

ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI BỆNH CÓ HOÀN CẢNH KHÓ KHĂN TẠI BỆNH VIỆN BẠCH MAI

ThS. Nguyễn Hải Chiêu

Phòng Công tác xã hội, Bệnh viện Bạch Mai

nhc2@bachmai.edu.vn

CN. Nguyễn Thị Hạ

Phòng Công tác xã hội, Bệnh viện Bạch Mai

hanguyenbmh@gmail.com

Tóm tắt: Hỗ trợ giải quyết các vấn đề công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh là một trong những nhiệm vụ của phòng công tác xã hội được quy định tại Thông tư 43/2015/TT-BYT. Bài viết dưới đây là kết quả nghiên cứu về hiệu quả hoạt động công tác xã hội trong hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn tại Bệnh viện Bạch Mai. Bài phân tích được nhóm tác giả thực hiện thông qua khảo sát 43 người bệnh, người nhà người bệnh. Qua việc tổng hợp thông tin, xử lý số liệu, bài phân tích đưa ra một số nội dung chủ yếu như sau: mô tả hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn, bao gồm: hoạt động xác định vấn đề; hoạt động xây dựng kế hoạch; hoạt động thực hiện kế hoạch; hoạt động lượng giá; đánh giá hiệu quả hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn. Từ đó đưa ra những khuyến nghị đối với Bộ Y tế, Bệnh viện Bạch Mai, nhân viên công tác xã hội, người bệnh, người nhà người bệnh và rút ra những bài học kinh nghiệm sâu sắc để tiếp tục hoàn thiện, chuyên nghiệp hóa, nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ người bệnh tại bệnh viện.

Từ khóa: công tác xã hội, công tác xã hội trong bệnh viện, người bệnh, hỗ trợ người bệnh.

EVALUATING THE EFFECTIVENESS OF SUPPORTING ACTIVITIES FOR DISADVANTAGED PATIENTS AT BACH MAI HOSPITAL

Abstract: Supporting in solving social problems for patients and their families during medical examination and treatment is one of the tasks of the Social work Department in a hospital as prescribed in Circular 43/2015/TT-BYT. The article is the result of analyzing the survey on 43 patients and families' members in order to calculate the effectiveness of social work activities in supporting them with difficult circumstances at Bach Mai Hospital. Through the information synthesis and data processing, the article presents some main findings as: describe activities to support disadvantaged patients, including: problem identification; planning activities; implementation plan activities; evaluation these activities; From then, proposing solutions to Misnistry of Health, Bach Mai Hospital, social workers, patients, families' patients and drawing lessons to continuously complete, professionalize and improve the effectiveness of support activities for patients at hospital.

Keywords: social work, social work in hospital, patient, patient support.

Mã bài báo: JHS - 131

Ngày nhận bài sửa: 11/7/2023

Ngày nhận bài: 15/6/2023

Ngày duyệt đăng: 20/7/2023

Ngày nhận phản biện: 27/6/2023

1. Đặt vấn đề

Chăm sóc sức khỏe luôn là vấn đề được quan tâm hàng đầu của xã hội. Người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh (nhất là đối với nhóm bệnh nan y, mạn tính, bệnh nặng) thì cuộc sống gặp rất nhiều khó khăn và từ đó ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc bản thân. Hoạt động công tác xã hội (CTXH) nhằm hỗ trợ để người bệnh giảm bớt khó khăn trong chăm sóc điều trị y tế, đồng thời nâng cao sức khỏe tinh thần để ứng phó với bệnh tật. Bệnh viện là một xã hội thu nhỏ với nhiều vấn đề phức tạp ảnh hưởng trực tiếp đến người bệnh và nhân viên y tế. CTXH sẽ góp phần vào việc giải quyết các vấn đề đó bằng những tri thức và phương pháp khoa học nghề nghiệp.

Bệnh viện Bạch Mai là một Bệnh viện đa khoa hoàn chỉnh hạng đặc biệt đầu tiên của cả nước, thường xuyên đón nhận hàng ngàn người bệnh về điều trị từ khắp cả nước, các vùng xa xôi hẻo lánh, các vùng dân tộc thiểu số. Nếu được hỗ trợ nguồn lực, người bệnh sẽ giảm bớt nỗi lo về điều trị bệnh và có thêm động lực để cải thiện đời sống. Trong bài viết này, tác giả chia sẻ thông tin cơ bản về hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn, đánh giá hiệu quả và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ người bệnh tại Bệnh viện Bạch Mai.

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Tình hình nghiên cứu trên thế giới và trong nước

Một số nghiên cứu nước ngoài

Nghiên cứu “*Những thách thức của cải cách chăm sóc sức khỏe cho công tác xã hội bệnh viện ở Hoa Kỳ*” của tác giả Reisch M (2010) đã đề cập đến những tác động tiềm ẩn của Luật Bảo vệ Người bệnh và Giá cả phải chăng (ACA) về thực tiễn CTXH bệnh viện ở Hoa Kỳ và những ý nghĩa của nó đối với giáo dục và đào tạo CTXH. Nó tóm tắt lịch sử của CTXH bệnh viện, vạch ra một số vấn đề tồn tại trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, đặc biệt là những vấn đề tạo ra sự chênh lệch liên tục về sức khỏe, tóm tắt các điều khoản chính của Luật có liên quan đến thực tiễn làm CTXH và thảo luận về các nhân viên xã hội trong bệnh viện các thiết lập có thể phản ứng có hiệu quả với những thay đổi được tạo ra bởi luật pháp.

Ngoài ra còn có nghiên cứu “*Vai trò của công tác xã hội trong chăm sóc sức khỏe*” của Hiệp hội Người lao động xã hội Úc (2014) cho biết: Một cách tổng

quát, sức khỏe của con người liên quan đến các vấn đề thể chất và tâm lý, nhiệm vụ chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho cộng đồng nói chung là vai trò của một tập hợp những người hoạt động trong lĩnh vực y tế như bác sĩ, y tá và những người hoạt động chuyên môn khác. Nhân viên CTXH trong bệnh viện và các cơ sở y tế là một trong những nhóm hoạt động chuyên môn ngoài y học nhưng đóng vai trò quan trọng trong việc tăng cường hiệu quả của hệ thống chăm sóc sức khỏe (AASW, 2014).

