

ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH HÒA BÌNH

Bùi Thị Cẩm Nhung

Bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Việc “Bố trí đúng người, đúng việc” là một trong những mục tiêu cơ bản của nhà quản trị nguồn nhân lực trong mỗi tổ chức. Nhiệm vụ được giao quá cao hoặc quá thấp so với năng lực của nhân viên đều ảnh hưởng không tốt đến sự hài lòng và hiệu suất thực hiện công việc của họ. Do đó, để mỗi cá nhân phát huy cao nhất năng lực của mình, nâng cao kết quả thực hiện công việc và tăng cường sự thỏa mãn khi thực hiện công việc thì các nhà quản lý không chỉ cần xác định những yêu cầu cần có của công việc mà còn phải biết rõ năng lực mỗi nhân viên trong tổ chức mình. Vì vậy, đánh giá năng lực nhân viên là một hoạt động cực kì quan trọng của quản trị nguồn nhân lực. Tuy nhiên đây cũng là hoạt động tế nhị, nhạy cảm, phức tạp và đầy khó khăn, bởi vì nó hàm ý rằng người quản lý làm công việc cấp dưới, từ thái độ quan sát và công việc được thực hiện bởi cấp dưới. Mục tiêu cuối cùng của hoạt động này là nắm bắt và cải thiện hiệu suất làm việc của nhân viên.

Ngành Y tế là một nghề vừa mang tính khoa học, vừa mang tính nghệ thuật. Những người nhân viên y tế dựa vào kiến thức, thái độ, kỹ năng của mình để giúp đỡ các cá nhân, gia đình và cộng đồng trong việc duy trì, nâng cao sức khỏe, chữa và phòng ngừa bệnh tật, giảm đau đớn về thể chất, tinh thần và biết cách tự chăm sóc nhằm đáp ứng nhu cầu sức khỏe.

Theo đánh giá chung hiện nay, năng lực của các nhân viên y tế vẫn còn có phần hạn chế; mới chỉ hoàn thành một số nhiệm vụ khám chữa bệnh và chăm sóc người bệnh còn về thái độ và kỹ năng khi tiếp xúc với người bệnh vẫn chưa thực sự tốt ở một vài cá nhân. Chính bởi vậy, việc đánh giá năng lực cho đội ngũ nhân viên y tế là một trong những nhiệm vụ cấp thiết mà các bệnh viện nói chung và bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình nói riêng cần phải quan tâm, thực hiện. Để làm tốt nhiệm vụ này trước hết và quan trọng là cần phải biết được thực trạng đánh giá năng lực nhân viên y tế của câu bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình đang ở mức độ nào? Và tại bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình hiện cũng chưa có một nghiên cứu nào đề cập tới vấn đề này.

Để đánh giá được năng lực nhân viên y tế thì phải xây dựng được từ điển khung năng lực. Là một cán bộ công tác tại bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình, xuất phát từ những nhận thức của bản thân về đánh giá năng lực nhân viên y tế tại bệnh viện, tôi đã chọn đề tài “***Đánh giá năng lực của nhân viên y tế tại bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình***” làm đề tài nghiên cứu

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là công tác đánh giá năng lực nhân viên y tế tại bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình.

Phạm vi thời gian: Nghiên cứu dựa vào số liệu và dữ liệu lịch sử của bệnh viện giai đoạn đầu năm 2016 đến cuối năm 2018.

Phạm vi không gian: Chỉ giới hạn trong phạm vi bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình

Phạm vi nội dung: Nghiên cứu đánh giá năng lực cho nhân viên y tế tại bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình.

*** Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp nghiên cứu tài liệu: Thu thập các sách báo, văn bản quy phạm pháp luật, quy chế tổ chức và bản mô tả công việc của bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình, và sử dụng công cụ internet.

Phương pháp thu thập số liệu:

- Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Thu thập số liệu tình hình Nhân sự, thực trạng đánh giá năng lực nhân viên y tế, báo cáo thường niên của bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình thông qua Phòng Tổ chức cán bộ.

- Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp:

+ Phương pháp định tính: Phỏng vấn sâu 121 chuyên gia là cán bộ quản lý các khoa, phòng và các cán bộ y tế có trình độ chuyên môn cao).

