

VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Thị Thanh Tùng

Đại học Khoa học xã hội & Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Công tác xã hội bệnh viện là một trong những lĩnh vực quan trọng trong công tác xã hội. Tại các bệnh viện, vai trò của nhân viên xã hội được thể hiện rõ nét, mang tính chuyên nghiệp cao và là thành phần không thể thiếu trong hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế. Nghiên cứu về vai trò của công tác xã hội tại các bệnh viện ở Thành phố Hồ Chí Minh, chúng tôi sử dụng 2 phương pháp nghiên cứu chính: định lượng (tổng số mẫu là 120) và định tính (tổng số mẫu là 15) theo cách chọn mẫu chỉ tiêu tại các tổ/phòng công tác xã hội trên 3 tuyến bệnh viện: quận/huyện, thành phố và trung ương. Kết quả nghiên cứu cho thấy hiện nay tại Thành phố đều có tổ/phòng công tác xã hội trên tất cả các tuyến bệnh viện từ quận/huyện trở lên. Các hoạt động công tác xã hội đã phát huy hiệu quả nhất định trong hỗ trợ người bệnh, thân nhân người bệnh và nhân viên y tế với nhiều hình thức, ... Tuy nhiên, bên cạnh vẫn còn những khó khăn trong việc tổ chức các hoạt động đúng chuyên môn, phương pháp; còn hạn chế trong tiếp cận người thật sự có nhu cầu, vai trò của công tác xã hội chỉ tập trung ở các hoạt động hỗ trợ người nghèo, ... Trên cơ sở này, chúng tôi cũng đưa ra các đề xuất về giải pháp nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện.

Từ khóa: bệnh viện, công tác xã hội, công tác xã hội trong bệnh viện, nhân viên xã hội.

Nhận bài ngày 12.7.2020; gửi phản biện, chỉnh sửa, duyệt đăng ngày 25.8.2020

Liên hệ tác giả: Nguyễn Thị Thanh Tùng; Email: thanhtung013@gmail.com

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Công tác xã hội (CTXH) bệnh viện (BV) hay lĩnh vực sức khỏe bắt nguồn từ Anh, châu Âu, Mỹ và Canada từ cuối thế kỷ 19 và đã trở thành một trong những lĩnh vực thực hành CTXH lâu đời nhất. Hiện nay, tại các nước phát triển, CTXH BV được ứng dụng rộng rãi trong BV nhằm phục vụ nhu cầu của các bên có liên quan. Nghiên cứu của Michalski et al mô tả vai trò của CTXH trong BV là “cầu nối giữa bệnh nhân với các nguồn lực hỗ trợ sẵn có”. Nhân viên xã hội (NVXH) trong BV thực hiện bốn chức năng chính: quản lý trường hợp, CTXH với nhóm, cải cách chính sách và nghiên cứu [1].

Tại Việt Nam, CTXH trong BV vẫn là lĩnh vực còn khá mới mẻ. Đa số cơ sở chăm sóc

sức khỏe, y tế, BV hầu như không có các phòng tham vấn, phòng CTXH và NVXH. Một số BV cũng đã triển khai hoạt động CTXH với sự tham gia của đội ngũ nhân viên y tế (NVYT) kiêm nhiệm và tình nguyện viên,... Tuy nhiên, các hoạt động mới chỉ mang tính tự phát, chưa được điều chỉnh bởi các văn bản mang tính pháp lý [2]. Cùng với đề án phát triển nghề CTXH trong BV của Bộ y tế giai đoạn 2011 – 2020 [3] và thông tư 43/2015/TT-BYT về hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ của NVXH trong BV [4] có thể thấy Nhà nước đang rất quan tâm đến lĩnh vực này. Sau khi khung pháp lý được ban hành, tại tất cả các BV từ tuyến quận/huyện trở lên đều yêu cầu có tổ/phòng CTXH. Người bệnh, thân nhân và NVYT ngày càng nhận thức tốt hơn về vị trí, vai trò của tổ/phòng CTXH và NVXH tại BV cũng như có sự phối hợp với nhau trong thực hiện công việc để đảm bảo mang lại lợi ích tốt nhất cho người thụ hưởng.

Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) tập trung nhiều BV từ tuyến trung ương đến quận/huyện nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh cho nhân dân khu vực phía Nam và cả nước. Tất cả các BV từ tuyến quận/huyện trở lên đều có tổ/phòng CTXH và bắt đầu có hoạt động chuyên môn nhằm phục vụ cho nhu cầu của người bệnh, thân nhân người bệnh và NVYT với nhiều hình thức khác nhau. Tuy vậy các hoạt động này vẫn còn tồn tại nhiều yếu điểm như còn mang tính phong trào, thiên về các hoạt động gây quỹ từ thiện,... Tại một số BV, Ban giám đốc, NVYT vẫn chưa nhận thức đúng về vị trí và vai trò của CTXH nên vẫn có cái nhìn sai lệch về vai trò của NVXH [2]. Do đó, việc xác định và đưa ra một bức tranh toàn cảnh về thực trạng vai trò của CTXH trong BV tại TP.HCM để từ đó có thể giúp các bên liên quan đưa ra những giải pháp mang tính thực tế và hiệu quả nhằm thúc đẩy dần chuyên nghiệp hóa các hoạt động CTXH ở các BV tại TP.HCM là điều hết sức cần thiết.

2. NỘI DUNG

2.1. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Vai trò của công tác xã hội bệnh viện tại các nước phát triển

CTXH trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe (*social work in health care*), CTXH trong các cơ sở y tế (*social work in health care setting*), CTXH trong BV (*social work in hospitals*),... là những cách gọi thường được dùng để chỉ lĩnh vực CTXH trong BV với lực lượng nhân sự là NVXH BV [5]. CTXH trong BV sử dụng nguyên lý, phương pháp và kỹ năng của CTXH vào việc trị liệu xã hội cho người bệnh nhằm gia tăng sự hài lòng của họ khi sử dụng dịch vụ y tế, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe. NVXH BV có thể làm việc trực tiếp hoặc gián tiếp với người bệnh thông qua việc lập kế hoạch, tiến hành nghiên cứu, xây dựng chính sách hoặc quản lý. Ngoài ra, NVXH cũng có thể là thành viên của nhóm điều trị, cung cấp thông tin, tư vấn giúp nhóm điều trị hiểu được các vấn đề của người bệnh. NVXH thường thực hành trong môi trường ngày càng chuyên biệt và thường xuyên được giao nhiệm vụ cung cấp cho các đơn vị y tế các đặc điểm tâm lý - xã hội cụ thể của người bệnh dựa trên chẩn đoán, tuổi hoặc giới tính. Ngoài vai trò hỗ trợ lâm sàng, NVXH cũng được tuyển dụng trong vai trò lãnh đạo BV và có thể đóng vai trò quản lý hoặc quản trị viên cho các chương trình cụ thể như sức khỏe tâm thần, lão hóa hoặc tiếp cận cộng đồng [6]. Bên cạnh đó, NVXH cũng giúp người bệnh và gia đình họ hiểu về căn bệnh của mình, làm việc thông qua chẩn

đoán cảm xúc và cung cấp dịch vụ tư vấn về các quyết định cần phải đưa ra. NVXH cũng là thành viên thiết yếu của các nhóm liên ngành trong BV như làm việc trong buổi hội chẩn với các BS, y tá và các chuyên gia y tế. Họ sử dụng các kỹ năng quản lý trường hợp để giúp người bệnh và gia đình giải quyết các vấn đề xã hội, tài chính và tâm lý liên quan đến tình trạng sức khỏe của người bệnh. Các chức năng công việc mà NVXH có thể thực hiện trong BV bao gồm: Sàng lọc và đánh giá ban đầu người bệnh và gia đình; Đánh giá toàn diện tâm lý xã hội của người bệnh; Giúp người bệnh và gia đình hiểu về các lựa chọn điều trị bệnh, cũng như hậu quả của các phương pháp điều trị hoặc từ chối điều trị khác nhau; Giúp người bệnh/gia đình điều chỉnh thời gian nhập viện; thay đổi vai trò; khám phá các phản ứng cảm xúc/xã hội đối với bệnh tật và điều trị; Cung cấp kiến thức cho người bệnh về vai trò của các thành viên trong nhóm chăm sóc sức khỏe; hỗ trợ người bệnh và gia đình liên lạc với nhau và với các thành viên của đội chăm sóc sức khỏe; giải thích thông tin; Cung cấp kiến thức cho người bệnh về các mức độ chăm sóc sức khỏe (nghĩa là cấp tính, chăm sóc tại nhà); quyền lợi; nguồn lực cộng đồng; Tạo điều kiện ra quyết định thay mặt cho người bệnh và gia đình; Sử dụng biện pháp can thiệp khủng hoảng; Chẩn đoán bệnh tâm thần tiềm ẩn; cung cấp hoặc giới thiệu cho tâm lý trị liệu cá nhân, gia đình và nhóm; Giáo dục nhân viên BV về các vấn đề tâm lý xã hội của người bệnh; Thúc đẩy giao tiếp và hợp tác giữa các thành viên trong nhóm chăm sóc sức khỏe; Phối hợp xuất viện và liên tục lập kế hoạch chăm sóc; Thúc đẩy dịch vụ hướng dẫn cho người bệnh; hồ sơ quản lý ca; Sắp xếp các nguồn lực/quỹ để tài trợ cho thuốc men, thiết bị y tế lâu bền và các dịch vụ cần thiết khác; Đảm bảo liên lạc và hiểu biết về chăm sóc sau khi ra viện giữa các thành viên trong nhóm người bệnh, gia đình và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại cộng đồng; Vận động cho các nhu cầu của người bệnh và gia đình ở các cơ sở khác nhau: người bệnh nội trú, ngoại trú, tại nhà và trong cộng đồng; Bảo vệ quyền chăm sóc sức khỏe của người bệnh thông qua vận động ở cấp độ chính sách [7].

