

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN THANH HÓA, TỈNH THANH HÓA GIAI ĐOẠN 2016 – 2020

Phạm Tiến Nam^{1*}, Phùng Thị Trang¹ và Nguyễn Khắc Liêm²

¹Bộ môn Công tác Xã hội, Trường Đại học Y tế Công cộng

²Bộ môn Nhi, Trường Đại học Y tế Công cộng

Tóm tắt. Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hỗ trợ tâm lý-xã hội cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế. Mục tiêu của nghiên cứu nhằm mô tả kết quả triển khai hoạt động CTXH tại Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016-2020. Nghiên cứu mô tả cắt ngang, trong đó nghiên cứu định lượng kết hợp với nghiên cứu định tính để đạt được các mục tiêu nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa đã triển khai được 3/7 nhiệm vụ theo Thông tư 43/2015/TT-BYT của Bộ Y tế trong giai đoạn 2016-2020. Đó là hoạt động hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật; và hoạt động vận động, tiếp nhận tài trợ. Nghiên cứu đã đưa ra một số đề xuất tới Bộ Y tế, Sở Y tế tỉnh Thanh Hóa và Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa nhằm khắc phục những hạn chế và nâng cao hiệu quả trong việc triển khai các hoạt động CTXH tại Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa thời gian tới.

Từ khóa: công tác xã hội trong bệnh viện, người bệnh, bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa.

1. Mở đầu

Theo định nghĩa của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) “Sức khỏe là trạng thái thoải mái toàn diện về thể chất, tinh thần và xã hội, chứ không chỉ là không có bệnh hay thương tật” [1]. Do đó, việc chăm sóc sức khỏe không chỉ tập trung vào điều trị các triệu chứng lâm sàng trên cơ thể của người bệnh mà cần được chăm sóc sức khỏe về mặt tinh thần và hỗ trợ về mặt xã hội. Hoạt động CTXH trong bệnh viện có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh và tạo dựng sự hài hòa giữa thể chất và tinh thần của người bệnh với những người xung quanh tại cơ sở y tế [2].

Ngày nay, trên thế giới tại các nước phát triển như Mỹ, Úc, CTXH là một bộ phận không thể thiếu trong hệ thống chăm sóc sức khỏe. CTXH đánh giá và hỗ trợ giải quyết các tác động của tâm lý – xã hội đến quá trình điều trị và phục hồi sức khỏe của người bệnh [3, 4]. Tại Việt Nam, theo báo cáo nghiên cứu của Trường Đại học Y tế công cộng và Vụ tổ chức cán bộ, Bộ Y tế thực hiện trên 503 bệnh viện trong cả nước năm 2019 cho thấy tỷ lệ bệnh viện thành lập Phòng/Tổ CTXH tương đối cao: 100% (tuyến Trung ương); 96,14% (tuyến tỉnh); 88,65% (tuyến huyện). Nhưng ở bệnh viện tuyến trung ương chỉ có 64,29% nhân viên CTXH chuyên trách, tuyến tỉnh là 44,22% và tuyến huyện là 25,2%. Và hoạt động CTXH tại các bệnh viện tuyến tỉnh và tuyến huyện ở Việt Nam vẫn còn nhiều hạn chế khi mới chỉ tập trung vào hỗ trợ

Ngày nhận bài: 11/12/2022. Ngày sửa bài: 2/1/2023. Ngày nhận đăng: 20/1/2023.

Tác giả liên hệ: Phạm Tiến Nam. Địa chỉ e-mail: phamtiennam1987@gmail.com

người bệnh, người nhà người bệnh có khó khăn trong quá trình khám, chữa bệnh như chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn hỗ trợ các thủ tục hành chính. Với những hoạt động chuyên sâu về CTXH như: hỗ trợ về tâm lý, can thiệp khủng hoảng, huy động tài trợ, chủ yếu tập trung ở một số bệnh viện tuyến trung ương và tuyến tỉnh [5].

Qua việc tổng quan các nghiên cứu trong nước có liên quan về hoạt động CTXH và một số yếu tố ảnh hưởng, nhóm tác giả nhận thấy phần lớn các nghiên cứu tập trung vào bệnh viện tuyến trung ương và bệnh viện đa khoa, trong khi đó các nghiên cứu tại bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh/thành phố là rất hạn chế hiện nay [6, 7].

Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa (BVPSTH) là bệnh viện chuyên khoa hạng I về lĩnh vực chăm sóc sức khỏe sinh sản và kế hoạch hóa gia đình của tỉnh. Kể từ khi Tổ CTXH của bệnh viện thành lập ngày 7/10/2016 đã bước đầu thực hiện một số nhiệm vụ theo Thông tư 43/2015/TT-BYT. Tuy nhiên, Tổ CTXH còn gặp nhiều khó khăn, thách thức trong việc triển khai các hoạt động CTXH theo hướng chuyên nghiệp.

Do vậy, nghiên cứu này nhằm mô tả kết quả triển khai hoạt động CTXH tại BVPSTH giai đoạn 2016-2020. Từ đó, đề xuất một số khuyến nghị để hoạt động CTXH được triển khai tốt hơn trong thời gian tới và góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ CTXH cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế tại BVPSTH.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

2.1.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang, trong đó phương pháp nghiên cứu định lượng kết hợp với phương pháp nghiên cứu định tính để đạt được các mục tiêu nghiên cứu.

