

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Vai trò của nhân viên Công tác xã hội tại Bệnh viện Nhi Trung ương

Nguyễn Thị Huệ^{1*}, Dương Thị Phương²

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nhân viên công tác xã hội có nhiệm vụ triển khai các hoạt động như hỗ trợ cho người bệnh; kết nối người bệnh đến với các dịch vụ xã hội, vận động xã hội tham gia vào việc hỗ trợ, giáo dục. Nghiên cứu được thực hiện nhằm tìm hiểu việc thực hiện vai trò của nhân viên CTXH, những phản hồi và mức độ hài lòng từ phía người bệnh, gia đình người bệnh và đội ngũ cán bộ y tế. Trên cơ sở đó nghiên cứu đề xuất một số giải pháp chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân viên CTXH bệnh viện.

Phương pháp: Nghiên cứu được triển khai sử dụng số liệu định lượng và định tính với 100 người nhà bệnh nhi điều trị tại bệnh viện Nhi Trung ương và 27 phỏng vấn sâu với nhân viên y tế, nhân viên CTXH được triển khai từ tháng 12/2014 đến tháng 6/2015.

Kết quả nghiên cứu: nhân viên CTXH trong bệnh viện hiện nay (cụ thể là bệnh viện Nhi Trung ương) đảm nhiệm nhiều vai trò như hỗ trợ, môi giới/ trung gian, giáo dục. Kết quả nghiên cứu cho thấy việc thực hiện vai trò của nhân viên CTXH vẫn tồn tại một số bất cập, khó khăn nhưng đã nhận được phản hồi tích cực và đánh giá hài lòng từ phía người bệnh, gia đình cũng như đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế. Điều đó cho thấy sự có mặt của đội ngũ nhân viên CTXH chuyên nghiệp trong bệnh viện vô cùng quan trọng.

Từ khóa: Công tác xã hội trong bệnh viện, nhân viên Công tác xã hội, sự hài lòng, vai trò, chuyên nghiệp hóa.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Lĩnh vực chăm sóc sức khỏe luôn là một trong những ưu tiên hàng đầu của mọi quốc gia văn minh, tiến bộ. Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện lần đầu tiên được triển khai tại các bệnh viện vào năm 1905 tại Boston, Mỹ (1, 2). Đến nay hầu hết các bệnh viện ở Mỹ đều có phòng CTXH và đã trở thành một trong những điều kiện bắt buộc để các bệnh viện được công nhận là hội viên của Hội các bệnh viện (1, 2). CTXH trong bệnh viện ở nước ta đã xuất hiện tại một số bệnh viện tuyến trung ương và tuyến tỉnh với cả đội ngũ chuyên nghiệp và không

chuyên. Hoạt động này góp phần hỗ trợ người bệnh, người nhà và cán bộ y tế nhằm giảm tải khó khăn, áp lực trong quá trình khám chữa bệnh, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe người dân (3). Có nhiều nghiên cứu trên về lĩnh vực xã hội học y tế, xã hội học sức khỏe, tâm lý học sức khỏe đều có những phát hiện đánh giá về thực trạng công tác chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện, khai thác về nhu cầu, sự cần thiết có mặt đội ngũ nhân viên CTXH trong bệnh viện. Xuất phát từ thực trạng những tồn tại trong hệ thống khám chữa bệnh trong các bệnh viện hiện nay. Có nghiên cứu đã đề cập đến vai trò của nhân viên CTXH trong