Theo tác giả Helen M. Cleak và Maggie Turczynski (2014), CTXH tại Úc có một lịch sử lâu dài trong các cơ sở chăm sóc sức khỏe và đóng vai trò then chốt trong việc giải quyết các vấn đề tâm lý xã hội do bệnh tật và nhập viện của người bệnh. Hiện nay, CTXH trong bệnh viện sử dụng những người làm việc trong các bệnh viện nhằm ngăn chặn sự lạm dụng của các hoạt động từ thiện và giúp người bệnh đối phó với các vấn đề xã hội hoặc giải quyết các vấn đề liên quan đến tâm lý.

Những nghiên cứu trên đã giúp bổ sung thêm cơ sở lý luận cho bài viết, đây chính là những tài liệu quan trọng để bản thân có thể phân tích sâu hơn vấn đề này. Tuy nhiên, các công trình nghiên cứu này mang tính vĩ mô, do đó việc áp dụng với từng quốc gia là tương đối khó khăn. Bởi thế, cần có những nghiên cứu trên địa bàn cụ thể thì ứng dụng cao hơn vì mỗi nơi đều có quan điểm, cách nhìn nhận khác nhau về công tác xã hội trong bệnh viện.

Những nghiên cứu trong nước

Công tác xã hội bệnh viện đóng vai trò cầu nối giữa người bệnh, nhân viên y tế và cộng đồng thông qua các hỗ trợ tiếp đón, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về các dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa Khám bệnh; hỗ trợ khẩn cấp cho người bệnh là nạn nhân bị bạo hành, bạo lực gia đình, nhằm đảm bảo an toàn cho người bệnh; hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh về quyền, lợi ích hợp pháp cũng như các nghĩa vụ của người bệnh nằm nội trú như: bảo hiểm y tế, bảo trợ xã hội; cung cấp thông tin, tư vấn cho người bệnh; hỗ trợ thủ tục chuyển tuyến, xuất viện... Do có vai trò quan trọng như vậy nên nhu cầu phát triển nghề công tác xã hội trong bệnh viện là rất lớn. Gần đây, có một số tác giả quan tâm đến chủ đề này.

Phải kể đến nghiên cứu “*Công tác xã hội trong Bệnh viện*” của tác giả Tuấn (2015) đã đề cập đến quyết

định của Bộ Y tế về cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong bệnh viện là một quyết định chậm nhưng đúng đắn, sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, và sự hài lòng của người bệnh. Ngành Y có thể góp phần vào việc xây dựng nghề CTXH bằng cách mạnh dạn mở cửa bệnh viện cho sinh viên CTXH vào thực tập và sẵn sàng thuê mướn họ khi ra trường. Về lâu về dài, bệnh viện có thể hợp tác với các cơ sở đào tạo CTXH xây dựng chương trình thực tập CTXH Y khoa tại các bệnh viện. Đây là mô hình đào tạo CTXH chuyên ngành tại các nước phát triển, chương trình đào tạo tại các trường CTXH sẽ chỉ thường tập trung cung cấp cho sinh viên kỹ năng CTXH tổng quát, có thể áp dụng trong tất cả các lĩnh vực CTXH, phần chuyên sâu các sinh viên sẽ được học ở các cơ sở thực tập. Nghiên cứu đã chỉ ra tầm quan trọng của CTXH trong bệnh viện, bệnh viện và nhà trường chính là cầu nối trong việc hỗ trợ sinh viên thực tập cũng như gia tăng cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên sau khi ra trường.

Tiếp đến, là nghiên cứu *“Công tác xã hội trong lĩnh vực Y tế: Việt Nam và bối cảnh quốc tế”* của tác giả Richard Hugman tiến hành khảo sát về CTXH trong ngành Y tế, các khuôn mẫu của nghề CTXH trong hệ thống Y tế, thực trạng CTXH tại bệnh viện và các cơ sở Y tế tại Việt Nam. Qua đó khẳng định, CTXH trong Y tế sẽ là một phần quan trọng trong quá trình chuyên nghiệp hóa nghề CTXH trong tương lai.

Nghiên cứu *“Thực trạng các hoạt động công tác xã hội trong Bệnh viện”* của Hải (2017) đã đánh giá thực trạng của các hoạt động CTXH trong bệnh viện tại một số bệnh viện triển khai mô hình CTXH bệnh viện. Nghiên cứu chỉ ra hoạt động của các phòng, tổ CTXH đang được triển khai tại các bệnh viện, những nhiệm vụ mà nhân viên CTXH đảm nhiệm cũng như đánh giá và hỗ trợ tâm lý, biện hộ, giải tỏa stress, tuyên truyền vận động nguồn lực, kết nối và chuyển gửi dịch vụ đã triển khai ở mức độ như thế nào tại các bệnh viện. Nhân viên CTXH thông qua các nhiệm vụ của mình đã hỗ trợ người bệnh, gia đình người bệnh cũng như đội ngũ nhân viên y tế giảm bớt các vấn đề và đáp ứng nhu cầu của họ thông qua một số hoạt động đặc thù của CTXH.

Theo tài liệu *“Tập huấn về vai trò và hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong Bệnh viện”* của tác giả Hương (2018), vai trò của người làm CTXH trong

Bệnh viện được chia làm ba giai đoạn: trước khi điều trị, trong khi điều trị và sau khi điều trị. Trước khi điều trị, vai trò công tác xã hội thường tập trung trong việc hỗ trợ người bệnh và người nhà của họ: Sàng lọc ban đầu, lượng giá tâm lý xã hội tổng thể cho người bệnh, trợ giúp trong việc ra quyết định liên quan đến bảo hiểm, quyền lợi... Trong điều trị, vai trò CTXH trong bệnh viện chú trọng tới hai đối tượng: người bệnh, người nhà của họ và nhân viên y tế. Sau điều trị, vai trò CTXH tập trung hỗ trợ người bệnh và thân nhân sau khi họ ra viện: Điều phối, trợ giúp người bệnh và người nhà người bệnh trong tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cộng đồng...

