

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

NGÔ THÁI SƠN

**DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI
CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM BẢO TRỢ XÃ HỘI
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

HÀ NỘI - 2023

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

NGÔ THÁI SƠN

**DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI
CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM BẢO TRỢ XÃ HỘI
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

Chuyên ngành : CÔNG TÁC XÃ HỘI

Mã số chuyên ngành : 8760101

Mã số học viên : CT06019

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. Nguyễn Trung Hải

HÀ NỘI – 2023

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “*Dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu*” là công trình nghiên cứu do chính tôi thực hiện, chưa được công bố dưới bất kỳ hình thức nào và những tài liệu tham khảo, trích dẫn trong luận văn là hoàn toàn chính xác. Nếu những lời cam đoan trên không đúng sự thật, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Hà Nội, ngày...tháng...năm 2023

Tác giả

Ngô Thái Sơn

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, ngoài sự cố gắng và nỗ lực của bản thân, tôi xin bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Trung Hải, giảng viên Khoa CTXH, trường đại học Lao động - Xã hội Cơ sở 1 đã luôn tận tâm hướng dẫn, động viên và giúp đỡ tác giả hoàn thành luận văn này.

Tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc nhất tới quý (Thầy/Cô) trong Khoa CTXH, trường đại học Lao động - Xã hội cơ sở 2 đã hỗ trợ tôi trong suốt quá trình học tập.

Cuối cùng, trân trọng cảm ơn gia đình, đồng nghiệp, các anh/chị học viên lớp K6CT2 đã đồng hành, hỗ trợ và chia sẻ, cùng nhau vượt qua nhiều khó khăn trong suốt hành trình học tập tại trường.

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2023

Tác giả

Ngô Thái Sơn

DANH MỤC CHỮ CÁI VIẾT TẮT

CTXH	Công tác xã hội
CTV	Cộng tác viên
BTXH	Bảo trợ xã hội
NCT	Người cao tuổi
DV CTXH	Dịch vụ công tác xã hội
NV CTXH	Nhân viên công tác xã hội

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC CHỮ CÁI VIẾT TẮT	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Tổng quan nghiên cứu về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi ...	3
2.1. <i>Trên thế giới</i>	3
2.2. <i>Tại Việt Nam</i>	7
2.3. <i>Đánh giá về tổng quan nghiên cứu</i>	14
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu	15
3.1. <i>Mục đích nghiên cứu</i>	15
3.2. <i>Nhiệm vụ nghiên cứu</i>	15
4. Đối tượng, khách thể, câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu	16
4.1. <i>Đối tượng nghiên cứu</i>	16
4.2. <i>Khách thể nghiên cứu</i>	16
4.3. <i>Câu hỏi nghiên cứu</i>	16
4.4. <i>Giả thuyết nghiên cứu</i>	16
5. Phạm vi nghiên cứu	17
5.1. <i>Phạm vi về nội dung</i>	17
5.2. <i>Phạm vi về không gian</i>	17
5.3. <i>Phạm vi về thời gian</i>	17
6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn	18
6.1. <i>Ý nghĩa lý luận</i>	18
6.2. <i>Ý nghĩa thực tiễn</i>	18
7. Phương pháp nghiên cứu	18

7.1. Phương pháp phân tích tài liệu.....	18
7.2. Phương pháp phỏng vấn sâu	19
7.3. Phương pháp điều tra bảng hỏi	19
7.4. Phương pháp toán thống kê.....	20
8. Kết cấu của luận văn.....	21
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI	22
1.1. Một số khái niệm về người cao tuổi và dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	22
1.1.1. Người cao tuổi	22
1.1.2. Dịch vụ và dịch vụ xã hội.....	22
1.1.3. Công tác xã hội	23
1.1.4. Dịch vụ công tác xã hội	24
1.1.5. Dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi.....	25
1.2. Lý thuyết ứng dụng.....	25
1.2.1. Lý thuyết nhu cầu	25
1.2.2. Lý thuyết thân chủ trọng tâm	27
1.3. Một số đặc điểm cơ bản của người cao tuổi và cơ sở pháp lý về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	29
1.3.1. Đặc điểm sinh lý	29
1.3.2. Đặc điểm tâm lý	29
1.3.3. Cơ sở pháp lý về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	30
1.4. Nội dung các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại cơ sở Bảo trợ xã hội	33
1.4.1. Giới thiệu quy trình hồ sơ, thủ tục tiếp nhận người cao tuổi	33
1.4.2. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	33
1.4.3. Dịch vụ vui chơi, giải trí	35
1.4.4. Dịch vụ tư vấn, tham vấn	36
1.4.5. Dịch vụ kết nối nguồn lực	37
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	38
1.5.1. Năng lực của đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ.....	38

1.5.2. Cơ chế, chính sách	39
1.5.3. Năng lực của cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội	40
1.5.4. Đặc điểm của người cao tuổi	41
Tiểu kết chương 1	42
Chương 2: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU	43
2.1. Tổng quan địa bàn địa bàn nghiên cứu	43
2.1.1. Khái quát lịch sử hình thành trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	43
2.1.2. Chức năng	44
2.1.3. Nhiệm vụ, quyền hạn	44
2.1.4. Cơ cấu tổ chức và bộ máy	45
2.2. Khái quát về người cao tuổi và quy trình dịch vụ công tác xã hội	46
2.2.1. Đặc điểm nhân khẩu học - xã hội và sức khỏe	46
2.2.2. Quy trình chung về dịch vụ công tác xã hội	50
2.3. Thực trạng cung cấp dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	53
2.3.1. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe	53
2.3.2. Dịch vụ vui chơi, giải trí	63
2.3.3. Dịch vụ tư vấn, tham vấn	71
2.3.4. Dịch vụ kết nối nguồn lực	80
2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	86
2.4.1. Yếu tố về năng lực nhân viên cung cấp dịch vụ công tác xã hội	86
2.4.2. Yếu tố về cơ chế chính sách	90
2.4.3. Yếu tố năng lực của cơ sở cung cấp dịch vụ	92
2.4.4. Yếu tố đặc điểm của người cao tuổi	96
Tiểu kết chương 2	100
Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU	102

3.1. Phân tích một số giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu	102
3.2. Một số giải pháp nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu	106
3.2.1. Hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến người cao tuổi	106
3.3.2. Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ công tác xã hội	107
3.3.3. Nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người khuyết tật.....	108
3.2.4. Đẩy mạnh công tác truyền thông về hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội của Trung tâm	111
3.2.5. Thúc đẩy xã hội hóa và kết nối nguồn lực để thực hiện các mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội.....	112
3.3. Khuyến nghị.....	113
3.3.1. Đối với Nhà nước.....	113
3.3.2. Đối với Sở Lao động- Thương binh và xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	114
3.3.3. Đối với gia đình, người chăm sóc, cộng đồng.....	115
3.3.4. Đối với Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	116
Tiểu kết chương 3.....	117
KẾT LUẬN	118
TÀI LIỆU THAM KHẢO	120
PHỤ LỤC	125

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2. 1. Nghề nghiệp, sức khỏe, thời gian sống tại trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu của NCT tham gia khảo sát	49
Bảng 2. 2. Nhận định của NCT về quy trình cung cấp dịch vụ CTXH	51
Bảng 2. 3. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe đối với NCT	57
Bảng 2. 4. Tương quan theo giới tính và nhận định của NCT về dịch vụ chăm sóc sức khỏe	60
Bảng 2. 5. Dịch vụ vui chơi, giải trí đối với NCT	65
Bảng 2. 6. Nhận định của NCT về dịch vụ vui chơi, giải trí phân theo thời gian sống tại trung tâm	69
Bảng 2. 7. Dịch vụ tư vấn, tham vấn đối với NCT	74
Bảng 2. 8. Dịch vụ kết nối nguồn lực hỗ trợ NCT	83
Bảng 2. 9. Yếu tố năng lực nhân viên ảnh hưởng đến DVCTXH	88
Bảng 2. 10. Yếu tố cơ chế chính sách ảnh hưởng đến DVCTXH	91
Bảng 2. 11. Yếu tố năng lực nhân viên ảnh hưởng đến DVCTXH	94
Bảng 2. 12. Yếu tố đặc điểm của NCT ảnh hưởng đến DVCTXH	97
Bảng 3. 1. Thực trạng chung về các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ CTXH đối với NCT	103

DANH MỤC HÌNH

Hình 2. 1. Độ tuổi, giới tính, học vấn của NCT tham gia khảo sát.....	47
Hình 2. 2. Nhu cầu sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe của NCT.....	54
Hình 2. 3. Đánh giá chung của NCT về dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	61
Hình 2. 4. Mức độ hài lòng của NCT về dịch vụ chăm sóc sức khỏe	62
Hình 2. 5. Nhu cầu của NCT về dịch vụ vui chơi, giải trí	64
Hình 2. 6. Mức độ hài lòng và đánh giá của NCT về dịch vụ vui chơi, giải trí	70
Hình 2. 7. Nhu cầu của NCT về dịch vụ tư vấn, tham vấn	72
Hình 2. 8. Mức độ hài lòng và đánh giá của NCT về dịch vụ tư vấn, tham vấn.....	79
Hình 2. 9. Nhu cầu của NCT về dịch vụ kết nối nguồn lực.....	81
Hình 2. 10. Mức độ hài lòng và đánh giá của NCT về dịch vụ kết nối nguồn lực	85

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Già hóa dân số đang là một xu thế mang tính toàn cầu do giảm tỷ lệ sinh, tăng tuổi thọ bình quân và trở thành một vấn đề xã hội có tác động rất lớn tới tiến trình phát triển chung của các nước. Việt Nam được đánh giá là một trong quốc gia có tốc độ già hóa dân số nhanh nhất trên thế giới. Do đó Đảng và Nhà nước cũng luôn xác định việc chăm sóc, hỗ trợ nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người cao tuổi (NCT) vừa là đạo lý, vừa là trách nhiệm của Đảng, Nhà nước và xã hội.

Thực tế, quá trình thay đổi về kinh tế, xã hội ở nước ta đã đặt ra những yêu cầu, thách thức mới cho công tác chăm sóc NCT như: Mô hình gia đình có xu hướng chuyển từ hình thái mở rộng sang hạt nhân, tỷ lệ NCT sống một mình hoặc trong các gia đình chỉ có NCT ngày một nhiều. Trước thực tế đó, việc đổi mới công tác chăm sóc NCT, trong đó có yêu cầu về dịch vụ CTXH dành cho NCT tại Trung tâm Bảo trợ Xã hội (BTXH) cũng đang là một trong những vấn đề cấp thiết.

Trong những năm gần đây, công tác chăm sóc NCT nói chung và cung cấp dịch vụ CTXH cho NCT nói riêng bước đầu đã có một số chuyển biến tích cực. Theo Báo cáo công tác BTXH năm 2016 do Cục BTXH, Bộ Lao động - Thương binh và xã hội công bố, đến cuối năm 2016, cả nước đã có 144 Trung tâm BTXH hoặc trung tâm CTXH có cung cấp dịch vụ CTXH cho NCT, trong đó có 112 Trung tâm tổng hợp và 32 Trung Tâm chuyên biệt với 4.723 NCT đang được cung cấp các dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng. Tuy nhiên hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH cho NCT cũng còn nhiều hạn chế, bất cập, đặc biệt, việc đảm bảo chất lượng cuộc sống của NCT tại các trung tâm BTXH mới chỉ dừng lại ở những nhu cầu thiết yếu về ăn, mặc, ở và sinh hoạt

tinh thần.

Việc cung cấp các dịch vụ theo nhu cầu, nguyện vọng của NCT trong Trung tâm BTXH đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống của NCT, đồng thời là phương pháp hoạt động phù hợp, góp phần tạo nên hiệu quả của CTXH, nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH, góp phần đổi mới tổ chức hoạt động CTXH, hướng tới phát triển dịch vụ đối với NCT theo định hướng chuyên nghiệp hơn, nhất là trong bối cảnh hiện nay khi Nhà nước đang có những chính sách đẩy mạnh xã hội hóa công tác trợ giúp các đối tượng BTXH; mở rộng các loại hình dịch vụ trợ giúp xã hội, nhất là loại hình dịch vụ chăm sóc tự nguyện, có đóng góp kinh phí.

Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu có dân số tương đối lớn so với các tỉnh trong cả nước. Dân số của tỉnh năm 2019 là 1,19 triệu người, trong đó NCT chiếm 9,3% [Ban Công tác NCT tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, 2021]. Trong những năm gần đây, đảng bộ, chính quyền và nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã có nhiều cố gắng quan tâm, chăm lo mọi mặt đời sống vật chất và tinh thần đối với NCT nhằm đưa ra các giải pháp làm rõ các vấn đề, nhu cầu của NCT và các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với NCT, cũng như đánh giá chất lượng dịch vụ CTXH trong hỗ trợ NCT. Hiện nay toàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu có 03 cơ sở BTXH công lập thực hiện chức năng, nhiệm vụ tiếp nhận, quản lý, chăm sóc và nuôi dưỡng đối tượng yếu thế là NCT neo đơn, người khuyết tật, trẻ em mồ côi, trẻ bị bỏ rơi không nơi nương tựa và người lang thang tập trung chờ đưa về nơi cư trú. Trong đó, Trung tâm BTXH tỉnh BR-VT là một trong những đơn vị điển hình thực hiện tốt vai trò, chức năng cung cấp dịch vụ chăm sóc cho nhóm yếu thế, đặc biệt là NCT cô đơn, không nơi nương tựa. Vì vậy, tác giả đã chọn nội dung nghiên cứu về: “*Dịch vụ CTXH đối với NCT tại Trung tâm Bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa -Vũng Tàu*” làm đề tài cho luận văn tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

2. Tổng quan nghiên cứu về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

2.1. Trên thế giới

Nghiên cứu của một số tác giả: MI.Temon (1815) đã làm ra “Quả tặng các cụ già, bàn về biện pháp để kéo dài cuộc sống”. “Bàn về tuổi thọ loài người và về lượng sống trên thế giới” của P.FluroTs (1860). “Tuổi già xanh tươi” của Alexando (1919). Những nghiên cứu này đã làm rõ thực trạng sống của NCT cũng như tình trạng sức khỏe của họ, từ đó đưa ra những biện pháp chăm sóc sức khỏe cho NCT để kéo dài tuổi thọ cũng như giúp NCT có được cuộc sống thoải mái hơn. Đây chính là gợi mở quan trọng cho các nghiên cứu tiếp theo về các khía cạnh hỗ trợ khác nhất là các DVCTXH đối với NCT.

Nghiên cứu của Masoud Pezeshkian (2002), được thực hiện tại Iran đã chỉ ra rằng có hơn 4 triệu người từ 60 tuổi trở lên trong đó có 57% đang sống trong khu vực thành thị. Phụ nữ với tỷ lệ có học vấn thấp hơn và có sự phụ thuộc cao hơn về tài chính hiện chiếm một nửa trong tổng số NCT. Do đó, cần phải có những chính sách hỗ trợ NCT gặp khó khăn để họ hòa nhập tốt hơn vào xã hội. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng hướng đến mục tiêu bảo vệ xã hội là nhằm cung cấp sự tiếp cận về các dịch vụ y tế và an sinh xã hội cũng như sự ổn định về tinh thần và tình cảm và an sinh là quan trọng, đặc biệt là phụ nữ. Chính vì vậy, cần phát triển hệ thống chính sách, chương trình và dịch vụ không những trong chăm sóc sức khỏe ban đầu mà hướng đến chăm sóc toàn diện cho NCT.

Nghiên cứu của Hong Tao and Susan McRoy (2004), đã chỉ ra có nhiều loại hình CTXH về chăm sóc chuyên nghiệp và không chuyên nghiệp, các dịch vụ CTXH dành cho NCT sống tại gia đình ở Hoa Kỳ và các công nghệ đã được sử dụng như thế nào trong mô hình chăm sóc sức khỏe. Những ý tưởng này cung cấp một giải pháp khả thi cho các quốc gia đang đối mặt với nhu cầu chăm sóc sức khỏe NCT ngày càng tăng, trong khi các nguồn lực

CTXH bị hạn chế. Trong nghiên cứu này, tác giả đã đưa ra rất nhiều các loại hình CTXH khác nhau về chăm sóc và có sự phân tích của từng loại hình CTXH cụ thể.

Tuy nhiên, không có một loại hình chăm CTXH nào được coi là hoàn thiện, vì không phải tất cả những người chăm sóc đều có thể có đủ các nguồn lực để cung cấp các dịch vụ chăm sóc cần thiết hoặc có thể phát hiện những thay đổi quan trọng về tình trạng sức khỏe một cách nhanh chóng. Do đó, cần có sự phối hợp giữa người chăm sóc và các dịch vụ CTXH bên ngoài để theo dõi hiệu quả của những thay đổi về tình trạng sức khỏe theo thời gian.

Nghiên cứu của Chanitta Soommaht và cộng sự (2008), đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để thu thập thông tin làm rõ vấn đề về CTXH trong chăm sóc sức khỏe NCT có sự tham gia của cộng đồng ở Isan. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng việc quản lý của các tổ chức cộng đồng trong chăm sóc sức khỏe NCT là phương pháp hiệu quả. Ngoài nguồn lực của nhà nước thì việc huy động nguồn lực của cộng đồng vào chăm sóc sức khỏe NCT sẽ tạo điều kiện cho NCT được chăm sóc tốt hơn. Mô hình chăm sóc CTXH dựa vào cộng đồng sẽ là bài học kinh nghiệm hữu ích cho Việt Nam khi áp dụng không chỉ ở lĩnh vực công tác chăm sóc sức khỏe NCT mà còn lĩnh vực khác để hỗ trợ NCT ngày càng tốt hơn.

Nghiên cứu của Dean Blevins, Bridget Morton và Rene McGovern (2008) tập trung vào NCT tại nông thôn Mỹ với đề tài: “Evaluating a community – based participatory research project for elderly mental healthcare in rural America” (Đánh giá một dự án nghiên cứu có sự tham gia của cộng đồng về chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT nông thôn Mỹ), được công bố vào năm 2008. Nghiên cứu này nhằm khám phá bản chất giữa các đối tác trong chương trình CTXH về chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT ở nông thôn. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết mọi người hài lòng với vai

trò của họ và mức độ thành công của chương trình trợ giúp CTXH. Từ đó, các tác giả cũng đề xuất những phương pháp để cải thiện hơn nữa các dịch vụ CTXH về chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT tại nông thôn. Tuy nhiên, bài viết chỉ mới đề cập đến việc tiếp cận dịch vụ CTXH về chăm sóc y tế của NCT, còn các khía cạnh khác thì chưa đề cập đến.

Nghiên cứu của Quỹ dân số Liên Hợp Quốc (UNFPA) và Tổ chức Hỗ trợ NCT quốc tế (Hepl Age International) (2012), đã đánh giá về quá trình thực hiện kế hoạch hành động quốc tế Madrid về NCT kể từ khi Hội nghị thế giới lần thứ 2 về NCT. Nhiều bằng chứng cho thấy, những chương trình đổi mới đã đáp ứng thành công các mối quan tâm của NCT được đưa ra trong báo cáo. Bên cạnh đó, báo cáo này cũng đưa ra khuyến nghị về định hướng tương lai nhằm đảm bảo mọi người ở mọi lứa tuổi trong xã hội không chỉ NCT mà cả giới trẻ đều có cơ hội góp phần xây dựng xã hội cũng như cùng được hưởng những phúc lợi xã hội đó. Chính vì thế, phải có một chiến lược hoạch định các chương trình, chính sách nhằm hỗ trợ riêng cho từng đối tượng đạt hiệu quả cao nhất.

Nghiên cứu của tác giả Zhuqing (2012) đã tập trung vào quyền lợi và mong đợi của NCT ở Trung Quốc. Cùng với sự già hóa dân số, NCT cũng bị rơi vào tình trạng thiếu thức ăn, thiếu thôn về dịch vụ y tế, giáo dục và các cơ hội trong đời sống chính trị xã hội. NCT thường thiếu thôn nơi ở và sống phụ thuộc vào con cháu, chất lượng cuộc sống cuối đời phụ thuộc chủ yếu vào hệ thống chăm sóc trong gia đình. Tác giả đưa ra một số giải pháp CTXH quan trọng, đóng góp kiến thức phục vụ quá trình xây dựng hoàn thiện chính sách NCT. Bài viết gợi mở cần có những chính sách, dịch vụ CTXH hỗ trợ phù hợp đối với NCT cô đơn giúp họ giải quyết được các vấn đề liên quan trong cuộc sống.

Nghiên cứu của Ann Bowling cho thấy quá trình lão hóa có liên quan đến chất lượng sống của tuổi già: đó là sự tách rời, sự tiếp tục hoạt động và sự liên tục. Tổng hợp kết quả nghiên cứu thực nghiệm về các kiểu hình về chất lượng sống tuổi già của một số tác giả, ông đã kết luận về việc nâng cao chất lượng cuộc sống chính là tăng sức khỏe, niềm vui của tuổi già. Nghiên cứu này cho thấy còn lỗ hổng trong việc thiết kế các chương trình, chính sách, dịch vụ CTXH phù hợp để đáp ứng nhu cầu của NCT [dẫn theo Nguyễn Thị Loan, 2014]

Nghiên cứu do Tổ chức Y tế Thế giới năm 2017 đã tập trung vào mục tiêu duy trì năng lực nội tại và khả năng hoạt động suốt đời. Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe trong các cơ sở lâm sàng có thể phát hiện suy giảm năng lực thể chất và tinh thần, đưa ra các biện pháp can thiệp để ngăn chặn và làm chậm quá trình tiến triển của bệnh. Phần lớn các chuyên gia chăm sóc sức khỏe đều thiếu sự hướng dẫn hoặc đào tạo về CTXH để nhận ra và quản lý các khiếm khuyết của NCT. Có một nhu cầu bức thiết để phát triển các phương pháp tiếp cận toàn diện dựa vào cộng đồng và giới thiệu các biện pháp can thiệp CTXH ở tuyến chăm sóc sức khỏe ban đầu để ngăn chặn sự suy giảm về sức khỏe. Khuyến nghị cung cấp chăm sóc sức khỏe tổng hợp dành cho NCT dựa trên những bằng chứng cho các nhà cung cấp dịch vụ về phương pháp tiếp cận thích hợp ở cấp cộng đồng để phát hiện và quản lý. Các tiêu chuẩn này có thể đóng vai là cơ sở cho các hướng dẫn quốc gia và đưa chăm sóc sức khỏe NCT vào chương trình chăm sóc sức khỏe ban đầu, sử dụng lấy con người làm trung tâm, phát triển một dịch vụ CTXH về chăm sóc tổng hợp. Nghiên cứu gợi mở khi nghiên cứu về cung cấp DV CTXH cần chú ý đến tính chuyên nghiệp trong việc hỗ trợ NCT tiếp cận các dịch vụ [World Health Organization, 2017].

Nghiên cứu của Terry Fulmer cùng cộng sự (2021) đã đề cập đến sự khác biệt về cơ hội tiếp cận và sử dụng dịch vụ CTXH về chăm sóc sức khỏe, bởi số lượng NCT ngày càng gia tăng và gặp nhiều khó khăn trong tiếp cận các dịch vụ CTXH về hỗ trợ chăm sóc sức khỏe. Nội dung nghiên cứu chỉ ra cần có các chính sách hiệu quả để có thể thu hẹp khoảng cách giữa y tế công cộng, chăm sóc sức khỏe và các lĩnh vực khác của nền kinh tế. Nội dung nghiên cứu cũng tập trung vào các yếu tố xã hội quyết định đến sức khỏe và các biện pháp phòng ngừa để giảm gánh nặng bệnh mãn tính đồng thời cung cấp dịch vụ chăm sóc con người làm trung tâm cho những người mắc bệnh nghiêm trọng. Để cải thiện việc chăm sóc sức khỏe cho NCT được tốt hơn, tác giả đưa ra những khuyến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ CTXH về chăm sóc tại các viện dưỡng lão và các dịch vụ CTXH tại gia đình và cộng đồng. Đây cũng là một trong những nghiên cứu có thể tham khảo cho sự thay đổi về cách thức xây dựng và triển khai không chỉ các dịch vụ CTXH về chăm sóc sức khỏe mà còn các dịch vụ CTXH khác dành cho NCT.

