

Nâng cao chất lượng đào tạo bồi dưỡng đội ngũ nhân viên công tác xã hội tại Bệnh viện phụ sản Trung ương

Trịnh Hồng Ngọc

Phòng Công tác xã hội – Bệnh viện Phụ sản Trung ương

Received: 16/9/2024; Accepted: 4/10/2024; Published: 15/10/2024

Abstract: This article has given a number of theoretical bases on improving the quality of human resources to contribute to clarifying the theoretical basis of human resource development in general. Through the statistics collected at the National Hospital of Obstetrics and Gynecology, analyzing and evaluating the current situation of the process of improvement the quality of social workers at the hospital, from which to find out advantages, that need to be promoted and the weaknesses needed to be overcome in order to improve the quality of the hospital's social workers's performance. This work is aimed to offer some major solutions to improve the performance quality of the National Hospital of Obstetrics and Gynecology's social workers.

Keywords: Human resources, high quality, social worker.

1. Đặt vấn đề

Công tác xã hội, từ thời điểm khởi điểm của nó, chỉ đơn thuần là những hoạt động từ thiện như cứu tế xã hội và hướng đến việc giúp đỡ các cá nhân sống trong hoàn cảnh nghèo đói. Nhưng sau một thời gian dài hoạt động, việc tổ chức các hoạt động cứu tế và từ thiện này đã dần dần được cải thiện và cần có người được đào tạo để làm việc một cách chuyên nghiệp nhằm thực hiện các hoạt động giúp đỡ cho người nghèo có được hiệu quả tốt hơn. Nghề công tác xã hội được ra đời từ đó với mục đích đào tạo nhân viên xã hội làm việc với các cá nhân và gia đình để đáp ứng nhu cầu của người nghèo, của những người đang gặp hoàn cảnh khó khăn được tốt hơn và phù hợp hơn với nhu cầu thực tế của họ.

Công tác xã hội trong bệnh viện là các hoạt động hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh và các nhân viên y tế trong bệnh viện nhằm giải quyết các vấn đề xã hội và tâm lý liên quan đến bệnh tật và quá trình khám chữa bệnh. Mục đích là hỗ trợ các nhóm đối tượng khắc phục những khó khăn về xã hội để đạt được hiệu quả chăm sóc sức khỏe tốt nhất. Nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện là cầu nối để giải quyết các mâu thuẫn giữa bệnh nhân và nhân viên y tế, giữa bệnh nhân và bệnh nhân, bệnh nhân và người nhà bệnh nhân,...Do đó, công tác xã hội trong bệnh viện thực sự có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Để nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, công cuộc chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe nhân dân, việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên công tác xã hội

trong bệnh viện cũng là một trong những nhiệm vụ cần thiết.

Bệnh viện Phụ sản Trung ương trực thuộc Bộ y tế, là bệnh viện đầu ngành sản phụ khoa của cả nước, cùng với bối cảnh xã hội hiện nay có rất nhiều loại bệnh mới xuất hiện, nhu cầu khám bệnh chất lượng dịch vụ của người bệnh tăng lên chính vì thế mà tình trạng quá tải người bệnh ngày càng gia tăng. Sự quá tải dẫn đến căng thẳng tất yếu đối với đội ngũ y bác sĩ, nhân viên y tế của bệnh viện và ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh khi đi khám. Công tác xã hội trong bệnh viện là một ngành mới xuất hiện và đội ngũ nhân viên công tác xã hội là những người mang trong mình vai trò, trách nhiệm cân bằng sự căng thẳng đó, hỗ trợ, trị liệu tâm lý, tinh thần cho nhân viên y tế; hỗ trợ giải quyết các vấn đề tâm lý xã hội mà người bệnh và người nhà người bệnh đang phải chịu đựng đồng thời giáo dục, truyền thông những kiến thức cần thiết trong quá trình khám chữa bệnh.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Tình hình tuyển dụng đội ngũ nhân viên công tác xã hội tại bệnh viện