2.1.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 8/2021 – 5/2022, trong đó thời gian thu thập số liệu từ tháng 10/2021 đến tháng 12/2021.

- Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa có địa chỉ tại 183, Hải Thượng Lãn Ông - Phường Quảng Thắng – TP.Thanh Hóa – Tỉnh Thanh Hóa.

2.1.3. Khách thể nghiên cứu

- Số liệu thứ cấp:

Số liệu thứ cấp từ các tài liệu và văn bản như sau: Sổ ghi chép hoạt động CTXH tại BVPSTH từng năm (giai đoạn 2016-2020); báo cáo kết quả hoạt động CTXH tại BVPSTH từng năm (giai đoạn 2016-2020); báo cáo mạng lưới cộng tác viên các khoa tại BVPSTH từng năm (giai đoạn 2016-2020); báo cáo tài chính, sổ quyên góp tài trợ tại BVPSTH từng năm (giai đoạn 2016-2020); kế hoạch, báo cáo, chương trình và danh sách được tập huấn tại BVPSTH từng năm (giai đoạn 2016-2020); và tài liệu, văn bản khác có liên quan.

- Nghiên cứu định tính:

+ Phòng vấn sâu (PVS): 01 Phó Giám đốc bệnh viện; 01 Tổ trưởng Tổ CTXH; 01 Nhân viên CTXH; 01 Nhân viên y tế là cộng tác viên thuộc mạng lưới CTXH của bệnh viện.

+ Thảo luận nhóm (TLN): 01 cuộc TLN với 05 người bệnh nội trú.

2.1.4. Bộ công cụ

- Số liệu thứ cấp:

Bộ công cụ thu thập số liệu được xây dựng dựa trên thông tư 43 của Bộ Y tế năm 2015 quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ CTXH của bệnh viện.

- Nghiên cứu định tính:

Sử dụng bộ công cụ hướng dẫn PVS và TLN được thiết kế trước, trên cơ sở các hoạt động CTXH thực tế triển khai tại BVPSTH và tham khảo từ nghiên cứu của Phạm Tiến Nam và nhóm cộng sự (2021) về “Đánh giá thực trạng CTXH trong y tế tại Việt Nam và đề xuất một số khuyến nghị cho kế hoạch phát triển CTXH trong ngành y tế giai đoạn 2021-2030”.

2.1.5. Phương pháp phân tích, xử lý số liệu

- Số liệu thứ cấp:

Số liệu thứ cấp của BVPSTH đã được nhập và tổng hợp trên phần mềm Microsoft Excel 2019. Kết quả xử lý số liệu được trình bày dưới dạng bảng.

- Số liệu định tính:

Các thông tin định tính (PVS, TLN) của BVPSTH được ghi âm, gõ băng và mã hóa nội dung theo các chủ đề nghiên cứu.

Các thông tin định tính được nhập và tổng hợp thông qua việc sử dụng phần mềm NVIVO.10 theo các chủ đề nghiên cứu. Sau đó, phân tích nội dung được áp dụng để tìm kiếm các chủ đề nổi bật và trích dẫn trong phần kết quả nghiên cứu.

2.1.6. Đạo đức của nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua quyết định số 9136/BYT-TCCB ngày 27/10/2021 của Bộ Y tế v/v phối hợp khảo sát thực trạng CTXH trong y tế tại Việt Nam và đề xuất một số khuyến nghị.

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. Kết quả triển khai các hoạt động hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh

Bảng 1 dưới đây trình bày về kết quả thực hiện của việc hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh và người nhà người bệnh tại BVPSTH giai đoạn 2016-2020 (sau đây gọi chung là người bệnh).

Bảng 1. Kết quả các hoạt động hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh tại BVPSTH giai đoạn 2016-2020

Kết quả các hoạt động hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh và người nhà người bệnh	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
a. Đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh	lượt người bệnh	83200	89178	93541	102161	83242
b. Tổ chức thăm hỏi người bệnh và người nhà người bệnh để nắm bắt thông tin về tình hình sức khỏe, hoàn cảnh khó khăn của người bệnh, xác định mức độ và có phương án hỗ trợ về tâm lý, xã hội	lượt người bệnh	02	05	05	03	01
c. Hỗ trợ khẩn cấp các hoạt động CTXH cho người bệnh là nạn nhân của bạo hành, bạo lực gia đình, bạo lực giới, tai nạn, thảm họa nhằm bảo đảm an toàn cho người bệnh	lượt người bệnh	0	0	0	0	0
c.1. Hỗ trợ về tâm lý, xã hội cho người bệnh	lượt người bệnh	0	0	0	0	0

