

NHẬN THỨC CỦA NGƯỜI DÂN VỀ TỔ CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN

(Trường hợp nghiên cứu ở Bệnh viện Đa khoa tỉnh Vĩnh Long và tỉnh Đồng Tháp)

• Nguyễn Thanh Phong^(*), Trần Kim Ngọc^(**)

Tóm tắt

Cuộc khảo sát được tiến hành vào tháng 03/2018 với phương pháp thu thập thông tin định lượng dựa vào bảng câu hỏi được thiết kế sẵn, kết hợp với phỏng vấn sâu một vài trường hợp điển hình. Kết quả cho thấy, mặc dù tổ công tác xã hội được thành lập năm 2014 ở Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp và 2016 ở Bệnh viện Đa khoa Vĩnh Long nhưng phần lớn bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi đến bệnh viện thăm khám vẫn chưa nhận biết hay hiểu biết về nó; phần lớn người được hỏi vẫn chưa hiểu rõ về hoạt động của tổ Công tác xã hội trong bệnh viện; nhận thức của người dân về chức năng, nhiệm vụ của nhân viên xã hội trong bệnh viện vẫn còn rất hạn chế; hoạt động sử dụng dịch vụ hỗ trợ từ tổ Công tác xã hội trong bệnh viện của người dân vẫn còn nghiêng về khía cạnh từ thiện; ... Điều này cho thấy, để hoạt động của tổ Công tác xã hội trong bệnh viện hiệu quả hơn thì việc thay đổi hoặc đổi mới cách thức hoạt động là cần thiết.

Từ khóa: Nhận thức, người dân, công tác xã hội, công tác xã hội trong bệnh viện.

1. Đặt vấn đề

Tại Việt Nam, công tác xã hội (CTXH) đã được hình thành từ lâu nhưng còn tản mạn, tự phát ở giai đoạn đầu. Theo thời gian và cùng với sự phát triển của xã hội, CTXH phát triển ngày càng chuyên nghiệp hơn với đội ngũ cán bộ được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyên nghiệp và hoạt động ngày càng hiệu quả. Nhân viên xã hội (NVXH) trong bệnh viện góp phần xoa dịu nỗi đau, nâng cao khả năng và nghị lực cho bệnh nhân trong việc điều trị và khám chữa bệnh, xây dựng mối quan hệ hài hoà giữa thể chất và tinh thần giữa người bệnh với người thân, giữa người bệnh với thầy thuốc, với cơ sở y tế và với cộng đồng. Bên cạnh đó, NVXH trong bệnh viện có vai trò giúp đỡ và tìm nguồn tài trợ cho các bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn, kết nối bệnh nhân đến với các dịch vụ xã hội, vận động xã hội tham gia vào việc hỗ trợ, giúp đỡ bệnh nhân.

Đề án phát triển nghề CTXH trong ngành Y tế giai đoạn 2011-2020 là hết sức cần thiết nhằm cụ thể hóa Quyết định số 32/2010/QĐ-Tg của Thủ tướng Chính phủ vào thực tiễn của lĩnh vực Y tế góp phần giải quyết những nhu cầu bức thiết trong

chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như làm gia tăng sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ Y tế. Nhận thấy tầm quan trọng của CTXH trong bệnh viện, một số tỉnh đã tiến hành thành lập hoạt động CTXH tại bệnh viện, nhưng chưa được đồng bộ, thống nhất. Trong khi đó, Bệnh viện Đa khoa (BVĐK) tỉnh Vĩnh Long và tỉnh Đồng Tháp đã thành lập mô hình CTXH trong bệnh viện. Với mong muốn tìm hiểu về hoạt động của mô hình CTXH trong bệnh viện, nhóm nghiên cứu đã thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở mã số: SPD2017.02.09 của Trường Đại học Đồng Tháp về “Mô hình CTXH tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Vĩnh Long và tỉnh Đồng Tháp”. Bài viết này được rút ra từ kết quả của cuộc nghiên cứu trên.