Nghiên cứu *“Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động Công tác xã hội trong bệnh viện”* của tác giả Đông (2018) đã đánh giá được thực trạng triển khai nhiệm vụ của nhân viên CTXH theo Thông tư 43/2015/TT-BYT tại một số Bệnh viện tuyến Trung ương trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Nghiên cứu đã chỉ ra nhu cầu trợ giúp của người bệnh, gia đình người bệnh và đội ngũ nhân viên y tế về khám chữa bệnh trong các bệnh viện hiện nay khá lớn, khá đa dạng, ở mọi cấp độ. Hầu hết các bệnh viện thường xuyên trong tình trạng quá tải. Nhân viên y tế không có đủ thời gian và khả năng giải quyết nhiều vấn đề bức xúc của người bệnh. Điều này đòi hỏi phải có một đội ngũ nhân viên chuyên làm nhiệm vụ hỗ trợ, đáp ứng các nhu cầu, giải đáp thắc mắc, giải quyết những vấn đề nảy sinh, đội ngũ đó không ai hơn hết là những nhân viên CTXH, được đào tạo chính quy, bài bản. Nghiên cứu cũng chỉ ra các hoạt động hỗ trợ người bệnh chưa tiếp cận được các dịch vụ CTXH chuyên nghiệp, các vấn đề hỗ trợ tâm lý cho người bệnh và nhân viên y tế cũng chưa được triển khai trong bệnh viện. Nguyên nhân là do CTXH chưa được đánh giá đúng vai trò, tầm quan trọng trong công tác khám, chữa bệnh, các cơ chế hoạt động CTXH chuyên nghiệp chưa có. Mặt khác, một phần là do trình độ của nhân viên CTXH còn yếu, chưa được đào tạo bài bản. Nghiên cứu đã chỉ ra nhiều biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của nhân viên CTXH trong bệnh viện hiện nay.

Các bài viết của các tác giả Hương, Tùng và nnk (2016), trong Kỷ yếu hội thảo: *“Công tác xã hội trong bệnh viện - Những vấn đề lý luận và thực tiễn*

thực hành” đã chỉ ra những đặc điểm tâm lý xã hội của các nhóm người bệnh khác nhau trong bệnh viện (người bệnh nghiện chất, người bệnh là người cao tuổi bị Alzheimer, người bệnh nhiễm HIV) và những yêu cầu về kiến thức, kỹ năng mà nhân viên xã hội phải có khi làm việc với những nhóm người bệnh khác nhau này.

Mặc dù đã có một số nghiên cứu về CTXH trong bệnh viện, nhưng chưa có nghiên cứu nào về đánh giá hiệu quả hoạt động CTXH trong hỗ trợ người bệnh. Do đó, nhóm nghiên cứu nhận thấy việc đánh giá hiệu quả hoạt động CTXH trong hỗ trợ người bệnh tại Bệnh viện Bạch Mai, Thành phố Hà Nội xuất phát từ tình hình thực tế là cần thiết, vừa có cơ sở pháp lý, vừa có tính thực tế và cơ sở khoa học. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả xin đưa ra cái nhìn tổng quan về hoạt động CTXH trong việc hỗ trợ người bệnh tại Bệnh viện Bạch Mai, đồng thời tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CTXH trong hỗ trợ người bệnh tại bệnh viện này. Trên cơ sở đó, đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động CTXH trong việc hỗ trợ người bệnh tại Bệnh viện Bạch Mai.

2.2. Một số khái niệm liên quan đến đề tài

2.2.1. Khái niệm Công tác xã hội trong bệnh viện

Theo tác giả Nam (năm 2019), Công tác xã hội trong bệnh viện được xem là một lĩnh vực chuyên biệt thuộc CTXH. Công tác xã hội trong bệnh viện xem xét các vấn đề tâm lý - xã hội và những khó khăn của người bệnh/ người nhà người bệnh/ nhân viên y tế trong việc tiếp cận các nguồn lực hoặc dịch vụ y tế nhằm giúp họ vượt qua khó khăn, khơi dậy/ phát huy năng lực của bản thân trong quá trình điều trị bệnh, chăm sóc người bệnh, hướng tới sự hài lòng và hỗ trợ nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Hoạt động CTXH trong bệnh viện tại Việt Nam được thực hiện dựa trên Thông tư số 43/BYT/2015/TT-BYT.

2.2.2. Khái niệm người bệnh và nhu cầu của người bệnh

Theo Luật Khám bệnh, chữa bệnh năm 2009, người bệnh là người sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

Nhu cầu của người bệnh:

Theo học thuyết của Virginia Henderson, người bệnh cần 14 nhu cầu cơ bản trong quá trình điều trị

tại bệnh viện để cải thiện tốt tình trạng sức khỏe; Hô hấp bình thường; Ăn uống đầy đủ; Chăm sóc bài tiết; Ngủ và nghỉ ngơi; Vận động và tư thế đúng; Mặc quần áo thích hợp; Duy trì nhiệt độ cơ thể; Vệ sinh cơ thể; Tránh nguy hiểm, an toàn; Được giao tiếp tốt; Tôn trọng tự do tín ngưỡng; Được tự chăm sóc, làm việc; Vui chơi và giải trí; Học tập có kiến thức cần thiết. Cụ thể như sau:

Nhu cầu cơ bản: người bệnh mong muốn được hỗ trợ về mặt vật chất để họ có thể an tâm điều trị bệnh, bồi dưỡng sức khỏe. Nhất là đối với các người bệnh có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, mắc các bệnh hiểm nghèo, nan y thì càng mong muốn nhận được hỗ trợ. Họ cũng cần được đáp ứng về mặt ăn uống, chế độ dinh dưỡng để điều trị và phục hồi sức khỏe.

Nhu cầu an toàn: đã là người bệnh khi điều trị tại bệnh viện thì ai cũng mong muốn được khỏi bệnh, được sống khỏe mạnh như những người bình thường khác. Vì vậy, họ mong muốn nhận được những hướng dẫn điều trị hiệu quả từ các y bác sĩ, mong muốn nhận được những lời động viên, khích lệ tinh thần từ phía các nhân viên y tế và người thân. Một số người bệnh có vấn đề về tâm lý tinh cảm có thể ảnh hưởng đến kết quả chăm sóc y tế và can thiệp của y học, nên cần có nhân viên CTXH làm việc với kỹ năng khéo léo. Nhiều vấn đề sức khỏe khác cũng đòi hỏi cần có nhân viên CTXH chăm sóc y tế như HIV/AIDS, ung thư, tiểu đường...

Nhu cầu được tôn trọng: những người bệnh thường mang trong mình tâm lý tự ti, mặc cảm vì cho rằng mình trở thành gánh nặng của gia đình. Chính vì vậy, họ luôn mong muốn được coi là có ích, bản thân mình không phải là gánh nặng và còn có ý nghĩa với người khác.

Nhu cầu hòa nhập: sau khi ra viện, người bệnh luôn mong muốn được trở lại cuộc sống bình thường, hòa nhập lại với xã hội, được học tập, làm việc như trước. Chính vì thế, họ rất cần được hỗ trợ để có thể hòa nhập lại với cuộc sống.

