

CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI BỆNH ĐÁI THÁO ĐƯỜNG TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA ĐÔNG ANH

PGS. TS. Phạm Hương Trà

Học viện Báo chí và Tuyên truyền

phamhuongtra@ajc.edu.vn

ThS. Nguyễn Thị Thu Hường

Bệnh viện Đa khoa Đông Anh

nguyenthuhuongbvda@gmail.com

Tóm tắt: Bài viết mô tả nhu cầu về dịch vụ công tác xã hội của người bệnh và đánh giá việc thực hiện hoạt động công tác xã hội trong hỗ trợ thông tin, tư vấn khám, chữa bệnh cho người bệnh đái tháo đường tại Bệnh viện Đa khoa Đông Anh. Với thiết kế cắt ngang, nhóm nghiên cứu đã tiến hành thu thập thông tin từ các báo cáo kết quả của Khoa khám bệnh, khảo sát với 192 người bệnh đái tháo đường đang điều trị ngoại trú tại phòng khám nội tiết và phỏng vấn sâu 01 bác sĩ phòng khám nội tiết, 02 điều dưỡng, 02 nhân viên công tác xã hội của Bệnh viện Đa khoa Đông Anh từ tháng 12/2018 đến tháng 9/2019. Kết quả cho thấy người bệnh đái tháo đường có nhu cầu thăm hỏi về sức khỏe, tư vấn thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh... chiếm tỷ lệ trên 99%, các nhu cầu khác có tỷ lệ thấp hơn. 100% người bệnh tiếp cận với hoạt động công tác xã hội trong hỗ trợ thông tin, tư vấn khám, chữa bệnh. Hoạt động công tác xã hội tư vấn về quyền, lợi ích, chính sách xã hội về bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội; tư vấn dinh dưỡng; hướng dẫn tập thể dục có tỷ lệ hài lòng cao nhất đều trên 80%. Tư vấn thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (60%).

Từ khóa: công tác xã hội, người bệnh đái tháo đường, Bệnh viện Đa khoa Đông Anh

SOCIAL WORK IN SUPPORTING DIABETES PATIENTS IN DONG ANH GENERAL HOSPITAL

Abstract: This article aims to describe the needs of social work services and evaluate the implementation of social work activities in information support, medical consulting and treatment for people with diabetes in Dong Anh General Hospital. With a cross-sectional design, the research team collected information from the reports of the Department of Medical Examination, surveyed with 192 diabetic outpatients at the Endocrinology Department, and conducted in-depth interviews with 01 endocrinology clinic doctor, 02 nurses, 02 social workers of Dong Anh General Hospital from December 2018 to September 2019. The research results showed that more than 99% of diabetes patients have a demand of inquiring about health; counseling on treatment and complications of the disease.... Other needs have lower rates. 100% of patients have access to social work activities in terms of information supporting, medical consulting and treatment. Social work activities of consulting on rights, benefits, social policies of health insurance, social assistance; nutrition consultation; exercise instruction has the highest satisfaction rate of over 80%. Counseling on treatment information, complications of the disease have the lowest satisfaction rate of 60%.

