

UBND TỈNH THANH HOÁ
SỞ Y TẾ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: **2733**/SYT-TCCB

Thanh Hoá, ngày 04 tháng 10 năm 2019

V/v cung cấp thông tin phục vụ nghiên cứu xây dựng Dự thảo chuẩn năng lực của nhân viên công tác xã hội trong ngành Y tế

Kính gửi: Thủ trưởng các đơn vị trong ngành

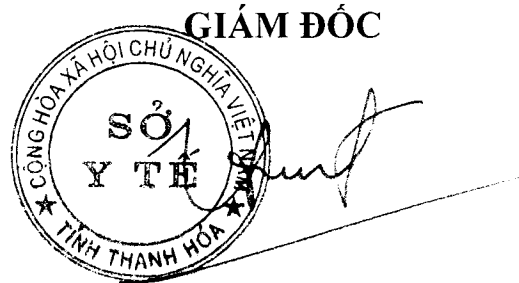
Thực hiện công văn số 5763/BYT-TCCB ngày 01/10/2019 của Bộ Y tế về việc cung cấp thông tin phục vụ nghiên cứu xây dựng Dự thảo chuẩn năng lực nhân viên công tác xã hội trong ngành Y tế.

Sở Y tế đề nghị các bệnh viện đã triển khai mô hình Công tác xã hội cung cấp thông tin vào Biểu mẫu thống kê (có tài liệu kèm theo) gửi về Bộ Y tế (quan Vụ tổ chức cán bộ) trước ngày 12/10/2019 để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ.

Đề nghị các đơn vị tổng hợp, báo cáo Bộ Y tế đúng thời gian quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT, TCCB.



Trịnh Hữu Hùng



BIỂU MẪU THU THẬP THÔNG TIN

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN

(Dành cho các bệnh viện đã triển khai hoạt động Công tác xã hội)

TỈNH/THÀNH PHỐ:

QUẬN/HUYỆN:

Cán bộ cung cấp thông tin

(Ký và ghi rõ họ tên)

Lãnh đạo Đơn vị

(Ký tên, đóng dấu)

Năm 2019

MỤC ĐÍCH THU THẬP THÔNG TIN:

Biểu mẫu được xây dựng nhằm thu thập các thông tin liên quan đến thực trạng hoạt động Công tác xã hội tại các bệnh viện.

Các số liệu thu thập được sẽ cung cấp thông tin cho việc xây dựng và hoàn thiện Chuẩn năng lực hành nghề của nhân viên Công tác xã hội trong bệnh viện.

CÁCH THỨC THU THẬP THÔNG TIN:

Biểu mẫu được gửi trực tiếp tới Sở Y tế và các bệnh viện đa khoa tuyến tỉnh/thành phố đã triển khai hoạt động Công tác xã hội trong bệnh viện. Đề nghị Sở Y tế gửi Biểu mẫu tới các bệnh viện còn lại trên địa bàn tỉnh/thành phố đã triển khai hoạt động Công tác xã hội trong bệnh viện. Đề nghị Lãnh đạo các bệnh viện đã triển khai hoạt động Công tác xã hội tại đơn vị chỉ đạo các phòng chức năng thu thập thông tin và cung cấp bằng cách điền trực tiếp trên file, gửi qua đường email (thư điện tử). Bản có chữ ký và đóng dấu xác nhận gửi qua đường bưu điện theo địa chỉ:

Đường bưu điện:

*ThS. Vũ Thị Minh Nguyệt,
Vụ Tổ chức cán bộ
Đ/c: 138 Giảng Võ, Hà Nội,
ĐT: 0983.016.085*

hoặc

*ThS. Nguyễn Việt Hà,
Viện Chiến lược và Chính sách Y tế
Đ/c: Ngõ 196, Hồ Tùng Mậu, Mai Dịch, Cầu Giấy, Hà Nội,
ĐT: 0912.952.552*

Email: yuthiminhnguyet@gmail.com, nvh3382@gmail.com

A. THÔNG TIN CHUNG

A1. Tên bệnh viện:

A2. Xếp hạng bệnh viện:

A3. Họ tên người cung cấp thông tin:

A4. Số điện thoại của người cung cấp thông tin:

TT	THÔNG TIN VỀ BỆNH VIỆN	Số lượng (năm 2019)
I. Quy mô và công suất sử dụng giường bệnh		
1.	Quy mô GB theo kế hoạch GB
2.	Quy mô GB theo thực kê GB
3.	Công suất sử dụng giường bệnh theo kế hoạch (%) %
4.	Công suất sử dụng giường bệnh theo thực kê (%) %
II. Thực trạng nhân lực		
1.	Tổng số cán bộ, viên chức, người lao động người
2.	Số lượng BS người
3.	Điều dưỡng người
4.	Nữ hộ sinh người
5.	Kỹ thuật viên người
6.	Dược sỹ người
7.	Khác người
8.	Số bác sỹ/giường bệnh/.....
9.	Số điều dưỡng, NHS/giường bệnh/.....
10.	Tỷ lệ điều dưỡng, NHS/Bác sỹ/.....
III. Mô hình tổ chức và nhân lực triển khai hoạt động CTXH tại bệnh viện		
1.	Mô hình tổ chức của đơn vị đầu tiên triển khai hoạt động CTXH	
1.1	Phòng/Tổ Công tác xã hội thuộc Ban Giám đốc BV	<input type="checkbox"/>
1.2	Tổ Công tác xã hội thuộc Phòng Điều dưỡng	<input type="checkbox"/>
1.3	Tổ Công tác xã hội thuộc Phòng Quản lý chất lượng	<input type="checkbox"/>
1.4	Tổ Công tác xã hội thuộc Phòng Kế hoạch tổng hợp	<input type="checkbox"/>
1.5	Khác (ghi rõ)	
2.	Tổng số nhân viên CTXH chuyên trách thuộc Phòng/Tổ CTXH người
2.1	Số nhân viên được đào tạo chuyên ngành CTXH người

2.2	Số nhân viên được đào tạo chuyên ngành khoa học xã hội khác người
TT	THÔNG TIN VỀ BỆNH VIỆN	Số lượt (năm 2019)
2.3	Số nhân viên được đào tạo các ngành khác người
3.	Tổng số nhân viên tham gia kiêm nhiệm vào mạng lưới CTXH trong BV người
IV. Các chỉ số về cung cấp dịch vụ KCB		
1.	Số lượt KCB ngoại trú bình quân/ngày lượt
2.	Số lượt điều trị nội trú bình quân/ngày lượt
3.	Số ngày điều trị BQ/bệnh nhân ngày

B. THỰC TRẠNG TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN

B.1. Bệnh viện bắt đầu triển khai hoạt động CTXH vào thời điểm nào? Tháng Năm.....

B.2. Các hoạt động CTXH hiện đang triển khai thực hiện trong Bệnh viện?
(Theo quy định tại Thông tư số 43/2015/TT-BYT)

Nội dung	Kết quả triển khai (Ước tính số lượt người được cung cấp dịch vụ)	Chưa triển khai (Đánh dấu vào ô tương ứng)	
		Đã lập Kế hoạch sẽ triển khai	Chưa lập Kế hoạch triển khai
1. Hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh và người nhà người bệnh			
a. Đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh lượt người bệnh bình quân/ngày		
b. Tổ chức thăm hỏi người bệnh và người nhà người bệnh để nắm bắt thông tin về tình hình sức khỏe, hoàn cảnh khó khăn của người bệnh, xác định mức độ và có phương án hỗ trợ về tâm lý, xã hội lượt người bệnh bình quân/ngày		
c. Hỗ trợ khẩn cấp các hoạt động CTXH cho người bệnh là nạn nhân của bạo hành, bạo lực gia đình, bạo lực giới, tai nạn, thảm họa nhằm bảo đảm an toàn cho người bệnh lượt người bệnh bình quân/tháng		
d. Hỗ trợ về tâm lý, xã hội, tư vấn về pháp lý, giám định pháp y, pháp y tâm thần và các dịch vụ khác lượt người bệnh bình quân/tháng		
e. Hỗ trợ về tâm lý cho người bệnh lượt người bệnh bình quân/tháng		
f. Hỗ trợ về pháp lý cho người bệnh lượt người bệnh bình quân/tháng		
g. Số lượt người bệnh bình quân/tháng được nhân viên công tác xã hội lên kế hoạch hỗ trợ sau khi xuất viện lượt người bệnh bình quân/tháng		