2.2. Tại Việt Nam

Hiện nay, tốc độ già hóa dân số ở Việt Nam đang diễn ra với tốc độ ngày càng nhanh, quy mô ngày càng lớn.

Viện Nghiên cứu Truyền thống và Phát triển đã phối hợp với Ủy Ban Dân số, Gia đình và Trẻ em triển khai nghiên cứu trong giai đoạn 2006 – 2007 và giai đoạn 2008 – 2009 tại 3 địa bàn là Hà Nội, Đà Nẵng và TP. Hồ Chí Minh. Nghiên cứu này được thực hiện dựa trên các nhóm đối tượng: người sử dụng dịch vụ CTXH về chăm sóc NCT; người cung cấp dịch vụ CTXH về chăm sóc NCT; cán bộ địa phương và cộng đồng. Đề tài đã chỉ ra rằng: Già hóa dân số, một vấn đề toàn cầu đang được nhiều quốc gia trên thế giới quan tâm. Xu hướng già hóa dân số đang diễn ra mạnh mẽ, kéo theo nhiều vấn đề kinh tế - xã hội cần giải quyết và Việt Nam không nằm ngoài tình trạng trên. Để chuẩn

bị cho tình trạng trên, những vấn đề như nâng cao chất lượng chăm sóc sức NCT hoặc xây dựng mô hình CTXH về chăm sóc sức khỏe NCT cần được đặc biệt quan tâm. Đây là hướng gợi mở quan trọng trong việc định hướng cũng như triển khai hoạch định các chính sách của Đảng cũng như chủ trương của Nhà nước đối với NCT [Vũ Đặng Cảnh Linh, 2009]

Nghiên cứu của Tổng cục DS-KHHGD (2009) đã cho thấy, có tới 70% NCT không có tích lũy vật chất để an hưởng tuổi già, 60% NCT sống trong hoàn cảnh khó khăn, 37% ở mức trung bình và chỉ có 1% các cụ có cuộc sống dư giả, có 20% NCT cảm thấy có đời sống tinh thần thoải mái, số NCT có đời sống tinh thần gặp nhiều khó khăn chiếm 13% [Tổng cục DS-KHHGD, 2009]. Đây là một thách thức rất lớn trong quá trình xây dựng chế độ chính sách, chương trình và dịch vụ CTXH đảm bảo cho NCT được sống vui, sống khỏe, sống có ích, được chăm sóc chu đáo.

Nghiên cứu của tác giả Hồ Văn Sơn và Bùi Thị Tú Quyên (2020), đã mô tả thực trạng chất lượng cuộc sống và xác định một số yếu tố có liên quan đến chất lượng cuộc sống của NCT. Kết quả đánh giá, sức khỏe thể chất đạt mức trung bình khá, 81% NCT có bệnh mãn tính nhưng lại ít quan tâm đến khám sức khỏe định kỳ, đa phần NCT tự đánh giá tình trạng thể chất là chưa tốt. Do địa bàn nghiên cứu là thuần nông và các yếu tố môi trường phát triển thuận lợi nên NCT có sức khỏe tinh thần được đánh giá là khá tốt. Nghiên cứu này cũng chỉ ra những yếu tố liên quan đến chất lượng cuộc sống của NCT như: tuổi càng cao thì chất lượng cuộc sống càng kém; giới nam thường có sức khỏe tốt hơn nữ giới; người góa, độc thân lại có chất lượng cuộc sống tốt hơn so với những người có gia đình, NCT thường mắc các bệnh mãn tính, điều này làm ảnh hưởng đến sức khỏe thể chất và tinh thần; nếu nhận được sự quan tâm của người thân trong gia đình sẽ giúp NCT có sức khỏe tốt hơn. Song nghiên cứu này chưa nghiên cứu sâu đến việc cung cấp DV CTXH cho

NCT, mà chỉ dừng lại ở việc liệt kê những yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH về chăm sóc sức khỏe NCT.

Nghiên cứu của Phạm Thắng, Đỗ Khánh Hỷ (2009), đã chỉ ra rằng, NCT sẽ phải đối mặt với nhiều vấn đề nguy cơ tiềm ẩn, bao gồm cả đói nghèo do phải dành toàn bộ nguồn thu hạn chế của mình cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Đói nghèo làm tăng nguy cơ của bệnh tật và ngược lại, bệnh tật là nguyên nhân chính của đói nghèo. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, nhu cầu về chăm sóc y tế và xã hội của NCT tại Việt Nam là rất lớn nhưng tự họ chưa thể giải quyết được và còn những hạn chế nhất định: số lượng NCT sống cô đơn ở cộng đồng còn cao với tỷ lệ 14,2% không nhận được trợ giúp về kinh tế, tinh thần từ phía gia đình, người thân và không có trợ giúp trong sinh hoạt hằng ngày. Tuy nhiên nghiên cứu chỉ mới đề cập đến lĩnh vực chăm sóc sức khỏe đối với NCT, ngoài ra còn một số lĩnh vực khác mà nghiên cứu chưa đề cập đến, bao gồm dịch vụ CTXH dành cho NCT.

Nghiên cứu của Lê Vũ Anh và cộng sự (2010) đã chỉ ra tỷ lệ NCT tự đánh giá về sức khỏe bình thường ở mức độ cao nhưng số lượng người NCT mắc cùng lúc một hay nhiều bệnh lý sức khỏe cũng tương đối cao. Hiện nay nhu cầu NCT tham gia vào các công việc trong gia đình, xã hội và tự tạo việc làm chiếm tỉ lệ cao. Tuy nhiên, công tác truyền thông và các văn bản hướng dẫn cho sự tham gia của NCT tại địa bàn khảo sát vẫn chưa được quan tâm đúng mức. Đây chính là những khoảng trống trong công tác truyền thông về DV CTXH đối với NCT.

Theo số liệu *Kết quả Điều tra biến động dân số và kế hoạch hóa gia đình* (2013) thì trong tổng số NCT tại Việt Nam hiện có tới 68,3% NCT sống ở nông thôn, trong đó có 56,8% NCT tự làm nông nghiệp và 33,6% tự làm phi nông nghiệp. Một bộ phận khá lớn NCT vẫn đang làm việc và làm việc chủ yếu trong hộ gia đình với các công việc khác nhau chiếm 39%, chỉ có gần 5%

là làm công ăn lương còn lại là làm các công việc tự làm hoặc là lao động gia đình không được trả công. Cuộc sống NCT khi về già chủ yếu sống chung cùng con cháu, nguồn thu nhập NCT đa phần do con cái hỗ trợ và từ việc làm của chính họ, tỷ lệ NCT có thu nhập từ sự hỗ trợ của con cái là 32%. Hiện nay, xu hướng thay đổi cấu trúc gia đình nhiều thế hệ sang gia đình hạt nhân tăng, kéo theo tỷ lệ NCT sống cùng với con cái giảm, nhiều NCT rơi vào hoàn cảnh cô đơn, gia đình khuyết thế hệ trẻ để hỗ trợ NCT trong cuộc sống. Đây cũng là một bài toán khó trong việc tìm ra giải pháp phù hợp, nhất là những giải pháp về CTXH nhằm giảm thiểu khó khăn cho NCT.

Nghiên cứu của Lê Văn Khảm (2014), đã chỉ ra thực trạng tuổi thọ người Việt Nam ngày càng cao và tỷ lệ dân số già hóa đang tăng nhanh, điều đó tạo ra nhiều áp lực lớn đối với hệ thống an sinh xã hội. Thực tế cho thấy, một bộ phận NCT đang đối mặt với khó khăn về thu nhập, những thay đổi về cấu trúc gia đình và các quan hệ xã hội, đặc biệt là những nguy cơ bất lợi về sức khỏe. Đặc biệt là NCT cô đơn thiếu các nguồn lực hỗ trợ từ gia đình nên ảnh hưởng không nhỏ đến cuộc sống của họ. Do vậy, việc sử dụng các DV CTXH nhằm hỗ trợ NCT là nhu cầu thiết thực hiện nay để trợ giúp NCT nâng cao chất lượng cuộc sống và sống vui, sống khỏe.

Nghiên cứu của Phùng Thanh Quang (2014), đã cho thấy NCT thường bị bạo lực gia đình xảy ra ở khắp mọi nơi không kể địa vị gia đình, trình độ dân trí. Hình thức bạo lực thể chất, bạo lực tinh thần và bạo lực kinh tế là phổ biến nhất. Trên cơ sở nghiên cứu về thực trạng tác giả cũng đưa ra một số biện pháp nhằm giảm thiểu tình trạng bạo lực NCT trong gia đình và xây dựng mô hình CTXH nhằm hỗ trợ cũng như nâng cao công tác phòng chống bạo lực gia đình nói riêng. Do vậy, cần có những nghiên cứu sâu hơn để hỗ trợ NCT tiếp cận với các hoạt động CTXH giải quyết được các vấn đề mà họ gặp phải.

Nghiên cứu của Tổ chức Hỗ trợ NCT quốc tế (HAI) và Viện nghiên cứu NCT Việt Nam, (2014), đã làm rõ thực trạng về NCT, họ không những mắc nhiều căn bệnh mãn tính mà còn gặp khó khăn trong cuộc sống hằng ngày hoặc cần được sử dụng các DV CTXH để hỗ trợ. Qua nghiên cứu đã đánh giá được sự thay đổi mà dự án dịch vụ CTXH về chăm sóc NCT dựa vào cộng đồng đang thực hiện, để hỗ trợ NCT thì dự án dựa trên mô hình câu lạc bộ liên thế hệ tự chăm sóc cho NCT. Đây là hướng gợi mở cho những nghiên cứu tiếp theo về các dịch vụ CTXH hỗ trợ NCT.

Nghiên cứu của Lê Thị Mai Hương (2015), đã đi sâu nghiên cứu các vấn đề về thực tiễn trong hoạt động CTXH với NCT ở các địa phương, tập trung vào các nội dung như: đặc điểm của NCT; các vấn đề NCT thường gặp phải; vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp NCT. Do mục đích nghiên cứu của đề tài nên chưa đề cập đến các DVCTXH hỗ trợ NCT nên cần có các hướng nghiên cứu sâu rộng hơn về DVCTXH với NCT hiện nay.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thắm (2016), đã làm rõ được một số vai trò hỗ trợ của nhân viên CTXH với NCT. Trên cơ sở đó tìm kiếm một mô hình hỗ trợ phù hợp để nâng cao sức khỏe, cải thiện chất lượng cuộc sống cho NCT là một vấn đề quan trọng và mang tính đặc thù riêng để có thể giúp đỡ NCT vẫn luôn khỏe mạnh, đảm bảo cuộc sống vui tươi, hạnh phúc mà không ảnh hưởng nhiều tới công việc và cuộc sống của con cháu. Tuy nhiên, ngoài dịch vụ chăm sóc sức khỏe thì NCT cần nhiều DVCTXH khác hỗ trợ họ giải quyết được vấn đề của NCT.

Nghiên cứu của Ngô Thị Tâm Tình (2016), đã làm rõ được thực trạng, nhu cầu của NCT từ thực tiễn tỉnh Hà Tĩnh. Đề tài cũng cho thấy cần thực hiện những DVCTXH với những phương pháp đặc thù của CTXH nhằm hỗ trợ, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho NCT trên mọi phương diện. Tuy nhiên, đề tài chỉ mới liệt kê đến một số yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH

mà chưa phân tích sâu các yếu tố ảnh hưởng, đây là định hướng cần thiết để cho các nghiên cứu tiếp theo về DVCTXH với NCT.

