

# Vai trò của nhân viên công tác xã hội tại Bệnh viện Đa khoa Khánh Hòa

**Huỳnh Thị Bích Phụng**

Trường Đại học Khánh Hòa  
Số 01 Nguyễn Chánh, thành phố Nha Trang,  
tỉnh Khánh Hòa, Việt Nam  
Email: huynhthibichphung@ukh.edu.vn

**TÓM TẮT:** Thông tư số 43 của Bộ Y tế quy định nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện công tác xã hội trong bệnh viện. Trên cơ sở của những văn bản pháp lý này, nghề công tác xã hội đã và đang được triển khai nhanh chóng ở các bệnh viện. Công tác xã hội trong bệnh viện có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc tạo dựng mối quan hệ hài hòa giữa tinh thần và thể chất của người bệnh, giữa bệnh nhân với người thân, giữa người bệnh với những người chung quanh và với nhân viên y tế. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa tuyển dụng nhân viên công tác xã hội để thực hiện vai trò trợ giúp bệnh nhân đương đầu với bệnh tật, vượt qua những trở ngại kinh tế và xã hội nhằm nâng cao kết quả điều trị. Một nghiên cứu định tính sử dụng hai phương pháp phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm mô tả cụ thể công việc của các nhân viên xã hội cũng như những thuận lợi và khó khăn họ phải đương đầu tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu này, tác giả đưa ra những khuyến nghị nhằm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của nhân viên công tác xã hội bệnh viện.

**TỪ KHÓA:** Công tác xã hội; nhân viên công tác xã hội bệnh viện; vai trò.

→ Nhận bài 30/11/2019 → Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa 14/12/2019 → Duyệt đăng 25/01/2020.

## 1. Đặt vấn đề

Công tác xã hội (CTXH) trong lĩnh vực Y tế có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe người dân, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế trên cả nước nói chung và địa bàn tỉnh Khánh Hòa nói riêng. Nói đến các hoạt động CTXH trong lĩnh vực Y tế, không thể không đề cập vai trò quan trọng của nhân viên xã hội (NVXH). Vai trò của nhân viên CTXH thể hiện ở 3 khâu: trước, trong và sau điều trị. Cụ thể, trước điều trị, nhân viên CTXH phải sàng lọc ban đầu về bệnh nhân và gia đình, hỗ trợ cấp cứu, giải quyết khẩn; Lượng giá tâm lý xã hội tổng thể cho bệnh nhân; Giáo dục cho người bệnh và gia đình về bệnh và các lựa chọn điều trị khác nhau, các hậu quả và phản ứng của điều trị; Hậu quả của việc từ chối điều trị; Các quyền lợi của họ, các chính sách, dịch vụ trong cộng đồng. Ngoài ra, còn trợ giúp người bệnh và người nhà trong việc ra quyết định liên quan đến điều trị, bảo hiểm, quyền lợi... Trong điều trị, nhân viên CTXH có vai trò can thiệp trực tiếp trong các trường hợp khẩn cấp, chuẩn đoán các vấn đề sức khỏe tâm thần có liên quan tới bệnh thể chất hoặc các vấn đề sức khỏe tâm thần chuyên biệt, tiến hành trị liệu trực tiếp hoặc giới thiệu, giúp bệnh nhân và người nhà vào viện, chuyên tuyến trong trường hợp cần thiết, giải thích các thông tin về nội quy bệnh viện... Sau điều trị, nhân viên CTXH thực hiện nhiệm vụ điều phối việc ra viện, xây dựng kế hoạch chăm sóc tại cộng đồng, điều phối trợ giúp bệnh nhân và người nhà trong tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại cộng đồng... [1].

Một nghiên cứu định tính sử dụng hai phương pháp phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm mô tả cụ thể công việc

của các NVXH cũng như những thuận lợi và khó khăn họ phải đương đầu tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu này, tác giả đưa ra những khuyến nghị nhằm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của nhân viên CTXH bệnh viện.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Mô tả vai trò của nhân viên CTXH tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa. Phân tích một số thuận lợi, khó khăn NVXH gặp phải và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của nhân viên CTXH bệnh viện.

### 2.2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Vai trò của nhân viên CTXH tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa.