Keywords: social work, diabetes patients, Dong Anh General Hospital

Mã bài báo: JHS - 90

Ngày nhận sửa bài: 29/10/2022

Ngày nhận bài: 15/9/2022

Ngày duyệt đăng: 20/12/2022

Ngày nhận phản biện: 5/10/2022

1. Giới thiệu

Đái tháo đường (ĐTĐ) là bệnh mang tính xã hội, tốc độ phát triển bệnh rất nhanh, bệnh có nhiều biến chứng nguy hiểm. Các nghiên cứu mới về đái tháo đường cũng đã chỉ ra bệnh đái tháo đường ngày càng trẻ hóa đối tượng mắc bệnh (Linh, 2018), tỷ lệ người mắc bệnh đái tháo đường trong độ tuổi từ 40 tuổi đến 60 tuổi mắc bệnh ngày càng tăng. Vấn đề quan trọng nhất trong điều trị đái tháo đường cho người bệnh là giúp họ có các kiến thức về bệnh để hạn chế mắc các biến chứng, đồng thời góp phần giảm bớt gánh nặng cho toàn xã hội đó cũng là những nhiệm vụ quan trọng của nhân viên công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện. Điều này được thể hiện tại Thông tư 43/2015 TT-Bộ Y tế về việc phát triển CTXH trong bệnh viện. Theo đó, Bệnh viện Đa khoa Đông Anh là bệnh viện hạng II trực thuộc Sở Y tế Hà Nội, vào tháng 7/2017 Ban giám đốc bệnh viện đã thành lập tổ CTXH thuộc phòng Điều dưỡng bệnh viện. Tổ CTXH có 13 nhân viên bao gồm 1 tổ trưởng, 4 nhân viên biên chế của bệnh viện (3 điều dưỡng, 1 kỹ thuật viên) và 8 nhân viên hợp đồng tuyển vào làm nhiệm vụ đưa đón hỗ trợ người bệnh. Sự hỗ trợ của nhân viên CTXH làm tăng thêm sự hài lòng của người bệnh và gia đình người bệnh khi đến khám, chữa bệnh tại bệnh viện. Phòng khám Nội tiết tại khoa Khám bệnh Bệnh viện đa khoa Đông Anh đang điều trị ngoại trú cho 3200 người bệnh ĐTĐ, chủ yếu là người bệnh ĐTĐ loại (type) 2 có Bảo hiểm Y tế. Nhu cầu hỗ trợ hoạt động CTXH cho người bệnh ĐTĐ là rất lớn. Do đó, nghiên cứu này nhằm tìm hiểu 2 mục tiêu: 1) Nhu cầu dịch vụ CTXH tại bệnh viện; 2) Đánh giá việc thực hiện hoạt động CTXH trong hỗ trợ thông tin, tư vấn khám, chữa bệnh đối với người bệnh đái tháo đường hiện nay ở bệnh viện.

2. Cơ sở lý luận của công tác xã hội trong hỗ trợ người bệnh đái tháo đường

Đái tháo đường là một nhóm các bệnh chuyển hóa được đặc trưng bởi tăng đường máu mạn tính do hậu quả của sự thiếu hụt hoặc giảm hoạt động

của insulin hoặc kết hợp cả hai. Tăng đường máu mạn tính trong ĐTĐ làm tổn thương, rối loạn và suy chức năng của nhiều cơ quan khác nhau, đặc biệt là các tổn thương ở mắt, thận, thần kinh và tim mạch (Bình, 2004). Người bệnh mắc bệnh ĐTĐ thường hay lo lắng, không muốn mình bị bệnh hoặc hy vọng bệnh có thể điều trị khỏi hẳn trong vài tháng, có những trường hợp người bệnh vì quá lo lắng có thể sinh ra các rối loạn lo âu và trầm cảm.

Theo Hiệp hội Đái tháo đường Hoa Kỳ (ADA: The American Diabetes Association) và WHO, chẩn đoán ĐTĐ khi có ít nhất một trong bốn tiêu chuẩn về các chỉ số: HbA1c, xét nghiệm đường máu khi đói, test dung nạp glucose và các triệu chứng cổ điển.

Tiêu chuẩn 1: HbA1c > 6,5% Xét nghiệm nên được thực hiện tại phòng xét nghiệm sử dụng phương pháp chuẩn.

Tiêu chuẩn 2: Đường huyết đói > 126mg/dl ($\approx 7.0\text{mmol/l}$) Đường huyết đói được định nghĩa là đường huyết khi đo ở thời điểm nhịn đói ít nhất 8 giờ.

Tiêu chuẩn 3: Đường huyết 2 giờ > 200mg/dl ($\approx 11.1\text{mmol/l}$) khi làm test dung nạp glucose. Test dung nạp glucose nên thực hiện theo mô tả của WHO, sử dụng dung dịch 75g glucose.

Tiêu chuẩn 4: Người bệnh có triệu chứng cổ điển của tăng đường huyết hay tăng đường huyết trầm trọng kèm theo xét nghiệm đường huyết ngẫu nhiên > 200mg/dl ($\approx 11.1\text{mmol/l}$). Triệu chứng cổ điển của ĐTĐ bao gồm: uống nhiều, tiểu nhiều và sụt cân không giải thích được.

Cũng theo Hiệp hội Đái tháo đường Hoa Kỳ, chia ĐTĐ thành 4 loại: ĐTĐ type 1, ĐTĐ type 2, ĐTĐ thai kỳ và các type khác.

Đái tháo đường type 1 (Đái tháo đường phụ thuộc insulin): Phần lớn xảy ra ở trẻ em, người trẻ tuổi và thường có yếu tố tự miễn. Ở Việt Nam chưa có số liệu điều tra quốc gia, nhưng theo thống kê từ các Bệnh viện thì tỷ lệ mắc ĐTĐ type 1 vào khoảng 7 - 8% tổng số người bệnh ĐTĐ.