2.2. Thực trạng vai trò của công tác xã hội tại các bệnh viện ở Thành phố Hồ Chí Minh

Tại Việt Nam, CTXH là một ngành nghề mới, trong đó lĩnh vực CTXH BV thật sự được triển khai và phát triển từ năm 2015. Do vậy, vai trò của CTXH BV, cụ thể là vai trò của NVXH cũng sẽ có những đặc điểm khác ở các nước phát triển. Khảo sát trên thực tế về vai trò của NVXH tại các tổ/phòng CTXH BV hiện nay, chúng tôi ghi nhận:

Bảng 1. Vai trò của Nhân viên xã hội

<i>Giá trị</i>	<i>Tần suất</i>	<i>Phần trăm trường hợp</i>
Vai trò là người hỗ trợ	94	79.0%
Vai trò là người giáo dục, hướng dẫn	62	52.1%
Vai trò là người kết nối, trung gian	98	82.4%
Vai trò là người biện hộ	13	10.9%
<i>Tổng cộng</i>	267	224.4%

Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài, 2018

Có 4 vai trò chính mà NVXH đang đảm nhận. Tùy thuộc vào đặc trưng mỗi BV mà các vai trò này có sự khác nhau khi được triển khai trên thực tế. Tuy nhiên có thể thấy, đa số NVXH đóng vai trò là người kết nối, trung gian giữa người bệnh, người nhà người bệnh với các tổ chức, đơn vị, cá nhân tài trợ về vật chất (xe lăn, bếp ăn từ thiện,...), tài chính (viện phí), hỗ trợ thủ tục giấy tờ với địa phương để làm bảo hiểm xã hội (98 lựa chọn trả lời, chiếm 82.4%). Đây cũng là vai trò được yêu cầu triển khai tại mục 3 điều 2 về nhiệm vụ của CTXH BV trong Thông tư 43 và hiện được các BV thực hiện khá tốt. Tuy nhiên điều này cũng dẫn tới hệ lụy là các hoạt động CTXH sẽ bị nghiêng về hướng làm công tác từ thiện và trên thực tế tại các nước phát triển thì vai trò này hoàn toàn không có. Nguyên nhân trực tiếp có thể là do khó khăn tài chính của người bệnh xuất phát từ nền kinh tế còn nhiều hạn chế của nước ta, nhưng nguyên nhân sâu xa hơn là do hệ thống an sinh xã hội hỗ trợ cho người dân trong những trường hợp ốm đau, bệnh tật còn chưa bền vững, phần lớn dựa vào nguồn lực an sinh xã hội cộng đồng. Do đó, rất cần các cơ quan quản lý, cơ quan ban hành, thực thi chính sách quan tâm và nghiên cứu để xây dựng một hệ thống an sinh xã hội thật sự toàn diện nhằm hỗ trợ tốt nhất cho các đối tượng thụ hưởng.

Vai trò tiếp theo mà NVXH cho rằng quan trọng và thực tế thực hiện rất nhiều là vai trò người hỗ trợ (94 lựa chọn, chiếm tỷ lệ 79%). Sự hỗ trợ ở đây được hiểu trên nhiều khía cạnh: hỗ trợ kết nối với mạng thường quân; hỗ trợ trong quá trình khám chữa bệnh; hỗ trợ đi lại, ăn uống suốt thời gian chăm người bệnh,... Và cũng có thể thấy rõ, các hoạt động này phần lớn lại nghiêng về hoạt động từ thiện: *Ngoài hoạt động xét duyệt và kết nối mạng thường quân thì mình có nhiều hoạt động như sáng chủ nhật nhân viên mình có nấu cháo phát cháo... thành lập tủ quần áo nhân đạo, trao tặng xe lăn nè, đặc biệt là mua thẻ bảo hiểm cho bệnh nhân* (Nữ, Trưởng phòng, BV tuyến quận/huyện).

