

Xây dựng phong cách làm việc của cán bộ y tế hiện nay theo phong cách Hồ Chí Minh

ThS TRẦN THỊ QUỲNH DIỄN

Đại học Y Hà Nội; Email: quynhdiem@hmu.edu.vn

Nhận ngày 24 tháng 8 năm 2020; chấp nhận đăng tháng 12 năm 2020.

Tóm tắt: Bài viết khái quát những nội dung cơ bản của phong cách làm việc Hồ Chí Minh bao gồm: phong cách làm việc quần chúng; dân chủ; khoa học và phong cách làm việc nói đi đôi với làm, nêu gương đạo đức. Đồng thời, đưa ra vấn đề cần bàn thảo về thực trạng xây dựng phong cách làm việc của cán bộ y tế hiện nay; những giải pháp để xây dựng phong cách làm việc của cán bộ ngành y theo phong cách làm việc Hồ Chí Minh.

Từ khóa: phong cách làm việc Hồ Chí Minh; phong cách làm việc; cán bộ y tế.

Abstract: The article discussed the key contents of Ho Chi Minh's working style, including the participatory, scientific and democratic working style; consistency of action and word style and setting moral example. It also discussed the issues and solutions for modelling the working style of healthcare staff in line with Ho Chi Minh's style.

Keywords: Ho Chi Minh's working style; working style; healthcare staff.

1. Nội dung cơ bản của phong cách làm việc Hồ Chí Minh

1.1. Hồ Chí Minh luôn thể hiện rõ phong cách làm việc quần chúng: yêu thương, tôn trọng nhân dân, tin tưởng nhân dân, liên hệ chặt chẽ và dám nhận khuyết điểm trước nhân dân.

Ngay từ khi ra đi tìm đường cứu nước cho dân tộc, Hồ Chí Minh đã kiên quyết từ chối những con đường không giải phóng triệt để người dân lao động, kiên trì tìm và đi theo con đường đúng với mong muốn, nguyện vọng ban đầu của bản thân mình đã thể hiện tình yêu thương đối với nhân dân lao động và cũng là bước đầu hình thành phong cách làm việc vì nhân dân, yêu thương những người dân lao động của Người. Phong cách làm việc vì dân của Chủ tịch Hồ Chí Minh thể hiện rõ nét trong mục tiêu làm cách mạng là đấu tranh cho

tự do, ấm no, hạnh phúc của nhân dân. Người chấp nhận cảnh “vào tù ra tội”, “ăn nấp nơi núi non”... để thực hiện được mục tiêu giải phóng nhân dân lao động, vì nhân dân sẵn sàng hi sinh mọi thứ, không quản ngại khó khăn gian khổ. Phong cách làm việc quần chúng của Hồ Chí Minh là phong cách gần gũi với nhân dân, lắng nghe những tâm tư nguyện vọng của nhân dân.

Trong suốt 10 năm từ năm 1955 - 1965, với cương vị là Chủ tịch Nước, hơn 700 lần Người dành thời gian đi cơ sở, đi thăm nhân dân ở các địa phương, đến các đồn điền, nhà máy xí nghiệp... để thăm hỏi, nói chuyện và nắm tình hình thực tế đời sống nhân dân. Mỗi lần đi xuống cơ sở để tiếp xúc với nhân dân, Người thường ít khi thông báo trước vì Người muốn xem thực sự đời sống người dân như thế nào. Người cũng không đồng ý với việc tổ

chức các nghi thức rườm rà, đón tiếp trang nghiêm, tốn kém. Nhân dân thực sự được tiếp xúc, trò chuyện một cách cởi mở, chân thật với Người. Trong những buổi gặp gỡ với nhân dân, Hồ Chí Minh thường lắng nghe ý kiến của đảng viên, của nhân dân, lắng nghe cả ý kiến của những người “không quan trọng” - không giữ trọng trách hay vị trí lãnh đạo nào cả và nghe cả những ý kiến “nghịch”. Có như vậy mới thấu hiểu được tâm tư nguyện vọng của nhân dân, thấy được thực tế đời sống nhân dân.

1.2. Phong cách làm việc tập thể dân chủ: lắng nghe tôn trọng ý kiến của tập thể, thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ trong mọi hoạt động.