Đái tháo đường type 2 (ĐTĐ không phụ

thuộc insulin): ĐTĐ type 2 thường xảy ra ở người lớn. Đặc trưng của ĐTĐ type 2 là kháng insulin đi kèm với thiếu hụt tiết insulin tương đối (hơn là thiếu tuyệt đối). Ở giai đoạn đầu, những người bệnh ĐTĐ type 2 không cần insulin cho điều trị nhưng sau nhiều năm mắc bệnh, nhìn chung insulin máu giảm dần và người bệnh dần dần lệ thuộc vào insulin để cân bằng đường máu.

Đái tháo đường thai kỳ: ĐTĐ thai kỳ thường gặp ở phụ nữ có thai (chiếm 1-2% người mang thai), do đường huyết tăng hoặc giảm dung nạp glucose, thường gặp khi có thai lần đầu và mất đi sau đẻ. Bệnh có khả năng tăng nguy cơ phát triển sau này thành ĐTĐ thực sự.

Đái tháo đường khác: Nguyên nhân do khiếm khuyết chức năng tế bào gây ra bởi gen, giảm hoạt tính của insulin do khiếm khuyết gen, bệnh lý của tụy ngoại tiết, do các bệnh nội tiết khác... dẫn đến bệnh ĐTĐ (American Diabetes Association, 2011)

Hiện tại người bệnh điều trị ĐTĐ ở bệnh viện đa khoa Đông Anh hầu hết là mắc bệnh ĐTĐ type 2 nên trong nghiên cứu này chúng tôi tiến hành nghiên cứu trên người bệnh đái tháo đường type 2.

Công tác xã hội nhóm trong bệnh viện là một phương pháp can thiệp của CTXH với một nhóm người bệnh và người nhà người bệnh. Trong đó, người làm công tác xã hội đóng vai trò là người điều phối, giúp các thành viên trong nhóm được tương tác qua lại với nhau, được cung cấp các kiến thức, kỹ năng phòng - điều trị bệnh, được tiếp cận các dịch vụ công tác xã hội trong bệnh viện (Nam, và nnk, 2019).

3. Phương pháp nghiên cứu

Với thiết kế nghiên cứu là mô tả cắt ngang có phân tích, kết hợp phương pháp định lượng (khảo sát 192 người bệnh đái tháo đường ≥ 18 tuổi, đang điều trị ngoại trú tại phòng khám nội tiết Bệnh viện đa khoa Đông Anh đến khám ≥ 3 lần trở lên, có khả năng giao tiếp đủ để trả lời các câu hỏi và đồng ý tham gia vào nghiên cứu. Nhóm nghiên cứu tiến hành chọn ngẫu nhiên người bệnh đủ tiêu chuẩn lựa chọn vào các buổi

sáng các ngày thứ 2 đến thứ 6 trong thời gian 3 tháng. Phỏng vấn trực tiếp người bệnh ĐTĐ type 2: Sau khi người bệnh hoàn thành các thủ tục khám bệnh, lĩnh thuốc, người bệnh được mời tham gia phỏng vấn, họ được giới thiệu về mục đích, ý nghĩa của nghiên cứu, tính bảo mật của thông tin và sự tự nguyện tham gia khảo sát của người bệnh. Thu thập các thông tin cần thiết từ hồ sơ bệnh án ngoại trú của người bệnh như các biến chứng của bệnh và các bệnh mạn tính khác dưới sự đồng ý của người bệnh và lãnh đạo phòng) và định tính (phỏng vấn sâu với 6 người là cán bộ y tế, nhân viên CTXH và người bệnh) tại Bệnh viện đa khoa Đông Anh từ tháng 12/2018 đến hết tháng 9/2019.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Trong tổng số 192 người bệnh được phỏng vấn, tỷ lệ nữ giới và nam giới ngang nhau tỷ lệ tương ứng là 50,5% và 49,5%. Người bệnh có ông bà, chú, bác, cô, cha mẹ, anh chị em ruột mắc bệnh (65,1%) có tỷ lệ mắc cao hơn người bệnh không có tiền sử gia đình (34,9%). Có 46,4% người bệnh đã nghỉ hưu, 28,1% là lao động trí óc, và lao động chân tay thấp nhất 25,5%. Điều này cho thấy người bệnh có lối sống tĩnh, ít vận động dễ mắc bệnh rối loạn chuyển hóa như đái tháo đường hơn nhóm xã hội khác. Những người trong mẫu nghiên cứu có tỷ lệ mắc từ một bệnh mãn tính trở lên do biến chứng của tiểu đường gây ra như xương khớp, huyết áp, tim mạch, thận, đục thủy tinh thể, viêm tụy mạn... chiếm tới 82,3%. Điều này cũng gợi ra các khuyến nghị với tổ CTXH là kết nối với các phòng chức năng khác trong quá trình tư vấn, hỗ trợ người bệnh cũng như bản thân nhân viên CTXH cần tìm hiểu thêm các kiến thức cơ bản về các bệnh mãn tính mà người bệnh thường mắc. Tất cả người bệnh đều đủ khả năng tự chi trả vì tiền khám, chữa bệnh (đều được bảo hiểm y tế chi trả với mức thấp nhất là 80%). Với người bệnh hưởng bảo hiểm 80% thì mức chi trả trung bình là 120.000 VNĐ - 130.000 VNĐ/tháng (cho cả xét nghiệm và lấy thuốc về uống cho cả tháng). (Bảng 1).

