữ	Nam	Nữ	
Chiều cao	1,68m	1,57m	1m54- trên 1m63	1m47-trên 1m55	Vượt tỷ lệ chuẩn
Cân nặng	64,8	46,7kg	45kg - trên 50kg	40kg - trên 45kg	Vượt tỷ lệ chuẩn

Nguồn : Phòng Tổ chức – Cán bộ

Như vậy, ta thấy tất cả cán bộ giám định có đủ sức khỏe và khả năng lao động để hoàn thành được công việc hiện tại có được kết quả như trên là do:

Số lượng lao động trẻ trong đội ngũ GDV ngày càng tăng lên, đây là lực lượng lao động có sức khỏe tốt, thể lực tốt.

Ban Giám đốc, công đoàn cơ quan quan tâm hơn đến vấn đề thể lực của cán bộ viên chức:

Công tác khám sức khỏe định kỳ được duy trì có uy tín, chất lượng, thực hiện các bước quy trình khám chữa bệnh theo đúng quy định của Bộ y tế.

Cán bộ tự ý thực được việc chăm sóc, bảo vệ sức khỏe bản thân, hằng hái tham gia các phong trào thể dục thể thao để rèn luyện nâng cao sức khỏe, cứ hai năm lại tiến hành tổ chức hội thao thể dục thể thao, văn hóa văn nghệ tạo điều kiện để người lao động tại BHXH thành phố có cơ hội giao lưu, đoàn kết. Từ những phong trào đó phát hiện ra những tài năng để cử đi tham gia giao lưu, thi đấu các cuộc thi do ngành hay UBND thành phố tổ chức. Chế độ thăm quan du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm đều được BHXH thành phố nghiêm túc thực hiện.

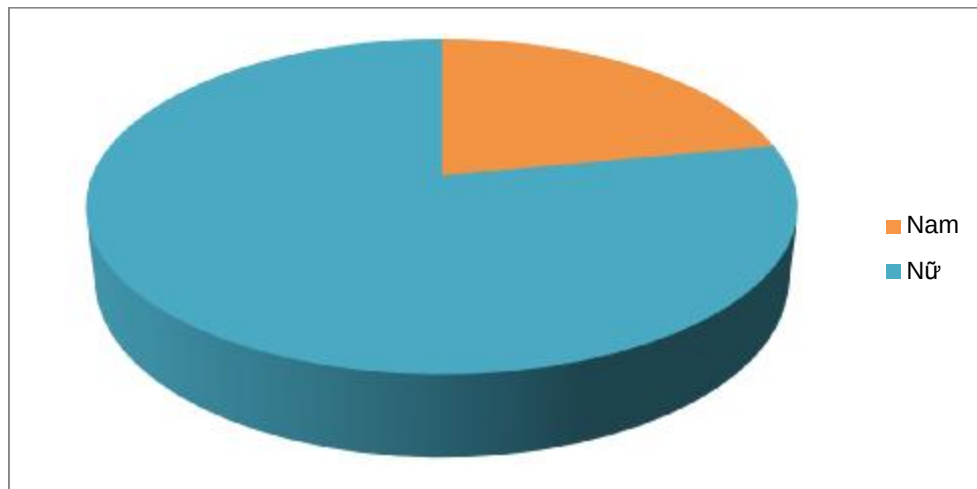
Duy trì bếp ăn tập thể vào buổi trưa cho cán bộ VC trong cơ quan nhằm đảm bảo sức khỏe cho người lao động, cơ quan hỗ trợ tiền điện, ga.

Về cơ cấu giới tính

Xuất phát từ thị trường lao động cũng như đặc điểm ngành nghề nên tỷ lệ nữ viên chức cao hơn tỷ lệ nam. Tỷ lệ nữ chiếm 78,68%, trong khi nam giới chỉ chiếm 21,32%.

Thực tế giám định BHYT là một nghiệp vụ khó phức tạp, công việc có nhiều áp lực đòi hỏi người làm phải có tính chịu khó, cần mẫn, tỷ mỉ, kiên trì, để cho ra con số quyết toán chính xác, khéo léo, mềm dẻo, tinh tế trong giao tiếp khi làm việc với cơ sở khám chữa bệnh và với người bệnh. Thu nhập của ngành thấp nên dẫn đến chỉ thu hút nhiều được nữ giới hơn nam giới bởi tính

ổn định, ít tính cạnh tranh.



Biểu đồ 2.2. Cơ cấu giới tính GĐV

2.2.2. Thực trạng về trí lực

Trình độ văn hóa và trình độ chuyên môn nghiệp vụ

GĐV là những người trực tiếp thẩm định chi phí khám chữa bệnh của các cơ sở KCB, số liệu quyết toán chi phí KCB phụ thuộc hoàn toàn vào trình độ năng lực của GĐV, việc thực hiện đúng quy trình chuyên môn nghiệp vụ, chỉ định thuốc, DVKT của bác sỹ có phù hợp với tình trạng bệnh, người bệnh có được thụ hưởng đúng và đảm bảo quyền lợi khi đi KCB, bệnh nhân có hài lòng với chế độ chính sách BHYT được hưởng hay không phụ thuộc vào chất lượng đội ngũ GĐV. Nếu không có một đội ngũ GĐV có trình độ về chuyên môn nghiệp vụ và phẩm chất tốt, thì việc lạm dụng tại các cơ sở KCB là vô cùng nguy hiểm, đe dọa tới nguồn quỹ BHYT, ảnh hưởng đến bộ mặt của ngành, làm mất cán bộ. Chính vì vậy mà việc cần phải xây dựng được một đội ngũ GĐV có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao và có phẩm chất là một trong những yếu tố cấu thành nên chất lượng đội ngũ GĐV.

Hiện nay, ở Việt Nam chưa có ngành đào tạo chính quy về giám định BHYT do đó đội ngũ cán bộ làm nghiệp vụ này được lấy từ nhiều chuyên ngành với các hệ đào tạo và loại hình đào tạo khác nhau. Chính vì vậy chất

lượng đội ngũ GĐV không đồng đều và có sự chênh lệch về trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ.

Căn cứ vào vị trí và nhu cầu công việc có thể phân chia GĐV theo trình độ chuyên môn thành hai nhóm:

Bảng 2.7. Các chuyên ngành đào tạo của GĐV

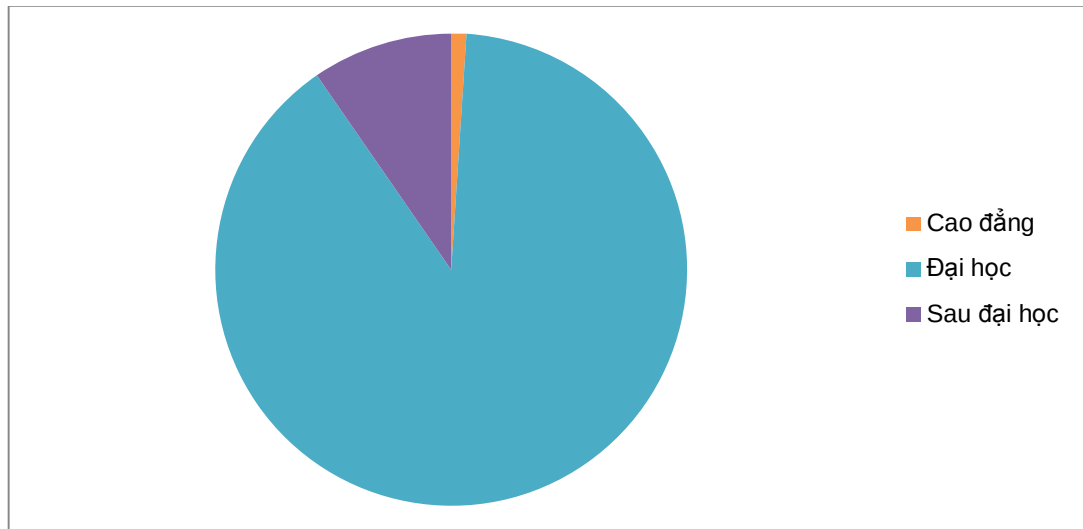
Chuyên ngành đào tạo	Số người	Tỷ lệ (%)
<i>1. Nhóm ngành đào tạo về Y, Dược</i>	139	70,56
Bác sỹ	84	42,64
Dược sỹ	26	13,20
Điều dưỡng, y tá, y tế công cộng, phục hồi chức năng	29	14,72
<i>2. Nhóm ngành chưa qua đào tạo về Y, Dược</i>	58	29,44
Kinh tế, tài chính, kế toán, quản trị kinh doanh, bảo hiểm, các ngành nghề khác	54	27,41
Công nghệ thông tin	4	2,03
Tổng cộng	197	100

Nguồn: Số liệu phòng Tổ chức - cán bộ năm 2018

Qua bảng số liệu trên cho thấy, các chuyên ngành đào tạo của GĐV rất đa dạng, tuy nhiên không phải nhóm ngành nào cũng đáp ứng tốt nhu cầu công việc. Nhóm ngành đã qua đào tạo về Y, Dược chiếm tỷ lệ rất lớn lên tới 70,56% GĐV toàn thành phố và nhóm ngành chưa qua đào tạo về Y, Dược chỉ chiếm 29,44%. Theo đó chuyên ngành bác sỹ chiếm tỷ lệ cao nhất tới 42,64%. Chuyên ngành dược sỹ cũng chiếm tỷ lệ 13,20% và các chuyên ngành còn lại của nhóm thứ nhất cũng chiếm tới 14,72%. Sở dĩ đây là nhóm ngành chính và chiếm tỷ lệ cao nhất là do nhóm có lợi thế tốt nhất, họ được trang bị bài bản các kiến thức về y, dược nên hỗ trợ rất tốt cho công tác giám định BHYT. Cụ thể như: giám sát thực hiện chỉ định xét nghiệm, thủ thuật,

chụp chiếu, đối chiếu số liệu chi phí của phôi điều trị, xử lý các lạm dụng trong khám, điều trị bệnh... Chính bởi vậy nhóm này thường được phân công công tác giám định tại các cơ sở khám chữa bệnh và trực tiếp giám định hồ sơ thụ hưởng chế độ chính sách BHYT cho người bệnh. Đối với nhóm ngành chưa qua đào tạo về Y, Dược chiếm 29,44%. GĐV thuộc nhóm này thường gặp rất nhiều khó khăn và lúng túng khi thực hiện các thao tác nghiệp vụ do chưa có kiến thức cũng như sự hiểu biết nhất định về y, dược cũng như kiến thức về nghiệp vụ giám định. Do đó với nhóm ngành này thường được phân công là công tác kế toán tổng hợp (xử lý số liệu trên hệ thống giám định, hệ thống giám sát, khi có kết quả giám định của cán bộ giám định trực tiếp, những cán bộ này sẽ nhập những sai sót vào hệ thống phần mềm làm sạch số liệu và lên biểu quyết toán). Những người này thường làm việc tại cơ quan BHXH chứ ít khi làm công tác giám định hồ sơ bệnh án (trừ các quận huyện không có giám định viện có trình độ về y, dược). Chất lượng đội ngũ giám định BHYT không chỉ thể hiện ở chuyên ngành đào tạo mà còn thấy rõ qua trình độ đào tạo. Hiện nay chất lượng tuyển dụng đầu vào khá cao hơn trước rất nhiều nên chất lượng đội ngũ cũng có những chuyển biến tích cực.

Tuy nhiên một thực tế đang tồn tại trong đội ngũ GĐV tại BHXH thành phố Hà Nội đó là một số lượng không nhỏ trong 70,56% đúng chuyên ngành thì thực chất chỉ có bằng trung cấp về y, dược sau đó đi hoàn thiện bằng cấp bằng việc chuyển sang học chuyên ngành khác, chứ không có bằng đại học chuyên về y, dược (đặc biệt là đội ngũ cán bộ GĐV tại tuyến huyện). Đây cũng là một trong những nguyên nhân làm cho chất lượng của đội ngũ GĐV chưa đồng đều.



Biểu 2.3. Trình độ đào tạo của GDV theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ
 Nguồn: Số liệu thống kê của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội, năm 2018

Biểu đồ cho thấy nhóm có trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao nhất tới 89,34%, sau đại học chiếm 9,64%; nhóm cao đẳng chỉ chiếm 1,02%, không còn cán bộ GDV có trình độ trung cấp. Sở dĩ có các con số này là bởi vì từ năm 2011 đến nay trong công tác tuyển dụng cán bộ của ngành chặt chẽ và yêu cầu cao hơn, đòi hỏi cán bộ phải tốt nghiệp đại học trở lên. Đối với một số nhóm ngành khó tuyển dụng như bác sỹ, dược sỹ, đa số họ ra trường đều muốn làm việc tại các bệnh viện, phòng khám, trình dược viên tại các công ty dược đúng chuyên môn hơn và chế độ đãi ngộ họ nhận được cũng cao hơn ngành Bảo hiểm xã hội. Chính vì vậy mà công tác tuyển dụng viên chức cho công tác này đã và đang gặp nhiều khó khăn, vẫn phải sử dụng những người không đúng chuyên ngành còn cao. Nhưng nếu chúng ta vẫn tiếp tục tuyển dụng đầu vào với chất lượng không cao và phải tốn kém rất nhiều thời gian, kinh phí để đào tạo, bồi dưỡng họ thì mới có thể đáp ứng yêu cầu công việc sẽ gây lãng phí rất lớn.

Bảng 2.8. Chất lượng GDV theo trình độ quản lý nhà nước*Đơn vị tính: Người*

Tiêu chí	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
Tổng số GDV:	138	100	195	100	197	100
CV cao cấp	0	0	0	0	0	0
CV chính	6	4,35	24	12,31	23	11,67
Chuyên viên	121	87,68	168	86,15	172	87,31
Cán sự và tương đương	11	7,97	3	1,54	2	1,02

Nguồn: Phòng Tổ chức- Cán bộ

Hiện tại BHXH thành phố Hà Nội có 113 cán bộ là chuyên viên chính thì đội ngũ GDV có tới 23 cán bộ là chuyên viên chính chiếm tỷ lệ 20,25% số lượng chuyên viên chính trên toàn thành phố, chiếm 11,67 % tổng số GDV. Có thể khẳng định đội ngũ GDV là đội ngũ có số lượng chuyên viên chính cao nhất thành phố, hầu hết các phòng ban tại BHXH thành phố Hà Nội chuyên viên chính đều là lãnh đạo thì đội ngũ GDV là chuyên viên chính lại rất hùng hậu. Năm 2017 số cán bộ chuyên viên chính tăng lên đáng kể là do có sự tiếp quản bệnh viện tuyến trung ương về BHXH thành phố quản lý, cùng với đó là tiếp nhận hơn 50 GDV từ trung tâm đa tuyến khu vực phía bắc thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, trong 50 GDV có đến 19 GDV là chuyên viên chính, làm cho tỷ lệ chuyên viên chính đang từ 4,35% năm 2016 tăng lên 11,67% năm 2018. Đây cũng là một cơ hội để chất lượng của đội ngũ GDV được nâng cao lên.

Trình độ lý luận chính trị

Trình độ chính trị cũng là tiêu chí đánh giá chất lượng cán bộ. Đây là tiêu chí quan trọng, có tính quyết định đến bản lĩnh chính trị và lập trường tư

tưởng của cán bộ, viên chức trước nhiệm vụ được giao của bản thân và cơ quan. Vì vậy, việc nghiên cứu, phân tích tiêu chí này là rất cần thiết.

**Bảng 2.9. Chất lượng GĐV theo trình độ lý luận chính trị
năm 2016 – 2018.**

Đơn vị tính: người

STT	Nội dung chỉ tiêu	Số liệu		
		Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Trình độ cao cấp	1	3	2
2	Trình độ trung cấp	8	31	30
3	Sơ cấp	57	89	94

Nguồn: Phòng Tổ chức – Cán bộ

Năm 2018 có 126 GĐV là đảng viên Đảng cộng sản Việt Nam chiếm tỷ lệ 65,53%, đều đã theo học các khóa học lý luận chính trị, đến nay đã có 2 người có trình độ cao cấp lý luận chính trị chiếm 1,02%, 30 người có trình độ trung cấp chiếm 15,28% còn lại sơ cấp.

Trình độ của GĐV là một yếu tố có vai trò đặc biệt, chi phối, ảnh hưởng tới tất cả các yếu tố tạo nên chất lượng GĐV là cơ sở để hình thành và phát triển phẩm chất chính trị, phẩm chất đạo đức của GĐV là yếu tố đặc biệt quan trọng tạo thành năng lực và là điều kiện để có năng lực. Tuy nhiên, không phải GĐV cứ có kiến thức là có năng lực. Có kiến thức nhưng phải trải qua quá trình rèn luyện trong thực tiễn thì mới có năng lực. Trên thực tế đã có không ít người có kiến thức song năng lực hạn chế. Cũng có nhiều người tuy không có bằng cấp, chứng chỉ nhưng họ tự học tập, lăn lộn trong thực tiễn nên vẫn có năng lực tốt.

Kỹ năng nghề nghiệp

Để đánh giá chất lượng GĐV về kỹ năng nghề nghiệp, tác giả đã tiến hành điều tra bằng phiếu điều tra tập trung vào các kỹ năng cơ bản cần thiết trong thực hiện công việc là Kỹ năng giải quyết vấn đề; kỹ năng giao tiếp; kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng quản lý và phát triển bản thân; kỹ năng sử dụng máy tính; kỹ năng ngoại ngữ và thu được kết quả như sau:

Bảng 2.10. Kết quả tự đánh giá về các kỹ năng làm việc của bản thân

STT	Các kỹ năng	Tốt		Bình thường		Không tốt	
		Số lượt	%	Số lượt	%	Số lượt	%
1	Kỹ năng giao tiếp	22	36,67	38	63,33	0	0
2	Kỹ năng giải quyết vấn đề	34	56,67	25	41,67	1	1,67
3	Kỹ năng làm việc nhóm	38	63,33	20	33,33	2	3,33
4	Kỹ năng ngoại ngữ	3	5	49	81,67	8	13,33
5	Kỹ năng sử dụng máy tính	21	35	39	65		

Nguồn: Kết quả từ phiếu điều tra của tác giả

Qua bảng số liệu trên cho thấy GĐV có kỹ năng cơ bản về giao tiếp, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm, phần lớn GĐV đều trả lời mình ở mức bình thường. Một số lượng không nhỏ tự đánh giá các kỹ năng này ở mức tốt (cụ thể: kỹ năng giao tiếp tự đánh giá ở mức tốt 36,67%, kỹ năng giải quyết vấn đề 56,67%, kỹ năng làm việc nhóm 63,33%).

