

VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ BỆNH NHÂN NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN – NHI ĐÀ NẴNG

Đoàn Thị Hồng Vân ¹, Nguyễn Thị Hoài Phương ²

¹ Phòng Công tác xã hội, Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng

² Khoa Xã hội học và Công tác xã hội, Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế

Email: ¹ doanvan.qb@gmail.com, ² phuongnguyens244@gmail.com

TÓM TẮT

Dựa vào kết quả khảo sát thực địa và phương pháp tổng quan tài liệu, bài viết mô tả và làm rõ vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong hoạt động hỗ trợ bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng. Từ kết quả khảo sát tại địa bàn, có thể thấy rằng, nhân viên Công tác xã hội đóng vai trò rất quan trọng trong việc trợ giúp cho bệnh nhân nội trú. Song, do những hạn chế cả về chất lượng và số lượng trong đội ngũ nhân viên Công tác xã hội trong bệnh viện, nên họ vẫn còn gặp phải một số thách thức trong việc định hình tính chuyên nghiệp trong hoạt động nghề nghiệp. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu này, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp mang tính khả thi nhằm thúc đẩy và phát huy hiệu quả hơn nữa vai trò của nhân viên Công tác xã hội tại bệnh viện trong thời gian tới.

Từ khóa: Nhân viên Công tác xã hội, bệnh viện, bệnh nhân nội trú, hoạt động hỗ trợ.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, nhân viên Công tác xã hội có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc góp phần đảm bảo công tác chăm sóc và điều trị sức khỏe cho người dân một cách toàn diện tại các bệnh viện trên cả nước nói chung và bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng nói riêng. Trong thời gian qua, vai trò của đội ngũ này tại Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng đã được thực hiện khá rõ nét qua một số hoạt động như tư vấn và cung cấp thông tin; hỗ trợ tâm lý và điều phối, kết nối. Thực tế cho thấy, bệnh nhân nội trú thường xuyên nhận được sự hỗ trợ tích cực từ đội ngũ nhân viên Công tác xã hội hơn so với bệnh nhân ngoại trú. Điều này là do bệnh nhân nội trú phải nhập viện thời gian dài, dễ nảy sinh các vấn đề tâm lý tiêu cực và nguy cơ cao phải đối diện với gánh nặng về tài chính, đặc biệt là nhóm bệnh nhân ở vùng sâu vùng xa, điều kiện kinh tế-xã hội khó khăn. Trước những rào cản và thách thức mà nhóm bệnh nhân nội trú có thể gặp phải trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện, nghiên cứu tiến hành khảo sát và

tìm hiểu những khó khăn của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng. Đồng thời, xác định những thuận lợi và hạn chế còn tồn tại của nhân viên Công tác xã hội tại bệnh viện trong công tác hỗ trợ và chăm sóc cho nhóm bệnh nhân này. Qua đó, đề xuất một số giải pháp mang tính khả thi nhằm tăng cường hơn nữa vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng chăm sóc, khám chữa bệnh cho bệnh nhân.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Trong bài viết này, nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp phỏng vấn cấu trúc và bán cấu trúc để thu thập thông tin tại bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng. Hoạt động khảo sát được thực hiện từ tháng 8 đến tháng 12 năm 2021.

Đối với phương pháp phỏng vấn bán cấu trúc, do tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp vào tháng 8 năm 2021, nên số lượng bệnh nhân nhập viện điều trị trên 7 ngày là khoảng từ 400 đến 450 bệnh nhân tại khu vực không có ca nhiễm và nghi nhiễm (F0, F1, F2...). Do những bệnh nhân điều trị dưới 7 ngày là những trường hợp sản phụ sinh đẻ bình thường và các bệnh nhi ho sốt nhẹ, họ không nhận được nhiều sự hỗ trợ từ nhân viên Công tác xã hội, nên chúng tôi không tiến hành chọn mẫu khảo sát với những trường hợp này. Như vậy, về tiêu chuẩn chọn mẫu, chúng tôi lựa chọn nhóm bệnh nhân nội trú có thời gian điều trị trên 7 ngày tại bệnh viện và họ đồng ý tham gia khảo sát. Tại thời điểm khảo sát, có 337 bệnh nhân đủ tiêu chuẩn chọn mẫu như trình bày ở trên, nhưng có 33 bệnh nhân nội trú vì lý do sức khỏe và 120 bệnh nhân nhi sơ sinh nên không tham gia khảo sát được. Như vậy, chúng tôi đã tiến hành lấy mẫu tổng thể với tất cả bệnh nhân nội trú tại khu vực không có các ca nhiễm và nghi nhiễm là 184 quan sát.

Ngoài ra, nghiên cứu còn tiến hành phương pháp phỏng vấn bán cấu trúc đối với lãnh đạo bệnh viện, nhân viên y tế và nhân viên Công tác xã hội nhằm làm rõ công tác chăm sóc và hỗ trợ cho bệnh nhân nội trú tại bệnh viện.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1 Đặc điểm của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng

Theo số liệu thống kê ở bảng 1, bệnh nhân nội trú tại bệnh viện chủ yếu là nữ (90,55%) và bệnh nhân nam có tỷ lệ rất thấp (9,45%). Điều này được lý giải là do bệnh viện chuyên khoa sản và nhi nên bệnh nhân chủ yếu là nữ, còn bệnh nhân nam là các em bệnh nhi dưới 16 tuổi. Bệnh nhân nội trú tại bệnh viện đến từ nhiều vùng miền khác nhau, trong đó tỷ lệ bệnh nhân sống ở khu vực thành thị là 31,95% và ở nông thôn chiếm tỷ lệ cao đến 58,14%.

Số lượng bệnh nhân còn lại chủ yếu là người dân tộc thiểu số, sinh sống chủ yếu ở các huyện miền núi ở Quảng Nam như Tây Giang, Nam Giang và phía tây Quảng Ngãi chiếm tỷ lệ 8,91%. Do đa phần người bệnh sinh sống chủ yếu ở vùng nông thôn nên tỷ lệ thuộc diện hộ nghèo là 17,42% và cận nghèo là 32,37%.