Công tác tuyển dụng sử dụng và quản lý nhân viên CTXH của Bệnh viện Phụ sản Trung ương được triển khai đúng quy trình, đúng quy định tại Nghị định số 29/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức và các Thông tư hướng dẫn như: Thông tư số 15/2012/TT-BNV ngày 25/12/2012 của Bộ Nội vụ, Thông tư số 16/2012/TT-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ. Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch biên chế hàng

năm dựa trên chỉ tiêu biên chế được giao và thực trạng cơ cấu nguồn nhân lực của Bệnh viện về trình độ chuyên môn nghiệp vụ với định hướng phát triển Bệnh viện, mục tiêu tạo ra cơ cấu nguồn nhân lực phù hợp đáp ứng yêu cầu trước mắt và lâu dài của Bệnh viện. Từ ngày thành lập Tổ Công tác xã hội năm 2014, năm 2015 thành lập Phòng Công tác xã hội đến nay, số lượng nhân viên CCTXH được đào tạo chính quy được tuyển dụng rất ít, chủ yếu là đội ngũ điều dưỡng, hộ sinh được luân chuyển qua các khoa phòng. Dựa vào bảng 2.7 ta thấy tỷ lệ nhân viên CCTXH qua các năm tăng giảm không đáng kể, tuy nhiên chiếm tỷ lệ thấp so với tổng số nhân viên toàn bệnh viện.

- Hình thức tuyển dụng trong nội bộ Bệnh viện có những ưu điểm sau:

Các nhân viên điều dưỡng, hộ sinh công tác lâu năm, hiểu rõ mục tiêu bệnh viện và thích nghi với môi trường bệnh viện nên dễ dàng, thuận lợi thực hiện công việc. Chuyển sang cương vị công việc mới thích ứng nhanh hơn.

Hình thức tuyển trực tiếp từ các nhân viên y tế đang làm việc cho Bệnh viện cũng sẽ tạo ra sự thi đua rộng rãi giữa các nhân viên đang làm việc, kích thích họ làm việc tích cực và tạo ra hiệu suất cao hơn.

- Tuy nhiên áp dụng hình thức này cũng có một số nhược điểm sau:

Việc tuyển dụng đội ngũ nhân viên y tế lâu năm trong Bệnh viện theo kiểu luân chuyển các khoa phòng có thể gây nên hiện tượng ỉ lại do đội ngũ này đã quen với cách làm việc của cấp trên trước đây và chủ quan với việc mình có kinh nghiệm lâu năm tại bệnh viện, họ sẽ dập khuôn vì thế mất đi sự sáng tạo, không có tinh thần học hỏi kiến thức chuyên môn mới, công việc mới.

Những nhân viên trong nội bộ bệnh viện chưa có kiến thức, kỹ năng của nhân viên CCTXH chuyên nghiệp nên hiệu quả chưa đạt như mục tiêu đề ra.

Ngoài ra, năm 2019, Bệnh viện đã tổ chức Kỳ thi tuyển dụng viên chức, kỳ thi được tổ chức công bằng, đánh giá đúng năng lực. Phòng CCTXH đã có 10 chuyên viên, 03 điều dưỡng và 01 hộ sinh trúng tuyển. Kỳ thi được tổ chức sau 6 năm bệnh viện không tổ chức kỳ thi tuyển dụng viên chức.

Hiện nay, Bệnh viện Phụ sản Trung ương đưa ra các kế hoạch nguồn nhân viên CCTXH là: Tuyển dụng đội ngũ nhân viên CCTXH có trình độ cao; Đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ nhân viên CCTXH có năng lực trong Bệnh viện; Nâng cao đời sống của nhân viên CCTXH trong Bệnh viện.

2.2. Thực trạng chất lượng đào tạo đội ngũ nhân

viên công tác xã hội trong bệnh viện

Năm 2017 và năm 2018 đã có hai chuyên viên, trong đó có 1 chuyên viên tốt nghiệp chuyên ngành CCTXH đã được cử đi tham gia đào tạo khóa học 35 ngày về Đào tạo cán bộ quản lý CCTXH cấp cao do Bộ y tế kết hợp cùng Cục Bảo trợ xã hội – Bộ lao động thương binh xã hội tổ chức.

Năm 2018 có một số buổi tập huấn trong ngày, chia sẻ kinh nghiệm từ các Bệnh viện khác trên địa bàn thành phố Hà Nội cũng đã cử 4-5 nhân viên tham gia.

