

NHU CẦU ĐÀO TẠO CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN

NGUYỄN TRUNG HẢI*

Tóm tắt: Nghiên cứu được triển khai với mục đích tìm hiểu thực trạng về thái độ, kiến thức, kỹ năng của đội ngũ nhân viên y tế trong hoạt động chăm sóc người bệnh; Tìm hiểu nhu cầu đào tạo về công tác xã hội (CTXH) của đội ngũ nhân viên y tế; đề xuất những nội dung gợi ý nhằm xây dựng đề cương môn học và định hướng trong phát triển đào tạo CTXH trong bệnh viện. Kết quả nghiên cứu cho thấy có nhu cầu lớn từ phía cán bộ mong muốn được đào tạo CTXH trong bệnh viện. Cụ thể, đội ngũ cán bộ mong muốn được đào tạo nâng cao năng lực trong các khóa đào tạo ngắn hạn từ 3-5 ngày. Các phương pháp chủ yếu là thảo luận nhóm, tương tác 2 chiều nhấn mạnh tới các hoạt động lý thuyết với thực hành. Các nội dung kiến thức và kỹ năng chủ yếu nhấn mạnh tới những lĩnh vực nhằm hỗ trợ đội ngũ cán bộ y tế nói chung và nhân viên CTXH trong bệnh viện nói chung thực hiện tốt và hiệu quả công việc của họ.

Từ khóa : Công tác xã hội; nhu cầu đào tạo Công tác xã hội; chương trình đào tạo Công tác xã hội

Abstract: The research was conducted with the aim of understanding the attitudes, knowledge, and skills of medical staff in caring patients; the demand for training on social work of medical staff; proposing ideas for course syllabus development, and orientation of social work training in the hospital in order to best support the patients during hospital treatment.

The analysis results show that there is a huge requirement for the staff that wants to be trained in social work. They anticipate taking part in short-term courses which are from 3-5 days to improve their capacity. The main exercises expected are group discussion, two-way interaction emphasizing theoretical and practical activities. Significant knowledge and skills are needed which focuses on supporting medical staff and social workers for them to perform their work effectively.

Key words: Social work; need of social work training; social work curriculum

* Đại học Lao động Xã hội

1. Đặt vấn đề

Để giải quyết các vấn đề về xã hội, đã từ lâu nhiều nước trên thế giới như Mỹ, Anh, Pháp, Thụy Điển, Australia, Philippin, Hồng Kông, Singarpo... đặc biệt là ở các nước phát triển, đã sử dụng Công tác xã hội như là một công cụ hữu hiệu để giải quyết các vấn đề xã hội. Thực tế cho thấy, các vấn đề xã hội nảy sinh cũng giống như các căn bệnh của một thực thể xã hội. Các vấn đề đó chỉ có thể giải quyết được bằng những phương pháp mang tính khoa học. Bởi vậy ngành CTXH đã ra đời và phát triển như một ngành khoa học với nền tảng là các môn khoa học xã hội như: Tâm lý học, xã hội học, nhân chủng học, kinh tế học, giáo dục... vào những hoạt động cụ thể với từng cá nhân, từng nhóm xã hội và cộng đồng để giải quyết các vấn đề nảy sinh trong đời sống xã hội một cách bền vững.

Việt Nam đã từng bước nhận thức được rằng để giải quyết các vấn đề xã hội, ngoài hệ thống chính sách xã hội chúng ta còn cần phát triển nghề Công tác xã hội mà trong đó là một đội ngũ những người làm công tác xã hội được trang bị đủ kiến thức, thái độ, kỹ năng để tham gia giải quyết các vấn đề xã hội một cách hiệu quả và bền vững. Từ nhận thức đó tháng 10 năm 2004, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành chương trình khung đào tạo cử nhân ngành CTXH bậc đại học và bậc cao đẳng tạo bước ngoặt căn bản trong sự phát triển của nghề CTXH ở Việt Nam. Đặc biệt, ngày 25/3/2010 Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 32 về việc phê duyệt Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010-2020. Theo đó, Bộ Y tế cũng xây dựng “*Đề án phát triển nghề công tác xã hội trong lĩnh vực y tế giai đoạn 2011-2020*”. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng cho việc hình thành và phát triển nghề CTXH trong các lĩnh vực của đời sống xã hội nói chung cũng như trong lĩnh vực y tế nói riêng.

