

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN VŨ HUYỀN TRANG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ
TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2018

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN VŨ HUYỀN TRANG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ
TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN THỊ GÁM

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2018

Tác giả

Nguyễn Vũ Huyền Trang

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo trong Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã giảng dạy, hướng dẫn, tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này. Đặc biệt, xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ tận tình, chu đáo của cô giáo hướng dẫn **PGS.TS. Nguyễn Thị Gấm**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi luôn nhận được sự giúp đỡ, động viên của Ban giám đốc Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, sự phối hợp, cộng tác của các khoa, phòng, trung tâm, đơn vị thuộc Bệnh viện, tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ, các Trưởng khoa, phòng, trung tâm, đơn vị, đồng nghiệp và gia đình, người thân, bạn bè đã có nhiều ý kiến đóng góp quý báu, động viên, tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2018

Tác giả

Nguyễn Vũ Huyền Trang

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp mới của luận văn	4
5. Kết cấu luận văn.....	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	5
1.1. Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	5
1.1.1. Một số khái niệm.....	5
1.1.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng NNL	9
1.1.3. Nội dung các hoạt động nâng cao chất lượng NNL.....	12
1.1.4. Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL y tế tại cơ sở y tế	18
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế	21
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng NNL y tế của một số cơ sở y tế	21
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ.....	24
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu	26
2.2.1. Phương pháp tiếp cận và khung phân tích	26
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin	27
2.2.3. Phương pháp xử lý thông tin.....	29
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	30

2.3.	Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	31
2.3.1.	Các chỉ tiêu liên quan đến nguồn nhân lực	31
2.3.2.	Các chỉ tiêu đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng NNL y tế	32
2.4.	Tiêu chí và phương pháp đánh giá chất lượng NNL y tế	34
2.4.1.	Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực y tế	34
2.4.2.	Phương pháp đánh giá chất lượng nguồn nhân lực y tế	35
Chương 3. THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ		37
3.1.	Khái quát thông tin về Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	37
3.1.1.	Lịch sử hình thành và phát triển Bệnh viện	37
3.1.2.	Chức năng, nhiệm vụ của Bệnh viện	40
3.1.3.	Cơ cấu tổ chức của Bệnh viện	42
3.1.4.	Những đặc điểm ảnh hưởng đến chất lượng NNL y tế của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	43
3.2.	Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực y tế và hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	45
3.2.1.	Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	45
3.2.2.	Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	59
3.2.3.	Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về chất lượng NNL y tế của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	74
3.3.	Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	86
3.3.1.	Yếu tố bên trong	86
3.3.2.	Yếu tố bên ngoài	89
3.4.	Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	92
3.4.1.	Ưu điểm	92
3.4.2.	Hạn chế	93
3.4.3.	Nguyên nhân	94

Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ	96
4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	96
4.1.1. Quan điểm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	96
4.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	97
4.1.3. Mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	97
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	98
4.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác quy hoạch nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	98
4.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng và thu hút nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	100
4.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	101
4.2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác thù lao và đãi ngộ nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	103
4.2.5. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác sử dụng và đánh giá nguồn nhân lực y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	104
4.2.6. Nhóm các giải pháp khác	106
4.3. Kiến nghị	106
KẾT LUẬN	109
TÀI LIỆU THAM KHẢO	111
PHỤ LỤC	113

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BS	:	Bác sĩ
BVĐK	:	Bệnh viện đa khoa
BYT	:	Bộ Y tế
CNH - HĐH	:	Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa
ĐD	:	Điều dưỡng
DS	:	Dược sĩ
HS	:	Hộ sinh
KT - XH	:	Kinh tế - xã hội
KTTT	:	Kinh tế thị trường
KTV	:	Kỹ thuật viên
NB	:	Người bệnh
NCKH	:	Nghiên cứu khoa học
NNL	:	Nguồn nhân lực
NVYT	:	Nhân viên y tế
TĐCM	:	Trình độ chuyên môn
TĐHV	:	Trình độ học vấn
UBND	:	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1.	Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo độ tuổi tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	47
Bảng 3.3.	Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo phân loại sức khỏe tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	49
Bảng 3.4.	Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo trình độ học vấn tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	50
Bảng 3.5.	Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo TĐCM và nhóm chức danh tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	51
Bảng 3.6.	Đánh giá mức độ phù hợp về cơ cấu chuyên môn y tế tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	52
Bảng 3.7.	Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo trình độ tin học, ngoại ngữ tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	53
Bảng 3.8.	Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo kỹ năng chuyên môn tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	54
Bảng 3.9.	Cơ cấu nguồn nhân lực y tế theo thâm niên công tác tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	55
Bảng 3.10.	Kết quả hoạt động khám chữa bệnh của BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015 - 2017	58
Bảng 3.11.	So sánh nguồn nhân lực y tế giữa thực tế với nhu cầu theo trình độ chuyên môn của BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015 - 2017	59
Bảng 3.12.	Kết quả tuyển dụng nguồn nhân lực y tế của BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015 - 2017.....	62
Bảng 3.13.	Kết quả thu hút nguồn nhân lực của BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017 và 6 tháng đầu năm 2018.....	64
Bảng 3.14.	Công tác đào tạo dài hạn của BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	65

Bảng 3.15. Công tác đào tạo ngắn hạn của BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015-2017	67
Bảng 3.16. Mức hưởng phụ cấp lãnh đạo tại BVĐK tỉnh Phú Thọ.....	70
Bảng 3.17. Mức phụ cấp phẫu thuật, thủ thuật tại BVĐK tỉnh Phú Thọ	71
Bảng 3.18. Công tác bố trí, sử dụng nguồn nhân lực y tế của BVĐK tỉnh Phú Thọ	73
Bảng 3.19. Kết quả đánh giá nguồn nhân lực y tế của BVĐK tỉnh Phú Thọ	74
Bảng 3.20. Thông tin chung về đối tượng điều tra là người bệnh	75
Bảng 3.21. Thông tin chung về đối tượng điều tra là NVYT	76
Bảng 3.22. Mức độ hài lòng chung của người bệnh về NVYT	77
Bảng 3.23. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh vào năng lực chuyên môn của NVYT tại BVĐK tỉnh Phú Thọ	78
Bảng 3.24. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh vào thái độ ứng xử của NVYT tại BVĐK tỉnh Phú Thọ	79
Bảng 3.25. Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT về Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Thọ	80
Bảng 3.26. Tỷ lệ hài lòng của NVYT về môi trường làm việc.....	81
Bảng 3.27. Tỷ lệ hài lòng của NVYT về công tác tuyển dụng và thu hút NNL y tế.....	82
Bảng 3.28. Tỷ lệ hài lòng của NVYT về công tác đào tạo và phát triển NNL y tế.....	83
Bảng 3.29. Tỷ lệ hài lòng của NVYT về thù lao và đãi ngộ NNL y tế.....	84
Bảng 3.30. Tỷ lệ hài lòng của NVYT về công tác bố trí, sử dụng và đánh giá nguồn nhân lực y tế.....	85