

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

PHAN HUYỀN TRANG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

Hà Nội - 2023

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

PHAN HUYỀN TRANG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM**

Chuyên ngành : Quản trị nhân lực

Mã ngành : 8340404

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. LÊ XUÂN CỬ

Hà Nội - 2023

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan luận văn tốt nghiệp: “**Nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty cổ phần Vacxin Việt Nam**” là công trình nghiên cứu của bản thân. Những phần sử dụng tài liệu tham khảo trong luận văn đã được nêu rõ trong phần tài liệu tham khảo. Các số liệu và kết quả trong quá trình nghiên cứu là hoàn toàn do quá trình tìm hiểu và nghiên cứu của em, chưa được sử dụng trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan này.

Tác giả luận văn

Phan Huyền Trang

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn và biết ơn sâu sắc đến TS. Lê Xuân Cử người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ em trong suốt thời gian em nghiên cứu luận văn này. Và cũng là người đưa ra những ý tưởng, kiểm tra sự phù hợp của luận văn.

Em cũng xin gửi cảm ơn đến toàn thể các thầy, cô giáo trường Đại học Lao động - Xã hội đã giảng dạy, và tạo điều kiện cho em trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành luận văn trong phạm vi và khả năng có thể. Tuy nhiên sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự cảm thông và tận tình chỉ bảo của quý thầy cô và toàn thể các bạn.

Em xin trân thành cảm ơn!

Tác giả luận văn

Phan Huyền Trang

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

LỜI CẢM ƠN

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	I
DANH MỤC BẢNG.....	II
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	IV
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN.....	9
1.1. Các khái niệm liên quan.....	9
1.1.1. Nguồn nhân lực.....	9
1.1.2. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	11
1.1.3. Chất lượng nguồn nhân lực.....	12
1.1.4. Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	13
1.1.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	14
1.1.6. Điều dưỡng viên.....	15
1.1.7. Đặc điểm điều dưỡng viên.....	15
1.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng điều dưỡng viên.....	18
1.2.1. Thể lực của điều dưỡng viên.....	18
1.2.2. Trí lực điều dưỡng viên.....	19
1.2.3. Tâm lực điều dưỡng viên.....	21
1.3. Một số hoạt động nâng cao chất lượng điều dưỡng viên.....	22
1.3.1. Hoạt động tuyển dụng điều dưỡng viên.....	22
1.3.2. Hoạt động thù lao, đãi ngộ đối với điều dưỡng viên.....	22
1.3.3. Hoạt động sử dụng điều dưỡng viên.....	23

1.3.4. Hoạt động đánh giá điều dưỡng viên	23
1.3.5. Hoạt động đào tạo và phát triển điều dưỡng viên	24
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng điều dưỡng viên	25
1.4.1. Các nhân tố bên trong Công ty.....	25
1.4.2. Các nhân tố bên ngoài Công ty	27
1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng điều dưỡng viên của một số tổ chức và bài học kinh nghiệm nâng cao chất lượng điều dưỡng viên cho Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.....	28
1.5.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại một số tổ chức khác	28
1.5.2. Một số bài học kinh nghiệm cho Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam trong vấn đề nâng cao chất lượng điều dưỡng viên	31
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1.....	33
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM	34
2.1. Tổng quát về Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.....	34
2.1.1. Thông tin chung của công ty.....	34
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển.....	34
2.1.3. Chức năng ngành kinh doanh của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.....	36
2.1.4. Cơ cấu tổ chức.....	36
2.1.5. Kết quả kinh doanh của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.....	38
2.2. Thực trạng chất lượng điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng vắc xin của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Thành phố Hà Nội	41
2.2.1. Về thể lực	41
2.2.2. Về trí lực.....	45
2.2.3. Về tâm lực	49

2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội	51
2.3.1. Tuyển dụng điều dưỡng viên	51
2.3.2. Thù lao, đãi ngộ đối với điều dưỡng viên	53
2.3.3. Sử dụng điều dưỡng viên	56
2.3.4. Đánh giá điều dưỡng viên	57
2.3.5. Đào tạo và phát triển điều dưỡng viên	60
2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam	62
2.4.1. Các nhân tố bên trong Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.....	62
2.4.2. Các nhân tố bên ngoài Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam	63
2.5. Đánh giá chung thực trạng nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội	65
2.5.1. Kết quả đạt được	65
2.5.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....	68
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....	70
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM	71
3.1. Định hướng phát triển, quan điểm và định hướng nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đến năm 2030	71
3.1.1. Định hướng phát triển	71
3.1.2. Quan điểm nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên	72
3.1.3. Định hướng nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên.....	73
3.2. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.....	75

3.2.1. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý nhân lực	75
3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ điều dưỡng viên.....	77
3.2.3. Hoàn thiện các chính sách đãi ngộ, phúc lợi với người lao động	79
3.2.4. Tối ưu hóa và xây dựng cơ chế đánh giá cho điều dưỡng viên	81
3.2.5. Đầu tư phát triển hạ tầng cơ sở và công nghệ thông tin	82
3.2.6. Cải thiện môi trường làm việc.....	83
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....	85
KẾT LUẬN	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	88
PHỤ LỤC	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BHXH, BHYT, BHTN	Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp
CBNV	Cán bộ nhân viên
CTCP	Công ty Cổ phần
CSKH	Chăm sóc khách hàng
HCNS	Hành chính - Nhân sự
KSNB	Kiểm soát nội bộ
NNL	Nguồn nhân lực
Nxb	Nhà xuất bản
TNHH	Trách nhiệm Hữu hạn
VNVC	Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Cơ cấu lao động theo độ tuổi của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội	42
Bảng 2.2. Cơ cấu lao động theo giới tính của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội	43
Bảng 2.3. Cơ cấu lao động theo phân loại sức khỏe giai đoạn 2020 - 2022 của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội.....	45
Bảng 2.4. Cơ cấu lao động theo phân loại trình độ chuyên môn 2022 của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội	46
Bảng 2.5. Tỷ lệ điều dưỡng viên có chứng chỉ Tin học và ngoại ngữ giai đoạn từ năm 2018 - 2022	48
Bảng 2.6. Cơ cấu lao động theo phân loại kinh nghiệm làm việc của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội năm 2022.....	48
Bảng 2.7. Tỷ lệ sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tại Hệ thống Trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội...	50
Bảng 2.8. Số lượng điều dưỡng mới tuyển dụng tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội năm 2021 và 2022	52
Bảng 2.9. Chế độ tiền lương tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội	54
Bảng 2.10. Bảng chính sách khen thưởng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam	55
Bảng 2.11. Kết quả khảo sát về hoạt động đánh giá điều dưỡng viên.....	57

III

Bảng 2.12. Thành tích thực hiện công việc của điều dưỡng viên tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội	60
Bảng 2.13. Số lượng và tỉ lệ nhân sự đào tạo thực hành và nâng cao tay nghề năm 2022	61

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Tình hình tài chính của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam	38
Biểu đồ 2.2. So sánh kết quả kinh doanh năm 2019 của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam với một số doanh nghiệp	39
Biểu đồ 2.3. So sánh cơ cấu tài sản của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam với một số doanh nghiệp	40
Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ trình độ Ngoại ngữ của đội ngũ điều dưỡng viên năm 2022	47
Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam	37

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Thực tiễn đã chứng minh nguồn nhân lực là một nguồn tài nguyên đặc biệt có tầm ảnh hưởng lớn và tính quyết định đối với các quốc gia và sự thịnh vượng của mọi nền kinh tế. Chất lượng nguồn nhân lực tốt sẽ thúc đẩy sự phát triển cũng như rút ngắn thời gian trong quá trình phát triển. Chính vì vậy, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở các quốc gia, các tổ chức và doanh nghiệp là vấn đề quan trọng và cần thiết, đặc biệt trong bối cảnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế vẫn đã và đang là một trong những xu hướng phát triển phổ biến ở khắp các nước trên thế giới.

Nguồn nhân lực không chỉ ảnh hưởng tới sự phát triển của các quốc gia nói chung mà còn đóng vai trò quan trọng trong quá trình xây dựng và phát huy thế mạnh của các doanh nghiệp nói riêng, được xem như là một trong những yếu tố mang tính quyết định cho sự thành bại của các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh ở tất cả các lĩnh vực. Trong nền kinh tế thị trường, nguồn nhân lực có khả năng đem lại cho doanh nghiệp lợi thế cạnh tranh lớn, có sức bật mạnh mẽ hơn các nguồn lực khác. Các giải pháp quản trị nguồn nhân lực sẽ là nền tảng bền vững nhằm thúc đẩy cho sự thành công của tất cả các hoạt động trong tổ chức, doanh nghiệp.

Việc nâng cao và phát triển chất lượng nguồn nhân lực là vấn đề cần thiết và cấp bách đối với tất cả các tổ chức, doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực, ngành nghề của nền kinh tế, trong đó có lĩnh vực y tế dự phòng. Trong những năm vừa qua, ngành y tế dự phòng bước đầu đã đạt được một số thành tựu đáng ghi nhận, đặc biệt là công tác phòng chống bệnh thông qua việc tiêm chủng vắc xin. Theo các chuyên gia trong ngành y tế nhận định, vắc xin là một thành tựu y học vĩ đại của nhân loại. Mỗi năm, vắc xin cứu sống gần 3

triệu người trước những dịch bệnh nguy hiểm, gần một nửa trẻ em trên toàn thế giới được bảo vệ bởi vắc xin khỏi bệnh tật, khuyết tật và tử vong. Tại Việt Nam, trong 25 năm qua, vắc xin đã bảo vệ hơn 6,7 triệu trẻ em và ngăn chặn hàng trăm ngàn ca tử vong do các bệnh truyền nhiễm chết người. Để có được những thành tựu trên, ngành y tế bước đầu đã coi trọng tới hoạt động của các hệ thống tiêm chủng dưới nhiều loại hình trên cả nước, nhất là quan tâm đến yếu tố con người, coi sự phát triển của đội ngũ cán bộ y tế là nhân tố quyết định giá trị của ngành. Yêu cầu về nhân viên y tế thuộc nhiều chuyên môn khác nhau đòi hỏi số lượng đào tạo ngày càng nhiều, chất lượng ngày càng cao. Ngoài ra, đội ngũ y tế có đủ năng lực, chuyên môn, nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức cũng có vai trò quan trọng dẫn đến sự thành công hay thất bại của một quốc gia trong quá trình đổi mới công tác chăm sóc sức khỏe cộng đồng.

Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam (gọi tắt là VNVC) được thành lập từ tháng 11/2016 và chính thức đi vào hoạt động kể từ tháng 6/2017. Sau gần 6 năm hình thành và phát triển, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam trở thành hệ thống trung tâm tiêm chủng cao cấp đầu tiên tại Việt Nam, góp thêm sức mạnh cùng ngành y tế dự phòng trong việc cung cấp đầy đủ vắc xin phòng bệnh với chất lượng cao cấp và giá thành bình ổn luôn đặt lợi ích, chăm sóc sức khỏe của người dân lên hàng đầu. Với mục tiêu tiếp tục duy trì và phát triển giữ vững vai trò là hệ thống tiêm chủng cao cấp hàng đầu Việt Nam, Công ty luôn đòi hỏi phải có được đội ngũ nhân viên y tế có tay nghề tốt, năng lực chuyên môn cao, đặc biệt là đội ngũ nhân viên điều dưỡng. Ngoài ra, để cạnh tranh với các hệ thống tiêm chủng của bệnh viện, của các công ty vacxin khác thì VNVC vẫn cần phải tiếp tục tập trung phát triển nguồn lực con người thông qua phát triển và nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho đội

ngũ bác sĩ, điều dưỡng đảm bảo hoạt động bền vững của Công ty từ đó nâng cao chuyên môn, y đức để thu hút nhiều khách hàng đến tiêm chủng.

Trên cơ sở nhằm tìm hiểu chuyên sâu về vai trò và các nội dung liên quan của công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại một đơn vị cụ thể; cũng như đề xuất các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực y tế như điều dưỡng viên, tác giả lựa chọn chủ đề **“Nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam”** làm đề tài nghiên cứu luận văn thạc sĩ của mình.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Ở Việt cũng có rất nhiều công trình nghiên cứu về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực, nổi bật trong các nghiên cứu đó có:

Vũ Văn Phúc và Nguyễn Duy Hùng (2012), *“Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế”*. Tác giả đã tập trung nghiên cứu kinh nghiệm về phát triển nguồn nhân lực của một số quốc gia phát triển như Mỹ, Nhật Bản và những quốc gia đã đạt được nhiều thành công nhanh chóng trong phát triển kinh tế những thập kỷ gần đây như Trung Quốc, Hàn Quốc, Singapore, Thái Lan,... Trên cơ sở nghiên cứu kinh nghiệm các nước, các bài viết cũng chỉ rõ những bài học kinh nghiệm trong phát triển nguồn lực phục vụ công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế phù hợp với điều kiện thực tiễn ở Việt Nam hiện nay.[18]

Trần Tuấn Anh (2014), *“Quản trị nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp”*, Số 12, Tạp chí Tài chính. Bài báo cho thấy một trong những yếu tố quan trọng tạo nên hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp đó là sự hài lòng của người lao động. Tuy nhiên, thực tế tại doanh nghiệp Việt Nam cho thấy, các chính sách quản trị nguồn nhân lực nói chung và sự quan tâm của lãnh đạo doanh nghiệp đến người lao động nói riêng vẫn chưa đầy đủ, tương xứng để thúc đẩy người lao động góp nhiều hơn cho doanh nghiệp.[1]

Phạm Văn Sơn (2015), “7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam”, Báo giáo dục thời đại, 2015. Trong bài phỏng vấn, tác giả đã chỉ đưa ra 7 nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng Nguồn nhân lực 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”. [19]

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước mã số KX.03.10/11-15 của tác giả Lưu Đức Hải (2015) “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu chuyển đổi mô hình tăng trưởng ở nước ta hiện nay*”, thuộc Chương trình “*Nghiên cứu khoa học phát triển văn hóa, con người và nguồn nhân lực*”. Đề tài đã đạt được thành tựu đáng ghi nhận và chỉ ra những điểm mới nổi bật như: Thống nhất được khái niệm nguồn nhân lực chất lượng cao và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, khẳng định nguồn nhân lực chất lượng cao là khâu đột phá trong đột phá về nhân lực Đảng, đưa ra được bộ chỉ tiêu đánh giá nguồn nhân lực chất lượng cao; xây dựng được bộ dữ liệu thống kê về nguồn nhân lực chất lượng cao của Việt Nam, sử dụng bộ chỉ tiêu để đánh giá bức tranh nguồn nhân lực chất lượng cao của Việt Nam từ năm 2006, chỉ ra những bất cập trong chính sách phát triển nhân lực của Việt Nam. [10]

Tác giả Lê Văn Kỳ (2018) với đề tài: “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa*”. Luận án đã hệ thống hóa, làm rõ hơn và bổ sung cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, phân tích, đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực trên 2 nội dung cơ bản: thực trạng về số lượng, chất lượng và dịch chuyển về cơ cấu nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành công nghiệp từ đó đưa ra các giải pháp để phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển ngành công nghiệp và phát triển kinh tế-xã hội của tỉnh Thanh Hóa. [11]

Tác giả Vũ Đình Dũng (2019) với đề tài: “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính cấp tỉnh tại Bắc Kạn”, luận án tiến sĩ, tác giả đã bổ sung và làm rõ một số vấn đề lý luận khoa học về nâng cao chất lượng NNL như: tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực (trí lực, tâm lực và thể lực) và nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là: về tuyển dụng; về bố trí, sử dụng, đề bạt và bổ nhiệm; về đào tạo, bồi dưỡng; về thực hiện chế độ chính sách và môi trường làm việc, tạo động lực.[6]

Tác giả Trần Thị Kiều Nga (2019) với đề tài: “Phát triển nguồn nhân lực khoa học ở học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh”, luận án tiến sĩ, tác giả đã luận giải làm rõ cơ sở lý luận, kinh nghiệm thực tiễn về phát triển 4 nguồn nhân lực khoa học trường đào tạo, bồi dưỡng cán bộ lãnh đạo, từ đó rút ra những kinh nghiệm tham chiếu.[16]

Như vậy, có nhiều công trình nghiên cứu về nguồn nhân lực từ những góc độ khác nhau, giải quyết nhiều vấn đề lý thuyết và thực tiễn. Tuy nhiên, trong tổng quan nghiên cứu, tác giả luận văn nhận thấy chưa có công trình nghiên cứu nào về nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Chính vì vậy, tác giả lựa chọn đề tài “*Nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam*” làm đề tài luận văn thạc sĩ chuyên ngành Quản trị nhân lực.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích của nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của đề tài là đề xuất phương hướng và các giải pháp nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Hệ thống hóa và làm rõ hơn một số lý luận cơ bản về nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

- Phân tích thực trạng, đánh giá những ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân của những hạn chế trong nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

- Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đến năm 2030.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Nâng cao chất lượng điều dưỡng viên trong Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về nội dung: Nguồn nhân lực điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

+ Về không gian: Lựa chọn các trung tâm tiêm chủng tại Hà Nội của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

+ Về thời gian: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực điều dưỡng viên tại các trung tâm tiêm chủng tại Hà Nội của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam giai đoạn 2019 - 2022, giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực điều dưỡng viên đến năm 2030.

5. Phương pháp nghiên cứu

a) Phương pháp luận

Nghiên cứu đề tài dựa trên phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng, duy vật lịch sử và các quan điểm, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước Việt Nam.

b) Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu phù hợp với nội dung và mục đích nghiên cứu của đề tài dưới góc độ của khoa học quản lý công như khảo cứu tài liệu, phương pháp điều tra xã hội học, phương pháp thống kê, phân tích, tổng hợp.

- Phương pháp khảo cứu tài liệu: Đề tài khảo cứu tài liệu về quản lý nguồn nhân lực, tổ chức nhân sự hành chính; các công trình bài viết được đăng tải trên các báo, tạp chí, internet liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam nói riêng.

- Phương pháp điều tra, xã hội học: Phương pháp này sử dụng phiếu khảo sát đánh giá về thực trạng nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam nhằm thu thập thông tin về nhận thức, quan điểm, những khó khăn, bất cập trong việc nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty.

+ Tổng số phiếu phát ra: 245 phiếu khảo sát, tổng số phiếu thu về và hợp lệ: 220 phiếu khảo sát.

+ Đối tượng điều tra: Điều dưỡng viên tại các trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội.

- Phương pháp thống kê, phân tích, tổng hợp: Phương pháp này dùng để hệ thống hóa các số liệu thứ cấp và sơ cấp thu được trong quá trình điều tra, nghiên cứu; phân tích trình độ, năng lực của điều dưỡng viên, kết quả làm việc và đưa ra các nhận xét, đánh giá mang tính tổng hợp, khái quát.

Sau khi thu thập số liệu, sử dụng Microsoft Excel để phân tích và xử lý số liệu đã thu thập được.

6. Những đóng góp mới của luận văn

- Luận văn góp phần hệ thống hóa lý luận về chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cụ thể là điều dưỡng viên tại các cơ sở y tế.

- Phân tích, đánh giá đúng thực trạng nâng cao chất lượng điều dưỡng viên từ đó chỉ ra được các ưu điểm, tồn tại, nguyên nhân của những tồn tại đó và đề xuất một số giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng điều dưỡng viên.

Chương 2: Thực trạng nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

CHƯƠNG 1.

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN

1.1. Các khái niệm liên quan

1.1.1. Nguồn nhân lực

Hiện nay, đã hình thành nên nhiều khái niệm nguồn nhân lực với nhiều cách hiểu hay quan điểm khác nhau từ các trường phái kinh tế, các nhà khoa học, các nhà quản lý và các tổ chức kinh tế quốc tế. Có thể khái quát một số quan điểm về nguồn nhân lực như sau:

Theo Liên Hợp Quốc: “Nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước”. [24, tr3]

Ngân hàng thế giới cho rằng: “Nguồn nhân lực là toàn bộ vốn con người bao gồm thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp của mỗi cá nhân”.

Theo David Begg, Stanley Fischer và Rudiger Dornbusch thì: “Nguồn nhân lực được hiểu là toàn bộ trình độ chuyên môn mà con người tích lũy được, nó được đánh giá cao vì tiềm năng đem lại thu nhập trong tương lai”. Các tác giả này cho rằng kiến thức mà con người tích lũy được trong quá trình lao động sản xuất là mấu chốt vì chính kiến thức đó giúp họ tạo ra của cải, tài sản cho cuộc sống hiện tại và tương lai của chính họ. [24]

Theo tác giả Phạm Minh Hạc: “Nguồn nhân lực cần được hiểu là số dân và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực, phẩm chất và đạo đức của Người lao động. Nó là tổng thể nguồn lực hiện có thực tế và tiềm năng được chuẩn bị sẵn để tham gia phát triển kinh tế - xã hội của một quốc gia hay một địa phương nào đó”. [9, tr323]

Theo tác giả Nguyễn Tiệp: “Nguồn nhân lực là nguồn lực con người, yếu tố quan trọng nhất của tăng trưởng và phát triển kinh tế - xã hội. Nguồn nhân lực có thể xác định cho một quốc gia, vùng lãnh thổ, địa phương và nó khác với nguồn lực khác ở chỗ nguồn lực con người với hoạt động sáng tạo, tác động và giới tự nhiên, biến đổi giới tự nhiên và trong quá trình lao động nảy sinh các quan hệ lao động và quan hệ xã hội.[20, tr7]

Từ các quan niệm trên có thể thấy rằng, nguồn nhân lực được hiểu theo hai nghĩa:

Theo nghĩa rộng: nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho sản xuất xã hội, cung cấp nguồn lực cho sự phát triển. Do đó, nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường.

Theo nghĩa hẹp: nguồn nhân lực là khả năng lao động của xã hội, là nguồn lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng tham gia vào lao động, là tổng thể các yếu tố về thể lực, trí lực và kỹ năng nghề nghiệp của họ được huy động vào quá trình lao động.

Như vậy, có thể hiểu: nguồn nhân lực là tổng hòa thể lực và trí lực tồn tại trong toàn bộ lực lượng lao động xã hội của một quốc gia, trong đó kết tinh truyền thống và kinh nghiệm lao động sáng tạo của một dân tộc trong lịch sử được vận dụng để sản xuất ra của cải vật chất và tinh thần phục vụ cho nhu cầu hiện tại và tương lai của đất nước. Nguồn nhân lực không chỉ bao hàm những người trong độ tuổi lao động, đối với một quốc gia, nguồn lực là một phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội trong hiện tại cũng như trong tương lai. Sức mạnh và khả năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu dân số, nhất là số lượng và chất lượng con người cơ sở đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội. NNL là một trong

những yếu tố quan trọng quyết định sự thành công hay không thành công trong phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia.

Đối với một tổ chức, nguồn nhân lực vừa là mục tiêu vừa là động lực, vừa là yếu tố cơ bản cấu thành nên tổ chức, vừa là điều kiện cho tổ chức tồn tại và phát triển. Vì vậy một tổ chức được đánh giá mạnh hay yếu, phát triển hay tụt hậu phụ thuộc phần lớn vào chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức đó. Đối với một doanh nghiệp, nguồn nhân lực là toàn bộ khả năng lao động mà doanh nghiệp cần và huy động được cho việc thực hiện, hoàn thành những nhiệm vụ trước mắt và lâu dài. Khi xem xét đánh giá nguồn nhân lực của một tổ chức, thì ngoài việc căn cứ vào quy mô hay số lượng, cơ cấu, thì một tiêu chí không thể bỏ qua đó là chất lượng nguồn nhân lực.