*Tác giả liên hệ: Nguyễn Thị Huệ
Email: nguyenthihue1310@gmail.com

¹Trường Đại học Lao động Xã hội

²Ủy ban Nhân dân xã Vĩnh Quỳnh, Thanh Trì, Hà Nội

Ngày nhận bài: 23/11/2019

Ngày phản biện: 13/01/2020

Ngày đăng bài: 24/03/2020

bệnh viện, trong hỗ trợ người bệnh. Tuy nhiên, những nghiên cứu trên còn ở mức độ vĩ mô hoặc xét đến khía cạnh CTXH chưa phân tích sâu sắc vai trò của nhân viên CTXH chuyên nghiệp trong bệnh viện. Tôi đã tiến hành nghiên cứu này tại một bệnh viện chuyên khoa tuyến trung ương, đó là bệnh viện Nhi Trung ương. Đây là bệnh viện chuyên khoa với đối tượng là bệnh nhi, có số lượng người bệnh lớn, và thường xuyên xảy ra tình trạng quá tải người bệnh. Tại bệnh viện Nhi Trung ương đã có mặt vai trò của nhân viên CTXH chuyên nghiệp từ năm 2008 với tổ CTXH và nay là phòng CTXH. Với việc vận dụng những kết quả nghiên cứu trước đó, lựa chọn địa bàn điển cứu có mục đích làm rõ vai trò của nhân viên CTXH chuyên nghiệp trong bệnh viện Nhi Trung ương. Vì lý do trên, nhóm nghiên cứu đã thực hiện nghiên cứu với mục tiêu tìm hiểu việc thực hiện các vai trò của nhân viên CTXH như hỗ trợ cho người bệnh; kết nối người bệnh đến với các dịch vụ xã hội, vận động xã hội tham gia vào việc hỗ trợ, giáo dục. Nghiên cứu cũng tìm hiểu những phản hồi và mức độ hài lòng từ phía người bệnh, gia đình người bệnh và đội ngũ cán bộ y tế. Trên cơ sở đó nghiên cứu đề xuất một số giải pháp chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân viên CTXH bệnh viện.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang về vai trò của nhân viên CTXH tại Bệnh viện Nhi Trung ương hiện nay.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu triển khai từ tháng 12/2014 đến 6/2015 tại 10 Khoa điều trị nội trú, Bệnh viện Nhi Trung ương

Đối tượng nghiên cứu: nhân viên CTXH, nhân viên y tế, người nhà bệnh nhi và bệnh

nhi đang điều trị tại bệnh viện Nhi Trung ương trong thời gian nghiên cứu.

Cỡ mẫu, chọn mẫu

Bệnh nhi và người nhà bệnh nhi vào viện không cư trú ổn định, vì vậy nhóm nghiên cứu lựa chọn mẫu bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Chọn mẫu khảo sát tại 10 khoa, cụ thể là khoa Nội tiết - Chuyển hóa - Di truyền; khoa Tiết niệu; khoa Thận và Lọc máu; khoa Tai - Mũi - Họng; khoa Răng - Hàm - Mặt; khoa Mắt; khoa Phục hồi chức năng; khoa Chỉnh hình nhi; Miễn dịch - Dị ứng - Khớp; khoa Sọ mặt và Tạo hình; khảo sát tiến hành từ 5/4/2015 đến 15/4/2015, mỗi ngày tiến hành khảo sát đủ 10 người trên 1 khoa cho đến khi đủ 100 đơn vị mẫu. Kết quả thu được là 100 phiếu khảo sát từ 10 khoa. Về mặt thống kê, cỡ mẫu trên không đủ lớn để mang tính đại diện cho tất cả các bệnh viện. Tuy nhiên, xét riêng phạm vi nghiên cứu bệnh viện Nhi Trung ương, cỡ mẫu này được xem là đảm bảo độ tin cậy cho kết luận rút ra thuộc phạm vi địa bàn.

Phương pháp thu thập số liệu

Nhóm tác giả sử dụng các phương pháp nghiên cứu: phỏng vấn sâu (phỏng vấn sâu với 7 nhân viên CTXH, 5 nhân viên y tế, 10 người nhà bệnh nhi, 5 bệnh nhi), quan sát, khảo sát bằng bảng hỏi (100 người nhà bệnh nhi). Công cụ tiến hành khảo sát là bảng hỏi theo mẫu thiết kế dành cho người nhà người bệnh.

Phương pháp xử lý, phân tích số liệu

Kết quả thu được từ phỏng vấn định lượng bằng bảng hỏi với người nhà người bệnh được xử lý bằng phần mềm SPSS 16 for Windows. Thông tin định tính được phân tích theo chủ đề, sử dụng phần mềm Atlas.ti để phân tích dữ liệu từ kết quả phỏng vấn sâu.

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện dưới sự chấp thuận của Ban lãnh đạo Bệnh viện Nhi trung ương.

Các đối tượng được mời tham gia nghiên cứu được giới thiệu về mục đích, ý nghĩa của nghiên cứu trước khi trả lời về việc đồng ý tham gia nghiên cứu. Việc tham gia nghiên cứu là hoàn toàn tự nguyện, không ảnh hưởng đến việc chăm sóc, điều trị tại bệnh viện. Đối tượng nghiên cứu có thể dừng cuộc phỏng vấn bất cứ lúc nào và/ hoặc có thể từ chối trả lời những câu hỏi mà họ không muốn trả lời.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả thực hiện vai trò của nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương

Các hoạt động trợ giúp của nhân viên CTXH bệnh viện Nhi Trung ương đã phát huy vai trò của một nhân viên CTXH chuyên nghiệp khi làm việc với các nhóm đối tượng, đó là vai trò hỗ trợ, hướng dẫn, giáo dục, môi giới, trung gian. Tuy nhiên, nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương vẫn còn nhiều khó khăn khi thực hiện vai trò, khó khăn lớn nhất là thiếu nguồn nhân lực, nhu cầu của người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế thì lớn trong khi số lượng nhân viên CTXH còn ít, chưa đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng; nhận thức của các đối tượng người nhà người bệnh, nhân viên y tế về CTXH còn hạn chế đã phần nào hạn chế tính chuyên nghiệp của hoạt động CTXH tại bệnh viện.