Đề thu thập đầy đủ thông tin về vai trò của nhân viên CTXH theo tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa, tác giả tiến hành khảo sát trên các đối tượng sau: Trưởng phòng CTXH bệnh viện, nhân viên CTXH bệnh viện, người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú đã được giúp đỡ; nhà tài trợ.

Phương pháp định tính: Sử dụng hai kỹ thuật: Phỏng vấn sâu 9 trường hợp và 2 cuộc thảo luận nhóm.

### 2.3. Kết quả nghiên cứu

Phòng CTXH tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa được thành lập theo công văn số 5830/BYT – KCB về việc triển khai thí điểm phòng CTXH trong bệnh viện ngày 30 tháng 12 năm 2013 theo mô hình Bộ Y Tế. Theo đó, phòng CTXH Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa đã được quy

định chức năng và nhiệm vụ cụ thể gồm năm nhóm hoạt động chính: Giải quyết các vấn đề tâm lý, xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh về dịch vụ khám, chữa bệnh của bệnh viện; Vận động tài trợ, triển khai hỗ trợ tài chính cho người bệnh khó khăn, tổ chức sự kiện; Truyền thông về các chủ đề liên quan; Đào tạo về lĩnh vực CTXH cho nhân viên bệnh viện.

Phòng CTXH tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa hiện tại có 5 cán bộ, viên chức trong đó: 01 Trưởng phòng và 04 nhân viên CTXH bệnh viện, làm việc theo Thông tư 43 của Bộ Y tế quy định nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện CTXH trong bệnh viện. Bên cạnh đó, các điều dưỡng trưởng các khoa luôn phối hợp với nhân viên Phòng cùng hoạt động CTXH tại bệnh viện. Nghiên cứu đánh giá những công việc cụ thể cũng như tìm hiểu những thuận lợi khó khăn của NVXH khi làm việc với người bệnh trong giai đoạn hiện nay để thấy rõ kết quả đạt được của họ và đưa ra khuyến nghị cần thiết giúp cho nhân viên CTXH bệnh viện tiếp tục hoàn thành tốt sứ mệnh đã được nhóm tác giả thực hiện. Kết quả nghiên cứu như sau:

*Thứ nhất, NVXH trợ giúp tâm lý cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân: NVXH tiếp cận, tham vấn ổn định tâm lý cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.*

*Về việc can thiệp tâm lý cho người bệnh.* Thông thường, người mắc bệnh, đặc biệt là những căn bệnh hiểm nghèo như ung thư, bông, tai biến... thường có những lo lắng, căng thẳng, khủng hoảng tinh thần. Nếu các vấn đề tâm lý này không được trợ giúp, can thiệp thì sẽ ảnh hưởng xấu đến sức khỏe bệnh nhân, gây khó khăn cho tiến trình điều trị. Các bệnh nhân khi nhập viện có những biểu hiện bất ổn tâm lý được các bác sĩ của các khoa cụ thể phát hiện. Trong các cuộc họp giao ban hàng tuần, các khoa chia sẻ các trường hợp cần hỗ trợ cho NVXH. Trên cơ sở đó, NVXH tiếp cận người bệnh, đánh giá mức độ tổn thương tâm lý của người bệnh, tìm hiểu nguyên nhân và lên kế hoạch trị liệu. Một NVXH bệnh viện chia sẻ: “Hiện nay, nhân viên ưu tiên hỗ trợ cho các trường hợp mà các khoa đã giới thiệu, có biểu hiện bất ổn tâm lý rõ ràng như lo lắng quá thái, trầm cảm. Khi tiếp cận bệnh nhân, cùng tìm hiểu được đúng nguyên nhân gây ra sự khủng hoảng để có những động viên, tháo gỡ khó khăn kịp thời cho người bệnh sẽ giúp người bệnh ổn định tinh thần và họ rất cảm kích. Bởi đối với những bệnh nhân ung thư hay bị tai biến dẫn đến cơ thể bị liệt, họ cứ nghĩ đến cái chết, nghĩ mình vô dụng nhưng khi mình ngồi cùng họ và sử dụng các liệu pháp trấn an tinh thần, họ sẽ biết chấp nhận bệnh trong sự bình an và hi vọng với lối sống, lối suy nghĩ tích cực và niềm tin sẽ có thể chữa lành bệnh” (PVS. TH3).