Nếu như tại các nước có hệ thống y tế phát triển, mức sống người dân cao, việc chăm sóc người bệnh chủ yếu do điều dưỡng BV hoặc các nhân viên của công ty dịch vụ phụ trách, thì ở nước ta, trách nhiệm này hoàn toàn là của thân nhân người bệnh. Nguyên nhân là do sự thiếu thốn nguồn tài chính của các gia đình để có thể thuê người hỗ trợ, sự thiếu hụt các trung tâm dịch vụ cung ứng người chăm sóc có chất lượng với giá cả phù hợp, hệ thống an sinh xã hội còn yếu và chưa bao phủ toàn diện, xuất phát từ nền văn hóa về nghĩa vụ và trách nhiệm giữa các thành viên trong gia đình, họ hàng,... Trên phương diện tích cực, điều này góp phần rất lớn trong chăm sóc người bệnh một cách tốt nhất cả về vật chất lẫn tinh thần nhưng ở phương diện tiêu cực, sự tham gia của những người chăm sóc đưa đến tình trạng quá tải, đông đúc và phức tạp về an ninh tại các BV, nhất là BV tuyến trung ương và tuyến thành phố. Trong khi đó, với số lượng người bệnh đông như hiện nay tại các BV tuyến trên, việc cung ứng dịch vụ CTXH hỗ trợ cho thân nhân người bệnh càng gặp khó khăn.

Hoạt động được xem như là một trong những hình thức của phương pháp CTXH nhóm cũng đã được ứng dụng ở các BV là việc tổ chức các lớp tập huấn về kiến thức sức khỏe cũng như nhận biết một số loại bệnh thường hay gặp, cách chăm sóc cho người bệnh nằm tại giường, các ngày hội được tổ chức vào chủ nhật hằng tuần để tạo sân chơi cho người bệnh và người nhà người bệnh,... Tuy nhiên, các hoạt động này thường diễn ra không thường

xuyên mà cố định theo tháng hoặc quý do sự thiếu hụt nhân sự, BS bị quá tải trong công việc chuyên môn, kinh phí tổ chức,... Bên cạnh, ở tất cả các BV hiện đều có bộ phận chăm sóc khách hàng ngay quầy bốc số hoặc sảnh của BV để hướng dẫn người bệnh và người nhà của họ các thủ tục cần thiết khi khám chữa bệnh, trả lời các thắc mắc. Vì vậy, với vai trò là người giáo dục, hướng dẫn có 62 NVXH lựa chọn, chiếm 52.1%. Vai trò này góp phần truyền thông, xây dựng hình ảnh BV thân thiện, chất lượng dịch vụ cao, là sự ưu tiên lựa chọn của khách hàng khi cần tìm BV. *Hướng dẫn bệnh nhân đi khám bệnh. Khi cô bác có gì cần hỏi thì mình sẽ dựa vào giấy tờ mình trả lời. Ví dụ như cách bốc số khám bệnh.* (Nữ, NVXH, BV tuyến trung ương).

Vai trò thứ tư mà chúng tôi muốn đề cập là biện hộ, hỗ trợ quyền lợi cho khách hàng. Đây là một trong những vai trò quan trọng, được đề cập rất nhiều trong các hoạt động chuyên môn của CTXH BV. Tuy nhiên, việc thực hiện vai trò này trên thực tế gặp nhiều khó khăn trong điều kiện các BV quá tải người bệnh, số lượng NVXH có hạn cũng như thiếu NVXH tốt nghiệp đúng chuyên ngành, trình độ cao (13/267 lựa chọn, chiếm tỷ lệ 10.9%/204.4%). Một NVXH đã từng can thiệp biện hộ một ca khách hàng chia sẻ: *Như những trường hợp người bệnh thiếu thủ tục hành chính... Sau một thời gian suy nghĩ và dám đứng về phía người bệnh, mời người bệnh ghi lại mô tả lại một số tình huống trong thời điểm đó rồi liên hệ với địa phương tìm những thông tin cụ thể để đứng về phía người bệnh, tranh cãi với bảo hiểm và sau đó rất nhiều trường hợp được hưởng bảo hiểm* (Nam, Trưởng phòng, BV tuyến trung ương).

