

# HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG NGUỒN LỰC TRỢ GIÚP BỆNH NHÂN NHI ĐIỀU TRỊ TAN MÁU BẨM SINH TẠI BỆNH VIỆN NHI THÁI BÌNH

**TS. Đặng Quang Trung**

Trường Đại học Lao động - Xã hội

trungulsa@gmail.com

**ThS. Đỗ Thị Hà My**

Bệnh viện Nhi Thái Bình

dothihamy95@gmail.com

**Tóm tắt:** Sự phối hợp đồng bộ, hiệu quả giữa việc điều trị, chăm sóc sức khỏe thể chất và chăm sóc sức khỏe tinh thần cho các bệnh nhi luôn là mục tiêu mà Bệnh viện Nhi Thái Bình hướng tới. Trong vai trò là cầu nối, phòng Công tác xã hội đã góp phần kiện toàn dịch vụ y tế tại bệnh viện, đem lại hiệu quả toàn diện hơn trong chăm sóc sức khỏe cả về thể chất lẫn tinh thần cho bệnh nhân, đồng thời san sẻ phần nào gánh nặng chăm sóc trẻ mắc bệnh với gia đình người bệnh. Trẻ em mắc tan máu bẩm sinh nằm trong nhóm trẻ cần có sự chăm sóc chuyên biệt và chăm sóc sức khỏe hành vi tích hợp. Do đó, mỗi trường hợp bệnh nhi cần giúp đỡ đều được cán bộ phòng Công tác xã hội - Bệnh viện Nhi Thái Bình xác định được các vấn đề khó khăn của bệnh nhân và gia đình như tâm lý, tình cảm; các thông tin, nhu cầu đáp ứng về chính sách và thủ tục... giúp họ với đi những gánh nặng này. Chính vì thế, nhân viên công tác xã hội trở thành thành viên của nhóm điều trị, cung cấp thông tin, tư vấn giúp nhóm điều trị hiểu được các vấn đề của bệnh nhân.

**Từ khóa:** Dịch vụ công tác xã hội, công tác xã hội trong bệnh viện, trẻ em mắc bệnh tan máu bẩm sinh.

## ACTIVITIES TO MOBILIZE RESOURCES TO SUPPORT PEDIATRIC PATIENTS WITH THALASSEMIA AT THAI BINH PEDIATRIC HOSPITAL

**Abstract:** The Thai Binh Children's Hospital consistently strives for the seamless and effective integration of treatment, physical health care, and mental health care for pediatric patients. The Social Work Department plays a pivotal role in enhancing the hospital's medical services, thereby providing a more holistic approach to health care that addresses both physical and mental well-being. Additionally, this department alleviates some of the caregiving responsibilities faced by families of ill children. Children with Thalassemia belong to a category that requires specialized and integrated behavioral health care. In every instance involving a pediatric patient requiring assistance, the personnel of the Social Work Department at Thai Binh Children's Hospital are equipped to recognize the challenging issues faced by patients and their families, including psychological and emotional concerns, as well as the information and resources necessary to navigate policies and procedures. Their efforts aim to alleviate these burdens. As a result, the social workers play a vital role within the treatment team, offering insights and guidance

## 1. Đặt vấn đề

Thalassemia (Thal) là bệnh thiếu máu tán huyết di truyền hay thiếu máu tán huyết bẩm sinh. Biểu hiện chính của bệnh là thiếu máu. Thalassemia không phải là bệnh lây nhiễm như các bệnh lao, viêm gan..., mà là bệnh di truyền do người bệnh nhận cả hai gen bệnh của bố và mẹ. Bệnh Thalassemia là một bệnh mãn tính, sẽ để lại các hậu quả nặng nề nếu không được điều trị kịp thời. Bệnh Thalassemia đến nay vẫn chưa được điều trị khỏi tận gốc, các phương pháp sửa chữa gen lỗi, ghép tủy hay truyền tế bào gốc máu cuống rốn có kết quả tốt nhưng chưa thể thực hiện đại trà. Do vậy, điều trị truyền máu, thải sắt, chế độ ăn hợp lý vẫn là những điều trị đầu tay để nâng cao chất lượng cuộc sống, hạn chế biến chứng do bệnh gây ra. Đây là căn bệnh mang theo suốt đời nên cần có sự quan tâm hỗ trợ các nguồn lực của xã hội và sự tuân thủ điều trị của bệnh nhân và gia đình bệnh nhân.

Trong vai trò là cầu nối, phòng Công tác xã hội (CTXH) đã góp phần kiện toàn dịch vụ y tế tại bệnh viện, đem lại hiệu quả toàn diện hơn trong chăm sóc sức khỏe cả về thể chất lẫn tinh thần cho bệnh nhân, đồng thời san sẻ phần nào gánh nặng chăm sóc trẻ mắc bệnh với gia đình người bệnh. Trẻ em điều trị tan máu bẩm sinh (TMBS) nằm trong nhóm trẻ cần có sự chăm sóc chuyên biệt và chăm sóc sức khỏe hành vi tích hợp.

Từ kết quả nghiên cứu, tác giả xin được đưa ra cái nhìn tổng quan về hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi điều trị tan máu bẩm sinh tại Bệnh viện Nhi Thái Bình; Nghiên cứu, nhận xét và đánh giá những yếu tố ảnh hưởng hoạt động CTXH trong công tác huy động nguồn lực cho bệnh nhân nhi mắc TMBS đang triển khai tại Bệnh viện Nhi Thái Bình, đồng thời đưa ra những khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động CTXH trong hỗ trợ bệnh nhân nhi mắc TMBS tại Bệnh viện Nhi Thái Bình; Hoàn thiện hệ thống cung cấp các dịch vụ y tế, người bệnh và gia đình người bệnh dễ dàng tiếp cận đến các dịch vụ y tế, giải quyết các vấn đề, góp phần thúc đẩy nghề CTXH phát triển, đảm bảo an sinh xã hội.

## 2. Cơ sở lý luận/khung lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

### 2.1. Một số khái niệm nghiên cứu

- Bệnh nhân nhi mắc Thalassemia: Nhi khoa là một ngành của Y học chịu trách nhiệm chăm sóc sức khỏe cho trẻ em từ lúc mới sinh cho đến 14-21 tuổi, tùy thuộc vào mỗi Quốc gia. Ở Việt Nam, Nhi khoa chăm sóc sức khỏe cho trẻ em từ sơ sinh đến dưới 15 tuổi. Thalassemia (Thal) là bệnh thiếu máu tán huyết di truyền hay thiếu máu tán huyết bẩm sinh. Biểu hiện chính của bệnh là thiếu máu. Thalassemia không phải là bệnh lây nhiễm như các bệnh lao, viêm gan..., mà là bệnh di truyền do người bệnh nhận cả hai gen bệnh của bố và mẹ. Bệnh Thalassemia đến nay vẫn chưa được điều trị khỏi tận gốc, các phương pháp sửa chữa gen lỗi, ghép tủy hay truyền tế bào gốc máu cuống rốn có kết quả tốt nhưng chưa thể thực hiện đại trà. Đây là căn bệnh mang theo suốt đời. Do vậy, điều trị truyền máu, thải sắt, chế độ ăn hợp lý vẫn là những điều trị đầu tay để nâng cao chất lượng cuộc sống, hạn chế biến chứng do bệnh gây ra.

