CURRENT STATUS OF THE QUALITY OF SOCIAL WORK SERVICES SUPPORTING PATIENTS AT THU DUC GENERAL HOSPITAL, HO CHI MINH CITY

Le Phung Quoc Anh[1], Le Thanh Khanh Van[2]

[1]*Master's student, Tra Vinh University - 126 Nguyen Thien Thanh, Hoa Thuan Ward, Vinh Long Province, Vietnam*
[2]*Cho Ray Hospital - 201B Nguyen Chi Thanh, Cho Lon Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam*
[2]*School of Medicine and Pharmacy – Tra Vinh University - 126 Nguyen Thien Thanh, Hoa Thuan Ward, Vinh Long Province, Vietnam*

Received: 05/05/2026
Reviced: 19/06/2026; Accepted: 20/08/2026

ABSTRACT

Objectives: To describe the current status of the quality of social work services supporting patients at Thu Duc General Hospital, Ho Chi Minh City, in 2025-2026.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 364 patients and/or their caregivers at Thu Duc General Hospital in 2025-2026. Data were collected using a structured questionnaire and secondary data from hospital social work reports, and analyzed using descriptive statistics.

Results: Social work activities at the hospital were relatively comprehensive, with the participation of 1,230 volunteer participations annually. Material support activities were implemented on a large scale, including 32,890 free meal servings, 7,510 instances of financial support for living expenses, and 1,297 cases of treatment cost assistance. The majority of participants were under 60 years old (75.00%), female (60.99%), and from Ho Chi Minh City (74.73%). Frequently provided services included navigation guidance and free meal provision (63.19%), and psychological support (58.52%). The highest demand for counseling was related to healthcare procedures (81.87%) and health insurance policies (78.85%). The proportion of respondents rating needs as "very necessary" ranged from 63.19% to 64.29%. Overall satisfaction reached 82.42%, with 48.35% satisfied and 34.07% very satisfied.

Conclusion: Social work services at the hospital have been implemented relatively comprehensively, with effective resource mobilization and support activities. The high satisfaction rate (82.42%) indicates initial effectiveness; however, further improvements in service quality are still needed.

Keywords: Social work services, patients, Thu Duc General Hospital.

*Corresponding author
Email: lpquocanhyds@gmail.com **Phone**: (+84) 386832534 **DOI:** 10.52163/yhc.v67i8.6330

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC XÃ HỘI HỖ TRỢ NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Lê Phùng Quốc Anh[1], Lê Thành Khánh Vân[2]

[1]*Học viên Cao học Đại học Trà Vinh - 126 Nguyễn Thiện Thành, Phường Hòa Thuận, tỉnh Vĩnh Long, Việt Nam*
[2]*Bệnh viện Chợ Rẫy - 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường Chợ Lớn, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam*
[2]*Trường Y dược – Đại học Trà Vinh - 126 Nguyễn Thiện Thành, Phường Hòa Thuận, tỉnh Vĩnh Long, Việt Nam*

Ngày nhận bài: 05/05/2026
Ngày chỉnh sửa: 19/06/2026; Ngày duyệt đăng: 20/08/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thực trạng chất lượng công tác xã hội hỗ trợ người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025-2026.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 364 người bệnh/người nhà người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức năm 2025-2026. Số liệu được thu thập bằng bảng hỏi cấu trúc sẵn và tổng hợp từ báo cáo hoạt động công tác xã hội, phân tích bằng thống kê mô tả.

Kết quả: Hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện được triển khai tương đối toàn diện, với sự tham gia của 1.230 lượt tình nguyện viên mỗi năm. Các hoạt động hỗ trợ vật chất được thực hiện với quy mô lớn, gồm 32.890 suất ăn từ thiện, 7.510 lượt hỗ trợ chi phí sinh hoạt và 1.297 lượt hỗ trợ chi phí điều trị. Khảo sát cho thấy đối tượng chủ yếu dưới 60 tuổi (75,00%), nữ chiếm 60,99% và đa số đến từ Thành phố Hồ Chí Minh (74,73%). Các hoạt động hỗ trợ thường xuyên gồm hướng dẫn đường đi và cung cấp suất ăn miễn phí (63,19%), nâng đỡ tâm lý (58,52%). Nhu cầu tư vấn cao nhất là hướng dẫn quy trình khám chữa bệnh (81,87%) và chính sách BHYT (78,85%). Tỷ lệ đánh giá các nhu cầu "rất cần thiết" dao động từ 63,19% đến 64,29%. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 82,42%, trong đó 48,35% hài lòng và 34,07% rất hài lòng.