Như vậy, nếu so với các vai trò của NVXH BV ở các nước phát triển như đã đề cập ở trên thì vai trò của NVXH BV ở Việt Nam nói chung và Tp.HCM nói riêng vẫn còn nhiều hạn chế, đa số chỉ tập trung vào việc thực hiện các công tác từ thiện, hướng dẫn chỉ dẫn. Đặc biệt NVXH hoàn toàn không kết nối được với người bệnh sau khi xuất viện. Ngoài ra, người được hỗ trợ chỉ tập trung vào đối tượng là người bệnh, rất ít các trường hợp hỗ trợ cho người nhà người bệnh và hầu như không có sự hỗ trợ cho NVYT. Các hỗ trợ tâm lý cho người bệnh trong giai đoạn chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc cận tử chỉ mới manh nha, chủ yếu chăm sóc về mặt y khoa mà thiếu tâm lý - xã hội. Điều này xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, cả chủ quan lẫn khách quan: lĩnh vực hoàn toàn mới, thiếu nhân sự có chuyên môn và trình độ, sự nhìn nhận đánh giá của các cấp lãnh đạo và xã hội về nghề, mạng lưới CTXH giữa các bên liên quan,...

Đánh giá chung về vai trò cần thiết và tầm quan trọng của CTXH trong BV, hầu hết NVXH trong mẫu khảo sát đều cho rằng đây là lĩnh vực nghề nghiệp rất cần thiết (108 người trả lời, chiếm tỷ lệ 90%) vì trong gần 4 năm hoạt động (kể từ khi có thông tư 43), các tổ/phòng CTXH ngày càng khẳng định vị trí và vai trò của mình trong xây dựng thương hiệu BV, góp phần giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh, thân nhân người bệnh có hoàn cảnh khó khăn tiếp cận được với các chính sách xã hội khi tới BV. Không có sự khác nhau trong ý kiến của NVXH giữa 3 tuyến BV. Tương tự, đánh giá sự hiểu biết về vai trò CTXH của đội ngũ NVYT và người bệnh, thân nhân người bệnh, chúng tôi nhận thấy đa số những người đang công tác trong BV và người bệnh, thân nhân người bệnh có hiểu một ít về CTXH (74 lựa chọn trả lời, chiếm tỷ

lệ 61.7%). Phần lớn là hiểu đúng ở vị trí thứ hai với 31 lựa chọn trả lời, chiếm tỷ lệ 25.8%. Tỷ lệ hoàn toàn hiểu rõ không nhiều (9 người trả lời, chiếm 7.5%). Như vậy, công tác tuyên truyền, phổ biến CTXH là gì, vai trò của nó ra sao cần được đẩy mạnh để tất cả những bên có liên quan nhận thức đúng và chính xác về vai trò của lĩnh vực quan trọng này. *Trước đây, người ta (bác sỹ) chỉ nghĩ CTXH là từ thiện thôi, ... nhưng mà sau khi làm chương trình mình có mạng lưới mình giải thích tại sao mình làm hoạt động đó dần dần NVYT hiểu rằng đó không chỉ là của một cá nhân ai* (Nữ, Trưởng phòng, BV tuyến quận/huyện).

Để đánh giá lại tổng quát vị trí, vai trò của tổ/phòng CTXH dựa trên hiệu quả hoạt động thực tế và đánh giá của những người trực tiếp quan sát, thụ hưởng dịch vụ CTXH, các ý kiến đưa ra cho thấy CTXH ngày càng khẳng định tầm quan trọng của mình trên tất cả các BV từ tuyến quận/huyện tới tuyến trung ương. Chiếm số lượng lựa chọn nhiều nhất mà NVXH đánh giá là các thông tin về khám, chữa bệnh đến với người bệnh tốt hơn từ khi có tổ/phòng CTXH BV. Quả thật đúng như vậy. Với sự phát triển ngày càng chuyên nghiệp của bộ phận chăm sóc khách hàng, các thông tin, chương trình và cách thức khám chữa bệnh đến với người bệnh và thân nhân người bệnh một cách nhanh chóng và đầy đủ. Các thông tin này cũng được BV phổ biến linh hoạt thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, các quầy tiếp tân tại chỗ, các đường dây nóng của BV hoặc các số tổng đài. Đặc biệt với thông tư của Bộ Y tế về khảo sát lấy ý kiến sự hài lòng của người bệnh, công tác này càng được đầu tư và phát huy hết hiệu quả của mình.

