

RESULTS OF SOCIAL WORK ACTIVITIES MANAGEMENT AT NGUYEN TRI PHUONG HOSPITAL, HO CHI MINH CITY, VIETNAM FROM 2017 - 2023

Vo Duc Chien^{1*}, Luong Cong Minh¹,
Ho Huynh Uy Tai¹, Nguyen Thi Thi Tho², Phan Trong Lan²

¹Nguyen Tri Phuong Hospital - 468 Nguyen Trai, Ward 8, Dist 5, Ho Chi Minh City, Vietnam

²National Institute of Hygiene and Epidemiology - 131 Lo Duc, Pham Dinh Ho Ward, Hai Ba Trung Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 17/06/2024

Revised: 15/07/2024; Accepted: 25/08/2024

ABSTRACT

Objective: Description of management results of social work activities at Nguyen Tri Phuong Hospital, Ho Chi Minh City, period 2017 – 2023.

Subjects and method: A retrospective cross-sectional descriptive study was conducted, utilizing available reports and interview medical staff.

Results: Management results to assess the social work department at Nguyen Tri Phuong Hospital engages in six primary activities, which include emergency support in the Emergency Department, hospital fee assistance, "Meals on the Wall," a "Love Sharing Booth," support for essential living expenses, and compassionate rides. These activities are designed to target patients facing challenging circumstances. The percentage of supported patients has steadily increased over the years, with 2022 recording the highest level of patient support.

Conclusion: The management results of social work activities in 2017 - 2023 achieved good results, the rate of patients receiving support increased gradually over the years through activities such as support meals, love-sharing booths, support for essential living expenses, and compassionate transportation.

Keywords: Social work, hospital.

*Corresponding author

Email address: Myhanhchien@gmail.com

Phone number: (+84) 903815132

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1456>

KẾT QUẢ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI BỆNH VIỆN NGUYỄN TRI PHƯƠNG, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH GIAI ĐOẠN 2017 - 2023

Võ Đức Chiến^{1*}, Lương Công Minh¹,
Hồ Huỳnh Uy Tài¹, Nguyễn Thị Thi Thơ², Phan Trọng Luân²

¹Bệnh viện Nguyễn Tri Phương - 468 Nguyễn Trãi, P. 8, Q. 5, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

²Viện Vệ sinh dịch tễ Trung ương - 131 Lò Đúc, Phường Phạm Đình Hồ, Quận Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 17/06/2024

Chỉnh sửa ngày: 15/07/2024; Ngày duyệt đăng: 25/08/2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả kết quả quản lý hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Nguyễn Tri Phương, Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2017 – 2023.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu cắt ngang mô tả, hồi cứu hồ sơ và phỏng vấn nhân viên y tế.

Kết quả: Kết quả quản lý hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Nguyễn Tri Phương đã thực hiện theo 6 hoạt động chính, bao gồm: Hỗ trợ khẩn cấp tại khoa Cấp cứu, Hỗ trợ viện phí, Bữa cơm trên tường, Gian hàng chia sẻ yêu thương, Hỗ trợ chi phí sinh hoạt thiết yếu, Chuyển xe nghĩa tình. Tỷ lệ người bệnh được hỗ trợ tăng dần theo các năm. Năm 2022 bệnh viện đã ghi nhận mức hỗ trợ cho người bệnh cao nhất.

Kết luận: Kết quả quản lý công tác xã hội giai đoạn 2017 - 2023 đạt được kết quả tốt, tỷ lệ người bệnh được hỗ trợ tăng dần qua các năm thông qua các hoạt động như bữa cơm hỗ trợ, gian hàng chia sẻ yêu thương, hỗ trợ chi phí sinh hoạt thiết yếu và chuyển xe nghĩa tình.