- Theo Quyết định 2514/QĐ-BYT của Bộ Y tế về việc phê duyệt Đề án Phát triển nghề Công tác xã hội trong ngành Y tế giai đoạn 2011-2020: Khái niệm Hoạt động Công tác xã hội trong bệnh viện: Hoạt động CTXH 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.

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... Do đó, CTXH trong bệnh viện thực sự có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. CTXH không đơn thuần chỉ là công tác từ thiện trong bệnh viện, như các bữa ăn, nổi cháo từ thiện cho bệnh nhân nghèo, tặng quà cho các bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn... Ngoài ra, CTXH trong bệnh viện là một nội dung hoạt động rất quan trọng trong quá trình chuyên nghiệp hóa lĩnh vực CTXH, góp phần không nhỏ vào công cuộc chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe người bệnh.

- Khái niệm Huy động nguồn lực trong CTXH tại bệnh viện theo WHO mô tả là quá trình tìm kiếm, thu thập và quản lý các nguồn lực tài chính, nhân lực, vật chất và dịch vụ nhằm hỗ trợ bệnh nhân gia đình và cộng

đồng trong việc tiếp cận các dịch vụ y tế và xã hội.

- Khái niệm chính mà tác giả muốn đề cập qua bài viết này là hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi điều trị tan máu bẩm sinh tại bệnh viện. Đó là quá trình tìm kiếm, thu thập và quản lý các nguồn lực từ nhiều nguồn khác nhau. Thông qua huy động nguồn lực, bệnh nhân, gia đình sẽ được hỗ trợ tối đa trong việc tiếp cận các dịch vụ y tế và xã hội, nâng cao tính tự chủ của cả đối tượng và cộng đồng. Nguồn lực này có thể bao gồm tài chính, nhân lực, vật chất và dịch vụ.

Mục tiêu chính của việc huy động nguồn lực trong bối cảnh bệnh viện là đảm bảo bệnh nhân nhi điều trị tan máu bẩm sinh nhận được sự hỗ trợ toàn diện về mặt y tế, tinh thần và xã hội, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống và quá trình điều trị.

## 2.2. Tổng quan nghiên cứu

Bệnh Thalassemia (tan máu bẩm sinh) được thế giới phát hiện và nghiên cứu từ năm 1925. Tại Việt Nam, bệnh được các nhà khoa học nghiên cứu từ năm 1960. Bệnh tan máu bẩm sinh (TMBS) là do tan máu di truyền.

Tại Việt Nam, thời gian qua, song song với tăng trưởng kinh tế, Đảng và Nhà nước luôn quan tâm tới công tác giảm nghèo, hỗ trợ các đối tượng yếu thế như người già, người khuyết tật, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người nghèo và các đối tượng xã hội khác.

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 bài viết “Vai trò của nhân viên CTXH tại Bệnh viện Nhi Trung ương” của Huệ & Phương (2020) 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.

Ngoài ra, để đánh giá hiệu quả của các chương trình hỗ trợ bệnh nhân nhi mắc bệnh tan máu bẩm sinh. Bài báo “Hiệu quả của các chương trình hỗ trợ bệnh nhân nhi thiếu máu huyết tán bẩm sinh” Hoa (2020) và cộng sự đã cho thấy các chương trình này tập trung vào việc huy động tài chính và nguồn lực từ cộng đồng để hỗ trợ các bệnh nhân nhi mắc bệnh này. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các chương trình này đã đạt được những thành công nhất định trong việc cải thiện tình trạng sức khỏe và chất lượng cuộc sống của bệnh nhân.

Tập trung vào các hoạt động của CTXH như tư vấn, hỗ trợ tâm lý, vận động nguồn lực từ cộng đồng để cải

thiện tình trạng sức khỏe và nâng cao chất lượng cuộc sống của bệnh nhân nhi. Quang (2018) với tác phẩm “Vai trò của CTXH trong điều trị bệnh nhân nhi mắc bệnh huyết học” đăng trên Tạp chí Y học Việt Nam đã phân tích vai trò của CTXH trong việc hỗ trợ điều trị bệnh nhân nhi mắc các bệnh huyết học, bao gồm cả bệnh tan máu bẩm sinh. Kết quả cho thấy, CTXH đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả điều trị và hỗ trợ toàn diện cho bệnh nhân nhi mắc bệnh huyết học.

Các phương thức huy động nguồn lực được đề cập bao gồm vận động tài chính, kêu gọi tình nguyện viên, hợp tác với các tổ chức xã hội. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các hoạt động này đã góp phần cải thiện đáng kể điều kiện điều trị, chăm sóc và nâng cao chất lượng cuộc sống của bệnh nhân nhi mắc bệnh tan máu bẩm sinh được đề cập đến trong đề tài của Mai (2021) “Huy động nguồn lực hỗ trợ bệnh nhân nhi thiếu máu huyết tán bẩm sinh tại Bệnh viện Nhi Trung ương” tại Đại học Y Hà Nội đã nghiên cứu các phương pháp huy động nguồn lực từ cộng đồng và các tổ chức từ thiện để hỗ trợ bệnh nhân nhi mắc bệnh tan máu bẩm sinh tại Bệnh viện Nhi Trung ương.

Các hoạt động của CTXH được đề cập bao gồm tư vấn tâm lý, hỗ trợ gia đình, vận động tài chính và nguồn lực từ cộng đồng để cải thiện điều kiện chăm sóc và nâng cao chất lượng cuộc sống của bệnh nhân. Kết quả nghiên cứu cho thấy, vai trò của CTXH là rất quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả điều trị và hỗ trợ toàn diện cho bệnh nhân nhi mắc bệnh tan máu bẩm sinh, Công trình nghiên cứu của tác giả An (2019) “Vai trò của CTXH trong hỗ trợ điều trị bệnh nhân nhi mắc bệnh thiếu máu huyết tán bẩm sinh” tại Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn nghiên cứu vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ điều trị và huy động nguồn lực cho bệnh nhân nhi mắc bệnh tan máu bẩm sinh.

Nghiên cứu về các chương trình hỗ trợ bệnh nhân tan máu bẩm sinh và việc đáp ứng nhu cầu cung cấp các dịch vụ CTXH tại bệnh viện cho người nhà và bệnh nhân nhi mắc TMBS phục hồi sau thời điểm dịch bệnh Covid-19 để đảm bảo an toàn và nâng cao hiệu quả điều trị bệnh cho người bệnh và người nhà bệnh nhân. Các chương trình này tập trung vào việc huy động tài chính và nguồn lực từ cộng đồng, các tổ chức xã hội để cải thiện điều kiện điều trị và chăm sóc cho bệnh nhân. Nghiên cứu đánh giá hiệu quả của các chương trình này trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống của bệnh nhân tan máu bẩm sinh được thông qua công trình “Nghiên cứu về các chương trình hỗ trợ bệnh nhân thiếu máu huyết tán bẩm sinh tại Bệnh viện Nhi Đồng 2” của Hồng (2021) và Nhu cầu cung cấp dịch vụ CTXH tại Bệnh viện Nhi

Thái Bình của người nhà và bệnh nhân nhi mắc TMBS sau Covid-19” của Trung và cộng sự (2022).