Hồ Chí Minh luôn thể hiện phong cách làm việc dân chủ, tôn trọng tập thể, lắng nghe ý kiến của tập thể trước khi đưa ra bất kỳ một quyết sách nào cho cách mạng. Điều này được thể hiện rõ trong phong cách làm việc của Người, đó là trong quá trình lãnh đạo, với vị thế là Chủ tịch Nước, Người luôn bàn bạc với tập thể Bộ Chính trị Trung ương Đảng, có sự bàn bạc với các thành viên trong Chính phủ và cả trong Quốc hội. Đối với việc cần kíp và quan trọng, Người cũng không ngần ngại triệu tập các Hội nghị chính trị đặc biệt để xin ý kiến của tập thể. Người luôn coi dân chủ là của quý báu nhất của nhân dân và thể hiện bản chất, sự tiến bộ của thể chế quốc gia dân tộc.

1.3. Phong cách làm việc Hồ Chí Minh là phong cách khoa học, thiết thực, có mục đích kế hoạch cụ thể, đổi mới sáng tạo mang lại hiệu quả, và có kiểm tra giám sát rút kinh nghiệm.

Tôn trọng quy luật khách quan, mọi công việc người làm phải xuất phát từ thực tế - đây là đặc điểm đầu tiên, dễ nhận thấy nhất trong phong cách làm việc khoa học của Chủ tịch Hồ Chí Minh. Trong mọi công việc, Người cho rằng nếu không xuất phát từ thực tế thì sẽ dẫn đến tình trạng “nồi vuông úp vung tròn”, mọi thứ xa rời, không ăn nhập vào nhau. Chính vì vậy, trước khi đưa ra bất kỳ một quyết định gì, Người đều tìm hiểu kỹ thực tiễn, thu thập các thông tin từ nhiều chiều khác nhau để có góc nhìn đa dạng, tổng quát và đầy đủ

hơn tình hình thực tế rồi mới đưa ra các quyết định. Tránh tối đa việc chủ quan duy ý chí, không nhìn thấu tình hình thực tế mà đã vội vàng đưa ra các quyết định. Người cho rằng, muốn lãnh đạo được quần chúng nhân dân một cách đúng đắn thì phải “quyết định mọi vấn đề một cách cho đúng... phải tổ chức thi hành cho đúng”⁽¹⁾ mà để có quyết định đúng thì cần phải dựa vào thực tế, muốn hiểu đúng thực tế thì cán bộ cần phải có sự nghiên cứu kỹ lưỡng hoàn cảnh, điều kiện của từng công việc.

Trong quá trình lãnh đạo cách mạng, Hồ Chí Minh thể hiện rõ phong cách làm việc có kiểm tra, kiểm soát, tổng kết và rút kinh nghiệm ở các nhiệm vụ và công việc đã giao phó. Theo Người, đây là việc cần thiết trong công tác lãnh đạo chỉ đạo các nhiệm vụ. Hồ Chí Minh cũng khẳng định rằng phải thực hiện công tác kiểm tra trong quá trình lãnh đạo vì công tác kiểm tra được tiến hành nhằm mục đích là “huy động được tinh thần tích cực và lực lượng to tát của nhân dân, mới biết rõ năng lực và khuyết điểm của cán bộ, mới sửa chữa và giúp đỡ kịp thời”⁽²⁾.

1.4. Phong cách làm việc nêu gương, nói đi đôi với làm tạo nên sự gương mẫu, gần gũi của vị lãnh tụ trước toàn thể nhân dân.

Hồ Chí Minh cũng nhận thấy rằng, muốn lãnh đạo được cách mạng, muốn quần chúng đi theo cách mạng, thì cách vận động nhanh nhất, hiệu quả nhất chính là trở thành tấm gương cho nhân dân noi theo.