Bảng 2. Sự thay đổi trong các hoạt động hỗ trợ khách hàng của bệnh viện từ khi có tổ/phòng công tác xã hội bệnh viện

<i>Giá trị</i>	<i>Tần suất</i>	<i>Phần trăm</i>	<i>Phần trăm trường hợp</i>
Giảm bớt tình trạng người bệnh và người nhà đông đúc, chen lấn tại BV	80	13.7%	70.2%
Các thông tin về khám, chữa bệnh đến với người bệnh tốt hơn	106	18.1%	93.0%
Người bệnh được hỗ trợ điều trị, người thân được tạo điều kiện trong chăm sóc người bệnh tốt hơn	77	13.2%	67.5%
Sự hỗ trợ các người bệnh nghèo, khó khăn, bệnh nan y hiệu quả	84	14.4%	73.7%
Giải quyết tốt các vấn đề phát sinh, tranh chấp giữa người bệnh, người nhà người bệnh với BV	73	12.5%	64.0%
BV được nhiều mạnh thường quân, cơ quan tổ chức hỗ trợ, truyền thông báo chí biết đến	86	14.7%	75.4%
Nâng cao uy tín, thương hiệu của BV	79	13.5%	69.3%
<i>Tổng cộng</i>	585	100.0%	513.2%

Nguồn. Kết quả khảo sát năm 2018

Như đã phân tích ở các nội dung trên, hoạt động từ thiện giúp đỡ hỗ trợ người bệnh

nghèo, có hoàn cảnh khó khăn được xem là hoạt động mạnh ở các tổ/phòng CTXH BV hiện nay. Cùng với việc vận dụng tốt kỹ năng truyền thông, kết hợp với các phương tiện truyền thông dưới nhiều hình thức (báo, đài truyền hình, đài phát thanh, website, facebook...), CTXH BV đã được phổ biến rộng rãi tới mọi người dân trong xã hội. Các chương trình ý nghĩa ra đời như Chủ nhật chia sẻ yêu thương, phiên chợ 0 đồng, bếp ăn từ thiện... hỗ trợ không chỉ về vật chất mà còn tinh thần cho người bệnh và thân nhân người bệnh. Để làm được điều này, rất cần thiết có các nguồn tài chính, vật chất và nhân lực từ phía các bên liên quan. BV đã được nhiều mạnh thường quân, cơ quan tổ chức hỗ trợ, truyền thông báo chí biết đến (86 lượt lựa chọn, chiếm 14.7%). Cũng chính vì vậy mà sự hỗ trợ các người bệnh nghèo, khó khăn, bệnh nan y hiệu quả (84 lượt trả lời, 14.4%). *Chú thấy mảng hoạt động thiết thực và nổi trội nhất là mảng giúp đỡ vật chất, ví dụ như các bữa ăn tình thương, các quỹ giúp đỡ người bệnh* (Nam, 40 tuổi, thân nhân người bệnh). Sự đa dạng trong tổ chức nhân sự hỗ trợ hướng dẫn tại các quầy tiếp đón của BV, các phòng khoa, bảng chỉ dẫn điện tử, các thông báo, sổ thông tin, tài liệu phát tay... do tổ/phòng CTXH đảm trách đã giúp giảm bớt tình trạng người bệnh và người nhà đông đúc, chen lấn tại BV (80 lượt trả lời, 13.7%). Tất cả hoạt động hỗ trợ người bệnh một cách có chất lượng, hiệu quả đồng thời sự vận dụng, phối hợp tốt truyền thông đã nâng cao uy tín, thương hiệu của BV (79 lượt trả lời, 13.5%).