*Về việc can thiệp tâm lý cho người nhà bệnh nhân.* Người nhà bệnh nhân khi đối diện với tình trạng con cái, người thân của mình mắc phải bệnh hiểm nghèo như ung thư hoặc bị bệnh nặng do bản thân mình gây ra như cha, mẹ làm bông con, hoặc kinh tế gia đình quá khó khăn không có khả năng chi trả viện phí phải đứng nhìn người thân đau đớn... thì họ trở nên xuống tinh thần, buồn chán, trầm cảm. Từ

đó, họ không đủ sáng suốt làm chỗ dựa tinh thần cho người bệnh, không đủ sức chăm sóc người bệnh như phát đồ điều trị gây ảnh hưởng sức khỏe người bệnh. NVXH lúc này phải hỗ trợ tâm lý cho người nhà người bệnh. Một nhân viên xã hội khi được phỏng vấn sâu cho rằng: “Có một người mẹ khi đưa con đến đây cứ nói con mình bệnh thật nặng dù đó không phải bệnh của bé. Chị rất lo lắng và tự điều trị cho con theo cách nghĩ của mình không tuân theo hướng dẫn của bác sĩ. Chị cho con ăn rất ít sợ bé bị hư thận khiến đứa trẻ gầy gò, suy dinh dưỡng nặng. Chúng tôi tìm hiểu kỹ, được biết chính chị cũng bệnh thận và nghĩ mình đã lây sang con, nên lúc nào cũng dẫn vật bản thân và có suy nghĩ tiêu cực. Chúng tôi phải thực hiện tiến trình tham vấn cho chị” (PVS. TH5).

Trong quá trình nghiên cứu, nhóm nghiên cứu nhận thấy các NVXH Bệnh viện Đa khoa Khánh Hòa đã thực hiện khá tốt hoạt động trợ giúp tâm lý rất chuyên biệt thuộc lĩnh vực sức khỏe. Để làm tốt hoạt động này, đòi hỏi nhân viên xã hội vừa phải được đào tạo chuyên môn công tác xã hội vừa có kiến thức y khoa nhất định. Chính việc được đào tạo đủ chuẩn này đã giúp họ giải quyết được nhiều vấn đề tâm lý cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân. Hoạt động này mang lại sự cảm kích, hài lòng của rất nhiều đối tượng được trợ giúp.

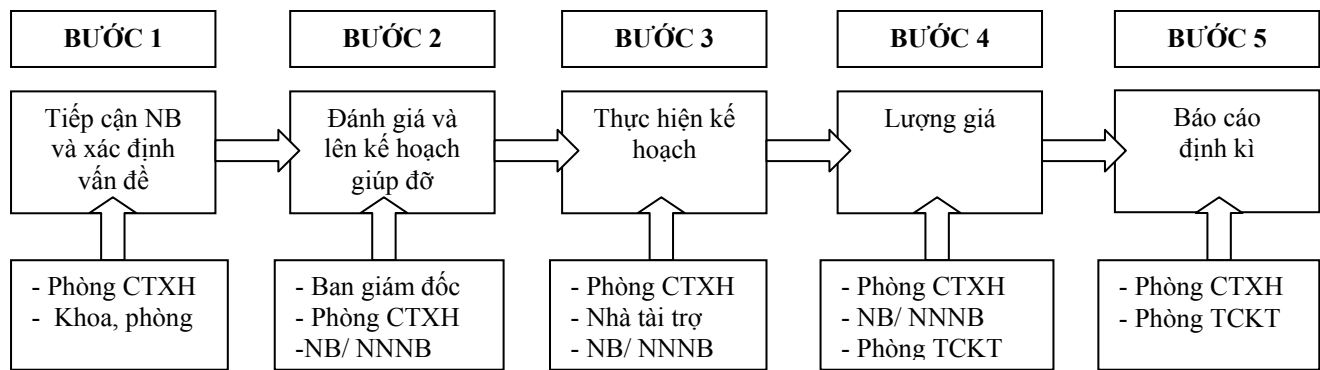
Bên cạnh những thành công đạt được từ đội ngũ 05 nhân viên CTXH được đào tạo chính quy về CTXH, nhưng công việc trợ giúp tâm lý với các người bệnh có các vấn đề tâm lý phức tạp khác nhau vẫn là công việc đầy khó khăn đòi hỏi phải có chuyên gia tâm lý hoặc NVXH được đào tạo cho từng nhóm đối tượng chuyên biệt. Phòng vấn sâu một NVXH cho biết: “Có những trường hợp chúng tôi chưa đủ sức trợ giúp tâm lý cho họ, đó là những bệnh nhân nhiễm HIV rất khủng hoảng tâm lý, những người bị lạm dụng, những người nghiện không chịu nói năng gì...” (PVS. TH 4)