Kết quả các hoạt động hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh và người nhà người bệnh	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
c.2. Hỗ trợ về pháp lí cho người bệnh	lượt người bệnh	0	0	0	0	0
c.3. Hỗ trợ pháp y, pháp y tâm thần	lượt người bệnh	0	0	0	0	0
c.4. Các dịch vụ khác (xin ghi rõ):	lượt người bệnh	0	0	0	0	0
d. Hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh về quyền, lợi ích hợp pháp và nghĩa vụ của người bệnh trong khám bệnh, chữa bệnh	lượt người bệnh	0	0	0	0	0
e. Hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh về các chương trình, chính sách xã hội về BHYT, trợ cấp xã hội trong khám bệnh, chữa bệnh	lượt người bệnh	0	0	0	0	0
f. Cung cấp thông tin, tư vấn cho người bệnh có chỉ định chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc xuất viện	lượt người bệnh	0	0	0	0	0
g. Hỗ trợ thủ tục xuất viện và giới thiệu người bệnh đến các địa điểm hỗ trợ tại cộng đồng (nếu có)	lượt người bệnh	0	0	0	0	0
h. Phối hợp, hướng dẫn các tổ chức, tình nguyện viên có nhu cầu thực hiện, hỗ trợ về công tác xã hội của bệnh viện	lượt người bệnh	0	0	0	0	0

Nguồn: Số liệu được thu thập trong năm 2021

Kết quả khảo sát cho thấy số lượt người bệnh được đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh có số lượt cao nhất so với các hoạt động CTXH khác tại BVPSTH. Khi người bệnh đến BVPSTH được tiếp đón, chỉ dẫn thông tin về thủ tục, quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện, các gói khám chữa bệnh, mọi thắc mắc liên quan đến quá trình khám và điều trị bệnh được nhân viên CTXH giải đáp (trong phạm vi cho phép) hoặc tiếp nhận, chuyển gửi, giới thiệu người bệnh, người nhà người bệnh tới các khoa/phòng có liên quan trong bệnh viện để được giải đáp thông tin. Kết quả thực hiện của hoạt động này giai đoạn 2016 – 2020 là 451.322 lượt. Trong đó năm 2019 có số lượt cao nhất là 102.161 lượt, cao gấp 1,09 lần so với năm 2018 (93.541 lượt), cao gấp 1,15 lần so với năm 2017 (89.178 lượt) và cao gấp 1,22 lần so với năm 2016 (83.200 lượt). Có thể thấy rõ, số lượt người bệnh được đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh có xu hướng tăng qua các năm từ năm 2016 - 2020. Kết quả thực hiện của hoạt động này cao hơn so với nghiên cứu tại Bệnh viện Nguyễn Đình Chiểu, tỉnh Bến Tre năm 2019 của tác giả Đường Thị Trúc [8]; và nghiên cứu tại Trung tâm Y tế huyện Đắk Tô, tỉnh Kon Tum năm 2019 [9]. BVPSTH là bệnh viện chuyên khoa hạng I với quy mô và số lượt người bệnh khám và điều trị cao hơn so với 2 cơ sở trên. Do đó, nhu cầu của người bệnh, người nhà người bệnh được đón tiếp, cung cấp thông tin khá lớn và tăng dần theo các giai đoạn từ năm 2016 – 2019. Tuy nhiên, đến năm 2020 số

lượt giảm đáng kể so với năm 2019 là 18.919 lượt do ảnh hưởng của dịch Covid-19 khiến số người bệnh đến bệnh viện giảm mạnh.

“Nội dung nhóm công việc đầu tiên là hỗ trợ việc đón tiếp chỉ dẫn, cung cấp thông tin cho người bệnh đang làm rất là tốt. Nội dung thứ hai là thăm hỏi người bệnh và người nhà người bệnh để nắm bắt thông tin tình hình sức khỏe cũng có mạng lưới các khoa nắm bắt khi có cái trường hợp thì họ sẽ thông tin.” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

“Khi mình đến khám, nhân viên CTXH có tiếp đón mình, có những nhân viên họ tư vấn, họ giúp đỡ mình các cái thủ tục hành chính, hướng dẫn mình vào khám.” (TLN_05_NB)

Bên cạnh đó, Tổ CTXH cũng thực hiện tổ chức hỏi thăm người bệnh và người nhà người bệnh trong giai đoạn 2016 – 2020 là 16 lượt. Trong đó, năm 2018 & 2019 có số lượt cao nhất là 5 lượt nhưng đến giai đoạn 2019 – 2020 số lượt của hoạt động này giảm mạnh (năm 2020 chỉ có 1 lượt). Nguyên nhân do việc thực hiện các biện pháp giãn cách xã hội, hạn chế tập trung đông người để phòng chống dịch Covid – 19. Một số nghiên cứu quốc tế cho thấy, nhân viên CTXH không chỉ đến thăm hỏi, động viên người bệnh, người nhà người bệnh mà còn tham vấn tâm lý và sử dụng các liệu pháp tâm lý nhằm giảm các vấn đề về sức khỏe tâm thần [10]. Đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát mạnh mẽ, hoạt động hỗ trợ tâm lý này vô cùng cần thiết. Tuy nhiên, nhân viên CTXH tại BVPSTH chưa có khả năng, trình độ chuyên môn hỗ trợ tâm lý chuyên sâu giống như nhân viên CTXH ở một số quốc gia trên thế giới có các hoạt động CTXH trong bệnh viện chuyên nghiệp và lâu đời như Mỹ, Úc, Singapore [10-12].