Kết luận: Công tác xã hội tại bệnh viện được triển khai tương đối toàn diện, với nhiều hoạt động hỗ trợ và huy động nguồn lực hiệu quả. Mức độ hài lòng đạt 82,42%, cho thấy hiệu quả bước đầu nhưng vẫn cần tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động.

Từ khóa: Công tác xã hội, người bệnh, Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, hệ thống y tế Việt Nam đang chuyển dịch mạnh mẽ theo định hướng lấy người bệnh làm trung tâm, chú trọng không chỉ chất lượng chuyên môn mà còn các yếu tố tâm lý - xã hội, trải nghiệm người bệnh và công bằng trong tiếp cận dịch vụ. Trong bối cảnh đó, công tác xã hội trong bệnh viện ngày càng được khẳng định là một cấu phần quan trọng, góp phần hỗ trợ người bệnh vượt qua khó khăn, giảm căng thẳng tâm lý, kết nối nguồn lực và nâng cao hiệu quả điều trị [1].

Kết quả khảo sát của Bộ Y tế và Trường Đại học Y tế Công cộng năm 2019 tại hơn 500 bệnh viện cho thấy tỷ lệ bệnh viện có nhân viên công tác xã hội chuyên trách còn thấp, đặc biệt ở tuyến tỉnh và khu vực; nhiều nơi vẫn bố trí nhân sự kiêm nhiệm, làm giảm hiệu quả hoạt động [2]. Thực trạng này cũng được ghi nhận tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức, nơi có số lượng bệnh nhân lớn, trong đó nhiều người thuộc nhóm yếu thế, mắc bệnh mạn tính hoặc cần hỗ trợ tâm lý dài hạn [3]. Bên cạnh đó, nghiên cứu tại Bệnh viện Nguyễn Đình Chiểu cho thấy các hoạt động như tư vấn, hỗ trợ tinh thần và kết nối nguồn lực tài chính mang lại hiệu quả tích cực, song các hoạt động chuyên sâu như can thiệp tâm lý hay hỗ trợ khủng hoảng còn hạn chế do thiếu nguồn lực [4].

Vì vậy, việc nghiên cứu thực trạng chất lượng công tác xã hội hỗ trợ người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức năm 2025-2026 là cần thiết nhằm cung cấp bằng chứng khoa học cho việc đề xuất các giải pháp phù hợp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, hoàn thiện hệ thống hỗ trợ toàn diện và hướng tới chăm sóc sức khỏe nhân văn, công bằng.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu:

Nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu:

Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh từ tháng 12/2025 đến 3/2026.

2.3. Đối tượng nghiên cứu:

- Hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức: Các hoạt động, công tác quản lý, hồ sơ, chính sách, nhân sự,... liên quan đến hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện.
- Người bệnh hoặc người nhà người bệnh đang điều trị tại bệnh viện:

+ Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, không phân biệt giới tính và đồng ý tham gia khảo sát.

*Tác giả liên hệ
Email: lpquocanhyds@gmail.com **Điện thoại**: (+84) 386832534 **DOI:** 10.52163/yhc.v67i8.6330

+ Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh không có khả năng trả lời phỏng vấn (người khuyết tật, câm điếc, bệnh tâm thần, mất trí nhớ...).

2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu:

Người bệnh hoặc người nhà người bệnh đang điều trị tại bệnh viện, sử dụng công thức ước lượng một tỷ lệ:

$$n = Z^2_{1-\alpha/2} \times \frac{p(1-p)}{d^2}$$

Trong đó:

n: Số mẫu nghiên cứu tối thiểu.

α: Mức ý nghĩa thống kê.

d = 0,05 (sai số cho phép).

$Z_{(1-\alpha/2)}$: Giá trị Z thu được từ bảng Z ứng với α được chọn. Với α = 5% thì $Z_{(1-\alpha/2)}$ tương ứng là 1,96 (khoảng tin cậy = 95%).

p: Tỷ lệ hài lòng về hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện, theo nghiên cứu của Võ Đức Chiến và cộng sự năm 2024 ở 03 bệnh viện tại Thành phố Hồ Chí Minh [5], tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đối với hoạt động công tác xã hội là 61,7% → chọn p = 0,617.

Như vậy cỡ mẫu cần khảo sát là: 364 người bệnh.