Bảng 1. Một số đặc điểm của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng

STT	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ	
1	Giới tính	Nam	580	9,45
		Nữ	5560	90,55
2	Nơi ở	Thành thị	1962	31,95
		Nông thôn	3570	58,14
		Miền núi	608	8,91
3	Mức sống	Hộ nghèo	1070	17,42
		Cận nghèo	1988	32,37
		Gia đình chính sách (thương binh, liệt sĩ...)	209	3,4
		Không thuộc diện nào kể trên	2873	46,81
4	Loại hình bảo hiểm	Chi trả toàn phần	1972	32,12
		Chi trả một phần	4167	67,86
		Hoàn toàn không được chi trả	1	0,02
Tổng		6140	100	

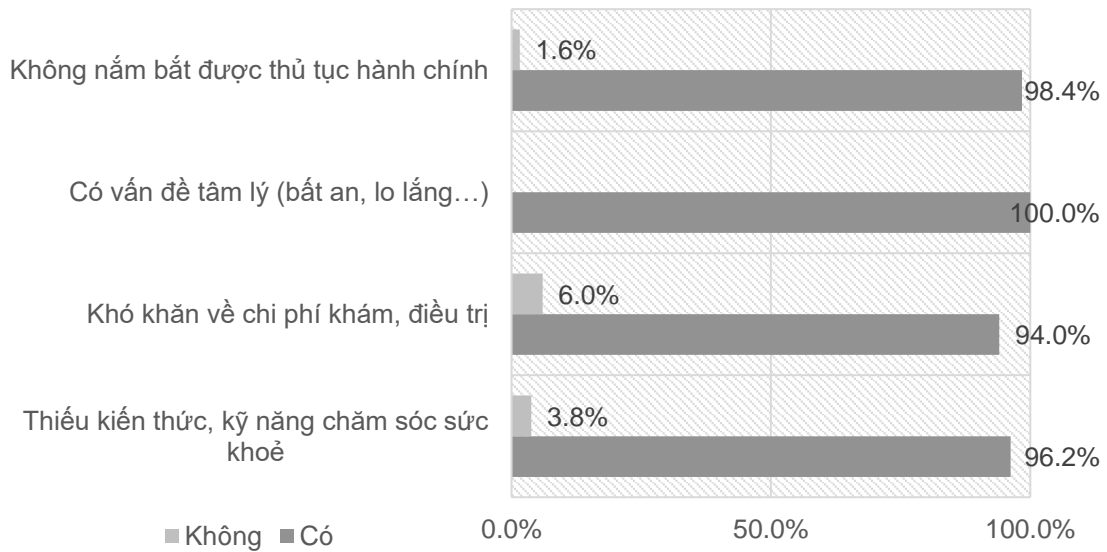
(*) Nguồn: Báo cáo quý III (năm 2021) của phòng Kế hoạch tổng hợp [3]

Về đối tượng bảo hiểm y tế, đối tượng bệnh nhân nội trú được bảo hiểm chi trả toàn phần là 32,12% và 67,86% được bảo hiểm chi trả 80% theo quy định của Luật bảo hiểm cho người tham gia bảo hiểm. Đặc biệt, có 01 trường hợp không được chi trả vì bệnh nhân nội trú này không có bảo hiểm y tế.

3.2 Vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong hoạt động hỗ trợ bệnh nhân nội trú tại bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng

3.2.1 Một số khó khăn của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng

Kết quả khảo sát tại Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng đã cho thấy rằng, bệnh nhân nội trú khi đến khám và điều trị vẫn còn gặp phải một số khó khăn và được thể hiện rõ qua biểu đồ 1 dưới đây:



Biểu đồ 3.1. Những khó khăn của bệnh nhân khi điều trị tại bệnh viện

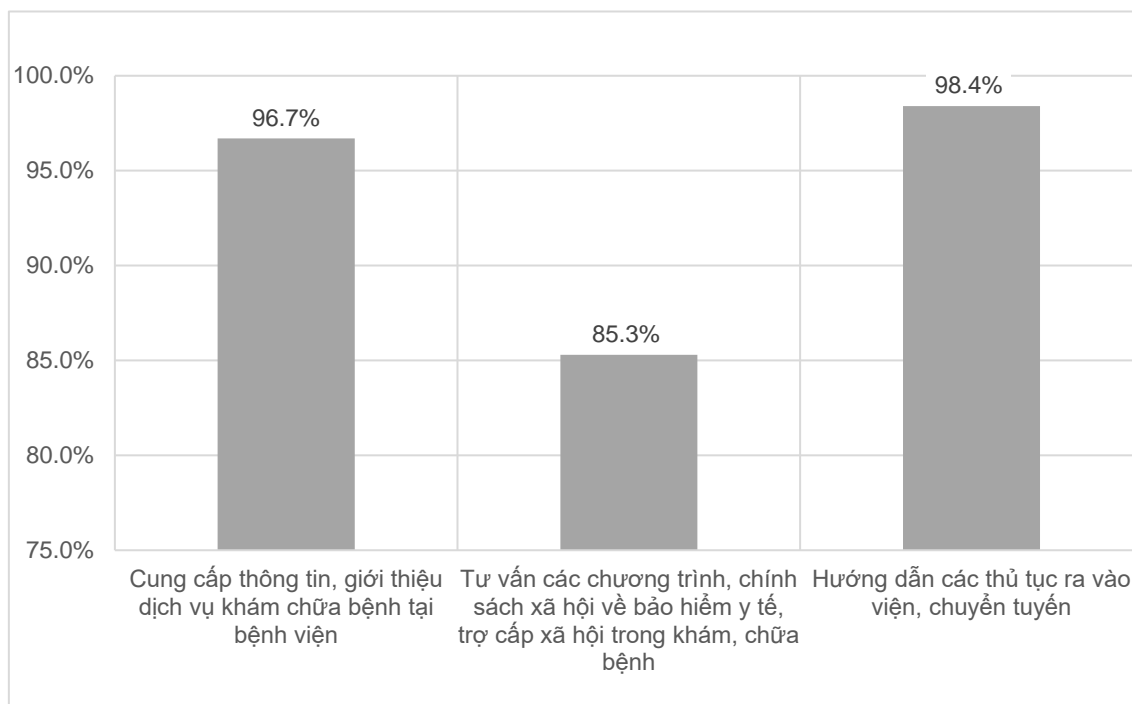
Nguồn: Khảo sát tại địa bàn vào tháng 8/ 2021

Số liệu thống kê cho thấy rằng, trên 90% bệnh nhân nội trú phải đối diện với một số rào cản như thiếu kiến thức, kỹ năng chăm sóc sức khỏe; chi phí khám, điều trị; các vấn đề liên quan đến tâm lý và không nắm bắt được các loại giấy tờ thủ tục tại bệnh viện. Đáng chú ý là tỷ lệ 100% người tham gia khảo sát đều cho rằng họ có vấn đề về tâm lý như bất an, lo lắng... Điều này cho thấy rằng, trong quá trình khám và chữa bệnh tại bệnh viện, ngoài nỗi đau bệnh tật, họ còn phải trải qua những trạng thái tâm lý tiêu cực. Do đó, việc chăm sóc sức khỏe tinh thần và xã hội trong quá trình chăm sóc, điều trị bệnh là rất cần thiết. Có thể nói, trong thời gian qua, nhận thức được một số những khó khăn mà người bệnh có thể gặp phải trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện, nhân viên Công tác xã hội đã triển khai một số hoạt động hỗ trợ thiết thực và thực hiện một số vai trò sau đây:

3.2.2 Tư vấn và cung cấp thông tin

Hoạt động hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề thủ tục hành chính (vào – ra viện và các thủ tục liên quan khác) cho bệnh nhân ngay từ ban đầu là một nhu cầu thiết yếu của bệnh nhân nói chung và bệnh nhân nội trú nói riêng. Đặc biệt, trong bối cảnh dịch bệnh diễn biến phức tạp vào năm 2021, tại một số thời điểm thành phố thực hiện giãn cách xã hội, các thủ tục giấy tờ có những thay đổi nhất định như quy định về chuyển tuyến, giấy hẹn khám lại, xét nghiệm Covid - 19. Trong khi đó, phần lớn bệnh nhân sản và nhi lại cần làm thủ tục nhanh để được điều trị ngay, thậm chí có khả năng nguy kịch đến tính mạng nếu như không có sự hỗ trợ kịp thời. Vì vậy, bệnh nhân và người nhà khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện được nhân viên Công tác xã hội hướng dẫn về các thủ tục hành chính như: thực hiện đón tiếp, chỉ dẫn và cung cấp

thông tin cho bệnh nhân một cách kịp thời, nhiệt tình, giúp bệnh nhân tiếp cận dịch vụ một cách nhanh nhất, làm giảm thời gian chờ của bệnh nhân; tư vấn, hỗ trợ bệnh nhân về công tác khám, chữa bệnh tại bệnh viện và các chương trình dịch vụ liên quan... Hoạt động này đã được chú trọng và thực hiện tốt tại bệnh viện.



Biểu đồ 2. Hỗ trợ các thủ tục hành chính cho bệnh nhân nội trú tại bệnh viện

Nguồn: Khảo sát tại địa bàn tháng 8/2021

Qua biểu đồ 2 cho thấy, có đến 98,4% các đối tượng được hướng dẫn thủ tục hành chính khi nhập viện, trong quá trình điều trị và xuất viện cũng như chuyển tuyến. Trong đó, nhân viên Công tác xã hội sẽ hướng dẫn bệnh nhân và người nhà bệnh các khoa phòng cần đến, các giấy tờ cần chuẩn bị, hướng dẫn các bước hoàn thiện thủ tục hành chính một cách đơn giản, thuận tiện và nhanh nhất. Hiện nay, tại sảnh trước của bệnh viện, luôn luôn có nhân viên Công tác xã hội tham gia hướng dẫn để giúp bệnh nhân hoàn thiện các thủ tục một cách nhanh chóng. Đại diện ban lãnh đạo bệnh viện đã có ý kiến chia sẻ như sau:

Hộp 1:

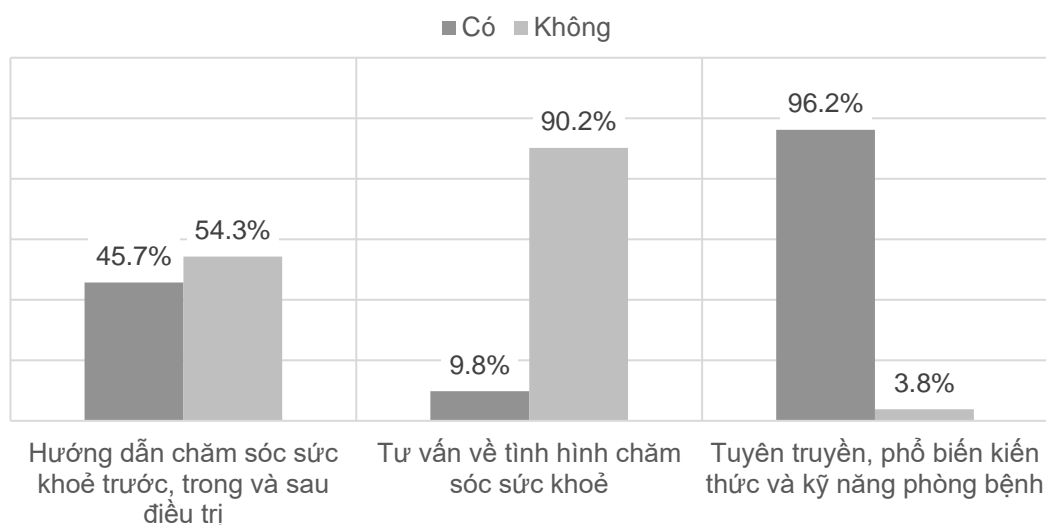
“Đa số bệnh nhân đi viện đều là nông dân, trình độ hạn chế nên việc làm thủ tục và thực hiện các hoạt động khám rất mất thời gian. Do đó, họ cần một đội ngũ có thể hướng dẫn làm thủ tục. Đồng thời, trong quá trình khám bệnh, nhân viên Công tác xã hội sẽ phải thực hiện hỗ trợ khác cùng với y bác sỹ như: Hướng dẫn thông tin, cung cấp phác đồ điều trị và động viên thăm hỏi bệnh nhân. Họ có thể giảm tải những gánh nặng của bác sỹ và điều dưỡng, hộ lý...” (Nam, Phó giám đốc Bệnh viện Phụ sản-Nhi Đà Nẵng)

Cùng với nhiệm vụ hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục khám chữa, chỉ dẫn nơi khám và các bước để bệnh nhân có thể nhập viện một cách nhanh chóng và chính xác, nhân viên Công tác xã hội còn cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của bệnh viện cho người bệnh. Biểu đồ 3 cho thấy có đến 96,7% bệnh nhân nội trú nhận được sự tư vấn và hỗ trợ này. Một nhân viên Công tác xã hội chia sẻ:

Hộp 2:

“Bệnh nhân phần lớn đến từ vùng nông thôn và miền núi, rất nhiều bệnh nhân là người dân tộc, mình hướng dẫn họ chứ không là họ không biết các lối đi cũng như các thủ tục, mất nhiều thời gian tội lắm. Rồi các thủ tục để xin giấy chuyển viện để hưởng bảo hiểm hay các thủ tục hành chính khác mình phải chỉ cho kỹ, hướng dẫn lại mấy lần, giới thiệu cho họ các dịch vụ khám chữa bệnh để họ lựa chọn dễ dàng hơn.” (Nữ, nhân viên Phòng Công tác xã hội tại Bệnh viện Phụ sản-Nhi Đà Nẵng)

Theo khảo sát, tỷ lệ 85,3% người khảo sát cho rằng họ được hỗ trợ, tư vấn về các chương trình, chính sách xã hội về bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội trong khám bệnh, chữa bệnh. Điều này đã giúp cho bệnh nhân giảm bớt được thời gian cho các thủ tục hành chính, nhất là trong bối cảnh dịch bệnh Covid - 19 có một số thủ tục thay đổi để phù hợp với biện pháp phòng dịch của bệnh viện theo quy định của Bộ Y tế.



