

BÀI BÁO TỔNG QUAN

Vai trò công tác xã hội trong bệnh viện tại Úc

Nguyễn Đức Hữu^{1*}

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả tầm quan trọng của công tác xã hội trong bệnh viện, hoạt động thực hành của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ cho hệ thống bệnh viện tại Úc.

Phương pháp nghiên cứu: Tổng quan tài liệu từ các nghiên cứu của Hiệp hội công tác xã hội Úc về hoạt động công tác xã hội trong bệnh viện (AASW) với 13 tài liệu được tác giả trích dẫn

Kết quả nghiên cứu: Tại Úc, công tác xã hội trong bệnh viện có vai trò bảo vệ quyền được chăm sóc sức khỏe của người bệnh thông qua việc tư vấn các vấn đề xã hội có liên quan cho người bệnh và gia đình của họ trong quá trình điều trị; tìm kiếm các dịch vụ hỗ trợ trên cơ sở tìm hiểu và phân tích các yếu tố xã hội có ảnh hưởng đến sức khỏe của người bệnh; kết nối các dịch vụ hỗ trợ cho từng người bệnh; nghiên cứu cung cấp bằng chứng từ thực tế hoạt động để đề xuất chính sách; hỗ trợ giải tỏa tâm lý cho người bệnh, người nhà và nhân viên y tế.

Kết luận: Tại Úc, nhân viên CTXH bệnh viện cung cấp dịch vụ trực tiếp nhằm giảm thiểu tác động của bệnh tật trong quá trình nhập viện. Theo đó, nghề công tác xã hội được coi như một dịch vụ thiết yếu và liên tục trong chuỗi dịch vụ mà hệ thống bệnh viện cung cấp.

Từ khóa: Công tác xã hội, dịch vụ chăm sóc y tế, bệnh viện, Úc.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc tạo dựng mối quan hệ hài hòa giữa tinh thần và thể chất của người bệnh, giữa người bệnh với người thân, giữa người bệnh với những người xung quanh và với nhân viên y tế (1). Công tác xã hội trong bệnh viện là các hoạt động hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh và các nhân viên y tế trong bệnh viện nhằm giải quyết các vấn đề xã hội và tâm lý liên quan đến bệnh tật và quá trình khám chữa bệnh. Mục đích là hỗ trợ các nhóm đối tượng khác phục những khó khăn về xã hội để đạt được hiệu quả chăm sóc sức khỏe tốt nhất. Nhân

viên CTXH trong bệnh viện là cầu nối để giải quyết các mâu thuẫn giữa bệnh nhân và nhân viên y tế, giữa bệnh nhân và bệnh nhân, bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

Trong quá trình hội nhập và phát triển, việc tiếp cận mô hình hoạt động công tác xã hội trong bệnh viện của các quốc gia phát triển là kinh nghiệm để Việt Nam nâng cao hiệu quả thực hành CTXH tại bệnh viện.

Hiệp hội công tác xã hội Úc (Australian Association of Social Work - AASW) cung cấp một cái nhìn tổng quan về vai trò, phạm vi và sự đóng góp của công tác xã hội trong bệnh viện. Theo Hiệp hội này, nghề công tác xã hội cam



*Tác giả liên hệ: Nguyễn Đức Hữu

Email: huund@dhcd.edu.vn

¹ Trường Đại học Công đoàn

Ngày nhận bài: 30/11/2019

Ngày phản biện: 11/02/2020

Ngày đăng bài: 24/03/2020

kết tối đa hóa phúc lợi của cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng và xã hội. Hiệp hội xem xét rằng phúc lợi cá nhân và xã hội là được củng cố bởi các cộng đồng hòa nhập xã hội trong đó nhấn mạnh các nguyên tắc công bằng xã hội, tôn trọng phẩm giá con người và quyền con người. Theo đó, nhân viên CTXH duy trì vào cả hai nhiệm vụ là hỗ trợ và cải thiện phúc lợi của con người. Đồng thời công tác xã hội cũng giải quyết các vấn đề có thể ảnh hưởng tiêu cực từ sự bất bình đẳng, bất công và phân biệt đối xử (2).

Nhân viên CTXH bệnh viện cung cấp dịch vụ trực tiếp cho bệnh nhân và gia đình (hoặc người chăm sóc họ) nhằm mục đích giảm thiểu tác động tiêu cực của bệnh tật và trong quá trình điều trị tại bệnh viện. Vai trò của nhân viên CTXH bệnh viện là tăng cường hoạt động xã hội thông qua mục tiêu can thiệp, huy động dịch vụ và hỗ trợ cho bệnh nhân.