*Thứ hai, VNXXH hỗ trợ các vấn đề về quy trình khám chữa bệnh giải quyết các vấn đề tâm lý xã hội cho người bệnh và người nhà của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện.*

NVXH hướng dẫn về thủ tục hành chính, giải đáp thắc mắc... để người bệnh/người nhà người bệnh nắm bắt về bảo hiểm y tế và bệnh viện, NVXH phối hợp với bác sĩ điều trị trực tiếp hoặc nhân viên y tế tại các khoa để biết rõ thông tin về tình hình sức khỏe, tâm lý, tài chính của người bệnh để lên kế hoạch hỗ trợ. Quy trình hỗ trợ bệnh nhân cụ thể 5 bước như sau (xem Hình 1):

Một nhân viên xã hội cho biết, quy trình này được phối hợp rất chặt chẽ nhằm đảm bảo quyền lợi cho người bệnh: “...Đối với trường hợp cần hỗ trợ, điều dưỡng trưởng làm tờ trình có chữ ký của lãnh đạo khoa xác nhận về hoàn cảnh khó khăn của bệnh nhân. Sau đó, nhân viên CTXH sẽ xuống xác minh trường hợp và lên kế hoạch hỗ trợ... Tất cả những trường hợp này sẽ được trưởng phòng CTXH tham mưu cho Ban Giám đốc xem xét và phê duyệt...” (PVS. TH 4).

Các dịch vụ mà CTXH bệnh viện có thể cung cấp cho bệnh nhân và gia đình bao gồm: Đánh giá nhu cầu vật chất,



Hình 1: Quy trình hỗ trợ bệnh nhân

tâm lí, xã hội của bệnh nhân và gia đình; Đánh giá các yếu tố cộng đồng và xã hội ảnh hưởng đến sức khỏe và trị liệu; Cung cấp các dịch vụ can thiệp giúp bệnh nhân và gia đình thích ứng và đạt được trạng thái an sinh tốt nhất; Hỗ trợ đối thoại giữa bệnh nhân, gia đình và nhóm trị liệu; Kết nối, vận động các dịch vụ cần thiết và thực hiện các thủ tục để bệnh nhân được hưởng các dịch vụ đó; Can thiệp khủng hoảng, hoà giải mâu thuẫn; Kết nối các nguồn lực, tài nguyên đến bệnh nhân; Xây dựng và thực thi kế hoạch xuất viện; Hoàn tất thủ tục giới thiệu dịch vụ chăm sóc sau xuất viện.

Để hoạt động hỗ trợ tâm lí, xã hội cho người bệnh/người nhà người bệnh được tốt hơn, phòng CTXH còn vận động đội ngũ tình nguyện viên từ các tổ chức xã hội khác ngoài cộng đồng hỗ trợ cho công tác chăm sóc, giúp đỡ người bệnh trong quá trình điều trị.

