

Trường Đại học Y tế Công cộng

**GIÁM SÁT HỖ TRỢ
CÁC CHƯƠNG TRÌNH/
DỰ ÁN Y TẾ**

Bộ môn Tổ chức Quản lý Y tế

MỤC TIÊU HỌC TẬP

Sau khi kết thúc, học viên có thể:

1. Trình bày và phân biệt được các khái niệm giám sát, theo dõi, đánh giá, kiểm tra, thanh tra
2. Trình bày được các hình thức, phương pháp và nguyên tắc giám sát
3. Trình bày được qui trình giám sát
4. Xây dựng được kế hoạch và bảng kiểm giám sát bên ngoài

KHÁI NIỆM

- **Giám sát hỗ trợ** là quá trình thu thập, phân tích và sử dụng thông tin về việc thực hiện công việc của nhân viên để giúp đỡ hỗ trợ họ thực hiện tốt hơn công việc của mình
-> nâng cao hiệu quả và chất lượng chương trình/hoạt động

Phân biệt giám sát hỗ trợ với kiểm tra, thanh tra, đánh giá

So sánh	Giám sát hỗ trợ	Kiểm tra	Thanh tra	Theo dõi	Đánh giá
<i>Điểm tương đồng</i>					
<i>Điểm khác biệt</i>					

Bạn hãy chọn các từ khóa sau đây cho các ô của bảng trên:

Tiến độ

Tạo điều kiện thuận lợi

Chấm điểm

Hiệu quả

Giúp đỡ

Kế hoạch

Pháp chế

Thi đua

Tác động

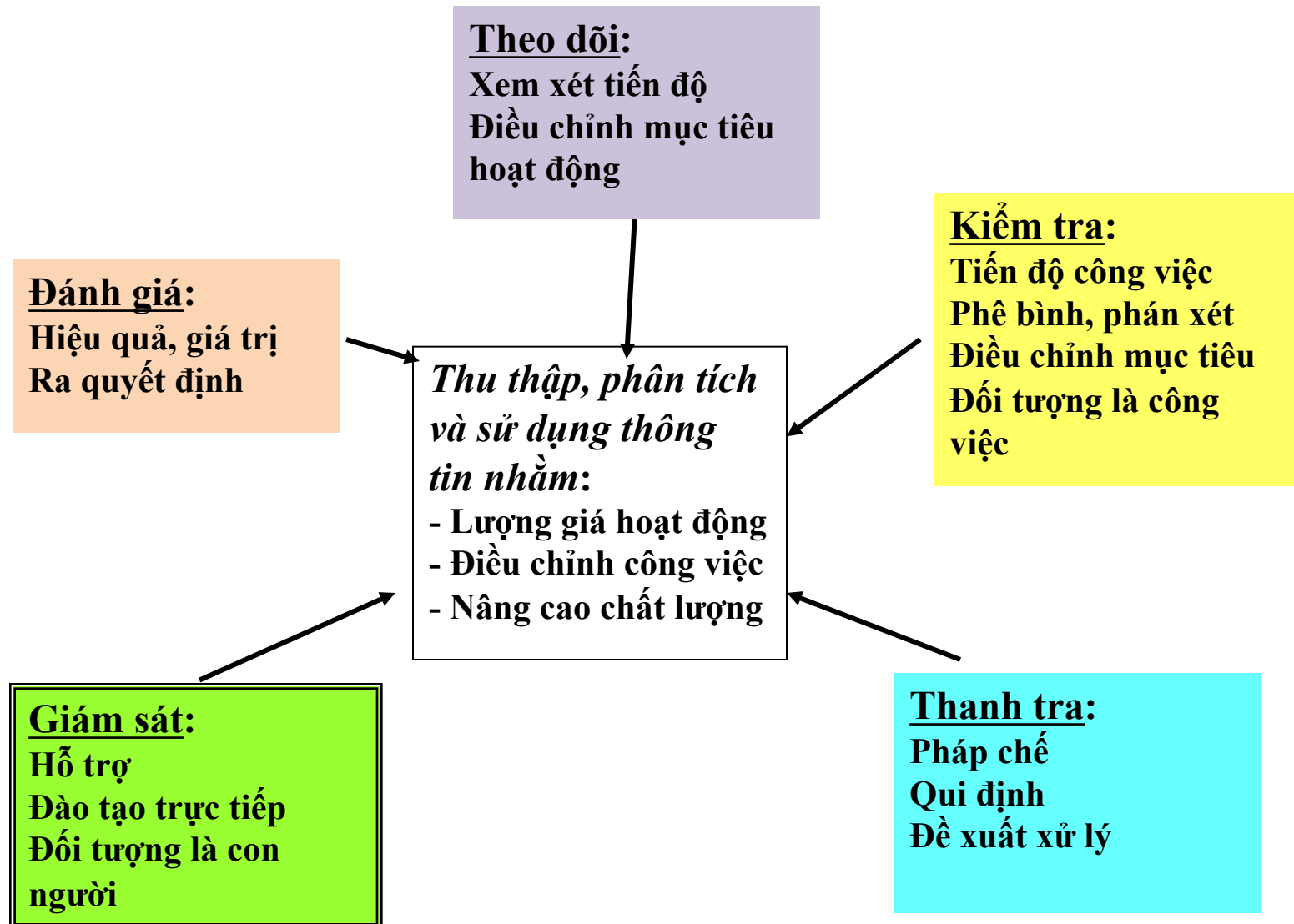
Điều chỉnh

chất lượng công việc

Phân biệt giám sát hỗ trợ với kiểm tra, thanh tra, đánh giá

So sánh	Giám sát hỗ trợ	Kiểm tra	Thanh tra	Theo dõi	Đánh giá
Điểm tương đồng	- Nhằm nâng cao chất lượng công việc thông qua thu thập thông tin, tổng hợp, lưu trữ thông tin, giúp người quản lý nắm được tình hình hoạt động, điều chỉnh công việc cho phù hợp				
Điểm khác biệt	Là một quá trình hỗ trợ, giúp đỡ tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ. Giám sát hỗ trợ không phải là kiểm tra, chấm điểm thi đua.	Xem các hoạt động có đúng tiến độ, có đạt kế hoạch đề ra trước đó hay không. Kiểm tra còn nhằm chấm điểm, bình xét thi đua theo qui định.	Tìm ra những thiếu sót về cơ chế, pháp chế của cơ sở triển khai hoạt động, xác định trách nhiệm của cá nhân hay tập thể	Giúp người quản lý biết được tiến độ và điều chỉnh hoạt động của các chương trình, dự án.	Xem xét hiệu quả, giá trị, tác động của một chương trình, hay một dịch vụ sau một thời gian hoạt động rút ra bài học kinh nghiệm, đưa ra quyết định/chính sách phù hợp

PHÂN BIỆT MỘT SỐ KHÁI NIỆM



CÁC HÌNH THỨC GIÁM SÁT

Theo mối quan hệ giữa người giám sát và người được giám sát

- *Giám sát từ bên ngoài*
- *Giám sát nội bộ*

Theo thời gian:

- *Giám sát đột xuất*
- *Giám sát định kỳ*

Theo chuyên môn:

- *Giám sát chuyên biệt (chuyên sâu)*
- *Giám sát lồng ghép*

CÁC NGUYÊN TẮC GIÁM SÁT

1. Giám sát là quá trình thông tin 2 chiều: quan sát, lắng nghe, giao tiếp chủ động và phản hồi tích cực với tinh thần thân ái, giúp đỡ.
2. Xác định cụ thể đối tượng, nội dung và thời gian cho hoạt động giám sát.
3. Hiểu và đáp ứng được nhu cầu của người/đơn vị được giám sát.
4. Lập kế hoạch hoạt động, giải quyết vấn đề rõ ràng (vấn đề gì, ai làm, làm khi nào, khi nào hoàn tất, nơi nào theo dõi)
5. Cùng tham gia giải quyết vấn đề với người/đơn vị được giám sát.
6. Dùng công cụ phù hợp để giám sát