Phong cách làm việc nói đi đôi với làm của Hồ Chí Minh không chỉ thể hiện trên những quan điểm, những bài viết mà nó biểu hiện cụ thể trong từng việc làm của Người. Ngay từ việc thực hiện đúng tâm nguyện của cuộc đời mà Người đã từng nói là “ham muốn tốt bậc giành độc lập cho dân tộc, tự do hạnh phúc cho nhân dân”, cho dù phải trải qua nhiều khó khăn thử thách, những lúc vào tù ra tội, những ngày sống trong núi rừng vô cùng thiếu thốn khó khăn cũng nhằm mục đích thực hiện cho bằng được “ham muốn” này của Người. Người kêu gọi cán bộ, đảng viên và nhân dân thực hiện “cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư”, cả cuộc đời Người sống một cuộc sống thanh bạch, giản dị,

không phô trương, không cao sang, không xa hoa lãng phí. Từ nơi ở đến các vật dụng hàng ngày đều rất giản dị, tiết kiệm. Trong những lần đi thực tế, thăm đời sống nhân dân, Hồ Chí Minh không ngại ngần xuống đồng cùng bà con nông dân cày ruộng, đào đất chống hạn... Tất cả những hành động đó chính là minh chứng rất cụ thể cho phong cách làm việc nói đi đôi với làm của Người. Và chính những điều này làm cho Hồ Chí Minh trở thành một vị lãnh tụ vĩ đại đối với nhân dân Việt Nam.

2. Thực trạng xây dựng phong cách làm việc của cán bộ ngành y hiện nay theo phong cách làm việc Hồ Chí Minh

Một là, đã và đang xây dựng phong cách làm việc quần chúng gần gũi nhân dân, yêu thương, chia sẻ với những nỗi đau của người dân cho đội ngũ nhân viên ngành y.

Đã có sự chuyển biến rõ rệt trong phong cách làm việc của nhân viên ngành y, thể hiện thông qua chất lượng hệ thống bệnh viện ngày càng nâng cao, bộ mặt của toàn bộ hệ thống các bệnh viện đã có những tiến bộ rõ rệt, người bệnh được chăm sóc tốt hơn, hài lòng hơn. Báo cáo Chỉ số PAPI công bố năm 2019 (PAPI là khảo sát xã hội học lớn nhất tại Việt Nam, tập trung tìm hiểu hiệu quả công tác điều hành, thực thi chính sách, cung ứng dịch vụ công dựa trên đánh giá và trải nghiệm của người dân, với dữ liệu được thu thập thường niên) cho thấy, chỉ số hài lòng của người dân về y tế công lập tăng từ 1,92 năm 2017 lên 1,96 năm 2018 (thang điểm 2,5), trong đó đánh giá về thái độ chăm sóc người bệnh cũng cao hơn hẳn⁽³⁾.

Hai là, đội ngũ nhân viên ngành y đã xây dựng và hình thành phong cách làm việc dân chủ, phát huy trí tuệ tập thể đồng thời nâng cao vai trò trách nhiệm của mỗi cá nhân.

Đội ngũ nhân viên ngành y đã thực hiện nghiêm túc quy chế dân chủ, chấp hành đúng các quy trình, chỉ thị, các quyết định, sự phân công, điều động của tổ chức, thực hiện nền nếp, quy chế, quy định của các cơ sở khám chữa bệnh. Đội ngũ ngành y cũng hình thành phong cách làm việc nêu cao vai trò của từng cá nhân trong từng ca bệnh trong quá trình

khám, điều trị và chăm sóc cho bệnh nhân. Các bác sĩ và các điều dưỡng viên nắm rõ và hiểu về từng ca bệnh, từng trường hợp bệnh nhân đang điều trị. Ngoài ra, từng trường hợp ca bệnh cụ thể mỗi bác sĩ, điều dưỡng tham gia điều trị đều được nêu ý kiến, được lắng nghe ý kiến và được đưa ra các phương án trị liệu để giúp việc điều trị hiệu quả, rút ngắn thời gian nằm viện cho các bệnh nhân.

Ba là, xây dựng phong cách làm việc khoa học của đội ngũ nhân viên ngành y hiện nay.