Nghiên cứu của Trịnh Thị Cánh (2016), đã chỉ ra thực trạng chăm sóc NCT thông qua các hoạt động CTXH cụ thể tại trung tâm như: hoạt động hỗ trợ chăm sóc sức khỏe đối với NCT; hoạt động hỗ trợ về tâm lý, hoạt động truyền thông; hoạt động kết nối nguồn lực hỗ trợ chăm sóc đời sống vật chất cho NCT. Mặt khác, đề tài cũng liệt kê một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng DV CTXH về chăm sóc NCT, nguyên nhân dẫn tới các hạn chế trong chất lượng chăm sóc NCT. Đây là gợi mở cần thiết để các nghiên cứu về DVCTXH đối với NCT tại trung tâm.

Nghiên cứu của Phạm Thị Thúy Mùi (2017), đã chỉ ra được thực trạng DVCTXH đối với NCT tại Trung tâm CTXH và BTXH tỉnh Thái Bình hiện nay, trên cơ sở đó đề ra các giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ CTXH với NCT tại Trung tâm. Tuy nhiên đề tài chưa đi sâu phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với NCT, đây là khoảng trống cần nghiên cứu sâu hơn để đưa ra những đề xuất phù hợp nhằm nâng cao đời sống cho NCT.

Nghiên cứu của Trần Quang Vinh (2017), đã chỉ ra NCT có nhu cầu rất đa dạng, họ cần được trợ giúp để giải quyết các khó khăn của mình. Tuy nhiên, hoạt động quản lý trường hợp đối với NCT tại trung tâm chưa thực sự phát huy hiệu quả. Điều này bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân, nhưng chủ yếu là các yếu tố liên quan đến bản thân NCT, năng lực của nhân viên quản lý trường hợp, khả năng đáp ứng của trung tâm và nhận thức của công đồng, chính quyền địa phương. Thực tế cho thấy, CTXH cũng như quản lý trường hợp còn khá mới mẻ ở Việt Nam, do vậy cần phải có thời gian, lộ trình phù hợp để từng bước phát triển nghề CTXH thành một nghề chuyên nghiệp. Đây

là một khoảng trống cần phát triển mạng lưới cung cấp DVCTXH đối với NCT nhằm góp phần nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTXH với NCT.

Nghiên cứu của Đặng Phương Liên (2018), đã làm rõ những vấn đề lý luận về DVCTXH đối với NCT thuộc hộ nghèo và đánh giá thực trạng cũng như các yếu tố ảnh hưởng và từ đó đưa ra các giải pháp để nâng cao hiệu quả việc cung cấp DVCTXH trong chăm sóc sức khỏe NCT thuộc hộ nghèo từ thực tiễn huyện Yên Minh, tỉnh Hà Giang. Tuy nhiên, ngoài DVCTXH hỗ trợ chăm sóc sức khỏe thì NCT cần nhiều DVCTXH khác để hỗ trợ NCT nâng cao chất lượng cuộc sống cho họ nhất là tại các Trung tâm bảo trợ.

Nghiên cứu của Vũ Thị Minh Phương (2018), đã làm sáng tỏ những vấn đề lý luận và thực trạng một số loại hình dịch vụ CTXH như: dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng, dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ nâng cao đời sống tinh thần đối với NCT tại TP.HCM thông qua nghiên cứu trường hợp tại Trung tâm Dưỡng lão Thị Nghè. Đồng thời tác giả cũng liệt kê đến một số yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với NCT tại Trung tâm. Đây là gợi mở hết sức quan trọng cho những nghiên cứu tiếp theo sâu hơn và có những so sánh có sự khác biệt gì trong việc cung cấp các DVCTXH với NCT tại các trung tâm.

Nghiên cứu do Viện Dân số, Sức khỏe và Phát triển (PHAD) thực hiện năm 2018 là nghiên cứu dọc đầu tiên về sức khỏe của NCT tại Việt Nam. Điều tra ban đầu của nghiên cứu đại diện cho NCT từ 60 tuổi trở lên trong cộng đồng trên toàn quốc. Thông tin được thu thập từ 6.050 NCT từ 60 tuổi trở lên tại 10 tỉnh của Việt Nam. Nghiên cứu LSAHV nhằm mục đích: (1) Tìm hiểu tình trạng sức khỏe và sự khỏe mạnh của NCT ở Việt Nam (2) Đánh giá các yếu tố quyết định tình trạng sức khỏe, sự chuyển đổi trong tình trạng sức khỏe và sự khỏe mạnh nói chung. Những phát hiện chính trong nghiên cứu này bao gồm: NCT ở Việt Nam có trình độ học vấn tương đối thấp và tỷ

lệ nữ đang làm việc cao; ba phần tư NCT ở Việt Nam tự đánh giá mình có sức khỏe trung bình hoặc khỏe mạnh hơn bình thường. Các dịch vụ CTXH cho NCT được phát triển, nhưng ít được sử dụng, nên cần thông báo cho họ biết về các dịch vụ CTXH đó. Sử dụng công nghệ thông tin tương đối thấp ở NCT. Đây là khoảng trống trong việc phát triển mạng lưới cung cấp các dịch vụ hỗ trợ NCT tại cộng đồng.

Nghiên cứu của Hoàng Thị Thu Hoài (2020), kết quả nghiên cứu đã chỉ ra Đảng và Nhà nước ta đã có nhiều chính sách với NCT, đặc biệt quan tâm chăm sóc NCT là người có công với nước, NCT không nơi nương tựa. Tuy nhiên, các chính sách hỗ trợ chủ yếu là trợ giúp xã hội trực tiếp bằng nguồn lực tài chính đối với NCT có hoàn cảnh khó khăn, trong khi hiện nay nhu cầu, đối tượng NCT cần trợ giúp đa dạng. Với hình thức trợ giúp truyền thống chưa mang tính hiệu quả bền vững cao và chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu và chưa được ổn định và hiệu quả. Do vậy cần có những hoạt động mang tính chuyên nghiệp trong lĩnh vực CTXH để hỗ trợ NCT tại Trung tâm tiếp cận thêm các nguồn lực để nâng cao đời sống cho NCT tại trung tâm.

2.3. Đánh giá về tổng quan nghiên cứu

Qua nghiên cứu tổng quan trên thế giới và ở Việt Nam cho thấy, có khá nhiều các nghiên cứu về NCT đã tập trung vào thực trạng già hóa dân số, đặc điểm của NCT, những khó khăn của NCT, chăm sóc sức khỏe cho NCT ở một số địa bàn cụ thể. Qua đó, nhằm đưa ra thực trạng về chất lượng chăm sóc NCT từ đó đưa ra những khuyến nghị về chăm sóc đối tượng này hoặc đánh giá các mô hình chăm sóc NCT dựa vào cộng đồng nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc NCT nói chung.

Đặc biệt, sau khi Chính phủ ban hành Quyết định 32/2010/QĐ-CP về Phát triển nghề CTXH và đi vào hoạt động, nhu cầu nâng cao, hoàn thiện các

hoạt động CTXH, mạng lưới cung cấp dịch vụ CTXH ngày càng trở nên cấp thiết và được quan tâm hơn.

Một số công trình nghiên cứu đã đề cập đến vai trò của nhân viên CTXH trong hỗ trợ NCT hoặc sử dụng phương pháp CTXH cá nhân để lên kế hoạch trợ giúp NCT tiếp cận các dịch vụ. Trong lĩnh vực cung cấp DVCTXH thì ít có công trình nghiên cứu đề cập đến từng dịch vụ cụ thể hiện đang cung cấp cho NCT ở tại trung tâm, chất lượng dịch vụ đó như thế nào, nhu cầu sử dụng dịch vụ của NCT và khả năng tiếp cận dịch vụ CTXH của NCT ra sao tại các trung tâm.

Mặt khác các nghiên cứu khác khi đề cập đến yếu tố ảnh hưởng thì chỉ mới liệt kê các yếu tố mà chưa đi sâu vào phân tích sâu yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH.

Tuy nhiên, những công trình nghiên cứu trước sẽ là những gợi mở hết sức hữu ích cho đề tài tiếp tục nghiên cứu sâu hơn về dịch vụ CTXH đối với NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Điều này sẽ góp phần cung cấp các thông tin có giá trị tham khảo đối với trung tâm trong quá trình xây dựng, hoàn thiện và phát triển các dịch vụ đối với NCT ở trung tâm nói riêng và phát triển lĩnh vực mạng lưới cung cấp dịch vụ CTXH đối với NCT nói chung tại Bà Rịa Vũng Tàu.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu, đánh giá thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH cho NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu hiện nay, trên cơ sở đó đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH dành cho nhóm xã hội này.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện được những mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, luận văn tập

trung giải quyết những nhiệm vụ:

- Nghiên cứu một số lý luận về dịch vụ CTXH cho NCT;
- Phân tích, đánh giá thực trạng và yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH cho NCT tại Trung tâm BTXH;
- Đưa ra một số giải pháp, khuyến nghị nhằm nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ CTXH cho NCT tại Trung tâm.

4. Đối tượng, khách thể, câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Dịch vụ CTXH cho NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

4.2. Khách thể nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu của đề tài được xác định bao gồm:

- ❖ Toàn bộ NCT đang được chăm sóc, nuôi dưỡng tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.
- ❖ Toàn bộ đội ngũ cán bộ, nhân viên cung cấp dịch vụ CTXH tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

4.3. Câu hỏi nghiên cứu

- Những dịch vụ CTXH nào đang được trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu cung cấp cho NCT?
- Những yếu tố nào ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ CTXH dành cho nhóm xã hội này?

Giải pháp nào góp phần nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ CTXH dành cho NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu?

4.4. Giả thuyết nghiên cứu

- Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu luôn nỗ lực đảm bảo việc cung cấp 4 dịch vụ xã hội cơ bản dành cho NCT, đó là dịch vụ chăm sóc sức khỏe; vui chơi - giải trí; biện hộ, tư vấn

và đảm bảo chính sách. Những dịch vụ này được Trung tâm thực hiện dựa theo nhu cầu của thân chủ.

- Đặc điểm của NCT, năng lực của nhân viên CTXH, chính sách pháp luật cũng như nguồn lực của trung tâm là các yếu tố tạo ra những mức độ ảnh hưởng khác nhau đến việc cung cấp dịch vụ CTXH dành cho NCT.

Các giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ CTXH dành cho NCT cần đồng bộ, bao gồm những đề xuất hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến NCT, đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, đa dạng hóa các loại hình DV, đến nâng cao năng lực cho đội ngũ NV CTXH, đẩy mạnh truyền thông về hoạt động cung cấp DV tại trung tâm, cũng như thúc đẩy xã hội hóa và kết nối nguồn lực để thực hiện cung cấp DV CTXH một cách hiệu quả.