Khái niệm nhận thức của người dân về tổ CTXH trong bệnh viện được chúng tôi thao tác và đo bởi các biến: nhận biết, hiểu biết của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân về tổ CTXH trong bệnh viện; nhận biết, hiểu biết của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân về hoạt động của tổ CTXH trong bệnh viện; kỳ vọng của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân về vai trò và nhiệm vụ của NVXH trong bệnh viện và hoạt động sử dụng dịch vụ hỗ trợ từ tổ CTXH trong bệnh viện của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân.

Mục tiêu của Đề án phát triển nghề CTXH giai

^(*) Nhân viên Cơ sở Cai nghiện ma túy Bồ Lá, Phú Giáo, Bình Dương

^(**) Trường Đại học Đồng Tháp.

đoạn 2010-2020: “Phát triển công tác xã hội trở thành một nghề ở Việt Nam. Nâng cao nhận thức của toàn xã hội về nghề công tác xã hội; xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên công tác xã hội đủ về số lượng, đạt yêu cầu về chất lượng gắn với phát triển hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội tại các cấp, góp phần xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến” [9]. Đây là một đề án hoàn toàn nhằm mục đích xây dựng nguồn nhân lực CTXH chuyên nghiệp tại nước ta. Tuy nhiên vẫn còn một bộ phận người dân hiểu biết chưa đầy đủ về hoạt động CTXH tại bệnh viện, nhận định sai lệch về mô hình, dẫn đến có những suy nghĩ sai lệch, chưa tiếp cận, nắm bắt thông tin khi cần sự hỗ trợ cần thiết. Vì vậy việc nâng cao nhận thức của người dân về mô hình CTXH trong bệnh viện là điều cần thiết.

Cuộc khảo sát được tiến hành vào tháng 03/2018 tại BVĐK tỉnh Vĩnh Long và tỉnh Đồng Tháp. Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên với dung lượng mẫu là 100 bệnh nhân và 50 thân nhân đang điều trị tại các khoa của bệnh viện, phân bố đều theo giới tính; được thực hiện bởi phương pháp thu thập thông tin định lượng dựa vào bảng hỏi được thiết kế sẵn, kết hợp với phỏng vấn sâu một số trường hợp điển hình từ mẫu định lượng. Bài viết giới thiệu một số kết quả từ cuộc khảo sát trên.

2. Nhận thức của người dân về tổ CTXH trong bệnh viện

2.1. Nhận biết, hiểu biết về tổ CTXH trong bệnh viện

Tại BVĐK tỉnh Vĩnh Long và tỉnh Đồng Tháp đã và đang triển khai hoạt động CTXH trong bệnh viện từ những năm gần đây. Hầu hết các bệnh trên thường xuyên trong tình trạng quá tải. Nhân viên y tế không có đủ thời gian và khả năng để giải quyết nhiều nhu cầu bức xúc của bệnh nhân như hướng dẫn giải thích về quy trình khám chữa bệnh, tư vấn về phác đồ điều trị, cách phòng ngừa bệnh tật cho đến hỗ trợ về tâm lý, tinh thần cho người bệnh, khai thác thông tin về đặc điểm nhân khẩu xã hội của người bệnh, cung cấp thông tin về giá cả, chất lượng, địa điểm của các loại dịch vụ,... Thực trạng này đang dẫn đến không ít những phiền hà cho người bệnh tại các bệnh viện như: sự thiếu hụt

thông tin khi tiếp cận và sử dụng các dịch vụ khám chữa bệnh, sự không hài lòng của bệnh nhân đối với các cơ sở y tế, sự căng thẳng trong mối quan hệ giữa người bệnh và thầy thuốc,... Từ đó, một vấn đề đặt ra là phải xác định rõ vai trò cũng như những hoạt động của NVXH trong bệnh viện, nâng cao chất lượng chăm sóc và phục vụ người bệnh.