Nhu cầu trợ giúp về tâm lý, tinh thần:

Theo ý kiến của các chuyên gia tâm lý, bác sĩ tâm thần và kết quả của nhiều nghiên cứu trên thế giới đã chỉ ra rằng, bệnh tật có những ảnh hưởng nhất định đến các vấn đề tâm lý - xã hội của người bệnh. Họ có thể gặp phải các vấn đề tâm lý tiêu cực như: các

rối loạn lo âu, trầm cảm, căng thẳng, sợ hãi... và nó xảy ra ở các cấp độ khác nhau. Nếu như những vấn đề đó không được giải quyết, người bệnh có thể phải sống trong đau khổ, cảm giác bất lực, buông xuôi, giảm chất lượng cuộc sống, giảm tuân thủ điều trị... Đó chính là các yếu tố tác động trực tiếp đến sự tiến triển của bệnh tật, làm giảm hiệu quả thăm khám và điều trị cho người bệnh.

Nhu cầu kết nối nguồn lực hỗ trợ:

Trong quá trình điều trị bệnh, đã có rất nhiều người bệnh vì không có kinh phí họ đã từ chối điều trị, chấp nhận sống chung với bệnh. Vì vậy, sự hỗ trợ về nguồn lực đến đúng lúc và phù hợp đối với người bệnh sẽ đáp ứng nhu cầu thiết yếu của họ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu hồi cứu kết hợp phương pháp định lượng và định tính, thu thập số liệu thứ cấp bao gồm các tài liệu: Báo cáo hàng năm của phòng Công tác xã hội Bệnh viện Bạch Mai, báo cáo và kế hoạch hàng năm của bệnh viện. Ngoài ra còn có phương pháp quan sát, phương pháp phỏng vấn sâu.

Khách thể nghiên cứu là 43 người bệnh đang điều trị nội trú trong khoảng thời gian từ tháng 1 năm 2020 đến tháng 5 năm 2021.

Khách thể chính của nghiên cứu là người bệnh và gia đình người bệnh có hoàn cảnh khó khăn. Họ hầu hết là người bệnh về điều trị từ khắp cả nước, các vùng xa xôi hẻo lánh, các vùng dân tộc thiểu số, thu nhập chủ yếu từ nông nghiệp, ngoài ra không có nguồn thu nào khác, không có kinh phí dự trù cho việc chữa trị bệnh. Đây là những đối tượng phòng CTXH hướng tới hỗ trợ các hoạt động về huy động nguồn lực về kinh tế, truyền thông về bệnh và các biện pháp phòng tránh.

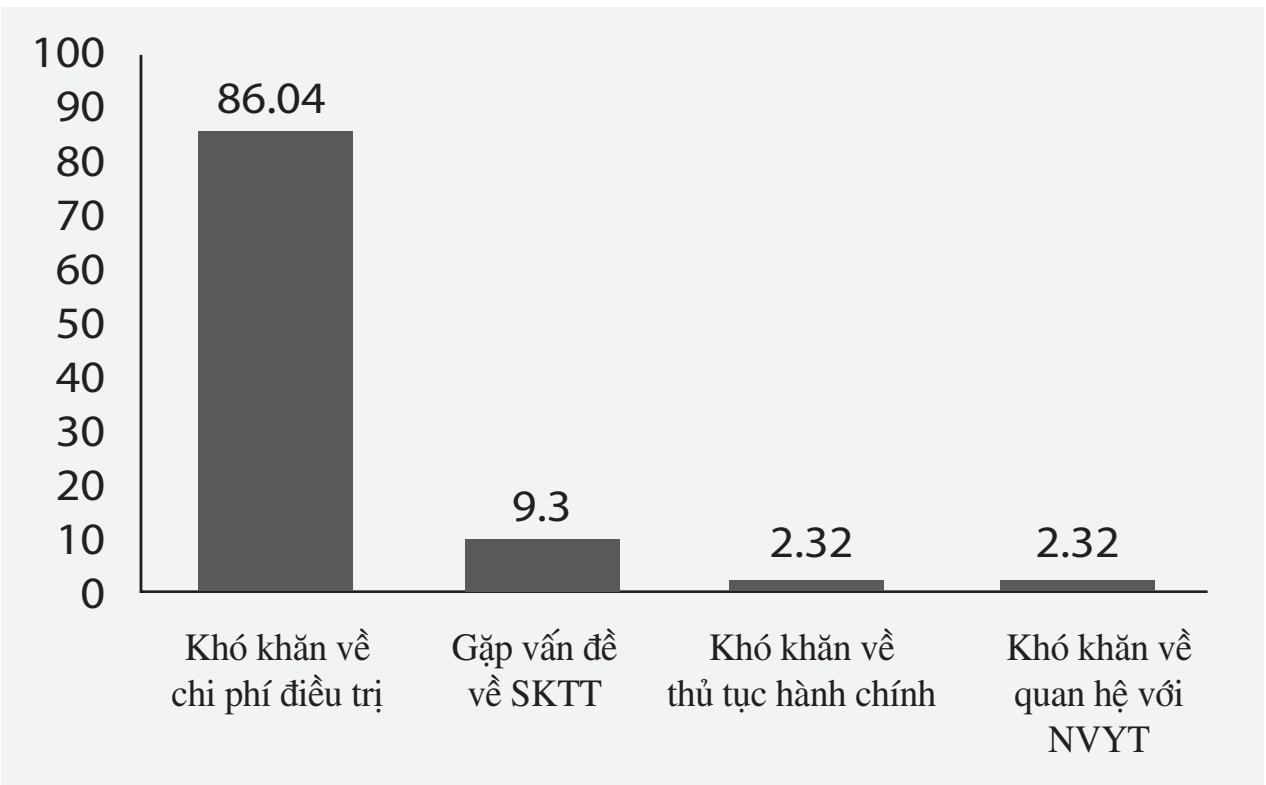
4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn

Trước khi đi vào tìm hiểu từng hoạt động cụ thể các hoạt động CTXH trong việc hỗ trợ người bệnh trong quá trình thăm khám, điều trị, tác giả tiến hành đánh giá lý do cần tới nhân viên CTXH thông qua việc thu thập ý kiến của người bệnh và người nhà.

