

ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN TẦM QUAN TRỌNG VÀ CÁC TIÊU CHÍ CẦN THIẾT

Lê Thùy Dung
Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa

Tóm tắt: Bài báo tập trung phân tích và xây dựng các tiêu chí đánh giá nhân viên công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện, một lĩnh vực đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng chăm sóc y tế toàn diện. Dựa trên cơ sở lý luận vững chắc từ các khung lý thuyết nghề CTXH và các mô hình đánh giá năng lực như KSA (Knowledge, Skills, Attitudes), nghiên cứu xác định các phương pháp đánh giá bao gồm đánh giá định kỳ, phỏng vấn trực tiếp, thăm dò ý kiến, quan sát thực tế và đo lường kết quả dựa trên dữ liệu. Các tiêu chí đánh giá không chỉ tập trung vào năng lực chuyên môn mà còn đo lường kỹ năng thực hành và thái độ đạo đức nghề nghiệp. Nghiên cứu cung cấp nền tảng để phát triển các công cụ đánh giá phù hợp với bối cảnh y tế tại Việt Nam, góp phần nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên CTXH và cải thiện chất lượng dịch vụ y tế một cách toàn diện.

Từ khóa: đánh giá; tiêu chí; nhân viên công tác xã hội; bệnh viện

EVALUATING SOCIAL WORKERS IN HOSPITALS IMPORTANCE AND ESSENTIAL CRITERIA

Le Thuy Dung
Thanh Hoa University of Culture, Sports and Tourism

Abstract: This paper focuses on analyzing and developing criteria for evaluating social workers in hospitals, a field that plays a vital role in enhancing the quality of comprehensive healthcare services. Based on solid theoretical foundations from social work frameworks and competency assessment models such as KSA (Knowledge, Skills, Attitudes), the study identifies evaluation methods including periodic assessments, direct interviews, surveys, field observations, and outcome-based measurements. The evaluation criteria emphasize not only professional competence but also practical skills and ethical attitudes. The study provides a foundation for developing assessment tools tailored to the healthcare context in Viet Nam, contributing to improving the capacity of social workers and enhancing the quality of healthcare services comprehensively.

Keywords: evaluation; criteria; social workers; hospital

Nhận bài: 09/12/2024

Phản biện: 27/12/2024

Duyệt đăng: 30/12/2024

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nhân viên công tác xã hội (CTXH) đóng vai trò quan trọng trong hệ thống y tế, đặc biệt là tại các bệnh viện, nơi mà nhu cầu hỗ trợ xã hội cho bệnh nhân ngày càng gia tăng. Trong bối cảnh hiện nay, cùng với sự phát triển của y học hiện đại, các vấn đề phức tạp liên quan đến sức khỏe không chỉ giới hạn trong khía cạnh y khoa mà còn bao hàm các yếu tố tâm lý, xã hội và kinh tế. Vai trò của nhân viên CTXH tại bệnh viện không chỉ dừng lại ở việc cung cấp hỗ trợ tinh thần cho bệnh nhân và gia đình mà còn góp phần kết nối các nguồn lực xã hội để đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của bệnh nhân.

Ở Việt Nam, việc phát triển đội ngũ nhân viên CTXH trong bệnh viện đã được chú trọng trong những năm gần đây, đặc biệt sau khi Chính phủ ban hành Đề án phát triển CTXH giai đoạn 2010–2020. Tuy nhiên, thực trạng hoạt động của nhân viên CTXH tại các cơ sở y tế vẫn còn nhiều hạn chế. Một số vấn đề cần được quan tâm như: thiếu nguồn nhân lực chất lượng, chưa có quy trình hoạt động rõ ràng, và vai trò của nhân viên CTXH

chưa được nhận thức đầy đủ trong đội ngũ y tế. Điều này dẫn đến hiệu quả công tác của nhân viên CTXH chưa đạt được như kỳ vọng, ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng chăm sóc toàn diện cho bệnh nhân.

Đánh giá vai trò và hiệu quả hoạt động của nhân viên CTXH tại bệnh viện là bước quan trọng để định hướng phát triển lĩnh vực này trong tương lai. Nhiều nghiên cứu trên thế giới đã chứng minh rằng sự hiện diện của nhân viên CTXH giúp cải thiện trải nghiệm của bệnh nhân, giảm thiểu căng thẳng tâm lý và hỗ trợ hiệu quả trong việc giải quyết các vấn đề xã hội. Tuy nhiên, tại Việt Nam, các nghiên cứu về lĩnh vực này vẫn còn hạn chế, chưa có một cách tiếp cận hệ thống và toàn diện để đánh giá vai trò của nhân viên CTXH trong bối cảnh đặc thù của các bệnh viện trong nước.

Mục tiêu của nghiên cứu này là đánh giá thực trạng, vai trò và hiệu quả công tác của nhân viên CTXH tại một số bệnh viện ở Việt Nam. Đồng thời, nghiên cứu sẽ phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên CTXH, từ

đó đề xuất giải pháp nâng cao năng lực và tối ưu hóa hoạt động của đội ngũ này trong hệ thống y tế. Kết quả nghiên cứu không chỉ giúp nâng cao nhận thức về vai trò của nhân viên CTXH trong bệnh viện mà còn cung cấp cơ sở khoa học để hoạch định chính sách phát triển CTXH y tế, hướng tới xây dựng một hệ thống chăm sóc sức khỏe toàn diện và nhân văn hơn.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý luận

Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện là một lĩnh vực không thể thiếu nhằm hỗ trợ bệnh nhân, gia đình và cộng đồng đối phó với các vấn đề tâm lý, xã hội và tài chính liên quan đến sức khỏe. Việc đánh giá nhân viên CTXH tại bệnh viện không chỉ đảm bảo chất lượng dịch vụ mà còn thúc đẩy sự phát triển nghề nghiệp, góp phần nâng cao hiệu quả chăm sóc sức khỏe toàn diện.

Công tác xã hội (CTXH) trong lĩnh vực y tế là một ngành nghề chuyên biệt, đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải có năng lực chuyên môn cao, kỹ năng làm việc linh hoạt và thái độ đạo đức nghề nghiệp chuẩn mực. Để đánh giá hiệu quả hoạt động của nhân viên CTXH trong bệnh viện, việc xây dựng các tiêu chí đánh giá cần dựa trên các cơ sở lý luận vững chắc, bao gồm khung lý thuyết nghề CTXH, mô hình đánh giá năng lực nghề nghiệp và các nghiên cứu thực tiễn đã được thực hiện.

2.1.1. Khung lý thuyết nghề công tác xã hội

Theo định nghĩa của Hiệp hội Công tác Xã hội Quốc tế (IFSW), công tác xã hội là nghề nhằm thúc đẩy sự thay đổi và phát triển xã hội, tạo ra sự đoàn kết, đồng thời giúp cải thiện chất lượng cuộc sống của các cá nhân và cộng đồng. Trong môi trường bệnh viện, nhân viên CTXH đóng vai trò cầu nối giữa bệnh nhân, gia đình và các dịch vụ y tế, xã hội (IFSW, 2014). Khung lý thuyết nghề CTXH nhấn mạnh các yếu tố quan trọng như:

Năng lực chuyên môn: Kiến thức về y tế, sức khỏe tâm lý và dịch vụ xã hội.

Kỹ năng thực hành: Tư vấn, vận động chính sách và quản lý trường hợp.

Thái độ nghề nghiệp: Đạo đức nghề nghiệp, sự đồng cảm và tính nhân văn.

2.1.2. Các mô hình đánh giá năng lực nghề nghiệp

Việc đánh giá nhân viên CTXH tại bệnh viện cần dựa vào mô hình năng lực nghề nghiệp, trong đó mô hình KSA (Knowledge, Skills, Attitudes) được sử dụng rộng rãi. Theo Epstein & Hundert (2002), năng lực nghề nghiệp được xác định bởi ba yếu tố chính:

Kiến thức (Knowledge): Hiểu biết về lý thuyết, quy trình và chính sách CTXH trong bệnh viện.

Kỹ năng (Skills): Khả năng áp dụng kiến thức vào thực tiễn như tư vấn, quản lý xung đột và lập kế hoạch hỗ trợ.

Thái độ (Attitudes): Cam kết nghề nghiệp, tôn trọng giá trị đạo đức và văn hóa của bệnh nhân.

Ngoài ra, mô hình đánh giá dựa trên kết quả (Outcome-based Evaluation) cũng được sử dụng để đo lường hiệu quả công việc dựa trên kết quả đạt được, như mức độ hài lòng của bệnh nhân, sự cải thiện về tâm lý và xã hội, hoặc sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận y tế.

2.1.3. Kinh nghiệm quốc tế về đánh giá nhân viên CTXH trong bệnh viện

Nhiều nghiên cứu quốc tế đã chỉ ra các tiêu chí đánh giá nhân viên CTXH trong bệnh viện. Theo Courmoyer (2014), các tiêu chí cần tập trung vào:

Hiệu quả hỗ trợ bệnh nhân: Khả năng giải quyết các vấn đề xã hội, tâm lý của bệnh nhân.

Mức độ hợp tác với đội ngũ y tế: Phối hợp với bác sĩ, y tá để đưa ra giải pháp toàn diện.

Đóng góp vào chính sách bệnh viện: Tham gia xây dựng các chương trình hỗ trợ bệnh nhân.

Clark (2018) nhấn mạnh rằng, sự thành công của nhân viên CTXH không chỉ nằm ở kết quả đo lường được mà còn ở sự hài lòng và cảm nhận của bệnh nhân, gia đình và đồng nghiệp.

Ở Việt Nam, Đề án phát triển nghề công tác xã hội (2010–2020) đã khẳng định vai trò của nhân viên CTXH trong hệ thống y tế, nhấn mạnh yêu cầu về năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp. Tuy nhiên, theo nghiên cứu của Nguyễn Thị Mai (2020), các tiêu chí đánh giá nhân viên CTXH tại bệnh viện ở Việt Nam vẫn còn mơ hồ, chưa phản ánh được đặc thù công việc. Vì vậy, việc xây dựng tiêu chí cần dựa trên đặc điểm văn hóa, chính sách và nhu cầu thực tiễn trong nước. Việc xây dựng tiêu chí đánh giá nhân viên CTXH trong bệnh viện phải dựa trên khung lý thuyết CTXH, mô hình năng lực nghề nghiệp và các nghiên cứu thực tiễn, đồng thời cần linh hoạt để phù hợp với bối cảnh Việt Nam. Điều này không chỉ giúp cải thiện hiệu quả hoạt động của nhân viên CTXH mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của bệnh nhân.

2.2. Tầm quan trọng của đánh giá nhân viên CTXH

Đảm bảo chất lượng dịch vụ: Đánh giá giúp xác định mức độ phù hợp và hiệu quả của các phương pháp mà nhân viên CTXH sử dụng để hỗ trợ bệnh nhân.

Nâng cao năng lực chuyên môn: Việc phản hồi qua các đợt đánh giá định kỳ giúp nhân viên nhận ra điểm mạnh, điểm yếu, từ đó phát triển kỹ năng và kiến thức chuyên ngành.

Tăng sự hài lòng của bệnh nhân: Một nhân viên CTXH được đánh giá tốt sẽ mang lại sự hỗ trợ kịp thời và toàn diện, góp phần nâng cao trải nghiệm của bệnh nhân trong bệnh viện.

Góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp: Đánh giá giúp các nhân viên có định hướng nghề nghiệp rõ ràng, cải thiện tinh thần đồng đội và hiệu quả hợp tác.

2.3. Các tiêu chí đánh giá nhân viên CTXH trong bệnh viện

Kỹ năng giao tiếp: Khả năng lắng nghe, thấu hiểu và phản hồi phù hợp với bệnh nhân và gia đình; Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với các đối tượng hỗ trợ và đồng nghiệp.

Hiểu biết chuyên môn: Am hiểu các chính sách y tế, bảo hiểm, và các chương trình hỗ trợ xã hội; Có khả năng tư vấn và cung cấp thông tin chính xác cho bệnh nhân.

Khả năng giải quyết vấn đề: Đưa ra các giải pháp sáng tạo và hiệu quả trong các tình huống khó khăn; Xử lý khủng hoảng và giảm căng thẳng cho bệnh nhân và gia đình.

Đạo đức nghề nghiệp: Tuân thủ các nguyên tắc bảo mật thông tin và tôn trọng quyền lợi của bệnh nhân; Hành xử với lòng nhân ái và trách nhiệm.

Hiệu quả công việc: Đánh giá qua số lượng và chất lượng các trường hợp hỗ trợ; Khả năng phối hợp với các phòng ban khác để đảm bảo sự hỗ trợ toàn diện.

Tinh linh hoạt và sáng tạo: Khả năng thích nghi với các tình huống bất ngờ trong môi trường bệnh viện; Sáng tạo trong việc tổ chức các hoạt động hỗ trợ tâm lý và xã hội.

Phản hồi từ bệnh nhân và đồng nghiệp: Thu thập ý kiến từ các bên liên quan để có cái nhìn khách quan về hiệu suất làm việc; Sử dụng phản hồi để cải thiện và phát triển.

2.4. Phương pháp đánh giá hiệu quả

Đánh giá định kỳ: Tổ chức các buổi đánh giá hàng quý hoặc hàng năm dựa trên các tiêu chí đã đề ra. Việc tổ chức các buổi đánh giá định kỳ, chẳng hạn hàng quý hoặc hàng năm, là một bước cần thiết để đảm bảo chất lượng công việc của nhân viên CTXH được duy trì và cải thiện theo thời gian. Đánh giá định kỳ không chỉ giúp xác định các điểm mạnh và hạn chế của nhân viên mà còn là cơ hội để xem xét hiệu quả của các tiêu

chí đánh giá đã được thiết lập. Theo nghiên cứu của Epstein & Hundert (2002), các buổi đánh giá thường xuyên giúp tạo động lực cho nhân viên cải thiện kỹ năng và đạt được các mục tiêu nghề nghiệp. Thêm vào đó, đây cũng là cách để lãnh đạo đánh giá mức độ phù hợp của các quy trình hiện tại với nhu cầu thực tế trong môi trường bệnh viện.

Phỏng vấn trực tiếp: Lãnh đạo hoặc quản lý thực hiện các buổi phỏng vấn để lắng nghe phản hồi từ nhân viên CTXH. Phỏng vấn trực tiếp giữa lãnh đạo hoặc quản lý và nhân viên CTXH không chỉ là hình thức đánh giá mà còn là cơ hội để tạo sự kết nối và thấu hiểu giữa các bên. Thông qua phỏng vấn, người quản lý có thể lắng nghe những khó khăn, thách thức mà nhân viên gặp phải trong công việc, từ đó đưa ra các hỗ trợ phù hợp. Đồng thời, các buổi phỏng vấn cũng giúp làm rõ những kỳ vọng của tổ chức đối với nhân viên CTXH. Theo Clark (2018), phỏng vấn trực tiếp là một công cụ hữu ích để thu thập thông tin chi tiết, cá nhân hóa và giúp lãnh đạo nhận thức rõ hơn về hiệu quả của đội ngũ.

Thăm dò ý kiến: Sử dụng khảo sát từ bệnh nhân, gia đình và đồng nghiệp để đánh giá mức độ hài lòng. Việc thăm dò ý kiến từ các bên liên quan, bao gồm bệnh nhân, gia đình bệnh nhân và đồng nghiệp, là một trong những phương pháp đánh giá khách quan và hiệu quả. Thăm dò ý kiến giúp phản ánh thực tế về mức độ hài lòng của các bên mà nhân viên CTXH đã hỗ trợ, từ đó cung cấp dữ liệu thực tiễn để đo lường chất lượng công việc. Các nghiên cứu cho thấy, sự hài lòng của bệnh nhân và gia đình là một trong những yếu tố cốt lõi phản ánh hiệu quả của dịch vụ CTXH (Nguyễn Thị Mai, 2020). Đồng thời, đồng nghiệp cũng là nguồn thông tin quan trọng để đánh giá khả năng hợp tác và làm việc nhóm của nhân viên.

Quan sát thực tế: Theo dõi quá trình làm việc của nhân viên CTXH trong các trường hợp hỗ trợ bệnh nhân thực tế. Quan sát thực tế quá trình làm việc của nhân viên CTXH, đặc biệt trong các trường hợp hỗ trợ bệnh nhân, giúp đánh giá trực tiếp năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và khả năng xử lý tình huống. Phương pháp này mang tính khách quan cao vì dựa trên các hành động thực tế của nhân viên trong môi trường làm việc. Theo mô hình KSA (Knowledge, Skills, Attitudes), quan sát thực tế là cách tốt nhất để kiểm chứng khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng của nhân viên vào thực tiễn. Hơn nữa, qua

quá trình quan sát, lãnh đạo cũng có thể phát hiện các điểm cần cải thiện để hướng dẫn nhân viên kịp thời.

Đánh giá dựa trên kết quả: Đo lường hiệu quả qua số liệu thống kê và các báo cáo thường hợp. Đánh giá dựa trên kết quả là phương pháp đo lường hiệu quả làm việc thông qua các số liệu thống kê và báo cáo cụ thể. Ví dụ, số lượng trường hợp được hỗ trợ thành công, thời gian xử lý trung bình, hoặc các báo cáo phản hồi tích cực từ bệnh nhân. Phương pháp này cung cấp một cái nhìn định lượng rõ ràng, giúp so sánh hiệu quả làm việc của nhân viên qua các giai đoạn khác nhau. Theo Cournoyer (2014), việc sử dụng dữ liệu định lượng trong đánh giá không chỉ giúp lãnh đạo ra quyết định chính xác hơn mà còn làm cơ sở để xây dựng các chính sách khen thưởng và phát triển nhân sự.

2.5. Thách thức và giải pháp

Thách thức: Khó đo lường các khía cạnh định tính như thái độ và đạo đức nghề nghiệp; Nhân lực và nguồn lực hạn chế cho việc tổ chức đánh giá toàn diện.

Giải pháp: Sử dụng các công cụ đánh giá linh hoạt như hệ thống điểm số hoặc phần mềm hỗ trợ; Đào tạo đội ngũ lãnh đạo và quản lý để thực hiện đánh giá hiệu quả; Tạo môi trường cởi mở để khuyến khích nhân viên CTXH chia sẻ về khó khăn và thành tựu của mình.

III. KẾT LUẬN

Đánh giá nhân viên CTXH trong bệnh viện không chỉ là công cụ quản lý mà còn là cách để nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Một quy trình đánh giá hiệu quả, minh bạch sẽ tạo động lực cho nhân viên hoàn thiện bản thân, đồng thời góp phần xây dựng một hệ thống y tế nhân văn và bền vững. Mỗi phương pháp đánh giá đều có ưu điểm riêng và đóng góp quan trọng vào quá trình đo lường hiệu quả làm việc của nhân viên CTXH trong bệnh viện. Kết hợp các phương pháp như đánh giá định kỳ, phỏng vấn, thăm dò ý kiến, quan sát thực tế và đánh giá dựa trên kết quả sẽ đảm bảo quá trình đánh giá toàn diện, khách quan và minh bạch. Từ đó, không chỉ nâng cao năng lực của nhân viên mà còn góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ CTXH trong hệ thống y tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Clark, E. J. (2018). *Social Work in Health Settings: Practice in Context*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429506355>
- Cournoyer, B. R. (2014). *The Social Work Skills Workbook* (7th ed.). Cengage Learning.
- Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010–2020. Ban hành kèm theo Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 của Thủ tướng Chính phủ.
- Epstein, R. M., & Hundert, E. M. (2002). Defining and Assessing Professional Competence. *Journal of the American Medical Association (JAMA)*, 287(2), 226–235. <https://doi.org/10.1001/jama.287.2.226>
- Hiệp hội Công tác Xã hội Quốc tế (IFSW) (2014). Global Definition of Social Work. Truy cập tại: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Nguyễn Thị Mai (2020). Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả công tác xã hội trong bệnh viện tại Việt Nam. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 487, 34–39.