Việc nhận thức, hiểu biết về mô hình CTXH trong bệnh viện là điều rất quan trọng giúp mọi người có thêm nhiều thông tin khi cần có sự hỗ trợ kịp thời. Tuy nhiên, tại hai BVĐK tỉnh Vĩnh Long và Đồng Tháp thì không phải ai cũng biết đến mô hình CTXH trong bệnh viện, trong đó có cả bệnh nhân và thân nhân người bệnh. Khi được hỏi: “Ông/bà đã từng nghe nói đến tổ CTXH trong bệnh viện hay chưa?”. Kết quả có đến 72% người được hỏi ở BVĐK Đồng Tháp; 76% người được hỏi ở BVĐK Vĩnh Long trả lời “họ chưa từng được nghe nói đến”. Chỉ có khoảng ¼ trong số người được học trả lời “họ đã từng nghe, biết đến”. Các cuộc phỏng vấn sâu cũng cho kết quả tương tự, các câu trả lời thường nhận được là:

“Từ khi tôi nằm viện đến nay là hơn nửa tháng, tôi chưa nghe nói hoặc tiếp xúc với ai ở tổ công CTXH trong bệnh viện”. (Bệnh nhân nam 65 tuổi - BVĐK Đồng Tháp)

“Tôi chưa nghe nói, hoặc biết đến hoạt động CTXH trong bệnh viện này”. (Bệnh nhân nữ 31 tuổi - BVĐK Vĩnh Long).

Từ kết quả trên cho thấy khi nói về mô hình CTXH trong bệnh viện thì nhiều người còn chưa biết đến, không tiếp cận được với mô hình và điều đáng nói hơn có một bộ phận lớn bệnh nhân, thân nhân còn hiểu sai về CTXH chính là hoạt động từ thiện tại bệnh viện.

Theo thống kê của Bộ Y tế: “Ước tính, 42 bệnh viện tuyến TW và 348 bệnh viện tuyến tỉnh cần khoảng 780 nhân viên CTXH chuyên trách và 15.600 nhân viên CTXH kiêm nhiệm. Tại bệnh viện tuyến huyện, với 615 bệnh viện huyện trong cả nước, ước tính cần khoảng trên 3.000 nhân viên CTXH chuyên trách và trên 12.000 nhân viên CTXH kiêm nhiệm” [4]. Tuy nhiên, kết quả khảo sát mới nhất của ngành Y tế tại 26 bệnh viện cho

thấy, chỉ có 5/22 đơn vị có đầu mối chuyên trách về CTXH, chiếm 22,7%. Mô hình tổ chức của đầu mối chuyên trách tại 5 bệnh viện này cũng không đồng nhất, nơi trực thuộc Ban giám đốc, nơi thuộc phòng Điều dưỡng, nơi thì do Đoàn Thanh niên phụ trách. Còn lại phần đông các bệnh viện đang lồng ghép hoạt động về CTXH trong từng khoa, phòng trực thuộc do đó việc triển khai hoạt động chưa được đồng bộ thống nhất dẫn đến việc hoạt động chưa mang lại hiệu quả và nhiều trường hợp cần trợ giúp lại chưa được tiếp cận [9]. Vì vậy việc chưa biết đến hoặc nhầm lẫn giữa hoạt động CTXH trong bệnh viện với hoạt động từ thiện ở bệnh viện là điều có thể hiểu được.