Nội dung	Kết quả triển khai (Ước tính số lượt người được cung cấp dịch vụ)	Chưa triển khai (Đánh dấu vào ô tương ứng)	
		Đã lập Kế hoạch sẽ triển khai	Chưa lập Kế hoạch triển khai
h. Hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh về quyền, lợi ích hợp pháp và nghĩa vụ của người bệnh, các chương trình, chính sách xã hội về BHYT, trợ cấp xã hội trong khám bệnh, chữa bệnhlượt người bệnh bình quân/quý		
i. Cung cấp thông tin, tư vấn cho người bệnh có chỉ định chuyên cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc xuất việnlượt người bệnh bình quân/quý		
j. Hỗ trợ thủ tục xuất viện và giới thiệu người bệnh đến các địa điểm hỗ trợ tại cộng đồng (nếu có)lượt người bệnh bình quân/quý		
k. Phối hợp, hướng dẫn các tổ chức, tình nguyện viên có nhu cầu thực hiện, hỗ trợ về công tác xã hội của bệnh việnlượt người bệnh bình quân/quý		
2. Thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật			
l. Thực hiện công tác phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chílượt bình quân/quý		
m. Xây dựng kế hoạch truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh và tổ chức thực hiện kế hoạch sau khi được phê duyệtlượt bình quân/quý		
n. Xây dựng nội dung tài liệu để giới thiệu, quảng bá hình ảnh, các dịch vụ và hoạt động của BV đến người bệnh và cộng đồng thông qua tổ chức các hoạt động, sự kiện, chương trình, hội nghị, hội thảolượt bình quân/quý		
o. Cập nhật và tổ chức phổ biến các chính sách pháp luật của Nhà nước có liên quan đến công tác khám chữa bệnh, hoạt động của BV cho nhân viên y tế, người bệnh và thân nhân người bệnhlượt bình quân/năm		
p. Tổ chức thực hiện quy tắc ứng xử, hòm thư góp ý của bệnh việnlượt bình quân/quý		
q. Tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao phù hợp cho nhân viên y tế và người bệnhlượt bình quân/năm		
3. Vận động tiếp nhận tài trợ			
r. Thực hiện hoạt động từ thiện và vận động, tiếp nhận tài trợ về kinh phí, vật chất để hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khănsố tiền bình quân/năm		
4. Hỗ trợ nhân viên y tế			
s. Cung cấp thông tin về người bệnh cho nhân viên y tế trong trường hợp cần thiết để hỗ trợ công tác điều trịlượt NVYT được cung cấp thông tin		

Nội dung	Kết quả triển khai (Ước tính số lượt người được cung cấp dịch vụ)	Chưa triển khai (Đánh dấu vào ô tương ứng)	
		Đã lập Kế hoạch sẽ triển khai	Chưa lập Kế hoạch triển khai
	binh quân/tháng		
t. Động viên chia sẻ với nhân viên y tế khi có vướng mắc với người bệnh trong quá trình điều trịlượt NVYT được động viên chia sẻ khó khăn binh quân/tháng		
5. Đào tạo, bồi dưỡng			
u. Tham gia hướng dẫn thực hành nghề CTXH cho học sinh, sinh viên các cơ sở đào tạo nghề CTXHlượt HSSV được hướng dẫn binh quân/năm		
v. Bồi dưỡng, tập huấn kiến thức về CTXH cho nhân viên y tế và nhân viên bệnh việnlượt thực hiện binh quân/năm		
6. Những nhiệm vụ khác (Ghi rõ nếu có)			
w. Phối hợp với các tổ chức/cá nhân phát cơm, cháo từ thiệnlượt người bệnh được hưởng lợi binh quân/ngày		
x. Hỗ trợ về vật chất (chi phí KCB...)lượt người bệnh binh quân/tháng		
y. Phối hợp với các tổ chức/cá nhân xây dựng nhà ở cho người nhà BN	Số lượng phòng ở		
z. Phối hợp với các tổ chức/cá nhân tổ chức các chuyến xe về quê ăn Tết miễn phí cho người bệnh ở xalượt người bệnh được hưởng lợi binh quân/năm		
aa.			