“Tổ CTXH có thực hiện công tác thăm hỏi động viên người bệnh tại phòng bệnh, tư vấn, chăm sóc rồi động viên giải thích cho người bệnh...” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

“Bệnh viện hiện nay thiếu các hoạt động về tâm lý. Vì nguồn nhân lực ít, lại chưa có người được đào tạo chuyên sâu về tâm lý, CTXH.” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

Trong giai đoạn 2016 – 2020, các hoạt động có liên quan đến hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh, Tổ CTXH chưa trực tiếp thực hiện được các hoạt động dưới đây:

Hỗ trợ khẩn cấp các hoạt động CTXH cho người bệnh là nạn nhân của bạo hành, bạo lực gia đình, bạo lực giới, tai nạn, thảm họa nhằm bảo đảm an toàn cho người bệnh.

“Về hỗ trợ khẩn cấp cho người bệnh là nạn nhân của bạo hành, tai nạn, thảm họa thì hiện tại bệnh viện chưa có những trường hợp như vậy”. (PVS_03_NV CTXH)

Hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh về quyền, lợi ích hợp pháp và nghĩa vụ của người bệnh trong khám bệnh, chữa bệnh; Hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh về các chương trình, chính sách xã hội về BHYT, trợ cấp xã hội trong khám bệnh, chữa bệnh.

“Nội dung thứ tư hỗ trợ tư vấn cho người bệnh về quyền, lợi ích hợp pháp, nghĩa vụ của người bệnh có lồng ghép trong các cuộc họp hội đồng của người bệnh. Hội đồng của người bệnh do Khoa tổ chức, Phòng Điều dưỡng, Tổ Công tác xã hội tham dự. Thực hiện phổ biến cho họ về quyền lợi của người bệnh cũng như nghĩa vụ rồi cũng trao đổi về các chính sách của bảo hiểm y tế, những vấn đề bệnh nhân thắc mắc, những vấn đề bệnh nhân có kiến nghị hoặc những vấn đề gì đó trong cuộc họp hội đồng.” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

Cung cấp thông tin, tư vấn cho người bệnh có chỉ định chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc xuất viện; Hỗ trợ thủ tục xuất viện và giới thiệu người bệnh đến các địa điểm hỗ trợ tại cộng đồng (nếu có);

“Nội dung tiếp theo là cung cấp thông tin, tư vấn cho người bệnh khi có chỉ định chuyển cơ sở bị trùng lặp, bị chồng chéo. Vì khi mà bệnh nhân có chỉ định chuyển viện thường là bác sĩ là người giải thích cho bệnh nhân rồi và giải thích rất cận kề với bệnh nhân, lí do vì sao bệnh nhân chuyển viện và chuyển đến cơ sở nào. Sau đó thủ tục xuất viện ở Khoa bao giờ cũng có bộ phận hành chính, họ lập tức sẽ làm các thủ tục hành chính làm sao cho bệnh nhân có thể

chuyển đi nhanh nhất. Bệnh viện cũng thấy nếu đưa nội dung này vào thì sẽ bị chông chéo. Nếu có thêm cả nhân viên Công tác xã hội cũng làm, lại giải thích nhiều các thứ nữa thì bị lặp.” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

Phối hợp, hướng dẫn các tổ chức, tình nguyện viên có nhu cầu thực hiện, hỗ trợ về CTXH của bệnh viện.

“Hoạt động phối hợp hướng dẫn các tổ chức tình nguyện viên có nhu cầu thực hiện hỗ trợ CTXH thì đối tượng vào làm tình nguyện viên cũng chuẩn bị sẵn rồi, người ta chuẩn bị về cơ sở vật chất và tinh thần vào để trao tặng quà cho nên mình thực sự là cũng không có gì hỗ trợ nhiều.” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

Kết quả trên có sự khác biệt với nghiên cứu của Đường Thị Trúc năm 2020 và Nguyễn Thị Hải Liên năm 2017 [8, 13]. Trong hai nghiên cứu của các tác giả trên cho thấy ở bệnh viện các hoạt động trên có triển khai thực hiện. Đây là hai bệnh viện đa khoa có nhiều tiềm lực và hoạt động CTXH phát triển, chuyên nghiệp hơn so với BVPSTH.

2.2.2. Kết quả triển khai các hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật

Kết quả các hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật tại BVPSTH giai đoạn 2016-2020 được trình bày trong bảng 3.2. Kết quả nghiên cứu cho thấy các hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật tại BVPSTH chỉ thực hiện triển khai một số hoạt động với số lượt tổ chức hoạt động rất hạn chế, cụ thể như sau:

Số lượt xây dựng kế hoạch truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh và tổ chức thực hiện kế hoạch sau khi được phê duyệt giai đoạn từ năm 2017 – 2019 là 4 lượt tương ứng với 01 lượt cho mỗi năm (năm 2016 không thực hiện).

Số lượt xây dựng nội dung tài liệu để giới thiệu, quảng bá hình ảnh, các dịch vụ và hoạt động của BV đến người bệnh và cộng đồng thông qua tổ chức các hoạt động, sự kiện, chương trình, hội nghị, hội thảo từ năm 2017 – 2019 là 9 lượt (năm 2016 không thực hiện).