2.2. Nhận biết, hiểu biết về hoạt động của tổ CTXH trong bệnh viện

Tổ CTXH được thành lập năm 2014 ở BVĐK Đồng Tháp và 2016 ở BVĐK Vĩnh Long nhưng phần lớn bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi đến bệnh viện thăm khám vẫn chưa nhận biết hay hiểu biết về nó; phần lớn người được hỏi vẫn chưa hiểu rõ về hoạt động của tổ CTXH trong bệnh viện; nhận thức của người dân về chức năng, nhiệm vụ của NVXH trong bệnh viện vẫn còn rất hạn chế; hoạt động sử dụng dịch vụ hỗ trợ từ tổ CTXH trong bệnh viện của người dân vẫn còn nghiêng về khía cạnh từ thiện... điều này cho thấy, để hoạt động của tổ CTXH trong bệnh viện hiệu quả hơn thì việc thay đổi hoặc đổi mới cách thức hoạt động là cần thiết.

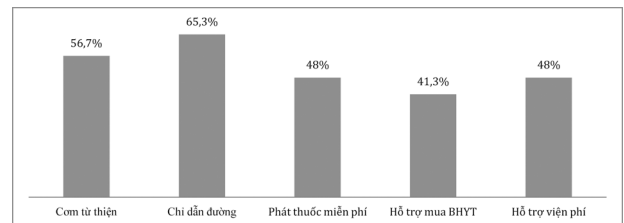
Qua kết quả khảo sát ở cả hai bệnh viện về hoạt động của tổ CTXH và NVXH trong bệnh viện cho thấy, phần lớn bệnh nhân, thân nhân người bệnh nhận thức rằng hoạt động CTXH tại bệnh viện bao gồm: hoạt động phát com miễn phí (56,7%); chỉ dẫn đường đến các phòng khám, khoa khám bệnh trong bệnh viện (65,3%); thăm khám và cấp phát thuốc cho các bệnh nhân ở vùng sâu, vùng xa (48%); hỗ trợ tiền cho các bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn không thể tự lo liệu được và mua bảo hiểm y tế (41,3%); hỗ trợ viện phí những bệnh nhân, thân nhân đang gặp phải những vấn đề khó khăn về tài chính trong việc chi trả các hoạt động trong điều trị bệnh (48%).

Các cuộc phỏng vấn sâu cũng đưa đến kết quả tương đồng, nhiều bệnh nhân và thân nhân người bệnh đều nghĩ hoạt động của tổ CTXH trong bệnh

viện là các hoạt động từ thiện như cấp phát thuốc miễn phí, hỗ trợ tiền cho người nghèo,..

“Theo tôi nghĩ hoạt động của tổ CTXH trong bệnh viện này là hỗ trợ tiền cho những người bệnh quá khó khăn không đủ điều kiện để chi trả viện phí” (bệnh nhân nam 56 tuổi - BVĐK Vĩnh Long).

“Mặc dù tôi không biết về mô hình CTXH nhưng tôi nghĩ đó là hoạt động cấp phát thuốc miễn phí cho người bệnh nhân nghèo, hỗ trợ họ thêm một phần tiền nào đó để họ có thể giải quyết cái khó khăn trước mắt của mình” (bệnh nhân nam - 29 tuổi - BVĐK Vĩnh Long).



Biểu đồ 1. Nhận thức về các hoạt động tổ CTXH trong bệnh viện

Kết quả trên cho thấy, nhiều người bệnh nhân, thân nhân người bệnh vẫn chưa hiểu hết, hiểu đầy đủ về hoạt động của tổ CTXH trong bệnh viện, họ thường nghĩ và đánh đồng hoạt động CTXH với các hoạt động từ thiện diễn ra ở bệnh viện. Các hoạt động như hỗ trợ tâm lý, xoa dịu nỗi đau ở khía cạnh tâm hồn, tạo dựng mối quan hệ hài hòa giữa bệnh nhân và thầy thuốc thường ít người nghĩ đến. Các hoạt động như vận động, kết nối các nguồn lực, dịch vụ để hỗ trợ bệnh nhân của tổ CTXH trong bệnh viện đa phần người bệnh và thân nhân của bệnh nhân hầu như không biết đến. Điều này đưa đến một nghi vấn: liệu có phải nhận thức của bệnh nhân và thân nhân người bệnh về hoạt động của tổ CTXH còn rất hạn chế hay do tổ CTXH trong bệnh viện hiện nay còn mang tính hình thức, hoạt động chưa hiệu quả, chưa làm hết vai trò, nhiệm vụ nên người dân chưa biết đến? Đây có thể là một gợi ý cho các nghiên cứu tiếp theo.