Phong cách làm việc khoa học của nhân viên ngành y được thể hiện rõ nhất trước hết là thông qua hiệu quả chất lượng khám chữa bệnh của đội ngũ y bác sĩ, điều dưỡng viên, được thể hiện bằng chỉ số hài lòng của bệnh nhân về trình độ chuyên môn của các y bác sĩ, điều dưỡng viên - những người trực tiếp khám và chữa bệnh. Năm 2016, Bộ Y tế đã chỉ đạo Vụ Tổ chức cán bộ phối hợp Viện Chiến lược và Chính sách y tế đánh giá, đo lường sự hài lòng của người bệnh về phong cách làm việc, thái độ phục vụ tại 22 bệnh viện, trong đó có 11 bệnh viện tuyến trung ương, 08 bệnh viện đa khoa tuyến tỉnh và 03 bệnh viện tuyến huyện. Kết quả chung cho thấy, sự hài lòng của người bệnh đối với 22 bệnh viện này đạt 81,3%, trong đó bệnh viện tuyến trung ương đạt 77,9%, bệnh viện tuyến tỉnh đạt 87,3% và bệnh viện tuyến huyện đạt 77,5%. Chỉ số hài lòng của bệnh nhân cũng ngày càng được nâng cao, đến năm 2018, số bệnh viện được kiểm tra đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh tăng lên 53 bệnh viện, tỉ lệ hài lòng chung cũng tăng lên đạt 83,7%, trong đó tuyến trung ương đạt 84,5%, tuyến tỉnh đạt 83,3% và nhóm bệnh viện thuộc trường đạt 81,5%⁽⁴⁾.

Bốn là, xây dựng phong cách làm việc nêu gương, nói đi đôi với làm của nhân viên ngành y.

Theo chỉ số PAPI năm 2018, chỉ số tham nhũng vặt ở bệnh viện giảm đi nhiều, nhất là bệnh viện tuyến huyện giảm từ 17% năm 2016 xuống còn 9% năm 2017 và còn 0,4% năm 2018⁽⁵⁾. Chỉ số này cho thấy phong cách làm việc nói đi đôi với làm được các bác sĩ, điều dưỡng bước đầu áp dụng và ngày càng thể hiện cụ thể, rõ nét hơn trong hoạt động chuyên môn.

Đầu năm 2020, sự kiện dịch Covid 19 bùng nổ khắp nơi trên thế giới và Việt Nam đã tác động và ảnh hưởng lớn đến đời sống của nhân dân trên khắp các lãnh thổ, quốc gia. Đội ngũ nhân viên y tế chính là những người có nguy cơ cao nhất nhiễm bệnh, nhân viên ngành y Việt Nam đã thể hiện rõ phong cách làm việc nêu gương, sẵn sàng nhận mọi nhiệm vụ và chấp nhận mọi nguy cơ nhiễm bệnh tham gia vào tất cả các khâu, các hoạt động nhằm kiểm soát dịch bệnh trong cả nước. Những tấm gương của các y bác sĩ, điều dưỡng đó chính là minh chứng cho phong cách làm việc nêu gương, nói đi đôi với làm, sẵn sàng vượt qua mọi khó khăn, gian khổ để hoàn thành nhiệm vụ, theo đúng phong cách làm việc của Chủ tịch Hồ Chí Minh.

Bên cạnh những thành tựu trong xây dựng phong cách làm việc của cán bộ y tế theo phong cách Hồ Chí Minh, vẫn còn những hạn chế cần được khắc phục, giải quyết.

Thứ nhất, một bộ phận nhân viên ngành y chưa phát huy phong cách làm việc quần chúng, yêu thương nhân dân, dân chủ và phát huy vai trò trí tuệ tập thể. Trong thời gian vừa qua, số lượng các cuộc gọi đến đường dây nóng của Bộ Y tế đã có những cuộc gọi khen ngợi về thái độ, phong cách phục vụ của nhân viên ngành y, số lượng cuộc gọi phản ánh sai phạm có giảm xuống, tuy nhiên số lượng cuộc gọi phản ánh vi phạm vẫn nhiều. Theo báo cáo của Bộ Y tế, năm 2016 số lượng cuộc gọi của nhân dân phản ánh vi phạm của nhân viên ngành y tế chỉ 19.104 cuộc gọi, thì đến năm 2017 con số này tăng gấp nhiều lần, lên đến 69.051 cuộc gọi, đến năm 2018 có dấu hiệu giảm xuống nhưng vẫn ở mức cao là 65.702 cuộc gọi⁽⁶⁾. Con số trên đã cho thấy những sai phạm của đội ngũ nhân viên ngành y là không hề ít, và những sai phạm này đã, đang và có thể diễn ra tại nhiều nơi, ở tất cả các tuyến điều trị từ cấp huyện, tỉnh đến cấp trung ương.