Trong các bệnh viện tại Úc, nhân viên CTXH can thiệp vào bối cảnh của môi trường xã hội và các mối quan hệ của bệnh nhân. Đối với bệnh nhân, các vấn đề như tâm lý, gia đình, xã hội, kinh tế và văn hóa là các yếu tố quyết định đến sức khỏe và phúc lợi của họ. Hoạt động CTXH trong bệnh viện cam kết về quyền con người và công bằng xã hội. Nhân viên CTXH ủng hộ quyền của bệnh nhân và gia đình (hoặc người chăm sóc của họ), chống lại phân biệt đối xử và lạm dụng. Công tác xã hội trong bệnh viện tại Úc với phương châm tập trung vào chăm sóc bệnh nhân, lấy bệnh nhân làm trung tâm. Chính vì vậy, nhân viên CTXH trong hệ thống bệnh viện cung cấp dịch vụ đa chiều để đáp ứng nhu cầu của bệnh nhân và gia đình của họ (3).

PHƯƠNG PHÁP TỔNG QUAN TÀI LIỆU

Chủ đề tổng quan: Tài liệu tổng quan bao gồm các công trình nghiên cứu và được

trích dẫn từ Hiệp hội Công tác xã hội Úc (Australian Association of Social Workers-AASW) về hoạt động công tác xã hội chuyên nghiệp của nhân viên CTXH trong bệnh viện. Với số lượng tài liệu là 28 bài báo về chủ đề liên quan được trích dẫn thông qua nhóm công cụ tìm kiếm tài liệu. 13 tài liệu được tác giả lựa chọn để đưa vào tổng quan. Các từ khóa tìm kiếm gồm: *Social work, health care services, Social work in hospital in Australia.*

Mục tiêu tổng quan: Nội dung tài liệu được lựa chọn có liên quan trực tiếp về các hoạt động chủ yếu của công tác xã hội trong bệnh viện tại Úc.

Tiêu chuẩn lựa chọn tài liệu: Nguồn tài liệu đảm bảo tính chất cập nhật, các số liệu được trích nguồn không quá 5 năm tại thời điểm trích dẫn.

Nguồn thu thập tài liệu: tài liệu được tổng hợp từ tạp chí chuyên ngành, các báo cáo nghiên cứu về hoạt động của công tác xã hội trong bệnh viện thông qua công cụ tìm kiếm trên website: sciencedirect, researchgate and google scholar.

KẾT QUẢ TỔNG QUAN TÀI LIỆU

Vị trí việc làm của nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện (2, 4, 5)

Tại Úc, nhân viên CTXH chuyên nghiệp sau khi được tuyển dụng trong hệ thống bệnh viện, họ có thể làm việc với các khoa điều trị bệnh nhân như: Khoa cấp cứu; Chăm sóc đặc biệt, bao gồm cả sơ sinh; Nhi khoa; Sản khoa; Ung thư; Thận; Thần kinh; Chấn thương; Tình trạng sức khỏe mãn tính; Tim; Bông; Dịch vụ lão khoa; Sức khỏe tâm thần và tâm thần; Tấn công tình dục và lạm dụng trẻ em;

Phục hồi chức năng; Cấy ghép; Dịch vụ về ma túy và rượu; Chăm sóc giảm nhẹ.

Như vậy, tầm bao quát của nhân viên CTXH tại Úc là khá toàn diện. Đây là căn cứ pháp lý quan trọng để nhân viên CTXH có thể cung cấp các dịch vụ cần thiết cho người bệnh (5).

Hoạt động công tác xã hội trong bệnh viện tại Úc

Nhân viên CTXH dựa trên một loạt các kỹ năng, kiến thức để nghiên cứu đảm bảo đánh giá toàn diện về tình hình của bệnh nhân (6). Việc đánh giá công tác xã hội là hoạt động bắt buộc khi tiếp nhận bệnh nhân điều trị trong hệ thống bệnh viện tại Úc. Những đánh giá này làm cơ sở và bằng chứng trong hoạt động can thiệp điều trị. Thông tin mà nhân viên CTXH cung cấp sẽ giải quyết các vấn đề xã hội và tình cảm tác động đến bệnh nhân, gia đình người bệnh (hoặc người chăm sóc họ) trong quá trình phục hồi tâm lý và sức khỏe (7).