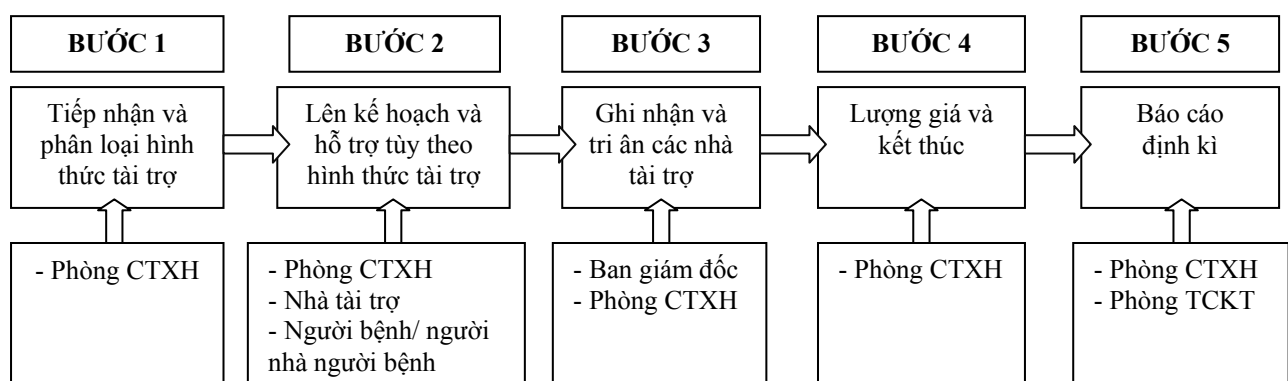
Tuy nhiên, giải quyết các vấn đề tâm lí, xã hội cho người bệnh/người nhà người bệnh là một công việc khó khăn. Để làm tốt hoạt động này, NVXH cần phải được trang bị kiến thức về chuyên môn y tế bên cạnh kiến thức về chuyên ngành CTXH. Thực tế hiện nay, NVXH chưa được đào tạo về chuyên môn y tế, các kiến thức có được do tự học, tự trang bị trong quá trình hoạt động, chính vì vậy chưa đáp ứng tốt được nhu cầu của một số vấn đề nảy sinh trong công việc.

*Thứ ba, NVXH thực hiện các hoạt động vận động tài trợ*

NVXH vận động sự tham gia, ủng hộ từ các cơ quan, tổ chức, cá nhân để giúp đỡ người bệnh, người nhà người bệnh có hoàn cảnh khó khăn hoặc mắc bệnh hiểm nghèo.

Tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa, quy trình vận động kinh phí hỗ trợ cho người bệnh/ người nhà người bệnh gồm 5 bước như sơ đồ sau (xem Hình 2):

Để có quy trình tiếp nhận như trên, phòng CTXH đã tham khảo ý kiến của các phòng ban có liên quan và ban Giám đốc, đảm bảo công khai, minh bạch, các quy định về kiểm toán và an ninh trong bệnh viện. Kết quả phỏng vấn sâu một nhà hảo tâm đánh giá: "...Quy trình tiếp nhận tài trợ của bệnh viện mình làm quá rõ ràng rồi, tiền bạc tất cả đều qua ngân hàng, hàng hoá đều được vào sổ sách và chuyển đến các khoa nên tôi thấy quy trình này hoàn toàn hợp lí, rõ ràng, làm cho người đại diện cho một nhóm thiện nguyện như chúng tôi cảm thấy hoàn toàn yên tâm, không có vướng mắc gì..." (PVS TH 8). Nhờ có quy trình rõ ràng, thái độ làm việc tích cực của NVXH, sự phối hợp hoạt động tốt giữa các khoa, phòng nên hoạt động vận động tài trợ của phòng CTXH ngày một hiệu quả. Thành phần kinh tế, địa vị xã hội, tôn giáo... của nhà hảo tâm đến giúp người nghèo tại bệnh viện cũng rất đa dạng. Một nhân viên xã hội cho biết: "... Có người là doanh nghiệp, có người là cán bộ Nhà nước nhưng cũng có người là bác xe ôm, em sinh viên, có người là công giáo nhưng cũng có người là phật tử... Có người giúp đỡ về tiền bạc nhưng cũng có người giúp công sức như các sơ đang hoạt động tại khoa Hồi sức tích cực chống độc. Tôi thấy rằng, hoạt động có hiệu quả và có ý nghĩa cho xã hội sẽ được mọi người quan tâm và ghi nhận, như thế mọi người sẽ ủng hộ hơn. Tôi nghĩ dù số tiền đóng góp ngày càng nhiều nhưng vẫn rất cần sự chung tay



Hình 2: Quy trình vận động hỗ trợ kinh phí cho người bệnh

của cả cộng đồng, xã hội để có nhiều người sẽ được hỗ trợ thêm...” (PVS. TH 3).