Trong lĩnh vực y tế nói chung và CTXH trong bệnh viện nói riêng, các hoạt động CTXH đã và đang ngày càng chứng minh được tầm quan trọng. Bộ Y tế đã ban hành Đề án “*Phát triển nghề công tác xã hội trong ngành y tế giai đoạn 2011-2020*” nhằm đẩy mạnh phát triển các hoạt động CTXH trong bệnh viện. Năm 2015, Bộ Y tế đã ban hành thông tư 43/2015/TT - BYT quy định về nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện. Hiện nay theo quy định, các bệnh viện đều cần phải thành lập phòng, tổ CTXH trong bệnh viện để hỗ trợ giải quyết các vấn đề và đáp ứng nhu cầu của không chỉ bệnh nhân mà cả đội ngũ cán bộ y tế trong bệnh viện. Tuy nhiên qua đánh giá, các hoạt động CTXH còn gặp nhiều khó khăn. Một trong những vấn đề cốt lõi là đội ngũ nhân viên CTXH trong bệnh viện còn trẻ hoặc là chuyển từ phòng ban khác sang mà không có bằng chuyên môn CTXH. Do đó để thực hiện tốt và hiệu quả hoạt động CTXH, đội ngũ cán bộ này rất cần phải được đào tạo chuyên sâu về các nội dung CTXH cơ bản và những chuyên đề chuyên sâu về CTXH trong bệnh viện.

Xuất phát từ những vấn đề thực tiễn trên, bài viết này sẽ trình bày kết quả nghiên cứu về vấn đề “*Hỗ trợ bệnh nhân thông qua tăng cường năng lực CTXH trong bệnh viện và định hướng phát triển đào tạo Công tác xã hội trong bệnh viện*”. Qua đó, chúng ta thấy rõ hơn các vấn đề của bệnh nhân cũng như những bằng chứng khoa học để chứng tỏ sự hiệu quả của CTXH trong lĩnh vực hỗ trợ điều trị bệnh. Bài viết cũng sẽ đưa ra một

khung chương trình đào tạo về CTXH trong bệnh viện, từ đó có cơ sở xây dựng những khóa đào tạo chuyên sâu, chuyên nghiệp giúp các bác sĩ, y tá và nhân viên CTXH làm tốt công tác này.

2. Mục đích và phương pháp nghiên cứu

Bài viết dựa trên kết quả của nghiên cứu “*Hỗ trợ bệnh nhân thông qua tăng cường năng lực CTXH trong bệnh viện và định hướng phát triển đào tạo Công tác xã hội trong bệnh viện*”. Nghiên cứu thực hiện phỏng vấn bảng hỏi với 180 người (bệnh nhân trong bệnh viện, gia đình bệnh nhân, cán bộ y tế có nhu cầu được đào tạo về CTXH) và phỏng vấn định tính 20 người (cán bộ chính sách, cán bộ quản lý trong bệnh viện, cán bộ chăm sóc sức khỏe, nhân viên CTXH trong bệnh viện, cán bộ quản lý và giảng dạy CTXH).

3. Kết quả nghiên cứu về nhu cầu đào tạo Công tác xã hội

Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhu cầu đào tạo của đội ngũ cán bộ y bác sĩ và nhân viên CTXH trong bệnh viện là rất lớn, họ có các yêu cầu rất cụ thể về chương trình, về giáo viên, về nội dung kiến thức và quan tâm đến những vấn đề kinh phí, thời gian và đội ngũ nòng cốt được đào tạo để có thể nhân rộng.

Theo bác sĩ La Đức Cường - Bác sĩ chuyên khoa II - Nguyên giám đốc Bệnh viện Tâm thần Trung Ương I: “*Mô hình đào tạo có thể theo nhiều hình thức đa dạng. Có thể tập huấn những kiến thức kỹ năng cần thiết ngay cho đội ngũ nhân viên bác sĩ. Ngoài ra cũng cần đào tạo theo hướng lâu dài bằng cách đào tạo cho một nhóm nòng cốt như bác sĩ chuyên môn, bác sĩ tâm lý. Nhóm nòng cốt này sẽ đào tạo lại cho đội ngũ của bệnh viện. Để tổ chức đào tạo được tôi nghĩ cần phải có khung chương trình đào tạo hợp lý, có đội ngũ giáo viên, có kinh phí cho đào tạo. Có sự ủng hộ của các cấp lãnh đạo của 2 ngành Y tế và Lao động- TB&XH*”.

Loại hình đào tạo

Với tình hình chung và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, phát triển đội ngũ nhân lực làm việc trong lĩnh vực CTXH tại các bệnh viện, việc đào tạo các kiến thức kỹ năng CTXH được xác định là yêu cầu cấp bách. Để thực hiện được mục tiêu đào tạo, hình thức đào tạo là một vấn đề quan trọng cần lưu tâm giải quyết, với công việc bận rộn của các cán bộ y tế đang làm việc tại các bệnh viện hiện nay thì việc họ có thời gian để tham gia các khóa đào tạo là rất khó khăn. Do vậy khi được hỏi đều cho biết họ đồng ý với hình thức đào tạo là thực hiện thông qua các khóa tập huấn. Số liệu điều tra cho thấy, nhu cầu đào tạo theo các khóa ngắn hạn chiếm 49.2%, nhu cầu tham gia các lớp tập huấn dài hạn chỉ chiếm 13.1%. Như vậy có thể thấy được rằng nhu cầu tham gia vào các khóa đào tạo ngắn hạn chiếm ưu thế.