Chọn mẫu thuận tiện người bệnh/người nhà đến khám và điều trị tại bệnh viện trong thời gian lấy mẫu cho đến khi đủ 364 mẫu. Thời gian lấy mẫu là 44 ngày (tương ứng 2 tháng), như vậy mỗi ngày sẽ lấy 16-17 mẫu cho đến khi đủ số lượng là 364 mẫu.

2.5. Biến số nghiên cứu:

Biến số nghiên cứu gồm 6 nhóm: (1) khái quát về hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện; (2) thông tin chung của đối tượng nghiên cứu; (3) thực trạng các hình thức hỗ trợ từ phòng công tác xã hội; (4) nhu cầu nội dung tư vấn; (5) đánh giá mức độ cần thiết của các nhu cầu chăm sóc; (6) sự hài lòng của người bệnh về hoạt động công tác xã hội.

2.6. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập thông tin:

Số liệu thứ cấp từ báo cáo của Phòng Công tác xã hội, Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức.

Nghiên cứu thu thập số liệu bằng phỏng vấn trực tiếp đối với người bệnh, người nhà người bệnh với các bước sau:

Bước 1: Điều tra viên được tập huấn và tham gia thử nghiệm bộ câu hỏi.

Bước 2: Kiểm tra đúng đối tượng, thoả tiêu chuẩn chọn mẫu

Bước 3: Khảo sát viên giới thiệu tên, nơi làm việc, giải thích về mục đích, ý nghĩa của cuộc khảo sát, xin ý kiến chấp thuận của người bệnh. Sau đó tiến hành phỏng vấn theo Bảng câu hỏi soạn sẵn. Nếu người bệnh từ chối khảo sát thì xin cảm ơn và tìm người bệnh khác.

Bước 4: Thu lại phiếu phỏng vấn khi người bệnh hoàn tất điều phiếu.

Bộ công cụ được tham khảo từ Luận văn thạc sĩ chuyên ngành công tác xã hội của Chu Văn Thành "Thực trạng hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Nhi đồng 1" tại Trường Đại học lao động – Xã hội [6]. Trước khi tiến hành khảo sát chính thức, bộ câu hỏi được khảo sát thử trên 30 người bệnh/người nhà người bệnh nhằm đánh giá tính phù hợp, dễ hiểu của các câu hỏi và hoàn thiện công cụ nghiên cứu.

2.7. Phương pháp xử lí số liệu:

Độ tin cậy của bộ câu hỏi được đánh giá bằng hệ số Cronbach's alpha. Các thang đo có hệ số Cronbach's alpha ≥ 0,7 đạt yêu cầu về độ tin cậy.

Số liệu sau khi thu thập được kiểm tra, làm sạch và nhập liệu bằng phần mềm Microsoft Excel, sau đó được phân tích bằng phần mềm Stata 18. Thống kê mô tả được sử dụng để trình bày tần suất và tỷ lệ phần trăm.

2.8. Đạo đức trong nghiên cứu:

Nghiên cứu đã được sự thông qua của Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh học Trường Đại học Trà Vinh theo Giấy chứng nhận số 240/GCN.ĐC-HĐĐĐ ngày 27/12/2025 và sự cho phép của lãnh đạo bệnh viện. Tất cả thông tin cá nhân của người tham gia nghiên cứu được bảo mật tuyệt đối. Nghiên cứu cam kết tôn trọng quyền tự nguyện tham gia và rút lui khỏi nghiên cứu bất cứ lúc nào của đối tượng, đồng thời bảo đảm mọi nội dung khảo sát đều được thực hiện với sự đồng thuận đầy đủ, tự nguyện và có hiểu biết của người tham gia.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Khái quát về hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện

Hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện được triển khai khá toàn diện, bao phủ nhiều lĩnh vực từ hỗ trợ trực tiếp người bệnh đến truyền thông, vận động nguồn lực và kết nối cộng đồng. Cụ thể, mạng lưới công tác xã hội hiện có 48 nhân sự tham gia, cùng với 1.230 lượt tình nguyện viên mỗi năm. Các hoạt động hỗ trợ được triển khai với quy mô đáng kể, bao gồm 32.890 suất ăn từ thiện, 7.510 lượt hỗ trợ chi phí sinh hoạt và 1.297 lượt hỗ trợ chi phí điều trị.

Bệnh viện đã thực hiện 2.132 cuộc tư vấn qua đường dây nóng, 565 tin/bài truyền thông giáo dục sức khỏe và hàng trăm nội dung trên các kênh báo chí, truyền hình và nền tảng số.