+ Phương pháp định lượng: Điều tra khảo sát bằng hỏi

Quy mô mẫu: 200 phiếu bao gồm: 5 phiếu cho cán bộ quản lý cấp cao; 101 cán bộ quản lý các khoa phòng; 94 phiếu cho các Bác sỹ

Phương pháp quan sát: Thông qua quá trình làm việc thực tế tại bệnh viện đa khoa tỉnh đã quan sát được quy chế tổ chức, quy trình và các công việc của các nhân viên y tế.

Phương pháp điều tra xã hội học bằng bảng hỏi: Là khảo sát, đánh giá thực trạng việc đánh giá năng lực nhân viên y tế tại bệnh viện, rút ra những kết quả đạt được, những hạn chế, vướng mắc trong việc triển khai thực hiện đánh giá năng lực của nhân viên y tế.

Kết quả điều tra xã hội học là một trong những cơ sở để dự báo và đề xuất các giải pháp về việc đánh giá năng lực nhân viên y tế tại bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình.

Phương pháp phỏng vấn: Phỏng vấn trực tiếp nhân viên y tế tại bệnh viện đa khoa tỉnh về việc thực hiện đánh giá năng lực của nhân viên y tế.

III. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

Bảng 3.1. Kết quả đánh giá viên chức từ năm 2016 đến nay

| STT | Tiêu chí | Năm 2016 | Năm 2017 | Năm 2018 |
|-----|------------------------------|----------|----------|----------|
| 1 | Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ | 75 | 94 | 56 |
| 2 | Hoàn thành tốt nhiệm vụ | 488 | 481 | 498 |
| 3 | Hoàn thành nhiệm vụ | 59 | 75 | 32 |
| 4 | Không hoàn thành nhiệm vụ | 5 | 2 | 18 |
| 5 | Không đánh giá, phân loại | 9 | 3 | 45 |

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

* **Kết quả đạt được:**

Nhận thấy việc đánh giá nhân viên y tế thông qua đánh giá phân loại viên chức hàng năm vậy là chưa đủ đánh giá sâu được năng lực của nhân viên y tế. Từ những phản hồi về sự hài lòng của người bệnh về năng lực của đội ngũ ĐD, HS, KTY Bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình đã tổ chức kỳ thi ĐD, HS, KTY giỏi với tiêu chí đánh giá sâu hơn năng lực của đội ngũ này về kiến thức, kỹ năng và thái độ thực hành nghề từ đó phân loại được nhân viên có năng lực giỏi và trung bình để có những biện pháp giúp nâng cao năng lực cho cán bộ. Quy trình tổ chức thi và đánh giá chấm điểm được thực hiện đúng trình tự từ khâu xác định mục tiêu đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực của đội ngũ ĐD, HS, KTY từ đó có biện pháp khắc phục và nâng cao năng lực cho cán bộ, tiếp đến bước lựa chọn người đánh giá chấm điểm là hội đồng chuyên môn gồm những Điều dưỡng trưởng trong bệnh viện có trình độ chuyên môn cao và tay nghề giỏi để đánh giá được chính xác năng lực của cán bộ. Khâu tổ chức kỳ thi đánh giá năng lực với hình thức thi khách quan và có chế tài xử phạt phù hợp. Nhìn chung sau mỗi năm tổ chức kỳ thi kết quả đánh giá năng lực của đội ngũ ĐD, HS, KTY tại Bệnh viện có được cải thiện đây là dấu hiệu tốt cho thấy hiệu quả của việc đánh giá năng lực của nhân viên y tế.

*** Những tồn tại hạn chế:**

Hiện nay bệnh viện chưa xác định được rõ mục đích của việc xây dựng khung năng lực, việc đánh giá năng lực nhân viên vẫn đang căn cứ vào chức năng nhiệm vụ của từng vị trí việc làm cán bộ viên chức trong các khoa, phòng để giao nhiệm vụ và đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ nhân viên trong một năm. Đây là hình thức đánh giá một cách sơ khai nhất, chưa thực sự đánh giá được kỹ lưỡng năng lực của từng nhân viên y tế làm việc trong bệnh viện.

Riêng đối với đội ngũ Bác sỹ là một bộ phận quan trọng quyết định đến chất lượng, uy tín và sự phát triển thành công của bệnh viện, nhưng từ trước đến nay vẫn chỉ dừng lại ở đánh giá viên chức hàng năm mà không có phương pháp nào khác để đánh giá năng lực của đội ngũ này. Bệnh viện chưa xác định rõ mục đích của việc xây dựng khung năng lực, vì thế chưa có cơ sở để dựa vào đó triển khai đánh giá năng lực của đội ngũ bác sỹ.