Kỹ năng về ngoại ngữ: về tỷ lệ đánh giá kỹ năng ngoại ngữ còn chưa tốt vẫn còn cao có đến 8 người chiếm 13,33%, có 49 người tự đánh giá kỹ năng ngoại ngữ ở mức bình thường chiếm 81,67%, mức tốt chỉ có 3 người chiếm 5% từ số liệu trên cho thấy kỹ năng về ngoại ngữ của đội ngũ GĐV còn thấp. Cùng với xu thế hội nhập việc cán bộ công nhân viên chức có trình độ ngoại ngữ được BHXH thành phố rất coi trọng, từ năm 2013 môn ngoại ngữ đã được đưa vào là một trong hai môn điều kiện của các kỳ thi viên chức, ngoài

ra để có thể dự tuyển viên chức điều kiện là thí sinh phải có chứng chỉ tin học và tiếng anh

A2 trở lên chính vì vậy mà số lượng viên chức có trình độ ngoại ngữ ngày càng tăng lên.

Kỹ năng sử dụng máy tính: Có 21 GĐV được khảo sát cho rằng kỹ năng sử dụng máy tính của mình ở mức tốt chiếm 35%, ở mức bình thường là 39 người chiếm 65%, không có GĐV nào có kỹ năng sử dụng không tốt. Kỹ năng sử dụng máy tính là kỹ năng vô cùng quan trọng đối với GĐV với việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giám định chi phí BHYT, từ việc sử dụng phần mềm tổng hợp chi phí khám chữa bệnh (HMS) đến việc xây dựng thành công hệ thống giám định trên cổng thông tin, là thành công vượt bậc của ngành Bảo hiểm được coi là một kỳ tích trong ngành công nghệ thông tin năm 2016, đến nay 100% các cơ sở KCB ký hợp đồng với bảo hiểm thành phố Hà Nội đều đã liên thông dữ liệu KCB trên hệ thống giám định tỷ lệ liên thông dữ liệu theo ngày ngày 78,82%, Việc ứng dụng công nghệ thông tin của ngành BHXH được đánh giá ở mức độ 2, ứng dụng CNTT trong ngành BHXH đứng thứ 2 ở Khu vực đông nam á, đứng thứ 4 Châu Á. Trước sự thay đổi mạnh mẽ của ngành, đòi hỏi 100% GĐV không những phải có kiến thức về tin học, mà còn phải sử dụng thành thạo nhiều các phần mềm khác nhau. Để đánh giá được trình độ xử lý dữ liệu giám định của GĐV tác giả đã sử dụng phiếu điều tra và thu được kết quả như sau:

Bảng 2.11. Trình độ xử lý thông tin dữ liệu của cán bộ GĐV

Trình độ xử lý dữ liệu GĐV	Số người
Xử lý dữ liệu bằng ngôn ngữ lập trình	13
Xử lý dữ liệu trên Excel	42
Xử lý bằng công cụ phần mềm khác	5

Nguồn: Từ phiếu điều tra của tác giả năm 2018

Qua bảng số liệu trên cho thấy trình độ công nghệ thông tin của GDV cũng đã được nâng cao tuy nhiên số lượng GDV giỏi về tin học vẫn còn thấp vẫn còn đến 47 trong tổng số 60 người mới chỉ xử lý dữ liệu trên Excel, chính vì vậy cần phải tiếp tục quan tâm đào tạo kỹ năng về tin học cho đội ngũ GDV để có thể đáp ứng với cuộc cách mạng công nghệ 4.0.

Hiệu quả, năng xuất làm việc

Một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng GDV đó là tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành công việc, hay nói cách khác là mức độ đáp ứng thực tế với công việc mà họ đảm nhận. Hiện tại BHXH thành phố Hà Nội đánh giá mức độ hoàn thành công việc của cán bộ, công chức viên chức dựa trên phiếu đánh giá công chức viên chức hàng tháng, hàng quý. Hàng năm đều có báo cáo đánh giá công chức viên chức, trong đó có nhận xét, đánh giá của lãnh đạo phòng và ban Giám đốc. Từ đó đánh giá, xếp loại được thành tích cũng như kết quả làm việc của nhân viên. Để đánh giá theo tiêu chí này tác giả đã tham khảo báo cáo kết quả đánh giá công chức viên chức và phiếu điều tra bằng bảng hỏi với 2 đối tượng.

Bảng 2.12. Kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc của GDV

Đơn vị tính: %

TT	Mức độ hoàn thành công việc	Hoàn thành rất tốt		Hoàn thành Tốt		Bình thường		Không hoàn thành	
		SL	TL %	SL	TL %	SL	TL %	SL	TL %
1	GDV tự đánh giá	10	16,67	26	43,33	22	36,67	2	3,33
2	Cán bộ quản lý đánh giá	0	0	3	30	5	50	2	20

Nguồn: Phiếu điều tra của tác giả

Trong 60 phiếu đánh giá có 10 người đánh giá mình hoàn thành rất tốt công việc chiếm 16,67%, 26 người cho rằng mình hoàn thành tốt nhiệm vụ tương ứng 43,33%, 22 người tự đánh giá mình chỉ hoàn thành công việc ở mức bình thường tương ứng với 36,67% và có 02 người tự nhận rằng mình không hoàn thành nhiệm vụ chiếm 3,33%. Trong khi phiếu điều tra đối với cán bộ quản lý không có người nào đánh giá đội ngũ GĐV hoàn thành rất tốt công việc, do trong những năm gần đây công tác giám định có nhiều thay đổi công tác quyết toán, vượt trần vượt quỹ luôn là một vấn đề nổi cộm trong ngành có nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của đội ngũ GĐV, có 3 người đánh giá cán bộ GĐV hoàn thành tốt công việc chiếm 30%, 5 người đánh giá đội ngũ GĐV hoàn thành công việc ở mức bình thường chiếm 50%, 2 người đánh giá đội ngũ GĐV không hoàn thành nhiệm vụ. Nhìn vào kết quả điều tra ta thấy có sự chênh lệch về mức độ đánh giá đối với mức độ hoàn thành nhiệm vụ giữa cán bộ quản lý và cá nhân tự đánh giá, trong phiếu điều tra từ cá nhân đến cán bộ quản lý đều có người tự nhận xét đánh giá không hoàn thành thành nhiệm vụ nhưng khi thăm khảo các báo cáo đánh giá kết quả viên chức GĐV của BHXH thành phố thì 100GĐV đều được đánh giá là hoàn thành, hoàn thành tốt và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ không có GĐV không hoàn thành nhiệm vụ. Điều đó cho thấy công tác đánh giá thi đua khen thưởng cuối năm của cơ quan chưa thực sự chính xác vẫn còn e dè, cả nể và bị tư tưởng bệnh thành tích làm ảnh hưởng đến kết quả đánh giá. Vậy cần xem lại công tác đánh giá, bình xét, hàng năm và có giải pháp tích cực như có thể đưa ra các tiêu chí định lượng trong việc đánh GĐV hàng năm.

2.2.3. Chất lượng về tâm lực

Tâm lực là yếu tố cấu thành chất lượng NNL, nên trong những năm qua, cùng với việc nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thì BHXH Thành

phố Hà Nội cũng đã luôn quan tâm đến nâng cao chất lượng về đạo đức, giáo dục chính trị tư tưởng, lãnh đạo cán bộ viên chức chấp hành tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi thực thi công vụ.

Phẩm chất chính trị, đạo đức, ý thức, thái độ làm việc

Do đặc thù công việc liên quan trực tiếp đến thanh quyết toán cho cơ sở khám chữa bệnh nên nếu GĐV không có một bản lĩnh vững vàng thì rất dễ “đi trệch đường ray”, “không đi đúng hàng ngũ”, nhăm mắt bỏ qua những sai phạm, lạm dụng, móc nối, dung túng cho cơ sở KCB đục khoét quỹ BHYT. Nhận thức được điều này BHXH Thành phố đã có nhiều biện pháp, để không những giáo dục cho GĐV về đạo đức, trách nhiệm trong thi hành công vụ, mà còn về quan hệ giao tiếp, ứng xử trong quá trình làm việc với cơ sở KCB cũng như với người bệnh. Cho đến nay, về cơ bản đội ngũ GĐV có bản lĩnh chính trị vững vàng, lập trường kiên định tin tưởng vào sự lãnh đạo của Đảng đường lối do đảng đề ra.

Toàn bộ GĐV luôn cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Điều đó thể hiện tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, tích cực tìm tòi sáng tạo, không ngừng phấn đấu nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị, kiến thức quản lý nhà nước để đáp ứng yêu cầu và nhiệm vụ ngày càng cao của công cuộc đổi mới, sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Trong điều kiện cuộc sống và công tác còn nhiều khó khăn nhất là chính sách chế độ đãi ngộ đối với GĐV vẫn còn bị hạn chế nhưng cán bộ GĐV vẫn giữ phẩm chất đạo đức của người cán bộ cách mạng, làm việc có trách nhiệm, toàn tâm toàn ý với công tác, luôn lấy sự hài lòng của người bệnh làm mục tiêu phấn đấu; ý thức kỷ luật cao, đoàn kết, có thái độ nhã nhặn, giao tiếp lịch sự.

**Bảng 2.13. Kết quả đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức, tác phong
công vụ GDV**

Đơn vị tính: người

TT	Đạo đức công vụ	Rất tốt		Tốt		Bình thường		Chưa tốt	
		SL	TL %	SL	TL %	SL	TL %	SL	TL %
GDV tự đánh giá									
1	Chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách và pháp luật	36	60	22	36,67	2	3,33	0	0
2	Chấp hành nội quy cơ Quan	11	18,33	15	25	31	51,67	3	5
3	Thái độ, trách nhiệm khi phục vụ nhân dân	16	26,67	27	45	17	28,33	0	0
4	Ý thức hỗ trợ đồng nghiệp	18	30	30	50	11	18,33	1	1,67
Cán bộ quản lý đánh giá GDV									
1	Chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách và pháp luật	2	20	5	50	2	20	1	10
2	Chấp hành nội quy cơ Quan			3	30	4	40	3	30
3	Thái độ, trách nhiệm khi phục vụ nhân dân	1	10	5	50	3	30	1	10

4	Ý thức hỗ trợ đồng nghiệp	1	10	6	60	2	20	1	10
---	---------------------------	---	----	---	----	---	----	---	----

Nguồn từ phiếu điều tra của tác giả năm 2018

Qua bảng số liệu trên ta thấy đa phần GĐV tự đánh giá tốt về phẩm chất chính trị, đạo đức, tác phong trong quá trình thực thi công vụ. Cụ thể: Về ý thức chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước, GĐV tự đánh giá là rất tốt và tốt chiếm 96,67% và chỉ có 3,33% đánh giá ở mức bình thường và không có người nào đánh giá ở mức chưa tốt, trong khi cán bộ quản lý đánh giá chấp hành rất tốt, tốt chủ trương, đường lối, chính sách và pháp luật chiếm 70%, và có đến 20% mức độ chấp hành chủ trương chính sách của GĐV là bình thường, 10% là đánh giá việc chấp hành còn chưa tốt, vì trong đội ngũ vẫn có người sinh con thứ 3, vi phạm an toàn giao thông... Đối với tiêu chí chấp hành nội quy cơ quan GĐV tự đánh giá rất tốt có 11 người đánh giá chấp hành rất tốt chiếm 18,33% tốt là 15 người chiếm 25% số người đánh giá chấp hành nội quy của cơ quan bình thường lên tới 51,67% là chưa tốt là 3 người tương ứng 5%. Không có cán bộ quản lý đánh giá đối với chấp hành nội quy rất tốt đối với đội ngũ GĐ, có 3 người đánh giá đội ngũ GĐV chấp hành tốt nội quy của cơ quan chiếm 30%, có 4 người chiếm 40% cán bộ quản lý đánh giá đội ngũ GĐV chấp hành nội quy cơ quan bình thường, chưa chấp hành nội quy của cơ quan có 3 cán bộ quản lý đánh giá đội ngũ GĐV chưa chấp hành nội quy của cơ quan. Do GĐV chủ yếu làm việc tại bệnh viện nên vẫn còn vi phạm các quy định về thời gian làm việc, trang phục, đeo biển tên viên chức... Nên việc tỷ lệ đánh giá chấp hành nội quy cơ quan chưa tốt chiếm tỷ lệ cao điều này chứng tỏ việc thực hiện tiêu chí này của đội ngũ GĐV còn chưa cao cần phải có biện pháp để việc chấp hành của GĐV một cách tự giác. Khi điều tra về thái độ làm việc và thái độ trách nhiệm của GĐV khi phục vụ nhân dân thì đa phần GĐV đều tự nhận là thực hiện tốt và rất tốt, không GĐV nào nhận ở mức chưa tốt, trong khi đó cán bộ

quản lý đánh giá vẫn có 10% được khảo sát đánh giá đội ngũ GDV có thái độ trách nhiệm phục vụ nhân dân chưa tốt. Về ý thức hỗ trợ đồng nghiệp trong công tác theo tỷ lệ phiếu GDV tự đánh giá chiếm 80%, là rất tốt và tốt, cán bộ quản lý đánh giá rất tốt và tốt chiếm 70% thể hiện tinh thần đoàn kết của đội ngũ GDV, sẵn sàng chia sẻ giúp đỡ nhau trong công tác, 01 GDV tự đánh giá ý thức hỗ trợ đồng nghiệp chưa tốt chiếm 1,67%, cán bộ quản lý đánh giá ý thức hỗ trợ đồng nghiệp chưa tốt chiếm 10% .

Về mức độ sẵn sàng đáp ứng với sự thay đổi của công việc

Cùng với xu thế chung việc thay đổi đang diễn ra mọi lúc mọi nơi, việc điều động luân chuyển cán bộ là một trong những điều khoản trong quy chế dân chủ của mỗi cơ quan, để đánh giá mức độ nhận thức về vấn đề này đã tiến hành khảo sát 60 GDV và cho kết quả như sau:

Bảng 2.14. Mức độ nhận thức và sẵn sàng đáp ứng về sự thay đổi công việc trong tương lai

TT	Nội dung câu hỏi	Tiêu chí	Số người	Tỷ lệ %
1	Trong 5 năm tới công việc của anh chị thay đổi ở mức nào?	Không thay đổi	0	0
		Thay đổi vừa phải	11	18,33
		Thay đổi rất nhiều	36	60
		Thay đổi hoàn toàn	13	21,67
2	Khả năng thích nghi của anh chị với những thay đổi liên quan tới công việc?	Không thích nghi	0	0
		Khó thích nghi	7	11,67
		Bình thường	11	18,33
		Khá thích nghi	24	40
		Hoàn toàn thích	18	30

		nghi		
3	Anh chị chuẩn bị ở mức độ nào để thích nghi với sự thay đổi liên quan đến công việc trong thời gian tới?	Rất chuẩn bị	42	70
		Bình thường	16	26,67
		Không chuẩn bị gì	2	3,33
4	Anh chị có mong muốn công việc của mình sẽ thay đổi trong thời gian tới không?	Rất mong muốn	8	13,33
		Bình thường	11	18,33
		Không mong muốn	37	61,67
		Không có ý kiến	4	6,67

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra của tác giả năm 2018

Hầu hết GDV nhận thức được sự thay đổi công việc trong tương lai có tới 81,67% xác định rằng sẽ có sự thay đổi rất nhiều trong công việc và thay đổi hoàn toàn trong công việc. Có 11,67% cho rằng mình khó thích nghi được với nhưng thay đổi này do sự đòi hỏi quá cao về trình độ đây là nhóm có độ tuổi ngoài 50 tuổi khả năng để nâng cao về trình độ thông tin. Nhóm khá thích nghi và thích nghi hoàn toàn chiếm 70% chứng tỏ sự chủ động đón nhận sự thay đổi của công việc trong tương lai. Khi hỏi về sự chuẩn bị cho thay đổi đối tượng trả lời không chuẩn bị gì để thích nghi với công việc là đối tượng sẽ về hưu và chuẩn bị về hưu. Tuy nhiên về việc có muốn thay đổi công việc trong tương lai không thì có tới 61,67% người được hỏi đều không muốn thay đổi điều này cũng dễ lý giải bởi đa phần số cán bộ GDV là nữ nên họ muốn ổn định.

Về môi trường làm việc

Mối quan hệ đồng nghiệp luôn được đề cao thể hiện ở sự tôn trọng lẫn nhau, gắn bó đoàn kết và đối xử thân thiện, tin cậy trong công việc. Điều này được phản ánh trong sự đánh giá của chính các cán bộ GDV tại BHXH thành

phố Hà Nội: sau đây được thống kê theo số liệu điều tra bằng bảng hỏi, mang tính tham khảo đánh giá về những biểu hiện trong văn hóa công sở.

Bảng 2.15: Đánh giá môi trường làm việc tại cơ quan

TT	Nội dung câu hỏi	Tiêu chí	Số người	Tỷ lệ
1	CC, VC hợp tác tốt trong công việc?	Rất tốt	37	61,67
		Bình thường	20	33,33
		Chưa tốt	3	5
2	Tác phong chuyên nghiệp của VC?	Chuyên nghiệp	21	35
		Bình thường	34	56,67
		Chưa chuyên nghiệp	5	8,33
3	CC, VC đối xử thân thiết, thoải mái?	Thân thiện, thoải mái	46	76,67
		Bình thường	14	23,33
		Chỉ mang tính chất công việc	2	3,33
4	Nhân viên được tin cậy và tôn trọng trong công việc?	Rất được tin cậy và tôn trọng	19	31,67
		Được tin cậy và tôn trọng	40	66,67
		Chưa được tin cậy và tôn trọng	1	1,67
7	Có đầy đủ thông tin để thực hiện công việc?	Rất đầy đủ	32	53,33
		Có thông tin chưa đầy đủ	28	46,67

		Không có thông tin	0	
--	--	--------------------	---	--

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra của tác giả năm 2018

Qua bảng đánh giá của cán bộ GDV ta thấy tinh thần hợp tác trong phối hợp công việc của GDV được đánh giá cao nhất là 61,67%. Tác phong chuyên nghiệp chỉ mới có 35% tự đánh giá là có tác phong chuyên nghiệp như vậy cần phải cải cách trong lề lối làm việc của cán bộ công chức, viên chức, có sự chuyên môn hóa hơn, công việc được phân công rõ ràng đối với từng vị trí, từng cán bộ thông qua bảng mô tả công việc để cán bộ có tác phong chuyên nghiệp đạt tỷ lệ cao hơn. Về tinh thần đối xử thân thiết, thoải mái tỷ lệ GDV đánh giá tính thân thiện đối xử thân thiết thoải mái chiếm 76,67%. Nhân viên được tin cậy và tôn trọng trong công việc chỉ có 1,67% cán bộ đánh giá là chưa được tin cậy. Trong việc cung cấp thông tin trong công việc tất cả các GDV được điều tra đều đánh giá đã được cung cấp các thông tin trong công việc, không có người nào đánh giá là chưa được cung cấp thông tin.