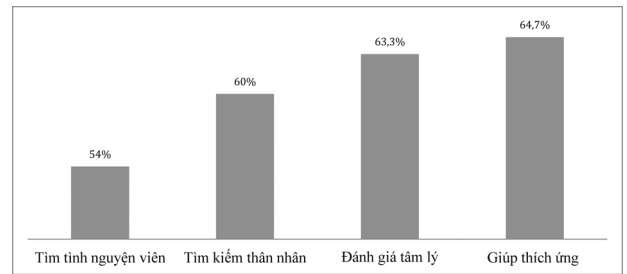
2.3. Kỳ vọng về vai trò và nhiệm vụ của NVXH trong bệnh viện

Hoạt động CTXH trong bệnh viện có vai trò quan trọng trong xây dựng mối quan hệ hài hòa giữa người bệnh với người thân, giữa người bệnh

với thầy thuốc, giữa thân nhân người bệnh với thầy thuốc. Bên cạnh đó, CXTX trong bệnh viện góp phần thay đổi nhận thức và thúc đẩy hành vi tích cực; ngăn ngừa, giảm thiểu những ảnh hưởng tiêu cực đến các mối quan hệ và tạo điều kiện thuận lợi cho việc hoạt động khám chữa bệnh, nâng cao hiệu quả điều trị. Nhân viên CXTX trong bệnh viện giúp cho mọi người bệnh được khám, điều trị bệnh khi họ gặp phải các vấn đề khó khăn về tâm lý - xã hội.

Đề án “Phát triển nghề hội trong ngành Y tế giai đoạn 2011-2020 nêu rõ vai trò của NVXH là đánh giá tình trạng tâm lý - xã hội của bệnh nhân và các thành viên trong gia đình. Trên cơ sở kết quả đánh giá, NVXH xác định vấn đề khó khăn về tâm lý - xã hội mà bệnh nhân đang gặp phải, nguyên nhân và những ảnh hưởng của nó đến việc tuân thủ phác đồ điều trị của bệnh nhân; đồng thời xác định xem những thành viên nào trong gia đình bệnh nhân sẽ ảnh hưởng tiêu cực hay tích cực đến tâm lý của bệnh nhân...; NVXH xác định các nguồn lực cần thiết phải vận động hỗ trợ cho bệnh nhân; xác định mục tiêu, phương thức cần phải áp dụng để thảo luận lập kế hoạch, tổ chức thực hiện kế hoạch trợ giúp bệnh nhân và các thành viên trong gia đình trong các giai đoạn tiếp theo khi bệnh nhân và thành viên trong gia đình sống sót cùng với tình trạng bệnh, biến chuyển của bệnh [10].

Tuy nhiên sự hiểu biết về vai trò và nhiệm vụ của NVXH trong bệnh viện ở thân nhân và người thân của bệnh nhân vẫn còn khá hạn chế, đa phần là họ kỳ vọng NVXH ở bệnh viện thực hiện tốt, mang tính chuyên nghiệp hơn trong việc giúp bệnh nhân nhận được sự chăm sóc từ các tình nguyện viên trong thời gian bệnh nhân phải nhập viện điều trị mà không có hoặc chưa tìm được thân nhân (54%); NVXH bệnh viện giúp bệnh nhân tìm kiếm thân nhân chăm sóc trong thời gian điều trị bệnh (60%); đánh giá trạng thái tâm lý bệnh nhân (63,3%), và giúp bệnh nhân thích ứng với tình trạng bệnh và đối phó với tình trạng bệnh diễn ra (64,7%); những người còn lại chưa có câu trả lời vì đa phần họ chưa biết hoặc chưa hiểu biết gì về tổ CXTX trong bệnh viện. Kết quả so sánh cho thấy không có sự chênh lệch lớn giữa hai bệnh viện trong các phương án trả lời.