B.3. Nếu bệnh viện chưa triển khai hoặc triển khai chưa đầy đủ các nhiệm vụ của hoạt động CTXH theo quy định tại Thông tư số 43/2013/TT-BYT thì vì sao?

1. Thiếu nhân lực
2. BN/người nhà BN chưa có nhu cầu
3. BV chưa có nguồn lực để triển khai
4. Không rõ/không biết
5. Khác (ghi rõ).....

B.4. Khả năng đáp ứng các nhiệm vụ nhân viên CTXH tại Bệnh viện theo quy định của Thông tư số 43/2015/TT-BYT?

1. Đáp ứng tốt tất cả các nhiệm vụ => Chuyển câu B.6

2. Đáp ứng tốt 1 số nhiệm vụ (Ghi rõ:)

=> Chuyển câu B.6

3. Bình thường => Chuyển câu B.6

4. Chưa đáp ứng được

5. Khó nhận xét/Không nhận xét => Chuyển câu B.6

B.5. Nếu nhân viên CTXH “chưa đáp ứng” được công việc thì vì sao?

1. Chưa hiểu ý nghĩa, vai trò, nguyên lý hoạt động của CTXH
2. Chưa được đào tạo đầy đủ kiến thức về CTXH
3. Chưa được đào tạo kỹ năng làm việc
4. Tham gia công việc với tâm thế chưa sẵn sàng
5. Chưa nhiệt tình, thiếu trách nhiệm khi làm việc
6. Chưa được trang bị các thông tin về mạng lưới các cơ sở KCB và an sinh xã hội
7. Chưa được đào tạo/cập nhật các kiến thức liên quan đến chính sách KCB
8. Khác (ghi rõ).....

B.6. Để tăng cường chất lượng của các hoạt động CTXH, BV dự kiến sẽ làm gì?

1. Tuyển bổ sung thêm nhân lực được đào tạo chuyên ngành CTXH trong bệnh viện
2. Liên kết với các đơn vị đào tạo để trở thành cơ sở thực hành
3. Cử nhân viên tham gia các khóa đào tạo chuyên ngành CTXH trong bệnh viện
4. Cử nhân viên tham gia các khóa đào tạo chuyên môn về y tế
5. Cử nhân viên tham gia đào tạo các kỹ năng
6. Khác (ghi rõ).....

C. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG CHUẨN NĂNG LỰC CỦA NHÂN VIÊN CTXH

C.1. Theo Bệnh viện có cần thiết phải ban hành chuẩn năng lực cho nhân viên CTXH không?

1. Có
2. Không
3. Không biết/Không trả lời

C.2. Vì sao cần phải ban hành chuẩn năng lực cho nhân viên CTXH?