Nơi làm việc là ngôi nhà thứ hai của cán bộ thời gian làm việc nhiều hơn thời gian ở gia đình nên việc tạo ra môi trường làm việc thân thiện, tạo sự đoàn kết, tin tưởng trong công việc. Nhận thức điều này Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội cũng xây dựng hình ảnh, màu sắc riêng cho mình bằng cách may đồng phục cho cán bộ GDV, viên chức, tạo cho cán bộ công chức, viên chức có môi trường làm việc tự do, thoải mái nhưng tự giác giúp cho họ phát triển được khả năng, năng lực của mình... Với những nỗ lực đó, Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội đã đạt được những kết quả khả quan, nguồn nhân lực phần nào đã thể hiện sự chuyên nghiệp trong tác phong làm việc, nhạy bén sáng tạo, thích ứng với mọi môi trường và sự thay đổi nào, ý thức trách nhiệm và tinh thần cầu tiến của cán bộ công chức, viên chức cũng được nâng cao đáng kể. Với phong cách làm việc chuyên nghiệp, hiệu quả đã giúp cán bộ

công chức, viên chức lấy được niềm tin, tạo dựng được hình ảnh tốt trong mắt đồng nghiệp và đối tác.

Về công tác kiểm tra kiểm soát, chấp hành quy trình chuyên môn nghiệp vụ

BHXXH thành phố cũng thường xuyên quan tâm tới công tác kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành quy trình, quy chế nghiệp vụ, quy trình tuân thủ các quy định về phẩm chất đạo đức của đội ngũ nhân lực, để đảm bảo trật tự, kỷ cương trong công tác điều hành, hàng quý đều thành lập các tổ quyết toán xuống các

quận huyện tiến hành kiểm tra công tác quyết toán quý, năm, thành lập các đoàn kiểm tra tiến hành kiểm tra công tác thanh quyết toán, giám định tại các bệnh viện, thực hiện kiểm tra chéo đối với các bệnh viện tuyến tỉnh và tuyến trung ương.

2.3. Thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

2.3.1 Tuyển dụng, sử dụng đánh giá người lao động

Thứ nhất, về tuyển dụng lao động

Công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, viên chức của BHXXH Thành phố Hà Nội được triển khai theo đúng quy trình, quy định tại Nghị định số 24/2010/NĐ-CP ngày 15/3/2010 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức; Nghị định số 29/2012/NĐ-CP 12/4/2012 của Chính phủ về quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức và các văn bản hướng dẫn liên quan. Năm 2011, BHXXH Việt Nam đã phối hợp với Bộ Nội vụ thực hiện đề án “*Xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức theo ngành của ngành BHXXH Việt Nam*” do TS. Đỗ Thị Xuân Phương – Phó Tổng Giám đốc BHXXH VIệt Nam làm chủ nhiệm, làm cơ sở đề nghị Bộ Nội vụ phân giao bổ sung chỉ tiêu biên chế cho ngành BHXXH.

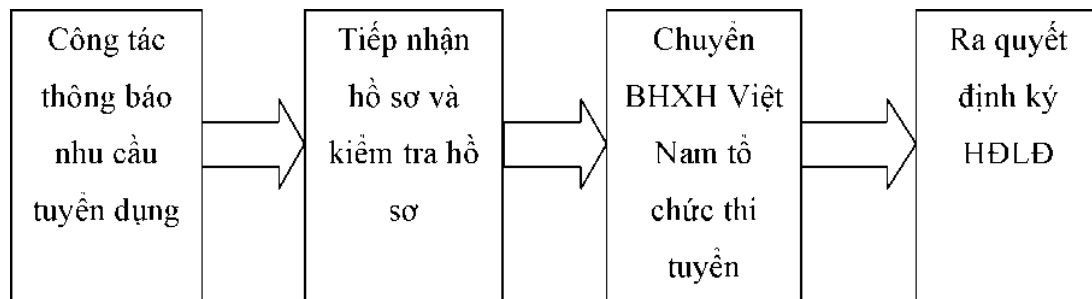
Từ năm 2011, công tác tổ chức thi tuyển vào Ngành được diễn ra theo

quy mô lớn. Trong hai năm 2011 và 2013, việc tổ chức thi tuyển được thực hiện theo hình thức thi tuyển cạnh tranh, đảm bảo công khai, minh bạch. Các nội dung về thi tuyển viên chức được thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên website của Ngành. BHXH Việt Nam áp dụng phương pháp tuyển dụng thông qua việc thành lập Hội đồng xét tuyển theo 2 bước: sơ tuyển tại BHXH các tỉnh, thành phố và thi tuyển chính thức tại BHXH Việt Nam. Tại BHXH tỉnh, thành phố Hội đồng sơ tuyển gồm, giám đốc, đại diện cấp ủy, Đại diện ban chấp hành công đoàn, Trưởng phòng Tổ chức – Cán bộ.

Thông qua hồ sơ dự tuyển, hội đồng xem xét các tiêu chí về sơ yếu lý lịch, bằng cấp chuyên môn, chứng chỉ ngoại ngữ, tin học.

Kết thúc vòng sơ tuyển, BHXH thành phố lập hồ sơ báo cáo BHXH Việt Nam phê duyệt xét tuyển viên chức. Sau khi xem xét kết quả sơ tuyển của cấp tỉnh, BHXH Việt Nam ra quyết định phê duyệt kết quả xét tuyển viên chức.

Sơ đồ 2.4: Quy trình tuyển dụng.



Các thí sinh phải dự thi 03 môn bao gồm: môn kiến thức chung (về quản lý Nhà nước), môn nghiệp vụ ngành (chế độ chính sách về BHXH, BHYT) và tin học văn phòng (môn thi điều kiện). Người trúng tuyển được Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam phê duyệt, và được Giám đốc BHXH thành phố ra quyết định công nhận và phải thực hiện chế độ tập sự trước khi được bổ nhiệm chính thức vào ngạch viên chức.

Qua những lần thi tuyển thì công tác tuyển dụng dần được hoàn thiện nhằm tuyển dụng được những cán bộ có chất lượng hơn. Như năm 2011 các thí sinh dự tuyển chỉ phải thi tin học làm môn cơ sở ngành thì đến năm 2013 tiếng anh cũng được đưa vào nội dung của các môn thi nghĩa là kỹ sinh phải qua điểm sàn của hai môn tiếng anh và tin học thì mới tiếp tục xét tuyển đến các môn chuyên ngành. Phạm vi của các thí sinh được tuyển dụng đặc cách cũng bị thu hẹp nếu năm 2011 các thí sinh có bằng tốt nghiệp loại giỏi đòi với ngành công nghệ thông tin là đã được tuyển dụng đặc cách, thì đến năm 2013 đối tượng tuyển dụng đặc cách phải là thủ khoa của các trường đại học công lập.

Thông báo tuyển dụng chưa công khai trên tất cả các phương tiện thông tin đại chúng mà chủ yếu vẫn chỉ đăng tải trên website của ngành, nên chưa thật sự đến được với tất cả những người cần tuyển cần tìm việc mà chủ yếu các kỹ sinh đăng ký tham gia dự tuyển là do có bạn bè trong ngành.

Trong thông báo tuyển dụng chưa nêu thêm về thông tin quyền lợi ứng viên được hưởng (lương bổng, cơ hội được đào tạo thăng tiến, môi trường được làm việc.

Với các ứng viên có bằng đại học Y, Dược, Thạc sĩ, Tiến sĩ ở nước ngoài được ưu tiên xét tuyển, Hội đồng tuyển chọn cần rà soát, tuyển chọn kỹ lưỡng, tránh hiện tượng bằng cấp không phản ánh đúng năng lực chuyên môn

Việc tuyển dụng nhân lực phụ thuộc vào Bảo hiểm Việt Nam chứ BHXH thành phố không có quyền hạn được quyết định nhân lực được tuyển dụng, ký hợp lao động đối với người lao động

Tuyển dụng còn mang nặng tính bằng cấp, chứng chỉ, chứ không chỉ dựa trên tiêu chí người có làm được việc hay không làm được việc.

Chỉ sàng lọc ứng viên qua thi tuyển, chứ không có chế độ sàng lọc qua thực tiễn khi đã đỗ trong kỳ thi tuyển dụng là được bổ nhiệm vào ngạch viên

chức.

Đối với công tác giám định, có hai mảng nghiệp vụ quan trọng song hành cùng nhau đó là: nghiệp vụ về y, dược và nghiệp vụ về giám định BHYT. Để làm tốt điều này cần tuyển dụng cán bộ có trình độ chuyên môn về y, dược sẽ có lợi thế tốt đáp ứng yêu cầu công việc. Tuy nhiên việc tuyển dụng đúng và đủ nhóm ngành này cho GĐV toàn Ngành là rất khó nên phải tuyển thêm cả các nhóm chuyên ngành khác. Đối với vị trí GĐV được đặc cách không qua thi tuyển với những trường hợp Bác sỹ, dược sỹ đại học, nhưng vẫn chưa thu hút được những bác sỹ, dược sỹ giỏi vào ngành.

Từ năm 2014 đến nay ngành không tổ chức tuyển dụng viên chức mới vào ngành mà chỉ thực hiện ký hợp đồng 68 đối với người lao động một cách rất hạn chế dẫn đến tình trạng quá tải trong công tác, có tại một số quận huyện có một GĐV phải phụ trách 2,3 cơ sở KCB, số người nghỉ hưu, chuyển đi nhiều hơn số người được tuyển mới. Nếu kéo dài tính trạng nay có nguy cơ sẽ dẫn tới việc già hóa về đội ngũ cán bộ.

Thứ hai, về sử dụng lao động

Mức độ phù hợp của chuyên ngành đào tạo của công chức, viên chức và người lao động thể hiện khả năng thực hiện công việc của họ trong quá trình được giao việc. Người lao động trong đơn vị nếu có chuyên ngành đào tạo phù hợp với công việc được giao thì có khả năng hoàn thành công việc với hiệu quả như mong đợi của người quản lý. Ngược lại, người quản lý giao việc cho người lao động mà không quan tâm hoặc ít quan tâm tới chuyên ngành đào tạo của họ thì quá trình thực hiện công việc sẽ gặp nhiều khó khăn và khó đạt được kết quả như mong đợi. Từ biểu chuyên ngành đào tạo cho thấy có 70,56% GĐV làm việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo còn lại 29,44% là những ngành tương đối phù hợp. Với tỷ lệ này cho thấy chuyên ngành đào tạo của người lao động với công việc được

giao là phù hợp và đạt được yêu cầu của đơn vị. Tuy nhiên vẫn còn tồn tại một lượng không nhỏ người lao động được giao việc chưa thực sự phù hợp với chuyên ngành được đào tạo. Nguyên nhân là do một số vị trí GDV còn chưa tuyển được người có chuyên ngành đào tạo do thiếu hụt về nhân lực nên vẫn phải sử dụng một số GDV chưa phù hợp với chuyên ngành đào tạo. Thiếu về nhân lực khiến cho tình trạng GDV phải làm việc quá tải bình quân mỗi ngày cán bộ phải thực hiện giám định 138 hồ sơ (hồ sơ nội trú và ngoại trú)/ ngày với chi phí 93,4 tỷ đồng/ 1 GDV, chưa kể đến công tác khác dẫn đến việc nhiều GDV phải làm thêm số giờ vượt qua số giờ quy định 200h/năm.

Thứ ba, về công tác đánh giá cán bộ, khen thưởng kỷ luật

Việc đánh giá VC định kỳ nhằm nắm được thực trạng chất lượng đội ngũ cán bộ VC từ đó có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực, trình độ đối với những cán bộ chưa đạt chuẩn, luân chuyển, thay thế cán bộ yếu kém, tăng cường cán bộ có chất lượng cho những nơi thiếu ổn định, mất đoàn kết nội bộ. Đồng thời giúp phân loại đúng VC để động viên, khen thưởng kịp thời cũng như có biện pháp kỷ luật những cán bộ không tốt để hạn chế sai phạm, nâng cao ý thức, thái độ thực thi công vụ của VC.

Bảng 2.16. Đánh giá tình hợp lý của công tác đánh giá nhân viên

Tác phong làm việc của cán bộ công chức, viên chức	Ý kiến đánh giá	
	Số người	Tỷ lệ
Đánh giá đúng kết quả thực hiện công việc của cá nhân	6	10
Mang tính chủ quan của người đánh giá	9	15
Mang tính bình quân	13	21,67

Mang tính luân phiên	32	53,33
Tổng số	60	100

Nguồn từ phiếu điều tra của tác giả năm 2018

Qua bảng trên cho thấy công tác đánh giá còn nhiều bất cập có đến 75% cán bộ GDV cho rằng việc đánh giá mang tính luân phiên cào bằng chỉ có 10% cho rằng việc đánh giá là đúng kết quả thực hiện công việc của cá nhân. Từ thực tế trên BHXH thành phố cần phải xây dựng lại hệ thống đánh giá, phương thức đánh giá để việc đánh giá kết quả cán bộ thực sự nghiêm túc, vì kết quả đánh giá liên quan đến những chế độ đãi ngộ đi kèm của người lao động.

2.3.2. Đào tạo và bồi dưỡng

Công tác giám định BHYT là một trong những hoạt động giữ vị trí quan trọng trong thanh quyết toán khám chữa bệnh BHYT. Kết quả giám định là căn cứ pháp lý để thanh quyết toán chi phí khám chữa bệnh BHYT. Thông qua công tác giám định để đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ y tế, ngăn ngừa biểu hiện lạm dụng, trục lợi quỹ BHYT, đồng thời bảo vệ quyền lợi của người bệnh, góp phần thu hút người dân tham gia BHYT, nhất là BHYT tự nguyện, tiến tới thực hiện lộ trình BHYT toàn dân. Chính vì vậy, nhiệm vụ và vai trò của GDV là vô cùng quan trọng.

Xuất phát từ đặc điểm vị trí việc làm về số lượng, cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, những khó khăn thực tế trong công việc chúng ta có thể thấy rõ những hạn chế, áp lực có ảnh hưởng nhất định đến công việc của GDV. Để nâng cao hiệu quả công tác này cần có các giải pháp đồng bộ từ công tác tổ chức cán bộ phải tuyển dụng đúng và đủ về trình độ, năng lực, đến hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ thường

xuyên đồng thời có các phương pháp nghiệp vụ cải tiến cũng như ứng dụng tiến bộ của công nghệ thông tin. Trong những năm qua, để tăng cường đẩy mạnh công tác giám định BHYT, BHXH Hà Nội luôn chú trọng đến hoạt động đào tạo cho những người trực tiếp thực hiện công tác này.

Hiện nay đang áp dụng một số hình thức đào tạo sau:

Đào tạo định hướng: Khi được tuyển dụng 100% cán bộ GDV sẽ được tham gia lớp đào tạo nghiệp vụ cho viên chức mới vào Ngành, thường được tổ chức trong một tuần, các học viên sẽ được phổ biến các chính sách BHXH, BHYT, các chế độ, quyền lợi BHXH... bên cạnh đó học viên cũng được trao đổi, giải đáp thắc mắc bởi những giáo viên chính là các cán bộ lãnh đạo của các ban nghiệp vụ chuyên môn, lâu năm trong ngành nên các buổi học này được đánh giá rất cao về mặt chất lượng. Và kết thúc khóa học, học viên sẽ trải qua bài kiểm tra sát hạch.

Đào tạo trên công việc thực tế (đào tạo kèm cặp, hướng dẫn tập sự): áp dụng cho người lao động mới vào công tác tại đơn vị. Việc đào tạo kèm cặp được tổ chức thường xuyên và trên nguyên tắc: cán bộ cấp trên bố trí kèm cặp cho nhân viên cấp dưới thuộc quyền điều hành. Có nhận xét đánh giá đối với người được kèm cặp. Có liên quan đến thời gian thử việc hoặc có được chính thức tuyển dụng hay không tuyển dụng. Có phụ cấp trách nhiệm đối với người được giao hướng dẫn tập sự.

Tổ chức các khóa đào tạo nội bộ, hội thảo chuyên đề: Với quan điểm của giám đốc BHXH thành phố Hà Nội “ cầm tay chỉ việc, tất cả các GDV đều làm được công việc của mình” nên các lớp tập huấn về nghiệp vụ, các lớp đào tạo khi có thay đổi về văn bản, Nghị định, tập huấn về phần mềm, hướng dẫn quyết toán, tổ chức các khóa học ngắn hạn bồi dưỡng nghiệp vụ thường xuyên được tổ chức. 100% GDV đều đã được tham gia các lớp đào tạo nghiệp vụ do bảo hiểm Việt Nam tổ chức hàng năm đều có công tác rà

soát để đề nghị cho cán bộ đi học các lớp đào tạo nghiệp vụ. Để có được tỷ lệ cán bộ giám định viên có thể sử dụng được Excel, và ngôn ngữ lập trình cao như vậy là do phòng giám định BHYT 1,2 đã chủ động đề xuất việc mở các lớp học về công nghệ thông tin vào ngày nghỉ cho GĐV, tuy nhiên việc mở các lớp này mang tính thời vụ, tự phát.

Đào tạo bên ngoài: Tham dự các khóa học bên ngoài là hình thức cử cán bộ tham dự các khóa đào tạo, các buổi hội thảo, tập huấn, tọa đàm do BHXH Việt Nam và trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH tổ chức tại nhằm nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên. Cử cán bộ GĐV đi học hỏi kinh nghiệm tại các tỉnh, BHXH Việt Nam, các nước bạn để hoàn thiện công tác giám định tại BHXH thành phố.

Mời chuyên gia: Những năm qua công tác quyết toán trên hệ thống giám định của BHXH Thành phố Hà Nội gặp rất nhiều khó khăn đặc biệt đối với những bệnh viện lớn như Bạch Mai, Việt Đức, Đại học Y... Để có thể mã hóa thành công danh mục, chuẩn hóa dữ liệu lên cổng thông tin điện tử là một sự cố gắng nỗ lực vô cùng to lớn của đội ngũ GĐV của BHXH thành phố, có những lúc dường như hệ thống phần mềm cũng bó tay đối với khối dữ liệu khổng lồ của những bệnh viện lớn, nhưng với sự cố gắng của GĐV phụ trách đơn vị rồi BHXH thành phố đã mời chuyên gia của trung tâm đa tuyến phía bắc, kỹ sư công nghệ thông tin của công ty phần mềm TeKa, sự hợp tác của cơ sở KCB cũng gỡ rối, kết quả là năm 2018 công tác thanh quyết toán kinh phí KCB đã được thực hiện trên hệ thống giám định. Khi mời các chuyên gia thì GĐV có thể tiếp thu lại những kinh nghiệm, kỹ thuật... để có thể hoàn thiện hơn trong công tác nghiệp vụ.