Tổng quan các nghiên cứu trên cho thấy, các tác giả đã đề cập đến nghiên cứu về bệnh thalassemia, các can thiệp chuyên sâu với bệnh thalassemia mặt khác các nghiên cứu cũng đã phác thảo bức tranh về hoạt động CTXH trong bệnh viện nói chung và vai trò của nhân viên CTXH trong hỗ trợ các bệnh nhân, trong đó có bệnh nhân nhi mắc thalassemia. Tuy nhiên, các nghiên cứu đang hướng đến khía cạnh y học, can thiệp y học, các và chưa có một nghiên cứu, đánh giá nào về tác động của các hoạt động CTXH đến các nhu cầu của bệnh nhân nói chung và bệnh nhân nhi mắc TMBS nói riêng. Các hoạt động về huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi bị *Thalassemia* cũng chưa được đề cập cụ thể. Vì vậy, bài viết này sẽ bổ sung thêm cái nhìn đa chiều hơn về các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân tại bệnh viện, đặc biệt là với hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi mắc TMBS.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu phương pháp luận liên quan đến các hoạt động CTXH huy động nguồn lực cho bệnh nhân nhi mắc TMBS, trên cơ sở thực tiễn để đúc rút thành lý luận và những đề xuất thực tiễn, chính sách luật pháp. Ngoài ra, bài viết đã

sử dụng số liệu từ việc điều tra bằng bảng hỏi thu thập thông tin. Nghiên cứu đã khảo sát ý kiến của 50 người nhà người bệnh đang chăm sóc trực tiếp cho bệnh nhi mắc TMBS điều trị tại Bệnh viện Nhi Thái Bình để thu thập các thông tin từ nhóm khách thể về nhu cầu của bệnh nhân nhi mắc TMBS cũng như các hỗ trợ đối với bệnh nhân nhi điều trị tại Bệnh viện. Đồng thời, đánh giá hiệu quả của các hoạt động CTXH trong hỗ trợ bệnh nhân nhi mắc TMBS, đưa ra các đề xuất để tăng cường tính hiệu quả và chất lượng của các hoạt động CTXH trong hỗ trợ bệnh nhân. Số liệu thu thập được tổng hợp và xử lý trên phần mềm Excel.

Ngoài ra, nghiên cứu còn thông qua thực hiện phỏng vấn sâu 07 nhân viên CTXH để khảo sát những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi điều trị TMBS tại Bệnh viện Nhi Thái Bình.

### 4. Kết quả nghiên cứu

#### 4.1. Hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi điều trị tan máu bẩm sinh tại Bệnh viện Nhi Thái Bình

##### 4.1.1. Thực trạng hoạt động tuyên truyền vận động nguồn lực

Để nghiên cứu về thực trạng hoạt động tuyên truyền vận động nguồn lực, tác giả đã khảo sát để đánh giá hiệu quả các hoạt động tuyên truyền vận động nguồn lực

**Bảng 1.** Đánh giá các hoạt động tuyên truyền vận động nguồn lực tham gia hỗ trợ bệnh nhân nhi TMBS

ĐVT: %

| Các hoạt động tuyên truyền vận động nguồn lực          | Mức độ hiệu quả |             |              | Tổng |
|--------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------------|------|
|                                                        | Không hiệu quả  | Bình thường | Rất hiệu quả |      |
| Trang Website bệnh viện                                | 5               | 40          | 55           | 100  |
| Facebook bệnh viện                                     | 0               | 5           | 95           | 100  |
| Tuyên truyền, vận động các đơn vị, cá nhân nhà hảo tâm | 0               | 10          | 90           | 100  |
| Tuyên truyền, vận động CBNV, NLĐ trong bệnh viện       | 0               | 15          | 85           | 100  |
| Phối hợp với cơ quan báo chí, truyền thông             | 10              | 25          | 65           | 100  |

Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài

Qua bảng số liệu và PVS cho thấy, các hoạt động tuyên truyền vận động nguồn lực tài trợ đều được người nhà người bệnh đánh giá là mang lại hiệu quả khá cao, đều chiếm tỷ lệ trên 50%. Đánh giá này cho thấy, hoạt động truyền truyền và vận động nguồn lực tài trợ của phòng CTXH tại bệnh viện đã mang lại hiệu quả cao trong quá trình hỗ trợ người bệnh điều trị tại bệnh viện, nhân viên CTXH đã quan tâm đến hoạt động huy động

nguồn lực cho NB để giải quyết các vấn đề trong quá trình điều trị tại BV. Tuy nhiên, các hoạt động tuyên truyền còn mang tính chất tự phát, làm theo kinh nghiệm, vì vậy tính chất chuyên nghiệp của hoạt động còn chưa cao.

##### 4.1.2. Thực trạng hoạt động tiếp nhận nguồn lực tài trợ

Theo quy trình Quản lý tài trợ - ISO 9001:2015

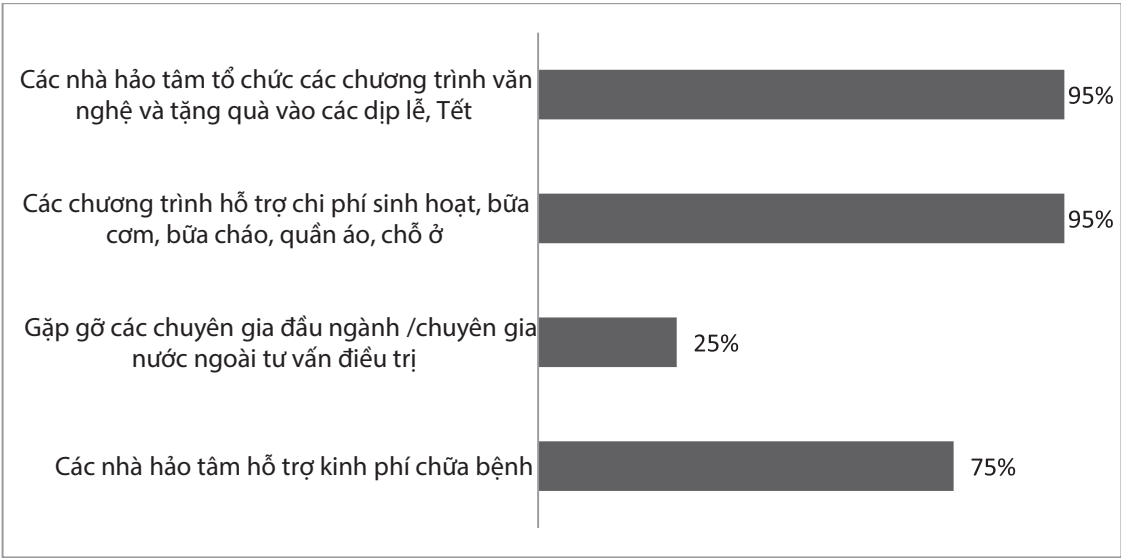
của Bệnh viện Nhi Thái Bình được ban hành ngày 16/11/2020, phòng CTXH đã đưa ra lưu đồ tiếp nhận nguồn lực tài trợ cho bệnh nhân. Việc áp dụng các quy trình vào quá trình hỗ trợ bệnh nhân nhi TMBS phần nào đã giúp người nhà người bệnh thực hiện đúng theo quy trình và các biểu mẫu liên quan, hợp tác với nhân viên y tế trong quá trình tìm hiểu xác minh hỗ trợ, trung thực trong việc cung cấp thông tin về hoàn cảnh gia đình và nhu cầu cần hỗ trợ. Thông tin các trường hợp bệnh nhi khó khăn cần hỗ trợ kịp thời và đúng đối tượng, hỗ trợ phòng CTXH các loại giấy tờ cần thiết trong quá trình xác minh hỗ trợ.