Sở dĩ đội ngũ cán bộ y tế có mong muốn tham gia vào các lớp tập huấn ngắn hạn là do tính chất công việc của họ. Với số lượng bệnh nhân hàng ngày đến khám chữa bệnh

như hiện nay, hầu hết các bệnh viện đều trong tình trạng quá tải, cán bộ y tế- đội ngũ y bác sĩ đều phải làm việc với cường độ rất cao, công việc chuyên môn đã chiếm hết quỹ thời gian của họ, việc học tập nâng cao trình độ đã là một khó khăn, nếu muốn họ tham gia học thêm các kiến thức và kỹ năng của ngành CTXH để hỗ trợ cho công việc khám chữa bệnh và chăm sóc bệnh nhân được tốt hơn thì điều này thực sự là một thách thức.

Bảng 1: Mong muốn về loại hình đào tạo

Loại hình đào tạo	Tần suất	Phần trăm	
Giá trị	1. Đào tạo chính quy	17	27.9
	2. Tập huấn dài hạn	8	13.1
	3. Tập huấn ngắn hạn	30	49.2
	4. Đào tạo theo chuyên đề	5	9.8
	Tổng	60	100.0

Có đến 27.9% số người trả lời muốn tham gia vào các khóa đào tạo chính quy. Khi xem xét ở bảng tương quan thì thấy rằng phần lớn những người mong muốn tham gia các khóa đào tạo chính quy là y tá và nhân viên y tế khác. Không có bác sĩ nào mong muốn tham gia các khóa đào tạo chính quy. Điều này cũng dễ hiểu vì đội ngũ y tá và nhân viên y tế cần phải phấn đấu có những bằng cấp chính quy để thăng tiến và ổn định công việc. Do đó, khi thiết kế chương trình cần lưu ý tới những nhóm đối tượng học cụ thể như vậy để thiết kế chương trình phù hợp. Với loại hình đào tạo chính quy dài hạn buộc phải theo khung chương trình của Bộ giáo dục và đào tạo. Do đó nghiên cứu sẽ tập trung phân tích sâu hơn về đào tạo tập huấn.

Thời gian đào tạo

Chỉ có 11.5% số người được hỏi là có mong muốn tham gia các khóa tập huấn với thời gian kéo dài trên 10 ngày, trong khi có tới 41% trong số họ đồng ý rằng tham gia tập huấn từ 3 đến 5 ngày và 32.8% muốn tham gia vào các khóa tập huấn dưới 7 ngày. Có thể thấy rõ rằng các cán bộ y tế có nhu cầu tham gia để mở rộng thêm kiến thức, hỗ trợ cho công việc hiện tại của họ. Tuy nhiên, thời gian họ có thể dành cho hoạt động này là không nhiều, chỉ từ 3 đến 5 ngày hoặc dưới 7 ngày là chủ yếu.

“Chúng tôi rất muốn nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ không chỉ là kiến thức chuyên môn mà còn cả những kiến thức về cách làm việc, giao tiếp tốt với người bệnh. Do đó chúng tôi luôn khuyến khích và tạo điều kiện cho cán bộ đi học nhưng thực tế thì các chị cũng thấy rằng bệnh viện lúc nào cũng đông và trong tình trạng quá tải. Với lại mỗi cán bộ đều được phân công phụ trách 1 số bệnh nhân nhất định, chuyển giao cho người khác chăm sóc để đi học cũng là 1 vấn đề. Do đó nếu các khóa tập huấn ngắn ngày thì được chứ dài quá thì rất khó”

(Phòng vấn sâu bác sĩ, trưởng khoa)

Bảng 2: Mong muốn về thời gian đào tạo tập huấn

Giá trị	Số ngày học phù hợp trong		
	các khóa tập huấn	Tần suất	Phần trăm
	1. Từ 3 đến 5 ngày	25	41.0
	2. Từ 5 đến 7 ngày	20	32.8
	3. Từ 8 đến 10 ngày	8	13.1
	4. Trên 10 ngày	7	12.1
	Tổng	60	100.0

Phương pháp đào tạo trong các lớp tập huấn

Với khối lượng các kiến thức, kỹ năng có nhu cầu đào tạo cao như trên nhưng thời gian đào tạo lại rất hạn chế (chủ yếu là các khóa tập huấn ngắn ngày 3-5 ngày) do vậy phương pháp đào tạo sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc góp phần nâng cao hiệu quả việc truyền đạt các nội dung cần đào tạo đến với người học.