Số lượng nguồn nhân lực, trả lời cho câu hỏi là có bao nhiêu người, khả năng có thêm (tăng trưởng) hàng năm hay một giai đoạn cụ thể là bao nhiêu. Cơ cấu nguồn nhân lực thể hiện trên các phương diện khác nhau như: cơ cấu về loại hình, dân tộc, giới tính, độ tuổi,... Chất lượng nhân lực, là yếu tố tổng hợp của nhiều yếu tố bộ phận như trí tuệ, trình độ, sự hiểu biết, đạo đức, kỹ năng, sức khỏe, năng lực thẩm mỹ,... của người lao động. Trong các yếu tố trên thì trí lực và thể lực là hai yếu tố quan trọng trong việc xem xét đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.

Từ những phân tích khái quát trên, khái niệm nguồn nhân lực được hiểu là tổng thể số lượng, chất lượng và cơ cấu con người với các tiêu chí về thể lực, trí lực, tâm lực để hoàn thành tốt các mục tiêu nhiệm vụ phát triển của tổ chức trong những giai đoạn cụ thể nhất định.

1.1.2. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Nguồn nhân lực của các doanh nghiệp được hiểu là nguồn lực con người, là một bộ phận của các nguồn lực có khả năng huy động tham gia vào quá trình sản xuất kinh doanh như nguồn lực vật chất, nguồn lực tài chính. Đó

là tổng hợp những con người cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố thể chất và tinh thần được huy động vào quá trình lao động. Thể lực của con người thể hiện qua tình trạng sức khỏe của thân thể, sức vóc, mức sống, thu nhập, chế độ ăn uống, chế độ là việc nghỉ ngơi, chế độ y tế. Thể lực của con người còn tùy thuộc vào tuổi tác, thời gian làm việc và giới tính.....Trí lực của con người thể hiện qua khả năng suy nghĩ, sự hiểu biết, năng khiếu tài năng, quan điểm, lòng tin, nhân cách, khả năng đúc kết kinh nghiệm và phát triển kiến thức.

Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp cũng được xem trên giác độ số lượng và chất lượng. Số lượng được biểu hiện thông qua các chỉ tiêu quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn nhân lực. Các chỉ tiêu về số lượng này có quan hệ mật thiết với chỉ tiêu quy mô và tăng trưởng của doanh nghiệp. Quy mô của doanh nghiệp càng lớn, tốc độ tăng trưởng càng cao cũng sẽ dẫn đến quy mô và tốc độ tăng trưởng càng cao cũng sẽ dẫn đến quy mô và tốc độ tăng trưởng càng cao cũng sẽ dẫn đến quy mô và tốc độ tăng nguồn nhân lực càng lớn và ngược lại. Về chất lượng, nguồn nhân lực được xem xét trên các mặt: Tình trạng sức khỏe, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực phẩm chất, tinh thần, thái độ, ý thức lao động và phong cách làm việc của người lao động.

1.1.3. Chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nguồn nhân lực ảnh hưởng quyết định đến việc hoàn thành những mục tiêu hiện tại và tương lai của mỗi tổ chức.

Theo tác giả Mai Quốc Chánh và tác giả Trần Xuân Cầu thì: “Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành bên trong của nguồn nhân lực”. [2, tr18]

Theo giáo trình nguồn nhân lực của trường Đại học Lao động Xã hội do tác giả Nguyễn Tiệp chủ biên tái xuất bản lần thứ 2 năm 2018 thì “Chất lượng

nguồn nhân lực là khái niệm tổng hợp về những người thuộc nguồn nhân lực, được thể hiện ở các mặt sau đây: sức khỏe; trình độ văn hóa; trình độ chuyên môn kỹ thuật (cấp trình độ được đào tạo); năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp (khả năng thực tế về chuyên môn - kỹ thuật); tính năng động xã hội (gồm khả năng sáng tạo, thích ứng, linh hoạt, nhanh nhạy với công việc và xã hội; mức độ sẵn sàng tham gia lao động...); phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ với công việc, 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 (nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần) của người lao động”. [20, tr9]

Theo tác giả Bùi Văn Nhơn: “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 nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực. Đó là các yếu tố phản ánh trình độ, kiến thức, kỹ năng và thái độ của người lao động trong quá trình làm việc”. [15, tr21]

Như vậy, chất lượng nguồn nhân lực là toàn bộ năng lực của lực lượng lao động được biểu hiện thông qua ba mặt thể lực, trí lực, tâm lực. Ba mặt này có quan hệ chặt chẽ với nhau cấu thành chất lượng nguồn nhân lực. Thể lực là nền tảng, là phương tiện để truyền tải tri thức, trí tuệ là yếu tố quyết định chất lượng nguồn nhân lực, tâm lực là yếu tố chi phối hoạt động chuyển hóa của thể lực trí tuệ thành kết quả hoạt động thực tiễn.

1.1.4. Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Đối với doanh nghiệp chất lượng nguồn nhân lực chính là chất lượng đội ngũ lao động trong doanh nghiệp. Chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực. Nó được xem xét trên các mặt như: tình trạng sức khỏe, trình độ văn

hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật, cơ cấu độ tuổi, giới tính, cơ cấu cấp bậc nhân lực...

Từ những phân tích trên, theo tác giả luận văn Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp là mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động bao gồm cả thể lực, trí lực, tâm so với yêu cầu công việc của doanh nghiệp.

1.1.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là quá trình lên kế hoạch, xây dựng và thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của nhân sự. Chất lượng nhân sự được cải thiện cả về thể lực, trí lực và tâm lực.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một yếu tố vô cùng quan trọng trong việc hoàn thiện bản thân của mỗi con người. Bên cạnh thể lực, trí lực thì chất lượng nguồn nhân lực còn phản ánh tác phong, thái độ, ý thức làm việc của người lao động. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẽ góp phần làm tăng ý thức, trách nhiệm lao động, góp phần làm tăng năng suất lao động trong xã hội. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực có vai trò đặc biệt quan trọng trong tiến trình phát triển kinh tế xã hội của một quốc gia, tổ chức. Để phát triển nhanh, bền vững mỗi doanh nghiệp cần hết sức quan tâm đến chính sách phát huy tối đa nguồn nhân lực thông qua nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của mình như: nâng cao trình độ học vấn, chuyên môn thông qua đào tạo, bồi dưỡng, tự bồi dưỡng và đào tạo lại, nâng cao thể lực thông qua chăm sóc sức khỏe, an toàn vệ sinh lao động, nâng cao tinh thần, trách nhiệm trong công việc thông qua các kích thích vật chất và tinh thần, tạo điều kiện về môi trường làm việc để người lao động phát huy hết khả năng, đem hết sức mình nhằm đạt được mục tiêu chung của doanh nghiệp.

Từ những luận điểm trên, theo tác giả luận văn: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp chính là nâng cao mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động trên các phương diện: thể lực, trí lực, tâm lực so với yêu cầu công việc cụ thể nhằm đạt được mục tiêu chung của doanh nghiệp.

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, doanh nghiệp có thể hoàn thiện, xây dựng, đổi mới các hoạt động, chính sách ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực như: hoạch định nguồn nhân lực; tuyển dụng, sử dụng người lao động; chính sách đãi ngộ với người lao động; đào tạo và phát triển nguồn nhân lực...

1.1.6. Điều dưỡng viên

Điều dưỡng viên là người phụ trách công tác điều dưỡng, chăm sóc sức khỏe, kiểm tra tình trạng bệnh nhân và các công việc khác để phục vụ cho quá trình chăm sóc sức khỏe ban đầu cho đến khi phục hồi, trị liệu cho bệnh nhân.

Theo một định nghĩa khác thì Điều dưỡng viên (bao gồm cả nam và nữ) là những người có nền tảng khoa học cơ bản về điều dưỡng, đáp ứng các tiêu chuẩn được kê toa tùy theo sự giáo dục và sự hoàn thiện lâm sàng.

Ở Việt Nam, trước đây người điều dưỡng được gọi là Y tá, có nghĩa là người phụ tá của người thầy thuốc. Ngày nay, điều dưỡng đã được xem là một nghề độc lập trong hệ thống y tế do đó người làm công tác điều dưỡng được gọi là điều dưỡng viên. Người điều dưỡng hiện có nhiều cấp bậc, trình độ và đã được quy định rất cụ thể và chi tiết trong hệ thống ngạch bậc công chức theo các văn bản quy định của Bộ Nội vụ nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

1.1.7. Đặc điểm điều dưỡng viên

Vai trò người điều dưỡng rất quan trọng, họ là người trực tiếp chăm sóc, thực hiện các y lệnh của bác sĩ, chăm lo từng bữa ăn, viên thuốc, giấc ngủ của

người bệnh. Họ là chiếc cầu nối giữa bệnh nhân với người thầy thuốc, và trong một chừng mực nào đó, là với bệnh viện họ đảm bảo thành công của mọi mặt công tác điều dưỡng, điều trị.

Điều dưỡng viên có những đặc điểm sau:

Người điều dưỡng phải có trình độ chuyên môn tốt và được đào tạo bài bản. Họ cần phải có kiến thức đến nơi đến chốn, tích lũy được từ một học viện có uy tín, về nghiệp vụ điều dưỡng. Họ luôn luôn sẵn sàng để tìm hiểu, tra dồi học hỏi thêm. Kỹ năng chuyên môn tốt phải là một điều kiện kiên quyết của người điều dưỡng.

Người điều dưỡng thường xuyên tiếp xúc với bệnh nhân, do đó họ cần phải có kỹ năng giao tiếp xuất sắc. Họ phải có đầy đủ các kỹ năng nói, viết, đồng thời với kỹ năng lắng nghe người khác.

Người điều dưỡng phải có khả năng nói chuyện cởi mở với bệnh nhân và các thành viên trong gia đình của họ, để hiểu được nhu cầu và những điều mà người bệnh đang mong đợi. Họ cần phải giải thích được cho bệnh nhân một cách đơn giản và dễ hiểu về bệnh lý và các biện pháp điều trị.

Tính siêng năng, cẩn trọng là một tố chất quan trọng của người điều dưỡng. Họ phải thường xuyên cảnh giác trong mọi thời điểm về tình trạng và diễn biến của bệnh nhân. Họ phải phát hiện được ngay từng thay đổi nhỏ trong tình trạng sức khỏe của người bệnh mà mình đã được phân công chăm sóc.

Điều dưỡng là một công việc rất căng thẳng. Hàng ngày người điều dưỡng phải chứng kiến những tình huống chấn thương nặng, các cuộc phẫu thuật cấp cứu và đôi khi cả những trường hợp tử vong. Do đó, người điều dưỡng phải có khả năng chịu đựng tốt áp lực công việc. Người điều dưỡng phải tự rèn luyện cho mình một tinh thần mạnh mẽ và không dễ bị tác động bởi các hoàn cảnh khẩn cấp.

Điều dưỡng viên phải có kỹ năng giao tiếp tốt trong các điều kiện và tình hình căng thẳng, có sức chịu đựng và khả năng đối phó tốt với stress.

Người điều dưỡng phải biết cảm thông, năng động, tự tin, có tính lạc quan, có óc quan sát, nhanh chóng tiếp thu cái mới, nhanh chóng linh hoạt thích nghi với mọi tình huống và mọi môi trường làm việc. Họ phải có tinh thần tương trợ lẫn nhau trong công việc. Họ phải biết đặt lợi ích cục bộ của từng khoa phòng sau lợi ích của toàn bệnh viện.

Người điều dưỡng phải biết yêu thương người bệnh, không bảo thủ định kiến, linh hoạt, có kỹ năng lãnh đạo, có khả năng làm việc theo nhóm và có mối quan hệ tốt đối với các đồng nghiệp. Họ cần phải biết nhanh chóng yêu cầu sự trợ giúp khi cần thiết.

Sự thông minh, tư duy nhạy bén, phản ứng nhanh nhẹn là một trong những yếu tố then chốt đối với nghề điều dưỡng. Trong bất kỳ tình huống nghiêm trọng hoặc khẩn cấp nào về mặt y khoa, nếu chưa có ngay sự hiện diện của bác sĩ, người điều dưỡng cũng không được bối rối. Họ phải có đủ tự tin để đưa ra các quyết định đúng lúc và kịp thời.

Sự vị tha và thấu hiểu là những phẩm chất mà tất cả các điều dưỡng cần phải có. Điều dưỡng phải luôn bình tĩnh và ân cần đối với người bệnh, ngay cả trong những lúc tâm lý họ đang rất căng thẳng và gây hấn. Điều dưỡng cần phải hiểu được nỗi đau đớn, thống khổ của người bệnh và đem lại cho bệnh nhân sự thoải mái, thiện cảm, biết kìm nén những nỗi bức xúc, nóng giận của bản thân.

Người điều dưỡng cần phải có sự linh hoạt trong giờ giấc làm việc và trách nhiệm của mình. Điều dưỡng là một nghề đòi hỏi nhiều thời gian. Nó không phải là một nghề hành chính có giờ giấc làm việc cụ thể. Cấp cứu y khoa có thể xảy ra bất cứ lúc nào. Điều dưỡng thường phải kéo dài thời gian

làm nhiệm vụ của mình, làm việc ca đêm, hoặc làm việc cả vào những ngày lễ và nghỉ cuối tuần.

Người điều dưỡng cần có độ bền vững về thể chất. Họ phải có khả năng thực hiện được một số thao tác tỉ mỉ và chính xác, giữ tư thế đứng thẳng trong một thời gian dài, phải thường xuyên di chuyển, nâng đỡ được vật nặng hoặc bệnh nhân hàng ngày.

Người điều dưỡng cần phải có sự tôn trọng, lễ phép đối với người bệnh và chấp hành nghiêm các quy định của bệnh viện. Họ phải toàn tâm toàn ý cống hiến cho nghề nghiệp của mình đã lựa chọn. Họ cần phải có kiến thức về các nền văn hóa và truyền thống đa dạng của từng đối tượng bệnh nhân. Họ cần thực hiện nghiêm chỉnh những yêu cầu bảo mật của bệnh nhân và phải tôn trọng các nguyện vọng chính đáng của người bệnh.

Người điều dưỡng cần phải năng động và vui vẻ. Sự hiện diện của họ phải giúp cho người bệnh thoải mái và thư giãn. Người điều dưỡng xuất hiện với tác phong niềm nở sẽ làm giảm căng thẳng và nỗi đau của người bệnh. Người điều dưỡng phải luôn có giọng nói dịu dàng, mềm mại, dáng đứng, dáng đi khoan thai, nghiêm túc.

1.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng điều dưỡng viên

1.2.1. Thể lực của điều dưỡng viên

Theo Tổ chức Y tế Thế giới WHO thì: “Sức khỏe là trạng thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội chứ không phải chỉ là không có bệnh tật hay tàn phế”.

Thể lực của nguồn nhân lực chính là tình trạng sức khỏe của nguồn nhân lực gồm nhiều yếu tố cả về thể chất lẫn tinh thần và phải đảm bảo sự hài hòa giữa bên trong và bên ngoài.

Căn cứ vào những tiêu chuẩn nhất định, người ta tiến hành đánh giá để xác định tình trạng sức khỏe người lao động. Hệ thống các chỉ tiêu cơ bản

thường dùng để xác định thể lực của người lao động trong doanh nghiệp là: độ tuổi, chiều cao, cân nặng, các giác quan nội khoa, ngoại khoa, thần kinh, tâm thần, tai, mũi, họng, ngoại hình, sức bền, độ dẻo dai, các chỉ tiêu về tình hình bệnh tật, các chỉ tiêu về cơ sở vật chất và các điều kiện bảo vệ và chăm sóc sức khỏe ...

Căn cứ vào các chỉ tiêu trên để phân loại sức khỏe thành 5 loại theo Quyết định số 1613/QĐ-BYT ban hành ngày 15/8/1997 của Bộ Y Tế về việc ban hành “Tiêu chuẩn phân loại sức khỏe để khám tuyển, khám định kỳ” cho người lao động: Loại I: Rất khỏe, Loại II: khỏe, Loại III: Trung Bình, Loại IV: Yếu, Loại V: Rất yếu

Có thể nói sức khỏe là yếu tố quan trọng không thể thiếu khi đánh giá chất lượng điều dưỡng viên, bởi làm việc trong môi trường nhiều áp lực, điều dưỡng viên phải có sức khỏe tốt để đảm bảo luôn sẵn sàng trong mọi tình huống. Cụ thể, công việc của người điều dưỡng cần một số thao tác tỉ mỉ và chính xác, có đôi lúc là phải giữ tư thế đứng thẳng trong một thời gian dài hoặc thường xuyên phải di chuyển, nâng đỡ bệnh nhân có kích thước quá khổ.

1.2.2. Trí lực điều dưỡng viên

Trí lực điều dưỡng viên được thể hiện ở một số tiêu chí sau:

1.2.2.1. Trình độ học vấn

Trình độ học vấn là sự hiểu biết của điều dưỡng viên đối với những kiến thức cơ bản, phổ thông về tự nhiên và xã hội. Trình độ học vấn cao giúp cho khả năng học tập, tiếp thu và ứng dụng các khoa học kỹ thuật hiện đại vào thực tiễn một cách nhanh chóng, bên cạnh đó còn góp phần xây dựng văn hóa cơ quan, đơn vị tạo ra môi trường làm việc tốt cho nguồn nhân lực.

1.2.2.2. Trình độ chuyên môn

Để nâng cao năng lực bản thân, cùng với sự tự hoàn thiện kiến thức chuyên môn, mỗi người điều dưỡng phải có ý thức nâng cao trình độ chuyên

môn nghiệp vụ để tự tin trong thực hành thao tác kỹ thuật, trang bị đầy đủ kiến thức, xây dựng được các kế hoạch chăm sóc người bệnh một cách phù hợp. Chủ động tiếp cận và trau dồi kỹ năng giao tiếp, trình độ lý luận nền tảng nhằm nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, bản lĩnh nghề nghiệp, xây dựng hình ảnh chuẩn mực của ngành điều dưỡng. Ngoài trình độ chuyên môn, cần tích cực trau dồi thêm kiến thức ngoại ngữ, tin học, làm chủ các phần mềm ứng dụng quản lý trong bệnh viện, có thể giao tiếp, chăm sóc tốt cho các bệnh nhân người nước ngoài. Mỗi cán bộ, nhân viên điều dưỡng cần nâng cao tính tự chủ trong chăm sóc, có hướng can thiệp độc lập theo đúng chuyên môn riêng, tránh phụ thuộc toàn bộ vào việc thực hiện y lệnh của bác sĩ nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc, điều trị, đảm bảo an toàn cho người bệnh.

1.2.2.3. Kỹ năng mềm

Kỹ năng mềm là những kỹ năng thuộc về tính cách con người, không mà tính chuyên môn, không phải là kỹ năng cá tính đặc biệt. Kỹ năng mềm bao gồm những kỹ năng như làm việc theo nhóm, kỹ năng học và tự học, kỹ năng tư duy và phê phán, kỹ năng lãnh đạo...

Kỹ năng mềm ngày càng đóng vai trò quan trọng trong công việc hiện đại. Nó là cầu nối liên kết các khối kiến thức và kỹ năng cứng, giúp vận dụng chúng một cách linh hoạt trong cuộc sống. Nếu như các kiến thức chuyên môn là nền tảng chính thì kỹ năng mềm là phần giá trị gia tăng cần có để người lao động có thể hoàn thiện bản thân. Tùy từng vị trí mà yêu cầu về kỹ năng mềm cũng khác nhau.

1.2.2.4. Kinh nghiệm làm việc

Kinh nghiệm làm việc của người lao động thể hiện sự trải nghiệm trong công việc của người lao động qua quá trình làm việc. Trên thực tế, người giàu kinh nghiệm có thể giải quyết công việc thuận thực và nhanh hơn người ít kinh nghiệm. Kinh nghiệm làm việc kết hợp với trình độ người lao động, kỹ

năng xử lý công việc tạo thành mức độ lành nghề của người lao động. Lực lượng lao động vừa có trình độ cao, vừa có kinh nghiệm trong công việc chính là tài sản quý giá của tổ chức.

1.2.3. Tâm lực điều dưỡng viên

Ngoài hai tiêu chí về thể lực và trí lực để đánh giá chất lượng điều dưỡng viên còn có tiêu chí thuộc về tâm lực. Tâm lực là sức mạnh tâm lý của con người. Tâm lực phản ánh nhân cách, thẩm mỹ, quan điểm sống, thể hiện nét văn hóa của người lao động. Trong mối quan hệ tương tác với các yếu tố cấu thành nguồn nhân lực, trình độ phát triển nhân cách, đạo đức đóng vai trò quan trọng, vì nó đem lại cho con người khả năng thực hiện tốt hơn không chỉ với chức năng kinh tế mà còn với chức năng xã hội và là cơ sở tâm lý cho việc nâng cao năng lực sáng tạo trong lao động.

Ngành Y luôn đề cao tầm quan trọng của Tâm lực mà biểu hiện rõ ở y đức. Với ngành y nói riêng Tâm lực là lương tâm, là trách nhiệm, sự tận tâm trong chuyên môn cũng như trong giao tiếp hàng ngày với khách hàng.

Tất cả những yếu tố cấu thành tâm lực của điều dưỡng viên như: tinh thần thái độ làm việc, đạo đức nghề nghiệp... đều là những yếu tố bên trong rất khó lượng hóa. Để đánh giá cần thông qua mức độ hài lòng của khách hàng khi tham gia sử dụng dịch vụ:

Tỷ lệ người được khảo sát đánh giá: “Rất hài lòng với tinh thần, thái độ phục vụ của điều dưỡng viên”.

Tỷ lệ người được khảo sát đánh giá: “Hài lòng với tinh thần, thái độ phục vụ của điều dưỡng viên”.

Tỷ lệ người được khảo sát đánh giá: “Không hài lòng với tinh thần, thái độ phục vụ của điều dưỡng viên”.

1.3. Một số hoạt động nâng cao chất lượng điều dưỡng viên

1.3.1. Hoạt động tuyển dụng điều dưỡng viên

Chất lượng nguồn nhân lực trong một doanh nghiệp phụ thuộc lớn vào quá trình tuyển dụng lao động. Tuyển dụng là quá trình tìm kiếm, lựa chọn đội ngũ điều dưỡng có trình độ chuyên môn đáp ứng nhu cầu sử dụng của Công ty, bổ sung nguồn lực cần thiết để thực hiện mục tiêu chăm sóc sức khỏe, tiêm phòng của người dân ngày càng tăng cao. Công tác tuyển dụng là yếu tố đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của mỗi tổ chức. Nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt thì sẽ tuyển được những người thực sự có năng lực, trình độ và phẩm chất đạo đức tốt, đáp ứng được các yêu cầu công việc, hoàn thành tốt công việc được giao. Ngược lại, nếu việc tuyển dụng không được quan tâm đúng mức sẽ không lựa chọn được những người có đức, có tài vào làm việc.

Thực hiện tốt công tác tuyển dụng cũng là một trong những biện pháp góp phần nâng cao chất lượng NNL, trong quá trình tuyển dụng cần chú ý:

- Tuyển dụng phải xuất phát từ nhu cầu nhân lực, dựa trên vị trí cần tuyển và yêu cầu công việc để tuyển người, tránh tình trạng tuyển thừa hoặc thiếu, chất lượng không đảm bảo, tuyển không đúng nhu cầu.

- Quy trình tuyển dụng phải được xây dựng, lên kế hoạch cụ thể, đảm bảo thực hiện đúng kế hoạch. Các yêu cầu, tiêu chuẩn phải được nêu rõ, công khai rộng rãi để mọi ứng viên được biết. Phải đảm tính khách quan, công bằng, tránh tình trạng “con ông cháu cha” nhưng năng lực, phẩm chất đạo đức yếu kém được ưu tiên.

