



VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NGHỆ AN

■ Phùng Văn Nam
Trường Đại học Vinh

Công tác xã hội là một nghề tuy mới ở Việt Nam nhưng ngày càng khẳng định được vị thế, vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung và hoạt động của các ngành, lĩnh vực nói riêng, trong đó có ngành Y tế. Sau khi Bộ Y tế ban hành Đề án Phát triển nghề Công tác xã hội trong ngành Y tế giai đoạn 2011-2020 (kèm theo Quyết định số 2514/QĐ-BYT, ngày 15/7/2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế), nhiều bệnh viện trong cả nước và một số bệnh viện trên địa bàn tỉnh Nghệ An đã thành lập phòng Công tác xã hội và bố trí các nhân viên công tác xã hội làm việc trong các bệnh viện. Vậy nhân viên công tác xã hội có vai trò như thế nào trong các bệnh viện? Bài viết sau đây xin đề cập đến một số vai trò của nhân viên công tác xã hội trong một số bệnh viện trên địa bàn tỉnh Nghệ An như: Bệnh viện Ung bướu Nghệ An, Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tây Bắc Nghệ An và Bệnh viện Đa khoa Thành phố Vinh.

1. Một số khái niệm liên quan

1.1. Khái niệm công tác xã hội trong bệnh viện

Hiện nay, có nhiều khái niệm về công tác xã hội trong bệnh viện trên thế giới và ở Việt Nam. Mỗi khái niệm đưa ra một cách hiểu khác nhau về công tác xã hội trong bệnh viện. Theo TS. Phạm Tiến Nam: *“Công tác xã hội trong bệnh viện được xem là một lĩnh vực chuyên biệt thuộc công tác xã hội. 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”* [3].

1.2. Khái niệm nhân viên công tác xã hội

Nhân viên công tác xã hội trong tiếng Anh là Social Worker, trong tiếng Việt còn được gọi với một số tên gọi khác như: nhân viên xã hội, cán bộ xã hội, cán sự xã hội, người làm công tác xã hội... Theo Hiệp hội Các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế (IASW): *“Nhân viên công tác xã hội là người được đào tạo và trang bị các kiến thức và kỹ năng trong công tác xã hội, họ có nhiệm vụ: trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống; tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết, thúc đẩy sự tương tác giữa các cá nhân, giữa cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan, tổ chức vì lợi ích của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng thông qua hoạt động nghiên cứu và hoạt động thực tiễn”* [4].

2. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong một số bệnh viện ở Nghệ An

2.1. Trợ giúp về thủ tục hành chính

Với vai trò trợ giúp về thủ tục hành chính, nhân viên công tác xã hội trong các bệnh viện sẽ đón tiếp người bệnh và gia đình người bệnh khi họ bắt đầu vào bệnh viện; trợ giúp cho bệnh nhân các thủ tục đăng ký khám chữa bệnh, nhập viện; chỉ dẫn cho bệnh nhân và gia đình người bệnh các khoa, phòng chức năng; giới thiệu các dịch vụ khám, chữa bệnh, ăn ở, sinh hoạt trong bệnh viện cho người bệnh; tư vấn cho người bệnh về quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện; các chính sách, thủ tục liên quan đến chế độ bảo hiểm y tế; các cơ sở khám chữa bệnh khi bệnh nhân có chỉ định chuyển tuyến; thủ tục khi bệnh nhân chuyển tuyến, xuất viện. Vai trò này được thực hiện tốt ở các bệnh viện trong thời gian qua, giúp người bệnh dễ dàng tiếp cận với các dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Hơn thế nữa, thực hiện tốt vai trò trợ giúp về thủ tục hành chính sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh trong các bệnh viện. Dẫn đến, tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ khám chữa bệnh tại các bệnh viện khá cao như ở Bệnh viện Đa khoa thành phố Vinh, qua khảo sát 29.223 bệnh nhân, trong đó 20.536 bệnh nhân rất hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện (chiếm tỷ lệ 70,3%) [7]; hay tại Bệnh viện Ung bướu Nghệ An, kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân ngoại trú định kỳ hàng tháng cho thấy trung bình 10 tháng đầu năm 2022, tỷ lệ hài lòng đạt 94,5% [5].

