

THỰC TRẠNG VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN TRUNG ƯƠNG

Đặng Thị Mai Hương, Nguyễn Thị Nhung, Nguyễn Thị Hiền
Phòng Công tác xã hội – Bệnh viện Phụ sản Trung ương

Tóm tắt: Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng và mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động công tác xã hội (CTXH) tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương. Khảo sát được tiến hành trên người bệnh đang khám và điều trị, thu thập dữ liệu về đặc điểm kinh tế – xã hội, mức độ sử dụng dịch vụ và mức độ hài lòng. Kết quả cho thấy phần lớn người bệnh có nhu cầu sử dụng các dịch vụ CTXH, đặc biệt là hướng dẫn thông tin, thăm hỏi và hỗ trợ khẩn cấp. Mức độ hài lòng đạt trên 73% ở tất cả các dịch vụ, trong khi rào cản lớn nhất là sự thiếu nhận biết về CTXH (71.1%). Các yếu tố ảnh hưởng chủ yếu bao gồm năng lực nhân viên CTXH, kỹ năng đội ngũ y tế và điều kiện cơ sở vật chất. Nghiên cứu đề xuất các giải pháp: tăng cường truyền thông về dịch vụ CTXH, đào tạo chuyên sâu cho nhân viên, nâng cấp cơ sở vật chất và mở rộng kết nối nguồn lực hỗ trợ tài chính.

Từ khóa: Công tác xã hội; sự hài lòng của người bệnh; dịch vụ bệnh viện; hỗ trợ người bệnh; Bệnh viện Phụ sản Trung ương.

THE CURRENT SITUATION AND SATISFACTION LEVELS REGARDING SOCIAL WORK ACTIVITIES IN SUPPORTING PATIENTS AT THE NATIONAL HOSPITAL OF OBSTETRICS AND GYNECOLOGY

Abstract: This study evaluates the current situation and patient satisfaction with social work (SW) services at the National Hospital of Obstetrics and Gynecology. A survey was conducted among patients receiving medical examination and treatment, collecting data on socio-economic characteristics, service utilization, and satisfaction levels. Results show that most patients have a demand for SW services, particularly information provision, patient visitation, and emergency support. Satisfaction rates exceed 73% across all services, while the greatest barrier lies in patients' lack of awareness of SW services (71.1%). Key influencing factors include the competencies of SW staff, healthcare professionals' skills, and hospital facilities. The study proposes several solutions: strengthening communication about SW services, enhancing professional training, improving facilities, and expanding networks for financial support.

Keywords: Social work; patient satisfaction; hospital services; patient support; National Hospital of Obstetrics and Gynecology.

Nhận bài: 13/10/2025

Phản biện: 13/11/2025

Duyệt đăng: 18/11/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hoạt động công tác xã hội (CTXH) trong các cơ sở y tế đã được chính thức hóa tại Việt Nam, đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết các vấn đề tâm lý, xã hội và vật chất mà người bệnh gặp phải. Bệnh viện Phụ sản Trung ương, với đặc thù là cơ sở y tế đầu ngành về sản khoa, tiếp nhận một lượng lớn người bệnh đến từ nhiều tỉnh thành với các hoàn cảnh kinh tế - xã hội đa dạng. Việc bệnh tật, thai sản hoặc các vấn đề sức khỏe sinh sản có thể gây ra những khủng hoảng tâm lý, tài chính và xã hội nghiêm trọng cho người bệnh và gia đình. Do đó, hoạt động CTXH tại đây cần được đánh giá một cách khoa học để xác định các điểm mạnh, điểm yếu và các ưu tiên cải thiện.

Nghiên cứu này được tiến hành nhằm đạt được các mục tiêu cụ thể sau: 1) Mô tả thực trạng nhu cầu và mức độ sử dụng các dịch vụ CTXH. 2) Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ CTXH đã sử dụng. 3) Xác định các yếu tố ảnh hưởng và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động CTXH tại bệnh viện.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp nghiên cứu

* Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh đang khám và điều trị tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương.

* Công cụ đo lường:

Các câu hỏi về nhân khẩu học và hoàn cảnh kinh tế (diện gia đình, thu nhập, BHYT).

Các câu hỏi về mức độ sử dụng dịch vụ (Đã sử dụng, Chưa biết đến, Chưa có nhu cầu, Đã liên hệ nhưng chưa trả lời).

Thang đo Likert 5 mức độ để đánh giá Mức độ hài lòng (1: Rất không hài lòng; 5: Rất hài lòng) và Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố/giải pháp (1: Không ảnh hưởng; 5: Ảnh hưởng rất nhiều).

* Phân tích dữ liệu: Sử dụng phần mềm thống kê để tính tần số, tỷ lệ phần trăm (%).

2.2. Kết quả nghiên cứu và Bàn luận

2.2.1. Đặc điểm kinh tế – xã hội của người bệnh và nhu cầu hỗ trợ

Đặc điểm Kinh tế - Xã hội	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)
Không thuộc diện nghèo/cận nghèo	341	89.3%
Hộ nghèo/cận nghèo/khó khăn	41	10.7%
Không có Bảo hiểm Y tế (BHYT)	216	55.7%
Điều trị Nội trú	353	91.9%
Thu nhập Dưới 5 triệu/tháng	54	13.9%

Kết quả này đưa ra một góc nhìn quan trọng về đối tượng phục vụ. Mặc dù đa số người bệnh không thuộc diện hộ nghèo/cận nghèo theo tiêu chí quốc gia (89.3%), tỷ lệ người Không có BHYT (55.7%) lại rất cao. Điều này chỉ ra rằng, ngay cả những gia đình có thu nhập trung bình/khá cũng có thể gặp khó khăn lớn về chi phí y tế. Với 91.9% người bệnh điều trị nội trú, nhu cầu hỗ trợ không chỉ dừng lại ở thông tin mà còn cần các hỗ trợ liên tục, chuyên sâu về ăn ở, đi lại, và đặc biệt là tài chính.

Tỷ lệ lớn người không có BHYT là một thách thức kép: Thứ nhất, họ phải tự chi trả 100% chi phí điều trị; Thứ hai, họ là nhóm đối tượng ưu tiên cần được kết nối với các quỹ xã hội, tăng áp lực lên bộ phận CTXH trong việc tìm kiếm nguồn tài trợ. Nhu cầu hỗ trợ vật chất/tài chính là có thật và rất lớn.

2.2.2. Thực trạng sử dụng dịch vụ công tác xã hội

Kết quả về mức độ sử dụng các dịch vụ CTXH được tổng hợp như sau (tính trên số mẫu hợp lệ)

Dịch vụ CTXH	Đã sử dụng (%)	Chưa biết đến (%)	Chưa có nhu cầu (%)
Hướng dẫn, cung cấp thông tin	82.4%	4.9%	11.7%
Thăm hỏi người bệnh, nắm bắt thông tin	76.3%	7.8%	14.8%
Hỗ trợ khẩn cấp	71.2%	11.2%	16.9%
Hỗ trợ nhu yếu phẩm	50.7%	7.3%	39.7%
Hỗ trợ về tâm lý, tư vấn pháp lý	44.9%	19.3%	34.5%
Hỗ trợ viện phí	24.1%	6.0%	67.8%
Hòm thư góp ý, đường dây nóng	24.0%	19.0%	55.2%

Dịch vụ Thông tin và Hướng dẫn là điểm mạnh: Tỷ lệ sử dụng trên 70% cho thấy bộ phận CTXH đã hoàn thành tốt vai trò giao tiếp ban đầu.

Dịch vụ Hỗ trợ Tài chính và Chuyên sâu cần cải thiện: Dịch vụ Hỗ trợ viện phí chỉ có 24.1% người bệnh "Đã sử dụng", tuy nhiên, tỷ lệ "Chưa có nhu cầu" lại rất cao (67.8%). Điều này có thể được lý giải là do chỉ có 10.7% thuộc diện khó khăn, hoặc người bệnh chưa có nhu cầu hỗ trợ viện phí ngay tại thời điểm khảo sát. Ngược lại, dịch vụ Tư vấn tâm lý/pháp lý có tới 19.3% người bệnh "Chưa biết đến", cho thấy đây là một dịch vụ

chuyên sâu nhưng chưa được truyền thông rộng rãi và hiệu quả.

Tương tác cộng đồng: Hoạt động Phối hợp tình nguyện viên và Hòm thư góp ý có tỷ lệ sử dụng rất thấp (khoảng 24.0% - 27.2%), với tỷ lệ "Chưa có nhu cầu" hoặc "Chưa biết đến" cao. Điều này gợi ý rằng các kênh phản hồi và hoạt động xã hội mở rộng vẫn chưa thực sự đi vào đời sống của người bệnh nội trú.

2.2.3. Mức độ hài lòng đối với dịch vụ CTXH

Mức độ hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng đánh giá chất lượng dịch vụ.

Dịch vụ	Rất Hài lòng + Hài lòng (%)	Bình thường(%)	Rất không hài lòng + Không hài lòng (%)
Hướng dẫn, cung cấp thông tin	81.0%	16.4%	2.6%
Truyền thông về CSSK	80.4%	16.4%	3.2%
Hỗ trợ khẩn cấp	78.7%	19.5%	1.8%
Thăm hỏi người bệnh	74.3%	23.1%	2.6%
Hỗ trợ nhu yếu phẩm	73.7%	25.3%	1.0%

Mức độ hài lòng là một thành tựu đáng ghi nhận của Bệnh viện. Hơn 73% người bệnh hài lòng hoặc rất hài lòng với tất cả các dịch vụ CTXH được đánh giá. Đặc biệt, sự hài lòng cao đối với các hoạt động Truyền thông (80.4%) và Hướng dẫn (81.0%) cũng cố nhận định về tính hiệu quả của các hoạt động CTXH ban đầu. Mức độ không hài lòng luôn được giữ ở mức rất thấp (dưới 4%), cho thấy chất lượng phục vụ đồng đều và chuyên nghiệp.

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng và đề xuất giải pháp cải thiện

2.3.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CTXH

Mặc dù người bệnh sử dụng các dịch vụ cơ bản rất nhiều, sự thiếu nhận biết về "dịch vụ CTXH" nói chung lại là rào cản lớn nhất (71.1%). Điều này cho thấy hoạt động CTXH hiện tại đang diễn ra một cách tự phát hoặc được tích hợp vào các hoạt động hành chính/y tế khác, chưa được người bệnh nhận thức là một dịch vụ chuyên nghiệp độc lập.

Sự lo lắng về nhân lực, trình độ của nhân viên CTXH (70.2%) và kỹ năng của đội ngũ y bác sĩ (69.9%) cũng là yếu tố ảnh hưởng rất lớn. Điều này đặt ra yêu cầu phải đào tạo cả đội ngũ y bác sĩ về vai trò của CTXH và nâng cao chuyên môn cho nhân viên CTXH để họ có thể xử lý các trường hợp phức tạp (hỗ trợ tâm lý, pháp lý, khủng hoảng).

2.3.2. Đề xuất giải pháp cải thiện

Các giải pháp được đề xuất cao nhất tập trung vào chất lượng bên trong (cơ sở vật chất, đào tạo chuyên môn) với cùng tỷ lệ 60.2%. Điều này cho thấy người bệnh ưu tiên cải thiện chất lượng phục vụ cốt lõi, thay vì chỉ truyền thông bên ngoài. Giải pháp Đào tạo nhân viên là cấp thiết để nâng cao khả năng xử lý các vấn đề chuyên sâu mà người bệnh có nhu cầu nhưng chưa biết đến (như hỗ trợ tâm lý). Giải pháp Mở rộng mạng lưới kết nối nhà

tài trợ (53.7%) dù không cao nhất nhưng là cần thiết để giải quyết vấn đề về tài chính của hơn 55.7% người bệnh không có BHYT.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã cung cấp bằng chứng rõ ràng về thực trạng hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương. Mặc dù dịch vụ CTXH đã đạt được mức độ hài lòng cao và đáp ứng tốt các nhu cầu thông tin cơ bản, vẫn còn tồn tại các rào cản lớn về nhận thức của người bệnh và chất lượng chuyên môn của đội ngũ. Nhu cầu hỗ trợ tài chính là rất lớn, nhưng chưa được đáp ứng tương xứng với tỷ lệ người không có BHYT.

Để nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động CTXH, bệnh viện cần ưu tiên thực hiện các giải pháp sau:

Chuyên nghiệp hóa công tác đào tạo: Xây dựng chương trình đào tạo chuyên sâu, đặc biệt về kỹ năng tư vấn tâm lý, pháp lý và quản lý trường hợp, nhằm nâng cao trình độ nhân viên CTXH (chiếm 70.2% đánh giá là yếu tố ảnh hưởng).

Cải thiện cơ sở vật chất và nguồn lực: Nâng cấp không gian làm việc cho CTXH và đảm bảo nguồn lực vật chất, đặc biệt là thông qua việc mở rộng mạng lưới các nhà tài trợ để tăng khả năng hỗ trợ viện phí, thuốc men.

Chiến lược Truyền thông Tích hợp: Lập kế hoạch truyền thông chính thức, nhấn mạnh CTXH là một dịch vụ chuyên nghiệp độc lập, sử dụng nhiều kênh (băng rôn, mạng xã hội, màn hình chiếu) để giải quyết rào cản lớn nhất là sự thiếu nhận biết (71.1% ảnh hưởng).

Tăng cường phối hợp Y tế - CTXH: Tổ chức các buổi tập huấn cho đội ngũ y bác sĩ về vai trò của CTXH để tăng cường việc chuyển tuyến nội bộ, đặc biệt cho các trường hợp cần hỗ trợ khẩn cấp, tâm lý, hoặc khó khăn về tài chính.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Y tế (2024), "Thông tư số 51 của Bộ Y tế quy định về việc thực hiện công tác xã hội trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh", số 51/2024/TT-BYT, Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2024.
- Nguyễn Thị Hải Liên (2017), *Đánh giá hoạt động CTXH tại bệnh viện*.
- Đoàn Thị Thủy Loan (2015), *Thực trạng triển khai hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa năm 2014-2015*, Kỷ yếu hội thảo khoa học: Công tác xã hội trong bệnh viện - Những vấn đề lý luận và thực tiễn thực hành, 2016.
- Gehlert, Sarah (2012), *Hand book of Health Social Work*.
- Globerman, J., White, J. và McDonald, G. (2002). *Social work in restructuring hospitals: Program management five years later*, Health & Social Work, 27(4).
- Heinonen, T., MacKay, I., Metteri, A. và Pajula, M. L. (2001). *Social work and health restructuring in Canada and Finland*, Social Work in Health Care, 34(1-2), 71-87.