Hình 1. Thông tin khái quát về lý do cần tới nhân viên công tác xã hội

Đơn vị tính: %



Nguồn: Nhóm tác giả khảo sát tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2021

Người bệnh 100% đều biết đến hoạt động của phòng CTXH và nhận được sự hỗ trợ của nhân viên CTXH vì khó khăn về chi phí điều trị là chủ yếu chiếm 86.04%. Người bệnh và người nhà phần lớn làm nông nghiệp, lại thêm gia đình không có nguồn thu nhập nào khác, nay lại mắc bệnh phải điều trị. Người bệnh đến bệnh viện điều trị, thậm chí còn phải có người thân đi cùng, người thân cũng gặp gián đoạn trong công việc để chăm sóc, cả người bệnh và người nhà người bệnh cũng phải chi trả sinh hoạt hàng ngày tại viện nên về lâu về dài họ cũng gặp những khó khăn về kinh tế. Bên cạnh đó, để phục vụ cho quá trình trị liệu, người bệnh còn phải thuê hoặc thậm chí mua những dụng cụ hỗ trợ như đai lưng, đai vai, nạng, xe lăn... cho nên nhu cầu hỗ trợ về vật chất, tài chính của họ là rất lớn. Bên cạnh đó, những người bệnh nhân hiện nay đang trong độ tuổi lao động nhưng do sức khỏe có hạn, nhiều người bệnh lại thêm những di chứng của bệnh tật vô tình biến người bệnh thành người khuyết tật, khả năng lao động những công việc nặng nhọc cũng bị hạn chế, sự mặc cảm của người bệnh ngày càng tăng lên. Nếu được hỗ trợ nguồn lực, người bệnh sẽ giảm

bớt nỗi lo về điều trị bệnh, một phần sinh hoạt và có động lực để cải thiện đời sống.

Người bệnh nhận được sự hỗ trợ của nhân viên CTXH vì gặp vấn đề về sức khỏe tinh thần là 9.30%. Vì số lượng người bệnh đến thăm khám, điều trị đông nên các y bác sĩ dù có cố gắng đến mấy cũng không thể giải quyết hết được những nhu cầu bức xúc của người bệnh lại càng không thể tìm hiểu hết hoàn cảnh của từng người để áp dụng những biện pháp điều trị về mặt tâm lý. Bệnh viện Bạch Mai có Viện Sức khỏe tâm thần với đội ngũ y bác sĩ tay nghề cao, có thể điều trị tâm lý. Tuy nhiên, với tình trạng luôn quá tải và không phải người bệnh nào cũng có điều kiện sử dụng các dịch vụ tham vấn, nhân viên CTXH luôn sẵn sàng, tham gia vào ề kíp, phác đồ điều trị của bác sĩ để giúp đỡ người bệnh và người nhà người bệnh giảm bớt những lo lắng, áp lực.

Việc đánh giá hiệu quả hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn tại Bệnh viện Bạch Mai thông qua các hoạt động: Tìm hiểu thông tin, xác định vấn đề; Xây dựng kế hoạch; Thực hiện kế hoạch; Lượng giá và kết thúc. Cụ thể như sau:

4.1.1. Hoạt động tìm hiểu thông tin, xác định vấn đề.

Bảng 1. Hoạt động xác định vấn đề

TT	Nội dung	Hiệu quả cao		Hiệu quả		Không hiệu quả		Không có câu trả lời	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	NV CTXH trực tiếp gặp mặt người bệnh	41	95.35%	2	4.65%	0	0%	0	0%
2	Nhân viên CTXH tiếp nhận thông tin qua cán bộ nhân viên y tế của đơn vị	28	65.12%	15	34.88%	0	0%	0	0%
3	Nhân viên CTXH tiếp cận qua bệnh viện tuyến dưới chuyển lên	25	58.14%	17	39.53%	1	2.33%	0	0%
4	Nhân viên CTXH tiếp cận qua chính quyền địa phương	26	60.47%	15	34.88%	0	0%	2	4.65%
5	Khác	14	32.56%	14	32.56%	0	0%	15	34.88%

Nguồn: Nhóm tác giả khảo sát tại BVBM năm 2021

Khi xác định vấn đề, người bệnh đánh giá hiệu quả cao nhất khi nhân viên CTXH trực tiếp gặp mặt người bệnh là 41 người chiếm 95.35% và tiếp nhận thông tin qua cán bộ nhân viên y tế của đơn vị là 28 người chiếm 65.12%. Nhân viên CTXH tiếp xúc với nhiều đối tượng, trong những hoàn cảnh, tình huống khác nhau, có thái độ tích cực, cân nhắc tất cả những thông

tin nhỏ nhất của người bệnh, cần tìm hiểu tâm tư, tính cách, sở thích, học vấn, mối quan tâm nhất là bệnh tật của người bệnh. Từ sự tiếp xúc trực tiếp giữa nhân viên CTXH với người bệnh, có thể tìm được người nào có uy tín nhất đối với người bệnh, để trong trường hợp cần thiết nhân viên CTXH có thể cộng tác để giải quyết nhiều vấn đề liên quan đến người bệnh.

4.1.2. Hoạt động xây dựng kế hoạch.

Bảng 2. Hoạt động xây dựng kế hoạch

TT	Nội dung	Hiệu quả cao		Hiệu quả		Không hiệu quả		Không có câu trả lời	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Kết nối, vận động nguồn lực (chương trình trao quà, hỗ trợ kinh phí,...)	34	79.07%	8	18.60%	0	0%	1	2.33%
2	Tổ chức hoạt động câu lạc bộ người bệnh	19	44.19%	22	51.16%	2	4.65%	0	0%
3	Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, bảo hiểm y tế	24	55.81%	19	44.19%	0	0%	0	0%
4	Làm việc với các thành viên trong gia đình	30	69.77%	13	30.23%	0	0%	0	0%
5	Làm việc với cộng đồng	29	67.44%	13	30.23%	1	2.33%	0	0%
6	Làm việc với các ban ngành tổ chức có liên quan	19	44.19%	11	25.58%	1	2.33%	12	27.91%
7	Khác	17	39.53%	11	25.58%	0	0%	15	34.88%

Nguồn: Nhóm tác giả khảo sát tại BVBM năm 2021

Trong hoạt động xây dựng kế hoạch hỗ trợ, người bệnh đánh giá cao hoạt động kết nối, vận động nguồn lực (chương trình trao quà, hỗ trợ kinh phí...) với 34 người đánh giá chiếm tỷ lệ là 79.07% và làm việc với các thành viên trong gia đình với 30 người đánh giá chiếm tỷ lệ là 69.77% bởi nó phần nào đáp ứng được nhu cầu mong muốn của đối tượng, cũng như nó được hoạt động một cách liên tục, chuyên nghiệp và bài bản. Tỷ lệ người đánh giá hoạt động không hiệu

quả cao nhất là 2 người chiếm 4.65% với hoạt động tổ chức hoạt động câu lạc bộ người bệnh; 1 người đánh giá với 2.33% là làm việc với cộng đồng và làm việc với các ban ngành tổ chức có liên quan. Do nguồn lực các doanh nghiệp xã hội phòng CTXH chưa có nhiều, đồng thời số lượng người bệnh đông, nhân viên CTXH mới dừng lại ở bước kết nối, khi người bệnh ra viện nhân viên CTXH chưa theo dõi sát sao.