“Công tác truyền thông qua hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp. Trong mùa dịch này Bệnh viện triển khai thành lập Facebook, Zalo mang tên Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa chia sẻ các thông tin về sức khỏe sinh sản và được nhiều người quan tâm. Mình thấy truyền thông có hiệu quả vì bây giờ người dân vào mạng thường xuyên nên bệnh viện cũng đã chủ động thành lập, giao cho bộ phận chăm sóc khách hàng thuộc Tổ CTXH trực tiếp quản lí. Mới đây thành lập tổng đài để tư vấn, hướng dẫn, đặt lịch khám.” (PVS_01_LĐ BV)

“Trong 2 năm nay triển khai truyền thông thêm một số kênh qua mạng xã hội, internet. Ngoài ra có cái băng rôn, áp phích, qua báo chí, báo đài, tivi có các chuyên đề chăm sóc sức khỏe sinh sản đưa lên qua tivi, kênh truyền thông của ngành”. (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

“Hôm mình đến cũng có nhiều nhân viên đi hỏi thăm, các cô ở khoa. Ở bệnh viện cũng có những người đi kiểm tra, tư vấn, thăm hỏi mình điều trị ở đây như thế nào. Sau đó cũng được hiểu biết nhiều về bệnh, người ta cũng nói cho bản thân mình cùng nhiều người khác nữa. Do tình hình dịch bệnh nên công tác tổ chức để tọa đàm hay là tập huấn, giáo dục sức khỏe trực tiếp các thứ là không được thuận lợi, nên là họ cũng chỉ có tư vấn. Mình có thắc mắc gì sẽ liên hệ với khoa để được hỗ trợ”. (TLN_01_NB)

Số lượt tổ chức thực hiện quy tắc ứng xử, hòm thư góp ý của bệnh viện trong giai đoạn 2016-2019 được thực hiện đều đặn hàng tháng tương ứng với 12 lượt/năm.

“Bệnh viện em để các hòm thư góp ý ở các khoa khám bệnh, khoa điều trị nội trú, để người bệnh, người nhà người bệnh phản ánh hoặc đóng góp ý kiến bất cứ lúc nào và hàng tháng sẽ mở để lấy thư góp ý.” (PVS_03_NVCTXH)

Số lượt tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao phù hợp cho nhân viên y tế và người bệnh từ năm 2016 – 2018 được tổ chức đều đặn 2 lượt/năm. Đến giai đoạn từ năm 2019 – 2020, Tổ CTXH không triển khai các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao.

“Trước đó cũng có tổ chức một số hoạt động văn nghệ, thể thao cho đội ngũ nhân viên bệnh viện. Nhưng giai đoạn 2019 - 2020 không thể tổ chức được do thực hiện giãn cách xã hội, không tập trung đông người để phòng chống dịch Covid-19. ” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

Trong giai đoạn 2016 - 2020 các hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật, Tổ CTXH chưa thực hiện triển khai được gồm: Thực hiện công tác phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí; Cập nhật và tổ chức phổ biến các chính sách pháp luật của Nhà nước có liên quan đến công tác khám chữa bệnh, hoạt động của bệnh viện cho nhân viên y tế, người bệnh và thân nhân người bệnh; Truyền thông, kêu gọi cộng đồng quan tâm, trợ giúp người bệnh đặc biệt khó khăn.

“Việc thực hiện phát ngôn với báo chí vượt quá khả năng của nhân viên CTXH”. (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

“Truyền thông phổ biến thông tin các chính sách pháp luật của Nhà nước có liên quan đến khám chữa bệnh được lồng ghép trong các cuộc họp hội đồng người bệnh về các chế độ chính sách, bảo hiểm xã hội, quyền và lợi ích hợp pháp của bệnh nhân.” (PVS_02_NVCTXH)

“Mấy năm nay, tại bệnh viện không có những trường hợp đặc biệt nào để truyền thông kêu gọi tài trợ.” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

Các kết quả trên thấp hơn rất nhiều so với nghiên cứu của Đoàn Thị Thùy Loan tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa năm 2016 [7] và nghiên cứu tại Bệnh viện Nguyễn Đình Chiểu, tỉnh Bến Tre của tác giả Đường Thị Trúc và nhóm cộng sự năm 2020 [8]. Bởi ở các bệnh viện đa khoa lớn có nhiều điều kiện thuận lợi và nguồn lực để triển khai hoạt động truyền thông tới người bệnh, người nhà người bệnh như Phòng/Tổ CTXH có fanpage riêng, nhân viên CTXH có kỹ năng viết bài truyền thông, chuẩn bị tài liệu truyền thông, sử dụng các hình thức/kênh thông tin hiện đại và đa dạng để truyền thông tin về giáo dục sức khỏe tới người bệnh, người nhà người bệnh và kết nối với các nhà tài trợ để trợ giúp những trường hợp có hoàn cảnh khó khăn đang điều trị nội trú tại bệnh viện.