Biểu đồ 3. Hoạt động tư vấn và truyền thông về chăm sóc sức khỏe cho người bệnh do Phòng Công tác xã hội thực hiện

Nguồn: Điều tra tại địa bàn tháng 8/2021

Bên cạnh các hoạt động hỗ trợ liên quan đến thủ tục hành chính, các hoạt động tuyên truyền và phổ biến thông tin, kiến thức về chăm sóc sức khỏe cho người bệnh cũng đã được triển khai tại bệnh viện. Theo biểu đồ 3, có đến 96,2% người bệnh được

nhân viên Công tác xã hội tuyên truyền phổ biến kiến thức và kỹ năng phòng bệnh. Thông qua các hoạt động cụ thể như viết bài trên trang điện tử, phát tờ rơi, tổ chức các buổi tập huấn hàng tuần, nhân viên Công tác xã hội đã cung cấp những thông tin liên quan đến: Cách phòng tránh lây nhiễm dịch bệnh Covid-19 và các bệnh truyền nhiễm khác như rửa tay đúng cách, mang khẩu trang, sát khuẩn thường xuyên, hạn chế tiếp xúc... Bên cạnh đó, 45,7% bệnh nhân khảo sát cho rằng họ còn được hướng dẫn chăm sóc sức khỏe trước, trong và sau điều trị. Tuy nhiên, tỷ lệ bệnh nhân không được nhân viên Công tác xã hội tư vấn về tình hình sức khỏe của bản thân chiếm đến 90,2%. Điều này là do họ chưa được đào tạo về chuyên môn y tế, các lĩnh vực liên quan và lực lượng nhân viên Công tác xã hội còn quá mỏng so với khối lượng công việc. Cán bộ quản lý của Phòng Công tác xã hội lý giải về khó khăn này như sau:

Hộp 3:

“Phòng cũng có ý tưởng truyền thông về hướng dẫn chăm sóc sức khỏe và tư vấn tình hình sức khỏe cho bệnh nhân nội trú nhưng kiến thức chuyên môn chưa đạt, nên chưa làm tốt công tác này, chủ yếu nhân viên điều dưỡng tại khoa hướng dẫn cho bệnh nhân.” (Nữ, Trưởng Phòng Công tác xã hội tại Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng)

Trong thời gian qua, hoạt động cung cấp thông tin được thực hiện chủ yếu thông qua các phương thức như gặp gỡ trực tiếp, tờ rơi, sổ tay bệnh nhân, đăng tin trên trang web chính thức của Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng, fanpage của Phòng Công tác xã hội và các phương tiện thông tin đại chúng khác. Đặc biệt trong thời gian dịch Covid -19, phòng đã vận động các tổ chức tài trợ ti vi màn hình lớn và đặt ở mỗi khoa cho bệnh nhân không chỉ để xem các chương trình giải trí và tiếp nhận thông tin về dịch bệnh cũng như cách phòng tránh. Để tăng hiệu quả truyền thông trong hoạt động cung cấp thông tin, phổ biến kiến thức cho bệnh nhân, nhân viên Công tác xã hội thường sử dụng hình ảnh để thu hút người nghe.

Hộp 4:

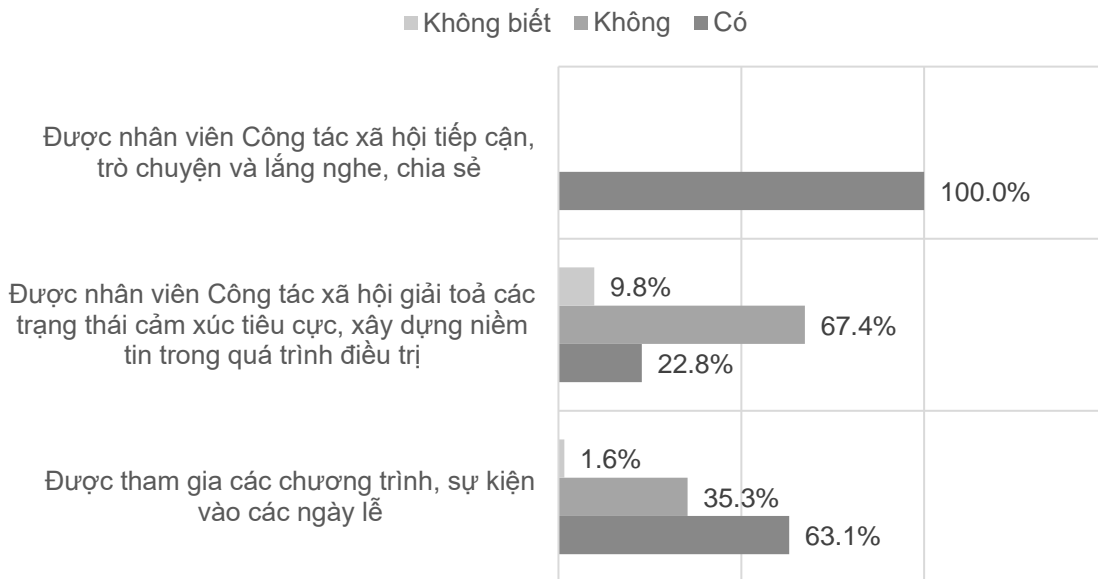
“Phòng mình chia nhau ra cùng với các khoa để làm các video có các nội dung như về chế độ dinh dưỡng cho bệnh nhân, mang khẩu trang đúng cách, tránh tụ tập....để chiếu lên màn hình Led ở sảnh khoa cho bệnh nhân họ dễ thấy, chứ dịch bệnh hạn chế tiếp xúc trực tiếp với họ. Không chuyên nghiệp lắm nhưng bệnh nhân họ dễ hiểu, dễ tiếp thu.” (Nữ, nhân viên Công tác xã hội tại Bệnh viện Phụ sản-Nhi Đà Nẵng)

Như vậy, có thể thấy rằng, cung cấp thông tin về sức khỏe cho người bệnh là một trong những nhiệm vụ quan trọng trong công tác chăm sóc sức khỏe, góp phần giúp mọi người đạt được tình trạng sức khỏe tốt nhất. Đặc biệt, trong bối cảnh dịch bệnh, các hoạt động tiếp xúc trực tiếp giữa nhân viên y tế, nhân viên Công tác xã hội với các bệnh nhân đều rất hạn chế. Việc cung cấp các thông tin cần thiết đã giúp người bệnh hiểu về căn bệnh mắc phải và các biện pháp điều trị, cũng như kết quả của

các biện pháp điều trị khác nhau. Từ đó, bệnh nhân có thể tiếp nhận thông tin một cách tích cực và giúp cho họ tự chăm sóc, bảo vệ, nâng cao sức khỏe của bản thân và cộng đồng bằng những nỗ lực của chính mình.