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Chỉ số		Tần số	Tỷ lệ %
Nhóm tuổi	<60	91	47,4
	≥ 60	101	52,6
Giới tính	Nam	95	49,5
	Nữ	97	50,5
Trình độ học vấn	Tiểu học	43	22,4
	Trung học cơ sở	71	37
	Phổ thông trung học trở lên	78	40,6
Nghề nghiệp	Lao động trí óc	54	28,1
	Lao động chân tay	49	25,5
	Hưu trí	89	46,4
Thời gian mắc bệnh	Dưới 5 năm	62	32,3
	Từ 5 - 10 năm	67	34,9
	Trên 10 năm	63	32,8
Mắc các bệnh mãn tính đi kèm biến chứng ĐTĐ	Không	34	17,7
	1 bệnh mãn tính/biến chứng	73	38
	≥2 bệnh mãn tính/biến chứng	85	44,3
Tiền sử gia đình	Có cha mẹ, anh chị em ruột, ông bà, chú, bác, cô dì mắc bệnh tiểu đường	125	65,1
	Không	67	34,9
Mức hưởng bảo hiểm y tế	80%	102	53,1
	95%	61	31,8
	100%	29	15,1
Khả năng chi trả tiền khám, chữa bệnh	Cá nhân/gia đình trang trải được	192	100
	Cần phải vay mượn	0	0

4.2. Nhu cầu dịch vụ công tác xã hội tại bệnh viện

Kết quả cho thấy các nhu cầu hỗ trợ của người bệnh đái tháo đường đang điều trị ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đồng Anh là khá đa dạng (Bảng 2). Nhu cầu hỗ trợ tâm lý - xã hội (*thăm hỏi hoàn cảnh gia đình, sức khỏe, tư vấn giải tỏa căng thẳng*), trong đó mong muốn lớn nhất của người bệnh là thăm hỏi về sức khỏe (100%). Điều này cũng được chỉ ra trong nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng đây là nhu cầu mà người bệnh, đặc biệt là những người mắc bệnh hiểm nghèo hoặc người bệnh thuộc nhóm hộ nghèo có nhu cầu đối với dịch vụ CTXH. Nghiên cứu đi trước cũng chỉ ra nhu cầu về hỏi thăm tình hình sức khỏe và hoàn cảnh gia đình là khá cao 86,1% (Nam

và nnk, 2017) hoặc giao động từ 70 - 90% (Hào, 2016). Ở nghiên cứu này nhóm người bệnh trong mẫu nghiên cứu là những người bệnh ngoại trú có số lần khám chữa bệnh trên 3 lần, có địa bàn cư trú trên địa bàn huyện Đồng Anh, bệnh ĐTĐ là bệnh mãn tính nên tháng nào ít nhất 1 lần họ đến khám, chữa bệnh nên nhân viên CTXH, bác sĩ, điều dưỡng đều nắm được cơ bản hoàn cảnh gia đình của người bệnh nhưng người bệnh nào cũng có nhu cầu được thăm hỏi về sức khỏe. Tuy nhiên, ở khía cạnh sâu hơn là hỏi thăm về hoàn cảnh gia đình hay tham vấn về tâm lý, giải tỏa căng thẳng tỷ lệ người bệnh có nhu cầu chỉ chiếm hơn 1/2 số người được hỏi. Do tất cả những người bệnh trong diện khảo sát đều có bảo hiểm y tế

(bảng thông tin chiết xuất từ phần mềm khám, chữa bệnh với người bệnh điều trị ĐTD từ lần khám thứ 2 trở lên) và họ/gia đình họ đều có khả năng chi trả tiền khám, chữa bệnh nên đây là lý do nhóm nghiên cứu không khảo sát nhu cầu và lấy thông tin đánh giá từ người bệnh về kết nối nguồn lực và hỗ trợ từ thiện.