Tự đào tạo: BHXH Thành phố khuyến khích tất cả các cán bộ, công chức viên chức tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng mềm để có thể hoàn thành tốt hơn công việc của mình. Nếu đi học theo nguyện

vọng cá nhân trong giờ hành chính được Giám đốc ra quyết định cho đi học, hình thức học mỗi tháng từ 1 đến 2 tuần thì thời gian học không được hưởng thu nhập bổ sung; đi học theo nguyện vọng cá nhân ngoài giờ hành chính thì vẫn xếp loại theo quy định chung.

Về chi phí đào tạo: hàng năm ban lãnh đạo BHXH thành phố phê duyệt kế hoạch cũng như kinh phí đào tạo của toàn thành phố trong năm. Phòng Tổ chức - cán bộ căn cứ vào yêu cầu của từng phòng chức năng, các đơn vị trực thuộc theo từng giai đoạn để có kế hoạch đào tạo trong năm. Đối với hình thức đào tạo trung hạn và dài hạn, Giám đốc BHXH thành phố căn cứ vào kế hoạch đào tạo cán bộ trong diện quy hoạch cán bộ nguồn của BHXH thành phố để xem xét cử cán bộ đi tham gia đào tạo cho phù hợp.

Bảng 2.17. Đánh giá của GĐV về công tác đào tạo, bồi dưỡng

Nội dung lấy ý kiến đánh giá (n = 60)	Hợp lý (%)	Không hợp lý (%)	Không ý kiến (%)
- Đối tượng bồi dưỡng, đào tạo	91,67	3,33	5
- Nội dung chương trình bồi dưỡng, đào tạo	21,67	71,66	6,67
- Phương pháp giảng dạy	26,67	73,33	0
- Thời gian	85	11,67	3,33
- Kinh phí hỗ trợ	92,67	7,33	

Nguồn từ phiếu điều tra của tác giả năm 2018

Theo số liệu bảng cho thấy về đối tượng bồi dưỡng, đào tạo có tới 91,67% ý kiến GĐV cho rằng công tác đào tạo, bồi dưỡng là hợp lý. Về nội dung chương trình bồi dưỡng, đào tạo thì có 21,67 % ý kiến cho rằng nội dung là phù hợp và có đến 71,66 % ý kiến cho rằng chưa hợp lý, nội dung chủ

yếu là lý luận, ít tính thực tiễn và ứng dụng, hầu như chỉ dạy lý thuyết những nội dung đó chỉ hợp đào tạo với những người mới vào ngành chứ không phải là đào tạo để nâng cao kiến thức. Nội dung đào tạo vẫn còn khá chung chung và chưa sát với yêu cầu thực tiễn. Trong thời gian tới cần tổ chức, điều tra để tìm hiểu nhu cầu về nội dung đào tạo, bồi dưỡng đối với GĐV xem còn thiếu kiến thức, kỹ năng gì? gặp khó khăn trong vấn đề gì? để mở các lớp bồi dưỡng, tập huấn theo sát nhu cầu của người học.

Phương pháp giảng dạy: có 26,67% GĐV cho rằng phương pháp là hợp lý. 73,33% ý kiến cho rằng phương pháp giảng dạy chưa lấy người học làm trung tâm, không gây hứng thú cho người học, dẫn đến tình trạng người học chán nản, nhiều người nghĩ mở các lớp đào tạo như vậy là một hình thức để giải ngân kinh phí đào tạo, là hình thức để cán bộ được đi nghỉ ngơi du lịch. Cần đổi mới phương pháp giảng dạy để khuyến khích người học.

Về thời gian: Có 85% cho rằng thời gian tổ chức đào tạo, bồi dưỡng như hiện nay là phù hợp, có 11,67% ý kiến cho rằng thời tổ chức các khóa đào tạo chỉ nên tập trung vào những ngày nghỉ không ảnh hưởng đến công việc hàng ngày.

Về kinh phí hỗ trợ: Tùy vào chương trình đào tạo khác nhau mà nguồn hỗ trợ kinh phí là khác nhau các học viên sẽ được chi phí toàn bộ kinh phí ăn uống đi lại, hầu hết các GĐV đều hài lòng về mức kinh phí hỗ trợ đối với các chương trình đào tạo bồi dưỡng có đến 92,67% , chỉ có 7,33% chưa hài lòng với chế độ hỗ trợ kinh phí cần tăng thêm kinh phí cho các bữa ăn chế độ ăn uống khi đào tạo tại trường nghiệp vụ 20.000 đồng/1 bữa ăn chưa đảm bảo được nguồn dinh dưỡng.

2.3.3.Chính sách đãi ngộ đối với người lao động

Tiền lương là nguồn thu nhập chính nhằm duy trì và nâng cao mức sống của người lao động và gia đình họ ở một mức nhất định. Ngoài

ra, tiền lương còn là đòn bẩy, có vai trò kích thích sản xuất. Với mục tiêu cải tiến sự thực hiện công việc của nhân viên, đánh giá được năng lực làm việc của nhân viên nhằm mục tiêu cuối cùng là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, việc đánh giá thực hiện chính sách đãi ngộ người lao động dưới ba hình thức:

Thứ nhất, đãi ngộ nhân sự giúp tái sản xuất, nâng cao sức lao động

Lương và phụ cấp: đây là phần thu nhập người lao động được nhận hàng tháng

+ Đã thực hiện chính sách, chế độ tiền lương cơ bản của Nhà nước quy định cho cán bộ, viên chức kịp thời, kể cả đối với lao động hợp đồng, đảm bảo được quyền lợi chính đáng của cán bộ, viên chức và người lao động.

+ Hệ số tiền lương tăng thêm: Quyết định số 15/2016/QĐ-TTg được Thủ tướng Chính phủ mức chi phí quản lý bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp và bảo hiểm y tế giai đoạn 2016-2018 mức chi tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động hệ số bằng 1,8 lần so với chế độ tiền lương đối với cán bộ công chức, viên chức do Nhà nước quy định.

+ Bổ sung thu nhập: Ngoài tiền lương tăng thêm, cán bộ viên chức cũng đã thực hiện chi bổ sung thu nhập cho cán bộ, viên chức với mức bằng 0,2 lần so với tiền lương Nhà nước quy định.

+ Thực hiện chế độ phụ cấp:

Do phải làm việc trong điều kiện làm việc khó khăn, thường xuyên phải tiếp xúc trực tiếp với nguồn lây bệnh, bệnh truyền nhiễm từ bệnh nhân nên cán bộ GDV được hưởng phụ cấp độc hại hệ số 0.1 đối với GDV quận, huyện và 0.2 đối với giám định viện tại BHXH thành phố, phụ cấp độc hại máy tính đối với cán bộ có 15 ngày làm việc trên máy tính, phụ cấp sữa, 2 hộp sữa một ngày tương ứng 10.000 đồng/ngày được BHXH thành phố thực hiện đúng quy định, có tác dụng khuyến khích tinh thần làm việc của GDV, an tâm công

tác và học tập nâng cao trình độ để làm việc có hiệu quả hơn.

Hàng tháng, hàng quý, hàng năm giám định viện BHYT đều thực hiện bình xét đánh giá kết quả công việc của bản thân theo biểu mẫu A2 phiếu đánh giá xếp loại công chức, viên chức và biểu đánh giá thực hiện công việc hàng tháng. Trên cơ sở đánh giá của cá nhân ban giám đốc thực hiện đánh giá, xếp loại từng viên chức, căn cứ vào xếp loại để xác định mức tiền lương tăng thêm hàng quý và cuối năm, cụ thể như sau:

Bảng 2.18. Căn cứ chấm điểm thi đua tại BHXH thành phố Hà Nội

Xếp loại	Số điểm	Mức thưởng
Loại A1	Đạt từ 90% tổng số điểm trở lên	1,3
Loại A2	Đạt từ 70% đến dưới 90% tổng số điểm	1
Loại A3	Đạt dưới 70% tổng số điểm	0,7
Loại B	Không xếp loại	0

Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ

Dựa vào bảng đánh giá kết quả của cá nhân, ban lãnh đạo các phòng, quận huyện tiến hành bình xét chấm điểm cho cán bộ VC đơn vị mình quản lý, đồng thời các phòng nghiệp vụ cũng tiến hành bình xét cho điểm các quận huyện, các quận huyện tiến hành cho điểm các phòng ban. Các chỉ tiêu thi đua không tốt bị trừ điểm tối đa bằng số điểm thi đua của chỉ tiêu đó. Việc trừ điểm thi đua được tính tại thời điểm có sai phạm và một sai phạm chỉ trừ điểm một lần. Sau khi các phòng, quận huyện bình xét thi đua gửi kết quả về Hội đồng Thi đua - Khen thưởng BHXH thành phố thực hiện việc đánh giá kết quả công tác theo tiêu chí để chấm điểm thi đua với các đơn vị. BHXH quận, huyện, thị xã gửi kết quả chấm điểm đối với các phòng. Các phòng gửi kết quả chấm điểm đối với BHXH quận, huyện, thị xã cho Thường trực Hội đồng Thi đua - Khen thưởng (qua phòng Tổ chức - cán bộ). Căn cứ kết quả

bình xét của đơn vị , số điểm đạt được của đơn vị Hội đồng Thi đua – Khen thưởng ra quyết định công nhận căn cứ xếp loại đối với cá nhân và với đơn vị.

Bảng 2.19.Công tác đánh giá GĐV

Tiêu chí	GĐV	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1. Việc tổ chức đánh giá CB hàng năm tại cơ quan	60	100
- Có đánh giá	60	100
- Không đánh giá	0	0,00
2. Ý kiến về cách đánh giá cán bộ hiện nay	60	100
- Thiết thực	17	28,33
- Mang tính hình thức	43	71,67

Nguồn từ phiếu điều tra của tác giả năm 2018

Qua bảng trên ta thấy, 100% ý kiến đánh giá của cán bộ đều cho biết công tác đánh giá cán bộ được BHXH thực hiện nghiêm túc, tuy nhiên tỷ lệ ý kiến cho rằng công tác kiểm tra đánh giá mang tính hình thức chiếm tỷ lệ cao 71,67%. Hiện nay công tác đánh giá cán bộ còn nhiều bất cập, việc đánh giá không hợp lý đã ảnh hưởng đến chất lượng GĐV. Nếu việc đánh giá cán bộ tốt, kịp thời chắc chắn sẽ mang nhiều ý nghĩa tích cực.

Thứ hai, giữ chân và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao: xác định việc đảm bảo thu nhập của người lao động là một nhân tố quan trọng trong những chính sách thu hút nhân lực của Ngành, BHXH Việt Nam đã xây dựng và ban hành quy chế trả lương, trả thưởng. Việc phân phối tiền lương, tiền thưởng cho cán bộ, công chức viên chức đảm bảo phân phối hợp lý theo nguyên tắc thống nhất toàn cơ quan, xếp lương, phụ cấp và thưởng theo công việc, chức danh được giao nhằm thu hút nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn, kỹ thuật cao làm việc tại Ngành, khuyến khích cán bộ, công chức viên chức làm việc có hiệu quả, hoàn thành tốt kế hoạch được giao. Thực hiện theo hướng dẫn của BHXH Việt Nam, hiện nay BHXH tỉnh thành phố Hà Nội áp

dụng các hình thức tiền thưởng như sau:

Khen thưởng thường xuyên

BHXXH thành phố Hà Nội đang áp dụng việc khen thưởng thường xuyên theo Nghị định số 91/2017/NĐ-CP ngày 31/7/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Thi đua, khen thưởng và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi đua, khen thưởng hiện hành; hướng dẫn tại Thông tư số 08/2017/TT-BNV ngày 27 tháng 10 năm 2017 quy định chi tiết thi hành một số Điều của Nghị định số 91/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 7 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật thi đua, khen thưởng; hướng dẫn tại Quyết định số 234/QĐ-BHXXH ngày 23/02/2018 của BHXXH Việt Nam Quy chế Thi đua - Khen thưởng.

Đối với cá nhân

Bảng 2.20. Mức thưởng cho cá nhân đạt các danh hiệu thi đua năm 2018

Đơn vị tính: VNĐ

STT	Danh hiệu khen thưởng	Mức thưởng
1	Chiến sỹ thi đua toàn quốc	6.255.000
2	Chiến sỹ thi đua cấp Ngành	4.170.000
3	Chiến sỹ thi đua cơ sở	1.390.000
4	Lao động tiên tiến	417.000
5	Huân chương độc lập hạng nhất	20.850.000
6	Huân chương độc lập hạng nhì	17.375.000
7	Huân chương độc lập hạng ba	14.595.000
8	Huân chương lao động hạng Nhất	13.205.000

9	Huân chương lao động hạng Nhì	10.425.000
10	Huân chương lao động hạng Ba	6.255.000
11	Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ	4.865.000
12	Bằng khen của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam	1.390.000
13	Giấy khen	417.000

(Nguồn: Phòng Kế hoạch – Tài chính)

Đối với tập thể

Bảng 2.21. Mức thưởng cho tập thể đạt các danh hiệu thi đua năm 2018

(Đơn vị tính: VNĐ)

STT	Danh hiệu khen thưởng	Mức thưởng
1	Cờ thi đua của Chính phủ	16.680.000
2	Cờ thi đua của BHXH Việt Nam	11.120.000
3	Tập thể lao động xuất sắc	2.085.000
4	Tập thể lao động tiên tiến	1.112.000
5	Huân chương Lao động các hạng	25.020.000; 20.850.000; 12,510,000
6	Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ	3.630.000
7	Bằng khen của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam	2.780.000
8	Giấy khen của các cấp	834.000

(Nguồn: Phòng Kế hoạch - Tài chính)

Tiền thưởng từ quỹ Khen thưởng phúc lợi:

Tiền thưởng từ quỹ phúc lợi xã hội:

Mức chi tiền thưởng từ quỹ phúc lợi xã hội được thực hiện như sau:

+ Đối với đơn vị xếp loại A1: mức tiền thưởng bình quân cho 01 người/quý bằng 300.000đ/tháng;

+ Đối với đơn vị xếp loại A2: mức tiền thưởng bình quân cho 01 người/quý bằng 250.000 đ/tháng;

+ Đối với đơn vị xếp loại A3: mức tiền thưởng bình quân cho 01 người/quý bằng 150.000 đ/tháng.

Công chức viên chức được Giám đốc BHXH thành phố cử đi học các lớp lý luận chính trị, cao cấp lý luận chính trị, trung cấp lý luận chính trị, cao học, nghiên cứu sinh hệ tập trung vẫn đảm nhiệm công việc của cơ quan thì căn cứ vào kết quả hoàn thành công việc để đánh giá, xếp loại.

Công chức viên chức được cử đi học các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ theo yêu cầu của cơ quan mỗi tháng từ 1 đến 2 tuần hoặc học tập trung từ 1 đến 3 tháng mà thoát ly công việc cơ quan thì thời gian đi học xếp loại cao nhất là hoàn thành tốt nhiệm vụ (loại A2); cử đi học tập trung 3 tháng trở lên mà thoát ly công việc của cơ quan thì căn cứ vào kết quả hoàn thành nhiệm vụ được giao để đánh giá, xếp loại.

Thưởng các ngày lễ, tết, kỷ niệm thành lập ngành

Căn cứ vào nguồn quỹ Khen thưởng phúc lợi hiện có, Trưởng phòng Kế hoạch tài chính phối hợp với Công đoàn cơ quan trình Giám đốc xem xét quyết định thưởng cho cán bộ, công chức viên chức, nhân viên hợp đồng lao động theo mức tối thiểu những ngày nghỉ lễ là không quan 0,5 tháng lương tối thiểu, đối với ngày lễ lớn như 30 tháng 4, mừng một tháng năm, mừng 2 tháng 9 tết dương lịch, tết âm lịch được nhận hệ số K riêng do phòng kế hoạch tài chính cân đối mức thưởng.

Đây là một hình thức khuyến khích tài chính mà BHXH thành phố Hà Nội đang áp dụng nhằm cải thiện phần nào thu nhập và tạo động lực cho cán bộ, công chức viên chức phấn đấu trong công việc được giao. Tuy nhiên thưởng quý A1 thường là lãnh đạo, nên chưa thực sự khích lệ người lao động có thành tích làm việc tốt. Điều này dẫn tới sự bất mãn của một số lao động

có thành tích tốt, năng lực chuyên môn cao thực sự. Đây cũng chính là yếu tố kém hấp dẫn đối với nhân lực chất lượng cao của cơ quan.

Thứ ba, đãi ngộ nhân sự tạo động lực kích thích cán bộ, công chức viên chức nỗ lực hoàn thiện bản thân

Cùng với các chế độ đãi ngộ bằng tiền, các GĐV cũng đã được thụ hưởng một số những chế độ sau đây:

Tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm

Hoạt động này nhằm chăm lo sức khỏe cho cán bộ, viên chức; công đoàn cơ quan đã tổ chức khám sức khỏe định kỳ 1 lần/năm. Mức kinh phí để khám sức khỏe bằng 3 tháng lương tối thiểu cho 1 người/năm viên chức đã có thời gian làm việc trên 6 tháng, dưới 6 tháng mức chi là 1,5 tháng lương cơ sở cho 1 người/năm.

Hàng năm được đi tham quan nghỉ mát tiêu chuẩn là 2 tháng lương cơ sở, các ngày lễ lớn, ngày thành lập ngành đều có chế độ cho cán bộ VC và giao lưu văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao, quà cho các cháu thiếu nhi con của cán bộ VC nhân ngày quốc tế thiếu nhi, tết trung thu, các cháu học sinh giỏi...

Mỗi năm cán bộ, công nhân viên được cấp đồng phục, mức kinh phí để may đồng phục là 4 tháng lương tối thiểu, riêng với GĐV được thêm 2 bộ quần áo blouse.

Trên đây là những hoạt động có tác dụng tích cực trong việc chăm lo sức khỏe, tinh thần mà còn trực tiếp nâng cao chất lượng NNL của cán bộ công nhân viên của BHXH thành phố Hà Nội nói chung và đội ngũ GĐV nói riêng về thể lực.