Tại Úc, nhân viên CTXH là thành viên thiết yếu của bệnh viện đa ngành. Họ làm việc với bác sĩ, y tá và các chuyên gia sức khỏe. Nhân viên CTXH có thể tập huấn cho đội ngũ chăm sóc sức khỏe về tác động của tâm lý, tình cảm cũng như các khía cạnh xã hội đến tình trạng của bệnh nhân. Thông tin này có thể ảnh hưởng đáng kể đến kế hoạch chăm sóc bệnh nhân, ảnh hưởng đến nhu cầu điều trị và phục hồi của chính họ (8).

Phạm vi hành nghề công tác xã hội trong hệ thống bệnh viện tại Úc bao gồm:

Thẩm định và đánh giá (9)

- Đánh giá tâm lý xã hội toàn diện của bệnh nhân, bao gồm cả gia đình, người chăm sóc và những người quan trọng khác.

- Đánh giá toàn diện và hoạt động can thiệp trong các lĩnh vực: lạm dụng và xao nhãng trẻ em; bạo lực gia đình; lạm dụng người cao tuổi và lạm dụng tình dục.

- Đánh giá năng lực, chức năng và sự phát triển của bệnh nhân bao gồm hỗ trợ cả về nhà ở và chỗ ở.

- Đánh giá dựa trên bằng chứng về các vấn đề tâm lý - xã hội của bệnh nhân trong việc can thiệp điều trị tại bệnh viện.

Tư vấn, hòa giải và điều trị can thiệp (2, 5, 10)

- Tư vấn, trị liệu và can thiệp nhằm giúp đỡ bệnh nhân/người chăm sóc điều chỉnh thái độ và hành vi trong bệnh viện.

- Tư vấn, trị liệu và can thiệp để điều chỉnh phản ứng cảm xúc của bệnh nhân phải đối mặt trong chẩn đoán bệnh. Từ đó có thể thay đổi vai trò xã hội trong điều trị bệnh.

- Tư vấn, trị liệu và can thiệp làm giảm đau buồn và mất mát cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

- Can thiệp toàn diện liên quan đến tình trạng sức khỏe mãn tính (đặc biệt tập trung vào diễn biến tâm lý tác động đến kết quả sức khỏe).

- Hòa giải và giải quyết xung đột.

- Hỗ trợ người chăm sóc liên quan đến sức khỏe và phúc lợi.

- Làm việc nhóm với các chương trình giáo dục tâm lý.

- Phát triển phù hợp với văn hóa đa dạng trong can thiệp trị liệu.

Can thiệp khủng hoảng (1, 3)

- Hỗ trợ những người dễ bị tổn thương, những người gặp khủng hoảng trong quá trình điều trị và mong muốn được thụ hưởng các nhu cầu trong bệnh viện.
- Dịch vụ đặc biệt được cung cấp cho nhân viên CTXH để hỗ trợ khẩn cấp trong các trường hợp dẫn đến chấn thương bất ngờ, tử vong hoặc các khủng hoảng lớn (bao gồm cả thiên tai).

Vận động chính sách (11)

- Hỗ trợ cá nhân, gia đình và người chăm sóc để tự biện hộ, hoặc giúp họ tiếp cận với các nguồn lực từ chính sách chăm sóc sức khỏe.
- Vận động thay đổi hệ thống tổ chức nhằm hướng tới đáp ứng nhu cầu của người bệnh được tốt hơn.

Quản lý trường hợp, điều phối dịch vụ và công việc đa ngành (9)

- Nhân viên CTXH quản lý trường hợp và điều phối dịch vụ chăm sóc sức khỏe, cung cấp cho cả bên trong và bên ngoài bệnh viện.
- Giới thiệu người bệnh hoặc người nhà bệnh nhân đến các dịch vụ chăm sóc khác phù hợp hơn cả về chi phí và chính sách thụ hưởng.
- Đảm bảo liên lạc thông suốt và kết nối giữa bệnh nhân, gia đình, người chăm sóc với thành viên nhóm chăm sóc sức khỏe sau khi ra viện.
- Hỗ trợ nhân viên bệnh viện thông qua các khóa đào tạo về bối cảnh và nhu cầu tâm lý xã hội của bệnh nhân.
- Thúc đẩy truyền thông và hợp tác giữa thành viên các nhóm chăm sóc sức khỏe.
- Phối hợp và lập kế hoạch chăm sóc liên tục sau khi bệnh nhân xuất viện.