Năm 2019, có 01 nhân viên được cử đi tham gia lớp đào tạo bồi dưỡng chính trị tại quận Hoàn Kiếm.

Từ năm 2017 – 2019 đã có 03 chuyên viên tham gia và hoàn thành chương trình đào tạo thạc sỹ.

Ngoài ra, còn có một số lớp được tổ chức tập trung tại hội trường lớn do 01 giảng viên đứng lớp như Lớp tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho nhân viên y tế mới năm 2018; Đào tạo quy chế tổ chức bệnh viện năm 2019 dành cho CBVC mới tuyển tại bệnh viện.

Tuy nhiên, công tác đào tạo đội ngũ nhân viên CCTXH tại bệnh viện vẫn còn những hạn chế: số lượng khóa đào tạo chưa nhiều, các lớp đào tạo chủ yếu kiến thức chung, chưa chuyên sâu về đào tạo chuyên môn thực tế. Các lớp đào tạo chuyên sâu giới hạn số lượng người tham gia nên nhiều nhân viên chưa được tham gia. Ngành CCTXH trong lĩnh vực y tế tại Việt Nam mới xuất hiện nên các bệnh viện trong nước cũng chưa nhiều kinh nghiệm, cán bộ ở bệnh viện chưa có cơ hội tham gia các khóa đào tạo tại nước ngoài.

Hàng năm, Bệnh viện đều tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử cho toàn nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới. Có thể nội dung đào tạo qua các năm chưa có sự đổi mới và áp dụng chung cho tất cả nhân viên của bệnh viện nên chưa hiệu quả. Hơn nữa, một số lớp tập huấn dành cho nhân viên CCTXH có thể nội dung đi sâu vào lý thuyết mà chưa chú trọng đến thực tế; kiến thức giảng viên soạn được soạn nhiều cho bệnh viện mà mỗi bệnh viện lại có tính chất, đặc thù công việc riêng.

2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên công tác xã hội tại Bệnh viện

2.2.1. Xây dựng và đề ra kế hoạch phát triển nguồn nhân lực một cách bài bản, khoa học và có tầm nhìn

Tạo mọi điều kiện thuận lợi để công tác đào tạo phát triển được triển khai một cách hiệu quả bằng các khoản kinh phí đầu tư hợp lý.

Hoàn thiện cơ cấu chức năng cũng như quy định

rõ chức năng nhiệm vụ những người làm công tác đào tạo phát triển nhân lực.

Công tác đào tạo phát triển nhân lực là hoạt động của bộ phận chuyên trách nhân lực. Bộ phận tổ chức cán bộ là những người vạch ra kế hoạch và chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện hoạt động này trước lãnh đạo Bệnh viện. Vì vậy để hoàn thành tốt công tác này, cần có đội ngũ cán bộ được đào tạo bài bản, có kiến thức chuyên sâu, có kinh nghiệm để thực hiện công việc.

2.2.2. Xác định mục tiêu đào tạo rõ ràng

Xác định mục tiêu đào tạo phải cụ thể đến từng yếu tố chứ không phải chung chung như hiện nay. Việc xác định mục tiêu rõ ràng, cụ thể cho đào tạo có tác dụng làm cho người học nhận thức được trách nhiệm của mình với Bệnh viện và từ đó sẽ nỗ lực cố gắng hơn trong quá trình đào tạo.

Mục tiêu đưa ra phải mang tính khả thi, phù hợp với đặc điểm công việc của phòng, của Bệnh viện. Mục tiêu đó phải phù hợp và cần có biện pháp cụ thể để thực hiện mục tiêu.

Phải có giới hạn về số lượng, cơ cấu học viên, về thời gian chương trình đào tạo. Phải được thống nhất trong tập thể phòng từ cấp lãnh đạo đến nhân viên.

2.2.3. Xây dựng chương trình, lựa chọn phương pháp đào tạo cho các học viên

Để đạt hiệu quả công tác đào tạo phát triển đội ngũ nhân viên CTXH, cán bộ phụ trách đào tạo cần phải chủ động phối hợp với giảng viên giảng dạy để xây dựng nội dung đào tạo phù hợp.