2.22. Biểu đánh giá về chế độ phụ cấp cho GĐV

TT	Chế độ phụ cấp	Hợp lý		Chưa hợp lý		Không có ý kiến gì	
		SL	TL %	SL	TL %	SL	TL %
1	GĐV tự đánh giá	0	0	58	96,67	2	3,33
2	Cán bộ quản lý đánh giá	2	20	8	80	0	0

Nguồn từ phiếu điều tra của tác giả năm 2018

Từ bảng trên cho thấy có tới 96,67% cán bộ cho rằng phụ cấp của GĐV là chưa hợp lý chỉ có 3,33% là không có ý kiến gì. Cán bộ quản lý đánh giá có 02 người chiếm 20% cho rằng phụ cấp giám định như hiện nay là đã hợp lý có những chính sách ưu đãi riêng đối với đội ngũ GĐV như phụ cấp độc hại, phụ cấp hiện vật bằng đường sữa.. tuy nhiên có đến 8 người chiếm 80% cán bộ quản lý cho rằng cần tăng thêm phụ cấp cho GĐV vì trong khi phải làm việc trong môi trường bệnh viện được xác định là môi trường độc hại, có nguy cơ lây nhiễm cao với các bệnh lây nhiễm thì phụ cấp cho GĐV chỉ được có 0.1 đối với GĐV tuyến quận, huyện và 0.2 đối với GĐV tuyến thành phố, phụ cấp này không được tính để đóng BHXH, BHYT, BHTN. Trong khi ngành y tế với những bác sỹ làm việc tại các khoa phụ cấp cao nhất lên đến 60% như khoa HSCC, khoa truyền nhiễm...50% đối với các bác sỹ khoa Nhi, 40% đối với khoa YHCT, các khoa phòng làm việc hành chính phụ cấp cũng lên tới 20%. Trong khi GĐV cũng làm việc trong môi trường bệnh viện, trong công tác cũng có khi phải tiếp xúc trực tiếp với bệnh nhân khi bệnh nhân có thắc mắc về quyền lợi, mã thẻ.. lại không được hưởng phụ cấp như đối với cán bộ y tế chỉ được hưởng phụ cấp độc hại.

2.4. Đánh giá chung

2.4.1. Ưu điểm

Sau khi nghiên cứu thực trạng chất lượng của đội ngũ GDV tại BHHX TP. Hà Nội, tác giả luận văn nhận thấy so với các ngành khác, thì GDV là một ngành mới thành lập, nhưng đã xây dựng được một đội ngũ cán bộ, viên chức, về cơ bản, đủ về số lượng và có chất lượng cao về mọi mặt đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ ngày càng tăng. Sau đây là một số kết quả đạt được:

Thứ nhất, quy mô nhân lực được mở rộng

Đã tạo được đội ngũ nhân lực ổn định, có trình độ chuyên môn, trong đó trình độ cán bộ có trình độ đại học trở lên chiếm tỷ lệ cao; nhân lực có độ tuổi hợp lý, thuận lợi cho công tác quản lý trong thời gian dài.

-Về số lượng cán bộ, viên chức GDV qua đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ chiếm tỷ trọng cao 100% cán bộ trong đội ngũ giám định đều được cử đi đào tạo nghiệp vụ, hàng năm đều tiến hành rà soát số người chưa qua đào tạo để cử đi học các lớp chuyên môn nghiệp vụ đối với những cán bộ mới vào ngành hay luân chuyển vị trí.

-Trình độ đào tạo đại học và sau đại học của đội ngũ GDV chiếm tỷ lệ cao đến năm 2018 chỉ còn 2 cán bộ có trình độ cao đẳng chiếm 1.02%, số cán bộ có trình độ đại học và sau đại học chiếm tới 98,98%.

-Trình độ tin học, ngoại ngữ và chính trị của NNL ngành cũng được tăng lên đáng kể.

+ Về trình độ tin học, để đáp ứng yêu cầu ứng dụng CNTT có hiệu quả, thì việc đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ tin học được BHHX Thành phố đặc biệt quan tâm, từ những hình thức mở các lớp đào tạo, mời chuyên gia, khuyến khích cán bộ công nhân viên chức tự truyền dạy kinh nghiệm cho nhau. Cho đến nay, NNL có trình độ tin học đủ đáp ứng yêu cầu công việc kết quả là năm 2018 toàn bộ dữ liệu KCB của BHHX thành phố đã được quyết toán trên hệ thông tin giám định.

+ Về trình độ ngoại ngữ, trong bối cảnh hội nhập kinh tế xã hội ngày càng sâu rộng của nước ta hiện nay, thì việc nâng cao trình độ ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, viên chức là hết sức cần thiết.

Nhìn chung, đội ngũ GDV đào tạo bài bản, có trình độ, có thể đáp ứng công việc được giao, có nền tảng để tiếp cận những công nghệ mới tạo sự phát triển trong công việc. Và lao động của đơn vị là những người có lập trường chính trị vững vàng, trung thực, có trách nhiệm, nhiệt tình trong công việc, có ý thức và thái độ tốt trong công việc và trong các mối quan hệ giữa các thành viên trong đơn vị.

GDV hầu hết có sức khỏe tốt. Những năm qua, đơn vị không có trường hợp phải thôi việc do bệnh nặng. Bên cạnh đó, đơn vị thường xuyên tổ chức các hoạt động tham quan, du lịch, nghỉ mát... cho người lao động, góp phần tái tạo sức lao động và tạo tâm lý và thể lực tốt hơn cho người lao động.

Thứ hai, công tác tuyển dụng, quản lý, sử dụng nhân lực ngày càng hợp lý

Việc tuyển dụng, bố trí sử dụng lao động đối với đội ngũ GDV của BHXH Thành phố Hà Nội đã xây dựng được đội ngũ cán bộ, tận tụy với công việc, có ý thức tổ chức kỷ luật, chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan, có phẩm chất đạo đức và phong cách phục vụ. Công tác tuyển dụng thông qua hình thức thi tuyển cạnh tranh, công khai minh bạch đã được thực hiện nghiêm túc, chặt chẽ. Đã tuyển chọn được đội ngũ cán bộ, công chức viên chức đặc biệt là đội ngũ cán bộ trẻ đáp ứng yêu cầu về các mặt, là lực lượng nòng cốt xứng đáng là người gác cổng đảm bảo vững chắc cho kho quỹ BHYT. Có cơ chế khen thưởng kỷ luật để sàng lọc, xử lý thanh loại những cán bộ yếu kém về năng lực, thoái hóa biến chất, vi phạm nội quy lao động góp phần nâng cao chất lượng cán bộ để sử dụng có hiệu quả.

Thứ ba, công tác đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực được đẩy mạnh

Cán bộ, viên chức cũ và mới đều được tiến hành đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên theo kế hoạch hàng năm. Công tác đào tạo, bồi dưỡng theo từng mảng chuyên môn nghiệp vụ, phần nào đáp ứng với nội dung yêu cầu của công việc.

-Trình độ tin học, ngoại ngữ và chính trị của đội ngũ GDV cũng được tăng lên đáng kể.

+ *Về trình độ tin học*, để đáp ứng yêu cầu ứng dụng CNTT có hiệu quả, thì việc đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ tin học được ngành quan tâm. Cho đến nay, đội ngũ GDV có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu công việc cho hệ thống tin học của Ngành.

+ *Về trình độ ngoại ngữ*, trong bối cảnh hội nhập kinh tế xã hội ngày càng sâu rộng của nước ta hiện nay, thì việc nâng cao trình độ ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, viên chức là hết sức cần thiết. Nhận thức được yêu cầu đó, BHXH thành phố đã quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng về trình độ ngoại ngữ cho cán bộ, viên chức. Đồng thời, đưa vào quy chế tuyển dụng yêu cầu về trình độ ngoại ngữ, xem đó như là một tiêu chuẩn để tuyển dụng vào làm việc.

+ *Trình độ chính trị của cán bộ, viên chức cũng được nâng lên.*

Trong những năm qua, thực hiện các chỉ thị, nghị quyết và chỉ đạo của BHXH Việt Nam, BHXH thành phố Hà Nội đã luôn xem nâng cao chất lượng đối với NNL là nhiệm vụ trọng tâm và đã tổ chức thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ này. Do đó, BHXH thành phố Hà Nội đã luôn có chỉ đạo tăng cường đào tạo, bồi dưỡng chính trị.

Đến nay, BHXH thành phố không chỉ có đội ngũ cán bộ, viên chức GDV có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tin học, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu công việc, mà đội ngũ này còn có trình độ lý luận chính trị, có lý tưởng,

làm việc với ý thức trách nhiệm cao.

Thứ tư, hoạt động duy trì nhân lực

Tiền lương là nguồn thu nhập chính nhằm duy trì và nâng cao mức sống của người lao động và gia đình họ ở một mức nhất định. Ngoài ra, tiền lương còn là đòn bẩy, có vai trò kích thích sản xuất tăng năng xuất lao động vì vậy mà BHXH Thành phố Hà Nội luôn làm tốt công tác này:

+ Kịp thời thực hiện tốt chế độ tiền lương, tiền lương tăng thêm và bổ sung cho cán bộ, viên chức đúng quy định, đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho họ. Cùng với chế độ tiền lương, các chế độ phụ cấp theo lương cũng được đảm bảo quyền lợi cho cán bộ, viên chức, vừa khuyến khích họ làm việc có hiệu quả và nâng cao trình độ để hoàn thành nhiệm vụ có chất lượng, hiệu quả hơn.

+ Ngoài chế độ tiền lương, phụ cấp, để khuyến khích tạo động cơ phấn đấu cho cán bộ, chế độ tiền thưởng theo nhiều hình thức cũng được áp dụng như: thưởng hàng tháng, hàng quý, hàng năm, thưởng từ quỹ phúc lợi. Trên cơ sở căn cứ chấm điểm, xếp loại hàng tháng, hàng quý.

+ Cùng với thực hiện tốt các chế độ đãi ngộ cho cán bộ, viên chức bằng tiền, BHXH Thành phố Hà Nội còn thực hiện có hiệu quả việc chăm sóc sức khỏe như: thực hiện khám sức khỏe định kỳ hàng năm, tổ chức đi nghỉ mát, tham quan, thể dục thể thao... Không những thể hiện sự chăm lo về sức khỏe và tinh thần mà còn trực tiếp nâng cao chất lượng NNL cho cán bộ công nhân viên chức về thể lực.

2.4.2. Nhược điểm và nguyên nhân

Nhược điểm

Chất lượng thực thi công vụ vẫn còn yếu kém, Công tác giám định BHYT chưa theo kịp yêu cầu khám chữa bệnh của đối tượng có thẻ BHYT. Tình trạng lạm dụng, trục lợi quỹ BHYT tại các cơ sở thường xuyên xảy ra,

tình trạng vượt dự toán năm sau cao hơn năm trước, công tác quyết toán ở một số nơi còn chậm...

Cơ cấu đội ngũ GĐV chưa hợp lý, tình trạng giới tính, nữ giới chiếm đa số cũng gây ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng đội ngũ GĐV

Thứ nhất, về công tác tuyển dụng: BHXH Thành phố chưa chủ động được trong công tác tuyển dụng còn phụ thuộc vào BHXH Việt Nam dẫn đến quy chế tuyển dụng chưa thống nhất giữa các kỳ thi tuyển. Công tác tuyển dụng hiện còn dựa chủ yếu vào các thông số đầu vào của cá nhân (bằng cấp, chứng chỉ, tuổi đời...).. Chỉ tiêu biên chế của BHXH thành phố chưa phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ. Mặc dù nhân lực về GĐV bị thiếu nhưng do phải tuân thủ những nguyên tắc tuyển dụng chung nên việc tuyển dụng được một giám định viện BHYT có bằng đại học y, dược là hết sức khó khăn. Những người có bằng đại học Y, Dược họ lại chọn môi trường làm việc ở bệnh viện để họ làm việc với nhiều chế độ ưu đãi, nâng cao tay nghề chứ hiếm có ai họ lại chọn làm GĐV mặc dù đã tiến hành xét đặc cách cho đối tượng có bằng đại học về chuyên ngành y, dược. Việc này gây nên khó khăn cho công tác sắp xếp cán bộ, ảnh hưởng không nhỏ đến công tác chất lượng công tác giám định của BHXH thành phố Hà Nội thời gian vừa qua.

Có chế độ đặc cách với những người có bằng đại học y, dược hay được đào tạo tại nước ngoài nhưng lại không có chế độ lương bổng hay đãi ngộ riêng đối với đối tượng này, nên việc thu hút và giữ chân nhân tài với lượng lao động này là hết sức khó khăn.

Thứ hai, về quản lý, sử dụng và đánh giá cán bộ: Người lao động được sắp xếp, bố trí công việc phù hợp với trình độ được tuyển dụng tuy nhiên có những trường hợp sau khi được đào tạo (gồm cả đối tượng được đơn vị cử đi đào tạo và cá nhân tự đi học) chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ chuyên môn của những trường hợp này đã nâng lên. Mặc dù năng lực, khả

năng của người lao động được nâng cao nhưng đơn vị vẫn giao những công việc cũ do đó dễ gây sự nhàm chán ở người lao động.

Đơn vị chưa có sự linh hoạt trong việc bố trí, sắp xếp công việc cho những người lao động sau khi được đào tạo, không phát huy hết được ưu điểm của người lao động.

Công tác đánh giá năng lực cán bộ nhiều khi còn mang tính hình thức, chưa khuyến khích cán bộ, viên chức chưa phát huy hết tiềm năng trong thực thi nhiệm vụ.. Năng lực một số viên chức chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ ngày càng cao của Ngành; Đánh giá dựa trên hiệu quả công việc nhưng việc đánh giá còn mang tính hình thức, chỉ có đánh giá của lãnh đạo với nhân viên chứ chưa có đánh giá ngược, phiếu đánh giá công chức viên chức chưa có riêng của từng mảng mà chỉ có một biểu chung, các tiêu chí đánh giá còn chung chung, mang nhiều về mặt hình thức. Còn biểu đánh giá giá thực hiện công việc đã đưa ra được từng bộ phận công việc tuy nhiên chưa thực hiện đúng theo tiêu chuẩn đề ra, chuyên viên thực hiện mang tính chống đối, nên việc kết quả đánh giá xếp loại của cá nhân nhiều khi phụ thuộc cái nhìn chủ quan của người lãnh đạo, nhiều khi cán bộ chấm điểm cao nhưng lãnh đạo lại chấp điểm cho họ thấp, có cán bộ chấm điểm thấp nhưng lãnh đạo lại chấm điểm cao.

Cán bộ GDV thường làm việc tại các bệnh viện nên khó khăn trong công tác quản lý, đánh giá cán bộ đặc biệt là công tác chấp hành giờ giấc, nội quy quy chế cơ quan.

Thứ ba, về chế độ đãi ngộ (tiền lương, khen thưởng, ưu đãi...): việc áp dụng phương thức trả lương truyền thống mang tính bình quân, cào bằng và chế độ phụ cấp dàn trải. Trả lương không phân biệt giữa người làm nhiều và người làm ít khiến lương công chức viên chức của GDV còn thấp. Nên chưa kính thích được cán bộ GDV, Mặc dù tính lương gắn với hệ số Ngành là 1,8

nhưng lại gắn chặt với tiền lương tối thiểu nên tiền lương viên chức còn thấp.

Thứ tư, công tác đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực còn nhiều bất cập.

Nhu cầu đào tạo lại, đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu, bổ trợ kiến thức, nghiệp vụ mới, chế độ chính sách pháp luật mới liên quan đến công tác giám định BHYT cho đội ngũ cán bộ cũng là rất lớn. Theo đánh giá của cán bộ quản lý làm công tác thực hiện chính sách BHYT, ít nhất từ 3 – 5 năm mỗi GĐV cần được tham gia đào tạo lại mới có thể được cập nhật kiến thức và chế độ chính sách mới liên quan tới công tác chuyên môn. Tuy nhiên, hiện nay vấn đề này vẫn chưa được chú trọng và quan tâm đúng mức nên phần nào cũng ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả hoạt động của GĐV

Một số chuyên đề, nội dung đào tạo còn mang nặng tính lý thuyết, thiếu và yếu về rèn luyện kỹ năng, phần thảo luận xử lý tình huống thực tiễn và kỹ năng thực hành của học viên chưa được quan tâm đúng mức; cơ sở thực hành còn phụ thuộc vào cơ sở khám chữa bệnh nơi đến thực tập. Một bộ phận giảng viên phương pháp giảng dạy theo kiểu truyền thống khiến học viên khó tập trung lĩnh hội kiến thức, nhiều nội dung kiến thức còn chưa thực sự thiết thực với yêu cầu công việc.

Việc xác định nhu cầu đào tạo cần được xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết và sát với nhu cầu thực tiễn của đơn vị. Hiện nay việc xác định nhu cầu đào tạo chủ yếu dựa trên đánh giá chủ quan của những người làm công tác tổ chức đào tạo. Kế hoạch cũng chỉ phản ánh được phần nào nhu cầu đào tạo, chưa sát yêu cầu, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và thực trạng năng lực, trình độ của đội ngũ GĐV; chưa quan tâm đào tạo bồi dưỡng GĐV có trình độ, năng lực cao nguồn kinh phí đào tạo hàng năm được BHXH Việt Nam phân bổ khá hạn chế và bị phụ thuộc.

Nguyên nhân

- Đội ngũ GDV có nhiều hạn chế về trình độ, năng lực và khả năng vận dụng khoa học công nghệ trong công tác nghiệp vụ chuyên môn.

- Việc nhận thức về tầm quan trọng, quan tâm chỉ đạo xây dựng quy trình nghiệp vụ chưa sâu sát; sự chủ động phối hợp với các phòng nghiệp vụ chưa cao còn hạn chế. Tinh thần trách nhiệm của một số cán bộ, viên chức còn yếu, tác phong làm việc chậm đổi mới, thái độ phục vụ nhân dân chưa cao, chưa chịu khó nghiên cứu học tập nâng cao trình độ; đặc biệt khi chế độ, chính sách BHXH, BHYT thường xuyên thay đổi.

- Công tác nhận xét đánh giá cán bộ, công chức viên chức hàng năm vẫn còn tình trạng nể nang, né tránh, ngại va chạm, hình thức. Làm cho công tác nhận xét đánh giá chưa thực sự là công cụ đắc lực đối với công tác đội ngũ cán bộ, công chức viên chức trong đơn vị.