Kết quả thực trạng cho thấy, người nhà bệnh nhân

nhi và bệnh nhân nhi TMBS điều trị tại Bệnh viện Nhi Thái Bình, ngoài việc được chăm sóc thể chất, tinh thần còn được hỗ trợ các nguồn vật chất khác như tiền viện phí, tiền sinh hoạt (hỗ trợ thân nhân mua bim, sữa... đồ dùng hằng ngày của bệnh nhi), cơm, cháo, quả sữa bánh, trực tiếp từ việc kết nối giữa phòng CTXH với các nhà hảo tâm đem lại. Để đánh giá và xác minh các trường hợp khó khăn cần hỗ trợ nhân viên CTXH cần phải xác minh và thực hiện nhiều bước theo thủ tục và quy trình đã được triển khai. Việc xác minh thông tin và thực hiện theo quy trình, giúp nhân viên CTXH thực hiện chính xác, hiệu quả và đặc biệt là hỗ trợ đúng đối tượng khó khăn cần được hỗ trợ.

**Hình 1.** Những nguồn lực người nhà bệnh nhân nhi TMBS đã được phòng CTXH tại Bệnh viện Nhi Thái Bình kết nối

Đơn vị tính: %



Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài

*“Gia đình tôi ở huyện Quỳnh Phụ, mỗi lần lên tỉnh điều trị xa lắm nhưng còn hơn là phải lên Nhi Hà Nội. Tháng nào cũng phải định kỳ cho cháu lên truyền máu một lần, chi phí đi lại tốn kém. Cũng may có các nhân viên CTXH giới thiệu, chỉ dẫn cho chúng tôi để được nhận quà hàng tháng từ các nhà hảo tâm trao tiền mặt tận nơi, được hỗ trợ thêm bữa cơm miễn phí, khu lưu trú nên cũng đỡ tốn được bao nhiêu là tiền. Gia đình cũng xác định bệnh này lâu dài rồi, phải chấp nhận tốn kém thôi. May quá, có các nhân viên CTXH hỗ trợ, làm cầu nối, hướng dẫn cho đây.”* (PVS người nhà bệnh nhân nhi, N.T.L, 48 tuổi)

Qua chia sẻ của người nhà bệnh nhân, có thể thấy vai trò huy động và tiếp nhận nguồn lực của nhân viên CTXH cho bệnh nhi và gia đình bệnh nhi rất quan trọng. Các hoạt động huy động nguồn lực tại Bệnh viện

đã được nhân viên phòng CTXH tiếp nhận, triển khai mang lại hiệu quả cao, rất thiết thực và nhận được sự đánh giá tích cực từ phía người nhà người bệnh. Sự hỗ trợ và kết nối, huy động kịp thời từ các nguồn lực của nhân viên CTXH đã giúp gia đình bệnh nhi mắc các bệnh mãn tính như TMBS giải quyết được những khó khăn mà họ gặp phải một cách kịp thời, thường xuyên.

#### 4.1.3. Thực trạng hoạt động điều phối nguồn lực tài trợ

Theo kết quả khảo sát người nhà bệnh nhân nhi mắc TMBS cho thấy, phòng CTXH Bệnh viện Nhi Thái Bình đã triển khai rất nhiều hoạt động tiếp nhận và kết nối người nhà bệnh nhi với các nguồn lực trong việc trợ giúp tâm lý, xã hội, hòa nhập cộng đồng... đối với người nhà bệnh nhi.

**Bảng 3.** Đánh giá các hoạt động điều phối nguồn lực tham gia hỗ trợ bệnh nhân nhi TMBS

Đơn vị tính: %

| Nội dung điều phối nguồn lực hỗ trợ                                 | Mức độ hiệu quả |             |                    | Tổng |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------------------|------|
|                                                                     | Không hài lòng  | Bình thường | Hoàn toàn hài lòng |      |
| Sử dụng nguồn lực tài trợ hiệu quả                                  | 0               | 5           | 95                 | 100  |
| Công khai, minh bạch trong quá trình điều phối nguồn lực            | 0               | 0           | 100                | 100  |
| Điều phối nguồn lực công bằng, tài trợ đúng nơi, đúng lúc, kịp thời | 0               | 5           | 95                 | 100  |
| Đánh giá, phân tích điều phối nguồn lực hiệu quả                    | 0               | 5           | 95                 | 100  |

*Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài*

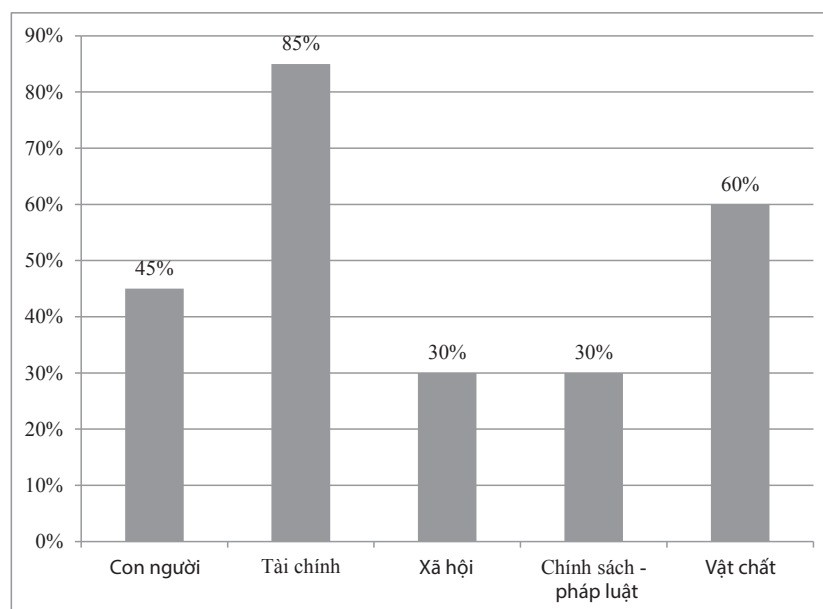
Nhân viên CTXH với hoạt động điều phối nguồn lực điều phối các nguồn lực tài trợ một cách có hiệu quả, giúp thân chủ là những người bệnh nhi TMBS tiếp cận được các nguồn lực trong cộng đồng có hiệu quả, điều này phụ thuộc nhiều vào khả năng điều tiết các nguồn lực của nhân viên CTXH, tạo cơ hội cho thân chủ tiếp cận được các nguồn lực, tránh sự chồng chéo, sự lãng phí. Hiện tại, đối với các bệnh nhi mắc TMBS, việc điều trị định kỳ hàng tháng là thường xuyên, liên tục. Để duy trì nguồn lực tài chính cho các bệnh nhi TMBS là rất khó khăn. Bệnh viện cho nhiều chương trình dịch vụ hỗ trợ bệnh nhân TMBS nên nhân viên CTXH kết nối và điều phối để biết được bệnh nhân nào đã nhận được dịch vụ gì, nguồn lực gì, ai chưa nhận được.