5. Phạm vi nghiên cứu

5.1. Phạm vi về nội dung

Nội dung 1: Tổng quan nghiên cứu về dịch vụ CTXH với NCT

Nội dung 2: Cơ sở lý luận, thực tiễn về dịch vụ CTXH với NCT

Nội dung 3: Thực trạng cung cấp dịch vụ CTXH (dịch vụ chăm sóc sức khỏe; dịch vụ vui chơi, giải trí; dịch vụ tư vấn, tham vấn; dịch vụ kết nối nguồn lực) với NCT tại trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

Nội dung 4: Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với NCT, đề xuất khuyến nghị và giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ CTXH với NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

5.2. Phạm vi về không gian

Nghiên cứu được thực hiện tại Cơ sở 2 - Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

5.3. Phạm vi về thời gian

- Nghiên cứu được thực hiện từ năm 2021 đến năm 2022.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn

6.1. Ý nghĩa lý luận

Kết quả nghiên cứu lý luận của đề tài góp phần bổ sung và làm sáng tỏ lý luận về dịch vụ CTXH với NCT như: Các khái niệm về dịch vụ, dịch vụ CTXH; dịch vụ CTXH với NCT; các đặc điểm và nhu cầu của NCT về dịch vụ CTXH, nội dung về dịch vụ CTXH tại Trung tâm BTXH... Qua đó góp phần bổ sung, làm phong phú thêm các kiến thức về CTXH nói chung và dịch vụ CTXH với NCT nói riêng.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Kết quả nghiên cứu góp phần bổ sung thêm những nhận định, đánh giá về thực trạng dịch vụ CTXH với NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH với NCT tại Trung tâm. Những giải pháp, khuyến nghị về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ CTXH với NCT tại Trung tâm BTXH cũng góp phần nâng cao nhận thức của các cơ quan, tổ chức và toàn xã hội và hiệu quả chăm sóc, trợ giúp NCT trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

7. Phương pháp nghiên cứu

7.1. Phương pháp phân tích tài liệu

- *Mục đích:* thu thập tài liệu trong nước và quốc tế liên quan đến DVCTXH với NCT nhằm làm sáng tỏ các vấn đề tổng quan và lý luận của đề tài.

- *Cách thức tiến hành*

Đọc và tìm hiểu những tài liệu liên quan đến CTXH như: nhập môn CTXH, CTXH nhóm, kỹ năng CTXH nhóm của nhân viên CTXH, CTXH đối với nhóm yếu thế, kiểm huấn CTXH, dịch vụ CTXH,... Phân tích một số công trình nghiên cứu, những báo cáo tổng kết của Trung tâm, tài liệu, sách, báo, tạp chí, văn bản pháp luật đã công bố, in ấn có liên quan đến đề tài; các tài liệu liên quan đến dịch vụ CTXH với NCT trên thế giới và ở Việt Nam

làm cơ sở định hướng cho đề tài.

7.2. Phương pháp phỏng vấn sâu

- Mục đích: thu thập thêm thông tin hỗ trợ cho phiếu khảo sát bằng bảng hỏi chưa cung cấp cụ thể chi tiết và chưa. Mặt khác, nhằm để tìm hiểu sâu hơn đánh giá của NCT và nhân viên trong việc cung cấp dịch vụ CTXH tại trung tâm.

- Cách thức tiến hành

Là phương pháp thu thập thông tin qua hỏi đáp. Trong nghiên cứu này, tác giả tiến hành phỏng vấn sâu 05 NCT để tìm hiểu sâu về quan điểm, chính kiến, nhu cầu về dịch vụ CTXH tại Trung tâm; phỏng vấn sâu 05 nhân viên, lãnh đạo của Trung tâm về sự cần thiết, về những khó khăn, thuận lợi, của việc cung cấp các dịch vụ CTXH. Bên cạnh đó, tác giả phỏng vấn 5 người thân của NCT để nắm bắt thêm thông tin về NCT sống ở Trung tâm BTXH.

7.3. Phương pháp điều tra bảng hỏi

- Mục đích: thu thập thông tin để làm rõ thực trạng cung cấp và các yếu tố ảnh hưởng đến việc cung cấp DVCTXH đối với NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

- Cách thức tiến hành

Phương pháp này được thực hiện cùng một lúc với nhiều người theo một bảng hỏi in sẵn. Phần nội dung của bảng hỏi gồm phần thông tin cá nhân và các phần nội dung nghiên cứu chính:

- Phần thông tin cá nhân như giới tính, độ tuổi, học vấn, hoàn cảnh sống, nghề nghiệp, tình trạng sức khỏe, thời gian sống ở trung tâm,...

- Phần thực trạng dịch vụ CTXH với NCT: Tập trung tìm hiểu về một số nội dung: (1) Mức độ hiểu biết và nhu cầu sử dụng DVCTXH, (2) Quy trình thực hiện chính sách, (3) Thực trạng và mức độ hài lòng về DVCTXH (4) Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với NCT,... đang

triển khai tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

- Cách thức tiến hành: Trung tâm hiện đang chăm sóc 88 NCT đang sống tại trung tâm nên đề tài thực hiện phương pháp Tổng điều tra toàn bộ số NCT này. Tuy nhiên, trong số đó có 11 NCT không còn năng lực hành vi để trả lời bảng hỏi, do vậy, đề tài thực hiện khảo sát với 77 NCT còn lại.

+ Xây dựng bảng hỏi; Tiến hành điều tra thử, sau đó chỉnh sửa bổ sung hoàn thiện phiếu.

+ Phát phiếu, tiến hành thu thập thông tin liên quan đến thực trạng DVCTXH đối với NCT tại trung tâm.

+ Rà soát, kiểm tra lại thông tin trên phiếu, nhập liệu và xử lý và phân tích thông tin liên quan đến vấn đề nghiên cứu.

7.4. Phương pháp toán thống kê

- Mục đích: Nhằm xử lý, phân tích, đánh giá kết quả nghiên cứu.

- Cách thức tiến hành

Xử lý thống kê theo chương trình SPSS 23.0 Tính tần số, tỉ lệ phần trăm, tính trung bình, độ lệch tiêu chuẩn, tương quan pearson.

- Thống kê mô tả: Tần suất, điểm trung bình cộng, độ lệch chuẩn.

- Thống kê suy luận: Phân tích so sánh.

8. Kết cấu của luận văn

Phần nội dung gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về dịch vụ CTXH tại Trung tâm BTXH.

Chương 2: Thực trạng dịch vụ CTXH với NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Chương 3: Khuyến nghị và giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ CTXH với NCT tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI

1.1. Một số khái niệm về người cao tuổi và dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

1.1.1. Người cao tuổi

NCT là một khái niệm thường được dùng để chỉ những người đã có nhiều tuổi trong xã hội.

Về mặt pháp luật, ở mỗi quốc gia, trong từng thời kỳ khác nhau tùy theo các điều kiện kinh tế xã hội cụ thể mà có sự xác định khái niệm khác nhau về NCT.

Ở Việt Nam hiện nay, theo quy định trong Luật NCT ngày 23/11/2009 thì "NCT là công dân Việt Nam từ đủ 60 tuổi trở lên" [Quốc hội, 2009]

Dưới góc nhìn của CTXH, ta có thể hiểu "*NCT là người từ đủ 60 tuổi trở lên bước vào thời kỳ có những thay đổi về tâm, sinh lý, lao động - thu nhập, quan hệ xã hội và gặp nhiều vấn đề khó khăn nảy sinh trong cuộc sống khiến họ trở nên ngày càng phụ thuộc nhiều hơn vào sự trợ giúp của xã hội*".

1.1.2. Dịch vụ và dịch vụ xã hội

Dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hóa nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

Có nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ khác nhau, như: Dịch vụ xã hội là hoạt động cung cấp, đáp ứng nhu cầu cho các cá nhân, nhóm người nhất định nhằm bảo đảm các giá trị và chuẩn mực xã hội.

Dịch vụ xã hội là những hoạt động đáp ứng các nhu cầu cộng đồng và cá nhân nhằm bảo đảm các giá trị và chuẩn mực xã hội, phát triển xã hội, có vai trò đảm bảo phúc lợi và công bằng xã hội, đề cao giá trị đạo lý, nhân văn,

vì con người.

Nhưng khái quát lại: Dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

Theo đó, *dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất* [Philip Kotler, 2012].

1.1.3. Công tác xã hội

Hiệp hội CTXH quốc tế và các trường đào tạo CTXH quốc tế (2011) thống nhất với định nghĩa cho rằng: *CTXH là nghề nghiệp tham gia vào giải quyết vấn đề liên quan tới mối quan hệ của con người và thúc đẩy sự thay đổi xã hội, tăng cường sự trao quyền và giải phóng quyền lực nhằm nâng cao chất lượng sống của con người. CTXH sử dụng các học thuyết về hành vi con người và lý luận về hệ thống xã hội vào can thiệp sự tương tác của con người với môi trường sống.*

Theo IFSW (Hiệp hội nhân viên CTXH Quốc tế), Tháng 07/2000, Montreal, Canada: "*CTXH chuyên nghiệp thúc đẩy sự thay đổi xã hội, việc giải quyết các vấn đề trong các mối quan hệ con người và sự tăng quyền lực và giải phóng người dân nhằm giúp cho cuộc sống của họ ngày càng thoải mái, dễ chịu. Vận dụng các lý thuyết về hành vi con người và hệ thống xã hội, CTXH can thiệp ở các điểm tương tác giữa con người và môi trường của họ. Nhân quyền và công bằng xã hội là các nguyên tắc căn bản của nghề*".

Theo các nhà nghiên cứu về CTXH Philippines: "*CTXH là một nghề bao gồm các hoạt động cung cấp các dịch vụ nhằm thúc đẩy hay điều phối các mối quan hệ xã hội và sự điều chỉnh hòa hợp giữa cá nhân và môi trường*

xã hội để có xã hội tốt đẹp hơn” [dẫn theo Bùi Thị Xuân Mai, 2010]

Trên thực tế, CTXH là hoạt động thực tiễn mang tính tổng hợp cao, được thực hiện theo các nguyên tắc và phương pháp nhất định nhằm hỗ trợ cá nhân, nhóm và cộng đồng trong việc giải quyết các vấn đề đời sống của họ - qua đó, CTXH theo đuổi mục tiêu vì hạnh phúc con người và tiến bộ xã hội. Theo đó, tác giả Bùi Thị Xuân Mai (2010) lập luận "*CTXH là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội*".

Hiện nay, theo hiệp hội NV CTXH quốc tế "*CTXH là một nghề dựa trên nền tảng thực hành và là một ngành khoa học thúc đẩy sự biến đổi và phát triển xã hội, sự gắn kết xã hội, sự trao quyền và giải phóng con người. Các nguyên tắc về công bằng xã hội, quyền con người, trách nhiệm tập thể và tôn trọng sự đa dạng là trọng tâm của CTXH. Dựa theo nền tảng các lý thuyết thuộc ngành CTXH, khoa học xã hội và nhân văn, cũng như những kiến thức bản địa, CTXH thu hút con người và các cấu trúc xã hội tham gia vào giải quyết những vấn đề nảy sinh trong cuộc sống và thúc đẩy an sinh (IFSW, 2014)*".

1.1.4. Dịch vụ công tác xã hội

Từ những khái luận nêu trên, trong nghiên cứu này, dịch vụ CTXH được hiểu "*là một dạng của dịch vụ xã hội, bao gồm các hoạt động chuyên nghiệp mà ở đó NVCTXH sử dụng những kiến thức, kỹ năng, phương pháp chuyên môn nhằm trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực thực hiện chức năng xã hội; đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ trợ giúp giải quyết, phòng ngừa các vấn đề xã hội, qua đó góp phần bảo đảm an sinh xã hội cho con người theo hướng tích cực,*

hiệu quả hơn".

1.1.5. Dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

Tương tự, trong nghiên cứu này, dịch vụ CTXH với NCT được hiểu "là các hoạt động chuyên nghiệp do NV CTXH thực hiện nhằm hỗ trợ người từ 60 tuổi trở lên nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường các chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội, nguồn lực và dịch vụ để khắc phục các khó khăn nảy sinh do quá trình thay đổi về tâm sinh lý, lao động, thu nhập và quan hệ xã hội, hướng tới mục tiêu nâng cao chất lượng cuộc sống".

1.2. Lý thuyết ứng dụng

1.2.1. Lý thuyết nhu cầu

Abraham Maslow khi đưa ra lý thuyết liên quan đến nhu cầu con người vào những năm 50 của thế kỷ XX đã đề cập đến hệ thống gồm năm loại nhu cầu của con người được xếp thành thứ bậc, nhu cầu bậc thấp xếp phía dưới, các nhu cầu phát triển xếp ở các bậc thang cao hơn [dẫn theo Bùi Thị Xuân Mai, 2012].