Để giảm thiểu chi phí không cần thiết, Bệnh viện cần thực hiện đa dạng hoá các hình thức đào tạo trong nội bộ. Ngoài ra cần áp dụng các biện pháp tiên tiến hiện nay như mô phỏng, xử lý tình huống, đóng kịch để học viên tiếp thu nhanh hơn và tiếp thu, học hỏi được các kinh nghiệm trong xử lý các tình huống.

Trong các chương trình đào tạo, ngoài đào tạo kiến thức chuyên môn, giảng viên cần mở rộng kiến thức liên quan tạo điều kiện cho nhân viên CTXH khi học dễ liên hệ công việc thực tế và dễ tiếp thu. Đồng thời giúp họ tìm hiểu văn hoá của Bệnh viện, nhất là những nhân viên mới, làm cho họ thấy những khó khăn của ngành, của Bệnh viện để họ cố gắng nỗ lực, phát huy khả năng hiệu quả trong công việc.

Đánh giá hiệu quả chương trình đào tạo

Để đánh giá chương trình đào tạo được tốt hơn nữa cần xây dựng thêm các phương pháp mới để bổ sung. Cần có những công cụ đánh giá như:

Phiếu đánh giá: Bản câu hỏi đánh giá yêu cầu nhân viên học xong chấm điểm và cho ý kiến về chương trình học. Qua đó, bộ phận đào tạo của Bệnh

viện cũng như giảng viên có thể biết được chương trình đào tạo cần hoàn thiện ở điểm nào.

Thảo luận nhóm: Tiến hành thảo luận nhóm với nhân viên học ngay sau khoá học để trực tiếp nhận phản hồi của nhiều người cùng lúc về khoá học.

Bài kiểm tra cuối khoá học: Bài kiểm tra có thể dưới hình thức bài tập tình huống, câu hỏi trắc nghiệm,... Đây là cách kiểm tra xem nhân viên học có nắm bắt được những kiến thức như mong muốn hay không.

Để đánh giá sâu hơn nữa về việc nhân viên CTXH được đào tạo xong họ có áp dụng hiệu quả vào công việc hay không, người quản lý cần quan sát nhân viên tại chỗ. Thông qua việc quan sát những biểu hiện của họ trong quá trình làm việc, có thể biết được những kiến thức và kỹ năng mới có được áp dụng hay không. Họ có thay đổi về thái độ, hành vi như mong muốn trong thực tế công việc hay không? Và những thay đổi này mang lại kết quả gì cho Bệnh viện. Năng suất lao động có tăng lên sau khi đào tạo hay không. Ngoài ra, cán bộ đào tạo có thể phỏng vấn trực tiếp nhân viên CTXH đã được đào tạo để biết được họ có những thay đổi gì trong khi thực hiện công việc và đạt được kết quả gì sau khi được đào tạo.

2.2.4. Bố trí công việc phù hợp sau khi đào tạo

Kết quả khoá học sẽ phân loại ra trình độ, kiến thức của từng nhân viên CTXH, người quản lý cần xem xét và bố trí công việc thích hợp với từng nhân viên để đem lại hiệu quả công việc tốt nhất. Công tác quy hoạch cán bộ cũng cần được lưu ý trong kế hoạch đào tạo để chọn ra những nhân viên xuất sắc đồng thời cũng là sự đãi ngộ tốt đánh giá khả năng và sự nỗ lực học tập của họ. Ngoài ra việc khen thưởng thi đua sau khoá đào tạo cũng là cách khuyến khích các nhân viên không ngừng nâng cao kiến thức, kỹ năng và sự học hỏi của mình.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Y tế. Thông tư 43/2015/TT – BYT ngày 26/11/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện. Hà Nội 2015
2. Bệnh viện Phụ sản Trung ương (2019), *Quy chế chi tiêu nội bộ*, Hà Nội.
3. Văn Hiếu, Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ, “*Nâng cao đào tạo đội ngũ cán bộ*”
4. Khoa Công tác xã hội, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (2016), *Kỹ yếu hội thảo khoa học “Công tác xã hội trong bệnh viện – Những vấn đề lý luận và thực tiễn thực hành”*