Hoạt động vận động và tiếp nhận tài trợ cũng đạt nhiều kết quả tích cực, với tổng giá trị hiện vật quy đổi hơn 2,4 tỷ đồng; quỹ hỗ trợ người bệnh khó khăn đạt 143.265.300 đồng; hỗ trợ viện phí trực tiếp cho bệnh nhi đạt 45.000.000 đồng; đồng thời tiếp nhận 61 thiết bị hỗ trợ và 1.714 phần quà dành cho người bệnh.

3.2. Kết quả khảo sát người bệnh hoặc người nhà người bệnh đang điều trị tại bệnh viện

Bảng1. Thông tin chung

Đặc điểm	Phân loại	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi (trung bình ± SD)		48,32 ± 14,65	
Nhóm tuổi	< 60 tuổi	273	75,00
	≥ 60 tuổi	91	25,00
Nơi đến	Tỉnh thành khác	92	25,27
	TP. Hồ Chí Minh	272	74,73
Giới tính	Nữ	222	60,99
	Nam	142	39,01
Mối quan hệ với bệnh nhân	Người thân	132	36,26
	Bệnh nhân	232	63,74
Nghề nghiệp	Lao động chân tay	106	29,12
	Lao động trí óc	258	70,88
Hoàn cảnh kinh tế	Hộ nghèo/cận nghèo	6	1,65
	Khác	358	98,35

Đặc điểm	Phân loại	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Hình thức khám bệnh	Định kỳ	83	22,80
	Khi có nhu cầu/phát hiện bệnh	281	77,20

Tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là 48,32 ± 14,65, trong đó nhóm dưới 60 tuổi chiếm 75,00%. Phần lớn đối tượng đến từ TP. Hồ Chí Minh (74,73%), nữ giới chiếm 60,99% và người tham gia chủ yếu là bệnh nhân (63,74%). Nhóm lao động trí óc chiếm tỷ lệ cao (70,88%), đa số không thuộc hộ nghèo/cận nghèo (98,35%). Về hình thức khám bệnh, chủ yếu là khám khi có nhu cầu hoặc phát hiện bệnh (77,20%), trong khi khám định kỳ chiếm 22,80%.

Bảng 2. Thực trạng các hình thức hỗ trợ từ phòng công tác xã hội

Các hình thức hỗ trợ	Không có n (%)	Thỉnh thoảng n (%)	Thường xuyên n (%)
Hỗ trợ viện phí	288 (79,12)	76 (20,88)	0 (0,00)
Hỗ trợ hướng dẫn đường đi	40 (10,99)	94 (25,82)	230 (63,19)
Nâng đỡ tâm lý	45 (12,36)	106 (29,12)	213 (58,52)
Vui chơi giải trí	260 (71,43)	82 (22,53)	22 (6,04)
Cung cấp bữa ăn miễn phí	35 (9,62)	99 (27,20)	230 (63,19)
Hỗ trợ thủ tục xuất viện	100 (27,47)	106 (29,12)	158 (43,41)

Các hoạt động được thực hiện thường xuyên với tỷ lệ cao gồm hỗ trợ hướng dẫn đường đi (63,19%), cung cấp bữa ăn miễn phí (63,19%) và nâng đỡ tâm lý (58,52%). Hỗ trợ thủ tục xuất viện có tỷ lệ thực hiện thường xuyên ở mức trung bình (43,41%). Ngược lại, một số hoạt động ít được triển khai thường xuyên, trong đó hỗ trợ viện phí không có trường hợp thực hiện thường xuyên (0,00%) và chủ yếu ở mức không có (79,12%) hoặc thỉnh thoảng (20,88%). Hoạt động vui chơi giải trí cũng có tỷ lệ không triển khai cao (71,43%) và rất ít được thực hiện thường xuyên (6,04%). Nhìn chung, các hoạt động hỗ trợ thiết yếu được triển khai thường xuyên hơn so với các hoạt động bổ trợ.