Cùng với các hộp thư góp ý quá trình thăm khám, chữa bệnh tại BV, khảo sát sự hài lòng của khách hàng khi đến với BV đã giúp cải thiện chất lượng phục vụ người bệnh. Người bệnh không chỉ được hỗ trợ điều trị, người thân được tạo điều kiện trong chăm sóc người bệnh (77 lượt lựa chọn, chiếm 13.2%) mà còn được hỗ trợ giải quyết tốt các vấn đề phát sinh, tranh chấp giữa người bệnh, người nhà người bệnh với BV (73 lượt trả lời, 12.5%). *Anh làm 5 năm tại phòng khám trong vai trò quản lý. Anh nghĩ CTXH cần thiết trong BV vì CTXH giúp hỗ trợ tài chính cho các trường hợp đột xuất, khó khăn. Hỗ trợ pháp lý, hỗ trợ tâm lý cho bệnh nhân. Hỗ trợ tâm lý cho NVYT* (Nam, 45 tuổi, quản lý phòng khám). Có thể thấy trong thời gian 3 năm (2015-2018) kể từ khi có Thông tư 43/2015 về hướng dẫn thực hiện CTXH trong BV, CTXH BV đã tiến hành triển khai và đã đạt được một số kết quả nhất định. Vai trò của CTXH trong BV ngày càng được người bệnh, thân nhân người bệnh, NVYT, Ban giám đốc/quản lý nhận thức rõ. Tuy nhiên, các vai trò này mới chỉ nổi bật ở một số nội dung liên quan đến hỗ trợ kết nối mạnh thường quân để giúp đỡ về viện phí, vật chất; thủ tục bảo hiểm xã hội;... còn những vai trò khác liên quan đến chuyên môn như biện hộ, kết nối mạng lưới xã hội, hỗ trợ giải quyết các vấn đề tâm lý - cảm xúc, quản lý ca, chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc cận tử,... hầu như không có. Do vậy, rất cần thiết trong thời gian tới các bên liên quan phải đẩy mạnh công tác tập huấn chuyên môn, chú trọng vào các hoạt động chuyên sâu để CTXH BV ngày càng khẳng định vị thế là một trong những lĩnh vực quan trọng trong nghề CTXH.

3. KẾT LUẬN

CTXH trong BV là một lĩnh vực chuyên ngành đóng vai trò quan trọng trong CTXH nói chung và lĩnh vực BV nói riêng. Với chức năng và nhiệm vụ của mình, CTXH sẽ hỗ trợ cho BV rất nhiều trong phối hợp với NVYT chăm sóc sức khỏe thể chất và sức khỏe tinh thần

cho người bệnh, thân nhân và cả NVYT nhằm hướng tới mục tiêu ngày càng chuyên nghiệp hóa trong các hoạt động hỗ trợ khách hàng. Các dữ liệu thu được từ phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính của chúng tôi bước đầu chỉ ra rằng mặc dù vẫn còn nhiều tồn tại, yếu kém trong các hoạt động CTXH, tuy nhiên các tổ/phòng CTXH BV cũng đã cố gắng rất nhiều trong định hướng các hoạt động để từng bước rút kinh nghiệm và xây dựng tổ/phòng phát triển tốt hơn nhằm khẳng định vị trí và vai trò của mình trong BV. Vai trò của CTXH BV - cụ thể là vai trò của NVXH BV trong hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh và NVYT đã từng bước được triển khai và có những kết quả khả quan. Tuy còn một số hạn chế do các yếu tố chủ quan và khách quan, nhưng chúng tôi rằng trong tương lai, CTXH BV ở nước ta sẽ phát triển và đáp ứng được nhu cầu thực tiễn. Dựa trên kết quả nghiên cứu, chúng tôi cũng đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao vai trò của CTXH trong BV:

Thứ nhất, NVXH cần nhận thức được vai trò và nhiệm vụ của mình, tự bản thân không ngừng trau dồi kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp thông qua các hội thảo, tập huấn, tọa đàm chuyên môn. Bên cạnh, NVXH cũng cần có những sáng tạo trong các hoạt động hỗ trợ, cung ứng dịch vụ cho người bệnh, thân nhân người bệnh và NVYT dựa trên nội dung hướng dẫn của Thông tư 43 cũng như tham khảo các mô hình CTXH BV ở các nước có nghề CTXH phát triển. Ngoài các hoạt động của tổ/phòng (chủ yếu thiên về hỗ trợ tài chính, vật chất cho người bệnh nghèo, có hoàn cảnh khó khăn), NVXH cần tăng cường các hoạt động mang tính chuyên môn như quản lý ca, biện hộ bảo vệ quyền lợi cho các đối tượng của CTXH BV, lên kế hoạch và thực hiện CTXH nhóm,...

Thứ hai, quản lý tổ/phòng CTXH BV cần mở rộng cung cấp dịch vụ cho thân nhân người bệnh và đội ngũ NVYT. Cần thiết phải có sự kết nối mạng lưới xã hội giữa các tổ/phòng CTXH BV ở tất cả các BV các tuyến để cùng học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm, hỗ trợ và giúp nhau trong triển khai và tổ chức các hoạt động đúng chuyên môn CTXH. Song song, các tổ/phòng xây dựng các quy trình hỗ trợ các đối tượng của CTXH BV rõ ràng, chi tiết, quy rõ và phối hợp trách nhiệm giữa các phòng/ban trong BV với tổ/phòng CTXH, thiết kế các tờ rơi, brochure, bandroll, pano, các bảng hướng dẫn công khai, tới tận tay người bệnh, thân nhân người bệnh, đội ngũ NVYT để họ biết được các dịch vụ CTXH cung cấp và địa chỉ họ tới liên hệ.