Về vai trò hỗ trợ

Với vai trò hỗ trợ, nhân viên CTXH trong bệnh viện thực hiện một số hoạt động hỗ trợ về vật chất, tinh thần và hướng dẫn. Theo kết quả báo cáo hoạt động của Phòng CTXH bệnh

viện Nhi Trung ương, riêng trong năm 2014 (4), nhân viên CTXH đã hỗ trợ được hơn 85 ngàn lượt suất ăn miễn phí cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình điều trị tại bệnh viện. Riêng trong dịp tết Giáp Ngọ đã vận động cho khoảng gần 1000 bệnh nhi ở lại điều trị được hỗ trợ bữa cơm miễn phí từ ngày 30 đến mùng 3, 03 bữa/ ngày với số tiền 605 triệu đồng.

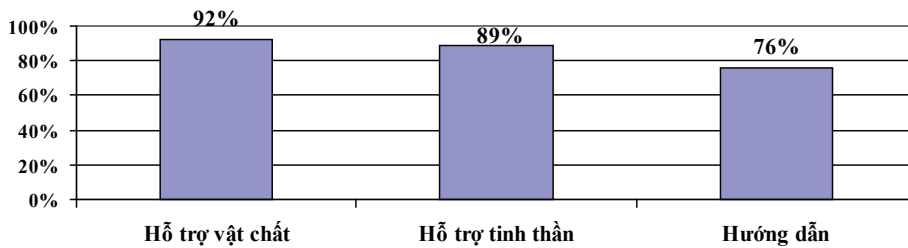
“Lớp học Hy vọng” của phòng CTXH đã đáp ứng được phần nào nhu cầu của các bệnh nhi. Với phương ngôn: “Bệnh tật đã khiến việc học tập của các em bị gián đoạn, thời gian ở bệnh viện nhiều hơn ở nhà. Nhưng nếu các em không thể đến trường học chữ vì bệnh tật, chúng ta hãy mang lớp học đến bên giường bệnh cho các em”.

Hoạt động hỗ trợ của nhân viên CTXH còn được thực hiện bằng việc hàng tuần, phòng CTXH mời tình nguyện viên là sinh viên trường đại học đến chơi cùng bệnh nhi, dạy hát, vẽ, dạy học vv... Ngoài ra, hàng tháng các nghệ sĩ Nhà hát Tuổi trẻ đến biểu diễn miễn phí cho các bệnh nhi. Những ngày lễ lớn như ngày 2/9, trung thu, tết dương lịch, tết thiếu nhi vv... Các bệnh nhi đều có quà và được chơi nhiều trò chơi hấp dẫn, tổ chức các hoạt động tinh thần cho các bệnh nhi.

Bên cạnh đó nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ đối với gia đình người bệnh về việc hướng dẫn các thủ tục nhập viện, xuất viện. Công việc của họ bao gồm cả việc bảo đảm rằng gia đình hỗ trợ đầy đủ cho trẻ trong quá trình trẻ nằm viện, giúp gia đình làm các thủ tục giấy tờ để được hưởng các chính sách mà trẻ em được hưởng, tìm chỗ ở cho người nhà người bệnh trong quá trình chăm sóc trẻ ở bệnh viện và thông tin nguồn lực có thể tiếp cận để giảm bớt những chi phí hoặc sự căng thẳng ở bệnh viện.

Theo khảo sát 100 người nhà người bệnh để làm rõ hơn những thông tin tổng hợp báo cáo, 92% nhận được hỗ trợ vật chất (chi phí điều trị, suất ăn miễn phí, kết nối nhà tài trợ); 89%

nhận được hỗ trợ tinh thần (thăm hỏi động viên, chuyển tải tâm tư nguyện vọng tới nhân viên y tế); 76% được hướng dẫn (thủ tục xin tài trợ, xin miễn giảm viện phí).