Bậc thấp nhất là nhu cầu cơ bản cho sự tồn tại (hay gọi là nhu cầu sống còn): bao gồm các nhu cầu cơ bản của con người như là thức ăn, không khí, nước uống, các nhu cầu sinh lý cơ thể như là tình dục, bài tiết, ... Đây là những nhu cầu cơ bản nhất của con người, các nhu cầu này nếu không được đáp ứng sẽ kéo theo những khó khăn tâm lý và cản trở cá nhân thực hiện các nhu cầu tiếp theo.

Bậc thứ hai là nhu cầu an toàn. Các cá nhân trong xã hội đều mong muốn mình được bảo vệ trước các tác nhân nguy hiểm trong cuộc sống. Nhu cầu này là sự mong muốn về sự bình yên trong cuộc sống, mong muốn được hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội, được sống trong một địa bàn an ninh, sống

trong một xã hội có pháp luật, có một nơi ở yên ấm. Mỗi cá nhân đều cần được an toàn về thân thể, được đảm bảo về việc làm...

Bậc nhu cầu thứ ba là nhu cầu được giao lưu tình cảm và thuộc vào nhóm. Các cá nhân trong đời sống đều cần có các mối quan hệ gia đình, bạn bè, quan hệ trong cộng đồng, ... Vì vậy, cá nhân luôn muốn có cảm giác được yêu thương, được chấp nhận trong xã hội thông qua các hoạt động giao tiếp, kết bạn, tìm kiếm các mối quan hệ, tham gia hoạt động tập thể, làm việc nhóm. Theo Maslow thì nếu nhu cầu giao lưu không được đáp ứng phù hợp có thể gây nên những rối loạn về tinh thần.

Bậc nhu cầu thứ tư là nhu cầu được tôn trọng. Nhu cầu này thể hiện qua mong muốn được người khác quý mến, nể trọng thông qua các thành quả của bản thân, sự cảm nhận, quý trọng chính bản thân mình. Đây còn được gọi là nhu cầu tự trọng. Khi nhu cầu này được thỏa mãn ở cá nhân thì cá nhân đó sẽ có khả năng đương đầu tốt với những khó khăn trong cuộc sống để giải quyết được vấn đề của bản thân.

Bậc nhu cầu cao nhất của con người là nhu cầu thể hiện bản thân hay nhu cầu tự hoàn thiện. Nhu cầu này có tác động lớn nhất đến sự hoàn thiện nhân cách của cá nhân. Maslow cho rằng nhu cầu này thể hiện qua mong muốn được là chính mình, được thể hiện sự sáng tạo, được thể hiện khả năng, thể hiện bản thân. Trong thực tế các nhu cầu có sự đan xen, và trong nhiều tình huống nhiều giá trị xã hội, khuôn mẫu xã hội có thể dẫn dắt cá nhân và cá nhân không bị chi phối bởi các nhu cầu có tính tồn tại. Như vậy trong nhiều trường hợp có thể nhu cầu sống còn, nhu cầu an toàn chưa được thỏa mãn, cá nhân vẫn có thể hy sinh để đạt những nhu cầu ở bậc cao hơn.

Ứng dụng của lý thuyết trong nghiên cứu

Khi vận dụng lý thuyết nhu cầu của A.Maslow vào đề tài nghiên cứu NVCTXH xác định được NCT có nhiều nhu cầu, những nhu cầu nào của của

họ trong hệ thống thứ bậc chưa được thỏa mãn tại thời điểm hiện tại để cung cấp các DVCTXH phù hợp với thể trạng, sức khỏe của NCT. NCT không chỉ là những nhu cầu về ăn, mặc, ở, hay những nhu cầu về sự an ninh, an toàn mà cũng có nhu cầu được tôn trọng, được tham gia vào các hoạt động tập thể, được cảm thấy mình sống vui, sống khỏe, sống có ích. Do đó NVCTXH không chỉ trợ giúp cho NCT thỏa mãn nhu cầu sinh lý cơ bản mà cao hơn nữa phải tập trung trợ giúp cho NCT thỏa mãn các nhu cầu tinh thần để sống lành mạnh và hạnh phúc hơn. Những nhu cầu này được đáp ứng thông qua 4 loại hình dịch vụ là: chăm sóc sức khỏe; vui chơi, giải trí; tư vấn, tham vấn; và kết nối nguồn lực.

1.2.2. Lý thuyết thân chủ trọng tâm

Carl Rogers (1902 – 1987), ông là đại biểu cho lý thuyết thân chủ trọng tâm được phát triển vào những năm cuối của thập kỷ 40. Thuyết thân chủ trọng tâm dựa trên quan điểm tích cực về con người, cho rằng mỗi cá nhân luôn có sự vận động để hoàn thiện bản thân, vì thế bản thân họ cần được trao quyền để chủ động trong giải quyết vấn đề. Theo Roger mọi cá nhân đều có những tiềm năng riêng để họ có thể phát triển một cách tích cực. Nếu như một cá nhân gặp phải khó khăn về tâm lý, có những hành vi không phù hợp là do họ sống trong môi trường không lành mạnh, không có điều kiện để họ phát huy tiềm năng của họ. Vì vậy, con người cần được giúp đỡ để phát triển tiềm năng tâm lý một cách phù hợp [dẫn theo Bùi Thị Xuân Mai, 2012].

Từ đó cho thấy nhiệm vụ của NVXH là giúp cá nhân tháo bỏ những rào cản trong môi trường xã hội, giúp họ hiểu được chính mình, chấp nhận hoàn cảnh và tự điều chỉnh bản thân để đạt được trạng thái cân bằng. Như vậy, mục đích của người NVCTXH khi thực hành theo thuyết thân chủ trọng tâm không phải là chữa trị cho TC hoặc tìm kiếm những nguyên nhân từ quá khứ. Thay

vào đó họ cần khuyến khích TC tự hiện thực hóa những tiềm năng của bản thân trong tiến trình giải quyết vấn đề của mình.

Ứng dụng của lý thuyết trong nghiên cứu

Lý thuyết thân chủ trọng tâm của C. Roger cho chúng ta cái nhìn tích cực và nhân văn về con người. Ông cho rằng, mỗi cá nhân ai cũng có những tiềm năng, thế mạnh của riêng mình, NCT cũng không nằm ngoài quan điểm đó và nhiệm vụ quan trọng của NVXH là giúp NCT nhìn ra những điểm mạnh, những tiềm năng, giá trị của mình. Để làm được điều đó, NVXH cần đảm bảo các điều kiện sau đây:

- *Phải trung thực*: Khi cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe; vui chơi, giải trí; tư vấn, tham vấn; và kết nối nguồn lực dành cho NCT, nhân viên CTXH cần biểu lộ những cảm xúc chân thật mà không vô cảm. Đây là yếu tố quan trọng nhất, nó làm cho mối quan hệ giữa NVCTXH và NCT được củng cố, trợ giúp NCT phơi bày được những khúc mắc khó khăn để cùng với NVXH tìm ra các giải pháp phù hợp.

- *Phải chấp nhận NCT một cách vô điều kiện*: cho dù TC là ai thì NVCTXH không xét đoán quá khứ cũng như vấn đề hiện tại của NCT trong quá trình cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe; vui chơi, giải trí; tư vấn, tham vấn; và kết nối nguồn lực tại Trung tâm. Chấp nhận họ như một cá nhân với đầy đủ nhân cách trong sáng, độc đáo của con người.

- *Thấu cảm*: NVCTXH có khả năng đặt mình vào hoàn cảnh của NCT, hiểu được cặn kẽ cảm xúc và suy nghĩ của NCT, đồng thời vẫn duy trì được sự sáng suốt cần thiết cung cấp các dịch vụ: chăm sóc sức khỏe; vui chơi, giải trí; tư vấn, tham vấn; và kết nối nguồn lực. Để làm được điều này, NVCTXH cần lắng nghe một cách tích cực, đặt mình vào hoàn cảnh của NCT và mối quan tâm của bản thân cho lợi ích cao nhất của NCT.

1.3. Một số đặc điểm cơ bản của người cao tuổi và cơ sở pháp lý về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

1.3.1. Đặc điểm sinh lý

NCT thường nghe và nhìn không rõ, thậm chí có NCT mất hoàn toàn thị lực và thính lực; di chuyển chậm chạp. Khả năng sống độc lập của NCT bị đe dọa khi tình trạng suy yếu về sức khỏe, thể lực hoặc tâm thần của họ gây trở ngại trong sinh hoạt hàng ngày. Một số NCT sẽ mắc hội chứng về hưu. Khi mắc hội chứng này, NCT dễ buồn chán, thiếu tự tin, cảm thấy vô dụng...

Khi đến tuổi già các đáp ứng kém nhanh nhạy, khả năng tự điều chỉnh và thích nghi cũng giảm dần, tất nhiên sức khỏe về thể chất và tinh thần giảm sút. Về thể xác trong giai đoạn này cơ thể bắt đầu có những thay đổi theo chiều hướng đi xuống. NCT thường hay bị mệt mỏi, mọi hành vi, cử chỉ yêu đương gặp khó khăn.

** Các bệnh thường gặp ở NCT*

➤ Các bệnh tim mạch và huyết áp: Cao huyết áp, nhồi máu cơ tim, suy tim, loạn nhịp tim...

➤ Các bệnh về xương khớp: Thoái hóa khớp, loãng xương, bệnh gút...

➤ Các bệnh về hô hấp: Cảm sốt, viêm họng – mũi, cúm, viêm phế quản, viêm phổi, ung thư phổi...

➤ Các bệnh răng miệng: Khô miệng, sâu răng, bệnh nha chu...

➤ Các bệnh về tiêu hóa, dinh dưỡng: Rối loạn tiêu hóa, suy dinh dưỡng, biếng ăn

➤ Ngoài ra NCT còn hay mắc các bệnh về ung bướu, bệnh thần kinh và các bệnh về sức khỏe tâm thần, mất ngủ...[Nguyễn Thị Kim Hoa, 2012].

1.3.2. Đặc điểm tâm lý

Tâm lý và sức khỏe của NCT không chỉ phụ thuộc vào nội lực của bản thân mà còn phụ thuộc vào môi trường xã hội, đặc biệt là môi trường văn hóa

- tình cảm và quan trọng nhất là môi trường gia đình. Khi bước sang giai đoạn tuổi già, những thay đổi tâm lý của mỗi người mỗi khác nhau, tuy nhiên những thay đổi thường gặp là:

- Sự cô đơn và mong được quan tâm chăm sóc nhiều hơn;
- Hướng về quá khứ;
- Chuyển từ trạng thái “tích cực” sang trạng thái “tiêu cực”;
- Cảm thấy bất lực và dễ tủi thân; nói nhiều hoặc bị trầm cảm; sợ phải

đôi mắt với cái chết. [Nguyễn Thị Kim Hoa, 2012].

1.3.3. Cơ sở pháp lý về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

Cơ sở pháp lý là yếu tố đầu tiên chi phối đến các DVCTXH đối với NCT, được thực hiện trên các văn bản, Luật, Nghị định, Thông tư của Chính phủ. Không có một tổ chức nào hoạt động ngoài khuôn khổ của pháp luật, các nội quy, quy định sẽ có cơ chế và chế độ để đảm bảo cho hoạt động cung cấp DVCTXH được diễn ra có hiệu quả. Sự quan tâm đó của Nhà nước đã giúp đảm bảo một phần đời sống của NCT, giúp NCT sống vui, sống khỏe, sống hạnh phúc. Trên cơ sở đó, nhà nước ban hành các văn bản, Luật, Nghị định, Quyết định, Thông tư,... làm cơ sở pháp lý về nghề CTXH và nhằm phát triển mạng lưới cơ sở cung cấp DVCTXH cho các đối tượng yếu thế nói riêng và đối tượng có nhu cầu nói chung điển hình như:

- Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 141, năm 2004 “Về việc thành lập Ủy ban Quốc gia về NCT Việt Nam”.