Từ khóa: Công tác xã hội, bệnh viện.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Công tác xã hội trong bệnh viện là các hoạt động hỗ trợ người bệnh, thân nhân và các nhân viên y tế trong bệnh viện nhằm giải quyết các vấn đề xã hội và tâm lý liên quan đến bệnh tật và quá trình khám chữa bệnh. Mục đích là hỗ trợ các nhóm đối tượng khác phục những khó khăn về xã hội để đạt được hiệu quả chăm sóc sức khỏe tốt nhất [1]. Công tác xã hội trong bệnh viện đóng vai trò rất quan trọng trong việc hỗ trợ và đáp ứng các nhu cầu của bệnh nhân và thân nhân, giúp họ xử lý khó khăn tâm lý, xã hội và tài chính mà họ gặp phải trong quá trình điều

trị. Điều này giúp tạo ra môi trường chăm sóc toàn diện, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho cơ sở y tế và mang đến dịch vụ tốt nhất để phục vụ nhân dân, đặc biệt là những người yếu thế trong xã hội. Theo Quyết định số 2514/QĐ-BYT [2] và Thông tư 43/2015/TT-BYT [3], ngành y tế đẩy mạnh hoạt động công tác xã hội. Nhiều bệnh viện tiến hành thành lập các đơn vị Công tác xã hội góp phần hỗ trợ người bệnh: (i) Hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; (ii) Thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục

*Tác giả liên hệ

Email: Myhanhchien@gmail.com

Điện thoại: (+84) 903815132

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1456>



pháp luật; (iii) Vận động tiếp nhận tài trợ và (iv) Tổ chức các hoạt động từ thiện, công tác xã hội của bệnh viện tại cộng đồng. Tuy nhiên, ở hầu hết các bệnh viện hoạt động công tác xã hội chỉ dừng ở mức sơ khai như những hoạt động từ thiện trợ giúp về vật chất cho người bệnh [4]. Vì những lý do đó, chúng tôi thực hiện nghiên cứu với mục tiêu mô tả kết quả quản lý hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện Nguyễn Tri Phương thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2017 – 2023.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Nhân viên y tế mạng lưới Công tác xã hội hoặc được

phân quyền hoạt động về Công tác xã hội (tại các khoa Nội)

- Tài liệu, báo cáo liên quan đến hoạt động Công tác xã hội của bệnh viện

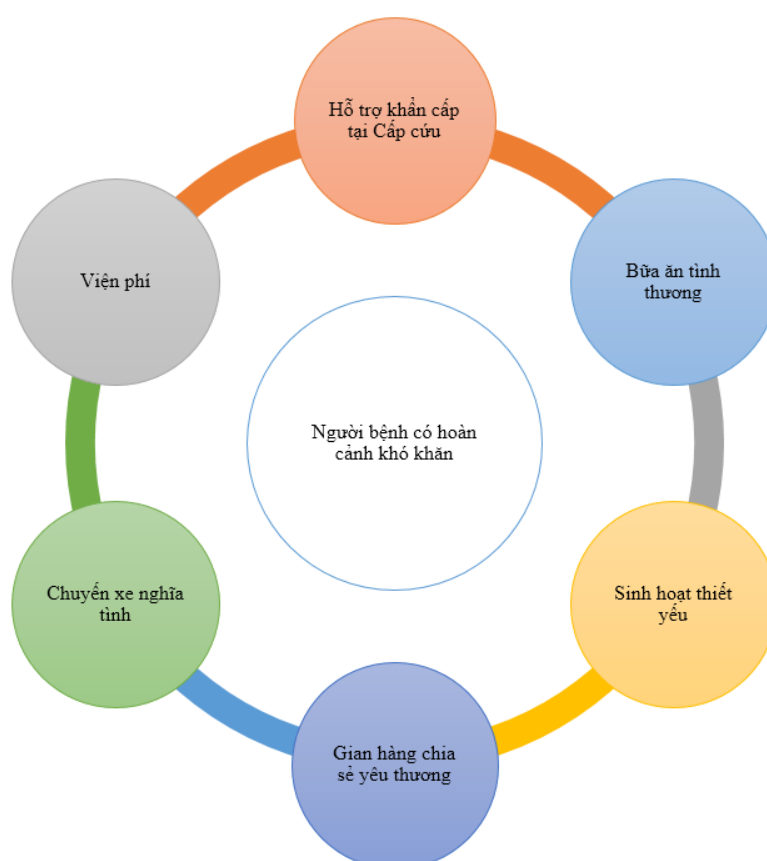
2.2. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang mô tả

2.3. Thời gian nghiên cứu: Thời gian thực hiện từ 01/07/2023 - 30/9/2024.

2.4. Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện đa khoa Nguyễn Tri Phương.