1.3.2. Hoạt động thù lao, đãi ngộ đối với điều dưỡng viên

Thù lao và đãi ngộ là mọi loại phần thưởng mà một cá nhân nhận được để đổi lấy sức lao động của mình. Thù lao và đãi ngộ là yếu tố kích thích để người lao động tự nâng cao chất lượng, năng suất làm việc. Chính sách đãi

ngộ người lao động được thể hiện qua tiền lương, tiền thưởng, phụ cấp, các biện pháp khen thưởng, kỷ luật hay các chính sách về thời gian làm việc, nghỉ ngơi, kịp thời sẽ là động lực tinh thần to lớn kích thích người lao động tự hoàn thiện bản thân, tự học tập, rèn luyện, cải thiện tác phong, phẩm chất để nâng cao năng suất, hiệu quả công việc. Từ đó chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức ngày càng được nâng cao.

1.3.3. Hoạt động sử dụng điều dưỡng viên

Sử dụng, sắp xếp, bố trí lao động ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công việc, hiệu quả làm việc. Việc sử dụng, bố trí lao động hợp lý, góp phần nâng cao chất lượng NNL, doanh nghiệp không chỉ căn cứ vào năng lực của người lao động thông qua kết quả thực hiện công việc của người đó, mà còn dựa vào trên việc phân tích công việc thông qua Bản mô tả công việc, Bản tiêu chuẩn thực hiện công việc, Bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc.

Việc bố trí sử dụng phải đảm bảo nguyên tắc là khi đưa ra các điều kiện, tiêu chuẩn tuyển dụng cho vị trí nào thì phải bố trí đúng công việc đó; bởi vì khi bố trí nhân lực vào các chức danh, vị trí công tác phù hợp với trình độ đào tạo và khả năng của từng người theo hướng chuyên môn hóa sẽ tạo môi trường thuận lợi để họ có điều kiện phát huy sở trường, năng lực theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ đã được đào tạo, góp phần thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp.

1.3.4. Hoạt động đánh giá điều dưỡng viên

Đánh giá thực hiện công việc là công tác không thể thiếu đối với bất kỳ doanh nghiệp hay tổ chức nào, là cơ sở đảm bảo các quyết định nhân sự mà doanh nghiệp đưa ra là hoàn toàn khách quan và công bằng đối với người lao động. Việc đánh giá thực hiện công việc sẽ giúp nâng cao đạo đức và thái độ làm việc của người lao động, đánh giá thực hiện công việc là một phương

tiện khuyến khích nhà quản lý đưa ra ý kiến phản hồi đầy đủ cần thiết hay thích đáng đối với bộ phận, nhân viên cấp dưới, giúp cho nhân viên có thể điều chỉnh kịp thời, đúng theo hướng có lợi nhất cho bản thân cũng như doanh nghiệp mà họ đang hoạt động.

1.3.5. Hoạt động đào tạo và phát triển điều dưỡng viên

Trí lực được biểu hiện thông qua trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp của nguồn nhân lực. Vì vậy, để nâng cao trí lực cho điều dưỡng viên, Công ty cần thường xuyên triển khai các chương trình đào tạo và đào tạo lại.

Việc đào tạo và nâng cao trình độ sẽ giúp điều dưỡng viên có thể kịp thời thích ứng và theo sát với sự tiến bộ, phát triển của khoa học, kỹ thuật và công nghệ, đảm bảo lực lượng lao động giỏi, hoàn thành thắng lợi các mục tiêu đề ra.

Bên cạnh đó, đào tạo còn giúp cho đội ngũ điều dưỡng nâng cao trình độ văn hóa, mở mang kiến thức, tiếp cận với các công nghệ mới, nâng cao năng lực phẩm chất của mình. Đồng thời còn giúp cho họ có thái độ tích cực hơn trong hoạt động chuyên môn, góp phần ngày càng hoàn thiện nguồn lực Công ty.

Trong các yếu tố để phát triển nhanh và bền vững của doanh nghiệp trong nền kinh tế thì yếu tố con người là yếu tố cơ bản nhất. Người lao động có trình độ văn hóa, kỹ thuật, trình độ, tay nghề cao là yếu tố quyết định để sử dụng phương pháp công nghệ hiện đại. Nguồn nhân lực này là người sáng tạo đồng thời cũng là người sử dụng các phương tiện, công nghệ để đạt được lợi ích kinh tế cho xã hội, cho doanh nghiệp và cho chính bản thân họ. Chính vì thế phải đào tạo, giáo dục, nâng cao trình độ và sử dụng nguồn nhân lực này một cách đầy đủ, có hiệu quả. Do đó đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là một nhu cầu cần thiết và cấp bách đối với mỗi doanh nghiệp.

Đào tạo nguồn nhân lực có nhiều phương pháp khác nhau, điển hình là một số phương pháp sau đây:

- Đào tạo tại nơi làm việc: Phương pháp này cần phải có sự giám sát chặt chẽ của quản lý trực tiếp để theo dõi sự nắm bắt kiến thức của nhân viên. Đây là phương pháp áp dụng với nhân viên mới hiệu quả nhất, mang lại nhiều kiến thức và kỹ năng thực tế cho học viên. Hình thức này đơn giản, dễ thực hiện, ít tốn kém có thể kiểm tra ngay kết quả học tập dựa trên công việc họ thực hiện. Việc này còn tạo ra cơ hội để xây dựng mối quan hệ giữa nhân viên cấp trên với nhân viên cấp dưới.

- Đào tạo theo chỉ dẫn: giúp học viên có thể tự nghiên cứu tài liệu thông qua những cuốn cẩm nang, sổ tay...cùng với việc nắm được những nhiệm vụ cụ thể, học viên sẽ thực hiện theo từng bước, đúng quy trình nhằm rút ngắn thời gian đào tạo mà vẫn đạt được hiệu quả cao.

- Đào tạo tập trung: Theo phương pháp này, đào tạo nhân viên sẽ củng cố một cách hệ thống những kiến thức, kỹ năng cho học viên. Đây là phương pháp đào tạo mang tính tổng quát, nội dung phong phú, học viên ngoài được nâng cao kiến thức cho vị trí trong tương lai, phương pháp đào tạo này bao gồm sự kết hợp lý thuyết bởi giảng viên chuyên trách và giảng viên kiêm chức với kiến thức thực tế, thực hành tại doanh nghiệp.

Doanh nghiệp nào xây dựng được chương trình đào tạo hợp lý và linh hoạt, phù hợp với đặc điểm của tổ chức thì doanh nghiệp đó sẽ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cũng như nâng cao hiệu quả công việc của doanh nghiệp mình.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng điều dưỡng viên

1.4.1. Các nhân tố bên trong Công ty

1.4.1.1. Quan điểm, chiến lược của Công ty

Mỗi một công ty đều có những quan điểm, chiến lược riêng cho từng

giai đoạn phát triển. Những quan điểm, chiến lược này chi phối tất cả mọi hoạt động của doanh nghiệp, trong đó có hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Nếu Công ty đang phát triển, đang trong thời kỳ mở rộng quy mô thì việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về số lượng và chất lượng đều rất cần thiết và phải được thực hiện một cách khoa học, quy mô để đảm bảo chất lượng nhân sự sẽ đáp ứng nhu cầu trong tình hình mới.

1.4.1.2. Tình hình tài chính của Công ty

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

1.4.1.3. Cơ sở vật chất, hạ tầng thiết bị y tế

Cơ sở vật chất, hạ tầng thiết bị của Công ty thể hiện Quy mô, sự phát triển của Công ty. Tùy thuộc vào quy mô và loại hình để áp dụng các biện pháp khác nhau. Khi quy mô Công ty khác nhau, ảnh hưởng đến công tác tuyển dụng, sử dụng, đánh giá, đãi ngộ nhân sự cũng sẽ được phân biệt, điều đó dẫn đến sự khác nhau trong công tác nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế. Vì vậy, muốn nâng cao chất lượng nhân sự đồng nghĩa với việc phải cải tạo, nâng cao chất lượng của cơ sở vật chất kỹ thuật, hạ tầng thiết bị y tế tại Công ty.

1.4.1.4. Môi trường văn hóa tại Công ty

Với mỗi Công ty đều có những nét văn hóa riêng, việc tạo nên nét văn hóa này phụ thuộc vào mỗi nhân sự của Công ty. Một đơn vị có sự hỗ trợ, giúp đỡ, chia sẻ lẫn nhau, chắc chắn đây sẽ là cơ sở cho sự nâng cao tay nghề, kinh nghiệm, họ có thể tự trau dồi kiến thức tại đơn vị mà không nhất thiết phải đến trường, lớp. Khi yếu tố văn hóa được đề cao, mỗi cá nhân làm việc

sẽ luôn đặt lợi ích của Công ty lên trên hết, sẵn sàng cố gắng để hoàn thành tốt nhiệm vụ, góp phần thực hiện nhiệm vụ chung của đơn vị. Một Công ty có nét văn hóa tốt sẽ có nhiều bệnh nhân đến khám, điều trị, điều này vừa tạo cho đội ngũ nhân lực y tế có thêm cơ hội làm việc để nâng cao trình độ chuyên môn, vừa tạo ra thu nhập cho bệnh viện nên sẽ có thêm các khoản thưởng, lương tăng thêm... tạo điều kiện cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế.

1.4.2. Các nhân tố bên ngoài Công ty

1.4.2.1. Quan điểm, chính sách phát triển nhân lực Y tế của Đảng, Nhà nước

Ngành Y tế đang ngày càng nhận được sự quan tâm của Đảng, Nhà nước vì nó tác động trực tiếp đến đời sống nhân dân. Nhờ có được sự ưu ái này nên từ giáo dục, đào tạo đến sự phát triển của khoa học, công nghệ cũng ngày càng phát triển, điều này giúp cho Ngành Y tế có thêm động lực để nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế của Ngành nói chung.

1.4.2.2. Trình độ phát triển Y tế và chăm sóc sức khỏe

Trình độ phát triển Y tế và chăm sóc sức khỏe cho người lao động là một trong những yếu tố chính tác động đến tình trạng thể lực của người lao động. Sức khỏe ngày nay không chỉ được hiểu là tình trạng không có bệnh tật, mà còn là sự hoàn thiện về mặt thể chất lẫn tinh thần. Y tế càng phát triển càng tạo cho mỗi cá nhân trong xã hội cơ hội để có sức khỏe tốt hơn, giúp đảm bảo sức khỏe để học tập nâng cao trình độ và công tác.

Khi trình độ Y tế phát triển, mỗi nhân lực y tế có thêm cơ hội tiếp xúc với chuyên môn, giúp có điều kiện nâng cao năng lực bản thân, cùng với đó cũng là động lực để họ học hỏi nhằm theo kịp sự phát triển chung của Ngành.

Hơn bất kỳ một lĩnh vực nào, các nhân lực y tế là những người tác động trực tiếp vào trình độ phát triển của Ngành y tế. Khi Y tế phát triển, bản thân mỗi nhân lực y tế cũng có được sự chăm sóc sức khỏe tốt hơn, từ đó họ sẽ có

thêm cơ hội để cống hiến, để học hỏi và phát triển năng lực bản thân, tạo nền tảng cho sự nâng cao năng lực đội ngũ nhân lực y tế nói chung.

1.4.2.3. Sự phát triển của khoa học công nghệ và ứng dụng trong y tế

Trong giai đoạn nền kinh tế hội nhập hiện nay, chúng ta được tiếp cận với các máy móc, công nghệ hiện đại. Chính vì vậy, các tiêu chí đặt ra đối với đội ngũ nhân lực y tế cũng được nâng cao theo đó. Khoa học kỹ thuật càng phát triển thì trình độ nhân lực y tế cũng càng phải tăng cao.

Ngành Y tế đang ngày một phát triển, cùng với đó là cơ sở hạ tầng, trang thiết bị y tế, máy móc, vật tư Y tế hiện đại, chính vì vậy yêu cầu nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế ngày càng đặt lên một tầm cao mới, bởi chỉ khi nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn phù hợp với sự phát triển của khoa học công nghệ họ mới có thể dễ dàng sử dụng có hiệu quả các trang, thiết bị vật tư Y tế hiện đại.

1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng điều dưỡng viên của một số tổ chức và bài học kinh nghiệm nâng cao chất lượng điều dưỡng viên cho Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

1.5.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại một số tổ chức khác

1.5.1.1. Tại Bệnh viện Quân Y 105

Nhằm nâng cao vai trò, vị trí, trách nhiệm của người điều dưỡng trong chăm sóc và điều trị người bệnh, lãnh đạo, Ban Giám đốc Bệnh viện Quân y 105 luôn chăm lo, bồi dưỡng, kiện toàn đội ngũ điều dưỡng cả về số lượng và chất lượng.

Đối với công tác tuyển dụng: Xây dựng một quy trình tuyển dụng cụ thể, thực hiện theo đúng quy trình đã xây dựng, chỉ tuyển dụng khi thực sự có nhu cầu, quá trình tuyển luôn khách quan, công bằng, đề cao tiêu chí “đúng

người, đúng việc”. Khi tuyển dụng, bệnh viện sẽ tuyển điều dưỡng phải có trình độ cao đẳng trở lên.

Đối với công tác đào tạo: Bệnh viện cũng luôn tạo điều kiện cho các điều dưỡng đi học các kỹ thuật chuyên sâu và học tập tại các trường đại học (chuyên ngành điều dưỡng). Là bệnh viện thực hành của Trường Trung cấp Quân y I, đội ngũ điều dưỡng có điều kiện thuận lợi tiếp xúc với đội ngũ giáo viên huấn luyện, để được bồi dưỡng, bổ túc nghiệp vụ kỹ thuật và sớm tiếp cận quy trình chuẩn của Bộ Y tế về công tác điều dưỡng; đồng thời điều dưỡng đóng vai trò quan trọng trong việc huấn luyện các học viên từ những vòng đầu tiếp xúc môi trường ngành y. Hàng năm, Bệnh viện đều tổ chức huấn luyện và kiểm tra chuyên môn cho 100% điều dưỡng, kỹ thuật viên; thông qua các đợt tập huấn, hội thi, hội thao, đội ngũ điều dưỡng, kỹ thuật viên đã nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, đào tạo và nghiên cứu khoa học.

Đối với công tác đánh giá: Đồng thời, nhằm quản lý hiệu quả công tác điều dưỡng, bệnh viện đã thành lập Hội đồng điều dưỡng do Phó Giám đốc bệnh viện trực tiếp phụ trách; ban hành quy định xử lý các lỗi vi phạm chế độ bệnh viện, chế độ công tác, quản lý xây dựng đơn vị đối với cá nhân và tập thể, triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý bệnh viện nhằm tạo thuận lợi cho đội ngũ điều dưỡng và giảm phiền hà cho người bệnh. Bệnh viện cũng thường xuyên tổ chức kiểm tra đột xuất việc thực hiện các quy chế, quy định và đôn đốc điều dưỡng viên thực hiện tốt nhằm đảm bảo nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho bệnh nhân.

Những năm gần đây, bệnh viện Quân y 105 luôn là đơn vị đi đầu trong các bệnh viện toàn quân cũng như trong ngành y tế về thực hiện chủ trương tổ chức cho lực lượng điều dưỡng tích cực tham gia công tác kiểm soát nhiễm khuẩn và an toàn người bệnh.

1.5.1.2. Tại Bệnh viện Quân Y 175

Ban Giám đốc Bệnh viện Quân Y 175 có chủ trương xây dựng đội ngũ điều dưỡng viên có đủ phẩm chất, năng lực, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ.

Trước hết, chăm lo xây dựng đội ngũ điều dưỡng viên Bệnh viện có lập trường tư tưởng chính trị vững vàng, phẩm chất đạo đức, lối sống trong sáng. Đây là yếu tố quan trọng hàng đầu, cơ sở để xây dựng đội ngũ điều dưỡng viên Bệnh viện có phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp trong sáng, tâm huyết, tận tình chăm sóc bệnh nhân.

Đối với công tác đào tạo: Bệnh viện luôn coi trọng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tạo môi trường thuận lợi để đội ngũ điều dưỡng viên phát huy tài năng, trí tuệ trong thực hiện nhiệm vụ. Bệnh viện đã luôn kết hợp chặt chẽ giữa lý luận với hoạt động chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình đào tạo của mình. Bằng nhiều hình thức, biện pháp thiết thực, hiệu quả, Bệnh viện đã tích cực đổi mới nội dung, chương trình huấn luyện chuyên môn sát với yêu cầu thực tiễn; chú trọng công tác huấn luyện lại, thực hành tại chỗ theo phương châm trên bồi dưỡng dưới; điều dưỡng giỏi, có kinh nghiệm, trình độ chuyên môn cao bồi dưỡng cho điều dưỡng mới ra trường. Bệnh viện cũng thường xuyên cử điều dưỡng viên đi đào tạo, bồi dưỡng ở các cơ sở đào tạo trong và ngoài Quân đội, cả trong nước và ngoài nước.

Đối với chế độ đãi ngộ: Bệnh viện còn thường xuyên quan tâm xây dựng các tổ chức vững mạnh toàn diện; duy trì nghiêm nề nếp hoạt động, quan tâm đến đời sống vật chất, tinh thần của đội ngũ điều dưỡng viên. Cùng với đó, chú trọng quan tâm, chăm lo, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho điều dưỡng viên như: bố trí, sắp xếp nhà công vụ; đổi mới chế độ chính sách đãi ngộ; đi học; trợ cấp khó khăn,... giúp đội ngũ điều dưỡng viên yên tâm công tác, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

1.5.2. Một số bài học kinh nghiệm cho Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam trong vấn đề nâng cao chất lượng điều dưỡng viên

Căn cứ vào đặc điểm của Công ty, những điểm mạnh, điểm yếu, định hướng, mục tiêu để có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm dựa trên các nội dung nâng cao chất lượng điều dưỡng viên như sau:

Thứ nhất, về tuyển dụng

Tuyển dụng theo yêu cầu cụ thể, chọn ra những ứng viên có các tiêu chí về kinh nghiệm, chuyên ngành mà mình quan tâm, không giới hạn độ tuổi để có nguồn lực phong phú; đảm bảo chất lượng từ trước, trong và sau tuyển dụng.

Do đặc thù ngành nên vấn đề tuyển dụng còn gặp nhiều khó khăn, đôi khi chưa có sự chuyên nghiệp nên thí sinh dự thi có thể không phát huy hết khả năng của bản thân khi phỏng vấn.

Sau khi tuyển chính thức, cần áp dụng phương pháp kèm cặp tại chỗ, cử những người có kinh nghiệm trong công tác hướng dẫn và ghi nhận kết quả hướng dẫn đó. Sau một thời gian kèm cặp mới để nhân viên tự thực hiện công việc của mình.

Thứ hai, về đào tạo

Đào tạo phải căn cứ tình hình thực tế về nguồn nhân lực và tài chính của Công ty. Cần tập trung nâng cao chất lượng đào tạo đội ngũ điều dưỡng viên, đảm bảo học đi đôi với hành, kết hợp chặt chẽ giữa lý luận với hoạt động chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình đào tạo của mình. Cần tích cực đổi mới nội dung, chương trình huấn luyện chuyên môn sát với yêu cầu thực tiễn; chú trọng công tác huấn luyện lại, thực hành tại chỗ theo phương châm trên bồi dưỡng dưới; điều dưỡng giỏi, có kinh nghiệm, trình độ chuyên môn cao bồi dưỡng cho điều dưỡng mới ra trường. Nên thường xuyên cử điều

dưỡng viên đi đào tạo, bồi dưỡng ở các cơ sở đào tạo bên ngoài. Đào tạo phải gắn với nhu cầu đào tạo và việc sử dụng nhân sự sau đào tạo.

Thứ ba, đánh giá

Hiện tại, Công ty chưa xây dựng một bảng tiêu chí đánh giá cụ thể, chi tiết theo từng yếu tố nên việc đánh giá đôi khi còn mang tính chủ quan của người đánh giá. Vì vậy, cần thay đổi cơ chế đánh giá, đánh giá phải đảm bảo mang tính khách lệ tinh thần trong công tác chăm sóc khách hàng.

Thứ tư, chế độ đãi ngộ

Nên thường xuyên quan tâm đến đời sống vật chất, tinh thần của đội ngũ điều dưỡng viên. Cùng với đó, chú trọng quan tâm, chăm lo, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho điều dưỡng viên như: đổi mới chế độ chính sách đãi ngộ; đi học; trợ cấp khó khăn,... giúp đội ngũ điều dưỡng viên yên tâm công tác, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Đội ngũ nhân lực y tế đóng vai trò quan trọng và là nhân sự chính trong hoạt động của hệ thống y tế. Chất lượng của đội ngũ nhân sự y tế đã trở thành yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ của đơn vị. Vì thế, việc chú trọng nâng cao chất lượng cho đội ngũ nhân sự y tế sẽ mang lại hiệu quả cao trong công tác y tế. Chương 1 đã khái quát những vấn đề lý luận chung nhất về nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên tại các trung tâm tiêm chủng vắc xin. Cụ thể: 1) khái quát lý luận chung về chất lượng đội ngũ nhân lực. 2) khái quát chung về nội dung nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế, đặc biệt là điều dưỡng viên cùng các tiêu chí đánh giá nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Đây là những cơ sở lý luận quan trọng để xem xét, đánh giá thực trạng chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam, từ đó đề xuất giải pháp hoàn thiện nhằm đáp ứng được yêu cầu của quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM

2.1. Tổng quát về Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

2.1.1. Thông tin chung của công ty

Tên công ty: Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam (VNVC)

Tên tiếng Anh: VIETNAM VACCINE J.S.C

Địa chỉ trụ sở công ty: Số 180 đường Trường Chinh, Phường Khương Thượng, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 0243 3882 4666

Mã số thuế: 0107631488

Ngày đăng ký kinh doanh: 11/11/2016

Vốn điều lệ: 140 tỷ Việt Nam đồng (cập nhật ngày 10/7/2020)

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển

Trong bối cảnh thế giới đang phải đương đầu với tình trạng biến đổi phức tạp của các vi khuẩn gây bệnh cũng như sự thiếu hụt vắc xin tại Việt Nam, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam được thành lập ngày 11/11/2016, chính thức đi vào hoạt động từ tháng 6/2017 và trở thành hệ thống trung tâm tiêm chủng cao cấp đầu tiên tại Việt Nam, góp thêm sức mạnh cùng ngành y tế dự phòng trong việc cung cấp đầy đủ vắc xin phòng bệnh với chất lượng cao cấp và giá thành bình ổn.

Với mục tiêu nhằm cung cấp cho trẻ em Việt Nam những loại vắc xin có chất lượng tốt nhất, được sử dụng hệ thống phòng tiêm chủng an toàn, hiện đại và cao cấp, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đã xây dựng hệ thống cơ sở trải dài từ Bắc vào Nam, có khoảng 97 trung tâm tiêm chủng trên toàn

quốc với các phòng tiêm được trang bị đầy đủ các trang thiết bị y tế đạt tiêu chuẩn cao cấp, không gian phòng chờ trước tiêm và sau tiêm rộng rãi, thoáng mát; sử dụng hệ thống dây chuyền bảo quản lạnh (Cold chain) đạt tiêu chuẩn GSP, hệ thống kho lạnh hiện đại, đảm bảo nhiệt độ bảo quản từ 2-8 độ C; cùng đó, các kho lạnh đều được trang bị đầy đủ các thiết bị theo dõi nhiệt độ tự động hiện đại, hệ thống cảnh báo kịp thời khi nhiệt độ vượt ra khỏi ngưỡng cho phép, kênh tiếp nhận thông tin cảnh báo đa dạng, đảm bảo tất cả các loại vắc xin luôn được bảo quản một cách tốt nhất.