- Thực hiện một loạt các chức năng theo luật định liên quan đến các yêu cầu trong cung cấp dịch vụ. Điều này bao gồm: bảo vệ trẻ em; các dịch vụ sức khỏe tâm thần; người dễ bị tổn thương; vai trò của luật sư hoặc người giám hộ.

Giáo dục, cung cấp nguồn lực hỗ trợ thực tế (11)

- Cung cấp nguồn, truy cập thông tin và hỗ trợ tài chính phù hợp.
- Cung cấp thông tin giáo dục cho bệnh nhân/gia đình/người chăm sóc về mức độ chăm sóc sức khỏe, vai trò của thành viên nhóm chăm sóc sức khỏe.
- Hỗ trợ bệnh nhân và gia đình/người chăm sóc giao tiếp với các thành viên của đội chăm sóc sức khỏe, hiểu thông tin và kế hoạch chăm sóc y tế.

Thiết kế chương trình và nghiên cứu chính sách (2-13) (1-3, 5-13)

- Hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện mô hình chăm sóc “lấy bệnh nhân làm trung tâm” tại một tổ chức thí điểm.
- Xây dựng chính sách, thiết kế và đánh giá chương trình chăm sóc sức khỏe.
- Tham gia vào nghiên cứu và xuất bản tạp chí chuyên ngành.

Cung cấp chuyên môn lâm sàng (13)

Nhân viên CTXH cung cấp chuyên môn lâm sàng trong việc giải quyết các vấn đề tâm lý xã hội của bệnh nhân bao gồm:

- Lạm dụng và xao nhãng trẻ em, bạo lực gia đình, bạo lực bạn tình, lạm dụng tình dục, lạm dụng và khai thác người cao tuổi.

- Hỗ trợ làm giảm đau buồn và mất mát để cải thiện cơ chế đối phó liên quan đến trầm cảm, tàn tật, tự tử, và cái chết đột ngột.
- Tham vấn các vấn đề pháp lý và hành vi đạo đức (ví dụ: ra quyết định hoặc lập kế hoạch cuối đời để chấm dứt can thiệp y tế hoặc hiến tạng sau khi qua đời).
- Đánh giá tình trạng sức khỏe mãn tính bao gồm: sức khỏe tâm thần, chấn thương, chấn đoán khuyết tật.
- Can thiệp và hỗ trợ bệnh nhân liên quan đến các vấn đề tâm lý xã hội phức tạp trong mối quan hệ của gia đình.

BÀN LUẬN

Từ các hoạt động thực tiễn của nhân viên CTXH, vai trò của công tác xã hội trong bệnh viện tại Úc được thể hiện thông qua các nhóm dịch vụ sau:

- Cung cấp các dịch vụ can thiệp phù hợp nhất với cơ chế của bệnh viện.
- Phát triển các mô hình văn hóa phù hợp trong cung cấp dịch vụ.
- Giảm các dịch vụ y tế không phù hợp với nhu cầu của bệnh nhân thông qua đánh giá toàn diện tâm lý xã hội, qua đó có thể giới thiệu người bệnh đến các dịch vụ dựa trên cộng đồng.
- Hỗ trợ mạng lưới gia đình và cộng đồng để truy cập vào các tài nguyên thích hợp.
- Giữ vai trò lãnh đạo khi làm việc trong đội ngũ đa ngành, lập kế hoạch can thiệp cho các vấn đề rủi ro, lạm dụng và chấn thương.
- Tiến hành đánh giá tâm lý xã hội toàn diện để cung cấp thông tin. Đây là căn cứ quan

trọng để các chuyên gia đa ngành và đội ngũ y tế có những quyết định đối với bệnh nhân.

- Đào tạo cho các chuyên gia y tế về tâm lý xã hội các vấn đề liên quan khác tác động đến phục hồi của người bệnh.
- Đóng góp trong lĩnh vực y tế bằng cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong tương lai thông qua việc đổi mới chương trình và hoạt động nghiên cứu.