Dựa theo số liệu khảo sát của người nhà bệnh nhân, 95% người nhà đều nhận được nguồn lực hỗ trợ và họ đều cảm thấy hài lòng, tỉ lệ hài lòng khá cao, không có tỉ lệ chưa hài lòng. Tuy nhiên, do đặc thù tình trạng bệnh và số lượng bệnh nhân đông nên nhân viên CTXH, mạng lưới CTXH và các nguồn lực hỗ trợ có tính kết nối chưa cao nên không ít trường hợp có bệnh nhân nhận được nhiều, có bệnh nhân nhận chưa nhận được. Vì vậy, việc liên hệ trong mạng lưới và thông tin cho nhau sẽ giúp nhân viên CTXH tránh trùng lặp và điều phối nguồn lực có hiệu quả...

#### 4.1.4. Hiệu quả các nguồn lực tham gia hỗ trợ bệnh nhân nhi mắc tan máu bẩm sinh

**Hình 1.** Hiệu quả các nguồn lực tham gia hỗ trợ bệnh nhân nhi mắc TMBS

Đơn vị tính: %

*Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài*

Hình 2 cho thấy, thông qua hoạt động huy động nguồn lực những bệnh nhi mắc TMBS điều trị tại Bệnh viện Nhi Thái Bình đã nhận được sự hỗ trợ từ rất nhiều hình thức, nguồn lực khác nhau. Với những nguồn lực được hỗ trợ, có thể thấy cơ bản người nhà bệnh nhi mắc TMBS ghi nhận và đánh giá tốt những nguồn lực hỗ trợ này và những hỗ trợ này đã ít nhiều mang lại hiệu quả cũng như những thay đổi tích cực trong công việc và sinh hoạt hàng ngày của các bệnh nhân nhi mắc TMBS.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, người nhà bệnh nhân sử dụng tiền hỗ trợ để đáp ứng chi tiêu cho cuộc sống và các sinh hoạt hàng ngày cũng như để giải quyết những nhu cầu cơ bản cho bản thân trong quá trình chăm sóc bệnh nhân tại bệnh viện như mua đồ ăn, quần áo, chi trả chi phí đi lại...

*“Bản thân tôi cũng như những người nhà bệnh nhân khác, được các nhà hảo tâm hỗ trợ những khoản chi phí này cho gia đình đóng viện phí đều rất vui mừng bởi hoàn cảnh gia đình đã khó khăn, con cái bị bệnh, công việc không được ổn định nay làm mai nghỉ. Khi được sự thăm hỏi kết nối từ các anh chị nhân viên CTXH đến với các nhà hảo tâm để hỗ trợ từ bữa cơm, phần quà đến viện phí thật sự rất ấm áp và vui sướng” (PVS người nhà bệnh nhân, N.T.T, nữ 38 tuổi)*

Đối với sự hỗ trợ nguồn lực xã hội, con người và chính sách - pháp luật thì mức độ hiệu quả lại được đánh giá không cao so với những nguồn lực hỗ trợ còn lại. Cụ thể, vẫn có ý kiến người nhà bệnh nhân cho rằng nguồn lực này không hiệu quả và tỷ lệ hiệu quả gần tương đương 35% - 50% cho rằng các nguồn lực con người và chính sách - pháp luật và hỗ trợ họ chỉ ở mức hiệu quả bình thường. Nói cách khác, nhiều khi họ nhận hỗ trợ là do các chương trình, hoạt động mang đến cho họ chứ thực sự họ cũng không có nhu cầu lắm về những hỗ trợ này. Đây là một nội dung cần quan tâm vì nếu nguồn lực không đáp ứng nhu cầu thì sẽ không mang lại hiệu quả và gây lãng phí nguồn lực trong khi những người khác có nhu cầu lại không được nhận. Nhân viên CTXH hoặc những cán bộ mạng lưới CTXH phụ trách triển khai các hoạt động kết nối nguồn lực cần lưu tâm trong việc đánh giá nhu cầu của bệnh nhân nhi mắc TMBS cũng như có những đề xuất đối với những cá nhân, tổ chức hỗ trợ để có được những nguồn lực đáp ứng tốt nhất cho nhu cầu của khách thể nghiên cứu.

Các nguồn lực còn lại là nguồn lực xã hội và các

nguồn lực khác đều có được đánh giá khá hiệu quả. Tuy nhiên, vẫn còn có những tỷ lệ nhất định đánh giá ở mức không hiệu quả hoặc bình thường. Đây là những nguồn lực rất quan trọng vì nhu cầu của bệnh nhân nhi mắc TMBS không chỉ dừng lại ở những nhu cầu về vật chất hay cuộc sống sinh hoạt hàng ngày mà họ còn rất cần được thoả mãn và đáp ứng những nhu cầu về tinh thần, được giao lưu, vui chơi giải trí và tương tác xã hội. Khi con người được thoả mái về tinh thần thì chất lượng sống của họ sẽ được nâng cao lên đáng kể cũng như các hoạt động khác trong cuộc sống và công việc cũng hiệu quả hơn rất nhiều. Như vậy, vai trò của đội ngũ cán bộ trong lĩnh vực này cần được chú trọng hơn nữa nhằm phát huy và nâng cao tính hiệu quả của các nguồn lực con người, nguồn lực tinh thần để mang lại những lợi ích tốt nhất cho bệnh nhân nhi mắc TMBS và người nhà người bệnh.

#### **4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi điều trị tan máu bẩm sinh tại Bệnh viện Nhi Thái Bình**

Việc huy động nguồn lực để hỗ trợ bệnh nhân nhi điều trị TMBS là một nhiệm vụ quan trọng và phức tạp, đòi hỏi sự tham gia của nhiều bên liên quan từ các tổ chức y tế, cộng đồng, gia đình bệnh nhân, cho đến các nhà tài trợ và tổ chức phi chính phủ. Tại Bệnh viện Nhi Thái Bình, công tác huy động nguồn lực nhằm trợ giúp các bệnh nhân nhi mắc TMBS không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ y tế cần thiết mà còn góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống và tăng cường sự phát triển toàn diện cho các bệnh nhân.

Tuy nhiên, hoạt động này không phải lúc nào cũng diễn ra suôn sẻ mà thường gặp phải nhiều thách thức và bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố. Các yếu tố này có thể bao gồm cơ sở hạ tầng của bệnh viện, chính sách y tế của nhà nước, sự hỗ trợ từ cộng đồng và các tổ chức phi chính phủ, khả năng tài chính của gia đình bệnh nhân, và cả năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế và CTXH...

Hiểu rõ những yếu tố này không chỉ giúp Bệnh viện Nhi Thái Bình xây dựng các chiến lược huy động nguồn lực hiệu quả hơn mà còn giúp các bên liên quan nhận thức được tầm quan trọng của sự phối hợp và hỗ trợ lẫn nhau. Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động nguồn lực trở thành một nhiệm vụ cấp bách và thiết thực.

#### 4.2.1. Cơ chế, chính sách đối với hoạt động huy động nguồn lực

Thông tư số 43/2015/TT-BYT ban hành ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế quy định nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ CTXH trong bệnh viện. Tuy nhiên, theo đánh giá của lãnh đạo bệnh viện, phòng CTXH và nhân viên CTXH thì nội dung trong Thông tư 43 chưa cụ thể, chi tiết, bên cạnh ngoài văn bản này ra họ chưa nắm được các văn bản pháp quy khác liên quan.