Bên cạnh đó, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tự hào là đơn vị đầu tiên có các loại vắc xin thế hệ mới nhất từ các nhà sản xuất hàng đầu thế giới, toàn bộ vắc xin đều được nhập khẩu chính hãng từ các nhà sản xuất lớn trên thế giới, VNVC cung cấp nhiều dịch vụ tiêm chủng linh hoạt theo yêu cầu của Quý khách: Tiêm lẻ, tiêm theo yêu cầu, mua đặt giữ vắc xin theo yêu cầu, mua vắc xin online..., dịch vụ tiêm chủng lưu động đối với các nhóm khách hàng, cơ quan, doanh nghiệp. Đồng thời, điểm đặc biệt tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đó là tất cả khách hàng khi đến tiêm chủng đều được miễn phí dịch vụ khám sàng lọc trước tiêm, khách hàng sẽ được Bác sĩ chuyên khoa kiểm tra sức khỏe và tư vấn các mũi tiêm phù hợp với lứa tuổi. 100% bác sĩ, điều dưỡng tại VNVC đều có chứng chỉ tiêm chủng an toàn. Đội ngũ điều dưỡng được đào tạo chuyên biệt về tiêm chủng, kỹ năng tiêm giảm đau cùng với sự chu đáo và nhiệt tình chăm sóc trẻ.

Với sứ mệnh “Bảo vệ con yêu khỏi vi khuẩn”, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam luôn sẵn sàng đồng hành cùng với các phụ huynh để đem đến cho những đứa trẻ Việt Nam có một khởi đầu khỏe mạnh, đẩy lùi bệnh tật và phát triển toàn diện trong tương lai, hệ thống tiêm chủng của Công ty trong thời gian tới dự kiến triển khai mở thêm nhiều trung tâm tiêm chủng cao cấp nữa

tại Việt Nam, mang vắc xin và dịch vụ tiêm chủng đẳng cấp 5 sao, giá bình ổn, đến gần hơn với người dân ở mọi miền đất nước.

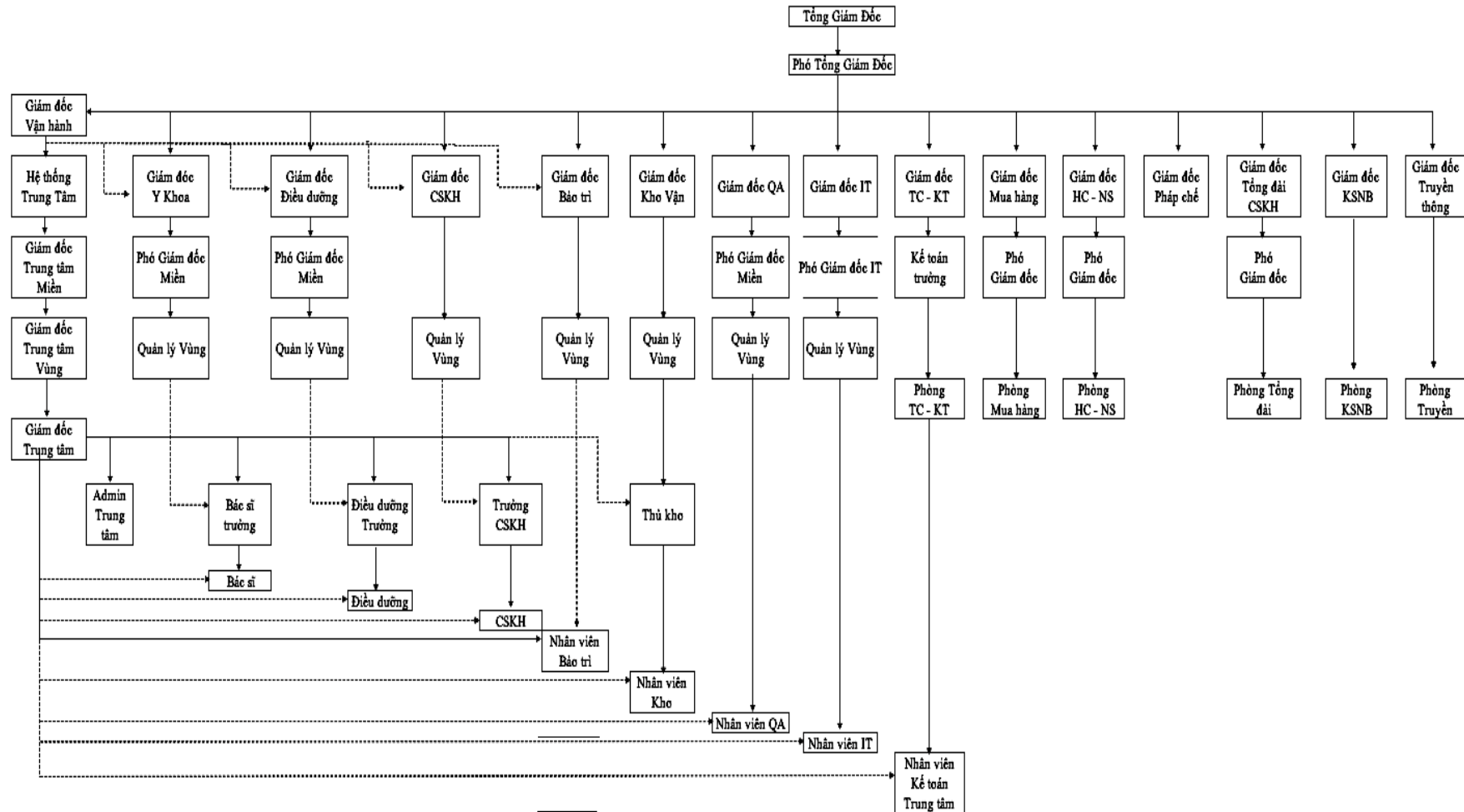
2.1.3. Chức năng ngành kinh doanh của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Là một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực y tế dự phòng, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam ngoài tập trung cung ứng dịch vụ tiêm phòng vắc xin còn có thêm nhiều ngành nghề khác có liên quan và hoạt động trên cả nước. Một số ngành nghề kinh doanh chủ yếu là: sản xuất thuốc, hóa dược và dược liệu; Sản xuất thiết bị, dụng cụ y tế, nha khoa, chỉnh hình và phục hồi chức năng; Đại lý môi giới bán dược phẩm, vắc xin và sinh phẩm y tế; Bán lẻ thực phẩm bộ dưỡng, thực phẩm chức năng; Bán lẻ thuốc, dụng cụ y tế, mỹ phẩm và vật phẩm vệ sinh trong các cửa hàng chuyên doanh; Vận tải hàng hóa và các hoạt động dịch vụ hỗ trợ khác liên quan đến vận tải; Kho bãi và lưu trữ hàng hóa trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ bảo quản thuốc; tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại...

2.1.4. Cơ cấu tổ chức

Tổ chức bộ máy của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam gồm 01 Tổng Giám đốc, 01 Phó Tổng Giám đốc và 15 Giám đốc phụ trách chuyên môn (cụ thể: Giám đốc Vận hành, Giám đốc Y khoa, Giám đốc Điều dưỡng, Giám đốc Chăm sóc Khách hàng, Giám đốc Bảo trì, Giám đốc Kho vận, Giám đốc QA, Giám đốc IT, Giám đốc Tài chính - Kế toán, Giám đốc Mua hàng, Giám đốc Hành chính - Nhân sự, Giám đốc Pháp chế, Giám đốc Tổng đài Chăm sóc Khách hàng, Giám đốc Kiểm soát Nội bộ, Giám đốc Truyền thông). Dưới các phòng ban chuyên môn là các chi nhánh phân theo vùng với khoảng 7000 cán bộ nhân viên và 97 trung tâm tiêm chủng trên toàn quốc.

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÔNG TY VNVN

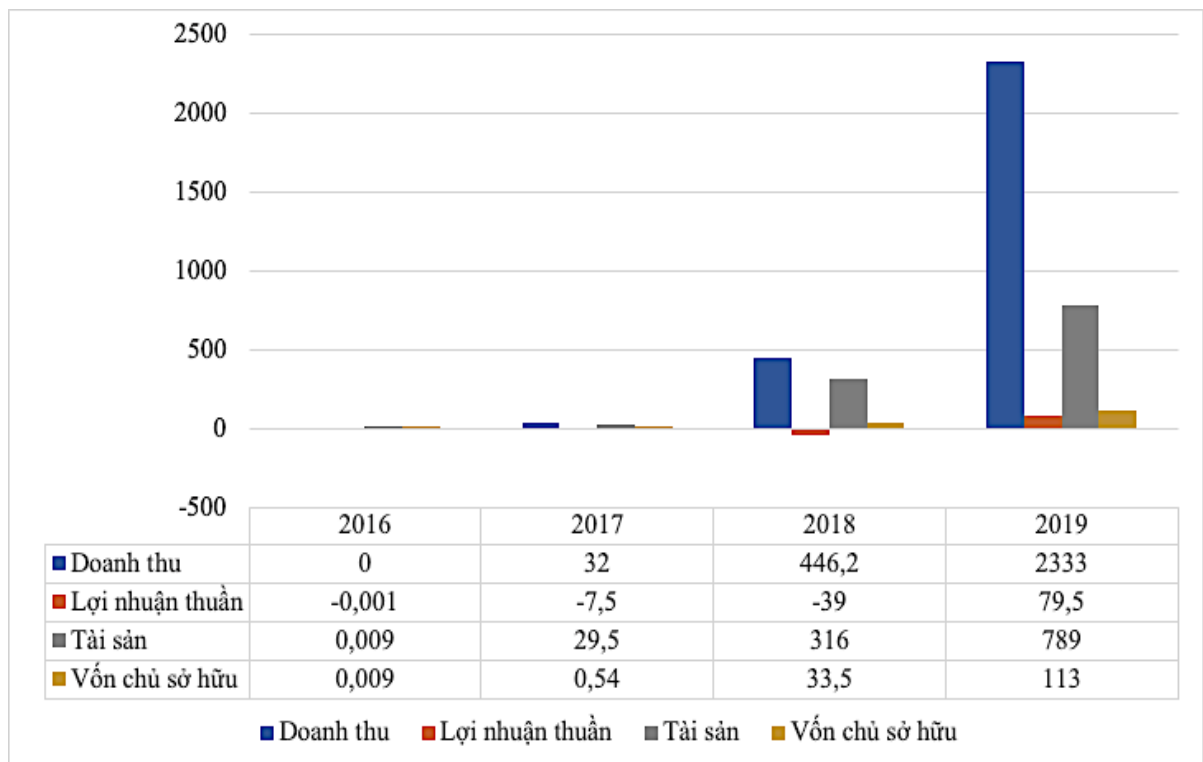


Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Nguồn: “Phòng Hành chính – Nhân sự”

2.1.5. Kết quả kinh doanh của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Từ trung tâm tiêm chủng đầu tiên đi vào hoạt động vào tháng 6/2017, sau hơn 07 năm, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam hiện đã có tới 97 trung tâm tiêm chủng trên khắp cả nước. Với sự có mặt của các trung tâm tiêm chủng rộng rãi, khang trang, rộng rãi, nguồn vắc xin dồi dào cùng nhiều gói dịch vụ đa dạng, Công ty hiện đã và đang từng bước trở thành lựa chọn số 01 với người dân ở các tỉnh/thành phố, góp phần giảm thiểu tình trạng quá tải tại các trung tâm tiêm chủng công lập. Điều này cũng lý giải cho sự tăng trưởng mạnh cả về doanh thu, lợi nhuận của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

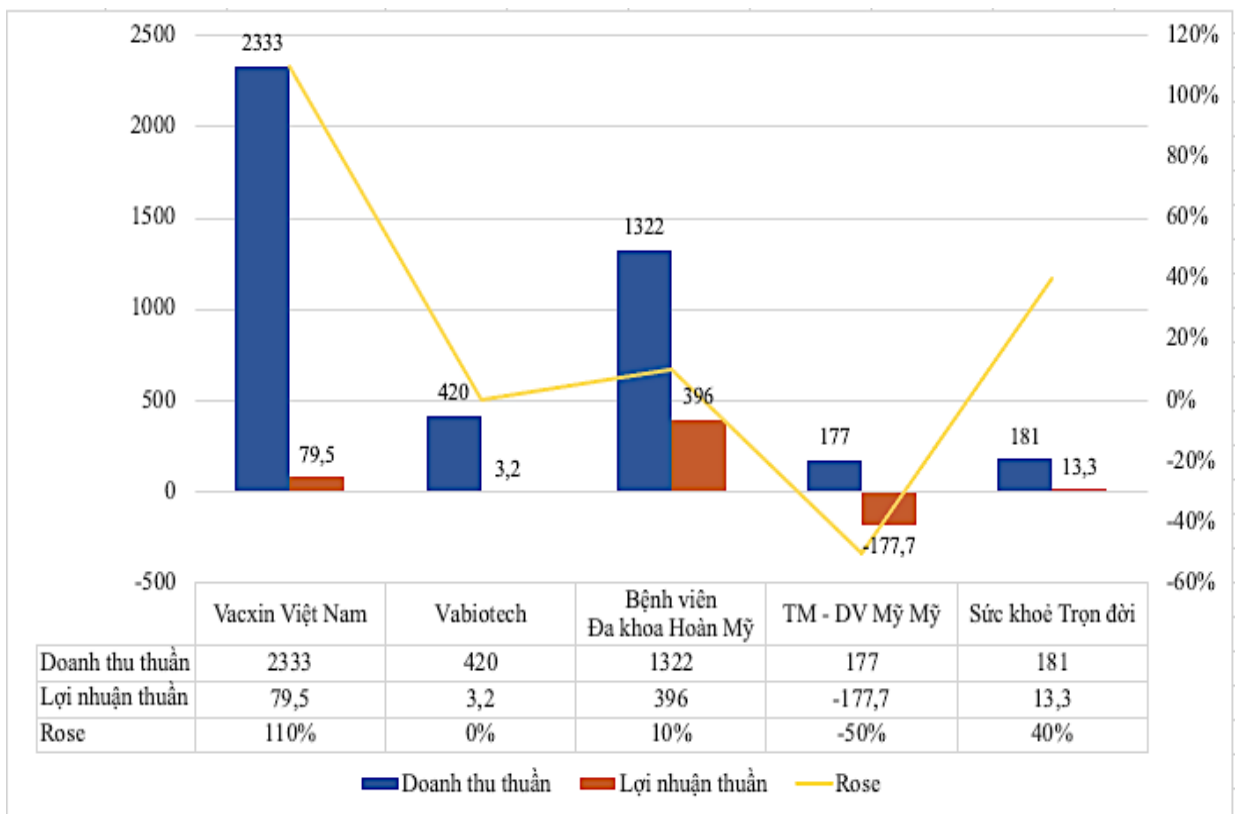


Biểu đồ 2.1. Tình hình tài chính của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam
(đơn vị: tỷ đồng)

Nguồn: nhadautu.vn

Giai đoạn 3 năm đầu tiên cho thấy hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam chưa thực sự ổn định. Theo đó, công ty lỗ thuần 1 triệu đồng năm 2016, lỗ 7,5 tỷ đồng năm 2017 và lỗ 39 tỷ đồng năm 2018.

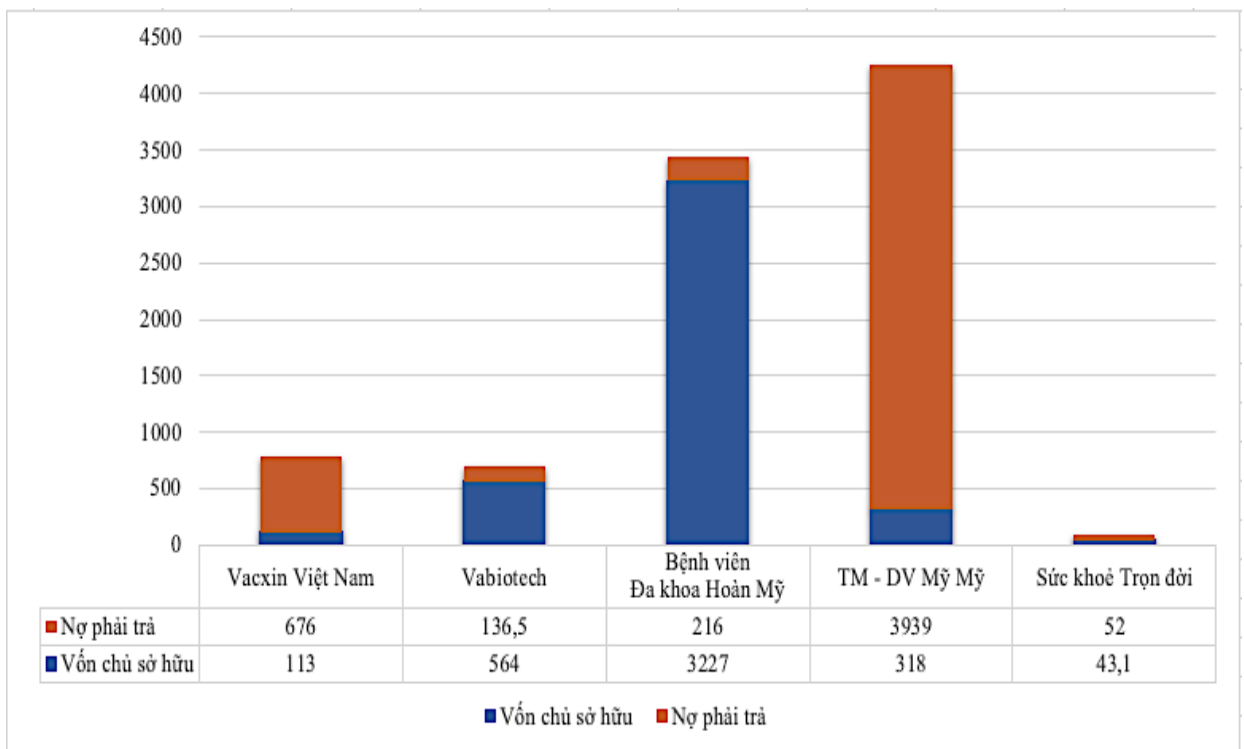
Điểm tích cực trong khoảng thời gian này là doanh thu tăng trưởng liên tục. Cụ thể, Công ty không ghi nhận doanh thu năm 2016, nhưng đạt 32 tỷ năm 2017 và 446,2 tỷ đồng trong năm 2018. Sang năm 2019, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam gây ấn tượng mạnh với doanh thu đạt 2.333 tỷ đồng, tăng gấp 5,2 lần so với năm 2018. Trừ đi các chi phí, lợi nhuận thuần Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam còn 79,5 tỷ. Mặt khác, hiệu quả kinh doanh của Công ty trong năm 2019 cũng rất lớn khi chỉ số ROE đạt đến 108,55%. Nghĩa là với 1 đồng vốn kinh doanh bỏ ra, VNVC thu về gần 1,09 đồng lợi nhuận thuần. Đến năm 2020, doanh thu của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tiếp tục tăng lên mức hơn 3.800 tỷ đồng, lãi hơn 90 tỷ đồng.



Biểu đồ 2.2. So sánh kết quả kinh doanh năm 2019 của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam với một số doanh nghiệp (đơn vị: tỷ đồng)

Nguồn: nhadautu.vn

Ở một khía cạnh khác chỉ số ROE của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam lớn hơn nhiều đơn vị cùng lĩnh vực kinh doanh khác, như: Công ty TNHH Vacxin và Sinh phẩm số 1 – Vabiotech (1%), Công ty Cổ phần Bệnh viện Đa khoa Hoàn Mỹ Sài Gòn (13%), Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Mỹ Mỹ - vận hành Bệnh viện Quốc tế Mỹ (-48%) hay Công ty TNHH Sức khỏe trọn đời – thương hiệu Raffles Medical (36,5%). Tài sản Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tính đến hết ngày 31/12/2019 là 789 tỷ đồng, con số này thấp hơn rất nhiều so với Bệnh viện Đa khoa Hoàn Mỹ Sài Gòn (3.443 tỷ) hay Thương mại dịch vụ Mỹ Mỹ (3.247 tỷ). Tuy vậy, doanh thu thuần VNVC vượt xa 2 doanh nghiệp này.



Biểu đồ 2.3. So sánh cơ cấu tài sản của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam với một số doanh nghiệp (đơn vị: tỷ đồng)

Nguồn: nhadautu.vn

2.2. Thực trạng chất lượng điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng vắc xin của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Thành phố Hà Nội

2.2.1. Về thể lực

Thể lực được đánh giá thông qua cơ cấu nhân lực, bao gồm các yếu tố: độ tuổi, giới tính và tình trạng phân loại sức khỏe.

Về cơ cấu nhân lực phân theo độ tuổi, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam có đội ngũ nhân viên điều dưỡng viên khá trẻ, độ tuổi trên 50 tuổi luôn chiếm tỷ trọng thấp trong cơ cấu nguồn lao động, tuy có tăng trưởng trong giai đoạn 2018 - 2022 nhưng không đáng kể. Cụ thể: số lượng điều dưỡng viên trên 50 tuổi tăng từ 01 nhân sự (năm 2018) tăng lên đạt 03 nhân sự (năm 2020), tương ứng chiếm tỷ trọng tăng từ 0,6% lên tới 1,6% của tổng số điều dưỡng viên. Nhóm điều dưỡng viên từ dưới 30 tuổi đang chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu nguồn lao động với 57,6% trong năm 2022, tăng khoảng 48,4% so với năm 2020, và tăng khoảng 11% so với năm 2021, thời điểm trước khi đại dịch Covid-19 bùng phát. Tuy nhiên, đây cũng là điều bất lợi đối với hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội vì những lao động dưới 30 tuổi thường là những người có ít kinh nghiệm.

Nguồn nhân lực điều dưỡng viên của Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội trong giai đoạn 2020 - 2022 tập trung chủ yếu ở độ tuổi từ 30 - 50 tuổi, tuy nhiên lại có xu hướng giảm dần về tỷ lệ tổng nguồn lao động điều dưỡng của VNVC. Điều này do cơ chế tuyển dụng nhân tài của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đang lựa chọn việc trẻ hóa nguồn lao động. Tuy nhiên, có thể khẳng định rằng lực lượng điều dưỡng viên ở độ tuổi từ 30 - 50 tuổi là đội ngũ có độ tuổi phù hợp

khi trình độ nhân lực đã được tích lũy tương đối về kinh nghiệm làm việc cũng như sức khỏe vẫn còn đảm bảo công việc.

Bảng 2.1. Cơ cấu lao động theo độ tuổi của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội

Chỉ tiêu	2018		2019		2020		2021		2022	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Từ 20 - dưới 30 tuổi	64	42,7	84	46,67	95	48,7	127	55,2	141	57,6
Từ 30 - 50 tuổi	85	56,7	95	52,78	97	49,7	100	43,5	101	41,2
Trên 50 tuổi	1	0,6	1	0,55	3	1,6	3	1,3	3	1,2
Tổng số	150	100	180	100	195	100	230	100	245	100

Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự

Về cơ cấu lao động theo giới tính của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội, do ngành y tế dự phòng nói chung, lĩnh vực tiêm chủng vắc xin nói riêng, đặc biệt là vị trí việc làm điều dưỡng viên, đây là công việc mang tính đặc thù, cần có sự tỉ mỉ, chi tiết và chu đáo. Xuất phát từ những tính chất đặc thù của nghề nghiệp nên Công ty luôn tuyển dụng tỷ lệ điều dưỡng viên nữ giới cao hơn nam giới. Tại hệ thống trung tâm tiêm chủng VNVC ở Hà Nội, tỷ lệ điều dưỡng viên giới tính nữ chiếm tỷ lệ 94,7% đến 97,4% tổng số lượng lao động

điều dưỡng viên. Điều dưỡng viên nữ thường nhẹ nhàng, ân cần hơn điều dưỡng viên nam từ đó có ưu thế trong việc tạo sự thân thiện đối với bệnh nhân.