3.2.3 Hỗ trợ tâm lý

Một trong những đặc điểm nổi bật nhất của bệnh nhân nội trú là điều trị tại bệnh viện dài ngày, tách khỏi gia đình, phần lớn họ là bệnh nhân nặng, tâm lý hoang mang, lo lắng. Bệnh nhân bất kể là nam hay nữ, già hay trẻ, đều cần sự quan tâm chăm sóc của bác sĩ về mặt tinh thần lẫn thể chất. Bởi vì sự đau đớn về thể xác luôn kéo theo sự đau đớn về tinh thần, thậm chí là sang chấn tâm lý. Trong bối cảnh đại dịch Covid – 19, người bệnh không chỉ mang trên mình nỗi lo về tình trạng bệnh tật, về chi phí, bị cô đơn do tách khỏi gia đình, mà hơn hết họ sợ dịch bệnh có thể lây nhiễm chéo... Do đó, nhân viên Công tác xã hội thường xuyên đến các phòng bệnh có bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn, bệnh nhân mắc bệnh hiểm nghèo động viên, thăm hỏi nhằm nắm bắt được những khó khăn, vướng mắc của họ và kịp thời giúp đỡ. Theo khảo sát, người bệnh đã nhận được những hỗ trợ về tâm lý từ nhân viên Công tác xã hội như sau:



Biểu đồ 4. Hoạt động hỗ trợ tâm lý cho bệnh nhân nội trú tại bệnh viện Phụ sản –Nhi Đà Nẵng

Nguồn: Điều tra tại địa bàn tháng 8/2021

Như vậy, có ít nhất 4 nhóm hoạt động hướng tới hỗ trợ tâm lý cho bệnh nhân nội trú đã được nhân viên Công tác xã hội phối hợp với y, bác sĩ thực hiện. Tuy nhiên, các hoạt động này chỉ mới dừng lại ở mức độ tiếp cận, trò chuyện và lắng nghe chia sẻ. Trong khi đó, hoạt động giải tỏa cảm xúc tiêu cực, xây dựng niềm tin trong quá trình điều trị thì chỉ chiếm 22,8%. Một bệnh nhân chia sẻ rằng:

Hộp 5:

“Trước mỗi đợt vào thuốc, các cô nhân viên Công tác xã hội cũng thỉnh thoảng đến các bệnh phòng hỏi thăm, động viên, chia sẻ đôi khi thay mặt các nhà hảo tâm tặng món quà nhỏ nhỏ xinh xinh như cái khăn trùm đầu, mũ đội. Chị thấy các cô (bệnh nhân) cũng vui vẻ hẳn lên, nhưng dạo ni dịch nên mấy cô ít lên hơn đợt trước.” (Nữ, bệnh nhân Khoa phụ nội tại Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng)

Qua ý kiến chia sẻ trên đây, có thể thấy rằng, hoạt động hỗ trợ tâm lý là rất cần thiết. Tuy nhiên, tỷ lệ người bệnh được hỗ trợ để giải tỏa những cảm xúc tiêu cực còn khá thấp. Điều này là do số lượng nhân viên Công tác xã hội hiện vẫn còn hạn chế, nhưng số lượng công việc thực hiện là rất nhiều. Do đó, đa phần họ vẫn chỉ tập trung thực hiện công việc hướng dẫn khám chữa bệnh, kết nối mạnh thường quân với bệnh nhân nghèo, nên hoạt động hỗ trợ tâm lý vẫn còn được thực hiện rất hạn chế. Thỉnh thoảng, vào các buổi chiều vắng bệnh, một số nhân viên đi lấy thông tin bệnh nhân chỉ có thể tranh thủ trò chuyện với các bệnh nhân. Song, nhân viên Công tác xã hội chưa thể thực hiện các hoạt động can thiệp, trị liệu chuyên sâu nhằm giải tỏa các căng thẳng cho bệnh nhân nội trú một cách hiệu quả và lâu dài.

Hiện nay, đa phần các hoạt động nâng cao đời sống tinh thần cho bệnh nhân chỉ mới dừng lại ở việc triển khai tổ chức các chương trình giải trí vào các ngày lễ. Tuy nhiên, trong thời điểm dịch bệnh diễn ra, các chương trình giao lưu cũng đã không được triển khai thường xuyên như hằng năm. Một nhân viên Công tác xã hội chia sẻ:

Hộp 6:

“Lẽ ra Phòng còn tổ chức các chương trình vào các dịp lễ cho bệnh nhân nội trú, nhưng đợt này dịch bên Phòng mình cũng không triển khai hoạt động này mà chỉ huy động nhà hảo tâm tặng quà vào dịp lễ cho bệnh nhân” (Nữ, nhân viên Công tác xã hội tại Bệnh viện Phụ sản-Nhi Đà Nẵng)

Trong các hoạt động của Công tác xã hội tại bệnh viện, chăm sóc sức khỏe tinh thần là một trong những hoạt động thiết thực của nhân viên Công tác xã hội và hỗ trợ rất hiệu quả cho bệnh nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện. Nắm bắt được vấn đề và nhu cầu hỗ trợ tâm lý của bệnh nhân nội trú, nhân viên Công tác xã hội sẽ giúp cho bệnh nhân hiểu rõ được vấn đề bệnh tật của mình một cách cặn kẽ, trấn an tâm lý và trợ giúp cho bệnh nhân, đặc biệt là đối với người bệnh gặp phải căn bệnh khó chữa dứt điểm. Tuy nhiên, để thực hiện được vai trò này một cách hiệu quả, đòi hỏi nhân viên Công tác xã hội phải rất nỗ lực trong hoạt động nghề nghiệp của mình do những hạn chế còn tồn tại về số lượng và chất lượng của đội ngũ nhân viên Công tác xã hội tại bệnh viện trong giai đoạn hiện nay.