CÁC VAI TRÒ CỦA GIÁM SÁT VIÊN

- Làm gương
- Làm người động viên
- Làm thầy
- Người dẫn dắt
- Người chỉ bảo

CÁC PHƯƠNG PHÁP GIÁM SÁT

Sử dụng các phương pháp như:

- Quan sát*
- Phỏng vấn sâu*
- Phỏng vấn sử dụng bộ câu hỏi*
- Thảo luận*
- Xem xét số liệu, tài liệu*

CÁC KỸ NĂNG CẦN THIẾT

- Kỹ năng quan sát
- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng phản hồi
- Kỹ năng làm việc nhóm
- Kỹ năng hướng dẫn “cầm tay chỉ việc”

=> Học viên đọc thêm trong sách/tài liệu

GIÁM SÁT BÊN TRONG

Bản mô tả công việc, nhiệm vụ



Chuẩn thực hiện công việc



Quan sát và phản hồi



Đánh giá thực hiện công việc



Cải thiện thực hiện công việc

Bản mô tả công việc

- **Mô tả công việc theo chức năng**
 - Mục đích cụ thể của vị trí công việc
 - Nhiệm vụ/Công việc chính
 - Báo cáo cho ai? Ai báo cáo
 - Yêu cầu (trình độ, kinh nghiệm và năng lực)

Các chuẩn đánh giá thực hiện công việc

- Dựa trên vị trí công việc, không dựa trên người thực hiện
- Các chỉ số thành công cụ thể, có thể quan sát được
- Có ý nghĩa, hợp lý và có thể đo được
- Thể hiện dưới dạng số lượng, chất lượng, thời gian, giá thành hoặc kết quả đầu ra
- Phải được dùng để trao đổi thông tin

Quan sát và phản hồi

- Một phần của công việc giám sát
- Dựa trên quan sát và/hoặc các hành vi, hành động, câu nói hoặc kết quả liên quan đến công việc
- Phản hồi hiệu quả giúp cho nhân viên tiếp tục thực hiện tốt công việc, xây dựng kỹ năng mới và cải thiện thực hiện công việc khi cần

Phản hồi hiệu quả

- **Đúng lúc**
- **Cụ thể**
- **Là ý kiến của người phản hồi**
- **Người nhận hiểu về thông điệp**
- **Truyền tải trong môi trường thuận tiện**

Phản hồi những điểm tích cực

- **Làm ngay**
- **Thông báo rõ ràng**
- **Cụ thể**
- **Có thể tạo sự thay đổi lớn**
- **Chú ý đến người nhận phản hồi**
- **Thực hiện thường xuyên**
- **Thực hiện một cách phù hợp**

Phản hồi về các sai sót

- Tế nhị nhưng không lảng tránh
- Quan tâm đến tác động tình cảm của người nhận
- Để tránh sự phản ứng tiêu cực:
 - Dùng từ “chúng ta”
 - Nếu có thể thì xen kẽ giữa khen và chê
- Chỉ nói khách quan về công việc, không phải là bản chất con người
- Tập trung vào hành động quan trọng

Nhận phản hồi

Bước 1: Làm rõ – Hỏi các ví dụ cụ thể

Hãy chỉ rõ cho tôi các vấn đề cụ thể gì?

Chính xác là điều gì khiến anh/chị không hài lòng?

Bước 2: Cảm ơn – một cách thích hợp những đóng góp của người khác

“Ý kiến của anh/chị giúp tôi rất nhiều...”

“Tôi xin ghi nhận ý kiến đóng góp của anh/chị....”

Bước 3: Xác định – các bước cụ thể cần thực hiện để cải thiện vấn đề

“Chính xác là tôi có thể làm gì khác để ...?”