Bản thân một số lao động chưa có sự cầu tiến và cố gắng vươn lên để đáp ứng yêu cầu mới của công việc, thiếu gương mẫu trong việc tu dưỡng rèn luyện đạo đức cách mạng, bằng lòng với vị trí công tác. Điều đó dẫn đến tình trạng không quan tâm đến việc học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho nên hạn chế, yếu kém.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng tập huấn nghiệp vụ mới đạt yêu cầu về số lượng lớp và số người tham gia; chất lượng hiệu quả còn hạn chế do chất lượng biên soạn tài liệu, cách thức truyền đạt còn yếu. Chính sách đào tạo còn chạy theo hình thức.

- Hệ thống lương thưởng chưa thực sự tạo động lực khuyến khích người lao động hăng say và tâm huyết với công việc. Việc trả lương vào đầu tháng là chưa thực sự phù hợp, chưa căn cứ vào ngày giờ công của cán bộ, viên chức cũng như tạo sự nơi lỏng trong ý thức chấp hành nội quy, quy chế của cán bộ, viên chức.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ GIÁM ĐỊNH VIÊN BẢO HIỂM Y TẾ TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Quan điểm, mục tiêu và định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

3.1.1. Quan điểm

Quan điểm nâng cao chất lượng NNL BHHH thành phố Hà Nội gắn chặt quan điểm phát triển nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành BHHH Việt Nam đó là:

Quan điểm thứ nhất, nâng cao chất lượng NNL phải dựa trên quan điểm của Đảng về xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình đẩy mạnh CNH - HĐH đất nước.

Quan điểm thứ hai, nâng cao chất lượng NNL ngành BHHH Việt Nam phải phù hợp với chiến lược phát triển Ngành và quy hoạch phát triển nhân lực của Ngành giai đoạn 2011 - 2020.

Quan điểm thứ ba, nâng cao chất lượng NNL của Ngành phải được thực hiện toàn diện; nghĩa là vừa nâng cao trình độ, kiến thức, năng lực về chuyên môn nghiệp vụ, vừa bồi dưỡng nâng cao về phẩm chất, bản lĩnh chính trị vững vàng, có đạo đức, trách nhiệm và văn hóa nghề nghiệp.

Quan điểm thứ tư, chất lượng NNL ngành BHHH Việt Nam phải đảm bảo hội nhập quốc tế.

Tuy vậy, đội ngũ cán bộ viên chức hiện nay của Ngành hầu hết được đào tạo trong cơ chế cũ, chương trình đào tạo còn xem nhẹ ngoại ngữ, tri thức còn hạn chế, không phù hợp với yêu cầu hội nhập.

Nhiệm vụ tăng cường hợp tác quốc tế và tiếp nhận sự hỗ trợ của các đối tác với ngành BHHH đặt ra yêu cầu phải nâng cao chất lượng, trình độ ngoại ngữ - nhất là Anh văn và trình độ chuyên môn nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu đặt ra.

3.1.2. Mục tiêu

Từ những quan điểm về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành nói chung cũng như BHHH thành phố Hà Nội nói riêng từ đó đặt ra những mục tiêu nâng cao chất lượng NNL BHHH thành phố Hà Nội nhằm đáp ứng yêu cầu khối lượng công việc lớn và phức tạp của ngành trên địa bàn Thủ đô như sau:

Mục tiêu chung: theo hướng hiện đại, đảm bảo đủ năng lực và điều kiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ và tổ chức thực hiện BHXH, BHYT đáp ứng yêu cầu CNH - HĐH và hội nhập quốc tế bao gồm: kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy, nâng cao năng lực quản lý và thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức để tổ chức thực hiện, góp phần đảm bảo sự phát triển ổn định, bền vững của chính sách BHXH, BHYT. Đồng thời hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin (mạng máy chủ, máy chủ, máy trạm,...) để giải quyết các chính sách, chế độ BHXH, BHYT theo lộ trình,... chậm nhất đến năm 2020 liên thông, kết nối thông tin được giữa các cơ quan thuộc ngành BHXH Việt Nam với các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT thuộc ngành y tế và đơn vị tổ chức thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm thất nghiệp thuộc ngành Lao động.

Theo đó trong giai đoạn từ nay đến năm 2020 đội ngũ cán bộ cơ quan phải đạt được những mục tiêu cơ bản sau:

Về phẩm chất chính trị: chấp hành đúng đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách pháp luật của Nhà nước; thi hành nhiệm vụ, công vụ theo đúng quy định của pháp luật; tận tụy phục vụ nhân dân; có đạo đức và lối sống trong sạch, lành mạnh, trung thực.

Về trình độ và năng lực: được đào tạo và trang bị kiến thức trên các lĩnh vực lý luận chính trị, quản lý Nhà nước, pháp luật, ngoại ngữ, tin học và các kiến thức xã hội khác; có đủ kỹ năng chuyên môn và năng lực thực tiễn xây dựng chính sách, tổ chức điều hành để thực thi công vụ đạt hiệu quả, đáp ứng tốt các dịch vụ công của cơ quan Nhà nước đối với người dân; có đủ sức khỏe để hoàn thành chức trách đảm nhiệm.

Về cơ cấu của đội ngũ cán bộ: phải có số lượng thích hợp, cơ cấu về ngạch, bậc, trình độ, tuổi tác giới tính, đồng bộ và hợp lý

3.1.3. Định hướng

Hà Nội là địa phương tập trung số đối tượng hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH thường xuyên, ngắn hạn lớn nhất cả nước. Đối tượng thụ hưởng chế độ BHXH, BHYT rất đa dạng, có nhiều cán bộ cấp cao, lão thành cách mạng, do đó cấp ủy, chính quyền Thành phố cần phải có sự quan tâm đặc biệt về số lượng, chất lượng cán bộ, công chức, viên chức ngành BHXH.

Gắn liền với quá trình đổi mới, công tác quản lý nhân lực phải hoàn thiện chính sách và quy trình quản lý cán bộ. Trước chiến lược phát triển ngành BHXH Việt Nam đến năm 2020 đã được Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 1215/QĐ-TTg ngày 13/7/2013, Đảng bộ BHXH thành phố Hà Nội quyết tâm thực hiện có hiệu quả các chính sách, chế độ BHXH, BHYT; tăng nhanh diện bao phủ đối tượng tham gia nhất là BHXH tự nguyện; thực hiện mục tiêu BHYT toàn dân. Quản lý, sử dụng an toàn và đảm bảo cân đối quỹ BHXH, quỹ BHYT. Xây dựng hệ thống BHXH hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế.

Thứ nhất, cần nhất quán trong tư tưởng, nhận thức và hành động về vai trò của nhân lực; coi trọng nhân tố con người trong sự nghiệp đổi mới. Từ đó có chính sách, biện pháp cụ thể và phù hợp đầu tư phát triển con người cũng như quản lý, khai thác sử dụng có hiệu quả nguồn lực con người.

Thứ hai, phát triển NNL BHXH thành phố Hà Nội đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng, có cơ cấu hợp lý, đáp ứng được yêu cầu thực tiễn và chiến lược phát triển ngành Bảo hiểm xã hội đến năm 2020. Phải đảm bảo tính khoa học, đồng bộ, toàn diện, khả thi, kế thừa và phát huy tối đa nguồn lực công chức viên chức BHXH thành phố hiện có. Đổi mới cơ chế chính sách quản trị điều hành; cải cách hành chính; cải tiến lề lối tác phong làm việc; văn hóa ứng xử, giao tiếp trong từng thời kỳ.

Thứ ba, có cơ chế phát hiện, tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng phát triển, duy trì đội ngũ công chức viên chức. Chú trọng công tác đào tạo, đào tạo lại,

bồi dưỡng, phát triển nhân viên giỏi, đội ngũ lãnh đạo chủ chốt các cấp có đủ năng lực quản lý điều hành, trình độ chuyên môn, phù hợp với công việc.

Thứ tư, có chế độ đãi ngộ hợp lý để thu hút và giữ chân được nhân tài. Đánh giá và sử dụng cán bộ phải gắn với tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, tiêu chuẩn cán bộ và hiệu quả công tác thực tế làm thước đo chủ yếu. Tổ chức sắp xếp lại lao động gắn với việc xây dựng chính sách hợp lý để khuyến khích tinh giản biên chế, nâng cao chất lượng nhân lực bằng cách định kỳ kiểm tra đánh giá chất lượng, kịp thời thay thế những công chức viên chức yếu kém về năng lực, loại thải những lao động thoái hóa vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm pháp luật.

Thứ năm, tiếp tục đổi mới công tác quản lý nhân lực theo hướng:

- Cơ cấu và sắp xếp đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo chất lượng, nâng cao tính chuyên nghiệp, phát triển đội ngũ cán bộ tác nghiệp giỏi. Thực hiện quy hoạch đào tạo, luân chuyển, bổ nhiệm đội ngũ cán bộ lãnh đạo theo hướng trẻ hóa, đảm bảo tính ổn định, kế thừa và phát triển.

- Quy định rõ quyền hạn, trách nhiệm hành chính và trách nhiệm vật chất của cán bộ trên từng vị trí công tác.

Thực hiện quản lý cán bộ theo khối lượng và chất lượng công việc được giao. Thực hiện đãi ngộ theo vị trí công tác và mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ được giao.

3.2. Một số giải pháp và kiến nghị nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho đội ngũ GDV tại BHXH thành phố Hà Nội

Từ định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của BHXH thành phố Hà Nội, cùng với sự thay đổi trong công tác giám định nhằm bắt kịp với xu thế hiện đại thì việc nâng cao trình độ toàn diện của đội ngũ GDV là rất cần thiết, và quan trọng hơn bao giờ hết.

3.2.1. Hoàn thiện công tác tuyển dụng sử dụng và đánh giá viên chức người lao động

Thứ nhất: Hoàn thiện về công tác tuyển dụng

Tuyển dụng nhân lực là hoạt động phát triển nhân sự chiều rộng. Đây là giải pháp rất quan trọng, vì là khâu đầu tiên, quyết định đến chất lượng GDV nên công tác tuyển dụng phải luôn được hoàn thiện và đổi mới cho phù hợp với yêu cầu nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, viên chức. Thành công của công tác tuyển dụng là đảm bảo tuyển chọn được các ứng viên đủ về số lượng, có cơ cấu hợp lý, chất lượng được củng cố và nâng cao.

Về số lượng: Phải đảm bảo cân đối, đầy đủ số lượng GDV để thực hiện công tác giám định không để tình trạng GDV phải làm việc quá tải.

Về chất lượng: Tiến tới tất cả GDV đều đạt có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức chính trị, có tác phong chuyên nghiệp...

Về cơ cấu: Phải cân đối về độ tuổi, giới tính, cân đối về trình độ chuyên môn.

Luật cán bộ, công chức năm 2008 đã đổi mới căn bản công tác quản lý công chức về nội dung tuyển dụng công chức. Theo đó, Luật đã quy định tuyển dụng công chức phải căn cứ vào nhu cầu công việc, vị trí làm việc và chỉ tiêu biên chế và thông qua thi tuyển. Để đảm bảo chất lượng NNL, Luật quy định nội dung thi tuyển công chức phải phù hợp với ngành, nghề đào tạo, đảm bảo lựa chọn được những người có phẩm chất chính trị, trình độ và năng lực đáp ứng yêu cầu tuyển dụng. Đồng thời, nguyên tắc thi tuyển được quy định phải đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, đảm bảo tính cạnh tranh, ưu tiên tuyển chọn người có tài năng và theo yêu cầu nhiệm vụ, vị trí làm việc.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng NNL cho đội ngũ GDV, thời gian tới cần tiếp tục hoàn thiện, đổi mới công tác tuyển dụng và bố trí, sử dụng cán

bộ, viên chức theo hướng:

Tuyển dụng phải luôn song hành với sử dụng, bố trí đúng việc, đúng vị trí còn thiếu. Tuyển dụng có dụng công, đòi hỏi khắt khe, đặt ra nhiều yêu cầu cao, nhưng không sử dụng đúng khả năng của cán bộ, bố trí sai chuyên môn, thiếu quan tâm đến công việc sẽ gây lãng phí tiền bạc, chất xám. Đó cũng là một trong những nguyên nhân khiến chất lượng của cán bộ khó có thể nâng cao được.

Cần phải đa dạng hóa hơn nữa nguồn tuyển chọn từ nguồn cán bộ nội bộ và từ thị trường lao động bên ngoài. Cần chủ động liên hệ với các trường đại học đầu ngành về đào tạo các chuyên ngành liên quan đến nghiệp vụ BHXH, BHYT y, được đề giới thiệu các sinh viên giỏi, xuất sắc, tuyển dụng vào làm việc. Để làm được điều này, Ngành phải xây dựng được hệ thống chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ các vị trí làm việc và cơ cấu ngạch cán bộ, viên chức của từng phòng, ban trong cơ quan; từ đó mới có cơ sở để tuyển dụng đúng người, đúng ngành nghề, trình độ về mọi mặt theo yêu cầu về chất lượng.

Thực hiện đầy đủ nguyên tắc bình đẳng trong thi tuyển, xét tuyển, đảm bảo công bằng, dân chủ, công khai từ khâu lập kế hoạch đến khâu tổ chức thực hiện thi tuyển.

Trong tuyển chọn VC cần phải tuân theo những quy định về chế độ tuyển dụng, đồng thời cũng cần công khai những tiêu chuẩn tuyển dụng một cách rộng rãi, khi thành lập hội đồng tuyển dụng, phải trải quá trình thử việc và hợp đồng lao động có thời hạn trước khi tuyển dụng chính thức.

Xây dựng cơ chế, chế độ riêng, tuyển chọn trọng dụng cán bộ, viên chức có trình độ cao, tài năng trong công việc. Nghiên cứu xây dựng tiêu chí để xác định nhân tài, tránh hình thức, đánh đồng nhân tài với cán bộ, viên chức tuy có bằng cấp cao, nhưng thiếu kiến thức, kỹ năng làm việc.

- Thứ hai: Hoàn thiện công tác sử dụng nhân lực

Cần xem xét, đánh giá trình độ chuyên môn của nhân viên, xem những người nào phù hợp với những công việc gì, từ đó bố trí đảm bảo “đúng người, đúng việc, đúng chỗ và đúng lúc”.

Việc bố trí nhân viên cho các bộ phận phải căn cứ vào tình hình thực tế về công việc, trách nhiệm của bộ phận đó. Cần bố trí sao cho khối lượng công việc mà mỗi cá nhân đảm đương phù hợp với khả năng thực tế của họ.

Bố trí sắp xếp nhân viên làm việc ở các bộ phận cùng tính cách, cùng tâm lý vào một nhóm làm việc, lúc đó họ phải thúc đẩy nhau làm việc, cùng kết hợp, trao đổi để hoàn thiện công việc.

Trên cơ sở đánh giá trình độ nhân viên thì cần mạnh dạn giao việc cũng như quyền hạn và trách nhiệm cho nhân viên để họ có thể độc lập tự chủ trong công việc. Một trong những cơ sở để quản lý và sử dụng công chức, viên chức và người lao động một cách hiệu quả hơn đó là xây dựng vị trí việc làm.

Xây dựng chế độ thời giờ làm việc và thời giờ nghỉ ngơi hợp lý hơn. Hiện tại BHXH Hà Nội vẫn áp dụng phương thức tháng làm việc 22 ngày/ tháng tuy nhiên do khối lượng công việc nhiều, nhiều chiến dịch nên phần đa cán bộ GDV vẫn phải đi làm thêm ngoài giờ hành chính và ngày thứ bảy thậm chí cả chủ nhật, số giờ làm thêm thực tế vượt quá khung quy định (200 /một năm). Việc này không chỉ ảnh hưởng đến tâm lý mà còn ảnh hưởng đến sức khỏe người lao động. Do đó để bù đắp thỏa đáng sức lao động mà họ bỏ ra, BHXH Thành phố cần thanh toán đầy đủ tiền làm thêm giờ theo số giờ thực tế và tính thêm số ngày nghỉ phép hay tính ngày nghỉ bù cho GDV.

Việc luân chuyển viên chức tạo điều kiện cho nhân viên được sử dụng tất cả kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ, những kỹ năng trong quá trình làm việc một cách hiệu quả nhất. Đây cũng là một trong những phương thức giúp

công chức viên chức có thêm kiến thức, kỹ năng cho sự phát triển trong công việc, thể hiện bản thân một cách chính xác nhất.

Thứ ba: Hoàn thiện về công tác đánh giá viên chức

Trên cơ sở hoàn thiện đề án xây dựng vị trí việc làm, đơn vị sửa đổi quy chế đánh giá cho phù hợp với từng bộ phận chức năng. Để công tác đánh giá lao động hàng tháng không chỉ mang tính hình thức và chủ quan, cần xây dựng các tiêu chí đánh giá lao động cụ thể hơn. Các tiêu chí đánh giá phải được lượng hóa hợp lý

Thang điểm đánh giá phân loại kết quả đánh giá cần có sự phân biệt hơn tránh sự cào bằng. Bên cạnh đó, đơn vị cần nhận định rõ nhóm tiêu chí nào là quan trọng từ đó xác định trọng số điểm cho mỗi lĩnh vực phù hợp hơn.

Một hệ thống đánh giá hiệu quả công việc phải cung cấp được những dữ liệu chính xác, đáng tin cậy và được xây dựng tuân thủ theo quy trình sau:

Các quy trình để đưa ra quyết định nhân sự không được khác nhau vì giới tính, tôn giáo hay tuổi tác của những người sẽ bị ảnh hưởng bởi quyết định đó.

Bất kì lúc nào có thể, nên sử dụng những dữ liệu khách quan, không phân biệt và không bị lỗi.

Nên có một hệ thống xem xét hoặc khiếu nại chính thống trong trường hợp xảy ra bất đồng về ý kiến đánh giá.

Nên thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn đánh giá cụ thể.

Người đánh giá được cung cấp những văn bản hướng dẫn làm thế nào để hoàn thiện các đánh giá hiệu quả công việc.

Nhân viên nên được đánh giá dựa trên các tiêu chí công việc cụ thể thay vì một tiêu chí riêng lẻ hoặc chung chung.

Nên quy định phải có các văn bản chứng minh hành vi đối với các trường hợp xếp loại cực đoan.

Công khai việc đánh giá xếp loại viên chức toàn bộ cơ quan, để nhân viên biết được mức xếp loại của họ biết được những điểm còn hạn chế để có biện pháp khắc phục.

3.2.2. Hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực

Một là: Hoàn thiện chương trình đào tạo. Chương trình đào tạo là yếu tố rất quan trọng bởi nó là cái phản ánh, thể hiện và cụ thể hoá mục tiêu đào tạo, là thành tố không thể thiếu được trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo. Để hoàn thiện chương trình đào tạo cần phải đổi mới nội dung đào tạo và chuẩn hóa giáo trình, tài liệu giảng dạy.