2.5. Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu được thông qua hội đồng đạo đức của Viện Vệ sinh dịch tễ Trung ương và Bệnh viện Nguyễn Tri Phương.

3. KẾT QUẢ



Hình 1. Sơ đồ tổ chức hoạt động công tác xã hội Bệnh viện Nguyễn Tri Phương

Theo kết quả quản lý của bệnh viện, hoạt động phòng công tác xã hội Bệnh viện Nguyễn Tri Phương theo 6 hoạt động chính, bao gồm: Hỗ trợ khẩn cấp tại khoa Cấp cứu, Hỗ trợ viện phí, Bữa cơm trên tường, Gian hàng chia sẻ yêu thương, Hỗ trợ chi phí sinh hoạt thiết yếu, Chuyến xe nghĩa tình; với mục tiêu hướng về người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.

Bảng 1. Kết quả quản lý hoạt động hỗ trợ viện phí và các chi phí khác cho người bệnh

Biện pháp	Nội dung	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hỗ trợ khẩn cấp tại khoa Cấp cứu	Tỉ lệ người bệnh được hỗ trợ trên tổng số lượt nhập Cấp cứu	0	0	0	0	0,22% 63/28,239	0,16% 57/35452	0,06% 17/28706
	Số lượng trường hợp sẵn sàng để hỗ trợ	0	0	0	0	63	57	17
	Tổng số chi phí đã hỗ trợ (đồng)	0	0	0	0	112,082,735	57,270,408	17,596,596
Hỗ trợ viện phí	Tỉ lệ người bệnh nội trú khó khăn được hỗ trợ trên tổng số người bệnh nội trú	0,36% 163/45,641	0,37% 171/46,176	0,22% 106/48,058	0,32% 124/39,328	0,76% 220/28,844	0,71% 262/36,717	0,52% 97/18,828
	Số lượng trường hợp sẵn sàng để hỗ trợ	163	171	106	124	220	262	97
	Tổng số chi phí đã hỗ trợ (đồng)	1,498,079,047	1,410,474,122	1,183,174,274	1,465,823,590	1,090,471,782	2,234,842,360	907,775,194

Tỷ lệ người bệnh được hỗ trợ tăng dần theo các năm. Đáng chú ý, năm 2022 số tiền hỗ trợ viện phí cao nhất, lên tới 2.234.842.360 VNĐ

Bảng 2. Kết quả quản lý chi tiết của từng biện pháp can thiệp về sinh kế

Biện pháp	Nội dung	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bữa cơm trên tường	Số suất cơm trung bình cung cấp trong tháng	569	918	373	430	480	687	240
	Tổng số chi phí hỗ trợ	170,850,000	297,540,000	134,318,000	172,800,000	201,600,000	300,074,000	82,080,000
Gian hàng chia sẻ yêu thương	Tổng số đóng góp của nhân viên	0	0	0	0	100	91	42
	Tổng số đóng góp của người bệnh	0	0	0	0	286	298	217
	Tổng số vật phẩm đã được đưa vào trao đổi	0	0	0	0	11,530	20,694	16,942
	Tổng số chi phí đã thực hiện hoạt động	0	0	0	0	100,364,000	202,803,000	166,828,000

Năm 2022, bệnh viện đạt được số lượng bữa cơm hỗ trợ nhiều nhất, với 687 bữa cơm, lên tới 300.074.000 đồng. Bệnh viện cũng phát triển và duy trì Gian hàng chia sẻ yêu thương cho người bệnh, với trị giá 202.803.000 đồng.