Quyết định số 1285/QĐ-SYT ngày 16 tháng 11 năm 2016 về việc thành lập phòng CTXH Bệnh viện Nhi Thái Bình. Những văn bản nêu trên được xem là cơ sở nền tảng đối với việc hình thành và phát triển hoạt động CTXH tại bệnh viện. Ban Giám đốc bệnh viện Nhi Thái Bình đã chỉ đạo sát sao trong việc phổ biến đề án, thành lập phòng CTXH đến toàn thể nhân viên các khoa phòng và vai trò, nhiệm vụ của phòng CTXH. Chính vì vậy, các hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi TMBS tại Bệnh viện Nhi Thái Bình luôn được sự quan tâm và ủng hộ của lãnh đạo bệnh viện và sự phối hợp của các khoa phòng tạo ra một quy trình hỗ trợ rõ ràng nhằm thuận lợi cho việc giúp đỡ bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

Hoạt động CTXH tại bệnh viện còn thiếu nguồn nhân lực được đào tạo chuyên sâu. Các nhân viên phòng CTXH là người tiếp xúc đầu tiên với người bệnh tại bệnh viện chưa được hưởng phụ cấp độc hại, hoặc chế độ làm thêm ngoài giờ vì rất nhiều hoạt động phát sinh tại bệnh viện mà các cán bộ làm CTXH phải có mặt. Việc phối hợp với các đơn vị bên ngoài bệnh viện gặp không ít khó khăn. Nhận định về nhận thức và tìm hiểu về thông tư 43 chia sẻ của cán bộ quản lý như sau: *"Tôi đã đọc rất kỹ về Thông tư 43/2015/TT-BYT ban hành nhưng thông tư chưa cụ thể về các hoạt động huy động nguồn lực cho bệnh nhân, đặc biệt là các bệnh nhân mãn tính như bệnh nhân nhi mắc TMBS. Tôi chưa biết chính xác và cụ thể các hoạt động cần phải làm như thế nào ở các nhiệm vụ đó, bởi nội dung trong Thông tư còn chung chung quá, chưa hướng dẫn cụ thể chi tiết các nhiệm vụ, vì thế nhân viên CTXH chúng tôi sẽ thực hiện theo cách hiểu riêng để làm. Tôi nghĩ, mỗi bệnh viện sẽ làm theo thực tế và cách hiểu của họ, như vậy sẽ không có sự thống nhất chung. Vì vậy, cần phải đề xuất kiến nghị để hướng dẫn cụ thể để các bệnh viện thực hiện hoạt động được tốt hơn"* (PVS B.T.X, nữ, Trưởng phòng CTXH.)

Khuôn khổ pháp lý cũng như các văn bản quy phạm pháp luật về nghề CTXH và thực hành nghề CTXH chưa hoàn chỉnh và chưa đồng bộ. Trước những vấn đề phức tạp của xã hội, đòi hỏi phải có nhận thức và tiếp cận mới. Hoàn thiện cơ chế, chính sách về nghề CTXH là việc quan trọng và đã đến lúc cần có luật về nghề CTXH. Về chính sách lương cho nhân viên CTXH cũng chưa được quan tâm thỏa đáng.

#### 4.2.2. Nguồn nhân lực, trình độ, chuyên môn của nhân viên CTXH

Nhân viên CTXH khi tham gia trong lĩnh vực y tế buộc phải có những kiến thức, kỹ năng chuyên môn liên quan đến CTXH trong bệnh viện cũng như nắm vững những chuẩn mực đạo đức, thái độ khi làm việc với đối tượng. Nhận định của lãnh đạo quản lý về trình độ và chuyên môn của nhân viên CTXH: *"Nhân viên phòng CTXH đều là nhân viên kiêm nhiệm từ các ngành nghề khác chuyển sang như: Cử nhân điều dưỡng, cử nhân y tế công cộng, cử nhân luật nên việc hiểu đúng và hiểu sâu về các kiến thức CTXH còn rất hạn chế. Mặc dù, một số đồng chí đã được bệnh viện quan tâm cử đi học tập các khóa ngắn hạn về CTXH trong bệnh viện nhưng vẫn chưa tự tin, còn lúng túng trong một số hoạt động cần hiểu biết sâu về CTXH như điều phối nguồn lực, đánh giá và tuyên truyền vận động nguồn lực còn hạn chế."* (PVS B.T.X, nữ, Trưởng phòng CTXH.)

Về kiến thức: Tham gia CTXH trong bệnh viện, nhân viên CTXH ngoài những kiến thức nền tảng về CTXH nói chung, nhân viên CTXH cần trang bị cho mình những kiến thức về CTXH trong bệnh viện, đặc biệt là trong cách làm việc với người bệnh, cần hiểu về bệnh, các chế độ chăm sóc dinh dưỡng, thể chất, tâm lý, chế độ bảo hiểm.

Về kỹ năng: Để có thể thành công trong quá trình can thiệp trợ giúp người bệnh và thân nhân, nhân viên CTXH ngoài có kiến thức sâu rộng cũng cần phải có và thành thạo nhiều kỹ năng quan trọng. Trong quá trình trợ giúp đối tượng giải quyết vấn đề, nhân viên CTXH cần có những kỹ năng như: kỹ năng thiết lập mối quan hệ; kỹ năng lắng nghe tích cực; kỹ năng thấu cảm; kỹ năng thu thập, phân tích thông tin; kỹ năng nhận xét, đánh giá; kỹ năng quan sát; kỹ năng giao tiếp; kỹ năng tư vấn; kỹ năng tham vấn; kỹ năng biện hộ; kỹ năng xác định mục tiêu và xây dựng kế hoạch... Có như thế, nhân viên CTXH mới tự tin, thành thạo trong tiến trình can thiệp trợ giúp thân nhân, bệnh nhân giải quyết tốt vấn đề họ đang mắc phải.

Hiện phòng CTXH có 8 nhân viên được phân công chia thành 3 tổ để thực hiện các nhiệm vụ khác nhau. Có 1 nhân viên được đào tạo chuyên ngành về CTXH, có đầy đủ kỹ năng, chuyên môn được bố trí thực hiện công việc thuộc tổ từ thiện và truyền thông. Tổ trợ giúp xã hội hiện có 3 nhân viên là những nhân viên dày dạn kinh nghiệm. Kỹ năng giao tiếp tốt, có mối quan hệ tốt với các nhà hảo tâm để hỗ trợ bệnh nhi. Tuy nhiên, các nhân sự phụ trách ở các vị trí quan trọng trong việc triển khai các hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân TMBS lại không phải là nhân viên có chuyên môn chuyên nghiệp về CTXH. Điều này ảnh hưởng nhiều tới việc triển khai và thúc đẩy các hoạt động mang tính chuyên môn của CTXH.