Nhu cầu hỗ trợ thông tin, tư vấn khám bệnh, chữa bệnh nằm trong nhóm được ưu tiên nhất trong số các nhu cầu được nghiên cứu. Nghiên cứu của tác giả cũng chỉ ra với 86,1% người bệnh ung thư tại bệnh viện K có nhu cầu này (Nam và nnk, 2017), và 100% người bệnh có nhu cầu về chỉ dẫn, hướng dẫn và tư vấn thông tin chung về khám bệnh, chữa bệnh, 89,08% có nhu cầu về tư vấn thông tin điều trị bệnh (Hồi, 2019). Sở dĩ, người bệnh có nhu cầu về tư vấn thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh cao hơn hẳn so với nhu cầu khác là bởi người bệnh mơ hồ về tiêu chuẩn chẩn đoán của bệnh, biến chứng của bệnh, về đối tượng nguy cơ dễ mắc bệnh ĐTD hay biểu hiện bệnh. Tổ CTXH được thành lập ban đầu cũng giống như nhiều bệnh viện là chú trọng nhiều hơn đến hoạt động CTXH có tính chất giản đơn như công tác hướng dẫn người bệnh, giúp người bệnh đăng kí khám chữa bệnh (Nga, 2016) nói chung và hỗ trợ đăng kí cho người bệnh đái tháo đường nói riêng. Một nghiên cứu khác cũng chỉ ra hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục, quy trình khám bệnh được thực hiện với mức độ thường xuyên tuyệt đối là 100% và được người bệnh ĐTD đánh là hoạt động thực hiện tốt nhất trong số các hoạt động với 89,3% (Hồi,

2019). Trong khi hoạt động CTXH này của Bệnh viện đa khoa Đông Anh chỉ có 76% người bệnh hài lòng. Nghiên cứu cho thấy hoạt động CTXH về Tư vấn thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh của bệnh viện hiện nay chưa được người bệnh đánh giá cao. Lý giải cho điều này, tác giả Bùi Thị Xuân Mai cũng chỉ ra hầu hết bệnh biến thiếu hụt về số lượng và chất lượng của đội ngũ nhân viên CTXH trong y tế. Nguồn nhân lực CTXH tham gia vào bệnh viện không những thiếu về số lượng mà còn yếu về chất lượng (Mai, 2016). Mà thực tế tại Bệnh viện đa khoa Đông Anh, số lượng người bệnh ĐTD đến khám rất đông, nhân viên trong phòng khám nội tiết và nhân viên CTXH thường xuyên làm việc quá tải nên việc tư vấn chi tiết đầy đủ thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh còn nhiều hạn chế. Trong nghiên cứu này chỉ ra được tư vấn về dinh dưỡng, hướng dẫn tập thể dục có tỷ lệ người hài lòng cao hơn nghiên cứu trước đó (Hồi, 2019) với 60,6% người trả lời hoạt động thực hiện tốt.

Bên cạnh đó, các thông tin về hướng dẫn các dịch vụ y tế về chuyển tuyến, sau khi người bệnh ra viện hay tổ chức các buổi sinh hoạt nhóm trao đổi chia sẻ cũng được người bệnh có nhu cầu hỗ trợ với tỷ lệ đều trên 96%. Nghiên cứu đồng thời cũng cho thấy người bệnh nhu cầu về thăm hỏi hoàn cảnh gia đình hay tham vấn về tâm lý nhằm giải tỏa căng thẳng không cao nhưng cũng đều trên 50%. “*Khi biết bị đái tháo đường tôi rất sợ, sợ ăn nhiều bị tăng đường máu nên tôi ăn kiêng mấy tháng nay rồi*” (PVS, nữ 65 tuổi).