Hình 1: Kết quả hỗ trợ của nhân viên CTXH với người bệnh và người nhà người bệnh bệnh viện Nhi Trung ương

Kết quả nghiên cứu cho thấy vai trò hỗ trợ của nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương đã có những kết quả tốt. Gần như tất cả người nhà bệnh nhi đều nhận được ít nhất một sự hỗ trợ của nhân viên CTXH về mặt vật chất, tinh thần, hay hướng dẫn.

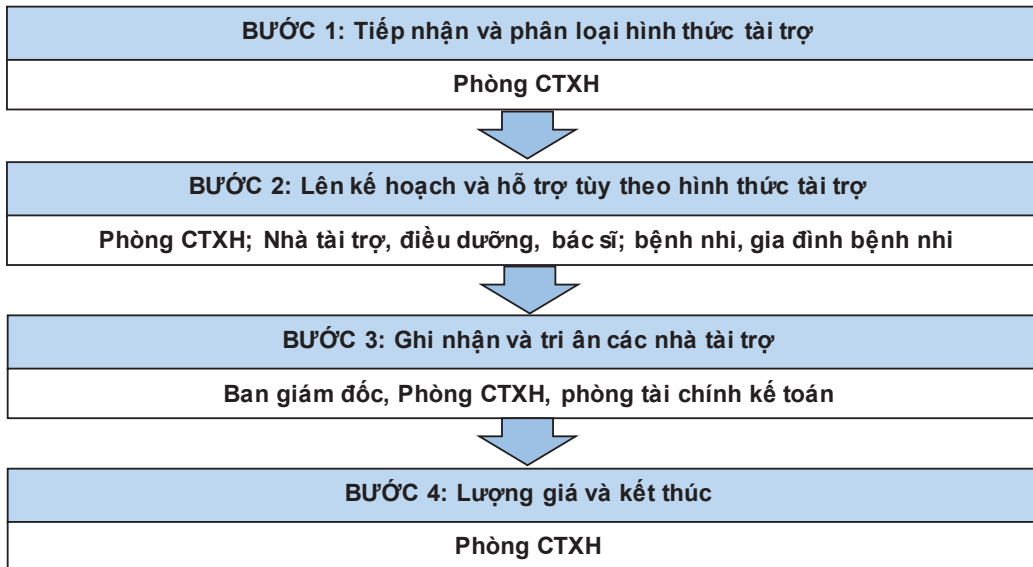
Về vai trò môi giới, trung gian

Nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương đóng vai trò trung gian, họ giúp cho bác sĩ hiểu người bệnh hơn, là cầu nối giúp giải tỏa tâm tư của người bệnh với bác sĩ. Trong quá trình điều trị tại bệnh viện, người bệnh và người nhà có những khó khăn muốn kiến nghị với nhân viên y tế sẽ thông qua đội ngũ nhân viên CTXH.

“Các bác sĩ mỗi ngày phải chăm sóc nhiều người bệnh nên không thể giải đáp hết những

thắc mắc của người nhà từng người bệnh, vì vậy có những vấn đề về tiến triển bệnh tật của con, tôi nhờ các nhân viên CTXH trong lúc làm việc trao đổi với các bác sĩ và nói lại với gia đình” (PVS, Nam, người nhà người bệnh khoa Nội tiết).

Vai trò môi giới của nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương còn thể hiện ở hoạt động là người môi giới trong kết nối nhà tài trợ với các người bệnh khó khăn cần giúp đỡ. Cụ thể những năm qua phòng CTXH bệnh viện Nhi Trung ương kêu gọi được tài trợ cho trang thiết bị y tế như: 02 ô tô cứu thương, giường sơ sinh đa năng, bơm tiêm điện, máy tim phổi nhân tạo vv... kêu gọi các nhà tài trợ đầu tư trang thiết bị cho bệnh viện. Vai trò môi giới, trung gian của nhân viên CTXH bệnh viện Nhi Trung ương được thực hiện theo quy trình sau:



Hình 2. Lưu đồ quy trình tiếp nhận tài trợ của Phòng CTXH - Bệnh viện Nhi Trung ương

Quy trình thực hiện vai trò môi giới, trung gian được thực hiện qua 4 bước. Bước 1 tiếp nhận tài trợ và phân loại hình thức tài trợ. Phòng CTXH là nơi tiếp nhận tài trợ từ tất cả các tổ chức, cá nhân đến với bệnh viện. Các cá nhân, tổ chức muốn tài trợ cho bất kỳ một người bệnh nào đó đều thông qua phòng CTXH. Họ có thể đưa nhà tài trợ tiếp xúc, tặng quà cho bệnh nhi có sẵn hoặc gợi ý trường hợp người bệnh đang cần sự giúp đỡ. Phân loại hình thức tài trợ vật chất hay tổ chức chương trình, hay thăm hỏi. Bước 2 nhân viên CTXH lên kế hoạch thực hiện tài trợ về thời gian, địa điểm, chương trình cụ thể dựa trên số lượng, hình thức mà nhà tài trợ cung cấp. Bước 3 tri ân nhà tài trợ, đây là hình thức để duy trì các mối tài trợ, mở rộng hệ thống các nhà tài trợ cho người bệnh. Bước 4 lượng giá lại kết quả trợ giúp và kết thúc.