Bảng 2.2. Cơ cấu lao động theo giới tính của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội

Chi tiêu	2018		2019		2020		2021		2022	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	8	5,3	8	4,4	6	3,1	6	2,6	10	4,1
Nữ	142	94,7	172	95,6	189	96,9	224	97,4	235	95,9

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự Công ty

Về cơ cấu lao động theo phân loại sức khỏe của điều dưỡng viên trong hệ thống tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội, việc khám sức khỏe định kỳ cho người lao động có khả năng đánh giá tình hình và phân loại sức khỏe của các điều dưỡng viên. Là một doanh nghiệp về y tế, nên VNVC càng chú trọng hơn vào sức khỏe của người lao động. Yêu cầu về sức khỏe không chỉ là tiêu chí bắt buộc khi tuyển dụng lao động mà còn là yêu cầu được duy trì trong cả cuộc sống làm việc của người lao động. Là những người hàng ngày tiếp xúc với khách hàng, nên đòi hỏi các điều dưỡng viên cần có một sức khỏe tốt, đảm bảo đủ yêu cầu để thực hiện công việc. Hàng năm, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đều tổ chức khám sức khỏe định kỳ tổng thể doanh nghiệp, mục đích của chương trình khám sức khỏe định kỳ cho người lao động là để kịp thời phát hiện và điều trị những bệnh thông thường,..., và căn cứ kết quả để phân loại tình trạng sức khỏe của người lao động theo quy định như sau:

Loại I: Là người khỏe mạnh, không có bệnh hoặc có mắc một số bệnh thông thường nhưng không ảnh hưởng đến lao động, sinh hoạt và sức khỏe cá nhân.

Loại II: Là người đủ sức khỏe công tác, mắc một hay một số bệnh mãn tính cần phải theo dõi, điều trị nhưng không hoặc ít ảnh hưởng đến lao động, sinh hoạt và sức khỏe cá nhân.

Loại III: Là người đủ sức khỏe công tác, mắc một số bệnh mạn tính cần phải theo dõi, điều trị thường xuyên nhưng đang trong thời kỳ ổn định, ít ảnh hưởng đến lao động, sinh hoạt, sức khỏe cá nhân.

Loại IV: Là người không đủ sức khỏe công tác tại thời điểm khám sức khỏe, mắc một số bệnh mãn tính nặng, bệnh đã có các biến chứng, phải nghỉ việc để điều trị bệnh từ 01 đến 03 tháng.

Loại V: Là người không đủ sức khỏe để tiếp tục công tác, bệnh nặng ở giai đoạn cuối, biến chứng nặng, khó hồi phục, sức khỏe sút kém, phải nghỉ hẳn để chữa bệnh và phục hồi chức năng.

Tất cả các hồ sơ khám sức khỏe của người lao động làm việc tại Công ty đều được lưu trữ cẩn thận thành hồ sơ theo dõi sức khỏe của người lao động qua các năm.

Bảng 2.3. Cơ cấu lao động theo phân loại sức khỏe giai đoạn 2020 - 2022 của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vaccin Việt Nam tại Hà Nội

STT	Chỉ tiêu	2020		2021		2022	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Sức khỏe loại I	164	83,9	196	85,2	204	83,3
2	Sức khỏe loại II	16	8,2	20	8,6	32	12,9
3	Sức khỏe loại III	15	7,9	14	6,2	9	3,8
4	Sức khỏe loại IV	0	0	0	0	0	0
5	Sức khỏe loại V	0	0	0	0	0	0

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự Công ty

Qua số liệu bảng trên, có thể xác định rằng tình trạng sức khỏe của các điều dưỡng viên của hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vaccin Việt Nam tại Hà Nội tương đối tốt và có sự cải thiện qua từng năm. Điều dưỡng viên có sức khỏe loại I, II tăng qua các năm và có tỷ lệ tương đối cao trong tổng số điều dưỡng viên, điều này chỉ ra rằng các điều dưỡng viên đã quan tâm hơn đến việc chăm sóc sức khỏe cá nhân.

2.2.2. Về trí lực

2.2.2.1. Trình độ chuyên môn của điều dưỡng viên

Qua số liệu thống kê của Phòng Hành chính - Nhân sự cho thấy cơ cấu điều dưỡng viên theo trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân sự tại tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vaccin Việt Nam tại Hà Nội đa số ở trình độ Trung cấp, Cao đẳng. Do điều dưỡng viên là những người làm công việc có tính phức tạp không cao, hoàn toàn phù với trình độ, điều này sẽ giúp Công ty có được sự cân nhắc khi bố trí sử dụng nguồn lực để tránh lãng phí các nguồn lực có trình

độ cao hơn như đại học. Tuy nhiên, do yêu cầu về chất lượng của việc chăm sóc sức khỏe cho khách hàng ngày càng cao nên việc nâng cao trình độ chuyên môn luôn được quan tâm, số lao động có trình độ Trung cấp sẽ được đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nhằm đáp ứng việc triển khai các nhiệm vụ. Ngoài ra, do tính chất đặc thù của ngành nên cũng yêu cầu các điều dưỡng viên cần có chứng chỉ hành nghề.

Bảng 2.4. Cơ cấu lao động theo phân loại trình độ chuyên môn 2022 của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vaccin Việt Nam tại Hà Nội

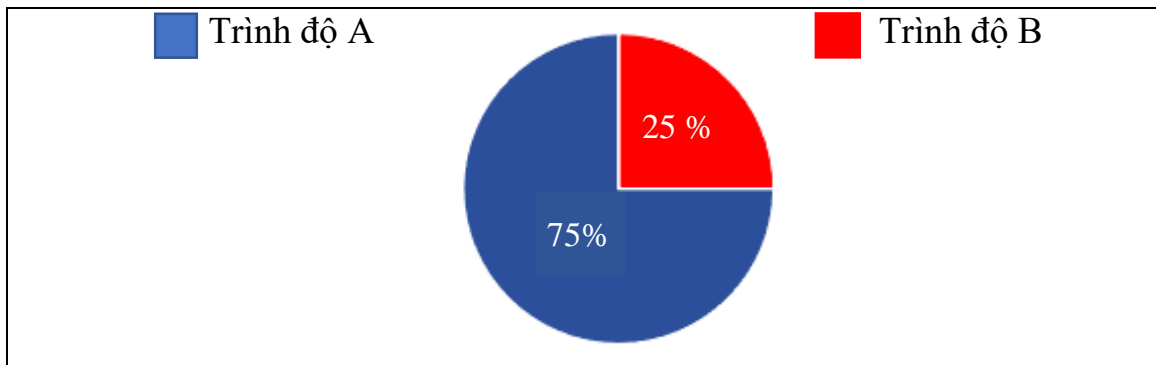
STT	Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ
1	Đại học	74	30,2%
2	Cao đẳng	111	45,3%
3	Trung cấp	60	24,5%
4	Có chứng chỉ hành nghề	200	81,6%

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự Công ty

Theo bảng số liệu trên, thì trình độ chuyên môn của các điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vaccin Việt Nam tại Hà Nội khá phù hợp với yêu cầu của Công ty. Tuy nhiên về số lượng điều dưỡng viên có chứng chỉ hành nghề thì còn chưa đáp ứng đủ yêu cầu của Công ty.

2.2.2.2. Trình độ ngoại ngữ và tin học của điều dưỡng viên

Ngoài ra, Theo số liệu thống kê năm 2022, có khoảng 75% điều dưỡng viên có bằng ngoại ngữ trình B và gần 25% điều dưỡng có bằng ngoại ngữ trình độ A của hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vaccin Việt Nam Hà Nội. Đó là một lợi thế vô cùng to lớn đối trong việc tiếp xúc với khách hàng là người nước ngoài đến sử dụng dịch vụ của Công ty.



Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ trình độ Ngoại ngữ của đội ngũ điều dưỡng viên năm 2022

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự Công ty

Cùng đó với việc sử dụng phần mềm quản lý vận hành của hệ thống, đón tiếp và phục vụ khách hàng... bằng phần mềm đặt ra yêu cầu cho các cán bộ, điều dưỡng viên phải có trình độ tin học và áp dụng được vào thực tế của công việc. Việc áp dụng các công nghệ mới, hiện đại của khoa học, kỹ thuật nhằm góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả chăm sóc và bảo vệ sức khỏe khách hàng, đáp ứng nhu cầu khám chữa và phòng bệnh ngày càng cao của xã hội, góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội. Công tác đầu tư, ứng dụng các trang thiết bị, kỹ thuật công nghệ hiện đại, tiếp tục phát triển về chất lượng và số lượng, mở rộng cả về chiều rộng và chiều sâu. Giai đoạn năm 2018 - 2022, cơ cấu lực lượng điều dưỡng viên có chứng chỉ ngoại ngữ (B,C) đã tăng từ 58,9% lên 75%; cùng đó có chứng chỉ tin học (trình độ B, C) cũng tăng từ 55,9% lên 70,8% tổng điều dưỡng viên tại hệ thống trung tâm tiêm chủng của VNVC Hà Nội.

Bảng 2.5. Tỷ lệ điều dưỡng viên có chứng chỉ Tin học và ngoại ngữ giai đoạn từ năm 2018 - 2022

Đơn vị: %

STT	Chỉ tiêu	2018	2019	2020	2021	2022
1	Chứng chỉ Ngoại ngữ (Trình độ B,C)	58,9	61,3	64	66	75
2	Chứng chỉ Tin học (Trình độ B, C)	55,9	58,9	61	68	70,8

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự Công ty

2.2.2.3. Kinh nghiệm làm việc của điều dưỡng viên

Kinh nghiệm làm việc là một trong những tiêu chí thể hiện kinh nghiệm, mức độ lành nghề của điều dưỡng viên. Trên thực tế, chính kinh nghiệm đã góp phần vào việc hình thành năng lực thực tiễn của điều dưỡng viên và làm tăng hiệu quả công việc mà họ đảm nhận.

Bảng 2.6. Cơ cấu lao động theo phân loại kinh nghiệm làm việc của điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vaxxin Việt Nam tại Hà Nội năm 2022

STT	Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ
1	Dưới 1 năm	20	8,2%
2	1 - dưới 2 năm	25	10,2%
3	2 - 5 năm	150	61,2%
4	Trên 5 năm	50	20,4%

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự Công ty

Theo bảng số liệu trên, số lượng điều dưỡng có kinh nghiệm từ 2 - 5 năm và trên 5 năm chiếm phần lớn. Sở dĩ có con số này do ngay từ khâu tuyển dụng, đã ưu tiên các ứng viên có kinh nghiệm công tác. Tuy nhiên trên thực tế, kinh nghiệm công tác không phải là tiêu chí quan trọng nhất. Điều quan trọng

nhất đối với người lao động là năng lực và khả năng làm việc. Do đó, Công ty vẫn có những điều dưỡng trẻ, kinh nghiệm công tác tuy chưa nhiều nhưng họ luôn có sự năng động, nhiệt tình trong công việc, có trình độ học vấn tốt, kỹ năng tốt.

2.2.3. Về tâm lực

Chất lượng của nguồn nhân lực không chỉ thể hiện qua thể lực và trí lực mà còn biểu hiện qua phẩm chất đạo đức, đặc biệt phong cách giao tiếp ứng xử phải được đặt lên hàng đầu bởi đó là điều tạo nên ấn tượng ban đầu với khách hàng, tạo nên chất lượng cho dịch vụ của hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Trong lĩnh vực y tế dự phòng, thái độ của các điều dưỡng viên là yếu tố quan trọng góp phần tạo nên hiệu quả trong việc khám, tiêm phòng bệnh. Khi các điều dưỡng viên có thái độ nhiệt tình, tận tụy với người tiêm phòng sẽ tạo cho khách hàng một tâm lý vững chắc, yên tâm để sử dụng dịch vụ.

Giao tiếp với khách hàng sử dụng dịch vụ của Công ty là một trong những nội dung chuyên môn mà các điều dưỡng viên cần phải quan tâm trong quá trình tư vấn và tiến hành thực hiện. Khách hàng sử dụng dịch vụ khi đến hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam không những được chăm sóc sức khỏe bằng các dịch vụ y tế tiêm chủng mà còn phải được chăm sóc bằng tâm lý, thể hiện qua cách thức giao tiếp của điều dưỡng viên đối với khách hàng. Do đặc thù công việc, hàng ngày các điều dưỡng viên phải tiếp xúc với rất nhiều khách hàng phải giải quyết một khối lượng công việc lớn, áp lực cao. Chính vì nhận thức được tầm quan trọng của cách ứng xử với khách hàng sử dụng dịch vụ. Hệ thống trung tâm tiêm chủng VNVC đã không ngừng có nhiều cải thiện trong cách ứng xử, giao tiếp với khách hàng. Để đánh giá chính xác hơn về tâm lực của đội ngũ cán bộ, điều dưỡng viên tại hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin

Việt Nam ở Hà Nội, bài luận đã thu thập khảo sát sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại hệ thống trung tâm tiêm chủng VNVC tại Hà Nội. Kết quả thu được biểu thị tại Bảng 2.7.

Qua số liệu thống kê cho thấy khách hàng sử dụng dịch vụ khá hài lòng với trình độ đội ngũ điều dưỡng viên của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ hài lòng với công việc chăm sóc của điều dưỡng có xu hướng tăng qua các quý trong năm. Điểm hài lòng trung bình từ 4.05 tới 4.29. Tỷ lệ hài lòng cao nhất ở cách quan tâm, tư vấn của các điều dưỡng viên đối với khách hàng sử dụng dịch vụ.

Bảng 2.7. Tỷ lệ sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tại Hệ thống Trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội

Kết quả khảo sát	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
Tổng điểm trung bình người dùng chọn	4.05	4.10	4.29
Tỷ lệ hài lòng chung	80,30%	83,31%	92,73%
Điểm trung bình theo từng phần			
A. Khả năng tiếp cận	4.08	4.11	4.19
B. Trình độ chuyên môn tay nghề của Bác sĩ, điều dưỡng	4.10	4.16	4.31
C. Cơ sở vật chất và trang thiết bị tại Trung tâm tiêm chủng VNVC	3.92	3.96	4.09
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng viên	4.13	4.18	4.50
E. Dịch vụ chăm sóc sau khi sử dụng dịch vụ	4.09	4.17	4.41
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	81,65%	82,31%	87,17%
Tỷ lệ khách hàng sẽ quay trở lại	94%	95%	98%
Chỉ số hài lòng toàn diện	49,29%	51,74%	62,5%

Nguồn Phòng QA – Công ty

Bên cạnh đánh giá tâm lực điều dưỡng viên qua công tác giao tiếp với khách hàng, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cũng thường xuyên quan tâm tới công tác kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành các quy chế chuyên môn, tuân thủ các quy định về phẩm chất đạo đức, tác phong nghề nghiệp, chấp hành pháp luật Nhà nước của đội ngũ điều dưỡng viên, qua đó phát hiện kịp thời những sai sót, vi phạm để chấn chỉnh, ngăn chặn kịp thời, hạn chế những rủi ro có thể xảy ra. Để đảm bảo trật tự, kỷ cương trong công tác điều hành cũng như góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự trong công ty.

2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội

2.3.1. Tuyển dụng điều dưỡng viên

Công ty Cổ phần tuyển dụng theo vị trí công tác và việc làm, những chức danh còn thiếu, người tham gia dự tuyển phải có trình độ và chuyên ngành đào tạo phù hợp với vị trí, chức danh cần tuyển dụng. Công tác tuyển dụng được tổ chức công khai trên trang thông tin của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam (<https://vnvc.vn>) khi có nhu cầu. Trong 02 năm 2021 và 2022 do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, nhu cầu tiêm vắc xin để phòng các loại bệnh tăng cao, công tác tổ chức tuyển dụng nhân viên vào hệ thống được diễn ra thường xuyên và đáp ứng đầy đủ theo đúng các quy định, quy trình và thủ tục của pháp luật và các văn bản hiện hành. Căn cứ trên tình hình thực tế về số lượng chỉ tiêu được Lãnh đạo công ty phê duyệt tuyển dụng, công ty sẽ thực hiện tuyển dụng thông qua việc xét tuyển các hồ sơ của người đăng ký và phỏng vấn trực tiếp để lựa chọn các ứng viên phù hợp. Trong năm 2022, Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội đã tuyển dụng được 60 điều dưỡng viên, trong đó có 15 điều dưỡng viên có trình độ Đại học, 35 điều dưỡng viên có trình độ Cao đẳng, 7

điều dưỡng viên có trình độ Trung cấp. Trong đó có 40 điều dưỡng viên có chứng chỉ hành nghề.

Bảng 2.8. Số lượng điều dưỡng mới tuyển dụng tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội năm 2021 và 2022

Đơn vị tính: Người

STT	Chức danh	2021	2022
1	Điều dưỡng trưởng	1	3
2	Điều dưỡng viên	40	57
2.1	Điều dưỡng ĐH	5	15
2.2	Điều dưỡng CĐ	25	35
2.3	Điều dưỡng TC	10	7
Tổng		41	60

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự Công ty

Việc nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên vào hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam ngày càng được quan tâm hơn khi nhìn vào các ngạch tuyển dụng qua 02 lần tuyển dụng gần đây. Số lượng tuyển dụng của năm 2022 đều cao hơn năm 2021. Trong khi đó số lượng Điều dưỡng ở trình độ Đại học và Cao đẳng cũng tăng lên, số lượng tuyển dụng trình độ Trung cấp giảm xuống. Khi chất lượng đầu vào tăng lên, sẽ giảm bớt áp lực cho khâu đào tạo lại của hệ thống Công ty. Gắn liền với công tác tuyển dụng, Hệ thống VNVC luôn thực hiện đúng quy định của pháp luật về chế độ thử việc cho đội ngũ cán bộ, nhân viên mới tuyển dụng. Xây dựng tiêu chuẩn để đánh giá quá trình thử việc của các nhân sự tuyển dụng mới. Ngoài nâng cao chất lượng ban đầu qua các đợt tuyển dụng, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam còn ký hợp đồng với một số trường đào tạo chuyên ngành điều dưỡng viên tại các thành phố lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh,

Đà Nẵng về việc tổ chức các đoàn thực tập của các học sinh, sinh viên có thành tích cao và có mong muốn được làm việc tại môi trường hiện đại, tiêu chuẩn quốc tế như VNVC.

2.3.2. Thù lao, đãi ngộ đối với điều dưỡng viên

Chính sách đãi ngộ điều dưỡng viên tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam được thực hiện nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực với ba hình thức:

Thứ nhất, thực hiện đúng và đầy đủ các điều khoản theo hợp đồng đối với đãi ngộ giúp tái sản xuất, nâng cao sức lao động của đội ngũ điều dưỡng viên: Lương và phụ cấp là phần thu nhập của người lao động được trả hàng tháng theo thỏa thuận hợp đồng lao động và là cơ sở cho các chương trình đãi ngộ của nhân viên. Việc thực hiện chi trả đúng, đủ theo quy định của pháp luật, đảm bảo phù hợp với năng lực, trình độ, công việc thực tế và được triển khai theo nguyên tắc công bằng - minh bạch - rõ ràng - bảo mật, từ đó sẽ góp phần tạo tâm lý thoải mái cho các điều dưỡng viên từ đó nâng cao chất lượng khám, tư vấn, cung cấp dịch vụ đối với khách hàng, và không ngừng hoàn thiện năng lực bản thân. Đánh giá về chế độ tiền lương được thể hiện qua số người trả lời phiếu điều tra với kết quả tại Bảng 2.9.

Qua kết quả khảo sát cho thấy, chế độ tiền lương của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đã được trả đúng, trả đủ theo quy định của pháp luật, tạo được lòng tin, sự ủng hộ của cán bộ, công nhân viên trong hệ thống. Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội với 170 điều dưỡng viên được điều tra thì có đến 70,5% cho rằng Tiền lương phản ánh đúng với mức đóng góp của họ, chỉ có 29,5% người cho rằng Tiền lương phản ánh thấp hơn giá trị đóng góp của cá nhân. Cùng với đó chỉ có 58,6% trong tổng số 220 điều dưỡng viên của hệ thống trung tâm tiêm chủng

của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại cho rằng trả lương của Công ty đã công bằng và 41,4% còn lại cho rằng trả lương như hiện tại là chưa công bằng.

Bảng 2.9. Chế độ tiền lương tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội

Yếu tố liên quan đến tiền lương	Số người trả lời (Người)	Tỷ lệ (%)
Tiền lương cao hơn giá trị đóng góp của cá nhân	0/220	0
Tiền lương phản ánh đúng giá trị đóng góp của cá nhân	155/220	70,5
Tiền lương thấp hơn so với mức đóng góp của cá nhân	65/220	29,5
Công bằng trong trả lương	129/220	58,6
Không công bằng trong trả lương	91/220	41,4

Nguồn: Số liệu tổng hợp từ phiếu khảo sát

Thứ hai, giữ chân và thu hút đội ngũ điều dưỡng viên chất lượng cao cho tổ chức: Xác định việc đảm bảo thu nhập của người lao động là một nhân tố quan trọng trong những chính sách thu hút người lao động, ngoài chính sách tiền lương, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đã xây dựng và ban hành các chính sách khen thưởng, chính sách phúc lợi. Theo đó, ngoài mức lương cơ bản sẽ được hỗ trợ thêm các phụ cấp (hỗ trợ nhà ở, xăng xe, tiền ăn, trang điểm đối với phái nữ...) và các khoản thưởng theo hiệu quả thực hiện công việc hàng tháng cũng như thưởng theo năng suất (mũi tiêm), thưởng nóng (theo ngày), thưởng phát hiện sai lệch, thưởng ngày lễ... Cùng đó, hiệu quả thực hiện công việc hàng tháng cũng được dùng làm căn cứ để xét tăng lương và bình xét thưởng cuối năm. Việc đánh giá cán bộ đảm bảo nguyên tắc thống nhất toàn hệ thống, khuyến khích cán bộ, nhân viên làm việc có hiệu quả, hoàn thành tốt kế hoạch được giao.

**Bảng 2.10. Bảng chính sách khen thưởng của
Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam**

Y Khoa	Điều dưỡng	CSKH	Tổng đài CSKH	KSV chất lượng	Thủ kho
Thưởng hiệu quả công việc (KPI) (Cá nhân/Tập thể)					
Hệ số mũi tiêm (≥ 1.8) – nhóm 1 (≥ 1.7) – nhóm 2	Mũi tiêm (> 300)	Doanh số gói			
Bác sĩ hạng nhất 500.000đ/người	Phát hiện sai lệch (50.000đ/lần)				

Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự Công ty

- Hệ số mũi tiêm y khoa: Số mũi tiêm bác sĩ chỉ định/số khách hàng được chỉ định.
- Hệ số mũi tiêm điều dưỡng: Tổng mũi tiêm trong tháng/Số điều dưỡng bình quân trong tháng.

Thứ ba, đãi ngộ nhân sự tạo động lực kích thích đội ngũ điều dưỡng viên nỗ lực hoàn thiện năng lực bản thân: Với Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại chính sách đãi ngộ phi tài chính được chú trọng và công bố rõ ràng. Là một đơn vị hoạt động trong lĩnh vực y tế, chăm sóc sức khỏe nhân dân nên doanh nghiệp hiểu rõ tầm quan trọng của việc đóng BHXH, BHYT cho nhân viên, nhằm chia sẻ rủi ro giữa những người tham gia Bảo hiểm, Công ty hiểu rõ việc đóng bảo BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ là nghĩa vụ, trách nhiệm phải thực hiện đối với người lao động. Ngoài ra, bộ phận phụ trách Bảo hiểm luôn nhanh chóng giải quyết chế độ cho đội ngũ điều dưỡng viên như chế độ ốm đau, thai sản... Hàng năm, Công ty đều tổ chức khám sức khỏe cho toàn bộ nhân viên tại Bệnh viện Tâm Anh, chi phí khám sức khỏe được Công ty chi trả. Việc này giúp đội ngũ nhân viên của Công ty phát hiện sớm những triệu

chứng bất thường về sức khỏe, giúp mọi người yên tâm công tác, đảm bảo hoạt động của doanh nghiệp đạt hiệu quả cao. Công ty cũng có chế độ ưu đãi đối với CBNV và người nhà khi sử dụng dịch vụ tại Công ty.