Từ nguồn vận động hỗ trợ kinh phí từ các nhà hảo tâm, bệnh viện đã triển khai hoạt động cung cấp suất ăn từ thiện rất hiệu quả, giúp giảm tải gánh nặng kinh tế cho những người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.

Nguồn kinh phí còn được sử dụng để mua sắm các trang thiết bị được sử dụng vào hoạt động chăm sóc và phục vụ người bệnh, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và cải thiện môi trường làm việc của nhân viên y tế tại bệnh viện.

Phòng CTXH đã rà soát lại quy trình tiếp nhận tài trợ, triển khai các hoạt động một cách chặt chẽ, bài bản. Bên cạnh đó, phòng cũng đã phối hợp với phòng Hành chính quản trị của bệnh viện triển khai các hoạt động kiểm tra, kiểm soát nhằm hạn chế các hoạt động mang danh nghĩa từ thiện để trục lợi cá nhân..., để tiền hỗ trợ từ các nhà hảo tâm được chuyển đến tận tay người bệnh, sự hỗ trợ được thực hiện đúng đối tượng, đúng thời điểm. Từ những hoạt động được triển khai trong thời gian qua, phòng CTXH đã củng cố được niềm tin trong các nhà hảo tâm, tạo cầu nối liên kết các bên lại với nhau.

*Thứ tư, NVXH tổ chức các sự kiện hỗ trợ bệnh nhân*

Tổ chức các sự kiện hội nghị, hội thảo, chương trình gây quỹ của bệnh viện; tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ để giúp cải thiện tinh thần của người bệnh. Các chương trình này là hoạt động văn hóa, văn nghệ mang tính nhân văn cao, giúp cho người bệnh niềm vui, tiếng cười, là những món quà tinh thần tăng thêm niềm tin, động lực để người bệnh vượt qua bệnh tật. Một NVXH cho biết: “Vừa qua có tổ chức đêm nhạc của ca sĩ Khánh Ly hát gây quỹ hỗ trợ bệnh nhân nghèo và ca sĩ Khánh Ly cũng đến hát cho các phòng có bệnh nhân ung thư. Hoạt động này mang lại giá trị tinh thần rất lớn cho người bệnh...” (PVS. TH 7)

Tuy là một hoạt động mang nhiều ý nghĩa, được mong đợi nhưng đến nay, hoạt động này chưa được triển khai thường xuyên vì “...Phòng CTXH thiếu nhân lực và chưa có kinh nghiệm trong lĩnh vực này...” (PVS. TH2).

*Thứ năm, NVXH truyền thông về CTXH bệnh viện*

Quảng bá hình ảnh, hoạt động của CTXH bệnh viện với cộng đồng và xã hội. Từ các hành động, việc làm thiết thực của phòng các NHVX, cộng đồng đã biết khá nhiều về vai trò của ngành CTXH bệnh viện. Một NVXH cho biết: “Làm việc này phải có tâm, làm đến nơi đến chốn, làm nửa vời sẽ không thành công...” (PVS. TH 5)

Để thực hiện hoạt động truyền thông quảng bá hình ảnh, phòng CTXH đã xây dựng trang web và facebook của phòng, đồng thời phòng cũng triển khai đăng bài trên trang thông tin sức khỏe của Bộ Y tế. Thông qua quá trình thực hiện các hoạt động truyền thông như: Quảng bá hình ảnh, kết nối các trường hợp người bệnh có hoàn cảnh khó khăn với các nhà hảo tâm..., hoạt động CTXH tại Bệnh viện Đa khoa Khánh Hòa đã thu được một số kết quả nhất định: Số lượng các nhà hảo tâm ngày một nhiều, số lượng tiền và quà hỗ trợ mỗi năm mỗi tăng, số lượng người bệnh được hỗ trợ mỗi năm mỗi tăng. Kết quả thảo luận nhóm cũng cho

thấy lợi ích của hoạt động truyền thông quảng bá hình ảnh: “... Đơn vị kết nối với cộng đồng nên nếu như làm tốt sẽ có nhiều người ủng hộ, kết nối giữa các nhà hảo tâm, thiện nguyện để giúp đỡ người bệnh...” (TLN 1); hoặc “...Phòng CTXH là một nhịp cầu kết nối lại, biết người ta làm gì để đáp ứng cho họ kịp thời....” (PVS. TH9).