- Quyết định số 47, năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính “Về việc ban hành quy chế quản lý và sử dụng Quỹ chăm sóc NCT”.

- Luật NCT được Quốc Hội khóa 12 đã thông qua (ngày 23/11/2009) với 6 chương và 32 điều. Luật NCT được thông qua đã thể hiện sâu sắc sự quan tâm của Đảng, nhà nước và xã hội đối với NCT và thể hiện rất rõ nét tính ưu việt cũng như truyền thống "uống nước nhớ nguồn" của xã hội ta.

- Nghị định 13/2010/NĐ-CP ban hành ngày 27/02/2010 về điều chỉnh bổ sung một số điều của NĐ 67/2007/NĐ - CP của Chính phủ về chính sách trợ giúp các đối tượng BTXH”.

- Nghị định 20/2021/NĐ-CP ban hành ngày 15/03/2021 quy định về Chính sách trợ giúp các đối tượng BTXH”.

- Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg phê duyệt Đề án phát triển Nghề CTXH giai đoạn 2010 – 2020. Mục tiêu chung của Đề án là “Phát triển CTXH trở thành một nghề ở Việt Nam. Nâng cao nhận thức của toàn xã hội về nghề CTXH; xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên CTXH đủ về số lượng, đạt yêu cầu về chất lượng gắn với phát triển hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH tại các cấp góp phần xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến”.

- Quyết định số 112/2021/QĐ-TTg phê duyệt Đề án phát triển Nghề CTXH giai đoạn 2021 – 2030. Mục tiêu chung của Đề án tiếp tục đẩy mạnh phát triển CTXH tại các ngành, các cấp, phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của đất nước theo từng giai đoạn; đảm bảo nâng cao nhận thức của toàn xã hội về CTXH; đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH trên các lĩnh vực, đáp ứng nhu cầu cung cấp dịch vụ CTXH của người dân, hướng tới mục tiêu phát triển xã hội công bằng và hiệu quả.

- Thông tư liên tịch, số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV, ngày 19/8/2015, Quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CTXH.

- Quyết định số 1520/QĐ-LĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội phê duyệt quy hoạch mạng lưới các cơ sở trợ giúp xã hội giai đoạn 2016-2025.

- Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH, của Bộ LĐ-TBXH, ngày 02/2/2017. Quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm CTXH.

- Thông tư số 25/2017/TT-BLĐTBXH, của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, ngày 30 tháng 8 năm 2017. Quy định điều kiện, nội dung, hình thức thi hoặc xét thăng hạng chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CTXH trong các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Thông tư liên tịch, số 09/2013/TTLT-BLĐTBXH-BNV, ngày 10/6/2013, Hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH công lập. Đối tượng phục vụ của Trung tâm CTXH là các đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp, đối tượng BTEXH và các đối tượng khác có nhu cầu.

- Thông tư liên tịch, số 33/2017/TTLT-BLĐTBXH-BNV, ngày 29/12/2017, về hướng dẫn cơ cấu tổ chức, định mức nhân viên và quy trình, tiêu chuẩn trợ giúp xã hội tại cơ sở trợ giúp xã hội do Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành.

Để triển khai thực hiện các chính sách đối với NCT trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, UBND tỉnh cũng đã ban hành:

- Kế hoạch triển khai thực hiện chương trình hành động quốc gia về NCT tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu giai đoạn 2011 - 2015 (*Quyết định số 03/2011/QĐ-UBND ngày 26/01/2011*); Chính sách trợ cấp xã hội cho NCT (*Quyết định số 27/2011/QĐ-UBND ngày 20/6/2011; Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND ngày 25/7/2013, Công văn số 1129/UBND-VP ngày 13/02/2015*).

- Nghị quyết số 15/2021/NQ-HĐND, Quy định mức chuẩn trợ giúp xã hội, mức trợ giúp xã hội trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 11/12/2021.

- Trên cơ sở Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg, để triển khai thực hiện kế hoạch phát triển nghề CTXH trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày 26/01/2011 UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 260/QĐ-UBND về việc

phê duyệt kế hoạch triển khai Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010 – 2020. Mục tiêu của Kế hoạch này là phát triển nghề CTXH thành một nghề trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Trong đó những nhiệm vụ trọng tâm của Kế hoạch là tăng cường công tác truyền thông nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và người dân trên địa bàn tỉnh về nghề CTXH; xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, nhân viên và CTV CTXH đủ về số lượng, đạt yêu cầu về chất lượng gắn với phát triển hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH tại các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Quyết định 968/QĐ- UBND, Phê duyệt Kế hoạch thực hiện chương trình phát triển CTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu giai đoạn 2021-2030.

1.4. Nội dung các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại cơ sở Bảo trợ xã hội

1.4.1. Giới thiệu quy trình hồ sơ, thủ tục tiếp nhận người cao tuổi

Để hỗ trợ NCT được tiếp nhận và thụ hưởng các dịch vụ CTXH tại Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, nhân viên CTXH cần can thiệp vào các khâu, các công đoạn thực hiện thủ tục hành chính nhằm hoàn thiện hồ sơ tại cấp xã. Sau đó, NVCTXH hỗ trợ NCT theo dõi các thủ tục chuyển hồ sơ lên cấp huyện và các thủ tục phản hồi lại. Những hoạt động này được NVCTXH thực hiện theo Điều 28 của ND số 20/2021/NĐ-CP, ngày 15/ 03/ 2021 về thủ tục tiếp nhận vào cơ sở trợ giúp xã hội, cũng như theo Điều 6, Thông tư số 33/2017/TT-BLĐTBXH ngày 29/12/2017 về cơ sở thực hiện quy trình trợ giúp đối tượng xã hội (*Nội dung chi tiết được trình bày tại phụ lục 1*).

1.4.2. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Hiện nay tốc độ già hóa dân số ở nước ta đang có xu hướng ngày càng nhanh hơn trong khi tốc độ tăng trưởng kinh tế lại đang có xu hướng chững lại. Hậu quả là ở nước ta có một số lượng lớn NCT cần được chăm sóc trong

ít năm tới, trong khi tiềm lực về kinh tế của đất nước còn hạn chế, hệ thống các chính sách bảo hiểm còn nhiều bất cập, mạng lưới các cơ sở BTXH còn chưa nhiều [Đỗ Ngọc Sơn, 2016].

Bên cạnh đó, do nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sức khỏe NCT làm cho bệnh thường phát triển âm thầm, khó phát hiện và thường mắc nhiều bệnh cùng một lúc ảnh hưởng đến sức khỏe rất nhanh chóng. Khi NCT bị bệnh, họ cần được đi thăm khám, chữa trị kịp thời, được khuyến khích thực hiện các biện pháp phát hiện bệnh sớm và các biện pháp phòng ngừa để tránh để lại di chứng bệnh tật. Do vậy, công tác phòng ngừa tai nạn là một trong những yếu tố mà dịch vụ CTXH về chăm sóc sức khỏe cần lưu ý để bảo vệ cho sức khỏe NCT. Bên cạnh đó các dịch vụ CTXH về chăm sóc sức khỏe cũng cần chú ý phát hiện sớm các căn bệnh thường gặp ở NCT. Đây là một bước quan trọng để nâng cao sức khỏe cũng như tuổi thọ dành cho nhóm xã hội này.

Trong các trung tâm BTXH thì DV CTXH về chăm sóc sức khỏe cho NCT được quan tâm thực hiện theo các hình thức bao gồm: cấp phát thuốc cho đúng và đầy đủ, nhắc nhở uống thuốc đều đặn hay sử dụng các loại thuốc bổ để tăng cường sức khỏe, tư vấn chế độ dinh dưỡng phù hợp với từng loại bệnh,... Trên thực tế, nếu duy trì và thực hiện tốt các yếu tố trên thì NCT sẽ giữ được một sức khỏe ổn định, nâng cao sức khỏe và chất lượng cuộc sống. Trong bối cảnh đó vai trò của các DVCTXH trong chăm sóc sức khỏe NCT trở nên ngày càng quan trọng. Theo đó, nội dung nghiên cứu này tập trung vào một số điểm cụ thể như sau:

- Hỗ trợ khám sức khỏe định kỳ
- Hỗ trợ khi khám chữa bệnh tại bệnh viện khi NCT ốm đau
- Hướng dẫn kỹ năng tự chăm sóc
- Hướng dẫn phục hồi chức năng, vật lý trị liệu.

1.4.3. Dịch vụ vui chơi, giải trí

NCT nói chung và đặc biệt là NCT sống tại các trung tâm BTXH có nhu cầu trao đổi, được tâm sự rất lớn. NCT có nhu cầu được chia sẻ, được quan tâm và tôn trọng. Nhờ đó NCT có thể giải bày hết những tâm tư, nguyện vọng của mình. NVCTXH dựa trên vấn đề của NCT, sẽ phân tích, đánh giá và cùng với NCT lên những kế hoạch trợ giúp phù hợp nhằm giúp NCT vượt qua được vấn đề của mình, hoặc kết nối NCT với những nguồn lực có thể hỗ trợ họ đáp ứng các nhu cầu. Bên cạnh đó, các những hoạt động vui chơi, giải trí gắn liền với tín ngưỡng cũng giúp NCT duy trì sự ổn định về trạng thái tinh thần. Đi lễ chùa hay nhà thờ, nghe giảng Phật pháp, đọc kinh, mang lại cho NCT sự tĩnh tâm, thư thái và bình an. Những mong ước sâu xa, những tâm nguyện cá nhân được giải bày trong câu kinh, lời khấn sẽ giúp NCT cảm thấy tâm trí thanh thản, tin tưởng vào cuộc sống tốt đẹp khi đã về già.

NCT nên được tạo điều kiện để tham gia các hoạt động văn hóa vui – khỏe – có ích, các câu lạc bộ, ở đó các cụ sẽ được gặp gỡ, trò chuyện, đánh cờ, ngâm thơ, giao lưu văn nghệ, ca hát hoặc đi thăm quan các danh lam thắng cảnh, các di tích văn hóa, lịch sử, thăm người thân hay bạn bè, cập nhật tin tức hàng ngày thông qua các phương tiện truyền thông như xem ti vi, đọc báo, nghe đài...đây là những hoạt động thực sự có ích đối với đời sống tinh thần thần thần lạc quan, một lối sống hài hòa, phù hợp sẽ giúp NCT đẩy lùi, hạn chế bệnh tật. Những nội dung vui chơi giải trí bao gồm:

- Luyện tập thể dục, thể thao hàng ngày
- Cập nhật tin tức qua các phương tiện truyền thông (ti vi, sách, báo, đài...)
- Tham gia các CLB, các hoạt động vui chơi, giải trí tại trung tâm
- Các hoạt động giao lưu văn hóa, văn nghệ
- Tổ chức mừng thọ, chúc thọ.

1.4.4. Dịch vụ tư vấn, tham vấn

Thông qua hoạt động tư vấn, tham vấn của nhân viên CTXH đối với NCT sẽ giúp cho họ ổn định về mặt tinh thần, giảm bớt những cảm xúc lo lắng, tiêu cực trong hoàn cảnh khó khăn trong cuộc sống. Tùy thuộc vào từng vấn đề của NCT mà NVCTXH cung cấp thông tin về các chính sách pháp luật liên quan, thông tin về chăm sóc sức khỏe, tham vấn tâm lý cho NCT khi cần thiết để họ có thể tự giải quyết được vấn đề của bản thân mình. Giúp cho NCT có thể dự báo trước được những vấn đề mình sẽ gặp phải để có cách phòng ngừa kịp thời.