#### 4.2.3. Đặc điểm của người bệnh tại bệnh viện

Ảnh hưởng lớn đến quá trình và kết quả can thiệp trợ giúp người bệnh chính là bản thân người bệnh và thân nhân của họ. Vì khi đến bệnh viện người bệnh rơi vào trạng thái sức khỏe không tốt, thân nhân vì lo lắng cho người bệnh, do đó tâm lý cũng khá lo lắng, hoang mang, khó chịu. Mỗi con người đều có những vấn đề khác nhau, vì vậy người bệnh và người nhà người bệnh cần chủ động cởi mở, chia sẻ những vấn đề còn thắc mắc, chưa hiểu rõ trước, trong và sau quá trình điều trị; hay những vấn đề về cuộc sống, về gia đình, tâm lý, xã hội để nhân viên CTXH nắm và hiểu được những vấn đề của bệnh nhân. Từ đó mới có hướng để trợ giúp, cùng thân chủ tháo gỡ vấn đề. Bên cạnh đó, người bệnh cũng cần chân thành và đặt sự tin tưởng ở nhân viên CTXH trong quá trình trợ giúp. Người bệnh là nhóm đối tượng mà nhân viên CTXH hướng đến, chỉ khi hiểu được cụ thể về từng trường hợp cụ thể của người bệnh, nhân viên CTXH mới có thể đưa ra kế hoạch trợ giúp hợp lý, cụ thể và chi tiết và sẽ có hiệu quả tốt.

*“Có nhiều người nhà bệnh nhân chưa hiểu về vai trò của nhân viên CTXH nên họ chưa hợp tác tốt và thái độ chưa tôn trọng nhân viên CTXH. Họ chia sẻ hơi hợt vì nghĩ mình không giúp được gì, chỉ trả lời cho có, họ chỉ nghe những gì bác sĩ, điều dưỡng nói”* (PVS nữ nhân viên CTXH)

Trong quá trình bệnh nhân điều trị tại bệnh viện, họ luôn có những nhu cầu được hỗ trợ về viện phí, về chi phí đi lại, hỗ trợ về các suất cơm, cháo từ thiện và hơn hết là nhu cầu hỗ trợ về tâm lý. Do đó, họ chưa bắt kịp được với những thông tin liên quan về các hoạt động CTXH bởi môi trường ở họ chỉ tập trung vào việc sinh kế, chưa có điều kiện để tiếp cận và nắm bắt

thông tin liên quan về CTXH. Hơn nữa, đây lại là một ngành nghề mới của Việt Nam hiện nay. Bệnh nhi là nhóm đối tượng trẻ em, nên khi vào viện trẻ rất lo lắng, sợ tiếp xúc với người lạ nhất là với nhóm nhân viên y tế. Vì vậy, việc nhân viên CTXH tiếp cận để hỗ trợ cũng là cả một vấn đề khó khăn.

#### 4.2.4. Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của bệnh viện

Cơ sở vật chất đóng vai trò cần thiết và quan trọng và là một yếu tố cần được quan tâm trong quá trình trợ giúp người bệnh. Nếu một cơ sở y tế có đầy đủ hệ thống tiện nghi, máy móc, kỹ thuật hiện đại thì hiệu quả công việc của nhân viên CTXH sẽ được nâng lên cao, việc hỗ trợ cho đối tượng cũng đạt được nhiều kết quả tốt và người bệnh cũng an tâm tin tưởng và đặc niềm tin, thể hiện thái độ thiện cảm hơn. Ngoài ra, cơ sở vật chất tốt và đầy đủ thì đảm bảo sẽ phục vụ cho công tác khám chữa bệnh cho bệnh nhân được tốt hơn, giúp bệnh nhân cảm thấy an tâm và hài lòng về các dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện. *“Hiện nay, cơ sở vật chất của phòng đã được trang bị đầy đủ. Tuy nhiên, vị trí để hỗ trợ cho bệnh nhi và thân nhân còn chưa hợp lý, do vấn đề xa các khu điều trị nội trú, thang máy của khu nhà tạm nhỏ và ít nên mỗi lần tổ chức các hoạt động mời bệnh nhi và thân nhân tham dự rất lâu ảnh hưởng tới hoạt động”* (PVS T.T.H, nữ, nhân viên CTXH).

Qua nhận định trên, có thể thấy yếu tố cơ sở vật chất, không gian làm việc sẽ tác động lớn đến sự hiệu quả của tiến trình can thiệp, trợ giúp bệnh nhân, giúp nhân viên CTXH mạnh dạn kết nối, giới thiệu bệnh nhân sử dụng các dịch vụ khám chữa bệnh tốt nhất, phù hợp với nhu cầu mong đợi của bệnh nhân. Rút ngắn quá trình khám chữa bệnh, bệnh nhân sớm được phục hồi sức khỏe, tâm lý được cải thiện sẽ cùng nhân viên CTXH và thân nhân thực hiện tốt kế hoạch can thiệp trợ giúp.

#### 4.2.5. Nhận thức của đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên y tế trong bệnh viện

Nhận thức của đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên y tế chưa hiểu đúng về nghề CTXH, cho rằng đây là hoạt động hướng dẫn bệnh nhân và tổ chức từ thiện. Từ đó, chưa phát huy, khai thác hết được nhiệm vụ, vai trò của ngành CTXH trong bệnh viện đến hoạt động hỗ trợ bệnh nhân. Về phía lãnh đạo bệnh viện và trường khoa phòng chưa hiểu đúng về nghề CTXH. Vì nghề CTXH trong bệnh viện vẫn còn là một nghề

mới, nhân viên làm CTXH chưa được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp theo đúng chức năng của nghề và vai trò của người làm CTXH. Đa số nhân viên CTXH trong bệnh viện vai trò là kiêm nhiệm. Theo ý kiến của cán bộ quản lý cho thấy: *“Hiện nay mỗi điều dưỡng chúng tôi phải chăm sóc cho khoảng 12 đến 15 bệnh nhân trong khoa mỗi ngày, cường độ công việc liên tục. Vì vậy, không có thời gian để thăm hỏi chi tiết hay liên tục hoàn cảnh cuộc sống và những khó khăn của bệnh nhân TMBS và người nhà bệnh nhân. Phòng CTXH liên hệ để hỗ trợ trong các hoạt động CTXH nhưng thực sự không có đủ thời gian để tìm hiểu và phối hợp để giúp đỡ các bệnh nhi. Bản thân cũng chưa hiểu chuyên sâu và biết được công việc về CTXH nên cũng gặp nhiều khó khăn trong việc hỗ trợ về các hoạt động huy động nguồn lực tài trợ bên ngoài bệnh viện cho bệnh nhân nhi TMBS”* (PVS B.T.N, nữ, Điều dưỡng trưởng, khoa Máu thận)

Các nhân viên y tế trong mạng lưới chưa được đào tạo chuyên sâu về CTXH nên còn có hạn chế trong việc đánh giá nhu cầu của người bệnh. Bên cạnh đó, khối lượng công việc trên các khoa điều trị rất nhiều, các nhân viên y tế vừa làm việc chuyên môn vừa phải kiêm nhiệm công việc mạng lưới CTXH nên quá nhiều công việc dẫn đến đôi lúc chưa hoàn thành công việc hỗ trợ.

Các nhân viên phòng CTXH là người tiếp xúc đầu tiên với người bệnh tại bệnh viện chưa được hưởng phụ cấp độc hại, hoặc chế độ làm thêm ngoài giờ vì rất nhiều hoạt động phát sinh tại bệnh viện mà các cán bộ làm CTXH phải có mặt. Nhân viên CTXH phải đi xác minh hoàn cảnh gia đình, liên hệ với công an, trung tâm bảo trợ xã hội... để kết nối các trẻ về với cộng đồng. Việc phối hợp với các đơn vị bên ngoài bệnh viện gặp không ít khó khăn.