Kết quả, có tới 39.3% số người được hỏi đã cho rằng phương pháp thuyết trình (giáo viên giảng- học viên ngồi nghe) là không hiệu quả. Đáng chú ý đây là phương pháp duy nhất không hiệu quả. Điều này cho thấy hiện nay người học rất chú trọng đến phương pháp học tập. Người dạy truyền đạt nội dung đào tạo thông qua các phương pháp giảng dạy khác nhau, người học thông qua các phương pháp mà tiếp thu được không chỉ kiến thức mà còn học tập được phương pháp làm việc của giáo viên để tự trang bị cho mình. Phương pháp giảng viên giảng bài còn học viên ngồi nghe là phương pháp truyền thống đã bộc lộ nhiều hạn chế, do đó cả người học và người dạy đều có những mong muốn cải thiện, thay đổi và hạn chế sử dụng phương pháp này. Chỉ có 21.3% số cán bộ được hỏi cho rằng phương pháp thuyết trình rất hiệu quả. Điều đó cho thấy nhận thức của cả người dạy và người học cũng đang dần có sự thay đổi.

Phương pháp thể hiện bài học qua việc đóng vai (sắm vai) với kết quả chỉ có 2 phương án là “Rất hiệu quả” và “Hiệu quả”, không có câu trả lời nào là “Không hiệu quả”, với cả 2 phương án trả lời thu nhận được đều có con số là 49.2%. Sắm vai là phương pháp học tập rất trực quan sinh động, người học và người dạy có cơ hội để thể hiện sự tương tác với nội dung bài học. Nội dung được chuyển tải qua ngôn ngữ, suy nghĩ và hành động sẽ đem lại hiệu quả cao về sự ghi nhớ, đặc biệt là sự trải nghiệm của học viên.

Bảng 3: Mong muốn về các phương pháp đào tạo

Phương pháp	Rất hiệu quả	Hiệu quả	Không hiệu quả
1. Thuyết trình	13 (21.3)	23 (37.7)	24 (39.3)
2. Sắm vai	30 (49.2)	30 (49.2)	0 (0)
3. Trò chơi	31(50.8)	27 (44.3)	2 (4.9)
4. Thảo luận nhóm	31(50.8)	29 (47.5)	0 (0)
5. Thực hành thực địa	32 (52.2)	28 (45.9)	0 (0)

Phương pháp học viên động não với kết quả là 63.9% cần thiết. Điều này cho thấy người học đánh giá cao mức độ tham gia của chính họ vào nội dung được đào tạo, suy nghĩ là yếu tố tích cực để giúp cho quá trình ghi nhớ. Khi học viên động não họ sẽ có cơ hội tự bản thân tìm hiểu các kiến thức đang được học, người dạy chỉ có nhiệm vụ dẫn dắt người học đến đích của bài học, còn sự tìm tòi để ghi nhớ và trải nghiệm là nhiệm vụ của người học. Chính quá trình này sẽ giúp người học ghi nhớ được cả phương pháp lẫn nội dung. Ngay từ những bậc học đầu tiên chúng ta được làm quen với khẩu hiệu: Học mà chơi - chơi mà học, chính vì vậy việc áp dụng các trò chơi vào trong bài học là phương pháp cần thiết và rất bổ ích, đem lại nhiều hiệu quả. Bảng số liệu điều tra chỉ ra rằng có tới 50.8% người được hỏi đánh giá là áp dụng trò chơi vào bài học là rất hiệu quả và 44.3% cho rằng hiệu quả, chỉ có 3.3% cho rằng không hiệu quả. Việc sử dụng trò chơi vừa giúp truyền đạt nội dung vừa giúp người học giải tỏa căng thẳng, mệt mỏi. Đặc biệt đối với đội ngũ cán bộ y tế thì phương pháp học tập hết sức cần thiết. Trong công việc hàng ngày, họ đã phải đối mặt với bệnh tật, với cái chết, với rất nhiều tình huống căng thẳng trong công việc, do vậy các trò chơi sẽ giúp họ tiếp thu bài học một cách dễ dàng và góp phần tạo ra không khí thoải mái, giảm áp lực từ tính đặc thù công việc đem lại cho họ.

Phương pháp thảo luận nhóm nhận được sự đồng tình ủng hộ của các cán bộ được hỏi. Tất cả họ đều cho rằng phương pháp này “Rất hiệu quả” (50.8%) và “Hiệu quả” (47.5%). Làm việc nhóm là hình thức làm việc tồn tại ở nhiều ngành nghề, đối với ngành y tế, tại các bệnh viện thì đây là hình thức làm việc chủ yếu. Việc khám chữa bệnh cho bệnh nhân là công việc của một nhóm người chứ không phải là công việc riêng lẻ của cá nhân ai, do đó sử dụng thành thạo các hoạt động trong cách thức làm việc nhóm sẽ góp phần nâng cao và thúc đẩy hiệu quả công việc. Đây là phương pháp làm việc càng ngày càng chú trọng được ưu thế trong thời đại ngày nay. Tại các bệnh viện cần có sự làm việc nhóm hợp tác để đi đến mục tiêu cao nhất là đáp ứng nhu cầu chữa bệnh của người bệnh. Việc sử dụng phương pháp làm việc nhóm này bao hàm cả việc thảo luận chung, đưa ra các quyết định chung và thực hiện các hoạt động chung sau khi có kết quả thảo luận.