Từ đó chưa xây dựng được các tiêu chí đánh giá rõ ràng gắn liền với nhiệm vụ được giao thực hiện và mục tiêu mà đơn vị mong muốn đạt tới ứng với từng vị trí công việc của đội ngũ bác sỹ và lựa chọn thang đo đánh giá cũng như xây dựng quy trình đánh giá năng lực cho đội ngũ này.

Từ thực trạng trên bản thân đội ngũ bác sỹ chưa thấy được năng lực thực tế của bản thân, những điểm còn yếu kém để tìm cách khắc phục và hoàn thiện lý năng trong công việc.

Chỉ dựa vào đánh giá phân loại viên chức hàng năm bệnh viện không đủ dữ liệu phân tích về năng lực của nhân viên y tế. Từ đó không có những biện pháp để thúc đẩy đội ngũ bác sỹ làm việc tốt hơn và phát hiện ra những nhân viên có năng lực kém để có những chế tài phạt nhằm giúp nhân viên cố gắng khắc phục điểm thiếu sót.

Đội ngũ bác sỹ là nguồn lực quan trọng trong đội ngũ nhân viên y tế tại bệnh viện việc không thực hiện đánh giá năng lực cho đội ngũ này, nhà quản lý sẽ không có thông tin dự báo về chất lượng nguồn nhân sự này trong tương lai, từ đó nhà quản lý sẽ không có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng chất lượng cho nguồn nhân sự quan trọng này cho phù hợp với kế hoạch hoạt động và phát triển của bệnh viện. Ngoài ra nhà quản lý gặp khó khăn trong công tác bố trí nhân sự đúng vị trí.

Việc chưa thực hiện đánh giá năng lực đặc biệt là đội ngũ bác sỹ việc phát triển mối quan hệ giữa nhà quản lý và nhân viên cấp dưới gặp khó khăn, hai bên khó

hiểu rõ về nhau.

Thực tế bệnh viện chưa có đội ngũ chuyên trách thực hiện công tác đánh giá năng lực của nhân viên và đặc biệt là đánh giá năng lực của nhân viên y tế.

Tuy nhiên hiện tại nguồn kinh phí để đầu tư cho công tác đánh giá năng lực nhân viên nói chung và năng lực của nhân viên y tế nói riêng chưa được thực sự quan tâm và trích kinh phí để đầu tư cho công tác này.

Hiện nay việc đánh giá phân loại cán bộ công chức, viên chức tại bệnh viện chỉ mang tính định tính và chỉ áp dụng cho viên chức, công chức. Cách đánh giá này không đi theo cấu trúc ASK. Thiếu đánh giá về kiến thức, kỹ năng và thái độ, không rõ ràng về đánh giá năng lực

IV. KẾT LUẬN

Kết quả đạt được khi đánh giá năng lực của nhân viên y tế tại bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình:

*** Về kiến thức:**

- Có hiểu biết khá sâu về lĩnh vực hành nghề chuyên nghiệp: Qua điều tra cho thấy đa số các Bác sĩ của Bệnh viện hiểu khá tốt về quyền và nghĩa vụ của viên chức ngành y tế cũng như là của một người lương y, nắm vững quy tắc và quy định hành nghề theo tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp và quy định của pháp luật.

- Nắm vững kiến thức khoa học, y học, bệnh học từ đó ứng dụng trong thực hành các khâu trong chăm sóc y khoa. Bệnh viện cần phát huy điểm mạnh này của Đội ngũ Bác sĩ nói riêng và toàn bộ nhân viên y tế nói chung nhằm nâng cao chất lượng khám bệnh và chữa bệnh của Bệnh viện, nâng cao sự hài lòng của người bệnh và người nhà bệnh nhân.

*** Về Kỹ năng:**

- Đa số các Bác sĩ của Bệnh viện đều có kỹ năng tin học, kỹ năng Quản lý thời gian và công việc và kỹ năng làm việc nhóm tương đối tốt. Đây là điểm mạnh của đội ngũ Bác sĩ cần được trao dồi và phát huy ở cả hiện tại và trong tương lai.