Việc ban hành các chính sách khuyến khích, đãi ngộ và hỗ trợ cho nhân viên CTXH, đảm bảo các quyền lợi về chế độ làm việc, lương thưởng và đào tạo rất cần thiết. Đồng thời, cần có các quy định cụ thể về tiêu chuẩn nghề nghiệp, quy trình làm việc và trách nhiệm của nhân viên CTXH trong y tế. Do đó ban giám đốc bệnh viện cần có những văn bản chỉ đạo, hướng dẫn kịp thời, góp phần định hướng và góp phần thúc đẩy tính chuyên nghiệp, hiệu quả của hoạt động CTXH trong bệnh viện.

## 5. Kết luận

Nhân viên CTXH tại Bệnh viện Nhi Thái Bình đã thực hiện tốt vai trò của mình trong việc huy động

các nguồn lực bên trong và bên ngoài để hỗ trợ bệnh nhân mắc các bệnh mãn tính, đặc biệt là bệnh nhân nhi mắc TMBS, bước đầu cũng đã đáp ứng và hài lòng được nhu cầu hỗ trợ người bệnh cũng như gia đình người bệnh. Vị trí của nhân viên CTXH trong bệnh viện cũng dần được khẳng định và đánh giá với tỷ lệ cần thiết khá cao. Việc thực hiện tốt vai trò của nhân viên CTXH trong huy động nguồn lực sẽ góp phần giúp cho người bệnh và gia đình người bệnh được tiếp cận đầy đủ và toàn diện các dịch vụ y tế nâng cao chất lượng điều trị.

Qua nghiên cứu, có thể thấy nguồn lực chủ yếu trong hoạt động huy động nguồn lực trợ giúp bệnh nhân nhi TMBS là nguồn lực tài chính và vật chất. Hai nguồn lực này được người nhà bệnh nhân đánh giá là có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ trực tiếp và kịp thời, đồng thời mang lại sự ủng hộ về mặt tinh thần rất lớn cho người nhà bệnh nhân trong quá trình chăm sóc bệnh nhân khi điều trị tại bệnh viện. Do đó, phòng CTXH cần đẩy mạnh và phát huy các hoạt động huy động nguồn lực trực tiếp cho bệnh nhân TMBS.

Các nguồn lực hỗ trợ chủ yếu vẫn là các CBNV, NVYT trong bệnh viện, các tổ chức đoàn thể, đơn vị, cá nhân các nhà hảo tâm trong và ngoài bệnh viện. Một số cơ sở kinh doanh, đơn vị ngoài bệnh viện cũng cho rằng, mặc dù cũng rất muốn hỗ trợ nhiều hơn nữa cho các bệnh nhân mãn tính và hỗ trợ riêng cho các bệnh nhân TMBS nhưng gần 3 năm qua, do ảnh hưởng của dịch bệnh nên việc làm ăn, kinh doanh gặp rất nhiều khó khăn. Các nhà hảo tâm không chỉ đóng góp cho bệnh nhân nhi TMBS mà còn đóng góp, hỗ trợ cho các bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn khác trong bệnh viện, các quỹ khác nên các đơn vị cũng chi tiêu cần trọng và cân đối để trợ giúp cho bệnh nhân.

Song song với huy động nguồn lực cơ sở vật chất cho bệnh nhân, nhân viên CTXH cần tham mưu, quản lý chặt chẽ các nguồn lực cơ sở vật chất là khâu quan trọng nhằm đảm bảo sử dụng hiệu quả cao, tiết kiệm kinh phí cho bệnh viện. Các nguồn kinh phí phải sử dụng có hiệu quả, các trang thiết bị đã có hoặc không cần thiết thì có biện pháp chấn chỉnh kịp thời, không để tình trạng huy động tràn lan, mua sắm, thiết bị không cần thiết với nhu cầu sử dụng.

Đây là một trong những vai trò rất quan trọng của nhân viên CTXH. Nhân viên CTXH kết nối vận động tốt sẽ giúp được nhiều bệnh nhi và thân nhân khó khăn hơn. Để làm được điều này, bản thân các

nhân viên CTXH cần rèn luyện các kỹ năng cần thiết phục vụ cho công việc, mở rộng các mối quan hệ với nhà hảo tâm, cơ quan, tổ chức. Lãnh đạo bệnh viện cần có những chỉ đạo sát, có chiến lược và kế hoạch cụ thể, tạo điều kiện để nhân viên CTXH phát huy được hết nội lực của bản thân. Trong quá trình vận động kết nối với các nhà hảo tâm, nhân viên CTXH trong bệnh viện cần trao đổi, cung cấp thông tin về hoàn cảnh gia

đình bệnh nhân để có căn cứ liên hệ nhờ sự hỗ trợ của nhà hảo tâm. Khi liên hệ nhà hảo tâm, nhân viên CTXH cần sử dụng một số kỹ năng để đưa ra các dẫn chứng cụ thể, chi tiết, chính xác để nhà hảo tâm họ cảm nhận được những khó khăn cũng như nhu cầu mà bệnh nhân đang cần là rất quan trọng với họ tại thời điểm đó, bởi tâm lý của nhà hảo tâm là họ muốn giúp đúng người, đúng hoàn cảnh.

---

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- An, NV. (2019). *Vai trò của CTXH trong hỗ trợ điều trị bệnh nhân nhi mắc bệnh thiếu máu huyết tán bẩm sinh*. Luận văn Thạc sĩ, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.
- Hà, NTTT & nnk (2010). Tổng quan TMBS, thực trạng, nguy cơ và giải pháp, kiểm soát bệnh TMBS ở Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu Y học Việt Nam*, (Số 03), 12-34.
- Hoa, T.T & Minh, N.V. (2020). Hiệu quả của các chương trình hỗ trợ bệnh nhân nhi thiếu máu huyết tán bẩm sinh. *Tạp chí CTXH Việt Nam*, 10(3), 23-40.
- Hồng, T.T. (2021). *Nghiên cứu về các chương trình hỗ trợ bệnh nhân thiếu máu huyết*
- Huệ, NT & Phương, D.T. (2020). Vai trò của nhân viên CTXH tại Bệnh viện Nhi Trung ương. *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển*, 4(1), 45-60.
- Mai, L.T. (2021). *Huy động nguồn lực hỗ trợ bệnh nhân nhi thiếu máu huyết tán bẩm sinh tại Bệnh viện Nhi Trung ương*. Luận văn Thạc sĩ, Đại học Y Hà Nội.
- MedlinePlus. (n.d.). *U.S. National Library of Medicine*. <https://medlineplus.gov/ency/article/000587.htm>
- Quang, PV & Hương, L.T. (2018). Vai trò của CTXH trong điều trị bệnh nhân nhi mắc bệnh huyết học. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 11(2), 56-72.
- Trung, Đ.Q và nnk. (2022). Nhu cầu cung cấp dịch vụ CTXH tại Bệnh viện Nhi Thái Bình của người nhà và bệnh nhân nhi mắc TMBS sau Covid-19. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Y Dược*, 29(2), 88-102.
- Tổ chức Y tế thế giới (WHO). (n.d.). *Bệnh viện: Khái niệm và chức năng*