3.2.4. Điều phối, kết nối

Trong thời gian qua, với nhiều nhiệm vụ, vai trò khác nhau, nhân viên Công tác xã hội tại bệnh viện đã góp phần không nhỏ trong việc góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong sự nghiệp bảo vệ, chăm sóc và cải thiện sức khỏe của bệnh nhân nội trú. Trong đó, vận động nguồn lực là một trong những chuỗi hoạt động quan trọng của nhân viên Công tác xã hội hỗ trợ cho bệnh nhân nội trú tại bệnh viện. Với phương châm “Ở đâu có những người bệnh khó khăn cần giúp đỡ, ở đó có những người làm công tác xã hội”, Phòng Công tác xã hội của bệnh viện đã rất tích cực trong hoạt động kêu gọi, hỗ trợ các suất ăn miễn phí, cũng như kinh phí tài trợ điều trị cho nhiều bệnh nhân nghèo vượt qua nỗi đau bệnh tật. Theo báo cáo 9 tháng đầu năm 2021, các chương trình mà phòng đã kết nối và thực hiện cụ thể như sau:

Bảng 2. Các chương trình kết nối Phòng Công tác xã hội đã thực hiện trong 9 tháng đầu năm 2021

STT	Tên chương trình	Đơn vị tài trợ	Nội dung tài trợ
11	Chương trình “Dĩa cơm trên tường” tại Đà Nẵng	Hội Bác sĩ trẻ và các mạnh thường quân	Hỗ trợ 9,801 phiếu ăn với tổng trị giá 196,020,000 VNĐ cho bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn
22	Chương trình “Bữa cơm nhân ái” tại khoa Nhi Tổng hợp	Chị Thanh Nga và những người bạn	Hỗ trợ suất cơm bệnh lý cho bệnh nhân nhi ung thư. Với tổng trị giá 227.480.000 VNĐ
33	Chương trình “Quỹ Hồi sức Nhi”	Mạnh thường quân Hồi sức nhi	Hỗ trợ 1,300 phiếu ăn với tổng trị giá 26.000.000 VNĐ
44	Chương trình “Mặt trời hy vọng”	Tổ chức Quỹ Hy vọng	Hỗ trợ phí điều trị cho 20 trẻ em mắc bệnh ung thư, gia đình có hoàn cảnh khó khăn với tổng chi phí đã hỗ trợ là 246.464.000 VNĐ
55	Chương trình “Nhịp tim cho em”	Tổ chức những Trái tim đồng cảm thành phố Đà Nẵng, Tổ chức The VinaCapital Foundation và Tổ chức Trả lại Tuổi thơ	Hỗ trợ chi phí can thiệp và phẫu thuật tim bẩm sinh cho 71 bệnh nhân nhi có hoàn cảnh khó khăn với tổng trị giá 922.889.000 VNĐ
66	“Chuyến Xe 0 Đồng”	Các mạnh thường quân	Hỗ trợ 127 chuyến xe cho các bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn

Nguồn: Báo cáo 9 tháng đầu năm của Phòng Công tác xã hội [2]

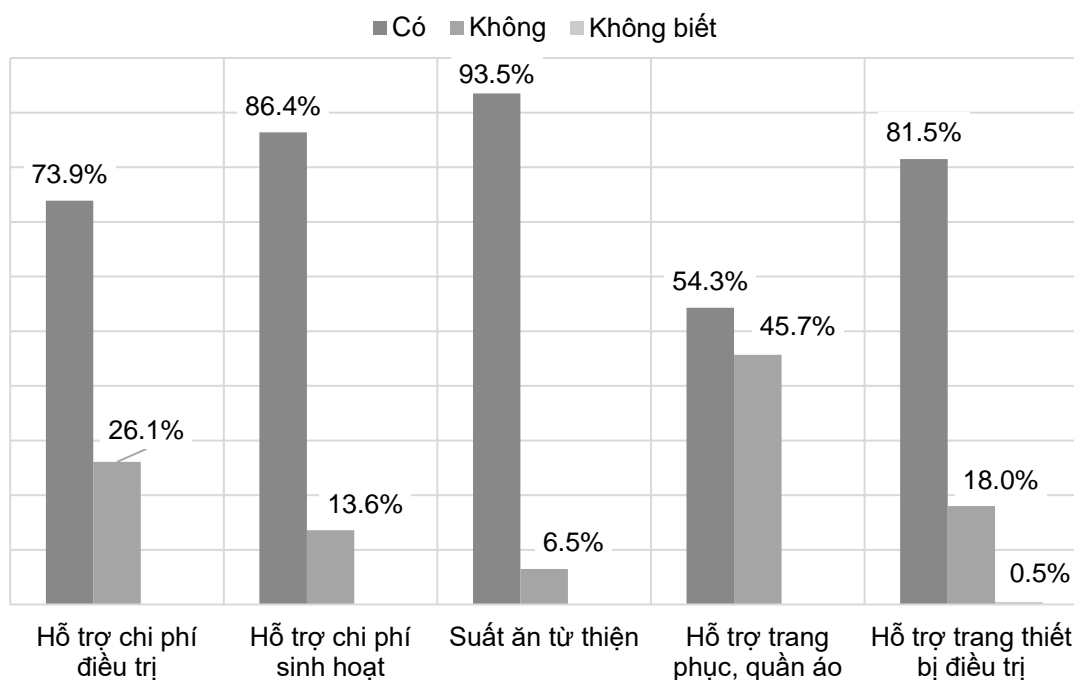
Ngoài các chương trình trên, trong 9 tháng đầu năm 2021, Phòng Công tác xã hội đã liên kết, kêu gọi các nhà hảo tâm tài trợ cho những bệnh nhân hoàn cảnh khó khăn với tổng số tiền là 2.369.955.000 VNĐ. Đối với các trường hợp hài nhi không thân

nhân, phòng cũng đã phối hợp với các cơ quan liên quan trên địa bàn thành phố Đà Nẵng để hỏa táng và chôn cất. Để đạt được những kết quả trên, Phòng Công tác xã hội đã kêu gọi sự tài trợ của các ban ngành đoàn thể thành phố hoặc của tỉnh, các công ty, doanh nghiệp...

Hộp 7:

“Với vai trò là người kết nối thì mình vận động các nguồn lực xã hội để hỗ trợ mai táng miễn phí cho các hài nhi không thân nhân, kết nối với các tổ chức để hỗ trợ bệnh nhân bệnh nặng xin ra viện và kết nối với các tổ chức để bàn giao trẻ em bị bỏ rơi.”
(*Nam, nhân viên Công tác xã hội Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng*)

Hiện nay, việc tổ chức và huy động nguồn lực tại Phòng Công tác xã hội được triển khai như sau: mỗi nhân viên sẽ được phân chia trách nhiệm và quản lý theo từng nhóm nguồn lực bao gồm nhóm các tổ chức, nhà hảo tâm chuyên hỗ trợ bệnh nhân mổ tim; nhóm các tổ chức, nhà hảo tâm chuyên hỗ trợ cho bệnh nhân ung thư; nhóm các tổ chức, nhà hảo tâm chuyên hỗ trợ mai táng hài nhi không thân nhân...