Bảng 3. Kết quả quản lý chi tiết của từng biện pháp can thiệp tình nghĩa

Biện pháp	Nội dung	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hỗ trợ chi phí sinh hoạt thiết yếu	Tỉ lệ người bệnh nội trú khó khăn được hỗ trợ trên tổng số người bệnh nội trú	0	0	0,19% 90/48,058	1,21% 477/39,328	0	0,24% 88/36,717	0,41% 77/18,828
	Số lượng trường hợp sẵn sàng để hỗ trợ	0	0	90	477	0	88	77
	Tổng số chi phí đã hỗ trợ	0	0	59,500,000	290,000,000	0	88,000,000	66,000,000
Chuyến xe nghĩa tình	Số lượng và tỉ lệ người bệnh được hỗ trợ	0	0	0	0	0	0	0
	Số lượng trường hợp sẵn sàng để hỗ trợ	916	969	705	988	422	563	158
	Tổng số chi phí đã hỗ trợ	272,865,624	284,127,762	300,706,540	579,365,000	313,442,000	518,450,000	162,356,000

Bệnh viện đã thực hiện hỗ trợ được cao nhất 477 số lượng trường hợp cần chi phí sinh hoạt thiết yếu, và thực hiện nhiều nhất 988 trường hợp chuyến xe nghĩa tình.

4. BÀN LUẬN

Nghề công tác xã hội ở Việt Nam được công nhận chính thức từ sau khi Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010-2020 (Đề án 32). Công tác xã hội trong lĩnh vực y tế cũng được hình thành ngay sau khi Bộ Y Tế ban hành đề án “phát triển nghề công tác xã hội trong ngành 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 nội chung cũng như trong lĩnh vực Y tế ở nước ta [5]. Đối với nhiều quốc gia trên thế giới, công tác xã hội từ lâu đã phát triển thành một nghề chuyên nghiệp và có lịch sử phát triển nhiều năm. Song, ở Việt Nam công tác xã hội chỉ mới đang phát triển và hình thành chưa thực sự phổ biến rộng rãi, đặc biệt trong lĩnh vực y tế. Chính vì vậy nhận thức của mọi người về nghề Công tác xã hội còn nhiều hạn chế, nhiều người thường nhầm lẫn giữa công tác xã hội và từ thiện. Tuy nhiên công tác xã hội là một nghề một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng

lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội. Trong những năm trở lại đây, một số mô hình tổ chức hoạt động CTXH trong bệnh viện và tại cộng đồng cũng đã được hình thành trong thực tiễn như: Phòng CTXH, phòng Chăm sóc khách hàng, tổ Từ thiện xã hội... thuộc bệnh viện hay nhóm công tác xã hội tham gia hỗ trợ những người không may mắn, có hoàn cảnh đặc biệt, khó khăn trong cộng đồng; những người này có thể là người khuyết tật, người nghèo, người nhiễm HIV/AIDS,... [5].

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Huệ và cộng sự (2020) đã triển khai sử dụng số liệu định lượng và định tính với 100 người nhà bệnh nhi điều trị tại bệnh viện Nhi Trung ương và 27 phỏng vấn sâu với nhân viên y tế, nhân viên CTXH được triển khai từ tháng 12/2014 đến tháng 6/2015. Thu về kết quả: Nhân viên CTXH trong bệnh viện hiện nay (cụ thể là bệnh viện Nhi Trung ương) đảm nhiệm nhiều vai trò như hỗ trợ, môi giới/trung gian, giáo dục. Kết quả nghiên cứu cho thấy việc thực hiện vai trò của nhân viên CTXH vẫn tồn tại một số bất cập, khó khăn nhưng đã nhận được phản hồi tích cực và đánh giá hài lòng từ phía người bệnh, gia đình cũng như đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế. Điều đó cho thấy sự có mặt của đội ngũ nhân viên CTXH chuyên nghiệp trong bệnh viện vô cùng quan

trọng [6].