Thứ hai, một bộ phận nhân viên ngành y vẫn còn phong cách làm việc không khoa học, chậm cập nhật các phương pháp mới, thiếu nhiệt tình trong công việc chuyên môn. Bên cạnh những thành tựu trong xây dựng phong cách làm việc

khoa học, đổi mới, cập nhật nhiều kiến thức, phương pháp chữa bệnh mới của nhân viên ngành y mang lại nhiều thành tựu mới, thì còn một bộ phận nhân viên ngành y vẫn duy trì phong cách làm việc không khoa học, chậm đổi mới, tinh thần và nhiệt huyết không cao. Nhiều nhân viên ngành y chưa tự ý thức được việc cần thiết phải nâng cao năng lực chuyên môn, cập nhật những phác đồ điều trị mới để nhằm cải tiến nâng cao chất lượng. Dù ngành y là ngành có nhiều nghiên cứu mang tính ứng dụng lớn nhất trong các ngành khoa học, nhưng những nghiên cứu này thường mới chỉ tập trung ở những nhà nghiên cứu chuyên gia hàng đầu của lĩnh vực, đội ngũ nhân viên trẻ chưa có ý thức tham gia nhiều vào các nghiên cứu khoa học để đổi mới phong cách làm việc, chất lượng chuyên môn.

Thứ ba, một số nhân viên ngành y chưa nêu cao ý thức, trách nhiệm trong việc tự xây dựng hoàn thiện phong cách làm việc cá nhân. Vẫn còn một bộ phận nhân viên ngành y chưa tự ý thức được việc cần thiết phải xây dựng phong cách làm việc nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và cũng chưa nghiêm túc trong việc tự rèn luyện, đổi mới phong cách, lề lối làm việc. Một bộ phận nhỏ nhân viên ngành y vẫn chưa nhận thức được sự cần thiết phải rèn luyện, xây dựng phong cách làm việc của cá nhân mà mới chỉ coi các biện pháp như là các hoạt động bề nổi chứ chưa gắn liền với công việc của chính bản thân mình, chưa có sự chuyển biến về chất lượng trong quá trình rèn luyện, xây dựng phong cách làm việc: “Một số cán bộ y tế mặc dù đã được tập huấn nhưng còn cứng nhắc trong giao tiếp ứng xử với người bệnh, nhận thức của một bộ phận cán bộ y tế còn chậm chuyển đổi, mang nặng tâm lý “xin - cho”, “ban ơn” chưa xác định người bệnh là trung tâm là đối tượng phục vụ...”⁽⁷⁾.

3. Một số giải pháp vận dụng phong cách làm việc Hồ Chí Minh vào xây dựng phong cách làm việc cho cán bộ ngành y hiện nay

Thứ nhất, xây dựng cho nhân viên ngành y có phong cách quần chúng. Quần chúng (người bệnh) và người thầy thuốc là mối quan hệ đặc biệt, mang

tính nghề nghiệp. Trong mối quan hệ này, về đạo đức, người thầy thuốc tập trung rèn luyện chuẩn mực nghĩa vụ và lương tâm với người bệnh. Khi khám bệnh cận lâm sàng, người thầy thuốc tập trung thực hiện bốn chuẩn mực cơ bản: tôn trọng con người, làm việc thiện, không ác ý và sự công bằng. Quan chúng của người thầy thuốc còn là bạn đồng nghiệp, trước hết là trong nhóm làm việc, cần tập trung tu dưỡng thực hiện ba chuẩn mực cơ bản: thật thà đoàn kết vì sức khỏe người bệnh, tôn trọng lẫn nhau và xây dựng quan hệ hợp tác trong chuyên môn.