Biểu đồ 5. Những hỗ trợ vật chất/tài chính cho bệnh nhân nội trú

Nguồn: Khảo sát tại địa bàn tháng 8/2021

Dựa vào mạng lưới kết nối của Phòng Công tác xã hội tại Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng với các cá nhân, đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố, trong thời gian qua, các bệnh nhân đã nhận được nhiều sự hỗ trợ đa dạng từ cộng đồng và điều này đã được thể hiện rõ qua biểu đồ 5. Trong đó, tỷ lệ được hỗ trợ về chi phí sinh hoạt

và các suất ăn từ thiện chiếm tỷ lệ khá cao. Thực tế cho thấy, trong quá trình điều trị tại bệnh viện, bên cạnh các chi phí điều trị, bệnh nhân nội trú còn phải trang trải các chi phí phát sinh cho sinh hoạt hằng ngày. Nếu những khó khăn đó không được kịp thời được tháo gỡ thì ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý, sức khỏe cũng như hiệu quả điều trị, nhất là đối với bệnh nhân mắc bệnh mạn tính hàng tháng phải nhập viện điều trị theo phác đồ. Vì vậy, nhân viên Công tác xã hội cùng với khoa, phòng rất kịp thời hỗ trợ bệnh nhân ngay khi họ nhập viện. Trong thời gian khảo sát tại địa bàn, với tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp cũng đã gây ra nhiều khó khăn về mọi mặt cho người bệnh. Do đó, các hoạt động hỗ trợ suất ăn từ thiện cũng đã được triển khai rộng rãi và phổ biến trong bệnh viện. Trong đó, đáng chú ý là các suất ăn bệnh lý cho bệnh nhân mắc bệnh mạn tính có thể trạng yếu qua các chương trình như: “Bữa cơm nhân ái”, “Dĩa cơm trên tường” được thực hiện thường xuyên.

Nhìn chung, gia đình có người bị ốm đau sẽ rất tốn kém tài chính, đặc biệt là những căn bệnh phải điều trị lâu dài. Hơn nữa, bệnh nhân nội trú thường bắt buộc phải có người chăm nuôi. Trong khi người bị bệnh không làm ra được kinh tế, nay lại mất thêm một lao động nữa và coi như mất thêm một nguồn thu nhập. Vì thế, đối với những gia đình ở nông thôn, lao động nông nghiệp là chính, kinh phí chăm sóc và điều trị tại bệnh viện là một vấn đề đáng lo ngại đối với họ. Do đó, sự hỗ trợ của nhân viên Công tác xã hội như là một cứu cánh. Một ý kiến chia sẻ như sau:

Hộp 8:

“Đa phần bệnh nhân ở vùng nông thôn, vùng núi rất khó khăn về chi phí. Hoạt động vận động nguồn lực hỗ trợ cho họ được nhiều lắm, từ đó an tâm chữa bệnh. Có những trường hợp vì dịch bệnh gọi không được xe để đến nhập viện theo lịch hẹn, mấy chị em trong phòng liên hệ xe chở miễn phí chở từ Tây Giang, Đông Giang xuống bệnh viện luôn.” (Nữ, nhân viên Công tác xã hội Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng)

Có thể nói, với vai trò là cầu nối giữa các cá nhân, tổ chức với bệnh nhân trong bối cảnh đại dịch Covid -19 diễn biến phức tạp, nhân viên Công tác xã hội luôn có nguy cơ bị phơi nhiễm Covid-19. Tuy nhiên, họ vẫn luôn nhiệt tình, tận tâm và làm việc hết mình:

Hộp 9:

“Kết nối mạnh thường quân để xin kinh phí cho bệnh nhân, kết nối các tổ chức để xin suất cơm miễn phí, bệnh nhân sau khi xuất viện thì kết nối với tổ chức xe 0 đồng cho họ về, nhất là trong thời điểm thành phố thực hiện chỉ thị 16, xe công nghệ và xe taxi đâu có chạy. Bọn mình hoạt động hết công suất để hỗ trợ xe về cho bệnh nhân.” (Nữ, nhân viên Công tác xã hội Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng)

Hoạt động vận động và kết nối nguồn lực hỗ trợ bệnh nhân rất quan trọng, nhưng vai trò này của nhân viên Công tác xã hội hết sức nhạy cảm. Vì vậy, để thực

hiện tốt và đúng nghĩa hỗ trợ cho người bệnh, không phân biệt hay ưu ái bất kỳ bệnh nhân nào, ngoài những kỹ năng vận động kết nối và phân phối nguồn lực, nhân viên Công tác xã hội còn cần phải đảm bảo các giá trị đạo đức nghề nghiệp. Cụ thể là, họ cần phải thể hiện tính liêm chính, minh bạch, vô tư, tránh những cám dỗ liên quan đến tiền bạc, vật chất và tư lợi cá nhân.

4. KIẾN NGHỊ

Nhìn chung, kể từ khi Phòng Công tác xã hội được thành lập tại bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng vào năm 2016 cho đến nay, nhân viên Công tác xã hội đã từng bước khẳng định được vai trò quan trọng của mình trong công tác chăm sóc và hỗ trợ bệnh nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện. Đặc biệt, trong thời điểm dịch bệnh Covid – 19 bùng phát mạnh mẽ vào năm 2021, ngoài việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo quy định, cán bộ của phòng Công tác xã hội đã rất tích cực trong việc vận động, tiếp nhận tài trợ nhu yếu phẩm, trang thiết bị y tế phòng chống dịch. Bên cạnh đó, mỗi nhân viên đều mang tinh thần xung kích vì sức khỏe cộng đồng xung phong nơi tuyến đầu của bệnh viện để tham gia phân luồng người dân đến khám chữa bệnh tại bệnh viện; thực hiện tốt công tác thông tin, tuyên truyền đúng về dịch bệnh để người dân có kiến thức, kỹ năng phòng chống, góp phần cùng cả nước đẩy lùi dịch bệnh. Tuy nhiên, từ những hạn chế và thách thức còn tồn tại về chất lượng và số lượng của đội ngũ nhân viên Công tác xã hội trong việc khẳng định vai trò quan trọng và tính chuyên nghiệp trong hoạt động nghề nghiệp được nêu trên, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp sau đây:

Một là, bổ sung và điều chỉnh một số chính sách phù hợp hơn với tình hình thực tiễn. Cụ thể:

- Quy định chi ngân sách cố định cần được xác định rõ ràng, cụ thể, định lượng để tạo điều kiện cho Phòng Công tác xã hội hoàn thành các nhiệm vụ mà yếu tố tài chính là điều không thể thiếu.

- Chính sách đào tạo nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân viên Công tác xã hội cần được tăng cường, đảm bảo cho họ vừa làm, vừa dành thời gian học tập nâng cao trình độ chuyên môn. Tạo cơ chế hợp tác đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ bằng nhiều hình thức khác nhau.