Một nghiên cứu khác của Hoàng Long Quân (2020) thực hiện tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động công tác xã hội (CTXH) tại Trung tâm Y tế huyện Đăk Tô năm 2019. Nghiên cứu được thực hiện với phương pháp nghiên cứu là Nghiên cứu định tính, thu thập số liệu qua phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm trọng tâm. Kết quả ghi nhận các thông tin như: Đã có văn bản pháp quy định hướng phát triển nghề CTXH, nhưng chưa có hướng dẫn cụ thể triển khai thực hiện, thiếu văn bản hướng dẫn bố trí biên chế và chuẩn năng lực cho nhân viên CTXH trong bệnh viện. Ở các bệnh viện quy mô nhỏ, nhân lực hạn chế khiến các dịch vụ CTXH không được cung cấp liên tục. Thiếu các văn bản hướng dẫn triển khai hoạt động cụ thể và chưa có chương trình, tài liệu đào tạo cho các đối tượng trong bệnh viện về CTXH nên việc đào tạo thực hiện nghiệp vụ cho nhân viên CTXH và trang bị các kiến thức cơ bản về CTXH cho nhân viên y tế rất hạn chế, các dịch vụ CTXH trong bệnh viện chưa được cung cấp hiệu quả [7].

Nghiên cứu thực hiện tại bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức năm 2018 bởi Dương Khắc Liêm và cộng sự (2020) nhằm mô tả nhu cầu về dịch vụ công tác xã hội của bệnh nhân nội trú. Nghiên cứu áp dụng thiết kế mô tả cắt ngang, sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu phát vấn với 420 bệnh nhân nội trú. Nghiên cứu thu thập số liệu tại 5 khoa: Chấn thương chỉnh hình I, Ung bướu, Phẫu thuật thần kinh I, Phẫu thuật gan mật và Phẫu thuật tiết niệu trong thời gian tháng 4-5/2018. Kết quả nghiên cứu cho thấy, người bệnh có nhu cầu khác nhau về dịch vụ công tác xã hội, trong đó: 81,9% người bệnh có nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn thông tin khám chữa bệnh, 68,6% người bệnh có nhu cầu cung cấp thông tin giáo dục sức khỏe, 62,9% người bệnh có nhu cầu hỗ trợ tâm lý, 55,5% người bệnh có nhu cầu kết nối nguồn lực và hỗ trợ từ thiện [8].

Đường Thị Trúc và cộng sự cũng đã thực hiện nghiên cứu nhằm mô tả thực trạng triển khai hoạt động công tác xã hội (CTXH) tại Bệnh viện Nguyễn Đình Chiểu, tỉnh Bến Tre, giai đoạn 2016 – 2019. Nghiên cứu thu thập dữ liệu thông qua các tài liệu thứ cấp: Các văn bản, báo cáo, sổ sách, quy định liên quan đến triển khai hoạt động CTXH tại Bệnh viện Nguyễn Đình Chiểu từ tháng 4/2016 đến tháng 3/2019, Bệnh viện đã triển khai cả 07 hoạt động theo Thông tư 43 của Bộ Y tế. Tuy nhiên, kết quả ghi nhận có 03 hoạt động rất thiết thực và được sự ủng hộ rất nhiều từ các đối tượng có liên quan gồm: Hoạt động tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh/người nhà người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh; hoạt động vận động, tiếp nhận tài trợ; hoạt động tổ chức các hoạt động từ thiện, CTXH của bệnh viện tại cộng đồng. Hoạt động thông tin, truyền thông phổ biến giáo dục pháp luật và hoạt động đào tạo, bồi dưỡng là 02 hoạt động mặc dù bệnh viện có triển khai nhưng kết quả còn rất nhiều hạn chế [9].