Về vai trò giáo dục

Nhân viên CTXH cung cấp cho gia đình người bệnh những thông tin liên quan đến chăm sóc người bệnh, giải đáp thắc mắc của họ về các

vấn đề liên quan đến tình trạng bệnh, phương pháp chăm sóc người bệnh và các thủ tục, quy trình trong điều trị bệnh. Trong số 100 người được phỏng vấn bằng bảng hỏi thì 76% trả lời nhận được sự trợ giúp của nhân viên CTXH về hướng dẫn. Trong đó có hướng dẫn về các thủ tục khám chữa bệnh, hướng dẫn thủ tục xin tài trợ, thủ tục xin miễn giảm viện phí.

“Lúc cháu nhập viện, thấy hoàn cảnh gia đình tôi khó khăn, bố mẹ cháu mất sớm, tôi thì già yếu nên bác sĩ điều dưỡng trưởng đưa trường hợp của gia đình tôi nhờ sự giúp đỡ của nhân viên CTXH. Các cô nhân viên CTXH lên tận khoa phòng để thăm hỏi, lấy thông tin và hướng dẫn tôi làm thủ tục xin tài trợ. Nhờ đó mà tôi nhận được nhiều sự giúp đỡ của các nhà hảo tâm giúp cháu chữa bệnh” (PVS, Nữ, Bà của người bệnh, khoa Thận - Lọc máu).

Các nhân viên CTXH đóng vai trò giáo dục, hướng dẫn cho người bệnh cách thức ứng xử, xử lý những căng thẳng do nguyên nhân bệnh tật gây nên; hướng dẫn cho người nhà các

người bệnh những thủ tục xuất nhập viện, các thủ tục xin được miễn giảm viện phí, hưởng những chính sách ưu đãi và chế độ bảo hiểm y tế.

Nhân viên CTXH cũng đồng thời chuyển đến người chăm sóc người bệnh thông tin về tình trạng bệnh, phương án điều trị, tâm lý người bệnh, cách chăm sóc người bệnh. Chia sẻ gánh nặng với người chăm sóc và cùng hỗ trợ người bệnh trong quá trình điều trị.

Sự hài lòng về vai trò của nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương

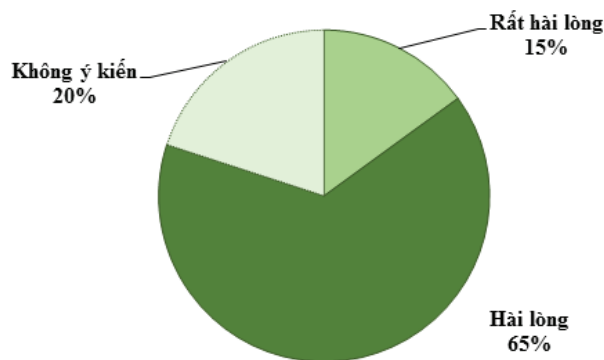
Sự hài lòng của bệnh nhi, người nhà bệnh nhi

Với vai trò hỗ trợ tâm lý, nhân viên CTXH của phòng hàng ngày lên thăm hỏi, chia sẻ, động viên tinh thần với bệnh nhi và người nhà có hoàn cảnh khó khăn tại các khoa phòng nhưng chỉ với người bệnh đặc biệt, hoàn cảnh khó khăn, chưa thể phục vụ được tất cả các

người bệnh vì hạn chế về nhân lực. Những hoạt động trợ giúp mới chỉ thực hiện trong phạm vi khi bệnh nhi điều trị tại bệnh viện, chưa thực hiện các hỗ trợ sau khi điều trị, sau khi ra viện hay giới thiệu các dịch vụ ngoài xã hội.

Với vai trò trung gian thì việc chuyển tải thông tin từ người bệnh đến cán bộ y tế có làm nhưng chưa thực sự mạnh mẽ.