KẾT LUẬN

Từ hoạt động của dịch vụ công tác xã hội trong bệnh viện tại Úc cho thấy, công tác xã hội trong bệnh viện có vai trò bảo vệ quyền được chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân thông qua việc tư vấn các vấn đề xã hội có liên quan cho bệnh nhân và gia đình của họ trong quá trình điều trị. Cùng với đó, các dịch vụ do nhân viên CTXH hỗ trợ dựa trên cơ sở tìm hiểu và phân tích các yếu tố xã hội có ảnh hưởng đến sức khỏe của bệnh nhân. Nhân viên CTXH kết nối các dịch vụ hỗ trợ cho từng bệnh nhân đồng thời nghiên cứu cung cấp bằng chứng từ thực tế hoạt động để đề xuất chính sách, hỗ trợ giải tỏa tâm lý cho bệnh nhân, người nhà và nhân viên y tế v.v... Đây là những hoạt động mà Việt Nam có thể tham khảo trong quá trình xây dựng và phát triển đội ngũ làm công tác xã hội chuyên nghiệp trong các bệnh viện hiện nay.

Giới hạn nghiên cứu: Do hạn chế về thời gian và các công cụ tìm kiếm, nguồn tài liệu được tác giả trích dẫn trong bài viết này chưa phản ánh hết các hoạt động công tác xã hội chuyên nghiệp tại Úc. Mặt khác, các thuật ngữ và khái niệm được mô tả có thể chưa phù hợp với cách tiếp nhận ngôn ngữ bản địa do phần dịch thuật còn hạn chế của tác giả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Continuing Professional Education Policy (2006). Canberra: Australian Association of Social Workers [Sciencedirect].
2. Australian Association of Social Workers. "Code of Ethics". Retrieved 10 June 2019. [Google Scholar].
3. Auerbach, C., Mason, S., & Laporte, H. (2017) Evidence that Supports the Value of Social Work in Hospitals, *Social Work in Health Care*, 17-32 [Reseachgate].
4. Australian Association of Social Workers. About The Australian Association of Social Workers. <https://www.aasw.asn.au/about-aasw/about-aasw>. Archived from the original on 16 April 2019 [Sciencedirect].
5. Australian Association of Social Workers. "AASW Journal Information". www.aasw.asn.au. Retrieved 2 October 2016 [Google Scholar].
6. Du Plooy, L., Harms, L., Muir, K., Martin, B., & Ingliss, S. (2014). 'Black Saturday' and its Aftermath: Reflecting on Post-disaster Social Work Interventions in an Australian Trauma Hospital, *Australian Social Work*, 274-284 [Google Scholar].
7. Information for Social Workers regarding visas and immigration to Australia. Archived from the original on 27 December 2019 [Reseachgate].
8. Galati, M., Wong, H., Morra, D., & Wu, R. (2016) An Evidence-based Case for the Value of Social Workers in Efficient Hospital Discharge, *The Health Care Manager*, 242-246 [Reseachgate].
9. Lechman, C. & Duder, S. (2019) Hospital Length of Stay: Social Work Services as an Important Factor, *Social Work in Health Care*, 495-504 [Sciencedirect].
10. Auerbach, C. & Mason, S. (2015) The Value of the Presence of Social Work in Emergency Departments, *Social Work in Health Care*, 314-326 [Reseachgate].
11. Schroepfer, T. (2016) Oncology Social Work in Palliative Care, *Current Problems in Cancer*, 357-364 [Sciencedirect].
12. Mason, S. & Auerbach, C. (2019) Factors Related to Admissions to a Psychiatry Unit from a Medical Emergency Room: The Role of Social Work, *Social Work in Mental Health*, 429-441 [Sciencedirect].
13. Pockett, R. & Beddoe, E. (2015) Social Work in Health Care: An International Perspective, *International Social Work*, DOI:10.1177/0020872814562479 [Google Scholar].

The role of social work in the hospital in Australia

Nguyen Duc Huu¹

¹ Vietnam Trade Union University

Objectives: Describe the importance of social work in hospitals, the practice of social workers in supporting the hospital system in Australia. Methodology: A review of literature from the Australian Association of Social Workers' Research on Social Work in Hospitals (AASW)-13 articles are quoted by authors. Results: Clarifying the specific activities of social workers in the hospital system in Australia such as counseling, assessment, crisis intervention, advocacy... for groups of clients support in the hospital. Discussion: The value of Social Work in hospitals in Australia for patients, caregivers, families and the community. Conclusion: In Australia, hospital social workers provide direct services to minimize the impact of illness during admission. Accordingly, social work is considered an essential and continuous service in the service chain that the hospital system provides.

Key words: *Social work, health care services, hospitals, Australia.*