Tuy nhiên, khó khăn hiện nay là những người dân, người bệnh và cả một số ít nhân viên y tế vẫn còn chưa hiểu rõ CTXH là gì, hoạt động vì mục đích gì vì “... CTXH còn mới trong lĩnh vực y tế, nhiều người chưa hiểu rõ hết về ngành CTXH trong bệnh viện, chưa có hệ thống xuyên suốt kết nối với các tuyến....” (PVS. TH4). Đa số mọi người vẫn còn nhầm lẫn giữa CTXH và từ thiện xã hội. Bên cạnh đó, nhân lực của phòng CTXH hiện nay còn yếu và thiếu. Chính vì vậy, hiệu quả của hoạt động này chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế.

### Khuyến nghị

Một số khuyến nghị từ nhóm tác giả nhằm giúp cho công việc của NVXH bệnh viện đạt hiệu quả cao hơn:

*Thứ nhất*, để thúc đẩy vai trò nhân viên CTXH bệnh viện, cần tiếp tục bồi dưỡng chuyên môn về CTXH, về luật, tâm lý học và về y tế giúp cho việc triển khai các hoạt động CTXH được tốt hơn nhằm giúp họ tăng cường hơn nữa hoạt động hỗ trợ giải quyết các vấn đề tâm lý cho người bệnh/người nhà người bệnh, tham vấn, tư vấn cho người bệnh biết cách phòng ngừa bệnh tật, giúp trẻ em bị xâm hại tình dục hay phụ nữ bị bạo hành vượt qua khủng hoảng và đặc biệt là hoạt động triển khai kết nối người bệnh/người nhà người bệnh với dịch vụ y tế sau khi xuất viện và tại cộng đồng;

*Thứ hai*, cần bổ sung nhân lực có chuyên môn về CTXH, về luật hoặc tâm lý học giúp cho việc triển khai các hoạt động CTXH được tốt hơn;

*Thứ ba*, việc triển khai hoạt động CTXH trong bệnh viện đang thực hiện khá thành công, nhân viên CTXH tiếp tục vừa làm vừa học, nghiên cứu mô hình CTXH ở các nước phát triển như Mỹ, Hà Lan... để áp dụng vào thực tế ở bệnh viện, từng bước chuyên nghiệp hoá CTXH trong bệnh viện.

*Thứ tư*, NVXH bệnh viện phải làm nhiều vai trò, nhiều thách thức khác nhau, nên mức lương họ nhận được phải đủ cho họ trang trải cuộc sống.

Tóm lại, nhu cầu đào tạo và phát triển nghề CTXH bệnh viện hiện nay là rất lớn, đặc biệt là trong lĩnh vực y tế. Tuy nhiên, các văn bản pháp lý hướng dẫn triển khai hoạt động CTXH chưa đầy đủ, chưa có chế độ đãi ngộ thoả đáng cho nhân viên làm CTXH. Bên cạnh đó, đội ngũ nhân viên hoạt động CTXH chưa được đào tạo chuyên sâu về kiến thức chuyên môn cũng như các kỹ năng khác nên tính chuyên nghiệp chưa cao, hiệu quả công việc chưa đáp ứng được như mong đợi.

### 3. Kết luận

NVXH tại Bệnh viện Đa khoa Khánh Hòa đã rất nỗ lực trong việc thực hiện vai trò của mình đối với người bệnh/người nhà người bệnh và đã mang lại sự hài lòng, tin tưởng,

tin cậy của nhiều người bệnh/ người nhà người bệnh, thể hiện sứ mệnh của nghề CTXH bệnh viện, đó là tạo dựng mối quan hệ hài hòa giữa tinh thần và thể chất của người bệnh, giữa bệnh nhân với người thân, giữa người bệnh với những người xung quanh và với nhân viên y tế. Mặc dù nguồn nhân lực còn hạn chế nhưng phòng hoạt động rất hiệu quả tạo uy tín, thương hiệu cho bệnh viện, nâng cao sự hài lòng trong người bệnh/người nhà người bệnh.