Với vai trò giáo dục, nhân viên CTXH thực hiện các hoạt động hướng dẫn cho người nhà người bệnh những thủ tục xuất nhập viện, các thủ tục xin được miễn giảm viện phí, hưởng những chính sách ưu đãi và chế độ bảo hiểm y tế; truyền thông cung cấp thông tin cho người nhà người bệnh có thêm kiến thức chăm sóc người bệnh. Tuy nhiên, những hoạt động này chỉ dừng lại ở việc hỗ trợ cho những đối tượng bệnh nhi có hoàn cảnh khó khăn thay vì với số đông người bệnh và người nhà bệnh nhân.



Hình 3: Mức độ hài lòng của người nhà người bệnh về hoạt động CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương

Qua khảo sát bằng bảng hỏi với 100 người nhà người bệnh (hình 3) thì chỉ có 15% trả lời rất hài lòng, 65% hài lòng và 20% không có ý kiến. Hoạt động CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương hiện nay đã có vai trò nhất định trong trợ giúp các nhóm đối tượng, tuy nhiên mức độ đáp ứng những nhu cầu chưa thực sự thỏa mãn. Người nhà người bệnh đã

nhận được ít nhất một sự trợ giúp thể hiện tương đối hài lòng, một số rất hài lòng, còn lại không có ý kiến. Nhưng so với thực tế đối tượng được trợ giúp còn ít so với tổng số người bệnh điều trị tại bệnh viện.

Vai trò của nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương có ý nghĩa hết sức to lớn.

Tuy nhiên, hiện nay vẫn chưa đáp ứng được cho nhu cầu của người nhà bệnh nhi trong hoạt động hướng dẫn quy trình, thủ tục khám chữa bệnh, cung cấp thông tin, tư vấn về các dịch vụ của bệnh viện do nhân lực của phòng không đủ (hiện nay có tất cả 7 người, cả trưởng phòng). Hiện nay, nguồn nhân lực hoạt động CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương còn thiếu, 4/7 người chưa được đào tạo chuyên môn chính quy CTXH mà chỉ được tập huấn, đào tạo ngắn hạn CTXH. Cụ thể: hiện nay phòng CTXH bệnh viện có 1 thạc sĩ y tế công cộng, 1 cử nhân văn hóa, 1 cử nhân kinh tế, 1 cử nhân ngoại ngữ, 3 cử nhân CTXH. Tuy nhiên chưa đáp ứng được nhu cầu hoạt động CTXH bệnh viện Nhi Trung ương. Số lượng nhân viên CTXH còn quá ít so với số lượng và nhu cầu đối tượng. Nhân lực hiện nay dù rất cố gắng và tâm huyết nhưng cũng chỉ hỗ trợ về vật chất cho những người bệnh khó khăn, tổ chức sự kiện, kêu gọi tài trợ.

Sự hài lòng của nhân viên y tế

Nhân viên y tế hàng ngày tiếp xúc với nhân viên CTXH, từ khâu cung cấp hồ sơ bệnh án, báo những hoàn cảnh bệnh nhi khó khăn để nhờ giúp đỡ của nhân viên CTXH. Họ đánh giá hoạt động CTXH trong bệnh viện có vai trò quan trọng, nhờ nhân viên CTXH mà nhiều hoàn cảnh bệnh nhi khó khăn được giúp đỡ về vật chất, tinh thần trong quá trình điều trị. Tuy nhiên nhân viên y tế đánh giá số lượng nhân viên CTXH ít, trong khi người bệnh cần giúp đỡ nhiều, do đó không thể đáp ứng được hết nhu cầu của bệnh nhi và người nhà. Đội ngũ nhân viên CTXH cũng chưa hỗ trợ thực sự đắc lực cho nhân viên y tế.

“Nhiều bệnh nhi của khoa tôi đã được giúp đỡ tiền viện phí, được hỗ trợ suất ăn miễn phí trong quá trình điều trị tại bệnh viện. Tuy nhiên, hoạt động cũng chỉ ở phạm vi nhỏ vì số

lượng bệnh nhi cần giúp đỡ quá nhiều trong khi lực lượng CTXH thì còn ít cả nhân lực và nguồn lực” (PVS, Nữ, Điều dưỡng trưởng khoa A5).

Không chỉ trực tiếp hỗ trợ cho người bệnh và gia đình, nhân viên CTXH còn liên kết phối hợp với nhân viên y tế, từ khâu tiếp nhận, thực hiện kế hoạch hỗ trợ người bệnh, và cũng giúp đội ngũ nhân viên y tế giảm một phần công việc, kết nối giữa y tá, bác sĩ với người bệnh và người nhà. Tuy nhiên, họ mới chỉ hỗ trợ hướng dẫn cho người bệnh, người nhà từ đó giảm áp lực cho nhân viên y tế, chứ chưa hỗ trợ về chuyên môn đối với nhân viên y tế. Như vậy, dù đạt nhiều kết quả trong thực hiện vai trò nhưng đội ngũ nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương hiện nay vẫn còn nhiều thiếu hụt về số lượng và chất lượng.