Bảng 2. Kết quả các hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật tại BVPSTH giai đoạn 2016-2020

Kết quả các hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
a. Thực hiện công tác phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí	Lượt	0	0	0	0	0
b. Xây dựng kế hoạch truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh và tổ chức thực hiện kế hoạch sau khi được phê duyệt	Lượt	0	01	01	01	01
c. Xây dựng nội dung tài liệu để giới thiệu, quảng bá hình ảnh, các dịch vụ và hoạt động của BV đến người bệnh và cộng đồng thông qua tổ chức các hoạt động, sự kiện, chương trình, hội nghị, hội thảo	Lượt	0	03	01	02	03
d. Cập nhật và tổ chức phổ biến các chính sách pháp luật của Nhà nước có liên quan đến công tác khám chữa bệnh, hoạt động của BV cho nhân viên y tế, người bệnh và thân nhân người bệnh	Lượt	0	0	0	0	0
e. Tổ chức thực hiện quy tắc ứng xử, hòm thư góp ý của bệnh viện	Lượt	12	12	12	12	12

Kết quả các hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
f. Tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao phù hợp cho nhân viên y tế và người bệnh	Lượt	2	2	2	0	0
g. Truyền thông, kêu gọi cộng đồng quan tâm, trợ giúp người bệnh đặc biệt khó khăn	Lượt	0	0	0	0	0

Nguồn: Số liệu được thu thập trong năm 2021

2.2.3. Kết quả triển khai các hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ

Bảng 3 trình bày kết quả các hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ tại BVPSTH giai đoạn 2016-2020. Kết quả khảo sát cho thấy tất cả các hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ tại BVPSTH có thực hiện hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn nhưng số lượng rất ít.

“Có hỗ trợ đối tượng có hoàn cảnh khó khăn nhưng số lượng rất ít. Ví dụ như một trường hợp trước đi sinh quên mang đồ, không mang một đồ gì cả. Tổ CTXH đã kịp thời kêu gọi và hỗ trợ được quần áo này tã lót cho trẻ, sữa cho trường hợp đấy.” (PVS_03_NVCTXH)

“Tại khoa của chị các bạn CTXH đi tư vấn, chăm sóc người bệnh để hiểu, nắm bắt thêm được tâm tư nguyện vọng của người bệnh cần thiết những gì sẽ đáp ứng cho họ. Ví dụ khoa chị có những người bệnh là dân tộc thiểu số, họ có thể là không có người nhà, họ cần truyền máu chẳng hạn thì Tổ hỗ trợ cho họ. Hay nhiều người không có tiền, Tổ nhờ người bệnh bên cạnh và cán bộ công nhân viên bệnh viện hỗ trợ một phần nào, để họ có đồ ăn, tiền chi trả. Ngoài ra tiền viện phí này, tiền quá trình điều trị này, cũng như tiền để ra viện cũng vận động cho họ vì quá nghèo.” (PVS_04_NVYT)

Ngoài ra, trong giai đoạn 2016 – 2019, các hoạt động vận động, tiếp nhận tài trợ từ bên ngoài gần như không có, chủ yếu là trích một phần từ nguồn quỹ bệnh viện hoặc huy động nhân viên bệnh viện và những người bệnh cùng phòng hỗ trợ.

“Vận động, tiếp nhận tài trợ hiếm lắm. Tự thu tự chia, đối tượng chủ yếu là sản phụ cũng khó nên chưa được triển khai mạnh được như các bệnh viện đa khoa khác. Sơ sinh khó khăn mấy năm nay gần như không có. Ví dụ như trường hợp bé bị bỏ rơi, có nhiều trường hợp nuôi hàng tháng Tổ có thông tin đại chúng nhưng không có ai nhận thì Bệnh viện lại báo cho Trung tâm Bảo trợ.” (PVS_01_LĐBV)

“Ít lắm. Năm qua chưa có tổ chức từ thiện, tình nguyện nào đến tài trợ cả.” (PVS_02_LĐ TỔ CTXH)

“Bệnh viện chưa kêu gọi được nhiều nguồn hỗ trợ từ các nơi, tổ chức, mạnh thường quân để giúp đỡ cho các đối tượng trong bệnh viện. Khi nào có trường hợp quá khó khăn, Tổ sẽ kêu gọi sự hỗ trợ từ cán bộ nhân viên của bệnh viện, người bệnh cùng phòng” (PVS_03_NVCTXH).

Như vậy, kết quả khảo sát cho thấy tất cả các hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ tại BVPSTH có thực hiện hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn nhưng số lượng rất ít ỏi trong giai đoạn 2016-2020. Vì số lượng nhà tài trợ đến từ thiện tại bệnh viện rất hiếm. Kết quả này có sự khác biệt rất lớn với một số bệnh viện tuyến trung ương khác như Bệnh viện Nhi Trung ương, Bệnh viện Chợ Rẫy, Viện Huyết học Truyền máu Trung ương [6, 14, 15].