2.3.3. Sử dụng điều dưỡng viên

Căn cứ trên tình hình thực tế, dựa trên hình thức đào tạo và số lượng các bác sĩ và điều dưỡng đang học tập của trung tâm thuộc hệ thống mà có sự luân chuyển, điều động cán bộ. Ngoài sự luân chuyển, điều động cán bộ trong hệ thống, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cũng tiến hành thuyên chuyển chuyển, điều động, đề bạt các cán bộ quản lý để hoàn thiện thêm cơ cấu đội ngũ quản lý.

Do công việc đặc thù là tư vấn, chăm sóc và cung cấp dịch tiêm chủng nên ngày/giờ làm việc và nghỉ ngơi sẽ do Giám đốc trung tâm sắp xếp, điều động, đảm bảo phù hợp với hoạt động kinh doanh. Cán bộ, nhân viên tại các trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam phải thực hiện chấm công 02 lần/ngày vào giờ đến và giờ về; cùng đó được phép xin ra sớm hoặc vào trễ với điều kiện phải có sự chấp thuận của cấp quản lý trực tiếp. Công ty cũng không khuyến khích việc làm thêm giờ. Tuy nhiên trong những trường hợp đặc biệt, các trung tâm tiêm chủng VNVC được phép huy động làm thêm giờ để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh doanh hoặc khắc phục các sự cố, thiên tai, dịch họa...Nhân viên làm thêm giờ sẽ được trả ít nhất bằng 150% tiền lương vào ngày thường, 200% tiền lương vào ngày nghỉ cuối tuần và 300% tiền lương vào các ngày nghỉ lễ. Đối với cấp quản lý trở lên, việc làm thêm giờ để hoàn thành công việc được giao sẽ không được tính và trả lương thêm giờ mà sẽ được sắp xếp nghỉ bù. Bên cạnh đó, các cán bộ, nhân viên thuộc Hệ thống tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam phải thực hiện đúng theo các quy định về tác phong - diện mạo như: mặc đồng phục theo quy định

của từng bộ phận; trang phục lịch sự, sạch sẽ, phù hợp với môi trường công sở; tác phong niềm nở, nhẹ nhàng, tận tình, chu đáo với khách hàng.

2.3.4. Đánh giá điều dưỡng viên

Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đang thực hiện việc đánh giá đội ngũ điều dưỡng viên theo tháng và bằng hình thức đánh giá qua nhiều cấp độ. Ban đầu, cán bộ quản lý trực tiếp (điều dưỡng trưởng) đánh giá, tiếp đó sẽ gửi lên Giám đốc bộ phận Điều dưỡng đánh giá, sau cùng sẽ là đánh giá của Giám đốc Trung tâm để đưa ra kết quả cuối cùng. Tuy nhiên, Công ty chưa xây dựng một bảng tiêu chí đánh giá cụ thể, chi tiết theo từng yếu tố nên việc đánh giá đôi khi còn mang tính chủ quan của người đánh giá. Qua khảo sát các điều dưỡng viên trong hệ thống trung tâm tiêm chủng VNVC tại Hà Nội có được kết quả như sau:

Bảng 2.11. Kết quả khảo sát về hoạt động đánh giá điều dưỡng viên

Nội dung	Kết quả (%)
Hoạt động đánh giá còn mang tính định tính, thiếu tính định lượng	95
Kết quả đánh giá còn mang tính chủ quan của người đánh giá	90
Thực hiện đánh giá xếp loại còn mang tính chất luân phiên	85,9
Kết quả đánh giá có sự ảnh hưởng lớn với mỗi nhân sự	35

Nguồn: Số liệu tổng hợp từ phiếu khảo sát

Nhìn vào kết quả thu được ta có thể thấy công tác đánh giá cán bộ chưa thật sự có hiệu quả trong việc giúp chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên cũng như chất lượng khám chữa bệnh tăng lên. Khi có đến 95% số phiếu trả lời phát ra thu về kết quả cho rằng hoạt động đánh giá cán bộ thiếu tính định lượng, 90% số người được hỏi cho rằng việc đánh giá còn mang tính chủ quan, chính vì sự định tính trong các chỉ tiêu đánh giá dẫn tới việc người đánh giá

không có một căn cứ chính xác, rõ ràng để chấm điểm cho mỗi tiêu chí. Việc đánh giá không đúng với năng lực và kết quả thực hiện của từng cá nhân cũng có nghĩa là đã tạo ra thêm một nguyên nhân không phát huy hết sức mạnh của mỗi cá nhân cũng như sức mạnh tập thể.

Tại Tổng công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam, việc thực hiện đánh giá lao động dựa trên “Tiêu chuẩn đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cá nhân” được ban hành kèm theo Quy chế trả lương của Công ty. Căn cứ theo bảng tiêu chuẩn này, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi lao động được chia thành 4 loại:

- Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ (loại A*): Bao gồm các tiêu chuẩn sau:

+ Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ chuyên môn được giao, hiệu quả công tác chuyên môn cao.

+ Giữ vững đạo đức, phẩm chất thể hiện: có tinh thần khắc phục khó khăn, yêu nghề, gắn bó với tập thể xây dựng đơn vị.

+ Đảm bảo đầy đủ số ngày, giờ công làm việc thực tế trong tháng, chấp hành tốt kỷ luật lao động, nội quy, quy định của cơ quan, chế độ chính sách, pháp luật của Nhà nước.

+ Tích cực học tập và hăng hái kèm cặp giúp đỡ các đồng nghiệp khác nâng cao trình độ về mọi mặt để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

- Hoàn thành nhiệm vụ (loại A):

+ Hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn được giao.

+ Có vi phạm thời gian lao động trong tháng, tổng số lần vi phạm không quá 2 lần/tháng. Tổng số thời gian vi phạm giờ làm việc bình quân dưới 10 phút/lần.

+ Các tiêu chuẩn khác như mức độ hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

- Chưa hoàn thành nhiệm vụ (loại B): Điều dưỡng viên chưa hoàn thành nhiệm vụ khi mắc một trong các khuyết điểm sau:

+ Thỉnh thoảng chưa hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn được giao hoặc hoàn thành với mức độ thấp.

+ Có số lần vi phạm giờ giấc làm việc trong tháng từ 3 lần trở lên.

+ Vi phạm một trong các nội quy, quy định khác của công ty (quy định về đeo thẻ, quét thẻ, quy định về xây dựng và báo cáo công tác tuần, tháng...).

- Không hoàn thành nhiệm vụ (loại C): Điều dưỡng viên chưa hoàn thành nhiệm vụ khi mắc một trong các khuyết điểm sau:

+ Không hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn được giao

+ Có số lần vi phạm giờ giấc làm việc trong tháng từ 5 lần trở lên.

+ Nghi việc không có lý do từ 1 ngày trở lên.

+ Vi phạm một trong các nội quy, quy định khác của công ty (quy định về đeo thẻ, quét thẻ, quy định về xây dựng và báo cáo công tác tuần, tháng...).

+ Vi phạm kỷ luật từ khiển trách trở lên.

Hàng tháng, các Phòng/Ban/Bộ phận căn cứ những tiêu chuẩn được quy định trên để tiến hành đánh giá xếp loại người lao động thuộc Phòng/Ban/Bộ phận chuyên môn mình.

Hàng năm, vào cuối năm Công ty sẽ tiến hành đánh giá mức độ hoàn thành công việc của đội ngũ điều dưỡng viên căn cứ vào việc tổng hợp bản đánh giá hàng tháng kết hợp với việc đánh giá tổng kết cuối năm dựa trên Bản tự đánh giá và Bản chấm điểm của mỗi cá nhân, sau đó sẽ đến nhận xét đánh giá của từng đơn vị dưới sự chủ trì của giám đốc phụ trách bộ phận. Sau khi đưa ra được ý kiến tổng kết đánh giá hàng năm của đơn vị sẽ được đánh giá lại bởi Hội đồng thi đua của Công ty. Và các nội dung, tiêu chí đánh giá cuối năm được đánh giá theo thang tối đa 10.

Bảng 2.12. Thành tích thực hiện công việc của điều dưỡng viên tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội

Đơn vị tính: %

STT	Xếp loại	2018	2019	2020	2021	2022
1	Không hoàn thành nhiệm vụ	0	0	0	0	0
2	Chưa hoàn thành nhiệm vụ	5	2	3	2	0
3	Hoàn thành nhiệm vụ	91	92	91	90	93
4	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	4	6	6	8	7

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự Công ty

Kết quả thống kê cho thấy, tỷ lệ nhân viên không hoàn thành công việc được giao của các năm đều là 0%, cùng với đó tỷ lệ hoàn thành nhiệm vụ luôn chiếm tỷ lệ đa số, điều này là do tính cào bằng trong đánh giá cán bộ, do ý nghĩ tạo điều kiện cho các điều dưỡng viên có đủ điều kiện để nâng lương thường xuyên và nâng phụ cấp thâm niên vượt khung đúng thời hạn nên tỷ lệ không hoàn thành nhiệm vụ luôn là 0% qua các năm.

2.3.5. Đào tạo và phát triển điều dưỡng viên

Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam hiện đang áp dụng nhiều hình thức đào tạo khác nhau đối với đội ngũ điều dưỡng viên.

a) Đào tạo nội bộ

Định hướng triển khai: Áp dụng cho tất cả các điều dưỡng viên khi được tuyển dụng vào hệ thống trung tâm tiêm chủng với mục tiêu phổ biến thông tin tổng quan về doanh nghiệp, về cách thức làm việc nhằm xác định

định hướng để áp dụng các kiến thức chuyên môn liên quan đến vị trí công việc mà người lao động sắp đảm nhận.

Tổ chức các khóa đào tạo nội bộ/hội thảo chuyên đề: Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam thường xuyên tổ chức, mở lớp đào tạo, tập huấn cho cán bộ, điều dưỡng viên; tổ chức các khóa học ngắn hạn bồi dưỡng nghiệp vụ; tổ chức tập huấn về các kỹ thuật mới...

Tổ chức tập huấn về kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho cán bộ, công nhân viên toàn doanh nghiệp, đặc biệt là với những cán bộ, điều dưỡng viên trực tiếp tiếp xúc với khách hàng và làm công tác chăm sóc, tư vấn, cung ứng dịch vụ. Điều này cho thấy Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam rất quan tâm đến vấn đề y đức, đến thái độ phục vụ và không ngừng cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Tổ chức đào tạo chuyên môn và nâng cao tay nghề cho các bác sĩ và điều dưỡng tại các Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Đây là các lớp đào tạo thường xuyên được tổ chức trong năm.

Bảng 2.13. Số lượng và tỉ lệ nhân sự đào tạo thực hành và nâng cao tay nghề năm 2022

		Bác sĩ	Điều dưỡng	CSKH	Tổng
Xác nhận thời gian thực hành	Số lượng	42	41		83
	Tỷ lệ (%)	50,6	49,4		100
Nâng cao tay nghề	Số lượng	23	13	1	37
	Tỷ lệ (%)	62,1	35,1	0,02	100

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

b) Đào tạo bên ngoài

Tham dự các khóa học ở bên ngoài: Là hình thức cử cán bộ, nhân viên

tham dự các khóa đào tạo, các buổi hội thảo, tập huấn, tọa đàm... ở các đơn vị tư vấn - đào tạo bên ngoài nhằm nâng cao nghiệp vụ, chuyên môn. Sau các khóa đào tạo, các điều dưỡng viên sẽ có kiến thức toàn diện hơn để phục vụ công tác tư vấn, chăm sóc và cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

2.4.1. Các nhân tố bên trong Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

2.4.1.1. Quan điểm, chiến lược của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam luôn coi trọng việc phát triển Nguồn nhân lực, chính vì vậy, Công ty luôn có những cơ chế đầu tư phù hợp cho việc phát triển đội ngũ nhân sự nói chung và điều dưỡng viên nói riêng. Với mục tiêu nhằm trở thành đơn vị tiêm chủng Vacxin lớn trên toàn quốc, cung cấp cho người dân trên toàn quốc những loại vắc xin có chất lượng tốt nhất, Công ty dự định sẽ mở rộng thêm nhiều trung tâm tiêm chủng lớn trên toàn quốc, chính vì vậy, đây sẽ là động lực để Công ty nhanh chóng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế nói chung và điều dưỡng viên nói riêng để đáp ứng môi trường cạnh tranh với các đơn vị khác.

2.4.1.2. Tình hình tài chính của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Là một doanh nghiệp lớn có gần 100 trung tâm tiêm chủng trên cả nước với nguồn tài chính dồi dào, có lợi nhuận lớn nên tình hình tài chính chi trả cho công tác nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế nói chung, điều dưỡng viên nói riêng luôn được đảm bảo.

2.4.1.3. Cơ sở vật chất, hạ tầng thiết bị y tế tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Từ khi thành lập đến nay, Công ty đã không ngừng cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất và mở rộng mạng lưới cung cấp dịch vụ tiêm chủng nhằm đảm bảo tốt cho hoạt động khám, tư vấn, chăm sóc và cung cấp dịch vụ. Hiện nay

cơ sở hạ tầng của các trung tâm thuộc hệ thống tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam luôn được đầu tư các trang thiết bị y tế tiêu chuẩn cao cấp, có dây chuyền bảo quản lạnh (cold Chain) đạt tiêu chuẩn GSP với hệ thống kho lạnh hiện đại được trang bị các thiết bị theo dõi nhiệt độ tự động, hiện đại, hệ thống cảnh báo kịp thời khi nhiệt độ vượt ra khỏi ngưỡng cho phép.

Cùng đó với phương châm luôn muốn đem lại sự thuận tiện, thoải mái và yên tâm cho khách hàng, các trung tâm thuộc Hệ thống tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đã xây dựng các không gian phòng chờ trước tiêm, sau tiêm rộng rãi, thoáng mát, đầy đủ màu sắc cuốn hút, tạo sự thuận tiện với trẻ. Ngoài ra, mẹ và trẻ nhỏ còn có khu vực riêng cho con bú, phòng thay tã, phòng pantry... để trẻ nhỏ được thoải mái như ở nhà...

2.4.1.4. Môi trường văn hóa tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Môi trường làm việc tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam là một môi trường năng động, nhiệt huyết với tinh thần lao động hăng say, cầu tiến cao. Công ty luôn quan tâm đến công tác bổ sung nguồn nhân lực tương xứng với quy mô của doanh nghiệp theo từng giai đoạn phát triển, từng bước hình thành các chuyên khoa sâu với đội ngũ cán bộ đủ khả năng chuyên môn và trang thiết bị đồng bộ để tư vấn, chăm sóc và cung cấp các dịch vụ cho khách hàng. Đây là điều kiện thuận lợi để Hệ thống trung tâm tiêm chủng VNVC nâng cao chất lượng khám, tư vấn và giải quyết trước mắt tình trạng quá tải và phục vụ khách hàng có nhu cầu, phát triển chuyên môn kỹ thuật, đáp ứng yêu cầu mở rộng quy mô của doanh nghiệp.

2.4.2. Các nhân tố bên ngoài Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

2.4.2.1. Quan điểm, chính sách phát triển nhân lực Y tế của Đảng, Nhà nước ảnh hưởng đến Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Cùng với sự phát triển chung của Ngành Y tế nói chung, y tế dự phòng

nói riêng, do nhận được sự quan tâm sát sao của Lãnh đạo Đảng, Nhà nước khi ban hành các chính sách ưu đãi đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực y tế dự phòng, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cũng đã đầu tư nhiều nâng cao chế độ phụ cấp, đãi ngộ cho công nhân viên, đảm bảo sự phù hợp với sự phát triển kinh tế của xã hội.

2.4.2.2. Trình độ phát triển Y tế và chăm sóc sức khỏe ảnh hưởng đến Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Trình độ phát triển Y tế và chăm sóc sức khỏe cho người lao động ngày càng được trú trọng cũng là một trong những yếu tố tốt những yếu tố cho Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam có những nhân sự tốt, có sức khỏe tốt, giúp đảm bảo điều kiện tốt để công tác và cống hiến với công ty.

Khi trình độ Y tế phát triển, các điều dưỡng viên có thêm cơ hội tiếp xúc với chuyên môn, giúp có điều kiện nâng cao năng lực bản thân, cùng với đó cũng là động lực để họ học hỏi nhằm theo kịp sự phát triển chung của Ngành.

Các điều dưỡng viên cũng là một trong những người tác động trực tiếp vào trình độ phát triển của Ngành y tế. Khi Y tế phát triển, bản thân mỗi điều dưỡng viên cũng có được sự chăm sóc sức khỏe tốt hơn, từ đó họ sẽ có thêm cơ hội để cống hiến, để học hỏi và phát triển năng lực bản thân, tạo nền tảng cho sự nâng cao năng lực đội ngũ nhân lực y tế của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam nói riêng và của ngành y tế nước nhà nói chung.

2.4.2.3. Sự phát triển của khoa học công nghệ và ứng dụng trong y tế ảnh hưởng đến Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Khi nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn phù hợp với sự phát triển của khoa học công nghệ, các nhân lực y tế nói chung, các điều dưỡng viên nói riêng mới có thể sử dụng có hiệu quả các trang, thiết bị vật tư y tế hiện đại. Khi áp dụng khoa học công nghệ hiện đại vào y tế, số lượng nhân lực y tế có

thể giảm đi nhưng chất lượng lại yêu cầu ngày càng được nâng cao, điều này sẽ thúc đẩy các nhân lực y tế tự học hỏi nâng cao trình độ để phù hợp tình hình thực tế, tránh bị đào thải. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ trong việc vận hành quản lý cũng làm cho công việc thuận tiện hơn, năng suất làm việc đạt hiệu quả cao hơn, góp phần tác động đến tâm lý khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

2.5. Đánh giá chung thực trạng nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội

2.5.1. Kết quả đạt được

Qua nội dung phân tích thực trạng, có thể thấy rằng được Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam về cơ bản đã hoàn thành tốt các tiêu chí trong đảm bảo chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên. Các chính sách đưa ra không chỉ đảm bảo chất lượng đội ngũ nhân viên mà còn ngày càng cải tiến và nâng cao để đáp ứng những yêu cầu khách quan của thực tiễn hoạt động của hệ thống.

Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đã tạo được một đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên ổn định, có trình độ chuyên môn tương đối đồng đều, trong đó tỷ lệ cán bộ có trình độ cao đẳng, đại học trở lên chiếm tỷ lệ tương đối hợp lý, đa số các điều dưỡng viên đều có chứng chỉ hành nghề; nhân lực có độ tuổi đảm bảo tính kế thừa, thuận lợi cho công tác quản lý trong thời gian dài. Đội ngũ cán bộ chủ chốt đang dần được trẻ hóa đáng kể mang lại sự đổi mới về chất trong hoạt động của Công ty. Trong những năm gần đây chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên được nâng lên và đạt được nhiều kết quả, cơ bản đáp ứng yêu cầu trên nhiều mặt.

Thứ nhất, quy mô đội ngũ nhân lực y tế được mở rộng. Chính sách tuyển dụng ngày càng được hoàn thiện, hàng năm thu hút được nhiều nhân sự trẻ, được đào tạo có hệ thống, đảm bảo chất lượng, bổ sung kịp thời nhu cầu lao động thiếu ở các vị trí đáp ứng yêu cầu phát triển.

Thứ hai, công tác tuyển dụng, quản lý, sử dụng đội ngũ điều dưỡng viên ngày càng hợp lý. Công tác tiếp nhận, tuyển dụng thông qua hình thức nộp hồ sơ, xét tuyển trong những năm qua được thực hiện nghiêm túc, chặt chẽ, khách quan. Đã tuyển chọn được đội ngũ điều dưỡng viên trẻ đáp ứng yêu cầu về các mặt, là lực lượng nòng cốt của hệ thống trong tương lai. Cùng đó, công tác quản lý bước đầu đã được tiêu chuẩn hóa, quy trình hóa và khá đồng bộ từ việc sắp xếp, bố trí đội ngũ điều dưỡng viên có đủ năng lực, trình độ đảm nhận các vị trí chủ chốt. Ngoài ra, công tác bổ nhiệm được tiến hành theo đúng quy trình, thủ tục, quy định về phân cấp quản lý; thông qua bổ nhiệm lại đã có tác dụng tích cực nhằm giúp nhân sự được xem xét bổ nhiệm lại khắc phục, sửa chữa thiếu sót, phát huy những mặt tích cực, từ đó nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên để sử dụng có hiệu quả.

Thứ ba, công tác đào tạo nâng cao và hoạt động duy trì nhân lực phong phú. Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đã xây dựng được môi trường làm việc trong sạch, lành mạnh và thân thiện, các chính sách, chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, các quỹ phúc lợi... được bảo đảm theo quy định của Nhà nước và khả năng của doanh nghiệp đã tạo điều kiện cho cán bộ, nhân viên trong hệ thống nói chung và đội ngũ điều dưỡng viên nói riêng yên tâm, tin tưởng vào tương lai phát triển của công ty, từ đó ra sức cống hiến vì sự phát triển của công ty. Thường xuyên đẩy mạnh, phát huy nội lực tự đào tạo với hình thức, nội dung, đối tượng đào tạo khá phong phú, đồng bộ đáp ứng nhu cầu nâng cao, bổ sung cập nhật kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp, năng lực quản lý điều hành đáp

ứng yêu cầu chuyên môn cũng như chuẩn bị đội ngũ nhân lực có đủ các tố chất cần thiết để đáp ứng nhu cầu trong thời kỳ mới.

Thứ tư, công tác thuyên chuyển, đề bạt cán bộ đạt hiệu quả. Trong năm 2021 và 2022, công tác thuyên chuyển, luân chuyển, đề bạt cán bộ ngày càng được chú trọng. Các cán bộ, điều dưỡng viên được cử đi luân phiên tại trung tâm thuộc hệ thống của VNVC nhằm hỗ trợ công tác chuyên môn và đã mang lại hiệu quả đào tạo và nâng cao tay nghề cho đội ngũ nhân viên của doanh nghiệp.

Thứ năm, chất lượng dịch vụ khám, tư vấn và cung cấp dịch vụ được nâng cao. Chỉ sau 5 năm, Hệ thống Trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đã lập mốc gần 100 trung tâm tiêm chủng trên toàn quốc, khẳng định quy mô, chất lượng và sự tin tưởng của hàng triệu khách hàng với hệ thống tiêm chủng dịch vụ hàng đầu Việt Nam. Không chỉ cung ứng vắc xin cho hàng chục triệu trẻ em và người lớn đầy đủ, chất lượng, an toàn với chi phí hợp lý, VNVC còn đảm bảo đời sống cho hơn 7000 công nhân viên y tế và tiên phong trong công tác truyền thông nâng cao ý thức bảo vệ sức khỏe cho cộng đồng. Tại Chương trình lễ vinh danh "Top 10 Công ty Dược uy tín năm 2022", Hệ thống tiêm chủng VNVC (thuộc Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam) đã được vinh danh là Công ty Dược uy tín đứng đầu trong Top 10 Công ty Dược Việt Nam uy tín năm 2022. Bảng xếp hạng được ban tổ chức xác lập với tổng điểm đánh giá cao trên 3 tiêu chí: năng lực tài chính; uy tín truyền thông được đánh giá bằng phương pháp Media Coding - mã hóa các bài viết về công ty trên các kênh truyền thông có ảnh hưởng; khảo sát dược sĩ và doanh nghiệp.