1. Là căn cứ để Bệnh viện xây dựng khung năng lực vị trí việc làm cho NVCTXH
2. Là cơ sở để Bệnh viện lập kế hoạch đào tạo liên tục cho NVCTXH
3. Đảm bảo tính chuyên nghiệp của hoạt động CTXH trong bệnh viện
4. Tăng cường chất lượng cho đội ngũ CTXH trong bệnh viện
5. Tăng cường vai trò của nhân viên CTXH trong bệnh viện
6. Tăng cường hiệu quả phối hợp giữa NV CTXH và NVYT trong thực thi công việc
7. Tăng cường hiệu quả của hoạt động CTXH đối với NB, người nhà NB và bệnh viện
8. Góp phần nâng cao chất lượng KCB và gia tăng sự hài lòng của NB

9. Góp phần nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực CTXH trong bệnh viện

10. Khó trả lời

11. Khác (ghi rõ).....

C.3. Những tiêu chuẩn nào sau đây là cần thiết cho nhân viên CTXH trong quá trình hành nghề?

Nội dung	Cần thiết	Không cần thiết
Tiêu chuẩn 1: Nắm vững nguyên tắc triển khai hoạt động		
1. Tôn trọng và đề cao quyền tự quyết của người bệnh và gia đình họ		
2. Mục tiêu cao nhất là vì lợi ích của người bệnh		
3. Giúp người bệnh xác định rõ những mục tiêu của họ cần đạt được		
4. Bảo mật thông tin của người bệnh		
5. Luôn học hỏi và trau dồi sự đa dạng về văn hóa (thói quen, phong tục tập quán, ngôn ngữ,...) giữa các địa phương		
6. Tôn trọng sự khác biệt về văn hóa của người bệnh đến từ các vùng, miền khác nhau		
7. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt; chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.		
8. Không lợi dụng mối quan hệ trong công việc để vụ lợi cá nhân		
9. Tôn trọng, cởi mở, đoàn kết, đồng cảm và chia sẻ với các đồng nghiệp trong công việc.		
10. Thực hiện đúng và đầy đủ các nghĩa vụ của viên chức trong hoạt động nghề nghiệp		
11. Sẵn sàng hỗ trợ chuyên môn, giúp đỡ đồng nghiệp đặc biệt là với những đồng nghiệp trẻ, sinh viên thực tập.		
Tiêu chuẩn 2: Trình độ chuyên môn		
12. Có bằng Cử nhân về CTXH		
13. Có bằng Thạc sĩ về CTXH		
14. Nhân viên CTXH phải được đào tạo cập nhật các kiến thức về y tế/CSSK		
15. Có trình độ ngoại ngữ bậc 3 (Theo TT 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24/1/2014)		
16. Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11 tháng 3 năm 2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin;		
17. Nhân viên CTXH làm việc liên quan đến lĩnh vực sức khỏe tâm thần hoặc cung cấp tâm lý trị liệu phải có bằng thạc sĩ về CTXH và phải được cấp phép ở cấp độ lâm sàng		

Nội dung	Cần thiết	Không cần thiết
Tiêu chuẩn 3: Kiến thức		
18. Nhân viên CTXH phải thực hành, thực tập trong bệnh viện trước khi chính thức hành nghề		
19. Nhân viên CTXH cần phải có chứng chỉ hành nghề		
20. Nếu vượt quá khả năng, nhân viên CTXH cần giới thiệu người bệnh đến nhân viên CTXH khác có chuyên môn phù hợp hơn với nhu cầu của người bệnh.		
21. Nhân viên CTXH phải am hiểu về các dịch vụ y tế, dịch vụ phi y tế trong và ngoài bệnh viện để giới thiệu dịch vụ chuyển tiếp cho người bệnh		
Tiêu chuẩn 4: Kỹ năng giao tiếp		
22. Nhân viên CTXH phải có kỹ năng lắng nghe		
23. Nhân viên CTXH phải thân thiện, cởi mở		
24. Nhân viên CTXH phải am hiểu về văn hóa, phong tục tập quán của các vùng, miền và biết chấp nhận người bệnh		
25. Nhân viên CTXH có khả năng nghe/hiểu ngôn ngữ các vùng miền		
Tiêu chuẩn 5: Sàng lọc, đánh giá và phát hiện những vấn đề người bệnh cần hỗ trợ		
26. Nhân viên CTXH phối hợp và hỗ trợ nhân viên y tế sàng lọc, phát hiện những bệnh nhân bị đau đớn, tinh thần rối loạn, nạn nhân bị bạo lực gia đình, sử dụng chất kích thích, ...		
27. Khi tiến hành đánh giá nhu cầu cần hỗ trợ của người bệnh, nhân viên CTXH phải có sự đồng cảm và phải có kỹ năng phỏng vấn và phương pháp khai thác thông tin thích hợp với từng khách hàng.		
Tiêu chuẩn 6: Lập kế hoạch hỗ trợ		
28. Xây dựng kế hoạch chăm sóc, hỗ trợ người bệnh trong quá trình điều trị tại BV và sau khi xuất viện.		
29. Nhân viên CTXH phải lập kế hoạch quản lý, hỗ trợ phù hợp với nhu cầu của từng người bệnh (Quản lý trường hợp)		
30. Nhân viên CTXH biết điều chỉnh kỹ năng phù hợp để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của những người bệnh có tình trạng sức khỏe và đặc điểm văn hóa, xã hội khác nhau.		
31. Nhân viên CTXH khuyến khích khách hàng cùng tham gia và hợp tác trong quá trình xác định, lập kế hoạch, thực hiện, phối hợp, giám sát, đánh giá và vận động nguồn lực hỗ trợ.		
Tiêu chuẩn 7: Vận động nguồn lực		
32. Nhân viên CTXH căn cứ vào nhu cầu và lợi ích của người bệnh để huy động nhân lực, vật lực nhằm cải thiện kết quả chăm sóc và cung		