BÀN LUẬN

Tại bệnh viện Nhi Trung ương đội ngũ nhân viên CTXH đã thực hiện vai trò là người hỗ trợ, vai trò là người môi giới trung gian, vai trò là người giáo dục hướng dẫn với các nhóm đối tượng người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương vẫn còn nhiều khó khăn, hoạt động hỗ trợ của nhân viên CTXH chưa thực sự chuyên nghiệp. Nguyên nhân xuất phát bởi nhiều lý do khác nhau trong đó nguyên nhân lớn nhất là thiếu nguồn nhân lực, khi mà nhu cầu của người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế quá lớn nhưng số lượng nhân viên CTXH còn ít, chưa đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng. Bên cạnh đó, nhận thức của các đối tượng người nhà người bệnh, nhân viên y tế về CTXH còn hạn chế đã phần nào hạn chế tính chuyên nghiệp của hoạt động CTXH trong bệnh viện.

Xã hội Việt Nam đã và đang thực hiện những bước chuyển mình lớn không chỉ về kinh tế mà cả về mọi mặt văn hóa – xã hội. Cùng với sự phát triển đó thì cũng còn nhiều vấn đề xã hội cần giải quyết, trong đó có vấn đề chăm sóc sức khỏe. Do vậy ngành CTXH hơn lúc nào hết cần xuất hiện vai trò của nhân viên CTXH trong bệnh viện hướng đến sự hỗ trợ can thiệp và hỗ trợ hệ thống y tế cũng như người bệnh trong chăm sóc sức khỏe. Việc đào tạo và triển khai đội ngũ nhân viên CTXH trong các bệnh viện đã, đang và sẽ trở thành một nhu cầu cấp thiết đối với xã hội Việt Nam hiện nay.

Trong điều kiện hoạt động nghiên cứu và xây dựng mô hình hoạt động CTXH tại Việt Nam đang ở những bước đầu, nhất là việc phát triển mô hình CTXH trong các bệnh viện. Nghiên cứu đã góp phần hoàn thiện việc thực hiện vai trò của nhân viên CTXH trong bệnh viện vừa sát thực, phù hợp với tình hình thực tế tại Việt Nam. Đó là vai trò của nhân viên CTXH chuyên nghiệp cung cấp các dịch vụ trợ giúp cho các người bệnh, gia đình người bệnh và đội ngũ y tế trong bệnh viện (5).

KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự có mặt của đội ngũ nhân viên CTXH chuyên nghiệp trong bệnh viện vô cùng quan trọng. Đội ngũ nhân viên CTXH đóng vai trò thúc đẩy hiệu quả chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện bằng việc thực hiện tốt những vai trò của mình. Nhân viên CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương đã thực hiện vai trò là người hỗ trợ, người môi giới trung gian, người giáo dục hướng dẫn với các nhóm đối tượng người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế. Những vai trò như hỗ trợ, người môi giới trung gian được thực hiện tốt

hơn cả. Người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế hài lòng và mong muốn nhận được sự hỗ trợ để đáp ứng nhu cầu vật chất cũng như tinh thần.

Tuy nhiên, hoạt động CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương còn nhiều khó khăn, đặc biệt là thiếu nguồn nhân lực, nhu cầu người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế quá lớn so với số lượng ít ỏi nhân viên CTXH. Nhận thức của người nhà người bệnh, nhân viên y tế về CTXH còn hạn chế đã phần nào làm cho hoạt động này mang tính chuyên nghiệp chưa cao.

Để phát huy vai trò của đội ngũ nhân viên CTXH trong bệnh viện Nhi Trung ương, cũng như đẩy mạnh, nhân rộng mô hình hoạt động này cần chuyên nghiệp hóa vai trò của nhân viên CTXH bằng nhiều giải pháp đồng bộ. Trong đó giải pháp hàng đầu là tăng cường nhân lực về số lượng, chất lượng đội ngũ nhân viên CTXH.