Phương pháp thực hành tại thực địa là phương pháp nhận được số ý kiến cho rằng “Rất hiệu quả” chiếm tỷ lệ cao nhất (52.5%). Thực hành, thực địa là một trong những phương pháp và hình thức đào tạo kỹ năng thái độ, gắn kết lý thuyết với thực tiễn có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Trong đào tạo CTXH nếu không sử dụng phương pháp này sẽ khiến cho đào tạo mang tính lý thuyết giáo điều. Đối với công tác xã hội trong bệnh viện thì việc thực hành, thực địa càng cần thiết và các cán bộ y bác sĩ là người hiểu rõ nhất hiệu quả của phương pháp này. Do đó, tỷ lệ người đánh giá phương pháp này cao nhất cũng là điều hoàn toàn hợp lý.

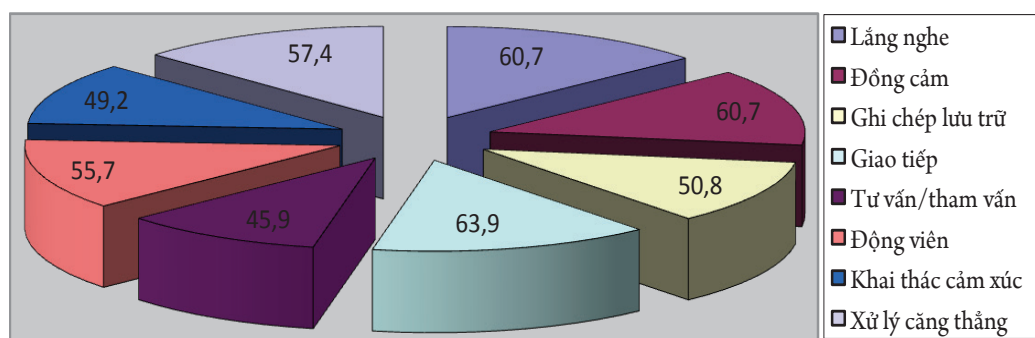
Nhu cầu được đào tạo các kỹ năng Công tác xã hội

Trong công việc chuyên môn của đội ngũ y bác sĩ, việc họ am hiểu kiến thức và thành thạo các kỹ năng chuyên môn là yêu cầu bắt buộc khi thực hành nghề nghiệp của mình. Song bên cạnh đó, để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh phục vụ nhân dân họ cũng cần có các kỹ năng mềm để thuận lợi hơn cho quá trình làm việc và điều quan trọng nhất là

giúp bệnh nhân và người nhà bệnh nhân được thụ hưởng dịch vụ tốt nhất, góp phần không nhỏ vào quá trình hồi phục của bệnh nhân và giảm các phiền nhiễu cho người nhà bệnh nhân. Hiện nay, tại các bệnh viện tư nhân cao cấp, vấn đề này được đặc biệt chú ý, song tại các bệnh viện của nhà nước thì lại chưa được quan tâm đúng mức. Tại các bệnh viện lớn tuyến tỉnh và trung ương thì việc cải thiện chất lượng giao tiếp và nâng cao hơn nữa sự chăm sóc về mặt tinh thần cho bệnh nhân là thách thức đối với đội ngũ y bác sĩ cũng như cả hệ thống y tế.

Bên cạnh đó, có tới 63.9% ý kiến đồng ý rằng kỹ năng giao tiếp là rất cần thiết. Đây là con số cao nhất trong các kỹ năng được cho là cần thiết để đào tạo cho cán bộ y tế. Bất kỳ mối quan hệ nào được thiết lập cũng đều mang một mục đích nhất định và mối quan hệ đó tốt hay xấu đều ảnh hưởng không nhỏ tới kết quả của mục tiêu mà ta hướng tới. Trong mối quan hệ khám chữa bệnh cũng vậy, mục tiêu của bệnh nhân và bác sĩ đều là căn bệnh của bệnh nhân được giải quyết. Mối quan hệ giữa bác sĩ và bệnh nhân là mối quan hệ chịu nhiều chi phối và áp lực: sự phức tạp của bệnh lý, sự quá tải về số lượng bệnh nhân bác sĩ phải thăm khám mỗi ngày, sự lo lắng của bệnh nhân, ... nên thái độ của mỗi bên tham gia vào mối quan hệ này rất khác nhau.