Hai là: Đổi mới nội dung đào tạo: Xuất phát từ thực trạng trình độ đội ngũ GĐV hiện nay cùng với yêu cầu ngày càng cao của quá trình hội nhập, nội dung chương trình giảng dạy cho GĐV cần sửa đổi theo hướng bổ sung các kiến thức cơ bản mà cán bộ còn khiếm khuyết như: kiến thức về quản lý nhà nước, pháp luật, hành chính, kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ và các kiến thức bổ trợ khác. Nội dung bồi dưỡng các kiến thức trên cần đảm bảo trang bị cho cán bộ các năng lực cơ bản về mặt tri thức chuyên môn và việc sử dụng các công cụ bổ trợ, năng lực hiện đại hoá công việc quản lý, năng lực thực hành. Chương trình đào tạo cho GĐV cần được đổi mới về các nội dung cơ bản sau.

Đổi mới nội dung trang bị kiến thức chuyên ngành. Kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ dùng để giảng dạy GĐV không thể chỉ dừng ở việc nhắc lại các quy định của pháp luật, cũng không nên chỉ là việc sắp xếp lại các nội dung có sẵn theo quy định. Để việc dạy và học cho GĐV trở nên thiết thực thì nội dung này cần đổi mới theo hướng là kết quả tích lũy của kỹ năng và kinh nghiệm. Nói cách khác, nội dung giảng dạy phải là sự vận dụng các quy định

vào hoàn cảnh thực tế thông qua các tình huống cụ thể; chỉ ra cho người học cách thức giải quyết vấn đề phát sinh trong công việc; hướng dẫn họ cách nhanh nhất và hiệu quả nhất trong một thao tác công việc. Như vậy, nội dung đào tạo kiến thức chuyên môn phải bám sát thực tế, thay đổi theo thực tế và đảm bảo hiệu quả khi ứng dụng vào thực tế.

Tăng cường trang bị những lý luận cơ bản về quản lý Nhà nước, khoa học quản lý và kiến thức pháp luật cho VC

Tăng cường trang bị, cập nhật các kiến thức bổ trợ. Kiến thức bổ trợ bao gồm ngoại ngữ, tin học, kiến thức về hội nhập kinh tế quốc tế, ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng các phần mềm nghiệp vụ, các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng lập kế hoạch... là những công cụ hỗ trợ giúp GDV đáp ứng công việc với chất lượng cao. Trước thực tế hội nhập và ứng dụng công nghệ thông tin rộng khắp càng đòi hỏi GDV phải hoàn thiện và nâng cao hơn nữa các kiến thức, kỹ năng này.

Ba là: Chuẩn hóa giáo trình, tài liệu giảng dạy: Tổ chức biên soạn lại các chương trình, tài liệu đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn đảm bảo không trùng lặp, có kết cấu hợp lý giữa lý thuyết và kinh nghiệm thực tiễn, nội dung kiến thức tiêu chuẩn với kỹ năng, kinh nghiệm theo yêu cầu vị trí việc làm cho GDV. Xây dựng mới hệ thống giáo trình, tài liệu phục vụ việc giảng dạy và học tập theo quy chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo

Việc hoàn thiện tài liệu giảng dạy phải thực hiện theo hướng bám sát thực tế chuyên môn nghiệp vụ của GDV, với phương châm “lý luận gắn với thực tiễn”, “học đi đôi với hành”, bảo đảm tính toàn diện cả kiến thức cơ bản, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và kiến thức bổ trợ. Một mặt phải đáp ứng các mục tiêu đào tạo, bồi dưỡng trong mỗi thời kỳ phát triển, phù hợp với đối tượng, trình độ tiếp thu của người học; mặt khác, phải phản ánh kịp thời những phát triển mới của lý luận và thực tiễn.

Bốn là: Đổi mới phương pháp đào tạo phương pháp đào tạo, bồi dưỡng đối với GDV lại càng đặc thù, phải bám sát thực tiễn mới mang lại hiệu quả thiết thực cho công tác đào tạo, bồi dưỡng. Do đó, đổi mới phương pháp đào tạo sao cho vừa phải phù hợp với nội dung chương trình, vừa phải phù hợp với trình độ, kiến thức và tư duy của GDV.

Năm là: Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ giảng viên: Phát triển đội ngũ giảng viên phải đảm bảo về chất lượng và số lượng, có phẩm chất chính trị vững vàng, có trình độ chuyên môn cao, tác phong chuyên nghiệp, năng động đáp ứng quy mô đào tạo, bồi dưỡng

Sáu là, tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho công tác đào tạo, đáp ứng quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, viên chức.

Bảy là, tác giả luận văn cho rằng, cần có cơ chế, chế độ và tạo lập môi trường để tự bản thân cán bộ,viên chức GDV không ngừng nâng cao trình độ, kiến thức và năng lực công tác về các lĩnh vực trong Ngành. Giải pháp này xuất phát từ chỗ BHYT là những lĩnh vực quan trọng, có liên quan đến mọi người dân. Do đó, việc am hiểu các chính sách này là cần thiết đối với cán bộ, viên chức làm công tác giám định tạo lập ra môi trường và khuyến khích cán bộ, viên chức tự tìm hiểu, học hỏi để có kiến thức, hiểu biết về nhiệm vụ của Ngành là cần thiết.

Tám là, mở rộng tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực đạo tạo. Trong xu thế hội nhập hiện nay, việc hợp tác quốc tế trên lĩnh vực đào tạo GDV có vai trò quan trọng đối với sự phát triển và thúc đẩy tích cực đối với việc thực hiện sứ mệnh của Ngành. Cần tăng cường và mở rộng mối quan hệ hợp tác trong công tác đào tạo với các tổ chức quốc tế và khu vực, học tập và áp dụng phương pháp dạy học tích cực.

Hình thức hợp tác có thể là cử cán bộ GDV sang học tập, hoặc mời

chuyên gia của các nước (kể cả của các tổ chức phi Chính phủ) sang giới thiệu, giảng dạy. Qua đó, GĐV có điều kiện đi khảo sát, học tập, trao đổi kinh nghiệm ở nước ngoài và học hỏi, ứng dụng vào hoạt động thực tiễn.

Chín là, Nâng cao chất lượng tập huấn nghiệp vụ. Trong giai đoạn hiện nay công tác giám định BHYT có nhiều thay đổi về chính sách, phương thức, chính vì vậy mà việc nâng cao chất lượng tập huấn nghiệp vụ cũng là rất cần thiết. Vì trong quá trình triển khai thực hiện những nội dung công tác nghiệp vụ còn va vấp thực tiễn, gặp nhiều khó khăn vướng mắc, chưa thống nhất phương thức cũng như cách thức giải quyết.

3.2.3. Chính sách đãi ngộ người lao động

Chế độ chính sách có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng, hiệu quả công việc. Nếu chế độ chính sách đầy đủ, phù hợp, kịp thời thì kích thích cán bộ hăng say công tác đạt kết quả cao, ngược lại nếu chế độ chính sách không đầy đủ, bất hợp lý thì viên chức có tư tưởng muốn chuyển đến nơi làm việc có điều kiện tốt hơn, thu nhập cao hơn, thậm chí còn dẫn đến phạm khuyết điểm, sai lầm như tham ô, tham nhũng, sách nhiễu. Vì vậy, cần phải hoàn thiện chế độ chính sách để động viên cán bộ GĐV yên tâm công tác, ngăn chặn những tiêu cực có thể xảy ra. Trong thời gian tới, Ngành cần tiếp tục phối hợp với các cơ quan quản lý Nhà nước, các ngành hữu quan nghiên cứu, hoàn thiện và thực hiện tốt các chế độ tiền lương, phụ cấp và đãi ngộ cho cán bộ, viên chức Ngành theo hướng:

Thứ nhất, về chế độ tiền lương: Bảo vệ và duy trì được mức lương như mức tại Quyết định số 15/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ hiện tại lộ trình hệ số lương của cán bộ ngành được hưởng 1,8 chỉ kéo dài có 3 năm 2016-2018, như vậy mức lương đó chưa được đảm bảo chắc có thể hết lộ trình sẽ không còn nữa gây ra tâm lý lo lắng, không an toàn cho người lao động, đặc biệt là đối với GĐV thì lại càng khó thu hút, và giữ chân được đặc

biết là đối với những viên chức giỏi.

+ Cán bộ, viên chức BHXH không được hưởng các chế độ phụ cấp ưu đãi nghề mà cán bộ, viên chức công tác tại đơn vị sự nghiệp là Sở y tế công lập hoặc chế độ phụ cấp thâm niên nghề của giáo viên.

+ Cũng theo quy định tại Luật BHXH, BHYT thì ngành BHXH được hưởng chi phí quản lý bằng mức chi phí của cơ quan quản lý hành chính Nhà nước, nhưng hiện nay cán bộ, viên chức ngành BHXH không được hưởng khoản phụ cấp công vụ (25%) này, như cán bộ, viên chức khác hưởng lương từ ngân sách Nhà nước.

Đồng thời, BHXH Việt Nam cũng là một đơn vị sự nghiệp, nhưng không được quyền hưởng các quyền tự chủ về tổng mức thu nhập theo quy định tại Nghị định số 43/2006/NĐ-CP của Chính phủ như các đơn vị sự nghiệp khác. Trong khi đó, nhiều đơn vị sự nghiệp do ngân sách Nhà nước đảm bảo toàn bộ chi phí hoạt động như BHXH Việt Nam thì được hưởng thu nhập tăng thêm tối đa là 1.0 lần quỹ tiền lương cấp bậc, chức vụ do Nhà nước quy định từ nguồn tiết kiệm chi phí hoạt động:

Thứ hai, về chế độ khen thưởng kỷ luật:

Ngoài chế độ tiền thưởng hiện nay đang áp dụng, BHXH Thành phố cần bổ sung chế độ tiền thưởng để khuyến khích cán bộ GDV nâng cao trình độ để làm việc có hiệu quả. Một số hình thức có thể bổ sung thêm, như: thưởng do thực hiện hoàn thành suất sắc nhiệm vụ, kiểm soát quỹ hiệu quả; liên thông dữ liệu đạt tỷ lệ cao, hoàn thiện công tác quyết toán nhanh và chính xác, thưởng do có sáng kiến mang lại hiệu quả cao, thiết thực... Khi đã xây dựng được các quy định rõ ràng về các mức thưởng cần thông báo và giải thích cho người lao động hiểu rõ để làm tăng kỳ vọng của họ về quan hệ giữa kết quả - phần thưởng. Quyết định thưởng phải đưa ra một cách nhanh chóng nhằm ghi nhận kịp thời những thành tích xuất sắc, cần phải có những lời khen

ngợi chứ không nhất thiết phải đợi đến khi có phần thưởng về vật chất. Thưởng phải đảm bảo công bằng với tất cả mọi người và phải dựa trên mức độ hoàn thành công việc của cá nhân người lao động chứ không phải là vị trí của người lao động. Đồng thời, quyết định thưởng nên công khai trước toàn thể cơ quan để tăng niềm tự hào của cá nhân người lao động và nêu gương sáng cho người lao động khác học tập với hi vọng có cơ hội được khẳng định mình trước tập thể..

Tương ứng với chế độ khen thưởng, cần có quy định rõ ràng về các mức phạt tương ứng với hành vi sai phạm. Ý thức làm việc, ý thức chấp hành các nội quy, quy định là một trong những nhân tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả làm việc. Do vậy, vấn đề nâng cao ý thức của người lao động luôn cần được hoàn thiện và củng cố. Để nâng cao ý thức chấp hành đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước, nội quy, quy định của cơ quan, đơn vị cần hoàn thiện các quy chế, nội quy phù hợp với các quy định hiện hành, phù hợp với đặc thù công việc của đơn vị. Bên cạnh đó, để có tính răn đe tới người lao động, đơn vị cần có những quy định về kỷ luật, chế tài cụ thể đối với việc vi phạm nội quy, quy định của đơn vị. Khi xây dựng mức phạt cần dựa vào tính chất, hành vi vi phạm, mức độ ảnh hưởng đến người khác và lợi ích của cơ quan. Các quy định về kỷ luật lao động và xử lý vi phạm kỷ luật cần được công khai làm rõ trong toàn thể cơ quan. Đồng thời bảo đảm mọi vi phạm cũng đều phải xử lý nghiêm minh. Tuy nhiên, khi thi hành kỷ luật cần xem xét, cân nhắc kỹ lưỡng, nhằm tạo cơ hội cho người vi phạm có cơ hội sửa chữa sai lầm, khuyết điểm.

Việc khen thưởng - kỷ luật song hành tồn tại một cách nghiêm minh sẽ thiết chặt quan hệ giữa quyền lợi và trách nhiệm của người lao động với công việc đang đảm nhận, giúp người lao động thấy cần phải hoàn thiện mình và không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn cũng như việc nghiêm túc chấp

hành các quy định của pháp luật và ngày càng thành thạo trong tác phong làm việc, thái độ phục vụ của mình.

Thứ ba, Tăng các chế độ phụ cấp theo lương ưu đãi cho cán bộ giám định BHYT:

Hiện nay, theo quy định, BHXH Thành phố Hà Nội đang thực hiện các phụ cấp cho cán bộ GĐV như: phụ cấp thâm niên vượt khung, độc hại, phụ cấp độc hại về máy tính... Về cơ bản, theo đúng quy định của ngành đề ra. Tuy nhiên để tiếp tục tạo động lực, khuyến khích GĐV công tác, nâng cao năng lực làm việc, cần tập trung hoàn thiện các chế độ phụ cấp theo hướng mở rộng phụ cấp cho cán bộ GĐV như cán bộ y tế. Những đối tượng này hiện chưa được hưởng theo quy định do lương hưởng theo mã ngạch chuyên viên, nên quyền lợi còn thiệt thòi. Hiện nay, cán bộ, viên chức làm công tác giám định BHYT. Tuy không trực tiếp làm công tác chuyên môn như cán bộ y tế, nhưng thường xuyên họ phải tiếp xúc với bệnh nhân với cường độ lao động, áp lực công việc cao như cán bộ y tế tại các cơ sở y tế công lập, dân lập. Vì vậy, để động viên, khuyến khích họ, thu hút họ vào ngành và nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tác giả luận văn đề xuất cần cho đội ngũ GĐV được hưởng chế độ phụ cấp nghề như đối với nhân viên y tế tối thiểu là 20% theo như cán bộ làm hành chính tại các cơ sở KCB.

3.2.4. Một số giải pháp khác

Thứ tư, Chăm lo đời sống, nâng cao thể lực cho người lao động: Với đặc thù công việc thường xuyên phải tiếp xúc với bệnh nhân, làm việc trong môi trường bệnh viện, tiếp xúc trực tiếp với nguồn lây bệnh, kể cả bệnh truyền nhiễm. Việc thường xuyên ngồi trước màn hình máy tính gây nên các bệnh đặc thù của công sở: đau cột sống, đau xương cổ tay, nhức mỏi mắt, béo bụng, tăng huyết áp... BHXH thành phố Hà Nội nên tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho viên chức giám định viên 06 tháng/ lần thay vì 01 lần/ năm như

hiện nay.

Tăng cường các hoạt động truyền thông, giáo dục thực hiện nội dung về tuân thủ pháp luật, ý thức đạo đức, kỷ luật công vụ. Phát động phong trào văn nghệ, thể dục thể thao trên diện rộng bằng cách hỗ trợ kinh phí hoạt động cho các câu lạc bộ trong cơ quan: đội văn nghệ, bóng đá, cầu lông, bóng bàn... Tổ chức các chương trình giao lưu văn nghệ, thể dục thể thao với các đơn vị trên địa thành phố.

Đề xuất cân nhắc tăng ngân sách dành cho việc mua mới các thiết bị làm việc đã lỗi thời, hết hạn sử dụng. Trang cấp kịp thời trang thiết bị cho cán bộ mới tuyển dụng.

Thứ năm, Tạo môi trường làm việc thân thiện: Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, xây dựng công sở văn minh, hiện đại, xây dựng bầu không khí dân chủ tương trợ lẫn nhau để tạo động lực, thúc đẩy sự hăng hái, nhiệt tình của người lao động. Bản thân người lao động khi làm việc trong môi trường văn minh, cơ sở vật chất, phương tiện hiện đại sẽ tự mình có ý thức vươn lên để làm chủ công nghệ, đồng thời rèn luyện tác phong làm việc cho phù hợp.

Văn hóa đơn vị là yếu tố quan trọng trong quá trình phát triển. Trên cơ sở văn hóa hiện có đơn vị cần phát triển văn hóa của đơn vị hơn nữa cho phù hợp với giai đoạn phát triển hiện nay.

Trước tiên đơn vị phải xác định lại những giá trị phù hợp mà người lao động trong đơn vị cùng quan tâm, chia sẻ, đơn cử như: xây dựng quan niệm lấy con người làm gốc; ý thức tuân thủ kỷ luật lao động; người làm truyền hình phải có tâm trong công việc; lòng trung thành và trách nhiệm với đơn vị; quan tâm đến an sinh xã hội, có trách nhiệm với xã hội. Trên cơ sở đó khuyến khích người lao động luôn ý thức tuân thủ pháp luật, nêu cao tinh thần đoàn kết của tập thể, không ngừng vượt qua chính mình để phát triển.

Đơn vị cần truyền đạt cho người lao động những triết lý, mục đích, sứ mạng của đơn vị, giá trị cốt lõi được mọi thành viên trong đơn vị công nhận, niềm tin vào sự thành công, phát triển của đơn vị từ đó họ thêm hiểu và gắn bó với đơn vị.

Xây dựng cơ chế kết hợp hài hòa giữa lợi ích cá nhân và lợi ích tập thể. Để làm được điều này, đơn vị cần xây dựng hệ thống cơ chế kích thích và thúc đẩy cá nhân hăng hái làm việc, thực hiện lợi ích của mình đồng thời thực hiện được mục đích chung của đơn vị từ đó tạo ra xu hướng vận động chung cho toàn đơn vị.

Dựa trên những giá trị cốt lõi và chuẩn mực đạo đức, nghề nghiệp, đơn vị cần điều chỉnh, bổ sung kịp thời những nội quy, quy chế, quy trình kiểm soát và phân tích công việc để người lao động tuân thủ và chỉ dẫn các hành vi của cá nhân trong đơn vị. Cụ thể như: hướng dẫn người lao động về nghi lễ, văn hóa ứng xử trong quan hệ làm việc với các đồng nghiệp trong đơn vị và những đối tác bên ngoài; về phía cán bộ lãnh đạo phải đảm bảo đưa ra những quyết định sáng suốt, sát với yêu cầu công việc nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ và tạo sự công bằng trong đơn vị, bên cạnh đó có được lòng tin và sự tôn trọng của nhân viên.