Với tình trạng quá tải tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa như hiện nay, việc giúp đỡ, hỗ trợ bệnh nhân của đội ngũ nhân viên y tế sẽ không đạt hiệu quả cao. Chính vì vậy, vai trò của NVXH trong các bệnh viện hết sức quan trọng. NVXH bệnh viện sẽ giúp cho bệnh nhân và gia đình họ hiểu được bệnh tật mà họ mắc phải, tham vấn cho họ việc cần phải làm. NVXH bệnh viện sử dụng kỹ năng quản lý giúp bệnh nhân và gia đình xác định và giải quyết các vấn đề xã hội, tài chính, tâm lý liên quan đến tình trạng sức khỏe của

họ. Bên cạnh đó, NVXH còn là thành viên của nhóm liên ngành trong bệnh viện, phối hợp tốt với đội ngũ y, bác sĩ trong quá trình chăm sóc, điều trị cho bệnh nhân. NVXH bệnh viện còn là cầu nối giúp cho các nhà cung cấp dịch vụ hiểu được những khía cạnh cảm xúc và xã hội về bệnh tật của bệnh nhân. Như vậy, các hoạt động CTXH trong bệnh viện không chỉ giúp ích cho người bệnh, người nhà của họ mà còn có ý nghĩa quan trọng trong việc hỗ trợ giảm áp lực công việc cho cán bộ y tế và góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế. Có thể nói rằng, để chăm sóc sức khỏe tốt nhất cho người dân thì không chỉ là việc chữa trị khi người dân có bệnh tật mà cần phải tạo cho họ một nền tảng an sinh xã hội tốt nhất. Với những người yếu thế, an sinh xã hội tốt nhất bắt đầu từ hệ thống y tế mà cụ thể là các cơ sở y tế, bệnh viện, đây là nơi con người cần được cảm thấy an toàn, thoải mái khi ốm đau.

#### Tài liệu tham khảo

- [1] <http://laodongxahoi.net/vai-tro-nhan-vien-cong-tac-xahoi-trong-benh-vien-1310637.html>
- [2] Đoàn Thị Thùy Loan, (2016), *Đánh giá thực trạng triển khai các hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện đa khoa tỉnh khánh hòa năm 2014 – 2015*, Luận văn Thạc sĩ quản lý bệnh viện Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội.
- [3] Hoàng Hiền, (06/6/2016), *Bệnh viện Tim Hà Nội: Công tác xã hội phải luôn song hành cùng với các chuyên môn khác*, <http://t5g.org.vn/benh-vien-tim-ha-noi-cong-tac-xahoi-phai-luon-song-hanh-cung-voi-cac-chuyen-mon-khac>.
- [4] Bộ Y tế, (2015), Thông tư số 43/2015/TT-BYT ban hành Quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội Bệnh viện Editor, Editors, Hà Nội.
- [5] 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, pp.1–9.
- [6] Bùi Thị Xuân Mai, (2014), *Giáo trình Nhập môn công tác xã hội*, NXB Lao động, Hà Nội.
- [7] Đào Văn Dũng, (2012), *Công tác xã hội trong chăm sóc sức khỏe nhân dân*, NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội.

## THE ROLE OF SOCIAL WORKERS AT KHANH HOA GENERAL HOSPITAL

### Huỳnh Thị Bích Phụng

Khanh Hoa University  
01 Nguyen Chanh, Nha Trang city,  
Khanh Hoa province, Vietnam  
Email: huynhthibichphung@ukh.edu.vn

**ABSTRACT:** Circular No.43 of the Ministry of Health defines the tasks and forms of implementing social work practice in the hospital. On the basis of the legal documents, social work has been rapidly deployed in hospital. Social work practice in hospitals particularly plays an important role in creating harmonious relationship between mental and physical patients, between patients with relatives, among patients with those around them and to medical staffs. Khanh Hoa General Hospital is seeking for competent social workers who empower clients to cope with their physical - mental health challenges as well as other environmental and financial issues. A qualitative study with the focus group discussion and in-depth interview has described the tasks of social workers in Khanh Hoa General Hospital. Based on these results of this study, the writers made recommendations to improve the quality of social workers in hospitals.

**KEYWORDS:** Social work; social workers in hospital; role.