Kết quả của hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ tại BVPSTH cũng có sự khác biệt rất lớn với nghiên cứu của Hiệp hội nhân viên CTXH thế giới (NAWS). Theo nghiên cứu của NAWS tại các cơ sở y tế, cho thấy nhiệm vụ của nhân viên CTXH trong huy động, điều phối hỗ trợ nguồn lực cho người bệnh bao gồm: thúc đẩy dịch vụ định hướng hỗ trợ người bệnh; Tìm kiếm, sắp xếp các nguồn lực/quỹ để tài trợ thuốc men, thiết bị y tế và các dịch vụ cần thiết khác; Bảo vệ quyền chăm sóc sức khỏe của người bệnh thông qua vận động chính sách y tế [16]. Nguyên nhân do có sự khác biệt về quy mô của bệnh viện, vị trí địa lý của bệnh viện, đối tượng cần trợ

giúp, số lượng các nhà tài trợ và mối quan hệ giữa Phòng/Tổ CTXH với nhà tài trợ. Ngoài ra, nguồn nhân lực của Tổ CTXH tại BVPSTH còn khá khiêm tốn (4 người) cũng như khả năng vận động, tiếp nhận tài trợ hạn chế so với một số bệnh viện tuyến Trung ương. Những nguyên nhân này phần nào ảnh hưởng đến kết quả thực hiện của hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ của Tổ CTXH tại BVPSTH.

Bảng 3. Kết quả các hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ tại BVPSTH giai đoạn 2016-2020

Kết quả các hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
Thực hiện hoạt động từ thiện và vận động, tiếp nhận tài trợ về kinh phí, vật chất để hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn		0	0	0	0	0
a.1. Hỗ trợ kinh phí KCB	Lượt	0	0	0	0	0
a.2. Hỗ trợ tiền ăn	Lượt	0	2	0	0	0
a.3. Hỗ trợ tiền đi lại	Lượt	0	0	0	0	0
a.4. Hỗ trợ tiền vận chuyển cấp cứu	Lượt	0	0	0	0	0
a.5. Được tặng quà	Lượt	0	0	1	0	0
a.6. Số lượng các nhà tài trợ	Nhà tài trợ	0	0	0	0	0

Nguồn: Số liệu được thu thập trong năm 2021

2.2.4. Khuyến nghị

* Khuyến nghị với Bộ Y tế

- Ban hành quy định biên chế và cơ cấu các chức danh chuyên môn CTXH trong ngành Y tế, có quy định rõ ràng về vị trí việc làm; chức năng, nhiệm vụ và quyền lợi.

- Chính sửa lại Thông tư 43 quy định về hình thức và nhiệm vụ của nhân viên CTXH trong bệnh viện.

- Xây dựng các chuẩn năng lực người làm CTXH tại các cơ sở y tế; Chương trình tài liệu và tổ chức đào tạo nghiệp vụ CTXH cho các đối tượng khác nhau trong bệnh viện.

* Khuyến nghị với Sở Y tế tỉnh Thanh Hóa

- Chỉ đạo, triển khai thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ của Kế hoạch phát triển Nghề CTXH trong lĩnh vực y tế giai đoạn 2021 – 2030.

- Xây dựng kế hoạch, tổ chức các khóa đào tạo tập huấn về CTXH trong bệnh viện cho cơ sở y tế thuộc tỉnh Thanh Hóa.

* Khuyến nghị với Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa

- Xây dựng kế hoạch nâng cấp Tổ CTXH thành Phòng CTXH trực thuộc trực tiếp quản lý của Ban Giám đốc bệnh viện.

- Tuyển dụng thêm nhân viên CTXH được đào tạo bài bản chuyên ngành CTXH trong lĩnh vực y tế và luân chuyển một số nhân viên y tế từ các khoa/phòng sang Tổ CTXH để tăng cường nguồn nhân lực cho Tổ CTXH.

- Tổ chức thêm các khóa đào tạo tập huấn về CTXH trong bệnh viện cho nhân viên CTXH và nhân viên y tế tại bệnh viện có các chuyên gia đầu ngành về CTXH giảng dạy.

- Từng bước triển khai các hoạt động hỗ trợ tâm lý cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế.

- Xây dựng kế hoạch để triển khai hoạt động của mạng lưới cộng tác viên CTXH trong bệnh viện.