- Đối với nhóm Bác sĩ có chức vụ lãnh đạo khoa, phòng đều có kỹ năng lãnh đạo tương đối tốt. Kỹ năng này giúp cho nhà lãnh đạo quản lý quản lý công việc một cách có hiệu quả.

*** Về thái độ - giao tiếp:**

Đa số Bác sĩ có sự đam mê, yêu thích và tự hào với công việc, quan hệ và giao

tiếp với đồng nghiệp, người bệnh và người nhà người bệnh tương đối tốt, điểm mạnh này giúp cho quá trình thực hiện công việc được dễ dàng hơn.

** Hạn chế cơ bản*

- Về cơ cấu độ tuổi:
- Về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng:

Sau khi tổng hợp kết quả điều tra cho thấy nhìn chung tất cả Bác sỹ ở các trình độ cần được đào tạo về kỹ năng sử dụng tiếng anh trong công việc – đây cũng là cũng năng có điểm đánh giá thấp nhất.

Đối với Bác sỹ đa khoa thì cần được nâng cao về năng lực ứng dụng các kiến thức khoa học, y học, bệnh học trong thực hành chăm sóc y khoa và đào tạo thêm về năng lực kiểm soát đau trong lĩnh vực chăm sóc y khoa. Về lĩnh vực kỹ năng cần phải đào tạo về kỹ năng Nghiên cứu khoa học và kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định để phục vụ tốt trong quá trình làm việc.

** Nguyên nhân cơ bản của hạn chế*

Trong quá trình tác giả tiến hành khảo sát năng lực của đội ngũ Bác sỹ thì nguyên nhân của việc lựa chọn mức độ thấp là:

- Do kết quả công việc chủ yếu từ kinh nghiệm thực tế
- Do mới được bổ nhiệm/ tuyển dụng nên chưa có kinh nghiệm xử lý công việc
- Do chưa có chỉ tiêu đánh giá kết quả hoàn thành công việc
- Do chưa được lãnh đạo cấp trên quan tâm

Trong các nguyên nhân trên, phần lớn phiếu trả lời tập trung vào 2 nguyên nhân chính là: nguyên nhân do mới được bổ nhiệm/ tuyển dụng nên chưa có kinh nghiệm xử lý công việc và kết quả công việc chủ yếu từ kinh nghiệm thực tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội (2010), Luật viên chức - Luật số: 58/2010/QH12
2. Quy chế Bệnh viện của Bộ Y tế ban hành năm 1997
3. Tài liệu “ Chuẩn năng lực cơ bản của Bác sỹ đa khoa” của Bộ y tế ban hành năm 2015
4. Thông tư liên tịch số 10/2015/TTLT-BYT-BNV ngày 7/10/2015 quy định mã số , tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp Bác sỹ, Bác sỹ Y học dự phòng, Y sỹ.
5. Thông tư liên tịch số 26/2015/TTLT-BYT-BNV ngày 7/10/2015 quy định mã số , tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật y.

6. Trần Kim Dung (2005) , *Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Thông kê
7. Mai Quốc Chánh (2009), *Giáo trình Kinh tế Nguồn nhân lực* , NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
8. Ths. Nguyễn Hữu Thân (2007), *Quản trị nhân sự*.
9. PGS.TS Bùi Anh Tuấn, TS. Phạm Thúy Hương (2009),*Giáo trình hành vi tổ chức*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
10. PGS. TS. Nguyễn Ngọc Quân – Ths. Nguyễn Vân Điềm (2007), *Giáo trình quản trị nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
11. TS. Trần Xuân Cầu, *Giáo trình Phân tích Lao động xã hội*, NXB LĐ-XH,2002, tr7)
12. Báo cáo tổng kết hội nghị CBCC-VC các năm 2016-2018
13. Đề án vị trí việc làm cầu Bệnh viện đa khoa tỉnh Hòa Bình.

Tài liệu tiếng Anh

14. Bernard Wynne, David Stringer (1997), *Competency Based Approach to Training and Development*.
15. **Bloom, Benjamin S. Taxonomy of Educational Objectives (1956)**
16. **Vijayan Pankajakshan Hội thảo về khung năng lực được tổ chức ở Ấn Độ (2011)**

Tài liệu trên mạng

15. Nguồn nhân lực Y tế là gì?, đại chỉ

https://vi.wikipedia.org/wiki/Nguồn_nhân_lực_Y_tế_là_gì%3F