Tâm lý của bệnh nhân và bác sĩ là rất khác nhau. Bệnh nhân và người nhà bệnh nhân mang tâm lý lo lắng, sợ hãi, thậm chí là đau đớn, tuyệt vọng vì căn bệnh mà họ và người thân họ đang phải gánh chịu. Còn đội ngũ y bác sĩ do hàng ngày phải tiếp xúc với rất nhiều bệnh nhân và tình trạng bệnh tật khác nhau nên họ bình thản, đảm trách công việc chuyên môn và nhìn người bệnh dưới góc độ chuyên môn nghề nghiệp, vì vậy có thể thiếu sự đồng cảm, kiên nhẫn hay an ủi, động viên bệnh nhân và nâng đỡ tinh thần cho họ. Do đó, theo kết quả của cuộc điều tra đã cho thấy số lượng cán bộ bác sĩ đồng ý với việc tăng cường các kỹ năng mềm để bác sĩ, y tá, nhân viên y tế có thể làm việc hiệu quả hơn với bệnh nhân đều nhận được sự đồng tình với số lượng cụ thể như sau:



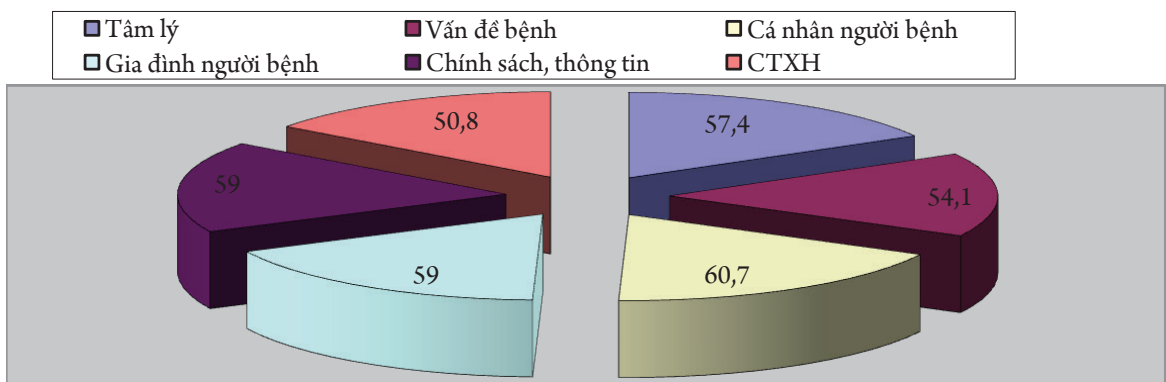
Biểu 1: Nhu cầu được đào tạo về các kỹ năng CTXH

Số liệu trên đây cho thấy các kỹ năng mềm được đối tượng trả lời phỏng vấn đánh giá rất cao trong việc hỗ trợ họ khi làm việc, tăng cường tính hiệu quả của quá trình điều trị bệnh. Kỹ năng tư vấn/ tham vấn được đánh giá là cần thiết 45.9%, thấp hơn so với các kỹ năng khác được đề cập đến. Nguyên nhân một phần là do kỹ năng tư vấn/ tham vấn là một kỹ năng

tương đối khó, đòi hỏi người sử dụng phải được đào tạo bài bản và có các kinh nghiệm từ thực tế. Đây là kỹ năng rất cần sự trải nghiệm, do vậy nếu không được đầu tư chú trọng và thường xuyên trau dồi thì khó có thể thực hiện tốt.

Nhu cầu được đào tạo về các kiến thức Công tác xã hội

Để làm việc được với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân ngoài các kỹ năng thì kiến thức là rất cần thiết. Thứ nhất là kiến thức về tâm lý bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, bởi những người bệnh là đối tượng ngoài việc gặp vấn đề về sức khỏe họ còn thiếu nguồn lực tâm lý xã hội để có thể đạt được trạng thái sức khỏe tốt hơn. Nếu cán bộ y tế làm tốt công tác chuyên môn của mình để chữa trị bệnh tật về mặt thể chất cho mọi người thì nhân viên CTXH sẽ hỗ trợ người bệnh tăng cường nguồn lực về tâm lý xã hội để có thể khỏe mạnh hoàn toàn.