- Ban hành chức danh chuyên môn về công tác xã hội trong cơ cấu nhân sự y tế đảm bảo quyền lợi cho nhân viên Công tác xã hội làm việc tại các bệnh viện. Bởi hiện nay, dù làm trong môi trường trực tiếp tiếp xúc ban đầu với bệnh nhân, nhưng vì không có chức danh chuyên môn, nên họ được xếp vào chức danh với nhân viên hành chính và chỉ nhận được 20% lương độc hại. Chính điều này làm ảnh hưởng đến quyền lợi của nhân viên Công tác xã hội khi trả lương phụ cấp độc hại.

Hai là, phát triển nguồn nhân lực công tác xã hội trong bệnh viện. Để hỗ trợ tốt hơn cho bệnh nhân nói chung và bệnh nhân nội trú nói riêng, giải pháp hàng đầu là cần tăng cường số lượng nhân viên Công tác xã hội phù hợp với quy mô bệnh viện. Phòng cần tăng số lượng nhân viên ít nhất là 5 người cho 2 cơ sở với trình độ cử nhân Công tác xã hội trở lên. Bổ sung thêm nhân lực có chuyên môn về Công tác xã hội, Tâm lý, Báo chí để hỗ trợ triển khai các hoạt động một cách hiệu quả hơn. Ngoài ra, mỗi khoa có bệnh nhân nội trú cần thêm 1 nhân viên Công tác xã hội bán chuyên phụ trách để kịp thời nắm bắt các hoàn cảnh bệnh nhân cần hỗ trợ. Song song với gia tăng số lượng là nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên Công tác xã hội trong bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng. Chẳng hạn, tổ chức những khóa tập huấn ngắn hạn tại bệnh viện, dài hạn tại cơ sở giáo dục/cơ sở y tế để nhân viên Công tác xã hội thấy rõ được vai trò trách nhiệm của mình, từ đó giúp họ có thái độ đúng đắn về vai trò của mình trong công việc.

Ba là, tăng cường các hoạt động Công tác xã hội tại đơn vị. Muốn hướng đến Công tác xã hội chuyên nghiệp trong bệnh viện, việc củng cố và tăng cường các hoạt động của nhân viên Công tác xã hội là vô cùng cần thiết, cụ thể như sau:

- Nhân viên Công tác xã hội cần thành lập quỹ và liên kết tạo quỹ hoặc chủ động kêu gọi tài để hỗ trợ chi phí bệnh viện, chi phí sinh hoạt, hỗ trợ đồ dùng, dụng cụ, giường bệnh cho các đối tượng bệnh nhân không có người thân thích, các gia đình khó khăn, không đủ khả năng chi trả. Để thực hiện được điều này, cần lập kế hoạch và xác định chiến lược rõ ràng với các mục đích, mục tiêu cụ thể. Đồng thời, tăng cường mở rộng các mối quan hệ với các cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có lòng hảo tâm, các mạnh thường quân hỗ trợ, giúp đỡ để đời sống của bệnh nhân từng bước được cải thiện.

- Ngoài ra, lãnh đạo bệnh viện cần tạo điều kiện để các cơ quan báo đài đưa tin về hoạt động Công tác xã hội tại bệnh viện, từ đó kết nối được nhiều hơn các nguồn lực xã hội để hỗ trợ cho người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế (2018), Một số trạng thái tâm lý của người bệnh. Truy cập từ: https://healthvietnam.vn/thu-vien/tai-lieu-tieng-viet/benh-vien/mot-so-trang-thai-tam-ly-cua-nguoi-benh_
- [2] Báo cáo 9 tháng đầu năm 2021 của Phòng Công tác xã hội, Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng.
- [3] Báo cáo số liệu thống kê quý III (năm 2021) của Phòng Kế hoạch tổng hợp, Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng.
- [4] Huỳnh Thị Bích Phụng (2020), Vai trò của nhân viên Công tác xã hội tại Bệnh viện Đa khoa Khánh Hoà, Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam, Số 25 tháng 1/2020 (tr.49-53).
- [5] Nguyễn Quốc Giang (2016), Công tác xã hội bệnh viện – những thách thức trở ngại để trở thành dịch vụ công tác xã hội chuyên nghiệp, Tài liệu hội thảo “Công tác xã hội trong lĩnh vực chăm sóc sức khoẻ”, Trường Đại học Đà Lạt.
- [6] Quyết định 2514/QĐ-BYT ngày 15/7/2011 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”.
- [7] Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế Quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ CTXH của bệnh viện.
- [8] Trần Đình Tuấn (2015), Công tác xã hội trong bệnh viện, Hội thảo Chia sẻ kinh nghiệm phát triển phòng Công tác xã hội trong bệnh viện và sơ kết triển khai thực hiện đề án phát triển nghề Công tác xã hội trong ngành Y tế giai đoạn 2011 - 2020, Bộ Y tế, Nha Trang, (tr.1-9).

THE ROLES OF SOCIAL WORKER TOWARD INPATIENTS AT DA NANG HOSPITAL FOR WOMEN AND CHILDREN

Doan Thi Hong Van¹, Nguyen Thi Hoai Phuong²

¹ Social Work Office, Da Nang Hospital for Women and Children

² Faculty of Sociology and Social work, University of Sciences, Hue University

Email: ¹ doanvan.qb@gmail.com, ² phuongnguyens244@gmail.com

ABSTRACT

This paper describes and clarifies the roles of social workers toward inpatients at Da Nang Hospital for Women and Children. By the qualitative and quantitative research results, the study reveals that social workers have played an important role in supporting activities toward inpatients. In fact, they still face some challenges in shaping professionalism in their profession due to the limitations of human resource. Hence, the authors propose some feasible solutions to effectively promote the role of social workers at the hospital in the future.

Keywords: Hospital, inpatients, social worker, supporting activities.



Nguyễn Thị Hoài Phương sinh ngày 24/04/1992 tại Thừa Thiên Huế. Bà tốt nghiệp chuyên ngành Xã hội học tại Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế năm 2014, tốt nghiệp thạc sỹ chuyên ngành Công tác xã hội học tại Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế năm 2022. Bà công tác tại Khoa Xã hội học và Công tác xã hội, Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế từ năm 2014.

Lĩnh vực nghiên cứu: Công tác xã hội, người cao tuổi, sức khoẻ tâm thần.



Đoàn Thị Hồng Vân sinh ngày 04/7/1991 tại Quảng Bình. Bà tốt nghiệp chuyên ngành Công tác xã hội tại Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế vào năm 2013 và thạc sỹ chuyên ngành Công tác xã hội học tại Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế năm 2022. Từ 2018 đến nay, bà công tác tại phòng Công tác xã hội, Bệnh viện Phụ sản – Nhi Đà Nẵng.

Lĩnh vực nghiên cứu: Công tác xã hội trong bệnh viện.