2.5.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

2.5.2.1. Những mặt tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những thành tích đạt được, qua phân tích thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực điều dưỡng viên tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cho thấy vẫn còn những hạn chế, nếu khắc phục được sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực, cụ thể:

Thứ nhất, về tuyển dụng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên: Công tác tuyển dụng mặc dù được thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình, quy định chặt chẽ song có những vị trí chuyên ngành không đủ người ứng tuyển. Bên cạnh đó, các tiêu chí tuyển chọn ở một số vị trí chưa đủ chi tiết để đảm bảo tuyển được nhân lực có trình độ đáp ứng được yêu cầu. Công tác tuyển dụng hiện còn dựa chủ yếu vào bằng cấp, chứng chỉ, tuổi đời... mà chưa xây dựng hệ thống phân tích công việc rõ ràng do vậy thiếu căn cứ để làm thước đo phân loại cán bộ để đào tạo, quy hoạch, bố trí, sử dụng, đãi ngộ.

Thứ hai, công tác đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên còn một số vấn đề bất cập. Công ty chưa có chính sách công tác đào tạo nâng cao trình độ dài hạn.

Thứ ba, hoạt động thù lao, chế độ đãi ngộ chưa có tính thu hút cao: Mặc dù tiền lương của Công ty đã được trả đúng, trả đủ theo quy định của pháp luật, đã tạo được lòng tin, sự ủng hộ của phần lớn cán bộ tuy nhiên vẫn có một số cán bộ cho rằng trả lương chưa công bằng, tiền lương phản ánh thấp hơn giá trị đóng góp của họ. Cùng đó, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam mặc dù luôn quan tâm tới nhân viên, có tặng quà nhân dịp ngày Thầy thuốc Việt Nam, ngày Điều dưỡng Việt Nam, ngày tết thiếu nhi, rằm trung thu, quốc tế phụ nữ và Phụ nữ Việt Nam tuy nhiên Công ty lại chưa tổ chức các chương trình, hoạt động nhằm tạo sự gắn kết giữa lãnh đạo và nhân viên

cũng như giữa các nhân viên với nhau, tạo điều kiện cho cán bộ, công nhân viên được nghỉ ngơi, đi tham quan nghỉ mát, giao lưu văn hóa văn nghệ, thi đấu thể dục thể thao; tổ chức các ngày tết thiếu nhi, rằm trung thu... để giao lưu giữa lãnh đạo cơ quan và gia đình cán bộ, nhân viên làm việc tại hệ thống nên chưa thể hiện trách nhiệm trong việc nâng cao đời sống, vật chất, tinh thần cho người lao động.

Thứ tư, công tác phân loại và đánh giá: Công tác đánh giá năng lực nhân sự không sát thực, chưa thể hiện được sự khách quan nên chưa phải là cơ sở tham chiếu cho sử dụng, nâng cao chất lượng nhân lực.

2.5.2.2. Nguyên nhân

Thứ nhất, Công ty chưa thật sự lôi cuốn, thu hút đội ngũ nhân sự chất lượng cao. Ngoài ra, hệ thống bảng phân tích công việc vẫn chưa đầy đủ, công tác đánh giá thực hiện công việc chưa thực sự tạo ra sự công bằng, minh bạch, chưa tạo đủ điều kiện để nhân sự nhận ra được sự thiếu hụt của mình là gì trong quá trình phấn đấu lên vị trí cao hơn.

Thứ hai, chính sách đào tạo vẫn còn một số vấn đề bất cập. Công ty chưa có chính sách công tác đào tạo nâng cao trình độ dài hạn.

Thứ ba, hệ thống lương, thưởng chưa tạo ra được động lực khuyến khích nhân sự làm việc hăng say và tâm huyết với công việc. Mức lương không nổi trội so với các công ty khác cùng ngành. Do đặc thù ngành nghề nên Công ty chưa bố trí, sắp xếp, tổ chức các chương trình, hoạt động nhằm tạo sự gắn kết giữa lãnh đạo và nhân viên cũng như giữa các nhân viên với nhau.

Thứ tư, Công tác đánh giá năng lực nhân sự nhiều khi còn mang tính hình thức, thiếu căn cứ khoa học, còn chưa thể hiện được sự khách quan, kết quả phân loại, đánh giá phần lớn dựa vào việc tự đánh giá và quan điểm chủ quan của cán bộ quản lý.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên có vai trò rất lớn trong việc đảm bảo sự phát triển bền vững của Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Chương 2 đã khái quát một số đặc điểm về quá trình hình thành, phát triển của Hệ thống trung tâm tiêm chủng VNVC nói chung qua từng giai đoạn và cơ cấu đội ngũ điều dưỡng viên của Hệ thống trung tâm tiêm chủng VNVC tại Hà Nội. Trong chương này, bài luận cũng phân tích thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế trong chu kỳ 5 năm 2018 - 2022 để thấy được sự đổi mới và tiến bộ của doanh nghiệp.

Số liệu liên quan đến hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên được thu thập từ báo cáo của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Dựa trên kết quả khảo sát, phân tích thực tế tại Hệ thống trung tâm tiêm chủng VNVC, tác giả luận văn đã khái quát được thực trạng chất lượng nhân lực điều dưỡng viên của Hệ thống trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội. Thực trạng về đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên được đánh giá theo các yếu tố cấu thành và tiêu chí liên quan. Từ khảo sát, nắm bắt và phân tích trên, bài luận đã đưa ra đánh giá kết quả qua những thành tựu đã đạt được và hạn chế cần được khắc phục. Đây là cơ sở để đưa ra phương hướng và giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân điều dưỡng viên của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam ở chương 3.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM

3.1. Định hướng phát triển, quan điểm và định hướng nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đến năm 2030

3.1.1. Định hướng phát triển

Nhằm triển khai hiệu quả Quy hoạch mạng lưới cơ sở y tế thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2045 sắp được Chính phủ ban hành trong thời gian tới với mục tiêu xây dựng và phát triển mạng lưới cơ sở y tế quốc gia phù hợp với yêu cầu chăm sóc, bảo vệ, nâng cao sức khỏe toàn dân, của từng người dân thể hiện tính ưu việt của chế độ; điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của đất nước; nâng cao chất lượng dịch vụ y tế ngang tầm các nước tiên tiến trong khu vực, đáp ứng nhu cầu bảo vệ, chăm sóc sức khỏe ngày càng cao và đa dạng của nhân dân, hướng tới mục tiêu công bằng, chất lượng, hiệu quả và hội nhập quốc tế, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam đã và đang tiếp tục hoàn thiện để trở thành đơn vị đứng đầu trong việc cung cấp dịch vụ tiêm chủng vắc xin của Việt Nam.

Trước yêu cầu đặt ra nêu trên, nhiệm vụ trọng tâm của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam là phải xây dựng được đội ngũ nhân lực về ý tế nói chung, điều dưỡng viên nói riêng đáp ứng được các yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới. Giai đoạn từ nay đến năm 2030, đội ngũ điều dưỡng viên của VNVC phải đạt được những mục tiêu sau:

- Về phẩm chất, luôn chấp hành đúng đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước; triển khai thực hiện nhiệm vụ được

giao đúng các quy định của pháp luật; tận tụy phục vụ khách hàng; có đạo đức lối sống trong sạch, lành mạnh, trung thực.

- Về trình độ và năng lực: Điều dưỡng viên phải được đào tạo và trang bị kiến thức trên các lĩnh vực chuyên môn, nâng cao về chất lượng, tăng số nhân lực điều dưỡng viên có trình độ Đại học trở lên, giảm số nhân lực y tế có trình độ trung cấp, đảm bảo 100% điều dưỡng viên có chứng chỉ hành nghề. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua các giải pháp tuyển dụng, đào tạo và duy trì đội ngũ nhân lực y tế chất lượng cao. Nâng cao trình độ quản lý, các kiến thức xã hội khác để tăng cường công tác quản lý, kiểm tra, giám sát nhằm đảm bảo được các hoạt động chuyên môn.

- Về cơ cấu của đội ngũ điều dưỡng viên: Phải có số lượng thích hợp, cơ cấu về trình độ, tuổi tác, giới tính đồng bộ và hợp lý. Để đạt được các mục tiêu, yêu cầu về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên, cần xác định rõ: Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên nhằm khắc phục những hạn chế, yếu kém, bất cập của đội ngũ nhân lực trong thời gian qua, nhanh chóng nâng cao chất lượng, đáp ứng yêu cầu của ngành Y tế dự phòng thời kỳ mới, có đủ năng lực để cung cấp các dịch vụ chất lượng cao cho khách hàng.

3.1.2. Quan điểm nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên

- Nâng cao chất lượng điều dưỡng viên phải chú trọng cả khía cạnh năng lực và phẩm chất:

Điều dưỡng viên phải là người có phẩm chất chính trị tốt, hết lòng phấn đấu vì lợi ích của khách hàng; không dao động trước những khó khăn, thử thách; có năng lực hoàn thành nhiệm vụ được giao; có nhân cách và lối sống mẫu mực, trong sáng; có ý thức tổ chức kỷ luật cao; tôn trọng tập thể, đoàn kết.

Trình độ chuyên môn là điều kiện vô cùng quan trọng để điều dưỡng viên có thể hoàn thành công việc; chất lượng, hiệu quả công việc phụ thuộc vào trình độ chuyên môn của người điều dưỡng viên hay nói cách khác chất lượng hoàn thành nhiệm vụ chính là thước đo năng lực của điều dưỡng viên; về mặt trình độ năng lực điều dưỡng phải được tuyển dụng đúng yêu cầu của vị trí làm việc, phải được đào tạo, bồi dưỡng và trang bị kiến thức chuyên ngành, ngoại ngữ, tin học và các kiến thức, kỹ năng mềm khác.

- Đi đôi với việc yêu cầu nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên đồng thời phải chú trọng đến khía cạnh tạo động lực cho đội ngũ điều dưỡng viên đó:

Động lực làm việc có ảnh hưởng quan trọng đến hiệu quả làm việc. Đây được coi là một trong những chức năng quan trọng của Ban Lãnh đạo, là yếu tố mang tính quyết định hiệu quả làm việc và khả năng cạnh tranh của Công ty. Nếu nhân sự không có động lực làm việc hoặc động cơ làm việc không tích cực sẽ ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của Công ty.

Do đó, để nâng cao hiệu quả hoạt động của điều dưỡng viên, Công ty cần quan tâm tạo động lực làm việc cho đội ngũ điều dưỡng viên, theo tác giả luận văn ở hai khía cạnh: một là tạo động lực thông qua chính sách tiền lương, thưởng; hai là cần xây dựng các chế độ, chính sách khen thưởng, thực hiện đánh giá đúng hiệu quả công việc thực tế.

3.1.3. Định hướng nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên

Nhận thức rõ đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên là nhân tố quan trọng quyết định đến chất lượng cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp. Để Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam phát triển hiệu quả, bền vững phải có nguồn nhân lực tốt, dồi dào, đặc biệt là đội ngũ điều dưỡng viên phải đáp ứng được yêu cầu của thời kỳ mới. Do đó, toàn thể Công ty VNVC nói chung, các trung tâm tiêm chủng vắc xin của VNVC nói riêng cần nhất quán trong tư tưởng, nhận

thức và hành động về vai trò của đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên, coi trọng nhân tố chất lượng của đội ngũ nhân lực này trong sự nghiệp phát triển, từ đó có chính sách, biện pháp cụ thể và phù hợp đầu tư nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên, khai thác sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực chuyên môn đáp ứng yêu cầu xây dựng phát triển tổ chức.

Với Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam, cần xây dựng các biện pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên phù hợp với chiến lược phát triển trong từng thời kỳ, đồng thời gắn liền với mục tiêu hoạch định nguồn nhân lực, nâng cao năng lực quản lý điều hành cho các cấp lãnh đạo, năng lực chuyên môn cho đội ngũ trực tiếp làm công tác chuyên môn chăm sóc sức khỏe cho bệnh nhân.

Tăng cường hiệu quả của công tác tuyển dụng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên ngay từ yếu tố đầu vào, điều này tạo sự thuận lợi trong quá trình đào tạo lại, đào tạo nâng cao.

Gắn việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế đi đôi với kiện toàn cơ cấu tổ chức bộ máy, đổi mới cơ chế chính sách quản lý điều hành, cải cách hành chính, cải tiến lề lối tác phong làm việc, văn hóa ứng xử. Các nội dung có mối quan hệ chặt chẽ, tác động lẫn nhau. Vì vậy, trong tổ chức thực hiện, cần triển khai đồng bộ, nhịp nhàng gắn kết lẫn nhau.

Có cơ chế phát hiện, tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng phát triển, duy trì đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên đủ số lượng, mạnh về chất lượng đáp ứng yêu cầu phát triển. Chú trọng công tác đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ cán bộ, điều dưỡng viên có đủ năng lực quản lý điều hành, trình độ chuyên môn. Có chế độ đãi ngộ hợp lý để thu hút và giữ được các nhân lực điều dưỡng viên giỏi. Đổi mới nội dung, chương trình và phương pháp đào tạo, bồi dưỡng, chú trọng nâng cao kiến thức, kỹ năng tay nghề theo chức năng và nhiệm vụ.

Đánh giá và sử dụng nhân sự phải gắn liền với tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, tiêu chuẩn cán bộ và hiệu quả công tác thực hiện làm thước đo chủ yếu. Làm tốt công tác quy hoạch để có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng lâu dài. Công ty sắp xếp lại lao động gắn với việc xây dựng chính sách hợp lý, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bằng cách thường xuyên kiểm tra đánh giá chất lượng nhằm tạo sự cố gắng trong học tập, nâng cao trình độ chuyên môn.

Tiếp tục đổi mới công tác quản lý đội ngũ nhân lực y tế theo hướng: 1) Cơ cấu, sắp xếp lại đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên đảm bảo chất lượng và nâng cao tính chuyên nghiệp; 2) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, xây dựng bản mô tả công việc đối với từng vị trí công tác cụ thể, xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá đội ngũ nhân lực y tế nói chung, điều dưỡng viên nói riêng, đảm bảo tính rõ ràng, khách quan trong đánh giá; 3) Thực hiện quản lý theo khối lượng và chất lượng công việc được giao. Thực hiện đãi ngộ theo mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao; 4) Gắn liền với quá trình đổi mới công tác quản lý đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên phải hoàn thiện chính sách và quy trình quản lý. Bản thân từng chính sách chỉ phát huy tác dụng thực sự trên cơ sở phối hợp thực hiện đồng bộ nhiều chính sách khác. Do vậy, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế, điều dưỡng viên không chỉ ở khâu sử dụng mà phải thể hiện ở tất cả các khâu quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng.

3.2. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

3.2.1. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý nhân lực

Thành công của công tác tuyển dụng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam là lựa chọn được những nhân lực y tế, điều dưỡng viên có trình độ học vấn, có khả năng phù hợp yêu cầu đồng thời có tiềm năng để đáp ứng xu thế phát triển của Công ty cũng như xu hướng chung của Ngành y tế. Vấn đề đặt

ra là cách thức để tuyển chọn được nhân lực có năng lực, có tiềm năng phát triển và gắn bó lâu dài với Công ty. Do vậy, để công tác tuyển dụng có hiệu quả cần phải có những giải pháp đồng bộ như sau:

Thứ nhất: Các hình thức truyền thông tuyển dụng.

Để có thể thu hút được nhiều ứng viên tiềm năng tạo cơ hội thuận lợi cho việc tuyển dụng được những ứng viên giàu tiềm năng nhất, phù hợp với yêu cầu công việc, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cần phải đa dạng hóa hơn nữa nguồn tuyển chọn từ nguồn nội bộ và từ bên ngoài.

Đối với nguồn nội bộ, vì ngành Y tế là một ngành đặc thù nên việc sử dụng nguồn tuyển chọn nội bộ rất có ưu thế, các nhân lực y tế sẽ giới thiệu bạn bè, người thân của mình để ứng tuyển vào các vị trí.

Đối với nguồn tuyển chọn từ bên ngoài, hiện nay Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam vẫn đang tổ chức tuyển dụng theo đúng quy định của pháp luật và kế hoạch tuyển dụng của doanh nghiệp. Để thu hút các ứng viên có năng lực giỏi, năng động và có nhiệt huyết, ngoài việc đăng tải thông tin tuyển dụng rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cần chủ động liên hệ với các trường đại học đầu ngành chuyên về y tế để được giới thiệu các sinh viên khá, giỏi có năng lực, có thành tích học tập xuất sắc.

Thứ hai: Nội dung và các bước tiến hành tuyển dụng.

Để khắc phục những hạn chế, bất cập trong việc tuyển dụng trong những năm qua, nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế nói chung, điều dưỡng viên nói riêng, việc tuyển dụng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cần tuân thủ chặt chẽ những quy định của pháp luật, nội dung và các bước tiến hành tuyển dụng cần đảm bảo: Tuyển dụng đúng người có trình độ chuyên môn cần tuyển trên cơ sở nhu cầu công việc, bố trí đúng việc, đúng vị trí còn thiếu. Thực hiện đầy đủ nguyên tắc bình đẳng trong tuyển dụng, đảm

bảo công bằng, dân chủ, công khai từ khâu lập kế hoạch đến khâu tổ chức thực hiện tuyển dụng.

Tạo điều kiện thuận lợi cho ứng viên ngay từ khi nộp hồ sơ dự tuyển, tránh thủ tục rườm rà. Bố trí một tổ giúp việc Hội đồng tuyển dụng nhằm giải đáp thắc mắc của ứng viên về thủ tục và quy trình đăng ký hồ sơ. Tạo tâm lý thoải mái, tránh gây thiếu thiện cảm của ứng viên đối với việc tuyển dụng. Thực hiện đúng mục tiêu của tuyển dụng là lựa chọn trong số những người ứng tuyển và lấy người phù hợp nhất.

Thứ ba: Xây dựng bản tiêu chuẩn công việc phải gắn với thực tế và phù hợp với từng vị trí việc làm.

Việc xây dựng tiêu chuẩn lựa chọn “đầu vào” đối với đội ngũ nhân lực y tế, điều dưỡng viên cần được đầu tư nghiên cứu kỹ lưỡng, chi tiết, rõ ràng bằng văn bản, vì phải chọn được đội ngũ nhân lực trẻ, có đầy đủ bản lĩnh, giỏi chuyên môn, sức khỏe tốt thì mới có nền tảng tiếp thu kiến thức, tiếp thu cái mới và khả năng đảm đương công việc.

3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ điều dưỡng viên

Hoàn thiện công tác đào tạo và bồi dưỡng về các mặt để nâng cao trình độ chính trị, trình độ chuyên môn là một trong những giải pháp hết sức quan trọng và là yêu cầu hết sức cấp thiết để nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên. Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cần tập trung đổi mới nội dung, chương trình huấn luyện chuyên môn sát với yêu cầu, nhiệm vụ và thực tiễn địa bàn, thực hiện tốt việc đào tạo, bồi dưỡng theo địa chỉ và có thể xem xét bổ sung tạo điều kiện tổ chức các đợt công tác đào tạo dài hạn nâng cao trình độ.

Trong tình hình hiện nay, để hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên, Công ty Cổ phần

Vacxin Việt Nam cần gắn công tác đào tạo bồi dưỡng với công tác quy hoạch, luân chuyển, bố trí, sử dụng và tạo nguồn lâu dài. Đào tạo, bồi dưỡng phải gắn với bố trí, sử dụng, tránh tình trạng đào tạo bồi dưỡng chung chung, không gắn với bố trí, sử dụng gây lãng phí nguồn lực trong tương lai.

Bên cạnh đó để đội ngũ điều dưỡng viên nâng cao năng lực tiếp cận các kỹ thuật tiên tiến, hiện đại mới, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cần chú trọng đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ điều dưỡng viên giúp họ khai thác, sử dụng có hiệu quả trang thiết bị hiện đại.

Tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam hiện nay đang áp dụng 2 hình thức đào tạo chính là: Đào tạo nội bộ và đào tạo bên ngoài. Các trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam phải xây dựng Kế hoạch đào tạo cụ thể cho từng hình thức đào tạo thể hiện rõ mục tiêu, số lượng của từng nội dung đào tạo, thời gian và tổ chức thực hiện kế hoạch.

Với hình thức đào tạo nội bộ, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cần chủ động xây dựng nội dung, chương trình đào tạo phù hợp với đặc điểm, tình hình thực tế; áp dụng phương pháp đào tạo, sử dụng tài liệu phù hợp nội dung đào tạo và đối tượng được đào tạo, bồi dưỡng, phương pháp đào tạo phải bám sát thực tiễn để tăng cường hiệu quả; tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập nhằm đáp ứng quy mô và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nội bộ.

Với hình thức đào tạo bên ngoài, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cần chú trọng hơn đến công tác kiểm tra tay nghề, chuyên môn, nghiệp vụ của nhân lực y tế, từ đó xác định được họ còn yếu mặt nào, thiết sót những mặt nào, từ đó có cơ sở để lập kế hoạch đào tạo, khắc phục những điểm yếu và thiếu sót, giúp công tác cung cấp dịch vụ được chuyên nghiệp hơn. Cùng đó, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, nhân viên được bồi dưỡng về ngoại ngữ, tổ

chức các khóa học ngoại ngữ tại đơn vị để nâng cao khả năng ngoại ngữ cập nhật kiến thức mới.

3.2.3. Hoàn thiện các chính sách đãi ngộ, phúc lợi với người lao động

Mục tiêu của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam khi thực hiện công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đó là nhằm củng cố và nâng cao đội ngũ điều dưỡng viên cả về lượng và chất. Đây là một trong những yếu tố quyết định đến khả năng hoàn thành kế hoạch kinh doanh trước mắt cũng như chiến lược kinh doanh lâu dài của Công ty. Tuy nhiên để đạt được mục tiêu này thì Công ty cần phải đáp ứng tốt những nguyện vọng của điều dưỡng viên nhằm tạo động lực để điều dưỡng viên đạt kết quả tốt hơn trong công việc. Tăng cường hơn nữa các chế độ đãi ngộ về tiền lương, tiền thưởng cũng như lắng nghe những nguyện vọng của điều dưỡng viên là sự đãi ngộ thỏa đáng khi họ hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và được tạo cơ hội thăng tiến. Được đáp ứng những nguyện vọng này sẽ làm cho điều dưỡng viên có ý thức tự hoàn thiện mình, do họ cảm thấy trách nhiệm của bản thân cần phải làm gì để đáp ứng sự mong đợi của công ty.

- *Chính sách lương:*

Hiện nay, mức lương của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam còn thấp so với thị trường, chưa có sức hút cũng như giữ chân người tài. Vì vậy, Công ty nên có những kế hoạch khảo sát lương thị trường, so sánh mức lương của Công ty mình với các Công ty, Bệnh viện khác cùng lĩnh vực, tham khảo ý kiến chuyên gia, đồng thời thường xuyên cập nhật thông tin, các quy định, các văn bản pháp quy của Nhà nước hướng dẫn về tiền lương để từ đó có những điều chỉnh nhằm xây dựng một quy chế trả lương công bằng, phù hợp. Việc trả lương phải dựa trên nguyên tắc năng lực chuyên môn của mỗi cá nhân, khối lượng công việc, mức độ hoàn thành công việc..., đồng thời phải có yếu tố khuyến khích đối với những nhân sự gắn bó lâu năm (thâm niên) .

Các nguyên tắc cơ bản khi xây dựng hệ thống lương và các chế độ phụ cấp theo lương phải đảm bảo các nguyên tắc: hợp pháp, thỏa đáng, công bằng, kích thích, hiệu quả và ổn định.