3. Kết luận

Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa đã thành lập Tổ CTXH thuộc Phòng Điều dưỡng vào ngày 07 tháng 10 năm 2016 theo Thông tư 43/2015/TT-BYT và triển khai được 3/7 nhiệm vụ. Bệnh viện mới chỉ tập trung vào hỗ trợ chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn các thủ tục hành chính khi đến khám, chữa bệnh cho người bệnh và người nhà người bệnh. Với hoạt động đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh có tổng số lượt hỗ trợ người bệnh cao nhất (451.322 lượt) so với các hoạt động khác tại BVPSTH trong giai đoạn 2016 - 2020. Những hoạt động còn lại có số lượt thấp, không đáng kể hoặc chưa thực hiện triển khai được. Đối với các hoạt động thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật tại BVPSTH chỉ thực hiện triển khai một số hoạt động với số lượt tổ chức hoạt động rất hạn chế. Trong hoạt động vận động tiếp nhận tài trợ tại BVPSTH có thực hiện hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn nhưng số lượng rất ít và vận động tài trợ từ các cá nhân, tổ chức để hỗ trợ người bệnh gần như không có. Những hoạt động CTXH còn lại theo Thông tư 43/2015/TT-BYT Tổ CTXH chưa triển khai thực hiện được như: hỗ trợ nhân viên y tế; đào tạo, bồi dưỡng; tổ chức đội ngũ cộng tác viên làm CTXH và tổ chức các hoạt động từ thiện, CTXH của bệnh viện tại cộng đồng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization, 2006. *Constitution of the World Health Organization*. [21 Feb 2023]; Available from: <https://www.who.int/publications/m/item/constitution-of-the-world-health-organization>.
- [2] Nguyễn Trung Anh, 2018. *Vai trò của nhân viên công tác xã hội*. Hội thảo công tác xã hội trong bệnh viện. Hà Nội: Bệnh viện Lão Khoa TW.
- [3] Trần Thị Trân Châu, 2016. *Lịch sử phát triển công tác xã hội trong bệnh viện trên thế giới và Việt Nam*. Hội thảo khoa học "Công tác xã hội trong bệnh viện - Những vấn đề lí luận và thực tiễn thực hành". Hồ Chí Minh.
- [4] Galati, M., et al., 2011. An evidence-based case for the value of social workers' inefficient hospital discharge. *The Health Care Manager*. **30**(3): p. 242-246.
- [5] Đại học Y tế công cộng, 2019. *Đánh giá về hệ thống công tác xã hội trong bệnh viện tại Việt Nam*. Đại học Y tế công cộng: Hà Nội.
- [6] Đông, B.T.M., 2020. Hoạt động Công tác xã hội tại một số bệnh viện tuyến Trung ương trên địa bàn thành phố Hà Nội. *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển*. **4**(1): p. 48.
- [7] Loan, Đ.T.T., 2016. *Thực trạng triển khai hoạt động Công tác xã hội tại BVĐK tỉnh Khánh Hòa năm 2014 – 2015*: Đại học Y tế công cộng. Hà Nội.
- [8] Trúc, Đ.T., et al., 2020. Thực trạng triển khai hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Nguyễn Đình Chiểu, tỉnh Bến Tre, giai đoạn 2016 – 2019. *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển*. **4**(1): p. 37.
- [9] Quân, H.L., 2019. Hoạt động công tác xã hội và một số yếu tố ảnh hưởng tại Trung tâm Y tế huyện Đắk Tô, tỉnh Kon Tum từ tháng 3/2018 đến tháng 3/2019. Trường Đại học Y tế công cộng: Hà Nội.
- [10] Davidson L, 2005. *Recovery, self-management and the expert patient: Changing the culture of mental health from a UK Perspective*. J Ment Health.
- [11] GOH, S.N., 2020. *Development of Social Work in Health Care in Singapore*. Medical Social Work In Singapore: Context And Practice: p. 3.

- [12] Cleak, H.M. and M. Turczynski, 2014. Hospital social work in Australia: Emerging trends or more of the same? *Social work in health care*. **53**(3); p. 199-213.
- [13] Liên, N.T.H., 2017. *Đánh giá hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Y Dược TP. Hồ Chí Minh từ tháng 3/2016 đến tháng 6/2017*, Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
- [14] Hiền, L.M., 2014. *Thực trạng của hoạt động giúp đỡ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn tại bệnh viện Chợ Rẫy giai đoạn 2009 - 2013*, Đại học Y tế công cộng: Hà Nội.
- [15] Lí Thị Hảo, 2016. *Công tác xã hội đối với bệnh nhân bệnh máu từ thực tiễn Viện huyết học truyền máu TW*. Học viện Khoa học xã hội.
- [16] National Association of Social Workers (NASS), 2016. *The Standards for Social Work Practice in Health Care Settings*. [cited 2020 23 May]; Available from: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=fFnsRHX-4HE%3D&portalid=0>.

ABSTRACT

Assessment of the results of implementing social work activities at Thanh Hoa Obstetrics and Gynecology Hospital, Thanh Hoa Province from 2016 to 2020

Pham Tien Nam^{1*}, Phung Thi Trang¹ and Nguyen Khac Liem²

¹*Social Work Department, Hanoi University of Public Health*

²*Pediatrics Department, Hanoi University of Public Health*

Social work in hospitals plays a particularly important role in providing psycho-social support to patients, their family members, and health workers. The study's objective was to describe the results of implementing social work activities at Thanh Hoa Obstetrics and Gynecology Hospital from 2016-2020. A cross-sectional design, in which quantitative research was combined with qualitative research to achieve research objectives. Research results showed that Thanh Hoa Obstetrics and Gynecology Hospital has implemented 3/7 tasks according to Circular 43/2015/TT-BYT of the Ministry of Health from 2016 to 2020 such as information instruction and consultation for patients; communication and health promotion; and resources mobilization and coordination. Thereby, the study has made several proposals to the Ministry of Health, the Department of Health of Thanh Hoa province, and Thanh Hoa Obstetrics and Gynecology Hospital to overcome the limitations and improve the efficiency in the implementation of social work activities at Thanh Hoa Obstetrics and Gynecology Hospital in the future.

Keywords: hospital social work; patients; Thanh Hoa Obstetrics and Gynecology Hospital.