Bảng 3. Nhu cầu nội dung tư vấn

Nội dung tư vấn	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Hướng dẫn quy trình khám chữa bệnh	298	81,87
Tư vấn về phác đồ điều trị	276	75,82
Cách phòng ngừa bệnh tật	254	69,78
Hỗ trợ tâm lý cho bệnh nhân và người nhà	241	66,21
Cung cấp thông tin dịch vụ khám chữa bệnh	263	72,25
Tư vấn chính sách nhà nước (BHYT, hỗ trợ)	287	78,85

Nhu cầu tư vấn của người bệnh tập trung chủ yếu vào hướng dẫn quy trình khám chữa bệnh (81,87%) và tư vấn chính sách nhà nước như bảo hiểm y tế, hỗ trợ (78,85%). Tiếp theo là nhu cầu tư vấn về phác đồ điều trị (75,82%) và cung cấp thông tin dịch vụ khám chữa bệnh (72,25%). Nhu cầu về cách phòng ngừa bệnh tật chiếm 69,78%, trong khi hỗ trợ tâm lý cho bệnh nhân và người nhà có tỷ lệ thấp hơn với 66,21%.

Bảng 4. Đánh giá mức độ cần thiết của các nhu cầu

Nhu cầu	Rất cần thiết n (%)	Cần thiết n (%)	Không cần thiết n (%)
Tư vấn, hướng dẫn thủ tục khám bệnh, BHYT, chăm sóc sức khỏe	231 (63,46)	103 (28,30)	30 (8,24)
Tham vấn tâm lý	231 (63,46)	104 (28,57)	29 (7,97)
Hỗ trợ nguồn lực trực tiếp	231 (63,46)	103 (28,30)	30 (8,24)
Kết nối với nhà hảo tâm	231 (63,46)	104 (28,57)	29 (7,97)
Tổ chức chương trình bữa ăn/cháo miễn phí	230 (63,19)	103 (28,30)	31 (8,52)
Chương trình tặng quà dịp lễ, tết	232 (63,74)	108 (29,67)	24 (6,59)
Tư vấn pháp lý	234 (64,29)	110 (30,22)	20 (5,49)

Bảng 4 cho thấy các nhu cầu hỗ trợ đều được đánh giá ở mức cần thiết cao. Tỷ lệ "rất cần thiết" chiếm ưu thế ở tất cả các nội dung, dao động từ 63,19% đến 64,29%, trong đó cao nhất là tư vấn pháp lý (64,29%) và thấp nhất là tổ chức chương trình bữa ăn/cháo miễn phí (63,19%). Tỷ lệ đánh giá "cần thiết" cũng chiếm tỷ lệ đáng kể, từ 28,30% đến 30,22%, cao nhất ở nhu cầu tư vấn pháp lý (30,22%) và chương trình tặng quà dịp lễ, tết (29,67%). Trong khi đó, tỷ lệ "không cần thiết" ở tất cả các nội dung đều thấp, dao động từ 5,49% đến 8,52%.

Bảng 5. Mức độ hài lòng của người bệnh về hoạt động công tác xã hội

Mức độ hài lòng	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Không hài lòng	64	17,58
Hài lòng	176	48,35
Rất hài lòng	124	34,07

Phần lớn người bệnh hài lòng với hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện. Trong đó, tỷ lệ hài lòng chiếm 48,35% và rất hài lòng chiếm 34,07%. Tỷ lệ không hài lòng chiếm 17,58%.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu về thực trạng công tác xã hội tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức năm 2025-2026 cho thấy hoạt động công tác xã hội đã được triển khai tương đối đa dạng, bước đầu đáp ứng nhu cầu hỗ trợ người bệnh, tuy nhiên vẫn còn nhiều hạn chế cần được cải thiện. Những kết quả này vừa có sự tương đồng, vừa có những điểm khác biệt so với các nghiên cứu trước đây tại Việt Nam.

Trước hết, về nguồn nhân lực công tác xã hội, nghiên cứu cho thấy hoạt động công tác xã hội được triển khai với sự tham gia của đội ngũ nhân viên và tình nguyện viên. Tuy nhiên, theo các nghiên cứu trước đây, tình trạng thiếu nhân lực được đào tạo chuyên ngành công tác xã hội vẫn là một thách thức phổ biến tại nhiều bệnh viện ở Việt Nam [2],[5].

Về nội dung hoạt động, kết quả nghiên cứu cho thấy các hoạt động hỗ trợ vật chất được triển khai với quy mô

lớn (32.890 suất ăn từ thiện, hơn 2,4 tỷ đồng giá trị hiện vật), trong khi hoạt động hỗ trợ tâm lý còn hạn chế. Kết quả này tương đồng với của Bùi Thị Mai Đông (2020), khi các hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện chủ yếu tập trung vào hỗ trợ vật chất, còn các hoạt động chuyên sâu như tham vấn tâm lý chưa được chú trọng đúng mức [7]. Tuy nhiên, một số nghiên cứu như của Nguyễn Thị Hải Liên (2017) đã nhấn mạnh vai trò quan trọng của hỗ trợ tâm lý [8], cho thấy đây là lĩnh vực cần được tăng cường trong thời gian tới.