Bảng 2. Nhu cầu hỗ trợ các dịch vụ công tác xã hội của đối tượng nghiên cứu

Nhu cầu hỗ trợ	Số lượng	Tỷ lệ %
1. Hỗ trợ thông tin, tư vấn khám bệnh, chữa bệnh		
Hỗ trợ thông tin chung (chỉ dẫn, hướng dẫn, tư vấn thông tin chung về quy trình khám, chữa bệnh)	135	70,3
Tư vấn thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh	191	99,5
Tư vấn về dinh dưỡng	125	65,1
Hướng dẫn tập thể dục	135	70,3
Quyền, lợi ích, chính sách xã hội và bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội	138	72
Hướng dẫn các dịch vụ y tế chuyển tuyến, sau khi người bệnh ra viện	185	96,4
2. Hỗ trợ tâm lý - xã hội		

Nhu cầu hỗ trợ	Số lượng	Tỷ lệ %
Thăm hỏi về sức khỏe người bệnh	192	100
Hoàn cảnh gia đình	105	54,7
Tư vấn, tham vấn về tâm lý, giải tỏa căng thẳng	120	62,5
3. Truyền thông, phổ biến kiến thức		
Tổ chức các buổi sinh hoạt nhóm trao đổi chia sẻ kinh nghiệm về bệnh đái tháo đường giữa người bệnh và nhân viên y tế, CTXH	185	96,4
Tổ chức truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh theo các chuyên đề và cập nhật kiến thức mới về bệnh đái tháo đường	191	99,5
Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi cho NB các dịch vụ, chương trình đang triển khai tại bệnh viện.	190	99

4.3. Đánh giá việc thực hiện hoạt động công tác xã hội trong hỗ trợ thông tin, tư vấn khám, chữa bệnh đối với người bệnh đái tháo đường

Tổ CTXH có phòng làm việc tại tầng 3, còn tại khu vực khám bệnh tổ CTXH có 2 bàn tại sảnh ghi rõ “Tổ hỗ trợ người bệnh” có nhân viên trực tại quầy và có nhân viên đeo băng hướng dẫn đi lại quanh khu vực khám bệnh để hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh trong việc hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính... Tổ cũng có trang phục cho nhân viên CTXH riêng (áo màu trắng chân váy xanh) để nhận diện và tất cả nhân viên có nhiệm vụ hướng dẫn đều đeo băng chéo với chữ “Nhân viên hướng dẫn” và đeo biển tên để những người bệnh, đặc biệt là người cao tuổi dễ nhận biết. Các hoạt động hỗ trợ thông tin, tư vấn khám, chữa bệnh cho người bệnh hiện nay đang được thực hiện tại bệnh viện là khá đa dạng (Bảng 3), 5/6 các hỗ trợ được 100% người khảo sát trả lời có được tiếp cận thông tin. Chỉ có hỗ trợ về quyền, lợi ích, chính sách xã hội về bảo hiểm y tế có tỷ lệ trả lời thấp nhất 51%, được lý giải bởi tất cả những người đến khám, chữa bệnh trong mẫu nghiên cứu đều có bảo hiểm y tế nên nhân viên CTXH cũng không tư vấn về nội dung này.

Bảng 3. Thực trạng tiếp cận và mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động CTXH trong hỗ trợ thông tin, tư vấn khám, chữa bệnh

Hỗ trợ thông tin, tư vấn khám bệnh, chữa bệnh	Có tiếp cận thông tin		Mức độ hài lòng (%)		
	Số lượng	Tỷ lệ	Hài Lòng	Bình thường	Không hài lòng
Hỗ trợ thông tin chung (chỉ dẫn, hướng dẫn, tư vấn thông tin chung về quy trình khám, chữa bệnh)	192	100	76	19,8	4,2
Tư vấn thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh	192	100	60	31,3	5,7

Kết quả nghiên cứu cho thấy, số lượng người bệnh không hài lòng với các dịch vụ hỗ trợ là rất thấp, dưới 6% thậm chí có tiêu chí đưa ra không có người nào trả lời không hài lòng. Nhân viên CTXH bệnh viện tiếp cận và hỗ trợ cho người bệnh ngay từ ban đầu khi người bệnh mới đến làm thủ tục khám chữa bệnh, đăng ký khám bệnh đến khi thanh toán viện phí với tỷ lệ người bệnh hài lòng là 76%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với dịch vụ CTXH hỗ trợ quyền, lợi ích, chính sách xã hội về bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội là 95%, tiếp đến là hướng dẫn tập thể dục, tư vấn về dinh dưỡng, tỷ lệ tương ứng lần lượt là 86% và 82,3%.