Biểu 2: *Nhu cầu được đào tạo về các kiến thức CTXH*

Theo kết quả điều tra có 57.4% đối tượng phỏng vấn đồng ý rằng đào tạo các kiến thức về tâm lý người bệnh là cần thiết và không có ý kiến nào cho rằng là không cần thiết. Bên cạnh đó có tới 54.1% ý kiến đánh giá cần thiết phải có những kiến thức về các vấn đề mà bệnh nhân thường gặp trong quá trình điều trị bệnh tại bệnh viện. Bởi trong quá trình điều trị, bệnh nhân và người nhà bệnh nhân không chỉ đối mặt với các vấn đề về bệnh lý mà còn phải đương đầu với các vấn đề khác như: tiền bạc, thủ tục hành chính... Do vậy, việc hiểu và nắm bắt được các vấn đề của bệnh nhân sẽ hỗ trợ nhiều cho quá trình điều trị tích cực. Với mục tiêu nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, mối quan hệ nghề nghiệp giữa đội ngũ cán bộ bác sĩ cần phải được cải thiện. Có 50.8% ý kiến đồng ý rằng cán bộ y tế cần được đào tạo các kiến thức chuyên biệt về CTXH để làm việc cá nhân với người bệnh 59.0% đồng ý rằng cần bổ sung kiến thức làm việc với gia đình người bệnh (người nhà bệnh nhân). Như vậy có thể thấy rằng ngay trong đội ngũ cán bộ cũng nhận thức rõ rằng việc tăng cường các kiến thức để làm việc với bệnh nhân và gia đình của họ là cần thiết. Đây là những kiến thức ngoài lĩnh vực chuyên môn của họ nhưng lại hỗ trợ rất hiệu quả cho quá trình tương tác nghề nghiệp của họ.

Bên cạnh đó, chiếm tỷ lệ khá cao (59.0%) khách thể được hỏi kiến thức về chính sách và các thông tin của bệnh viện như bệnh viện có những chính sách gì? thông tin về các hoạt động của bệnh viện hiện nay như thế nào?... Với những kiến thức này sẽ góp phần giúp cán bộ, bệnh nhân được cung cấp thêm những thông tin hữu ích.

4. Đề xuất nội dung đào tạo tập huấn ngắn hạn

Khung chương trình cho 1 khóa đào tạo ngắn hạn về nội dung CTXH trong bệnh viện như sau:

- Mục đích: Nâng cao hiệu quả làm việc với bệnh nhân thông qua việc cung cấp những kiến thức cơ bản về Công tác xã hội trong bệnh viện
- Thời lượng: 3 ngày
- Thời điểm tập huấn: Có thể bố trí vào cuối quý II và quý III (Tránh thời gian cuối năm vì lúc đó rất nhiều công việc. Cũng không nên bố trí vào thời điểm mới sau Tết vì lúc đó bệnh viện cũng rất đông.
- Địa điểm tập huấn: Tại các cơ quan đầu mối hoặc cơ sở đào tạo
- Đối tượng học: Bác sỹ, y tá, hộ lý, nhân viên y tế khác

STT	Nội dung	Ghi chú
1	Nhập môn Công tác xã hội (Triết lý, giá trị, nguyên tắc, các phương pháp CTXH trong bệnh viện...)	Cần vận dụng vào các trường hợp cụ thể trong môi trường bệnh viện
2	Các mô hình CTXH trong bệnh viện	Phân biệt rõ vai trò, nhiệm vụ và chức năng của đội ngũ nhân viên y tế và nhân viên CTXH
3	Kỹ năng giao tiếp	Bao gồm các kỹ năng (Lắng nghe, thấu cảm...). Cần lồng ghép các đặc điểm tâm lý của người bệnh và ứng dụng kỹ năng giao tiếp phù hợp
4	Kỹ năng xử lý căng thẳng	Cần chú trọng cả kỹ năng xử lý căng thẳng đối với nhân viên y tế
5	Các tình huống gây khủng hoảng với bệnh nhân và phương pháp can thiệp sơ bộ	
6	Quản lý trường hợp trong bệnh viện	Cung cấp kiến thức cơ bản để họ biết kết nối tới các dịch vụ xã hội Cung cấp kiến thức về những vấn đề của bệnh nhân và phương pháp can thiệp phù hợp (can thiệp ban đầu và kết nối với các dịch vụ)

Phân bố thời gian dự kiến dành cho đào tạo tập huấn:

Ngày 1: Giới thiệu các kiến thức cơ bản về Công tác xã hội

- **Sáng:** Khái niệm, triết lý, giá trị, nguyên tắc CTXH nói chung và ứng dụng trong môi trường bệnh viện nói riêng.

- **Chiều:** Các Mô hình CTXH trong bệnh viện trên Thế giới; Các phương pháp Công tác xã hội trong làm việc với bệnh nhân và gia đình họ.

Ngày 2: Kỹ năng giao tiếp trong bệnh viện

- **Sáng:** Lý thuyết về các đặc điểm tâm lý của người bệnh và các kỹ năng giao tiếp thích hợp

- **Chiều:** Các bài tập thực hành

Ngày 3: Kỹ năng xử lý căng thẳng, can thiệp khủng hoảng và quản lý trường hợp...