Bước 4: Xây dựng tiêu chuẩn – Để thực hiện thành công

QUI TRÌNH GIÁM SÁT BÊN NGOÀI



1. LẬP KẾ HOẠCH GIÁM SÁT

- Tên kế hoạch giám sát
- Địa điểm giám sát
- Thời gian giám sát
- Đối tượng được giám sát
- Mục tiêu giám sát
- Nội dung giám sát
- Phương pháp và tiến trình giám sát
- Công cụ giám sát (*cần xây dựng các bảng kiểm phù hợp*)
- Các thành viên và nhiệm vụ trong nhóm giám sát
- Nguồn lực cần thiết khác
- Các tài liệu cần tham khảo trước khi giám sát

Chọn người đi giám sát (giám sát viên)

- Có kỹ năng thành thạo về chuyên môn trong lĩnh vực giám sát
- Có kiến thức và kỹ năng giám sát
- Sắp xếp được thời gian thích hợp để đi giám sát
- Có khả năng lãnh đạo để tạo sự tin tưởng, tổ chức tốt cuộc giám sát và ra quyết định đúng sau khi giám sát.

2. TRIỂN KHAI GIÁM SÁT

- Gặp gỡ ngắn với cán bộ cơ sở
- Tìm hiểu tình hình hoạt động cần giám sát & phát hiện vấn đề
- Thảo luận để tìm ra nguyên nhân và đề ra các giải pháp khắc phục
- Phản hồi ngay sau khi giám sát cho các nhân viên và lãnh đạo đơn vị

3. HỖ TRỢ SAU GIÁM SÁT

- Viết báo cáo giám sát
- Phản hồi bằng văn bản
- Lưu trữ và sử dụng các tài liệu giám sát
- Thực hiện theo dõi và hỗ trợ sau giám sát

BẢNG KIỂM GIÁM SÁT

- Xây dựng dựa trên bản mô tả công việc của người được giám sát
- Dựa trên các chuẩn thực hiện công việc
- Thường sử dụng để đánh giá kỹ năng

Lợi ích của Bảng kiểm giám sát

- Không bỏ sót nội dung giám sát
- Thực hiện tuần tự các nội dung giám sát
- Giám sát đúng trọng tâm
- Lưu trữ được thông tin và kết quả giám sát để làm cơ sở so sánh cho các lần giám sát tiếp theo
- Viết báo cáo sau khi được giám sát

Xây dựng bảng kiểm

- Xác định tên của bảng kiểm: là tên nội dung, kỹ thuật, thủ thuật, nhiệm vụ, hoạt động...mà ta định giám sát.
- Phân tích nội dung, kỹ thuật, công việc thành các mục, các hoạt động - thao tác cần quan sát
- Trong từng mục: phân tích chi tiết & mô tả tỷ mỉ tất cả thao tác & nội dung
- Đưa các thao tác và nội dung thích hợp vào bảng kiểm.
Trước khi đưa vào bảng kiểm ta cần kiểm tra xem:
 - Mô tả có chung chung quá không
 - Xem còn sót thao tác, nội dung nào không
 - Có quá chi tiết vụn vặt không? Có thao tác/việc nào không cần thiết phải đưa vào bảng kiểm không?

Lưu ý khi xây dựng bảng kiểm

- Cân đối: các thao tác/ nội dung không quá tóm tắt, không bỏ sót, nhưng không quá vụn vặt
- Trình tự: Các bước nên được sắp xếp theo trình tự hợp lý, theo đúng quy trình
- Với các nội dung, thủ thuật lớn hoặc phức tạp có rất nhiều thao tác: nên chia thành các giai đoạn, mỗi giai đoạn có thể xây dựng thành một bảng kiểm riêng và đánh số theo thứ tự liên tục của thao tác/nội dung.

Tóm tắt bài học

- Giám sát?
- Các loại GS?
- Quy trình GS?
- Quy trình GS bên ngoài?
- Bảng kiểm?