Giải pháp chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân viên CTXH bệnh viện Nhi Trung ương

Nhóm nghiên cứu không trình bày sâu về nhu cầu chuyên nghiệp hóa và hệ thống nguồn lực cần có để chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân viên CTXH bệnh viện Nhi Trung ương, nhóm nghiên cứu sẽ đề cập 4 giải pháp chính để đạt được mục đích chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân viên CTXH trong bệnh viện tại bệnh viện Nhi Trung ương hiện nay:

Thứ nhất, về tài chính: hiện nay, hoạt động CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương rất thiếu kinh phí hoạt động, cơ sở vật chất trang thiết bị chưa đầy đủ. Do vậy, giải pháp về tài chính cần đảm bảo kinh phí hoạt động, cơ sở vật chất trang thiết bị, và đặc biệt là chế độ tiền lương, thưởng cho đội ngũ nhân viên CTXH đang làm việc hiện nay.

Thứ hai, về giáo dục: đẩy mạnh đào tạo, tăng cường nhân lực. Giải pháp về giáo dục là cần đào tạo, tái đào tạo và thường xuyên cập nhật, tăng cường bổ sung kiến thức, kỹ năng cho nhân viên CTXH. Không chỉ được quan tâm đào tạo, đào tạo lại mà nhân viên CTXH cần đào tạo nâng cao, tham quan học hỏi kinh nghiệm từ các mô hình CTXH trong bệnh viện trong nước và thế giới, tham gia bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng để nâng cao năng lực, chuyên môn và hiệu quả trợ giúp.

Thứ ba, về chính sách: bệnh viện cần có các chính sách tăng cường cơ sở vật chất, chế độ đãi ngộ, quan tâm đến nhân viên CTXH và nhận thức đầy đủ tầm quan trọng về vai trò của nhân viên CTXH trong bệnh viện. Phòng CTXH cần vị thế độc lập, thành lập mạng lưới CTXH tại các khoa phòng trong bệnh viện để có thể hỗ trợ tới người bệnh khó khăn nhanh chóng nhất.

Thứ tư, về tuyên truyền nâng cao nhận thức, hiểu biết của các đối tượng và của xã hội về vai trò của nhân viên CTXH trong bệnh viện. Nhận thức được đầy đủ về ý nghĩa, vai trò

của nhân viên CTXH chuyên nghiệp trong bệnh viện thì sự phối hợp thực hiện sẽ tốt hơn, hiệu quả trợ giúp cao hơn. Bản thân nhân viên CTXH phải ý thức, nắm rõ và tuân thủ nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp khi hoạt động CTXH.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Brenda Dubois, Karla Krogsrud Miley (1992), Social Work An Empowering Profession, NXB Allyn and Bacon 1992.
2. DuBois and Mile (2005), Encyclopedia of Social Welfare History in North America, SAGE Publications 2005.
3. Vũ Thị Minh Hạnh (2012), Tổng quan về Công tác xã hội trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe trên thế giới và ở Việt Nam, Hội thảo khoa học Công tác xã hội trong bệnh viện- Những vấn đề lý luận và thực tiễn thực hành, NXB Đại học Quốc gia Hồ Chí Minh 2012
4. Bệnh viện Nhi Trung ương (2014), Báo cáo hoạt động phòng công tác xã hội bệnh viện Nhi Trung ương năm 2014.
5. Đặng Kim Khánh Ly, Dương Thị Phương (2013), Định hướng vai trò của nhân viên công tác xã hội trong các bệnh viện ở Việt Nam hiện nay, Hội thảo quốc tế: Chia sẻ kinh nghiệm quốc tế về Công tác xã hội và An sinh xã hội, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, Tr 576- 590.

The role of Social Worker at Vietnam National Children's Hospital

Nguyễn Thị Huệ¹, Dương Thị Phương²

¹University of Labour and Social Affairs

²People's Committee of Vinh Quynh Commune, Thanh Tri, Hanoi

Objectives: Social workers are responsible for implementing activities such as support for patients; connect patients to social services, mobilize social participation in supporting and education. The study was conducted to understand the implementation of the role of social workers, feedback and satisfaction from the patients, patient's families and health workers. Based on that, some solutions are proposed to professionalize the social worker in the hospital. **Methods:** The study was conducted from 12/2014 to 6/2015, by using quantitative and qualitative data with 100 families of patients whom is treated at Vietnam National Children's Hospital and 27 in-depth interviews with health workers and medical social workers. **Research results:** Many roles of medical social workers in the hospital (specifically the Vietnam National Children's Hospital) are implemented such as supporting, connecting, education. The research results show that the implementation of the role of social workers still faces some shortcomings and difficulties but has received positive feedback and satisfaction evaluation from patients, families as well as health workers. This shows that professional social workers in the hospital is extremely important.

Key words: Medical Social Work, Medical Social Worker, satisfaction, the role, professionalisation.