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Hoa (2020) đã mô tả thực trạng thực hiện quyền an sinh xã hội về khám chữa bệnh của người dân thông qua hoạt động công tác xã hội (CTXH). Nghiên cứu được thực hiện tại 7 tỉnh Hà Nội, Quảng Ninh, Hoà Bình, Đà Nẵng, Bến Tre, Đăk Lăk và thành phố Hồ Chí Minh, từ tháng 6/2018 đến tháng 5 năm 2019. Kết quả nghiên cứu ghi nhận quyền được hỗ trợ điều dưỡng, chăm sóc sức khỏe hoạt động công tác xã hội nổi bật nhất là tuyên truyền chính sách và biện hộ chính sách là hoạt động được sử dụng với tỷ lệ thấp nhất. Về quyền được hỗ trợ tiêm chủng ngừa bệnh, hoạt động được chú trọng nhiều nhất cũng là tuyên truyền chính sách và thấp nhất là hoạt động hỗ trợ chuẩn bị hồ sơ chính sách. Về quyền được hỗ trợ chi phí điều trị, khám chữa bệnh, hoạt động chủ đạo là tuyên truyền và tư vấn chính sách, hoạt động ít được thực hiện nhất là kết nối nguồn lực hỗ trợ. Về quyền được cấp thẻ bảo hiểm y tế (BHYT) miễn phí, hoạt động được thực hiện với tỷ lệ cao nhất vẫn là hoạt động tuyên truyền chính sách và thấp nhất là kết nối nguồn lực hỗ trợ [10].

5. KẾT LUẬN

Kết quả quản lý công tác xã hội giai đoạn 2017 - 2023 đạt được kết quả tốt, tỷ lệ người bệnh được hỗ trợ tăng dần qua các năm thông qua các hoạt động như bữa cơm hỗ trợ, gian hàng chia sẻ yêu thương, hỗ trợ chi phí sinh hoạt thiết yếu và chuyển xe nghĩa tình. Để tiếp tục nâng cao hiệu quả, Bệnh viện cần mở rộng các hoạt động hỗ trợ và tăng cường phối hợp với các tổ chức cộng đồng để đảm bảo hỗ trợ toàn diện và bền vững cho người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Thị Trân Châu, Lịch sử phát triển Công tác xã hội trong Bệnh viện trên thế giới và Việt Nam. Phần 1 - Những vấn đề chung về Công tác xã hội trong Bệnh viện, 2021, 38-48.
- [2] Bộ Y tế, Quyết định số 2514/QĐ-BYT về việc phê duyệt Đề án Phát triển nghề Công tác xã hội trong ngành Y tế giai đoạn 2011-2020, 2011.
- [3] Bộ Y tế, Thông tư 43/2015/TT-BYT Quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ Công tác xã hội của Bệnh viện, 2015.
- [4] Bộ Y tế, Tài liệu Giao tiếp ứng xử dành cho Cán bộ y tế, 2015.
- [5] Báo Điện tử - Đảng Cộng sản Việt Nam Nâng cao chất và lượng đội ngũ công tác xã hội trong bệnh viện. <https://dangcongsan.vn>, <<https://dangcongsan.vn/nghe-cong-tac-xa-hoi/nang-cao-chat-va-luong-doi-ngu-cong-tac-xa-hoi-trong-benh-vien-267885.html>>, accessed: 02/11/2023.
- [6] Nguyễn Thị Huệ, Dương Thị Phương, Vai trò của nhân viên Công tác xã hội tại Bệnh viện Nhi Trung ương; Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển, 4(01), 2020, 16–25.



- [7] Hoàng Long Quân, Phạm Tiến Nam, Đào Duy Khánh, Một số yếu tố ảnh hưởng đến các hoạt động công tác xã hội tại trung tâm y tế huyện Đăk Tô, tỉnh Kon Tum năm 2019. *Tạp Chí Khoa Học Nghiên Cứu Sức Khỏe Và Phát Triển*, 04(01–2020).
- [8] Nguyễn Khắc Liêm, Lưu Thị Thắm, Nhu cầu về dịch vụ công tác xã hội của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức; *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển*, 4(01), 2020, 26–36.
- [9] Đường Thị Trúc, Phùng Văn Bồng, Phạm Tiến Nam, Thực trạng triển khai hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Nguyễn Đình Chiểu, tỉnh Bến Tre, giai đoạn 2016 – 2019. *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển* 4(01–2020).
- [10] Nguyễn Thị Kim Hoa, Nguyễn Thị Liên, Thực hiện quyền an sinh xã hội về khám chữa bệnh cho người dân thông qua hoạt động công tác xã hội ở Việt Nam hiện nay; *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển*, 4(01), 2020, 109–117.