Thứ hai, xây dựng cho nhân viên ngành y phong cách làm việc tập thể - dân chủ. Đặc điểm nổi bật của hoạt động bảo vệ, chăm sóc sức khỏe nhân dân của người thầy thuốc là hoạt động tập thể, cụ thể là hoạt động theo nhóm, kíp. Vì vậy, trong điều kiện mới, cần tập trung xây dựng những nội dung của hoạt động tập thể và dân chủ sau: tôn trọng các kỹ năng, sự đóng góp của đồng nghiệp; duy trì quan hệ nghề nghiệp vì sức khỏe của người bệnh; giao tiếp tốt với đồng nghiệp trong nhóm, ngoài nhóm; có thiện chí giải quyết, hỗ trợ mọi vấn đề trong quá trình làm việc, trong đạo đức, trong vấn đề sức khỏe của đồng nghiệp; coi trọng chia sẻ thông tin thành công hoặc thất bại, các bài học kinh nghiệm với đồng nghiệp. Khi gặp các ca bệnh khó, cần tập trung dân chủ thảo luận, cần lắng nghe ý kiến mọi người để đi đến kết luận và phác đồ điều trị.

Thứ ba, xây dựng cho nhân viên ngành y phong cách làm việc khoa học. Đặc trưng nghề nghiệp của ngành y là làm việc trên từng ca bệnh cụ thể. Những nguyên tắc, biểu hiện, triệu chứng có thể được khái quát chung cho từng căn bệnh, tuy nhiên, bên cạnh những ca bệnh với những triệu chứng, biểu hiện điển hình thì có nhiều ca bệnh biểu hiện lại có những điểm riêng, khác biệt, không điển hình. Để có thể chẩn đoán và điều trị bệnh đúng đắn, không bỏ sót các nguyên nhân, cần xây dựng phong cách làm việc thấu đáo, biện chứng để chẩn đoán một cách đúng đắn và khoa học. Trong điều trị, có những mặt bệnh phải chữa bệnh bằng tây y, nhưng có những mặt bệnh có thể chữa trị bằng

đông y để mang lại hiệu quả tốt nhất và giảm tải chi phí điều trị cho người bệnh. Vì vậy, phải xây dựng phong cách làm việc biết kết hợp những thành tựu của đông y và tây y giúp cho người bệnh rút ngắn thời gian, tiền của trong quá trình chữa bệnh, đảm bảo đặt lợi ích của người bệnh lên hàng đầu.

Thứ tư, xây dựng cho nhân viên ngành y phong cách làm việc nêu gương nói đi đôi với làm. Xây dựng phong cách làm việc nêu gương tự rèn luyện y đức và nêu gương trong thực hành y đức. Cần rèn luyện phong cách làm việc thực hành đầy đủ bốn nguyên tắc đạo đức trong y khoa: nguyên tắc thứ nhất là yêu thương con người; nguyên tắc thứ hai là tôn trọng người bệnh; nguyên tắc thứ ba là không xâm hại đến người bệnh cả về vật chất lẫn tinh thần; nguyên tắc thứ tư là thực hiện công bằng trong quá trình khám chữa bệnh. Mỗi nhân viên ngành y cần xây dựng cho mình phong cách làm việc nêu cao y đức trong thực hành y khoa, có như vậy mới mang lại hiệu quả trong công tác, đáp ứng được nhiệm vụ và yêu cầu đặt ra của công việc và của xã hội đối với ngành y.

Đội ngũ cán bộ y tế là những người trực tiếp thực hiện nhiệm vụ cao cả chăm sóc và bảo vệ tài sản quý giá nhất của mỗi con người chính là sức khỏe. Thực trạng xây dựng phong cách làm việc cho nhân viên ngành y hiện nay vừa có những thành tựu được ghi nhận đồng thời vẫn còn nhiều những hạn chế, bất cập cần phải khắc phục. Những vấn đề đặt ra trong xây dựng phong cách làm việc của nhân viên ngành y đang cần phải giải quyết để nâng cao hiệu quả chăm sóc sức khỏe cho nhân dân. Để xây dựng, phát triển đội ngũ y tế tốt nhất cho nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe cần phải nâng cao cả năng lực chuyên môn, tay nghề cũng như thái độ, phong cách làm việc phục vụ theo phong cách làm việc Hồ Chí Minh./

(1) Hồ Chí Minh (2011), *Toàn tập*, Nxb. CTQG, T.5, tr.235, 636.

(2), (3), (4), (5), (6) Bộ Y tế (2019), Báo cáo số 554/BC - BYT (28.5.2019), Báo cáo Kết quả 04 năm thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh".