

KIẾN THỨC VÀ THỰC HÀNH CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH THÁI BÌNH NĂM 2022

Đỗ Thị Minh Tâm^{1*}, Nguyễn Đức Thanh²,
Vũ Phong Túc²

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá kiến thức và thực hành của điều dưỡng viên về công tác xã hội tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2022.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện với 239 điều dưỡng viên tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình.

Kết quả: Điểm kiến thức của điều dưỡng viên về mức độ liên quan của nghề công tác xã hội trong bệnh viện là $3,69 \pm 0,54$ điểm. Tỷ lệ kiến thức đạt về nhiệm vụ của điều dưỡng viên trong hoạt động công tác xã hội là 69,0%; tỷ lệ điều dưỡng viên tương tác ở mức thường xuyên và rất thường xuyên với nhân viên công tác xã hội là 61,1%. Khó khăn lớn nhất mà điều dưỡng viên gặp phải là do họ ít có thời gian hoặc chưa có kỹ năng thực hiện công tác xã hội tương ứng 44,8% và 35,1%. Từ đó cần, tổ chức các lớp tập huấn về chuyên môn công tác xã hội tại bệnh viện.

Từ khóa: Công tác xã hội, Công tác xã hội bệnh viện, Điều dưỡng viên

ABSTRACT

KNOWLEDGE AND PRACTICE OF NURSES ON SOCIAL WORK AT THAI BINH GENERAL HOSPITAL IN 2022

Objective: to evaluate the knowledge and practice of nurses on social work at Thai Binh General Hospital in 2022.

Methods: The cross-sectional description study was conducted with 239 nurses at Thai Binh General Hospital.

Result: The nurse's knowledge score on the relevance of the social work profession in the hospital was $3,69 \pm 0,54$ points. 69,0% of nurses had knowledge of the nurse's duties in social work

activities at the hospital; 61,1% of nurses interacted regularly and very often with social workers. The biggest difficulty was that nurses have no more time or lack of skill to do social work accounted for 44,8% and 35,1%. Therefore, it is necessary to organize training courses on social work for hospital nurse staff.

Keywords: Social work, Hospital social work, Nurse staff

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, nhân viên công tác xã hội được đào tạo bài bản về công tác xã hội trong các bệnh viện còn thiếu. Các bệnh viện đã tận dụng nguồn nhân lực tại chỗ là nhân viên y tế, với điểm mạnh là kiến thức y khoa nhưng lại chưa được đào tạo bài bản về công tác xã hội. Điều này khiến sự hỗ trợ về mặt xã hội từ phía nhân viên y tế đối với người bệnh còn chưa hiệu quả. Mặt khác, do thiếu những kiến thức cơ bản và cần thiết về công tác xã hội khiến nhiều cán bộ, nhân viên y tế lúng túng, thậm chí sai sót trong quá trình thực hiện chuyên môn y tế. Họ chỉ quan tâm đến các kiến thức về y học mà chưa hiểu hết tâm tư nguyện vọng, những yếu tố về tâm lý của người bệnh, người nhà người bệnh và do vậy chưa điều hòa được một cách chính xác mối quan hệ giữa nhân viên y tế và người bệnh, người nhà người bệnh. Trong bối cảnh đó, việc nâng cao tri thức về công tác xã hội cho các cán bộ, nhân viên y tế là hết sức cần thiết. Hiện nay, nguồn nhân lực hoạt động CTXH tại bệnh viện Nhi Trung ương còn thiếu, 4/7 người chưa được đào tạo chuyên môn chính quy CTXH mà chỉ được tập huấn, đào tạo ngắn hạn CTXH [1].

Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình cũng không ngoại lệ. Bên cạnh đó bệnh viện có một lưu lượng người bệnh đến khám và điều trị là rất lớn, với mức độ bệnh tật là khác nhau, tình trạng kinh tế cũng khác nên hoạt động công tác xã hội tại đây hiện tại vẫn đang còn là một thách thức lớn đối với bệnh viện. Để phát triển, cải thiện và đáp ứng được nhu cầu về công tác xã hội tại đây, chúng tôi thực hiện nghiên cứu với mục tiêu đánh giá kiến thức và thực

1. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình

2. Trường Đại học Y Dược Thái Bình

*Chịu trách nhiệm chính: Đỗ Thị Minh Tâm

Email: tamtam391993@gmail.com

Ngày nhận bài: 19/11/2022

Ngày phản biện: 29/11/2022

Ngày nhận bài: 03/12/2022

hành của điều dưỡng viên về công tác xã hội tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2022.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, địa điểm, thời gian nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Điều dưỡng viên đang công tác tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình.

• **Tiêu chuẩn loại trừ:**

+ Điều dưỡng viên không đồng ý tham gia nghiên cứu, những điều dưỡng viên đang đi công tác, đang đi học, đang nghỉ thai sản hay nghỉ ốm, nghỉ không lương tại thời điểm nghiên cứu.

- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 3 năm 2022 đến tháng 8 năm 2022

- Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu được thiết kế theo phương pháp mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu: Mô tả thực trạng thực trạng kiến thức và thực hành của điều dưỡng viên được áp dụng công thức tính cỡ mẫu cho nghiên cứu mô tả sau:

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

Trong đó:

n: Số lượng điều dưỡng viên

Z : Hệ số tin cậy phụ thuộc vào ngưỡng xác suất

α (với $\alpha = 0,05$ thì $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$)

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Kiến thức của điều dưỡng viên về mức độ liên quan của nghề công tác xã hội trong bệnh viện (n = 239)

Nội dung	SL	%	$\bar{X} \pm SD$
Chuyên môn	219	91,6	$3,78 \pm 0,81$
Tập trung vào mối quan hệ giữa tình trạng bệnh của người bệnh và các vấn đề xã hội	237	99,2	$4,0 \pm 0,48$
Cung cấp các dịch vụ tham vấn và tâm lý giáo dục cho người bệnh	229	95,8	$3,95 \pm 0,69$
Hoạt động từ thiện	234	97,9	$4,18 \pm 0,65$
Chăm sóc NB thay người nhà	154	64,4	$2,98 \pm 1,08$
Dịch vụ hỗ trợ sau xuất viện	179	74,9	$3,25 \pm 1,03$

p: tỷ lệ điều dưỡng viên có kiến thức đúng về công tác xã hội tại Bệnh viện, p ước tính bằng 50% ($p = 0,5$) để có cỡ mẫu tối thiểu lớn nhất.

d = sai số mong muốn, lấy $d = 0,065$

Thay các dữ liệu vào công thức tính được $n = 227$ điều dưỡng viên.

Thực tế nhóm điều tra đã điều tra 239 điều dưỡng viên.

• **Phương pháp chọn mẫu:**

Chọn mẫu thuận tiện với các điều dưỡng viên dựa trên danh sách điều dưỡng viên của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình và lựa chọn những điều dưỡng viên đáp ứng được các tiêu chuẩn lựa chọn và loại trừ tại các các nhóm khoa/phòng tại Bệnh viện.

2.3. Phương pháp thu thập thông tin

Các điều dưỡng viên được điều tra viên phỏng vấn bằng bộ câu hỏi đã được chuẩn bị trước để cung cấp các thông tin về kiến thức, thực hành về công tác xã hội tại Bệnh viện (Phụ lục 1).

Xử lý số liệu

- Các số liệu của đề tài nghiên cứu sẽ được nhập máy tính và phân tích dựa trên phần mềm Epi Data 3.1 và SPSS 25.0, sử dụng các thuật toán thống kê trong y học.

- Kết quả nghiên cứu được trình bày dưới dạng bảng, biểu đồ, hộp ...

Bảng 1 cho biết chủ yếu điều dưỡng viên cho rằng nghề công tác xã hội chủ yếu liên quan đến hoạt động từ thiện; các mối quan hệ giữa tình trạng bệnh và người bệnh và các mối quan hệ xã hội với mức đánh giá liên quan và rất liên quan ở mức 97,6% và 99,2%.

Bảng 2. Kiến thức của điều dưỡng viên trong hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện (n = 239)

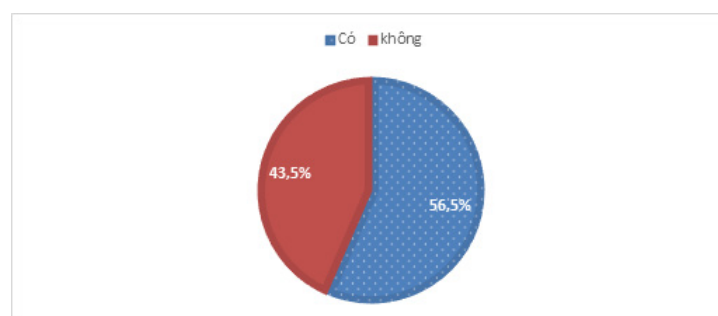
Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Đánh giá, chẩn đoán, lập kế hoạch và can thiệp các vấn đề tâm lý xã hội của NB	208	87,0
Đánh giá, lập kế hoạch và can thiệp các vấn đề tài chính của NB	131	54,8
Quản lý trường hợp	164	68,6
Tham vấn cho người bệnh và gia đình	212	88,7
Cung cấp thông tin hướng dẫn	225	94,1
Can thiệp khủng hoảng	159	66,5
Cải tiến chất lượng dịch vụ y khoa của BV	196	82,0
Giới thiệu, chuyển gửi và phát triển nguồn nhân lực cần có cho NB	143	59,8
Lập kế hoạch xuất viện cho NB	175	73,2
Tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí, hỗ trợ NVYT có hoàn cảnh khó khăn	206	86,2
Chăm sóc khách hàng	217	90,8
Đánh giá kết quả điều trị	162	67,8
Dẫn dắt các nhóm đồng đẳng cho người bệnh mắc một số bệnh đặc biệt	174	72,8
Giáo dục người bệnh và gia đình	222	92,9

Kết quả nghiên cứu trong bảng 3 cho thấy: 94,1% ĐDV cho rằng hoạt động CTXH chính là cung cấp, hướng dẫn thông tin cho NB; 92,9% là để giáo dục NB và người nhà NB; 90% là để chăm sóc khách hàng; tham vấn cho NB và người nhà NB; chỉ 54,8% ĐDV biết đến trong hoạt động CTXH có hoạt động đánh giá, lập kế hoạch và can thiệp các vấn đề tài chính của NB; 59,8% ĐDV biết tới hoạt động giới thiệu, chuyển gửi và phát triển nguồn nhân lực cần có cho NB của CTXH.

Bảng 3. Điểm kiến thức đạt của điều dưỡng trong các hoạt động của công tác xã hội tại bệnh viện (n = 239)

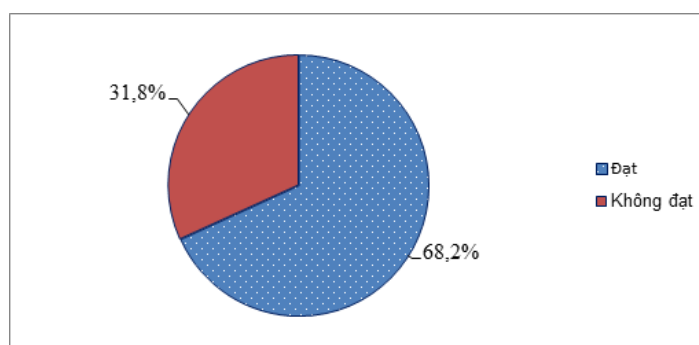
Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Đạt	165	69,0
Không đạt	74	31,0
Tổng	239	100

Bảng trên cho thấy 69,0% điều dưỡng viên có kiến thức đạt về nhiệm vụ của điều dưỡng viên trong hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện, bên cạnh đó vẫn còn 31,0% điều dưỡng viên có kiến thức không đạt.



Biểu đồ 1. Kiến thức của điều dưỡng viên về việc cử nhân viên của bệnh viện đi tập huấn kiến thức về CTXH (n=239)

Khi được hỏi về các hoạt động của nhân viên bệnh viện đi tập huấn về CTXH; chỉ 56,5% ĐDV của bệnh viện được biết; vẫn còn tới 43,5% chưa được biết đến hoạt động này.



Biểu đồ 2. Kiến thức đạt của điều dưỡng viên về ngành nghề CTXH trong bệnh viện (n = 239)

Biểu đồ 2 về đánh giá kiến thức chung của ĐDV cho thấy 68,2% ĐDV có kiến thức đạt về ngành nghề CTXH.

Bảng 4. Mức độ tương tác của điều dưỡng viên và nhân viên CTXH trong bệnh viện tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình (n=239)

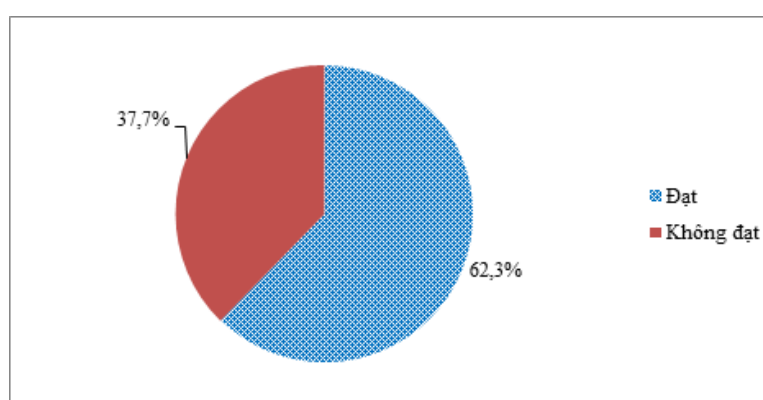
Tương tác	Không tương tác		Có tương tác	
	SL	%	SL	%
Đánh giá, chẩn đoán, lập kế hoạch và can thiệp các vấn đề tâm lý xã hội của người bệnh	38	15,9	101	84,1
Đánh giá, lập kế hoạch và can thiệp các vấn đề tài chính của người bệnh	75	31,4	164	68,6
Quản lý trường hợp	62	25,9	117	74,1
Tham vấn cho người bệnh và gia đình	27	11,3	212	88,7
Cung cấp thông tin hướng dẫn	18	7,5	221	92,5
Can thiệp khủng hoảng	55	23,0	184	77,0
Cải tiến chất lượng dịch vụ của bệnh viện	42	17,6	197	82,4
Giới thiệu, chuyển gửi và phát triển nguồn nhân lực cần có cho người bệnh	64	26,8	175	73,2
Lập kế hoạch xuất viện cho người bệnh	56	23,4	183	76,6
Tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí, hỗ trợ NVYT có hoàn cảnh khó khăn	30	12,6	209	87,4
Chăm sóc khách hàng	22	9,2	217	90,8
Đánh giá kết quả điều trị	70	29,3	169	70,7
Dẫn dắt các nhóm đồng đẳng cho người bệnh mắc một số bệnh đặc biệt	64	26,8	175	73,2
Giáo dục người bệnh và gia đình	32	13,4	207	86,6

Bảng 4 cho thấy trên 70% điều dưỡng viên có tương tác với nhân viên công tác xã hội trong tất cả các hoạt động; ngoài ra, vẫn còn hoạt động đánh giá, lập kế hoạch và can thiệp các vấn đề tài chính của người bệnh có mức tương tác mới chỉ đạt 68,6%.

Bảng 5. Thực hành của ĐDV trong việc tương tác với nhân viên CTXH tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình (n=239)

Tương tác	Không tương tác		Có tương tác	
	SL	%	SL	%
Thảo luận với NV CTXH về vấn đề xã hội của người bệnh	53	22,2	186	77,8
Thảo luận với NV CTXH về bệnh lý của người bệnh	56	23,4	183	76,6
Thảo luận với NV CTXH về các vấn đề sức khỏe tâm thần của người bệnh	51	21,3	188	78,7
Làm việc trong cùng một nhóm với NV CTXH	73	30,5	166	69,5
Chuyển gửi người bệnh có nhu cầu đến phòng CTXH	59	24,7	180	75,3
Tìm kiếm những dịch vụ hỗ trợ xã hội từ nhân viên CTXH cho người bệnh	38	15,9	201	84,1
Yêu cầu sự tư vấn của NV CTXH	50	20,9	189	79,1

Bảng 5 cho thấy đa phần các công tác thảo luận, làm việc nhóm hoặc các hoạt động cần sự tương tác với NV công tác xã hội thì ĐDV đã diễn ra. Sự tương tác này đạt từ 69,5% đến 84,1%.



Biểu đồ 3. Thực hành đạt của ĐDV về công tác xã hội trong bệnh viện (n=239)

Biểu đồ 3 cho thấy 62,3% ĐDV có thực hành đạt về công tác xã hội trong bệnh viện.

IV. BÀN LUẬN

Kiến thức của ĐDV trong hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện cho thấy: 94,1% ĐDV cho rằng hoạt động CTXH chính là cung cấp, hướng dẫn thông tin cho NB; 92,9% là để giáo dục NB và người nhà NB; 90% là để chăm sóc khách hàng; tham vấn cho NB và người nhà NB; chỉ 54,8% ĐDV biết đến trong hoạt động CTXH có hoạt động đánh giá, lập kế hoạch và can thiệp các vấn đề tài chính của NB; 59,8% ĐDV biết tới hoạt động giới thiệu, chuyển gửi và phát triển nguồn nhân lực cần có cho NB của CTXH. Các hoạt động hỗ trợ của CTXH đối với những người bệnh nhân điều trị nội trú tại bệnh viện tương đối đa dạng song chưa phải là toàn diện, chưa phủ kín các đối tượng cần trợ giúp; mới chỉ tập trung vào nhóm bệnh nhân nghèo, khó khăn về tài chính. Các hoạt động còn thiên về từ thiện, nổi bật là hoạt động kết nối, vận động tài trợ tiền viện phí, tổ chức trao quà, tặng tiền, xe lăn, hỗ trợ các nhu cầu thiết yếu như: chăn màn, quần áo, đồ dùng cá nhân hoặc các suất ăn miễn phí vv.. [3]

Nghiên cứu của chúng tôi đã tìm thấy 69,0% điều dưỡng viên có kiến thức đạt về nhiệm vụ của điều dưỡng viên trong hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện, bên cạnh đó vẫn còn 31,0% điều dưỡng viên có kiến thức không đạt. Khi được hỏi về các hoạt động cử nhân viên bệnh viện đi tập huấn về CTXH; chỉ 56,5% ĐDV của bệnh viện đã được đi tập huấn về CTXH; vẫn còn tới 43,5% chưa biết đến hoạt động này. Kết quả này của chúng tôi cao hơn so với kết quả nghiên cứu của tác giả Dương Thị Minh Thu với 32,2% số cán bộ đã được tham gia tập huấn CTXH [2].

Mức độ tương tác của điều dưỡng viên với nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện còn khá thấp như việc đánh giá, lập kế hoạch và can thiệp các vấn đề tài chính của người bệnh, vẫn còn tới 31,4% điều dưỡng viên không bao giờ hoặc rất ít khi tương tác với nhân viên CTXH để là việc này. Bên cạnh đó, đã có tới 61,1% ĐDV tương tác ở mức thường xuyên và rất thường xuyên với nhân viên CTXH để thực hiện công tác giáo dục người bệnh và gia đình người bệnh. Đa phần các công tác thảo luận, làm việc nhóm hoặc các hoạt động cần sự tương tác với NV công tác xã hội thì ĐDV đa phần các công tác thảo luận, làm việc nhóm

hoặc các hoạt động cần sự tương tác với NV công tác xã hội thì ĐDV đã diễn ra. Sự tương tác này đạt từ 69,5% đến 84,1% với nhân viên CTXH về một trong 7 nội dung như: Thảo luận với NV CTXH về vấn đề xã hội của người bệnh; Thảo luận với NV CTXH về bệnh lý của người bệnh; Thảo luận với NV CTXH về các vấn đề sức khỏe tâm thần của người bệnh; Làm việc trong cùng một nhóm với NV CTXH; Chuyển gửi người bệnh có nhu cầu đến phòng CTXH; Tìm kiếm những dịch vụ hỗ trợ xã hội từ nhân viên CTXH cho người bệnh; Yêu cầu sự tư vấn của NV CTXH. Với vai trò hỗ trợ, nhân viên CTXH trong bệnh viện thực hiện một số hoạt động hỗ trợ về vật chất, tinh thần và hướng dẫn. Khi đánh giá mức độ thực hành của ĐDV cho thấy 62,3% đối tượng nghiên cứu là ĐDV có kiến thức đạt về CTXH. Điều này chứng tỏ, mức độ thực hành đạt của ĐDV về CTXH còn thấp, cần có biện pháp cải thiện như tập huấn, cử cán bộ đi học, đào tạo thêm về nghề CTXH, và bệnh viện cần triển khai thêm nữa các hoạt động về CTXH để nhân viên CTXH và ĐDV có cơ hội được tham gia, giao lưu, học hỏi.

Trong bối cảnh nghề CTXH là một nghề mới, vị trí, vai trò nhân viên CTXH trong môi trường bệnh viện còn đang trong quá trình định vị và khẳng định, việc truyền tải thông tin chính xác và đầy đủ sẽ góp phần tăng cường hiệu quả truyền thông, góp phần thúc đẩy sự phát triển, của nghề CTXH trong bối cảnh còn xa lạ với nhiều người Việt Nam hiện nay. Bên cạnh đó, tên gọi hay xưng danh của nhân viên CTXH nói chung cũng như nhân viên CTXH làm việc trong môi trường bệnh viện còn chưa thống nhất. Thực tế có thể một số nhân viên CTXH trước đây từng là y tá hay điều dưỡng chuyển ngang sang, do vậy danh xưng của nhân viên CTXH trong một số bài viết vẫn còn chưa được chuẩn hoá [4], [5].

Theo kết quả khảo sát cho thấy có 57,4% nhân viên y tế đã hoạt động tiếp đón người bệnh và cung cấp thông tin về quy trình khám chữa bệnh đây là hoạt động đạt tỷ lệ rất cao là do Khoa khám bệnh là khu vực phát sinh các thủ tục hành chính nhiều nhất. Vì vậy bố trí nhân viên y tế và nhân viên Công tác xã hội tại các quầy tiếp đón có vai trò quan

trọng trong việc hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh trong quá trình đến khám và điều trị.

Như vậy, nhân viên công tác xã hội ngày càng đóng góp vai trò đặc biệt trong công cuộc phát triển hệ thống an sinh quốc gia. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung và trong bệnh viện nói riêng ngày càng được hoàn thiện và phát triển. Do đó, đòi hỏi đội ngũ nhân sự thực hành công tác xã hội chuyên nghiệp có đủ kiến thức, năng và thái độ để có thể hòa nhập và làm việc trong môi trường bệnh viện. Trong đó, nổi lên nhu cầu cấp thiết có nhân viên công tác xã hội lâm sàng chuyên nghiệp được đào tạo chuyên sâu để làm việc trong môi trường bệnh viện. Với kiến thức, năng về lâm sàng bệnh tật, nhân viên công tác xã hội lâm sàng làm việc với nhóm liên ngành trong bệnh viện để mang đến dịch vụ tốt nhất cho bệnh nhân, người nhà bệnh nhân và cộng đồng.

V. KẾT LUẬN

Điểm kiến thức của ĐDV về mức độ liên quan của nghề CTXH trong bệnh viện là $3,69 \pm 0,54$ điểm. 69,0% ĐDV có kiến thức đạt về nhiệm vụ của ĐDV trong hoạt động công tác xã hội.

56,5% ĐDV của bệnh viện biết về việc tập huấn CTXH. 61,1% ĐDV tương tác ở mức thường xuyên và rất thường xuyên với nhân viên CTXH. Khó khăn lớn nhất mà điều dưỡng viên gặp phải

là do họ ít có thời gian hoặc chưa có kỹ năng thực hiện công tác xã hội tương ứng 44,8% và 35,1%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Nguyễn Thị Huệ, Dương Thị Phương. (2020).** Vai trò nhân viên công tác xã hội tại bệnh viện Nhi Trung ương, tạp chí khoa học nghiên cứu sức khỏe và phát triển, 4(1), tr.16-25.
2. **Dương Thị Minh Thu. (2020).** Kiến thức, thái độ, hành vi của nhân viên y tế về nghề công tác xã hội tại bệnh viện Nhi Trung ương, tạp chí khoa học nghiên cứu sức khỏe và phát triển, 4(1), tr.97-107.
3. **Dương Thị Thu Hương. (2022).** Phân tích điểm mạnh và những hạn chế trong đào tạo thực hành công tác xã hội tại Việt Nam (phân tích trường hợp đào tạo thực hành công tác xã hội trong lĩnh vực y tế, sức khỏe).
4. **Dương Thị Thu Hương. (2020).** Đánh giá truyền thông về hình ảnh và vai trò nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện trên truyền thông đại chúng tại Việt Nam, Tạp chí Khoa học nghiên cứu sức khỏe và phát triển 4(1), tr.79-88.
5. **Đường Thị Trúc, Phùng Văn Bồng, Nguyễn Kim Oanh và CS. (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 nghiên cứu sức khỏe và phát triển, 4(1), tr.37-47.