4.1.3. Hoạt động thực hiện kế hoạch.

Bảng 3. Hoạt động thực hiện kế hoạch

TT	Nội dung	Hiệu quả cao		Hiệu quả		Không hiệu quả		Không có câu trả lời	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Kết nối, vận động nguồn lực (kết nối các nhà hảo tâm hỗ trợ viện phí, tổ chức chương trình tặng quà, tri ân, mời báo chí viết bài...)	39	90.70%	4	9.30%	0	0%	0	0%
2	Hỗ trợ tâm lý, động viên tinh thần (Động viên, an ủi, Tổ chức hoạt động câu lạc bộ người bệnh, gặp gỡ nhân viên y tế giải thích,...)	33	76.74%	10	23.26%	0	0%	0	0%
3	Hướng dẫn chế độ chính sách, bảo hiểm y tế	28	65.12%	15	34.88%	0	0%	0	0%
4	Gặp gỡ các bác sĩ, chuyên gia tư vấn, điều trị.	28	65.12%	15	34.88%	0	0%	0	0%
5	Làm việc với các thành viên trong gia đình	24	55.81%	19	44.19%	0	0%	0	0%
6	Làm việc với địa phương	16	37.21%	13	30.23%	0	0%		32.56%
7	Khác	19	44.19%	8	18.60%	1	2.33%	15	34.88%

Nguồn: Nhóm tác giả khảo sát tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2021

Qua số liệu ở bảng 3, ta thấy 100% tỷ lệ người đánh giá việc triển khai kế hoạch với các hoạt động trợ giúp của phòng CTXH là hiệu quả và hiệu quả cao, bao gồm: Kết nối, vận động nguồn lực (kết nối các nhà hảo tâm hỗ trợ viện phí, tổ chức chương trình tặng quà, tri ân, mời báo chí viết bài...); Hỗ trợ tâm lý, động viên tinh thần (Động viên, an ủi, Tổ chức hoạt động câu lạc bộ người bệnh, gặp gỡ nhân viên y tế giải thích...); Gặp gỡ các bác sĩ, chuyên gia tư vấn, điều trị; Làm việc với các thành viên trong gia đình; Làm việc với địa phương... Những trường hợp đặc biệt cần can thiệp sâu, phòng CTXH kết nối với phòng Tâm lý của Viện Sức khỏe tâm thần của bệnh viện để phối hợp.

Về hình thức tổ chức tư vấn theo nhóm: mỗi tháng 1 lần, phòng Công tác xã hội tổ chức những buổi gặp mặt các nhóm đồng đẳng bao gồm: nhóm người bệnh

mới mắc ung thư, nhóm người bệnh điều trị ung thư lâu năm, nhóm bệnh nhi bạch cầu cấp, nhóm bệnh nhân đái tháo đường, nhóm người nhà người bệnh nhi bạch cầu cấp... Thông qua việc gặp mặt với chu kỳ 01 tháng/lần đối với từng nhóm riêng lẻ, những thành viên của các nhóm sẽ có cơ hội gặp mặt, chia sẻ những vấn đề liên quan đến bệnh tật, những thắc mắc cũng như tất cả các vấn đề xoay quanh đời sống của người bệnh. Vì là những người có những nét tương đồng, hoàn cảnh sống gần giống nhau nên họ sẽ dễ dàng chia sẻ hơn. Thông qua hình thức gặp mặt nhóm này, các thành viên sẽ có cơ hội gắn kết với nhau hơn, tạo thành khối đoàn kết vững chắc để cùng nhau chia sẻ, giải quyết những vấn đề chung của nhóm.

4.1.4. Hoạt động lượng giá.

Bảng 4. Hoạt động lượng giá

TT	Nội dung	Hiệu quả cao		Hiệu quả		Không hiệu quả		Không có câu trả lời	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Theo dõi, cập nhật tình hình về tình trạng người bệnh, chi phí điều trị, dự kiến ra viện...	38	88.37%	5	11.63%	0	0%	0	0%
2	Chủ động liên hệ, thông tin, chia sẻ tới các nhà hảo tâm về tình hình người bệnh	25	58.14%	18	41.86%	0	0%	0	0%
3	Có kế hoạch hỗ trợ bổ sung, điều chỉnh kịp thời (nếu cần).	24	55.81%	17	39.53%	0	0%	2	4.65%
4	Khác	16	37.21%	8	18.60%	0	0%	19	44.19%

Nguồn: Nhóm tác giả khảo sát tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2021

Qua số liệu ở bảng 4, ta thấy 100% tỷ lệ người đánh giá hoạt động lượng giá của phòng CTXH là hiệu quả và hiệu quả cao, bao gồm: Theo dõi, cập nhật tình hình về tình trạng người bệnh, chi phí điều trị, dự kiến ra viện... (88.37%); Chủ động liên hệ, thông tin,

chia sẻ tới các nhà hảo tâm về tình hình người bệnh (58.14%); Có kế hoạch hỗ trợ bổ sung, điều chỉnh kịp thời (nếu cần) (55.81%)...

4.1.5. Hoạt động giãn ca và đóng ca

Bảng 5. Hoạt động giãn ca và đóng ca

TT	Nội dung	Hiệu quả cao		Hiệu quả		Không hiệu quả		Không có câu trả lời	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Tổng hợp chi phí hỗ trợ, thông báo cho người nhà người bệnh được biết và cùng xác nhận, điều phối chi phối hỗ trợ.	32	74.42%	10	23.26%	1	2.33%	0	0%
2	Hỗ trợ các thủ tục ra viện	24	55.81%	19	44.19%	0	0%	0	0%
3	Hỗ trợ tái hòa nhập cộng đồng: tự chăm sóc bản thân sau khi ra viện, quay trở lại tái khám...	22	51.16%	20	46.51%	0	0%	1	2.33%
4	Khác	12	27.90%	10	23.26%	0	0%	21	48.83%

Nguồn: Nhóm tác giả khảo sát tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2021

Hoạt động giãn ca và đóng ca được người bệnh đánh giá hiệu quả với các nội dung: Tổng hợp chi phí hỗ trợ, thông báo cho người nhà người bệnh được biết và cùng xác nhận, điều phối chi phối hỗ trợ 32 người tỷ lệ là 74.42%; Hỗ trợ các thủ tục ra viện 24 người tỷ lệ là 55.81%; Hỗ trợ tái hòa nhập cộng đồng: tự chăm sóc bản thân sau khi ra viện, quay trở lại tái khám 22 người tỷ lệ là 51.16%. Điều

này cho thấy các hoạt động đáp ứng đúng nhu cầu của người bệnh. Nhân viên CTXH có năng lực, kỹ năng chuyên nghiệp trong quá trình triển khai kế hoạch đem lại lợi ích cho người bệnh và người nhà người bệnh.

4.1.6. *Đánh giá về thái độ, sự chuyên cần của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện hoạt động hỗ trợ người bệnh*

Bảng 6. Đánh giá về thái độ, sự chuyên cần của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện hoạt động hỗ trợ người bệnh

TT	Nội dung	Ân cần, tỉ mỉ		Qua loa, đại khái		Không ý kiến	
		SL	%	SL	%	SL	%
1	Thăm hỏi tìm hiểu thông tin cá nhân, hoàn cảnh gia đình	43	100%	0	0%	0	0
2	Hướng dẫn chế độ chính sách, bảo hiểm y tế.	42	97.67%	0	0%	1	2.33%
3	Giải thích những thắc mắc, băn khoăn	42	97.67%	0	0%	1	2.33%
4	Hỗ trợ tâm lý, động viên	42	97.67%	0	0%	1	2.33%
5	Hỗ trợ về vật chất	41	95.35%	0	0%	2	4.65%
6	Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ hỗ trợ xã hội tại bệnh viện.	42	97.67%	1	2.33%	0	0%
7	Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ hỗ trợ khác	41	95.35%	0	0%	2	4.65%

Nguồn: Nhóm tác giả khảo sát năm 2021

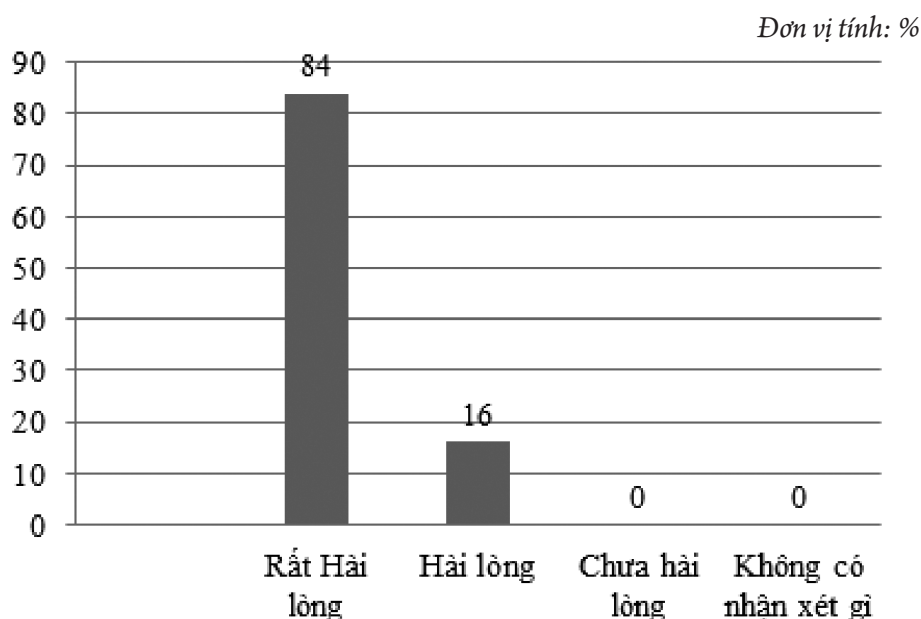
Đánh giá chung về thái độ, sự chuyên cần của nhân viên CTXH trong việc thực hiện hoạt động hỗ trợ người bệnh: Thăm hỏi tìm hiểu thông tin cá nhân, hoàn cảnh gia đình; Hướng dẫn chế độ chính sách, BHYT; Giải thích những thắc mắc, băn khoăn; Hỗ trợ tâm lý, động viên; Hỗ trợ về vật chất; Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ hỗ trợ xã hội tại bệnh viện; Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ hỗ trợ khác đều được đánh giá cao chiếm tỷ lệ từ 95.35% - 100%. Nhân viên phòng CTXH là những thực sĩ, cử nhân được đào tạo bài bản về CTXH, từ kiến thức, chuyên môn, đến kỹ năng hành nghề với chữ “tâm”

luôn được đề cao, luôn làm việc hết công suất để cống hiến cho phòng và cho bệnh viện.

Tuy nhiên hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ hỗ trợ xã hội tại bệnh viện có 1 người đánh giá chưa hiệu quả chiếm 2.33%. Do nguồn nhân lực của tổ trợ giúp còn rất mỏng, với 7 cán bộ, trung bình mỗi 1 cán bộ phụ trách 5 đến 6 khoa lâm sàng nên thường xuyên chịu áp lực; phòng CTXH còn nhiều cán bộ nữ trẻ nên nghỉ sinh nhiều, trùng nhau và phòng luôn phải chủ động điều phối lại công việc.

4.1.7. *Mức độ hài lòng của người bệnh khi tiếp cận các hoạt động CTXH*

Hình 2. Mức độ hài lòng khi tiếp cận hoạt động CTXH



Nguồn: Nhóm tác giả khảo sát tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2021

Những người bệnh được hỗ trợ CTXH có đánh giá hài lòng và rất hài lòng khi tiếp cận hoạt động đạt kết quả 100%.

“Thình thoảng các chị phòng Công tác xã hội và các anh chị sinh viên tình nguyện Đại học Y chủ động ra ngồi tâm sự cùng em. Chúng em chia sẻ đủ mọi vấn đề trong cuộc sống bởi em là bệnh nhân mạn tính nên thời gian ở viện nhiều hơn ở nhà. Vì đã tiếp xúc lâu với các anh chị nên chúng em coi các anh chị như những người bạn.” - (phỏng vấn sâu Đ.H.C, 14 tuổi, bệnh nhân khoa Nhi).