- **Sáng:** Lý thuyết

- **Chiều:** Các bài tập thực hành ứng dụng trong thực tiễn

Các phương pháp sẽ sử dụng trong đào tạo tập huấn

1. Thuyết trình

Đây là phương pháp dùng để diễn giải về những vấn đề lý thuyết. Nó vẫn được xem là phương pháp quan trọng cần được sử dụng trong giảng dạy cho cán bộ trung tâm. Mặc dù có nhiều ý kiến của cán bộ y tế cho rằng phương pháp này không hiệu quả, tuy nhiên theo nhiều giáo viên có kinh nghiệm thì với một môn đặc thù còn mới mẻ nhất là đối với cán bộ y tế vẫn rất cần thiết phải sử dụng phương pháp này. Mục đích của phương pháp này nhằm làm sáng tỏ những khái niệm cốt lõi và để phân tích cụ thể những triết lý và giá trị đặc thù của CTXH nhằm xây dựng một nền tảng kiến thức cũng như những ý hiểu chung và thống nhất về CTXH trước khi trình bày chuyên sâu các nội dung cụ thể khác. Tuy nhiên phương pháp này cũng nên được gắn với các phương pháp giảng dạy tích cực khác.

2. Thảo luận nhóm

Là phương pháp nhằm giúp các cán bộ đưa ra câu hỏi, vấn đề, chia sẻ trong nhóm. Có thể ở dạng nhóm lớn – cả lớp hay thảo luận nhóm nhỏ (số người nhỏ hơn). Phương pháp này có tác dụng: Điều phối mọi người cho ý kiến; Xử lý những ý kiến trái ngược; Khích lệ sự tham gia của những học viên rụt rè, e ngại; Hạn chế người nói nhiều một cách tế nhị.

Dự kiến phương pháp này sẽ sử dụng trong các nội dung liên quan đến nội dung như: các nguyên tắc, mô hình và phương pháp CTXH trong bệnh viện.

3. Động não

Là cách thức lấy ý kiến nhanh của người học về một vấn đề nào đó. Phương pháp này thường được sử dụng để xây dựng khái niệm, thu thập các ý kiến khác nhau về một vấn đề đang xem xét. Kết quả tích cực của phương pháp này giúp lấy được nhiều ý kiến và cùng nhau xây dựng những khái niệm có hiệu quả.

Dự kiến phương pháp này sẽ được sử dụng trong tất cả các nội dung. Tập trung nhiều vào những nội dung ban đầu về các khái niệm và triết lý của CTXH nhằm giúp người học suy nghĩ và đưa ra những ý hiểu cũng như lắng nghe những chia sẻ của người khác để đúc rút ra sự hiểu biết vững chắc cho bản thân.

4. Sắm vai

Phương pháp này tạo ra tình huống mà học viên và giảng viên có thể tham gia đóng vai để diễn đạt lại tình huống đó. Phương pháp được sử dụng với mục đích trên cơ sở quan sát thái độ, hành vi được diễn đạt trong tình huống nhằm giúp các cán bộ thay đổi hình thành thái độ hành vi trên cơ sở phân tích những thái độ hành vi đã quan sát được trong vai diễn. Sắm vai rất thích hợp cho những nội dung giảng về kỹ năng làm việc hoặc kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân.

5. Trò chơi

Có tác dụng tạo bầu không khí học tập và liên hệ nội dung học tập rèn luyện kỹ năng quan sát, lắng nghe. Đồng thời qua trò chơi có thể phân tích nối kết với những nội dung lý thuyết cũng như giá trị đạo đức nghề nghiệp khi làm việc với bệnh nhân.

6. Thực hành/ thực địa

Trong phương pháp này là phương pháp mà nhiều người học mong muốn được học vì đây là phương pháp gắn kết giữa lý thuyết và thực hành. Phương pháp này sẽ giúp các buổi học không nhàm chán mà rất hiệu quả. Phương pháp này có thể được vận dụng với những khóa tập huấn có đủ thời gian và điều kiện để thực hiện. Có thể nối kết học viên tham quan các mô hình CTXH trong bệnh viện để học viên có thể vận dụng và so sánh giữa lý thuyết và thực hành để từ đó có những kiến thức và sự hiểu biết riêng cho bản thân

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Lao động – Thương binh và xã hội. (2010). *Đề án 32 nhằm phát triển công tác xã hội tại Việt Nam giai đoạn 2011 đến 2020*
2. Bộ Y tế. (2011). *Đề án phát triển nghề công tác xã hội trong lĩnh vực y tế giai đoạn 2011 - 2020*
3. Hiệp hội nhân viên công tác xã hội Quốc tế, IFSW. (2010). *Quy chuẩn đạo đức nhân viên Công tác xã hội*. Canada
4. Tổng cục thống kê. (2011). *Báo cáo đánh giá về sức khỏe người dân*.
5. Trung tâm truyền thông giáo dục sức khỏe Trung ương- Bộ Y tế (2008). *Những vấn đề trong ngành y đang phải đối mặt*.