- *Chế độ thưởng:*

Hình thức khen thưởng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam được thực hiện theo hiệu quả thực hiện công việc hàng tháng (KPI) cũng như thưởng theo năng suất, thưởng nóng (theo ngày), thưởng phát hiện sai lệch, thưởng ngày lễ, thưởng cuối năm. Các hình thức khen thưởng phần nào đã tạo động lực đối với cán bộ nhân viên trong Công ty. Tuy nhiên để có thể nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, kích thích nhân sự say mê và sáng tạo hơn trong công việc, Công ty cần duy trì những hình thức thưởng đạt hiệu quả, đồng thời bổ sung các hình thức thưởng khác hợp lý và có tác động mạnh tới nhân sự trong Công ty hơn.

Việc khen thưởng cần phải được tiến hành một cách thường xuyên, đúng lúc và kịp thời. Công ty có thể nghiên cứu và bổ sung thêm một số hình thức thưởng như:

- Thưởng đối với các cán bộ nhân viên có thành tích cao trong quá trình được gửi đi đào tạo. Đây cũng là một biện pháp thưởng tác động tới tâm lý của CBNV, giúp họ có động lực hơn trong việc học tập, nghiên cứu nâng cao trình độ của mình.

- Thưởng do chấp hành tốt kỷ luật và đảm bảo ngày công, giờ công và thưởng thái độ giao tiếp chuẩn mực.

Bên cạnh việc bổ sung các hình thức khen thưởng, Công ty cần xây dựng một hội đồng đánh giá có trình độ cao, trung thực và khách quan, đánh giá đúng năng lực, thành tích làm việc của nhân viên để có những đãi ngộ tài chính phù hợp, tiêu chuẩn đánh giá phải rõ ràng, công khai. Đối với các quyết định khen thưởng nên công khai trước toàn thể cán bộ nhân viên Công ty để

tăng niềm tự hào của cá nhân và nêu gương sáng cho cá nhân khác học tập với hy vọng có cơ hội được khẳng định chính mình trước tập thể.

- *Chế độ phúc lợi:*

Song song với việc đảm bảo các chế độ phúc lợi có sẵn, Công ty nên tham khảo thêm một số chính sách phúc lợi khác như: Tổ chức các chương trình, hoạt động nhằm tạo sự gắn kết giữa lãnh đạo và nhân viên cũng như giữa các nhân viên với nhau, tạo điều kiện cho cán bộ, công nhân viên được nghỉ ngơi, đi tham quan nghỉ mát, giao lưu văn hóa văn nghệ, thi đấu thể dục thể thao; tổ chức các ngày tết thiếu nhi, rằm trung thu... để giao lưu giữa lãnh đạo cơ quan và gia đình cán bộ, nhân viên làm việc tại hệ thống nhằm thể hiện trách nhiệm trong việc nâng cao đời sống, vật chất, tinh thần cho người lao động từ đó tạo thêm hứng thú với công việc.

3.2.4. Tối ưu hóa và xây dựng cơ chế đánh giá cho điều dưỡng viên

Để công tác đánh giá lao động thực sự công bằng, chuẩn xác, Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam cần thực hiện công tác này theo hướng sau đây:

- Dựa trên bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn chức danh, xây dựng và áp dụng bảng chấm điểm cụ thể để thực hiện việc đánh giá điều dưỡng viên trong Công ty. Bảng chấm điểm điều dưỡng viên phải đảm bảo được các nội dung đánh giá về chuyên môn nghiệp vụ, tác phong làm việc, mức độ chuyên cần và mức độ tin cậy, trung thành của điều dưỡng viên.

- Việc đánh giá điều dưỡng viên có thể tiến hành theo các bước sau:

Bước 1: Để mỗi điều dưỡng viên tự đánh giá quá trình làm việc, kết quả làm việc của bản thân theo mẫu chung của Công ty. Qua quá trình đánh giá này, điều dưỡng viên có thể nhận ra ưu khuyết điểm của bản thân để có những điều chỉnh phù hợp.

Bước 2: Điều dưỡng trưởng, Giám đốc điều dưỡng và Giám đốc Trung tâm đánh giá điều dưỡng viên trực thuộc trung tâm mình.

Bước 3: Cán bộ quản lý và điều dưỡng viên trao đổi, đàm phán lại với nhau để có bản đánh giá với kết quả công minh, sau đó sẽ chuyển cho Phòng Hành chính - Nhân sự.

Kết quả đánh giá của mỗi điều dưỡng viên phải được thông báo công khai, minh bạch và lưu giữ trong hồ sơ cá nhân, phục vụ cho mục đích khen thưởng, quy hoạch, đề bạt bổ nhiệm và bồi dưỡng đào tạo chính xác và kịp thời.

3.2.5. Đầu tư phát triển hạ tầng cơ sở và công nghệ thông tin

Công ty cổ phần Vacxin Việt Nam cần tiếp tục đầu tư hơn nữa về cơ sở vật chất, trang thiết bị, công tác tổ chức nơi làm việc để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho đội ngũ nhân lực y, điều dưỡng viên trong quá trình thực hiện nhiệm vụ: thao tác làm việc thuận lợi, trang bị nơi làm việc đầy đủ, phù hợp với công việc. Một số phương án triển khai cụ thể:

- Triển khai các kỹ thuật mới, kỹ thuật hiện đại, phát triển các kỹ thuật cao tiên tiến phục vụ Khách hàng góp phần nâng cao thương hiệu của hệ thống.

- Thực hiện chuyển đổi phần mềm quản lý bệnh viện nhằm đáp ứng công nghệ thông tin trong công tác cung cấp dịch vụ cho khách hàng được thuận tiện, nhanh chóng, chính xác góp phần rút ngắn thời gian triển khai thực hiện.

- Cần có sự đồng bộ giữa quy trình và phần mềm đảm bảo đáp ứng chất lượng phục vụ khách hàng cũng như hiệu quả quản lý của hệ thống các trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam.

- Sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất, nhân lực, trang thiết bị đã được đầu tư. Tăng cường quản lý thuốc, vật tư tiêu hao, vật tư y tế cao cấp, thực hiện cấp phát theo đúng quy trình.

3.2.6. Cải thiện môi trường làm việc

Cải thiện môi trường làm việc là một phần quan trọng trong việc tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên có thể làm việc hiệu quả và đảm bảo sự hài lòng, sức khỏe và an toàn của họ. Một số cách cải thiện môi trường làm việc:

1) Tạo môi trường làm việc thân thiện với nhân viên:

Tạo điều kiện làm việc thoải mái và hỗ trợ như không gian làm việc sáng sủa, không gian giải lao, và khu vực ăn uống. Tạo môi trường làm việc cởi mở,

nơi mọi người có thể chia sẻ ý kiến và góp ý mà không sợ sự trừng phạt.

2) Tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp:

Cung cấp chương trình đào tạo và phát triển để nhân viên có thể nâng cao kỹ năng và tiến xa hơn trong sự nghiệp của họ. Xây dựng kế hoạch thăng tiến rõ ràng và công bằng để thúc đẩy sự phát triển cá nhân.

3) Tạo môi trường làm việc tích cực:

Khuyến khích môi trường làm việc tích cực bằng cách tổ chức các hoạt động vui chơi, sự kiện xã hội và các chương trình tạo đội nhóm. Thúc đẩy sự cảm thông và hỗ trợ giữa các nhân viên trong môi trường làm việc.

4) Tạo sự tôn trọng và công bằng:

Đảm bảo rằng mọi người được đối xử công bằng và tôn trọng, không phân biệt về giới tính, tôn giáo, chủng tộc, hoặc bất kỳ đặc điểm cá nhân nào khác. Khuyến khích sự đa dạng và bao dung trong tất cả các khía cạnh của môi trường làm việc.

5) Thu thập ý kiến của nhân viên:

Tạo các kênh để nhân viên có thể đưa ra ý kiến và phản hồi về môi trường làm việc và quá trình quản lý. Tích hợp phản hồi từ nhân viên vào quy trình cải thiện liên tục.

Cải thiện môi trường làm việc không chỉ là việc tạo ra môi trường thoải mái mà còn giúp tăng cường hiệu suất làm việc và sự hài lòng của nhân viên, từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ cho khách hàng.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Trong chương này, Tác giả luận văn đã đưa ra được lý do cần phải nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực y tế xuất phát từ nhu cầu của việc hội nhập quốc tế cũng như chiến lược phát triển của doanh nghiệp. Nội dung chương được xây dựng dựa trên thực trạng và nguyên nhân đã phân tích trong chương 2. Chương 3 cũng đưa ra được phương hướng hoàn thiện việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Đây cũng là mục tiêu, định hướng và quan điểm phát triển của Ban lãnh đạo doanh nghiệp nhằm thúc đẩy sự phát triển của Công ty trong tương lai. Trên cơ sở phương hướng đó, Tác giả luận văn đã đề xuất được một số giải pháp cụ thể. Các giải pháp này được đưa ra theo các tiêu chí đánh giá và yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ nhân điều dưỡng viên, đặc biệt là dựa trên các chính sách liên quan đến nâng cao chất lượng được xây dựng và áp dụng tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam trong giai đoạn 5 năm vừa qua.

KẾT LUẬN

Trong thời đại khoa học công nghệ phát triển mạnh mẽ, cùng với sự hội nhập sâu và rộng như hiện nay. Để làm chủ những tiến bộ khoa học và đảm bảo cho sự phát triển bền vững thì yếu tố giữ vai trò quyết định đó chính là nguồn lực con người, đặc biệt là nguồn lực chất lượng cao. Vì vậy, mỗi quốc gia nói chung và mỗi đơn vị, tổ chức nói riêng phải luôn luôn quan tâm, chú trọng công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đáp ứng được với sự thay đổi đó.

Công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực có vai trò hết sức quan trọng đối với mỗi tổ chức. Sau khi nghiên cứu, Bài luận “Nâng cao chất lượng điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam” đã hệ thống hóa và làm rõ những lý luận cơ bản về nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng viên trong hệ thống các trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Đồng thời, bài luận tiến hành thu thập thông tin, tìm hiểu và phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực điều dưỡng viên của Hệ thống các trung tâm tiêm chủng VNVC tại Hà Nội.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá, chỉ ra những thành công đạt được, những hạn chế và tìm ra nguyên nhân của các hạn chế trong hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực điều dưỡng viên của Hệ thống các trung tâm tiêm chủng của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam tại Hà Nội. Bài luận cũng đã định hướng và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực điều dưỡng viên nhằm đảm bảo mục tiêu, chiến lược phát triển của Công ty ở hiện tại cũng như trong tương lai. Các giải pháp chủ yếu tập trung đó là: Nâng cao công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý nhân lực; Hợp lý cơ cấu nguồn nhân lực; Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ điều dưỡng viên; Hoàn thiện các chính sách đãi ngộ, phúc lợi với người lao động;

Tối ưu hóa và xây dựng cơ chế đánh giá cho điều dưỡng viên; Đầu tư phát triển hạ tầng cơ sở và công nghệ thông tin; Cải thiện môi trường làm việc.

Trong khuôn khổ những giới hạn cho phép, tác giả luận văn đã vận dụng các kiến thức lý luận tiếp thu từ các tài liệu tham khảo, đi sâu vào tìm hiểu và khảo sát thực tiễn đơn vị công tác, phân tích, đánh giá và bước đầu đã đề xuất được một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực điều dưỡng viên tại Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam. Tuy nhiên, đây là một vấn đề lớn, phức tạp nên việc xây dựng hệ thống các giải pháp nêu trên với những lập luận, lý giải đảm bảo tính khoa học và hiện đại là một vấn đề không đơn giản, cần có sự nghiên cứu mở rộng và sâu sắc hơn. Bên cạnh đó, luận văn không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót, nên rất mong nhận được ý kiến tham gia, góp ý của thầy, cô giáo và các nhà khoa học để luận văn được hoàn thiện hơn, mang tính ứng dụng cao hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt:

1. Trần Tuấn Anh (2014), “*Quản trị nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp*”, Tạp chí Tài chính, Số 12
2. Trần Xuân Cầu - Mai Quốc Chánh (2008), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, Nxb Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
3. Lê Minh Cương (2022), *Một số vấn đề về phát triển nguồn nhân lực ở nước ta hiện nay*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
4. Lê Anh Cường, Nguyễn Thị Lệ Huyền, Nguyễn Thị Mai (2004), *Phương pháp và kỹ năng quản lý nhân sự*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
5. Trần Kim Dung (2009), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Thống kê.
6. Vũ Đình Dũng (2019), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính cấp tỉnh tại Bắc Kạn*”, Luận án tiến sĩ Học viện Khoa học xã hội, Hà Nội.
7. Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2004), *Giáo trình quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
8. Lê Thanh Hà (2009), *Giáo trình Quản trị nhân lực tập 1, 2*, Trường Đại học Lao động - Xã hội, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
9. Phạm Minh Hạc (2001), *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
10. Lưu Đức Hải (2015), “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu chuyển đổi mô hình tăng trưởng ở nước ta hiện nay*”, thuộc Chương trình “Nghiên cứu khoa học phát triển văn hóa, con người và nguồn nhân lực”.

11. Lê Văn Kỳ (2018), “*Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa*”, Luận án tiến sĩ Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.

12. Phan Văn Kha (2007), *Đào tạo và sử dụng nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam*, Nhà Xuất bản Giáo dục.

13. Phạm Thị Ngọc Mỹ (2008), *Nâng cao năng lực đào tạo nhân lực để đáp ứng nhu cầu xã hội của nước ta hiện nay*, Tạp chí phát triển và kinh tế, số 208, tháng 2/2008.

14. Phạm Công Nhật (2008), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập kinh tế*, Tạp chí cộng sản số 786.

15. Bùi Văn Nhơn (2006), *Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội*, Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.

16. Trần Thị Kiều Nga (2019), “*Phát triển nguồn nhân lực khoa học ở học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh*”, Luận án tiến sĩ Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.

17. Phạm Thanh Nghị, Vũ Hoàng Ngân (2004), *Quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam - Một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nxb Khoa học xã hội, Hà Nội.

18. Vũ Văn Phúc và Nguyễn Duy Hùng (2012), *Phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế*, Nxb Chính trị Quốc Gia.

19. Phạm Văn Sơn (2015) “*7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam*”, Báo giáo dục thời đại.

20. Nguyễn Tiệp (2018), *Giáo trình Nguồn nhân lực*, Trường Lao động - Xã hội, Nxb Lao động – Xã hội, Hà Nội.

21. Nguyễn Hữu Thân (2008), *Giáo trình Quản trị nhân sự*, Nxb Lao động - xã hội, Hà Nội.

22. Đỗ Thị Nhưòng Trường (2019), *Xây dựng nguồn nhân lực Ngành Y tế - Kết quả và một số giải pháp*, Tạp chí Lý luận chính trị số 6.

Tiếng Anh:

23. David Begg, Stanley Fischer, Rudiger Dornbusch (2008), *Economics*, McGraw-Hill Higher Education.

24. WB (2000), *World Development Indicators*, London: Oxford.

Tài liệu trang web:

25. <https://vnvc.vn/> (trang web của Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam).

26. <https://nhadautu.vn/> (Tạp chí điện tử Nhà đầu tư).

27. <https://benhvienquany105.vn> (Trang web của Bệnh viện Quân y 105).

28. <https://Tapchiquptd.vn> (Tạp chí Quốc phòng toàn dân)

PHỤ LỤC

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG VIÊN CỦA CÁC TRUNG TÂM TIÊM CHỦNG TẠI HÀ NỘI THUỘC CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM

Với mong muốn hoàn thành việc đánh giá trong Luận văn Thạc sĩ của mình, tôi thiết kế bảng hỏi với một số nội dung đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng Điều dưỡng viên của các Trung tâm tiêm chủng tại Hà Nội, rất mong anh/chị vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây:

I. THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính

Nam

Nữ

2. Độ tuổi

Từ 20 - dưới 30 tuổi

Từ 30 - 50 tuổi

Trên 50 tuổi trở lên

3. Trình độ

Trung cấp

Cao đẳng

Đại học

Sau Đại học

4. Thâm niên công tác

Dưới 1 năm

Từ 1 - dưới 2 năm

Từ 2 - 5 năm

Trên 5 năm

II. NỘI DUNG

1. Anh/chị đánh giá như thế nào về mức độ phù hợp đối với việc bố trí lao động tại Công ty?

- Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng

2. Anh/chị thấy công tác tuyển dụng của Công ty được thực hiện như thế nào?

- Đúng quy trình, hiệu quả
 Chưa đúng quy trình, chỉ mang tính hình thức

3. Các chương trình đào tạo do Công ty tổ chức (nội bộ và bên ngoài) có phù hợp với công việc của Anh/chị không?

- Rất đồng ý Đồng ý Không đồng ý Rất không đồng ý

4. Anh/chị được tham gia những chương trình đào tạo theo yêu cầu công việc anh/chị đang đảm trách?

- Rất đồng ý Đồng ý Không đồng ý Rất không đồng ý

5. Sau khi tham gia các chương trình đào tạo anh/chị có kết quả thực hiện cao hơn?

- Rất đồng ý Đồng ý Không đồng ý Rất không đồng ý

6. Anh/chị cảm thấy chế độ tiền lương tại Công ty có phù hợp với giá trị đóng góp của cá nhân anh/chị không?

- Tiền lương cao hơn giá trị đóng góp của cá nhân
 Tiền lương phản ánh đúng giá trị đóng góp của cá nhân
 Tiền lương thấp hơn so với mức đóng góp của cá nhân

7. Anh/chị cảm thấy chế độ tiền lương tại Công ty có công bằng không?

- Công bằng
 Không công bằng

8. Anh/chị thấy hoạt động đánh giá còn mang tính định tính, thiếu tính định lượng không?

Có

Không

9. Anh/chị thấy kết quả đánh giá còn mang tính chủ quan của người đánh giá không?

Có

Không

10. Anh/chị thấy thực hiện đánh giá xếp loại còn mang tính chất luân phiên không?

Có

Không

11. Anh/chị thấy kết quả đánh giá có sự ảnh hưởng lớn với mỗi nhân sự không?

Có

Không

12. Với mức thu nhập hiện tại và các phúc lợi mà bản thân nhận được đã thỏa mãn nhu cầu cá nhân của anh/chị chưa?

Đã thỏa mãn

Bình thường

Chưa thỏa mãn

13. Công ty có tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho anh/chị không?

Có

Không

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ
KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
ĐIỀU DƯỠNG VIÊN CỦA CÁC TRUNG TÂM TIÊM CHỦNG TẠI HÀ
NỘI THUỘC CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM**

Số phiếu phát ra: 245

Số phiếu thu về: 220

I. THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính:

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Nam	10	4,5
Nữ	210	95,5

2. Độ tuổi:

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Từ 20 - dưới 30	120	54,5
Từ 30 - 50	97	44,1
Trên 50	3	1,4

3. Trình độ:

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Trung cấp	54	24,5
Cao đẳng	101	46
Đại học	65	29,5
Sau đại học	0	0

4. Thâm niên công tác:

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Dưới 1 năm	20	9,1
Từ 1 - dưới 2 năm	20	9,1
Từ 2 - 5 năm	135	61,4
Trên 5 năm	45	20,4

II. NỘI DUNG

1. Anh/chị đánh giá như thế nào về mức độ phù hợp đối với việc bố trí lao động tại Công ty?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Rất hài lòng	120	54,6
Hài lòng	70	31,8
Bình thường	30	13,6
Không hài lòng	0	0

2. Anh/chị thấy công tác tuyển dụng của Công ty được thực hiện như thế nào?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Đúng quy trình, hiệu quả	220	100
Chưa đúng quy trình, chỉ mang tính hình thức	0	0

3. Các chương trình đào tạo do Công ty tổ chức (nội bộ và bên ngoài) có phù hợp với công việc của Anh/chị không?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Rất đồng ý	103	47
Đồng ý	117	53
Không đồng ý	0	0
Rất không đồng ý	0	0

4. Anh/chị được tham gia những chương trình đào tạo theo yêu cầu công việc anh/chị đang đảm trách?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Rất đồng ý	129	58,6
Đồng ý	91	41,4
Không đồng ý	0	0
Rất không đồng ý	0	0

5. Sau khi tham gia các chương trình đào tạo anh/chị có kết quả thực hiện cao hơn?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Rất đồng ý	65	29,5
Đồng ý	155	70,5
Không đồng ý	0	0
Rất không đồng ý	0	0

6. Anh/chị cảm thấy chế độ tiền lương tại Công ty có phù hợp với giá trị đóng góp của cá nhân anh/chị không?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Tiền lương cao hơn giá trị đóng góp của cá nhân	0	0
Tiền lương phản ánh đúng giá trị đóng góp của cá nhân	155	70,5
Tiền lương thấp hơn so với mức đóng góp của cá nhân	65	29,5

7. Anh/chị cảm thấy chế độ tiền lương tại Công ty có công bằng không không?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Công bằng	129	58,6
Không công bằng	91	41,4

8. Anh/chị thấy hoạt động đánh giá còn mang tính định tính, thiếu tính định lượng không?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Có	209	95
Không	11	5

9. Anh/chị thấy kết quả đánh giá còn mang tính chủ quan của người đánh giá không?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Có	198	90
Không	22	10

10. Anh/chị thấy thực hiện đánh giá xếp loại còn mang tính chất luân phiên không?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Có	189	85,9
Không	31	14,1

11. Anh/chị thấy kết quả đánh giá có sự ảnh hưởng lớn với mỗi nhân sự không?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Có	77	35
Không	143	65

12. Với mức thu nhập hiện tại và các phúc lợi mà bản thân nhận được đã thỏa mãn nhu cầu cá nhân của anh/chị chưa?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Đã thỏa mãn	71	32,3
Bình thường	143	65
Chưa thỏa mãn	6	2,7

13. Công ty có tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho anh/chị không?

Tiêu chí	Số lượng phiếu	Tỷ lệ (%)
Có	220	100
Không	0	0

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CÁC TRUNG TÂM TIÊM CHỮNG TẠI HÀ NỘI THUỘC CÔNG TY CỔ PHẦN VACXIN VIỆT NAM

Với mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng hài lòng khách hàng, Công ty tổ chức khảo sát tìm hiểu nguyện vọng khách hàng. Các ý kiến quý báu này của quý vị sẽ giúp Công ty chúng tôi khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ tốt hơn.

Xin trân trọng cảm ơn

I. Thông tin khách hàng

1. Giới tính: Nam Nữ

2. Tuổi/ Năm sinh:

II. Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại các Trung tâm tiêm chủng tại Hà Nội thuộc Công ty Cổ phần Vacxin Việt Nam

Quý khách khoanh tròn vào một ô cho điểm từ 1 đến 5, thể hiện mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ kém đến tốt cho từng câu dưới đây.

1= Rất không hài lòng hoặc rất kém	2= Không hài lòng hoặc kém	3= Bình thường	4= Hài lòng hoặc tốt	5= Rất hài lòng hoặc rất tốt
------------------------------------	----------------------------	----------------	----------------------	------------------------------

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		1	2	3	4	5
1	Ông/Bà có được nhân viên tư vấn đầy đủ về các thông tin dịch vụ của VNVC					
2	Ông/Bà có được điều dưỡng viên tư vấn sức khỏe về chế độ chăm sóc, dinh dưỡng sau khi sử dụng dịch vụ của VNVC					

3	Ông/Bà có hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị của hệ thống tiêm chủng VNVC	1	2	3	4	5
4	Ông/Bà hài lòng về trình độ chuyên môn kỹ thuật và thái độ của các bác sĩ, điều dưỡng viên	1	2	3	4	5
5	Ông/Bà được nhân viên quan tâm, chăm sóc sau khi sử dụng dịch vụ	1	2	3	4	5