Biểu đồ 2. Kỳ vọng về vai trò, nhiệm vụ của NVXH trong bệnh viện

Thiết nghĩ nếu NVXH trong bệnh viện thực hiện được vai trò, nhiệm vụ như kỳ vọng trên của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân sẽ tạo nên một bước ngoặt lớn trong hiệu quả chăm sóc, góp phần giúp người thầy thuốc tạo được thiện cảm hơn bệnh nhân, giải tỏa được căng thẳng trong công việc và người bệnh nhân cũng hiểu rõ hơn về tiến trình điều trị, nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động trong chăm sóc sức khỏe người dân. Hoạt động CXTX ở bệnh viện sẽ giúp cho mối quan hệ giữa nhân viên y tế và người bệnh, thân nhân người bệnh tốt hơn. Đây là một bước phát triển mới trong công tác chăm sóc và phục vụ người bệnh.

2.4. Hoạt động sử dụng dịch vụ hỗ trợ từ tổ CXTX trong bệnh viện

Để làm rõ hoạt động sử dụng dịch vụ hỗ trợ từ tổ CXTX trong bệnh viện của người dân tại bệnh viện, nhóm tác giả đã tiến hành tìm hiểu bệnh nhân, thân nhân đã được nhận hỗ trợ những gì từ các NVXH ở bệnh viện.

Kết quả khảo sát cho thấy các dịch vụ mà bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân nhận được chủ yếu chỉ dừng lại ở hoạt động hướng dẫn, chỉ đường đến các phòng khoa khám bệnh trong bệnh viện, cụ thể như ở BVĐK Đồng Tháp là 69,3%; BVĐK Vĩnh Long 61,3%, không có sự khác nhau nhiều về giới tính trong các phương án trả lời.

Kết quả phỏng vấn sâu cũng cho thấy đa phần bệnh nhân chỉ nhận được sự hỗ trợ khi làm thủ tục, hướng dẫn bệnh nhân đến các khoa, phòng khám và điều trị bệnh còn các mảng còn lại như tư vấn, kết nối các nguồn lực; động viên về tinh thần,... người dân vẫn chưa được sử dụng, không nhận được sự giúp đỡ của NVXH. Bệnh nhân chưa tiếp xúc và chưa có sự hiểu biết đầy đủ về những thông

tin hay cách tiếp cận hoạt động CTXH trong bệnh viện. Chỉ có một số ít bệnh nhân, thân nhân thỉnh thoảng nghe nói hoặc tiếp cận CTXH bệnh viện các câu trả lời thường nhận được là:

“Gia đình tôi cũng còn nhiều khó khăn về tiền điều trị bệnh bởi vì tôi không có bảo hiểm y tế. Nhưng từ khi nhập viện cho đến nay đã hơn 20 ngày rồi mà gia đình cũng không được gặp hay nhận được sự trợ giúp nào từ NVXH” (Bệnh nhân nữ 77 tuổi - BVĐK Đồng Tháp);

“Tôi cũng mắc phải mãn tính phải điều trị lâu năm, tôi nằm viện ở đây cũng lâu rồi mà chưa bao giờ được nghe nói gì về CTXH ở bệnh viện” (Bệnh nhân nam 61 tuổi - BVĐK Đồng Tháp);

“Hiện nay do bệnh nhân cũng chưa hiểu được trong bệnh viện có CTXH nên cũng không liên hệ tới khi có việc cần giúp đỡ” (Bệnh nhân nam 57 tuổi - BVĐK Vĩnh Long);

“Tôi cũng không biết ai là NVXH tại bệnh viện, nhưng thỉnh thoảng cũng có nghe nói các hoạt động xã hội tại bệnh viện, các hoạt động hỗ trợ bệnh nhân nghèo” (Bệnh nhân nam 35 tuổi - BVĐK Đồng Tháp);

Hay là “Cô thì không biết ai là NVXH tại bệnh viện nhưng mà thỉnh thoảng cô cũng có nghe nói là có giúp đỡ cho người nghèo cô thấy việc làm đó hay cần phát huy hơn để giúp đỡ bà con nghèo hơn” (Bệnh nhân nữ 57 tuổi - BVĐK Vĩnh Long).