2.2. Trợ giúp về tâm lý, tinh thần

Đây là vai trò quan trọng của nhân viên công tác xã hội trong các bệnh viện, thể hiện qua việc tiếp cận, trò chuyện, lắng nghe chia sẻ của người bệnh từ khi họ mới tiếp nhận thông tin về bệnh và

trong thời gian người bệnh điều trị, tổ chức các buổi tọa đàm, tham vấn tâm lý cá nhân hoặc nhóm bệnh nhân. Bên cạnh đó, nhân viên công tác xã hội trong các bệnh viện còn tổ chức các trò chơi, tặng quà nhân các ngày lễ; các chương trình tập luyện, trị liệu như tập thiền, yoga... để hỗ trợ tinh thần cho các bệnh nhân. Trong thời gian qua, một số bệnh viện trên địa bàn Nghệ An đã tổ chức các hoạt động nhân ngày tết Thiếu nhi 1/6 cho bệnh nhân là trẻ em, ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10 cho bệnh nhân nữ, ngày lễ Vu lan, Chủ nhật yêu thương... cho các bệnh nhân đang điều trị nội trú. Thông qua các hoạt động trợ giúp về tâm lý, tinh thần nêu trên, giúp người bệnh ổn định tâm lý, yên tâm điều trị bệnh.

2.3. Huy động, phân phối các nguồn lực

Để có nhiều nguồn lực hỗ trợ những bệnh nhân có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, thiếu thốn về tài chính và vật chất; nhân viên công tác xã hội sẽ trực tiếp vận động các nhà hảo tâm là các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân đóng góp tài chính, vật chất. Đồng thời, nhân viên công tác xã hội sẽ tổ chức tiếp

nhận những tài trợ về vật chất, tài chính của các nhà hảo tâm chuyển đến các bệnh viện. Trong năm 2022, Bệnh viện Ung bướu Nghệ An đã kết nối, tiếp nhận 173.000.000 đồng từ Quỹ Ngày mai tươi sáng của Bệnh viện K để hỗ trợ cho 43 bệnh nhân ung thư có hoàn cảnh khó khăn thuộc hộ nghèo đang khám và điều trị tại bệnh viện; tiếp nhận tài trợ của hơn 70 tập thể, cá nhân hỗ trợ cho 4.758 bệnh nhân với tổng số tiền 1.244.190.000 đồng (trong đó có 448.110.000 đồng tiền mặt, 796.090.000 đồng giá trị các phần quà) [5]; Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tây Bắc Nghệ An quyên góp, hỗ trợ cho 9 người bệnh gặp hoàn cảnh khó khăn với tổng kinh phí 8.100.000 đồng (trong đó có 2.500.000 đồng tiền mặt và 4 chuyến xe chuyển tuyến, chi phí 5.600.000 đồng) [6].

2.4. Trợ giúp về tài chính, vật chất

Trong số các bệnh nhân đến khám và điều trị tại các bệnh viện, có không ít bệnh nhân có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, thiếu thốn về tài chính và vật chất trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện. Chính vì vậy, họ rất cần sự trợ giúp về tài chính, vật chất từ các nhân viên công tác xã hội. Trong năm 2022, Bệnh viện Ung bướu Nghệ An



Nhân viên công tác xã hội hỗ trợ bệnh nhân và người nhà trong khám, điều trị bệnh

đã hỗ trợ 2.542 suất ăn từ thiện hàng ngày cho 139 bệnh nhân có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn và hàng trăm bệnh nhân khác đang điều trị tại các khoa với tổng số tiền 63.550.000 đồng; tổ chức cắt tóc, gội đầu miễn phí cho 434 bệnh nhân; duy trì hoạt động “Thư viện 0 đồng” với nhiều vật dụng cần thiết để hỗ trợ bệnh nhân như sách báo, catalogue, băng đĩa, quần áo, nước sát khuẩn, khẩu trang với giá trị 300.000.000 đồng [5]; Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tây Bắc Nghệ An tổ chức thành công chương trình “Tiếng hát trái tim” gây quỹ ủng hộ bệnh nhân nghèo hơn 500 triệu đồng, duy trì chương trình “Bát cháo tình thương” với số tiền quyên góp 38.190.000 đồng [6]; Bệnh viện Đa khoa thành phố Vinh đã phối hợp cùng các cơ quan, đơn vị tổ chức hơn 89 chương trình “Bát cháo tình thương”, “Bữa cơm 0 đồng” dành cho bệnh nhân nội trú và ngoại trú, hỗ trợ suất ăn từ thiện cho 55 trường hợp bệnh nhân có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn...[7].