“Chúng tôi luôn cố gắng là điểm đến tin cậy cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân tìm đến chia sẻ các vấn đề họ gặp phải và cùng nhau tìm cách giải quyết. Bên cạnh đó, cuối tuần chúng tôi vẫn có đội ngũ tình nguyện viên của Đại học Y Hà Nội phối hợp tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí để người bệnh không bị nhàm chán, an tâm điều trị bệnh. Đôi khi, một cái nhìn đầy âu yếm, một cái nắm tay đầy tình cảm cũng làm cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân vơi bớt những buồn bã, tâm trạng, tạo cho họ những động lực để họ vững bước trên con đường phía trước” - (phỏng vấn sâu chị Đ.T.T.H, nhân viên phòng CTXH)

5. Kết luận và khuyến nghị

Nghiên cứu về những vấn đề hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn cho thấy

phòng CTXH Bệnh viện Bạch Mai đã phối hợp chặt chẽ cùng cán bộ mạng lưới để có thể hỗ trợ kịp thời những trường hợp đặc biệt. Nhiều hoạt động mang lại hiệu quả cao cho người bệnh, người nhà người bệnh. Tuy mỗi hoạt động đều có cách thức triển khai và quy trình hỗ trợ riêng, nhưng đều có chung mục tiêu hướng tới là vì người bệnh. Mỗi hoạt động đều có những tác động tích cực, song song với những hạn chế còn tồn tại sẽ là đóng góp giúp Bệnh viện Bạch Mai, phòng CTXH có thể hoàn thiện và ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH chuyên nghiệp trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động công tác xã hội trong hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.

Đối với Bệnh viện Bạch Mai

CTXH trong bệnh viện hiện vẫn là một lĩnh vực vô cùng mới mẻ tại Việt Nam, do đó việc tăng cường đào tạo tập huấn chuyên môn, giao lưu, học học kinh nghiệm để nhân viên CTXH được nâng cao trình độ và tính chuyên nghiệp là vô cùng cần thiết. Đặc biệt việc tham quan học hỏi các mô hình CTXH tại các bệnh viện trong và ngoài nước là vô cùng cần thiết.

Để các hoạt động CTXH tại bệnh viện được thực hiện chuyên nghiệp trong thời gian tới cần định

hướng nhân viên CTXH là người kết nối nguồn lực từ các nhóm đối tượng đến dịch vụ CTXH, chứ không phải là hoạt động mang tính giúp đỡ hay trợ giúp xã hội. Đồng thời, cần tiếp tục đào tạo, trao đổi kinh nghiệm CTXH với các chuyên gia quốc tế để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên phòng CTXH Bệnh viện Bạch Mai củng cố chất lượng phục vụ.

Phòng CTXH cần được cấp kinh phí hoạt động thường xuyên cho các đầu hoạt động Thông tin, truyền thông - giáo dục sức khỏe và tuyên truyền pháp luật để có thể hoạch định và xây dựng kế hoạch hoạt động trung - dài hạn thay vì những kế hoạch nhỏ lẻ mang tính giải quyết “vụ việc” như hiện nay. Cần có sự phối hợp chặt chẽ hơn nữa các trong hoạt động trợ giúp của nhân viên CTXH và bác sĩ điều trị, điều dưỡng tại các khoa phòng để mọi bệnh nhân đều có được sự quan tâm cần thiết.

Cần có những chính sách khuyến khích, đãi ngộ thỏa đáng với nhân viên CTXH trong y tế cần để họ có thể yên tâm, toàn tâm thực hiện công việc đem tình yêu thương, lòng nhân ái đến góp phần nâng đỡ cho người bệnh.

Đối với nhân viên công tác xã hội

Trước tiên, các nhân viên CTXH tại Bệnh viện Bạch Mai phải tích cực trau dồi, tự nâng cao kiến thức, kỹ năng về CTXH trong bệnh viện để có ngày càng chuyên nghiệp trong hoạt động hỗ trợ các nhóm đối tượng. Có những khuyến nghị với lãnh đạo bệnh viện để phát triển mô hình.

Đối với người bệnh và người nhà người bệnh.

Đối với người bệnh và người nhà người bệnh, cần nâng cao nhận thức, hiểu biết về vai trò của hoạt động CTXH trong bệnh viện, phối hợp, giúp đỡ để các nhân viên CTXH có hoạt động trợ giúp đạt hiệu quả tốt nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bệnh viện Bạch Mai. (2016). *Giới thiệu Phòng công tác xã hội*. <http://bachmai.gov.vn/gioi-thieu-ve-benh-vien/phong-chuc-nang-menuleft-71/phong-cong-tac-xa-hoi-menuleft-201.html>.
- Bệnh viện Bạch Mai. (2022). *Kế hoạch phát triển Bệnh viện Bạch Mai 5 năm 2021-2025*.
- Bộ Y tế. (2015). *Thông tư số 43 của Bộ Y tế quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ CTXH của bệnh viện*.
- Bộ Y tế. (2016). *Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Công tác Xã hội trong bệnh viện - Những vấn đề lý luận và thực tiễn thực hành”*. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.
- Chính phủ. (2021). *Quyết định số 112/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Ban hành Chương trình phát triển công tác xã hội giai đoạn 2021-2030*.
- Đông, B.T.M. (2020). *Tài liệu Hội thảo khoa học quốc gia: “Hoạt động công tác xã hội tại một số bệnh viện tuyến Trung ương trên địa bàn Thành phố Hà Nội” tổ chức tại Trường Đại học Y tế công cộng (tháng 10/2020)*.
- Hường, N.N. (2018). *Tài liệu “Tập huấn về vai trò và hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện”*. Bệnh viện Bạch Mai.
- Nam, P.T, Hào, T.T & Hà, B.T.T. (2019). *Tài liệu công tác xã hội trong bệnh viện (Dành cho người làm công tác xã hội trong bệnh viện)*. NXB Lao động - Xã hội.
- Phòng công tác xã hội Bệnh viện Bạch Mai. (2022). *Báo cáo kết quả hoạt động công tác xã hội năm 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 và kế hoạch năm*.
- Tuấn, T.Đ. (2015). *Công tác xã hội trong bệnh viện*. Hội thảo về công tác xã hội trong bệnh viện. Bộ Y tế, Nha Trang, 23/11/2015.