Điều này cho thấy mô hình CTXH hiện nay trong các bệnh viện vẫn chưa phát huy hết được vai trò, chức năng, nhiệm vụ của mình, vẫn còn mang tính hình thức và kiêm nhiệm cao nên đa phần người dân vẫn chưa tiếp cận được với các dịch vụ hỗ trợ. Vì vậy, thiết nghĩ để nâng cao nhận thức của người dân về tổ CTXH trong bệnh viện, trước tiên cần nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ CTXH từ khâu quản lý đến năng lực của NVXH cũng chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ. Chính từ đó sẽ làm cơ sở để người dân biết đến và hiểu hơn về CTXH trong bệnh viện. Tuy nhiên để làm được điều này đòi hỏi sự cố gắng từ nhiều phía

như thể chế chính sách, ngành y tế và hơn hết là từ những người làm nghề CTXH.

3. Kết luận

CTXH bệnh viện trong việc chăm sóc và hỗ trợ cho bệnh nhân nếu phát huy hiệu quả sẽ góp phần thay đổi nhận thức và thúc đẩy hành vi tích cực, ngăn ngừa, giảm thiểu những tác động tiêu cực ảnh hưởng tới mối quan hệ, tạo điều kiện thuận lợi và nâng cao hiệu quả trong hoạt động khám, chữa bệnh cho người dân. Với những lời thăm hỏi ân cần, những thông tin tham vấn hữu ích, với khả năng kết nối các cá nhân và tổ chức xã hội mạnh mẽ thì NVXH sẽ giúp người bệnh giảm bớt cảm xúc tiêu cực như căng thẳng, lo âu, sợ hãi, khủng hoảng, ... cảm giác đau đớn; không bị rơi vào cảm giác bị bỏ rơi về cả vật chất và tinh thần hay cảm xúc bị xa lánh. Đây là một công việc nhỏ nhưng mang lại hiệu quả lớn bởi khi được tạo điều kiện, hỗ trợ bệnh nhân sẽ có được sự lạc quan, thích ứng, đối phó tốt với tình trạng bệnh tật.

Qua kết quả khảo sát cho thấy vẫn còn một bộ phận người dân chưa biết đến tổ CTXH trong bệnh viện; chưa hiểu rõ về vai trò và nhiệm vụ của NVXH để được nhận sự hỗ trợ khi cần thiết. Mặc dù tổ CTXH được thành lập năm 2014 ở BVĐK Đồng Tháp và 2016 ở BVĐK Vĩnh Long nhưng phần lớn bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi đến bệnh viện thăm khám vẫn chưa nhận biết hay hiểu biết về nó, phần lớn người được hỏi vẫn chưa hiểu rõ về hoạt động của tổ CTXH trong bệnh viện, nhận thức của người dân về chức năng, nhiệm vụ của NVXH trong bệnh viện vẫn còn rất hạn chế và số người đưa ra các kỳ vọng về chức năng, nhiệm vụ của tổ CTXH chưa cao, hoạt động sử dụng dịch vụ hỗ trợ từ tổ CTXH trong bệnh viện của người dân vẫn còn nghiêng về khía cạnh từ thiện, ... Điều này cho thấy, để hoạt động của tổ CTXH trong bệnh viện hiệu quả hơn thì việc thay đổi hoặc đổi mới cách thức hoạt động là cần thiết.