Thứ ba, cần nâng cao nhận thức về kiến thức và vai trò của CTXH trong BV cho người bệnh, thân nhân người bệnh để họ biết được các dịch vụ có thể tiếp cận khi gặp các vấn đề trong quá trình khám, chữa bệnh thông qua việc tiếp cận với thông tin trên báo đài, tham gia các hoạt động do tổ/phòng CTXH BV tổ chức. Người bệnh, thân nhân người bệnh cũng cần có sự phối hợp chặt chẽ với NVXH trong quá trình tìm hiểu và giải quyết vấn đề, truyền tải những thông tin về các hoạt động của CTXH BV tới những người xung quanh để mọi người được biết và tiếp cận với các dịch vụ CTXH.

Thứ tư, NVYT cần được nâng cao nhận thức về vị trí và vai trò của CTXH trong BV cho đội ngũ NVYT để NVYT có sự tôn trọng, phối hợp với NVXH trong hỗ trợ người bệnh và thân nhân người bệnh thông qua tổ chức các khóa tập huấn, hội thảo về CTXH, vai trò của NVXH và sự phối hợp giữa NVXH và NVYT.

Thứ năm, nâng cao nhận thức về vị trí và vai trò của CTXH cho Ban quản lý/Ban giám đốc thông qua mời họ tham gia các khóa tập huấn, hội thảo, tọa đàm. Ban quản lý/Ban giám đốc tạo điều kiện cho tổ/phòng CTXH hoạt động. Phân rõ trách nhiệm của các bộ phận trong BV.

Thứ sáu, Bộ Y tế xây dựng và hoàn thiện các luật có liên quan đến CTXH trong lĩnh vực BV. Bổ sung các vấn đề được đặt ra trong Thông tư 43 sau thời gian áp dụng và triển khai thực tế. Bộ Y tế và Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội có những hoạt động cụ thể nâng cao nhận thức cho toàn xã hội về vị trí và vai trò của CTXH nói chung và CTXH trong lĩnh vực y tế nói riêng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Michalski, J., E. Creighton & L. Jackson (1999), *The impact of restructuring on social work services: A case study of a large, university affiliated hospital in Canada*, Social Work in Health Care, vol. 30, No. 2, 1-26.
2. Nga Đ H (2016), *Kỹ yếu hội thảo Công tác xã hội bệnh viện: Những vấn đề lý luận và thực tiễn thực hành*, Nxb. Đại học Quốc gia TP.HCM, p.1-9.
3. Bộ Y tế (2011), *Đề án Phát triển nghề Công tác xã hội trong ngành Y tế giai đoạn 2011-2020 (Ban hành kèm theo Quyết định số 2514 /QĐ-BYT ngày 15 tháng 7 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Y tế)*.
4. Bộ Y tế (2015), *Thông tư 43/2015/TT-BYT về hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ của công tác xã hội trong lĩnh vực bệnh viện*.
5. NASW Center for Workforce Studies & Social Work Practice (2011), *Social Workers in Hospitals & Medical Centers, Occupational profile*, National Association of Social Workers.
6. NASW Center for Workforce. *Workers in Hospitals & amp; Medical Centers occupational profile (2011)*, Studies & Social Work Practice.
7. Jennifer Zimmerman MSW, MA & Holly I. Dabelko MSW (2007), PhD. *Collaborative models of patient care: new opportunities for hospital social workers*, Social Work Health Care, 44(4):33-47.

THE ROLE OF SOCIAL WORK IN HOSPITALS IN HO CHI MINH CITY

Abstract: *Social work in hospitals is important field in social work. In some hospitals, the role of social workers is recognised professionally and play an essential part in taking care of patients and their families as well as other medical staffs. With the aim of researching about the role of social work in hospitals in Ho Chi Minh City, we decided to use two types of research methods: quantitative method (total number of samples is 120) and qualitative method (total sample number is 15) based on choosing samples in terms of team/room in 3 routes of hospitals in district, city and central area. These findings showed the contribution of social work in hospital from district to higher place. Social works have been proved to be effective for supporting patients and their families, as well as other medical staffs in many ways, ... However, there have been some difficultites in terms of organizing activities professionally and approaching some needy people. Besides, the role of social works has been seen in some supportive activities for underprivileged group.*

Key words: *Hospital, social work, social work in hospital, social worker.*