“Người bệnh đái tháo đường khám và điều trị tại phòng khám được chúng em chia thành từng nhóm tùy theo nhu cầu họ cần hướng dẫn chế độ ăn uống hay luyện tập, kiểm soát đường huyết, chế độ điều trị... mà chúng em cung cấp kiến thức cho họ về vấn đề đó, phát cho họ những tờ rơi về bệnh, về chế độ ăn, luyện tập...” (PVS - nhân viên CTXH nữ).

Tư vấn thông tin về điều trị bệnh có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 60%. Lý giải điều này là bởi việc tư vấn chưa rõ ràng với tỷ lệ 43,8% trả lời có được tư vấn nhưng thông tin chưa rõ ràng, chưa được tư vấn nhiệt tình và chưa được hướng dẫn tỉ mỉ.

Hỗ trợ thông tin, tư vấn khám bệnh, chữa bệnh	Có tiếp cận thông tin		Mức độ hài lòng (%)		
	Số lượng	Tỷ lệ	Hài Lòng	Bình thường	Không hài lòng
Tư vấn về dinh dưỡng,	192	100	82,3	15,1	2,6
Hướng dẫn tập thể dục	192	100	86	14	-
Quyền, lợi ích, chính sách xã hội về bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội	98	51	95	5	-
Hướng dẫn các dịch vụ y tế sau khi người bệnh ra viện	192	100	74	21,3	4,7

4.4. Gợi ý một số khuyến nghị

Từ các kết quả khảo sát, nhóm nghiên cứu gợi ý ra một số khuyến nghị tới các nhóm.

Đối với lãnh đạo bệnh viện

- Ban Giám đốc cần phối hợp với các trường chuyên đào tạo về CTXH để mời được chuyên gia có uy tín và trình độ trong việc tổ chức cho cán bộ nhân viên bệnh viện học tập, tổ chức hoạt động CTXH cho người bệnh.

- Ban Giám đốc cần hiểu và nắm vững Thông tư 43/2015 về hướng dẫn hoạt động CTXH trong bệnh viện do Bộ Y tế ban hành và chủ động triển khai các hoạt động CTXH trong bệnh viện.

- Ban giám đốc bệnh viện phân công trách nhiệm cụ thể để tổ CTXH làm đầu mối thực hiện hoạt động hỗ trợ người bệnh, đồng thời phổ biến rộng rãi về vai trò và trách nhiệm của tổ tới toàn bộ các phòng ban của Bệnh viện nhằm thuận tiện trong quá trình phối hợp làm việc

- Tạo điều kiện về cơ sở vật chất để Tổ CTXH tổ chức các hoạt động tuyên truyền, sinh hoạt với các nhóm người bệnh được thuận lợi.

- Bổ sung nhân lực có nghiệp vụ CTXH cho phòng CTXH hoặc tạo điều kiện để cán bộ đi học cao học ngành CTXH để triển khai nhiệm vụ hỗ trợ tâm lý – xã hội cho người bệnh đạt hiệu quả.

- Đưa ra các quy định và hướng dẫn để tạo sự phối hợp chặt chẽ giữa các nhân viên CTXH và nhân viên khoa phòng khác.

Đối với nhân viên xã hội

- Chủ động đề xuất các hoạt động chuyên đề CTXH, mời giảng viên ngành CTXH về trao đổi chủ đề CTXH trong bệnh viện, các phương pháp

CTXH trong bệnh viện.

- Chủ động tham gia các hoạt động tập huấn về CTXH trong bệnh viện do Sở Y tế Hà Nội, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội Hà Nội tổ chức nhằm nâng cao nhận thức về CTXH trong bệnh viện.

- Lập kế hoạch, tổ chức hỗ trợ người bệnh liên quan đến việc ứng dụng phương pháp CTXH nhóm thông qua việc thành lập câu lạc bộ người bệnh đái tháo đường tại bệnh viện hoặc tại cộng đồng.

- Tăng cường mối quan hệ với các khoa, phòng trong bệnh viện để kịp thời nắm bắt thông tin của người bệnh về tình hình bệnh tật, tâm tư tình cảm của họ và những nhu cầu người bệnh cần hỗ trợ.

- Xây dựng nội dung tư vấn hướng dẫn cho người bệnh để giúp họ hiểu và thực hành đúng.

- Tích cực phát huy những nhiệm vụ đã làm tốt như tiếp đón hướng dẫn người bệnh, tư vấn, tư vấn về dinh dưỡng, hướng dẫn tập thể dục và triển khai các hoạt động tham vấn hỗ trợ tâm lý cho người bệnh và hỗ trợ người bệnh tại cộng đồng.