Nhờ có sự trợ giúp về tài chính, vật chất của các nhân viên công tác xã hội đã giúp cho nhiều bệnh nhân có thêm kinh phí, vật chất để yên tâm chữa bệnh.

2.5. Truyền thông về chính sách và kiến thức phòng bệnh

Thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như đài phát thanh, truyền hình, zalo, facebook..., nhân viên công tác xã hội của các bệnh viện sẽ tổ chức, phối hợp tổ chức các buổi tọa đàm, tư vấn, viết tin bài liên quan đến chính sách, quyền lợi của người bệnh trong khám, chữa bệnh; kiến thức phòng bệnh, chăm sóc sức khỏe trước, trong và sau điều trị; kêu gọi cộng đồng quan tâm, trợ giúp người bệnh đặc biệt khó khăn... Cụ thể trong năm 2022, Bệnh viện Đa khoa thành phố Vinh đã phối hợp với các đài truyền hình xây dựng kịch bản, ghi hình và phát

sóng 24 bản tin và phóng sự, phối hợp cùng các toà soạn báo đăng 36 bản tin và bài viết, đăng tải 195 bài viết lên website và 215 bài viết lên facebook của bệnh viện... liên quan đến các chính sách, dịch vụ y tế, tinh thần phục vụ của đội ngũ y bác sĩ, kiến thức phòng ngừa các bệnh tật... thu hút được lượng lớn độc giả với trên 2000 lượt tiếp cận/tin bài, để lại hiệu ứng tốt và đưa hình ảnh bệnh viện đến với đông đảo người dân trên cả nước [7]; Bệnh viện Ung bướu Nghệ An đã tổ chức 6 buổi tư vấn trực tuyến “Thầy thuốc của bạn năm 2022”, đăng tải 185 bài viết trên website, fanpage của bệnh viện (với 23.000 người theo dõi); phát 1.500 tờ rơi về kiến thức phòng chống bệnh tật nói chung và dịch bệnh Covid-19 nói riêng, quyền và lợi ích của người bệnh...[5]; Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tây Bắc Nghệ An đã viết 90 tin bài tư vấn về sức khỏe, hoạt động khám chữa bệnh tại bệnh viện trên trang Fanpage, Tạp chí Sức khỏe của Sở Y tế Nghệ An...[7].

Nhờ làm tốt vai trò truyền thông về chính sách và kiến thức phòng bệnh giúp người bệnh và gia đình người bệnh hiểu thêm về các chính sách hỗ trợ của nhà nước nói chung và các bệnh viện nói riêng. Đồng thời giúp cộng đồng hiểu hơn về biểu hiện, nguyên nhân và cách phòng tránh các bệnh lý có thể xảy ra.

3. Một số khuyến nghị nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong các bệnh viện

Không thể phủ nhận vai trò của nhân viên công tác xã hội trong một số bệnh viện trên địa bàn trong thời gian qua. Nhờ có các nhân viên công tác xã hội mà chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh không ngừng tăng lên. Giúp nâng cao sự hài lòng của người bệnh và gia đình người bệnh đối với các dịch vụ khám chữa bệnh trong các bệnh viện. Tuy nhiên, để phát huy hơn nữa vai trò của nhân viên công tác xã hội đáp ứng

nhu cầu của bệnh viện nói chung và người bệnh nói riêng, cần có các giải pháp sau:

- Cần bổ trí thêm các nhân viên công tác xã hội làm việc trong các bệnh viện để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng trong việc hỗ trợ hoạt động khám chữa bệnh trong các bệnh viện và trợ giúp các bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn, yếu thế. *“Nhu cầu cần được tư vấn của người bệnh ngày càng cao, khả năng đáp ứng của bệnh viện còn có những mặt hạn chế, nhân lực chuyên trách về công tác xã hội còn thiếu”*[6]. Bên cạnh đó, cần nâng cao năng lực chuyên môn cho các nhân viên công tác xã hội để họ thực hiện tốt vai trò, chức trách, nhiệm vụ được tốt hơn. *“Bổ sung thêm nhân lực cho phòng Công tác xã hội - Quản lý chất lượng; tiếp tục triển khai, tổ chức các lớp đào tạo hoặc cử nhân lực tham gia các lớp đào tạo để trau dồi, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, tiếp thu thêm kiến thức, có thêm nhiều trải nghiệm”*[7].

- Cần tăng cường hoạt động tham vấn, tư vấn tâm lý cho bệnh nhân trong thời gian điều trị tại bệnh viện. Qua nghiên cứu, tác giả nhận thấy nhân viên công tác xã hội trong một số bệnh viện ở địa bàn Nghệ An đã có các hoạt động thăm hỏi, động viên tinh thần. Tuy nhiên, trong số bệnh nhân đến khám và điều trị tại bệnh viện có nhiều

bệnh nhân mắc bệnh hiểm nghèo hoặc mắc bệnh thông thường nhưng điều trị mãi không khỏi. Đa số những bệnh nhân này luôn có tâm lý thất vọng, sợ hãi, đau buồn, lo lắng, tức giận, cô đơn... Hoạt động thăm hỏi, động viên tinh thần của nhân viên công tác xã hội mới chỉ giúp giảm một phần nhỏ tâm lý tiêu cực của bệnh nhân. Chính vì vậy, nhân viên công tác xã hội cần có hoạt động tham vấn tâm lý cá nhân, tham vấn tâm lý nhóm một cách chuyên sâu, giúp người bệnh buông bỏ tâm lý tiêu cực, luôn lạc quan với tình trạng bệnh tật của mình.

- Vai trò nhân viên công tác xã hội trong các bệnh viện không chỉ hỗ trợ bệnh nhân và gia đình người bệnh mà cần tăng cường thêm sự hỗ trợ cho các y bác sĩ trong các bệnh viện như: cung cấp thông tin về hoàn cảnh, điều kiện kinh tế, đặc điểm tâm sinh lý, sức khỏe tâm thần của người bệnh; tham vấn tâm lý, tổ chức các hoạt động nâng cao tinh thần cho các y bác sĩ, đặc biệt khi đội ngũ y, bác sĩ phải chịu nhiều áp lực trong công việc như đợt dịch Covid-19 vừa qua... Có như vậy mới nâng cao hiệu quả lâu dài trong việc khám chữa bệnh cho người dân./.

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Y tế Philippines (1994), *Cẩm nang dành cho nhân viên y tế xã hội*.
2. Bộ Y tế, *Đề án phát triển nghề công tác xã hội trong ngành Y tế giai đoạn 2011-2020* (ban hành kèm theo Quyết định số 2514/QĐ-BYT ngày 15/7/2011 của Bộ trưởng Bộ Y tế).
3. Phạm Tiến Nam, Lý Thị Hào, Bùi Thị Thu Hà (Đồng chủ biên) (2019), *Tài liệu công tác xã hội trong bệnh viện*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
4. Bùi Thị Xuân Mai (2012), *Giáo trình Nhập môn công tác xã hội*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
5. Phòng Công tác xã hội - Truyền thông, Bệnh viện Ung bướu Nghệ An, *Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội - truyền thông năm 2022 và phương hướng thực hiện năm 2023*.
6. Phòng Quản lý chất lượng - Công tác xã hội, Bệnh viện Đa khoa khu vực Tây Bắc Nghệ An, *Báo cáo tổng kết hoạt động phòng Công tác xã hội - Quản lý chất lượng năm 2022, kế hoạch hoạt động năm 2023*.
7. Phòng Công tác xã hội, Bệnh viện Đa khoa Thành phố Vinh, *Báo cáo tổng kết công tác chuyên môn năm 2022 và kế hoạch phát triển năm 2023*.