Lời cảm ơn: Bài viết được hỗ trợ bởi đề tài nghiên cứu khoa học của sinh viên mã số SPD2017.02.09 của Trường Đại học Đồng Tháp./.

Tài liệu tham khảo

- [1]. BVĐK Đồng Tháp (2017), *Báo cáo 6 tháng tình hình hoạt động của Tổ CTXH Bệnh viện*.
- [2]. BVĐK Vĩnh Long (2017), *Báo cáo 6 tháng tình hình hoạt động của Tổ CTXH Bệnh viện*.
- [3]. Bộ Y tế (2012), *Báo cáo kết quả nghiên cứu đánh giá thực trạng và nhu cầu phát triển nghề CTXH trong ngành Y tế*.
- [4]. Bộ Y tế, *Kỷ yếu Hội thảo phát triển nghề CTXH trong ngành Y tế*.
- [5]. Bộ Y tế (2012), *Đề án giảm quá tải bệnh viện giai đoạn 2012- 2020, tháng 7/2012*.
- [6]. Bộ trưởng Bộ Y tế (2011), *Đề án Phát triển nghề CTXH trong ngành Y tế giai đoạn 2011- 2020*.
- [7]. Bộ Y tế (2011), Quyết định số: 2514/QĐ-BYT ngày 15/7/2011 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Đề án “Phát triển nghề hội trong ngành Y tế giai đoạn 2011-2020”.
- [8]. Bộ Y tế (2015), Thông tư số: 43/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y Tế về “Quy định nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ CTXH của bệnh viện”.
- [9]. Khoa CTXH, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, (2016), *Kỷ yếu Hội thảo khoa học CTXH trong bệnh viện - Những vấn đề lý luận và thực tiễn thực hành*, NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- [10]. Nguyễn Quốc Giang (2016), “CTXH bệnh viện - những thách thức trở ngại để trở thành dịch vụ CTXH chuyên nghiệp”, *Hội thảo CTXH trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe*, Đại học Đà Lạt.
- [11]. Đỗ Hạnh Nga (2016), “Hệ thống khung pháp lý - Cơ sở cho sự phát triển nghề CTXH trong ngành Y tế”, *Kỷ yếu Hội thảo Khoa học CTXH trong bệnh viện - Những vấn đề lý luận và thực tiễn thực hành*, ISBN:978-604-73-4701-8, tr. 13-23, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- [12]. Trần Đình Tuấn (2015), “CTXH trong bệnh viện”, *Hội thảo về CTXH trong bệnh viện*, Nha Trang.
- [13]. Trung tâm Nghiên cứu - Tư vấn CTXH & Phát triển cộng đồng (SDRC) (2012), *Dự án Nâng cao năng lực cho nhân viên CTXH cơ sở ở Thành phố Hồ Chí Minh*, khoa CTXH, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, <http://ctxh.hcmussh.edu.vn/?ArticleId=ac1e19c5-de80-49e0-a9b4-a3b2c1aa43d>.

**PEOPLE’S AWARENESS ON SOCIAL WORK TEAM IN HOSPITAL
(A case study in General Hospitals in Vinh Long and Dong Thap province)**

Summary

The survey was conducted in March 2018 and the quantitative data were collected from a questionnaire and in-depth interview with some typical participants. The results showed that although the social work team was established in 2014 in Dong Thap General Hospital and 2016 in Vinh Long General Hospital, the majority of patients and their family members visiting the hospital knew nothing or little about it; most respondents did not understand well about its working in the hospital; people's awareness of social workers' functions and duties in hospitals was very limited; its services were mostly charitable; etc. Accordingly, for improvement it is necessary to transform or renew its working methods.

Keywords: Awareness, people, social work, social work in hospitals.

Ngày nhận bài: 08/02/2019; Ngày nhận lại: 01/04/2019; Ngày duyệt đăng: 09/4/2019.