Nâng cao năng lực tiềm ẩn của mỗi cá nhân, biến năng lực đó thành hiện thực, thông qua các biện pháp khuyến khích, kích thích sự sáng tạo trong lao động.

Cải thiện điều kiện làm việc và nâng cao chất lượng môi trường làm việc trong đơn vị, xây dựng được môi trường văn hóa lành mạnh, dân chủ, hợp tác. Để làm được điều này, trước tiên cán bộ quản lý phải khuyến khích, lắng nghe những ý kiến đóng góp và sáng kiến của người lao động, phát huy cơ chế dân chủ cơ sở. Các ý kiến của cá nhân hay tập thể

đều cần được lãnh đạo xem xét kỹ lưỡng để đưa ra quyết định phù hợp nhất, chính xác nhất

Thứ sáu, Nâng cao sự đoàn kết, gắn bó giữa các thành viên trong đơn vị. GĐV phần lớn là thường trực tại các bệnh viện, chỉ có cán bộ tổng hợp, số mới làm việc tại cơ quan, nên việc nâng cao gắn bó đoàn kết là rất quan trọng, để trong đội ngũ GĐV không còn khái niệm “con nuôi, con đẻ. Luôn có gắng nâng cao chất lượng và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

KẾT LUẬN

Bảo hiểm y tế là chính sách trụ cột trong hệ thống an sinh xã hội của Đảng và Nhà nước, thực hiện tốt chính sách BHYT sẽ góp phần vào sự phát triển bền vững của đất nước. Vai trò của những người làm công tác giám định BHYT trong việc triển khai và thực hiện chính sách BHYT là vô cùng quan trọng, họ phải có đủ năng lực đồng thời phải có kỹ năng, nghiệp vụ chuyên sâu để đáp ứng tốt yêu cầu công việc. Trong những năm qua, Những hoạt động nâng cao chất lượng cho GĐV được lãnh đạo Ngành BHXH rất quan tâm, Chú trọng và thường xuyên tổ chức. Nhờ đó, chất lượng đội ngũ cán bộ thực hiện công tác giám định BHYT từng bước được nâng lên, hiệu quả công việc có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần hoàn thành tốt các mục tiêu phát triển chung của toàn Ngành.

Kết quả nghiên cứu *“Nâng cao chất lượng GĐV bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội”* tác giả đã đánh giá chất lượng giám định; đề xuất một số giải pháp phù hợp với tình hình thực tế.

Trong khuôn khổ một luận văn thạc sỹ, tác giả đã vận dụng kiến thức, lý luận được tiếp thu từ nhà trường, nghiên cứu nguồn tài liệu, đi sâu tìm hiểu, khảo sát và qua thực tế công tác giám định bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội. Tuy vậy, công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là nội dung rộng lớn, khó khăn và phức tạp, nên những nội dung và đề xuất mà tác giả nêu trong luận văn chưa thể bao quát hết tất cả những vấn đề thuộc lĩnh vực này. Đồng thời, luận văn không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót nên rất mong nhận được ý kiến đóng góp của Hội đồng, của các thầy, cô và bạn để luận văn được hoàn thiện hơn và mang tính ứng dụng cao hơn.

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế - Bộ Quốc phòng (2011), *Thông tư số 36/TTLT-BYT-BQP ngày 17/10/2011 của BYT-BQP về hướng dẫn khám sức khỏe thực hiện nghĩa vụ quân sự.*
2. Bảo hiểm xã thành phố Hà Nội (20164 - 2018), *Báo phòng Tài chính Kế toán*
3. Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội (2014 - 2018), *Báo cáo chất lượng đội ngũ CB, CC, VC.*
4. Báo cáo tình hình sử dụng quỹ BHYT trên địa bàn thành phố Hà Nội (2014-2018), *Báo cáo phòng Giám định BHYT1.*
5. Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội (2014 - 2018), *Báo cáo đánh giá CC, VC.*
6. Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội (2014- 2018), *Phòng Tổ chức – Cán bộ.*
7. Nguyễn Huy Ban (2009), Đề tài khoa học cấp Bộ: *Chiến lược phát triển BHXH phục vụ mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội đến năm 2020*, Hà Nội.
8. Nguyễn Tiến Dũng, Đỗ Văn Đạo “*Vấn đề phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ở nước ta hiện nay*”; Tạp chí Lao động và xã hội, số 329, tháng 2 - 2008.
9. Phạm Công Nhất (2008), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế*”, Tạp chí Cộng sản số 786 (tháng 4 năm 2008).
10. Đỗ Thị Xuân Phương (2011), *Đề án Xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức theo ngạch của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam*, Hà Nội.
11. Phan Thanh Khôi, Nguyễn Văn Sơn (2011), “*Xây dựng đội ngũ trí thức lớn mạnh, chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước*”, Tạp chí Tuyên giáo số 7/2011.

12. Phạm Văn Sơn (2015), *“7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam”*.
13. Đỗ Văn Sinh (2010) Đề tài khoa học *“Hoàn thiện quản lý quỹ BHXH ở Việt Nam”*.
14. Bùi Văn Hồng (1997), Đề tài khoa học: *Vai trò quản lý Nhà nước trong việc thực hiện chính sách BHXH*, Hà Nội.
15. Nguyễn Tiệp (2006), *Giáo trình Kế hoạch nhân lực*, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
16. TS. Dương Xuân Triệu (2001), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ: *Hoàn thiện phương thức tổ chức, quản lý chi trả các chế độ cho người tham gia BHXH*, Hà Nội.
17. Trần Xuân Cầu, 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.
18. Phạm Đình Thành (2014), Đề án: *Xây dựng tiêu chuẩn chức danh ngạch công chức và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp hạng viên chức theo vị trí việc làm ngành Bảo hiểm xã hội*, Hà Nội
19. 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.
20. TS. Đỗ Văn Sinh (2010), Đề án: *Xây dựng chiến lược phát triển BHXH Việt Nam đến năm 2020*, Hà Nội.
21. BHXH Việt Nam (2015): *Hai mươi năm xây dựng và phát triển 1995 - 2015*.
22. Bộ luật Lao động số 10/2012/QH13 được Quốc hội Khóa XIII thông qua năm 2012.
23. Luật BHXH số 71/2006/QH11 được Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam Khóa XI thông qua ngày 29/6/2006.

24. Luật Viên chức số 58/2010/QH12 được Quốc hội Khóa XII thông qua năm 2010.
25. Luật cán bộ, công chức, viên chức số 22/2008/QH12 được CHXHCN Việt Nam khóa XII thông qua năm 2008.
26. Luật BHYT số 25/2008/QH12 được CHXHCN Việt Nam khóa XII thông qua năm 2008
27. Luật BHYT số 46/2014/QH13 được CHXHCN Việt Nam khóa XII thông qua năm 2014
28. Quyết định số 1215/QĐ-TTg ngày 23/7/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển ngành BHXH đến năm 2020.
29. Quyết định số 200/QĐ-BHXH về việc ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ đối với các đơn vị trong ngành BHXH.
30. Quyết định số 99/QĐ-BHXH ngày 28/01/2015 của BHXH Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của BHXH địa phương.
31. Nghị định số 29/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 của Chính phủ ban hành về công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức.
32. Nghị định số 86/2002/NĐ-CP ngày 05/01/2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ.
33. Nghị định số 115/2015/NĐ-CP ngày 11/11/2015 của Chính phủ hướng dẫn một số điều của Luật BHXH về BHXH bắt buộc.
34. Nghị định số 94/2008/NĐ-CP ngày 22/8/2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của BHXH thành phố Hà Nội.
35. Nghị định số 05/2014/NĐ-CP ngày 17/01/2014 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của BHXH Việt Nam.
36. Nghị định số 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 công lập.

[37.http://bhxhhn.gov.vn](http://bhxhhn.gov.vn), (Bảo hiểm xã hội Hà Nội)

[38.http://tapchibaohiemxahoi.gov.vn](http://tapchibaohiemxahoi.gov.vn) (Tạp chí Bảo hiểm xã hội)

PHIẾU ĐIỀU TRA
ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH
VIÊN BẢO HIỂM Y TẾ

(Giám định viên BHYT tự đánh giá)

Thưa quý anh/ chị!

Để có số liệu thực tế và khách quan phục vụ việc nghiên cứu, hoàn thành luận văn tốt nghiệp với đề tài **“Giải pháp nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội”** kính đề nghị anh/chị vui lòng cung cấp một số thông tin theo những câu hỏi dưới đây. Anh/chị hãy cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu vào phương án thích hợp, các câu hỏi chỉ mang tính chất tham khảo, mọi ý kiến của anh chị sẽ được ẩn danh và bảo mật.

1. Thông tin cá nhân:

- Họ và tên :.....
- Ngày sinh:
- Giới tính:
- Trình độ học vấn:.....
- Trình độ đào tạo: (Nếu có cùng một lúc nhiều bằng cấp thì lựa chọn tích vào các ô tương ứng)

A. Đại học Y B. Trung cấp y C. Đại học dược D. Trung cấp dược
 E. Đại học chuyên ngành CNTT F. Trung cấp CNTT G. Đại học khối kinh tế
 H. Khác (Ghi cụ thể chuyên ngành đào tạo)

- Vị trí công tác:

- + Thường trực tại cơ sở KCB:.....
- + Giám định viên tổng hợp tại cơ quan:.....

Câu 1. Anh/chị hãy đánh giá mức độ hoàn thành công việc của mình như thế nào?

A. Hoàn thành rất tốt B. Hoàn thành tốt C. Bình thường D. Không hoàn thành

Câu 2. Anh/Chị hãy tự đánh giá khả năng của bản thân theo các kỹ năng sau

1. Kỹ năng giao tiếp

A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

2. Kỹ năng giải quyết vấn đề

A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

3. Kỹ năng làm việc nhóm

A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

4. Kỹ năng sử dụng máy tính

A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

4. Kỹ năng ngoại ngữ

A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

Câu 3: Kỹ năng xử lý dữ liệu của anh/chị khi thực hiện công việc

A. Bảng ngôn ngữ lập trình: (1) Thành thạo, (2) trung bình, (3) Chưa thành thạo

B. Bảng Excel (1) Thành thạo , (2) trung bình (3) Chưa thành thạo

C. Bảng các công cụ phần mềm khác: (1) Thành thạo , (2) Trung bình (3) Chưa thành thạo

Câu 4: Anh/chị vui lòng cho biết công việc đảm nhận có phù hợp với năng lực của cá nhân không?

A. Chưa phát huy hết khả năng của bản thân

B. Phù hợp với năng lực của bản thân

C. Năng lực của bản thân không đáp ứng được yêu cầu vị trí đang đảm nhận

Câu 5. Anh/chị hãy đánh giá mức độ nhận thức và sẵn sàng đáp ứng về sự thay đổi công việc trong tương lai của mình.

1. Trong 5 năm tới công việc của anh chị thay đổi ở mức nào?

A. Không thay đổi B. Thay đổi vừa phải C. Thay đổi nhiều D. Hoàn toàn thay đổi

2. Khả năng thích nghi của anh chị với những thay đổi liên quan tới công việc?

A. không thích nghi B. Khó thích nghi C. Bình thường D. Thích nghi tốt

3. Anh chị chuẩn bị ở mức độ nào cho sự thay đổi công việc trong tương lai

A. Rất chuẩn bị B. Chuẩn bị bình thường C. Không chuẩn bị

4. Anh chị có mong muốn công việc của mình sẽ thay đổi trong thời gian tới không?

A. Rất mong muốn B. Chuẩn bị bình thường C. Không mong muốn
D. Không có ý kiến

Câu 6. Anh/chị hãy đánh giá về công tác đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị mình hiện nay như thế nào?

1. Đối tượng đào tạo, bồi dưỡng

A. Hợp lý B. Không hợp lý C. Không có ý kiến

2. Nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng

A. Hợp lý B. Không hợp lý C. Không có ý kiến

3. Phương pháp đào tạo, bồi dưỡng

A. Hợp lý B. Không hợp lý C. Không có ý kiến

4. Thời gian đào tạo, bồi dưỡng

A. Hợp lý B. Không hợp lý C. Không có ý kiến

5. Kinh phí hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng

A. Hợp lý B. Không hợp lý C. Không có ý kiến

Câu 7: Theo anh/ chị công tác đánh giá bố trí sắp xếp công việc đã hợp lý chưa?

- A.Đánh giá đúng kết quả thực hiện công việc của cá nhân
- B.Mang tính chủ quan của người đánh giá
- C.Mang tính bình quân
- D.Mang tính luân phiên

Câu 8: Hoạt động đánh giá kết quả công việc có thực hiện theo quy trình của cơ quan không?

- a.Có
- b.Không

Câu 9: Anh/chị có hài lòng với chế độ phúc lợi của đơn vị không?

- a.Không
- b.Có

Câu 10: Anh/chị thấy chế độ phụ cấp đối với giám định viên đã hợp lý chưa?

- a.Hợp lý rồi
- b.Chưa hợp lý

Câu 11. Anh/chị hãy đánh giá đạo đức công vụ của cán bộ giám định hiện nay qua các tiêu chí sau?

1.Chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước

- A.Rất tốt
- B. Tốt
- C. Bình thường
- D. Chưa tốt

2.Chấp hành nội quy cơ quan

- A.Rất tốt
- B. Tốt
- C. Bình thường
- D. Chưa tốt

3.Thái độ, trách nhiệm khi phục vụ nhân dân

- A.Rất tốt
- B. Tốt
- C. Bình thường
- D. Chưa tốt

4.Ý thức hỗ trợ đồng nghiệp

- A.Rất tốt
- B. Tốt
- C. Bình thường
- D. Chưa tốt

Câu 12: Đánh giá về môi trường làm việc của cơ quan?

1.CC, VC hợp tác tốt trong công việc

A. Rất tốt C. Bình thường D. Chưa tốt

2. Tác phong chuyên nghiệp của CC, VC

A. Chuyên nghiệp C. Bình thường D. Chưa chuyên nghiệp

3. CC, VC đối xử thân thiết, thoải mái

A. Thân thiện, thoải mái B. Bình thường C. Chỉ mang tính chất công việc

4. Nhân viên được tin cậy và tôn trọng trong công việc

A. Rất được tin cậy và tôn trọng B. được tin cậy và tôn trọng C. Chưa được tin cậy và tôn trọng

5. Có được giao quyền trong xử lý công việc và sáng tạo trong công việc hay không

A. Được giao quyền B. Bị hạn chế C. Không được giao

6. Có đầy đủ thông tin để thực hiện công việc

A. Rất đầy đủ B. Có thông tin chưa đầy đủ C. Không có thông tin

Câu 13: Anh chị có định học thêm để nâng cao kiến thức, trình độ?

A. Có B. Không

Câu 14: Anh chị có được ban lãnh đạo tạo điều kiện để phát triển nghề nghiệp không?

A. Có B. Không

Câu 15: Ngoài những vấn đề trên đây, anh/chị có ý kiến khác gì về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của đơn vị không?

.....

Cảm ơn sự hợp tác của anh/chị

Chúc anh/chị sức khỏe và thành công trong sự nghiệp ./.

PHIẾU ĐIỀU TRA
ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH VIÊN BẢO
HIỂM Y TẾ

(Cán bộ quản lý đánh giá)

Để có thêm cơ sở thực tiễn phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài: **“Nâng cao chất lượng giám định viên bảo hiểm y tế tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội”**, rất mong Ông/bà cho ý kiến trả lời của mình theo những câu hỏi dưới đây. Tất cả số liệu điều tra, ý kiến trả lời của Ông/ bà dưới đây chỉ nhằm mục đích phục vụ cho việc nghiên cứu khoa học và các thông tin Ông/ bà cung cấp sẽ hoàn toàn được giữ bí mật.

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Họ và tên :.....
2. Ngày sinh:
3. Giới tính:
4. Điện thoại:
5. Địa chỉ:.....
6. Đơn vị công tác:
7. Chức vụ công tác:.....
8. trình độ học vấn:.....
9. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:.....

II. ĐÁNH GIÁ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH VIÊN BHYT

(Ông/bà hãy khoanh tròn vào phương án lựa chọn và cung cấp thông tin vào những chỗ còn trống)

Câu 1. Ông/bà hãy đánh giá mức độ hoàn thành công việc của đội ngũ giám định viên như thế nào?

- A. Hoàn thành rất tốt B. Hoàn thành tốt C. Bình thường D. Không hoàn thành

Câu 2. Ông, bà hãy đánh giá đạo đức công vụ của đội ngũ giám định viên hiện nay qua các tiêu chí sau?

1. Chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước

- A. Rất tốt B. Tốt C. Bình thường D. Chưa tốt

2. Chấp hành nội quy cơ quan

- B. Rất tốt B. Tốt C. Bình thường D. Chưa tốt

3. Thái độ làm việc với CB,CC huyện

- C. Rất tốt B. Tốt C. Bình thường D. Chưa tốt

4. Thái độ, trách nhiệm khi phục vụ nhân dân

- A. Rất tốt B. Tốt C. Bình thường D. Chưa tốt

Câu 3. Ông/bà hãy đánh giá khả năng của đội ngũ giám định viên theo các kỹ năng sau?

1. Kỹ năng giao tiếp

- A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

2. Kỹ năng giải quyết vấn đề

- A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

3. Kỹ năng làm việc nhóm

- A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

4. Kỹ năng sử dụng máy tính

- A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

5. Kỹ năng ngoại ngữ

- A. Tốt B. Bình thường C. Không tốt

Câu 4. Xin Ông/bà cho biết phụ cấp đối với giám định viên đã hợp lý chưa?

- A. Hợp lý rồi B. Chưa hợp lý

Câu 5. Xin Ông/bà cho biết nhận xét của mình đối với các vấn đề về nâng

cao thể lực cho đội ngũ giám định viên?

1. Thể lực của đội ngũ giám định viên hiện nay như thế nào?

A. Rất tốt B. Tốt C. Bình thường D. Chưa tốt

2. Công tác chăm sóc sức khỏe cho đội ngũ giám định viên hiện nay như thế nào?

A. Rất tốt B. Tốt C. Bình thường

Chưa tốt? Vì sao?

.....

Câu 6. Theo Ông/ bà có những yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng của đội ngũ giám định viên?

.....

Câu 7. Theo Ông/bà đội ngũ giám định viên hiện nay đang gặp phải những khó khăn gì? Nguyên nhân?

.....

Câu 8. Theo ông bà để nâng cao chất lượng đội ngũ giám định viên thì cần có những giải pháp gì?

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

Chúc ông/ bà sức khỏe và thành công trong sự nghiệp ./.