Nội dung	Cần thiết	Không cần thiết
cấp dịch vụ trong cũng như ngoài bệnh viện cho người bệnh.		
33. Nhân viên CTXH cung cấp cho người bệnh kỹ năng tự vận động nhằm tăng cường nguồn lực của cộng đồng trong việc hỗ trợ họ tăng cường chất lượng của cuộc sống.		
34. Nhân viên CTXH đóng vai trò tích cực trong truyền thông giáo dục sức khỏe người bệnh/người nhà BN về cách chăm sóc sức khỏe, phòng bệnh, tăng cường sức khỏe ...		
Tiêu chuẩn 8: Phối hợp liên ngành		
35. Nhân viên CTXH hợp tác với nhân viên y tế và các ngành, các tổ chức xã hội, tổ chức từ thiện trong cung cấp dịch vụ để hỗ trợ có hiệu quả cho người bệnh.		
36. Có phương pháp làm việc nhóm và giao tiếp tốt với các thành viên thuộc nhóm chăm sóc sức khỏe để cải thiện kết quả chăm sóc sức khỏe của người bệnh.		
37. Là cầu nối giữa nhân viên y tế, các tổ chức, cá nhân hoạt động từ thiện với người bệnh thông qua việc truyền đạt thông tin hai chiều trung thực, khách quan, bảo vệ bí mật và sự riêng tư của người bệnh.		
Tiêu chuẩn 9: Đánh giá chất lượng của các dịch vụ đã hỗ trợ		
38. Nhân viên CTXH làm việc tại BV phải tham gia đánh giá sự phù hợp và hiệu quả của dịch vụ hỗ trợ.		
39. Nhân viên CTXH phải thường xuyên tiến hành khảo sát sự hài lòng của khách hàng		
Tiêu chuẩn 10. Lưu giữ hồ sơ và bảo mật		
40. Nhân viên CTXH phải cập nhật, duy trì hồ sơ bao gồm thông tin liên quan đến đánh giá tình trạng sức khỏe, quá trình can thiệp và kết quả điều trị của người bệnh cũng như bảo mật thông tin của người bệnh.		
41. Tài liệu về các dịch vụ công tác xã hội trong bệnh viện cần được lưu trên giấy hoặc file điện tử và phải được bảo mật theo quy định của pháp luật.		

C.4. Đề xuất các giải pháp nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả quy định về chuẩn năng lực của nhân viên CTXH trong bệnh viện góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ KCB của Bệnh viện trong thời gian tới?

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Bệnh viện.