Đối với Phòng điều dưỡng

- Giới thiệu cho người bệnh biết về Tổ CTXH để người bệnh chủ động tới khi cần hỗ trợ

- Chủ động liên hệ mời chuyên gia về tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng mềm trong giao tiếp ứng xử với người bệnh cho điều dưỡng, kỹ thuật viên, nhân viên CTXH trong bệnh viện

- Tổ chức tự đào tạo các kiến thức chuyên môn y cho nhân viên CTXH làm nhiệm vụ hướng dẫn tiếp đón để các bạn được bổ sung thêm kiến thức tư vấn giúp đỡ người bệnh.

5. Kết luận

Nhu cầu chăm sóc y tế của người bệnh đái tháo đường tại Bệnh viện đa khoa Đông Anh là khá đa dạng đặc biệt là nhu cầu thăm hỏi về sức khỏe; tư vấn thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh; Tổ chức truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh theo các chuyên đề và cập nhật kiến thức mới về bệnh đái tháo đường; phổ biến về các dịch vụ, chương trình đang triển khai tại bệnh viện. Hoạt động CTXH hỗ trợ thông tin, tư vấn khám, chữa bệnh cho người bệnh tại Bệnh viện đa khoa Đông Anh đã triển khai khá đa dạng, gần như toàn bộ người bệnh trong nghiên cứu đều tiếp cận được dịch vụ. Trong đó, hoạt động tư vấn về quyền, lợi ích, chính sách xã hội về

bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội; tư vấn dinh dưỡng; hướng dẫn tập thể dục có tỷ lệ hài lòng cao nhất lần lượt là 95%; 86% và 82,3%. Hoạt động hỗ trợ tư vấn thông tin điều trị bệnh, biến chứng của bệnh chưa được người bệnh đánh giá cao với tỷ lệ hài lòng thấp nhất và mức độ không hài lòng cao nhất trong số các chỉ số khảo sát với tỷ lệ là 60% và 5,7%. Cơ bản các hoạt động CTXH trong bệnh viện chủ yếu vẫn dựa trên kinh nghiệm của nhân viên CTXH. Theo đó, nghiên cứu có gợi ý một số khuyến nghị với 3 nhóm đối tượng có mối liên hệ chặt chẽ với việc điều hành, tổ chức, triển khai các hoạt động CTXH cho người bệnh đái tháo đường tại bệnh viện là lãnh đạo bệnh viện, nhân viên CTXH và phòng điều dưỡng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- American Diabetes Association. (2011). Standard of Medical care in diabetes – 2011. *Diabetes care*. Vol. 34 (1).
- Bình, T.V. (2004). *Phòng và quản lý bệnh đái tháo đường tại Việt Nam*. NXB Y học. Hà Nội
- Hào, L.T. (2016). *Công tác xã hội đối với người bệnh máu từ thực tiễn Viện Huyết học – Truyền máu Trung ương*. Luận văn thạc sỹ Công tác xã hội. Học viện Khoa học xã hội.
- Hôi, P.T. (2019). *Hoạt động công tác xã hội đối với người bệnh đái tháo đường tại bệnh viện nội tiết Trung ương*. Luận văn thạc sỹ Công tác xã hội. Học viện Khoa học xã hội.
- Mai, B.T.X. (2016). *Công tác xã hội trong y tế: Kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn tại Việt Nam*. Công tác xã hội ở Việt Nam: Những vấn đề lý luận và thực tiễn cấp bách. Học viện Khoa học xã hội. Hà Nội.
- Linh, T. (2018). *Bệnh đái tháo đường ngày càng trẻ hóa*. <https://laodong.vn/suc-khoe/benh-dai-thao-duong-ngay-cang-tre-hoa-641185.lido>
- Nam, P.T., và nnk. (2017). *Nhu cầu và khả năng cung cấp dịch vụ CTXH cho người bệnh ung thư tại bệnh viện K*. Báo cáo đề tài nghiên cứu cấp cơ sở. Trường Đại học Y tế Công cộng. Hà Nội.
- Nga, Đ.H. (2016). *Hệ thống khung pháp lý - cơ sở cho sự phát triển nghề công tác xã hội trong ngành y tế: Kỳ yếu Hội thảo khoa học CTXH trong bệnh viện: những vấn đề lý luận và thực tiễn, thực hành*. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.