Về hoạt động vận động và kết nối nguồn lực, kết quả nghiên cứu tại bệnh viện cho thấy khả năng huy động nguồn lực xã hội khá tốt, với số lượng lớn bệnh nhân được hỗ trợ và giá trị tài trợ cao. Điều này khẳng định vai trò quan trọng của công tác xã hội trong việc kết nối cộng đồng và hỗ trợ người bệnh, đặc biệt là các đối tượng khó khăn.

Đáng chú ý, mức độ hài lòng của người bệnh trong nghiên cứu đạt 82,42%, cao hơn so với nghiên cứu của Võ Đức Chiến là 61,7% [5]. Điều này có thể phản ánh những nỗ lực của bệnh viện trong việc triển khai các hoạt động hỗ trợ thiết thực. Tuy nhiên, tỷ lệ không hài lòng vẫn còn 17,58%, cho thấy chất lượng dịch vụ chưa đồng đều và vẫn còn dư địa cải thiện.

Về tính tổ chức và triển khai hoạt động, nghiên cứu cho thấy các hoạt động công tác xã hội đã được triển khai tương đối đầy đủ, tương tự kết quả tại Bệnh viện Nguyễn Đình Chiểu [4].

Nghiên cứu có một số hạn chế như thiết kế cắt ngang chưa cho phép đánh giá mối quan hệ nhân quả; chọn mẫu thuận tiện có thể ảnh hưởng đến tính đại diện; dữ liệu thu thập bằng phỏng vấn trực tiếp có nguy cơ sai lệch tự báo cáo; đồng thời nghiên cứu chưa thực hiện đối sánh với các cơ sở y tế khác hoặc các báo cáo quốc tế.

5. KẾT LUẬN

Hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện được triển khai khá toàn diện, với nhiều hình thức hỗ trợ đa dạng, huy động hiệu quả nguồn lực từ nhân sự và cộng đồng, bước đầu đáp ứng nhu cầu hỗ trợ người bệnh. Kết quả khảo sát cho thấy các hoạt động hỗ trợ thường xuyên gồm hướng dẫn đường đi và cung cấp suất ăn miễn phí (63,19%), nâng đỡ tâm lý (58,52%). Nhu cầu tư vấn cao nhất là hướng dẫn quy trình khám chữa bệnh (81,87%) và chính sách BHYT (78,85%). Tỷ lệ đánh giá các nhu cầu là "rất cần thiết" dao động từ 63,19%–64,29%. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 82,42%, trong đó 48,35% hài lòng và 34,07% rất hài lòng.

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Nguyễn Thị Huệ và cộng sự. (2020). Vai trò của nhân viên công tác xã hội tại Bệnh viện Nhi Trung ương. *Tạp chí Khoa học và Phát triển*, 4(1), 30–36.

[2] Bộ Y tế & Trường Đại học Y tế Công cộng. (2019). *Báo cáo thống kê hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện năm 2019*. Hà Nội: Bộ Y tế.

[3] Nguyễn Thị Thanh Tùng. (2020). Thực trạng phát triển nghề công tác xã hội tại các bệnh viện ở Thành phố Hồ Chí Minh. *Science and Technology Development Journal – Social Sciences and Humanities*, *4*(1), 278–286.

[4] Đường Thị Trúc và cộng sự. (2020). 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 và Phát triển*, 4(1), 15–22.

[5] Võ Đức Chiến và cộng sự (2024). Thực trạng hoạt động công tác xã hội ở một số bệnh viện công lập hạng 1 tại Thành phố Hồ Chí Minh năm 2024. *Tạp Chí Y học Dự phòng*, *34*(5 Phụ bản), 138–145.

[6] Chu Văn Thành. (2023). *Thực trạng hoạt động Công tác xã hội tại Bệnh viện Nhi đồng 1,* Luận văn thạc sĩ công tác xã hội, Trường Đại học lao động – Xã hội.

[7] Bùi Thị Mai Đông. (2020). Hoạt động công tác xã hội tại một số bệnh viện tuyến trung ương trên địa bàn Hà Nội. *Tạp chí Khoa học và Phát triển*, 4(1), 5–14.

[8] Nguyễn Thị Hải Liên. (2017). Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người bệnh và nhân viên y tế tại bệnh viện. *Tạp chí Y học thực hành*, 995(4), 42–46.