Nội dung của dịch vụ tư vấn, tham vấn:

- Tư vấn về dinh dưỡng để phòng tránh một số bệnh: NCT là đối tượng cần được chăm sóc đặc biệt về dinh dưỡng, vì cơ thể NCT thường đã bị lão hóa. Chức năng của các cơ quan, bộ phận đều bị suy giảm. Ngoài ra, NCT thường hay mắc các bệnh mạn tính. Vì vậy, chế độ ăn và cách ăn uống cân đối, phù hợp với thể trạng, độ tuổi sẽ góp phần đảm bảo dinh dưỡng cho NCT, giảm thiểu bệnh tật, nâng cao sức khỏe và tuổi thọ là hết sức quan trọng.

- Tư vấn về chăm sóc sức khỏe: Khi NCT có nhu cầu thì NVCTXH sẽ kết nối với cán bộ y tế để tư vấn về vấn đề sức khỏe mà NCT có thể gặp phải. Bên cạnh đó, các cán bộ y tế cũng tư vấn về cách chăm sóc sức khỏe cho chính bản thân và gia đình NCT, từ đó họ lựa chọn biện pháp và cách thức chăm sóc sức khỏe.

- Tham vấn về tâm lý: Đối với NCT khi mới vào trung tâm còn gặp nhiều khó khăn thì NVCTXH tìm hiểu nhu cầu, mong muốn, đánh giá các vấn đề tâm lý mà NCT đang gặp phải. Từ đó sẽ tiến hành tham vấn về tâm lý thông qua động viên, khích lệ, chia sẻ để NCT không còn cảm thấy cô đơn, tủi thân trong cuộc sống. Ngoài ra cũng tham vấn cho họ cách để tự cân bằng tâm lý từ đó ổn định về sức khỏe để sống vui với tuổi già tại trung tâm.

- Tư vấn, tham vấn về chính sách, nguồn lực: cung cấp cho NCT những thông tin về chính sách, chương trình, dịch vụ và nguồn lực hỗ trợ, kết nối họ đến các với các nhà chuyên môn, Hội, Ban ngành đoàn thể để giải quyết các vấn đề liên quan của NCT tại trung tâm.

Tùy vào từng vấn đề cụ thể của NCT mà NVCTXH tư vấn, tham vấn có thể sử dụng các dịch vụ, hình thức tham vấn cá nhân hoặc tham vấn gia đình hoặc tham vấn nhóm linh hoạt nhằm đạt hiệu quả tối ưu trong hỗ trợ NCT sử dụng hiệu quả DVCTXH.

1.4.5. Dịch vụ kết nối nguồn lực

Nguồn lực cung cấp các DVCTXH là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến độ bao phủ đối tượng thụ hưởng. Thực tế cho thấy, nguồn lực để thực hiện DVCTXH trong trung tâm BTEXH chủ yếu được trích ra từ ngân sách nhà nước. Song ngân sách nhà nước phụ thuộc vào tình hình phát triển kinh tế của đất nước và của địa phương theo từng giai đoạn.

Để có thể hỗ trợ tốt cho NCT được tiếp cận nhiều dịch vụ đáp ứng nhu cầu của NCT thì rất cần thiết cần phải kết nối, chuyển gửi NCT đến các nơi cung cấp dịch vụ. Nguồn lực hỗ trợ ở đây không chỉ là nguồn lực từ vật chất mà còn nguồn lực con người cũng tạo nên sự thành công trong việc cung cấp các DVCTXH đối với NCT. Nên để chăm lo tốt hơn đời sống vật chất và tinh thần cho NCT thì ngoài ngân sách nhà nước còn cần huy động từ nguồn lực từ cộng đồng, các nhà thiện nguyện, từ các tổ chức xã hội để cung cấp DVCTXH đáp ứng nhu cầu cho NCT tại trung tâm. Nội dung kết nối nguồn lực tập trung vào các nguồn sau:

- Kết nối với các nhà thiện nguyện, mạnh thường quân, doanh nghiệp.
- Kết nối với các tổ chức đoàn thể, Hội
- Kết nối sự tham gia của cộng đồng

- Kết nối các chuyên gia tham vấn, nhà chuyên môn: Đối với NCT gặp khó khăn khủng hoảng về tâm lý, tình cảm mà NVCTXH không giải quyết được thì cần kết nối, chuyển gửi đến phòng CTXH, các chuyên gia để giải quyết vấn đề của NCT.

1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

1.5.1. Năng lực của đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ

Độ ngũ nhân viên cung cấp DVCTXH với NCT có tầm quan trọng đặc biệt. Do vậy cần được yêu cầu có trình độ và được trang bị một cách đầy đủ kiến thức về CTXH, tâm lý học, XHH, cũng như kiến thức chuyên ngành cần thiết khác. Đối với tốt nghiệp khối ngành khoa học xã hội và giáo dục đặc biệt thì phải tham gia các khóa tập huấn, lớp bồi dưỡng kiến thức về CTXH chương trình do Bộ LĐTBXH ban hành [Bộ LĐTBXH – BNV, 2015].

Thực tế cho thấy, CTXH là một ngành rất còn mới ở Việt Nam nên việc đào tạo các NVCTXH có năng lực hiện còn gặp nhiều khó khăn. Theo số liệu của Bộ LĐTBXH, trong số 35.000 cộng tác viên và nhân viên CTXH tham gia hoạt động CTXH trên cả nước, chỉ có 8.5% được đào tạo đúng chuyên ngành, 81.5% không có chuyên ngành phù hợp và 10% chưa được đào tạo [Trần Quang Vinh, 2017]. Điều này ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp DV CTXH dành cho NCT.

Trong quá trình làm việc với NCT thì NVCTXH không chỉ có kiến thức mà cần sử dụng các kỹ năng như lắng nghe, quan sát, giao tiếp, tham vấn, tư vấn để thiết lập mối quan hệ và trợ giúp cùng NCT. Đồng thời NVCTXH là người nắm rõ các thông tin về các dịch vụ, chính sách và giới thiệu cho NCT các chính sách, dịch vụ, nguồn tài nguyên đang sẵn có từ các cá nhân, cơ quan tổ chức để họ tiếp cận với những nguồn lực, chính sách, tài chính, kỹ thuật để có thêm sức mạnh trong giải quyết vấn đề. Để cung cấp những DVCTXH mang tính chuyên nghiệp cho NCT, ngoài kiến thức, kỹ

năng thì NVCTXH phải thực hiện đạo đức nghề nghiệp, thái độ và kinh nghiệm làm việc chuyên nghiệp vận dụng vào việc chăm sóc, kết nối, lên kế hoạch hỗ trợ NCT. Nếu không, quá trình hỗ trợ NCT sẽ không hiệu quả, gây lãng phí về thời gian, nguồn lực và điều đó khiến cho việc sử dụng DVCTXH trở nên không đạt hiệu quả.

1.5.2. Cơ chế, chính sách

Đối với hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH cho các đối tượng có nhu cầu nói chung và NCT nói riêng đều cần có hệ thống cơ chế chính sách pháp luật tạo nền tảng cho việc phát triển mạng lưới ngày càng chuyên nghiệp. Do vậy, Nhà nước cần ban hành hệ thống các quy định liên quan đến NCT, nghề CTXH, dịch vụ CTXH như: về các nguyên tắc trong hoạt động CTXH; quy trình, tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ CTXH; nội dung các DVCTXH, các điều kiện để hoạt động cung cấp DVCTXH đối với tổ chức, cá nhân; tổ chức đại diện của các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ CTXH. Những cơ chế này tạo ảnh hưởng khác nhau đến việc cung cấp DV CTXH dành cho NCT.

Bên cạnh các chính sách chung của nhà nước, mỗi địa phương đều cần căn cứ vào đặc điểm, nhu cầu của NCT tại địa phương mình và các điều kiện kinh tế, xã hội mà ban hành các quy trình, thủ tục cung cấp DVCTXH, các chính sách đặc thù về phát triển DVCTXH với NCT của địa phương cho phù hợp với thực tiễn kinh tế xã hội cũng như các nhu cầu về dịch vụ CTXH với NCT trên địa bàn. Điều này cũng ảnh hưởng đến việc cung cấp DV CTXH dành cho NCT.

Trên thực tế, việc ban hành các văn bản pháp quy sẽ cụ thể hóa các cơ chế chính sách đối với NCT bằng văn bản luật, dưới luật. Điều đó đã góp phần xây dựng và phát triển hệ thống cung cấp DVCTXH đối với NCT nhằm hướng tới bảo đảm các nhu cầu tối thiểu cho NCT, qua đó góp phần bảo đảm

ASXH và ổn định được cuộc sống cho NCT, giúp họ sống vui, sống khỏe, sống hạnh phúc tại trung tâm.

1.5.3. Năng lực của cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội

Năng lực của cơ sở cung cấp DVCTXH cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến cung cấp DVCTXH đối với NCT hiệu quả. Thực tế phần lớn các trung tâm chăm sóc NCT, viện dưỡng lão... hiện nay chủ yếu còn mang tính trợ cấp trong khi lại thiếu các chính sách để hỗ trợ phát triển các cơ sở tư nhân tiếp nhận, nuôi dưỡng NCT. Tại các cơ sở BTXH, trung tâm dưỡng lão, số lượng NCT được nhận vào còn khá hạn chế do điều kiện cơ sở vật chất, đội ngũ nhân sự nên chưa đáp ứng được nhu cầu của xã hội.

Trang thiết bị của các cơ sở còn khá hạn chế và thiếu thốn nên chưa cung cấp các loại hình DVCTXH đa dạng, phong phú cho NCT. Một số cơ sở được đầu tư tốt hoặc được sự hỗ trợ của nhà nước mới có các khu vực phục hồi chức năng, vật lý trị liệu cũng như diện tích sân vườn, cảnh quan cây xanh cho nhu cầu thư giãn nghỉ ngơi nhưng vẫn chỉ đáp ứng ở mức độ cơ bản, thiếu cung cấp những dịch vụ mang tính chất chuyên sâu.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị là yếu tố quyết định đến quy mô và chất lượng cung cấp các DVCTXH cho NCT. Để cung cấp DVCTXH có chất lượng, phù hợp với các đặc điểm, nhu cầu của NCT đòi hỏi tại nơi đó phải có cơ sở vật chất đảm bảo, đội ngũ nhân viên có kỹ năng và phương pháp hỗ trợ NCT, có hệ thống quy trình cung cấp các dịch vụ có tính khoa học, có liên hệ chặt chẽ với chính quyền và tổ chức đoàn thể tại địa phương. Trong đề tài này nhóm yếu tố liên quan năng lực của cơ sở cung cấp DVCTXH đối với NCT bao gồm:

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo, phù hợp
- Khả năng liên kết mạng lưới hỗ trợ cho NCT
- Các chương trình, dịch vụ đa dạng phù hợp với NCT
- Sự quan tâm của lãnh đạo trung tâm.

1.5.4. Đặc điểm của người cao tuổi

Hiện nay đa số NCT thường gặp vấn đề về sức khỏe dễ mắc các loại bệnh tuổi già. Các dấu hiệu lão hóa trên cơ thể càng ngày càng rõ ràng hơn. Điều này gây nên những khó khăn trong các hoạt động hằng ngày như đi lại trở nên chậm chạp hơn, không còn chắc chắn và nhanh nhẹn như hồi còn trẻ, khỏe.

Bên cạnh đó, cần quan tâm đến đặc điểm tâm lý của NCT, đôi lúc NCT sẽ cảm thấy cô đơn, buồn tủi, sống khép kín nên khó không chủ động trong việc tiếp cận các DVCTXH. Khi sống trong trung tâm thì một số NCT gặp tình trạng sức khỏe yếu sẽ phải phụ thuộc nhiều hơn vào những nhân viên chăm sóc, từ ăn uống, ngủ nghỉ, vệ sinh cơ thể, đi lại... Nếu nhân viên chăm sóc không kiên nhẫn, quan tâm, thấu hiểu, thường xuyên có thái độ không mấy vui vẻ sẽ khiến NCT cảm thấy tự ti, mặc cảm hay gắt gỏng. Nếu tình trạng này kéo dài sẽ càng làm cho NCT trở nên buồn chán, ít nói, thu mình hơn với thế giới bên ngoài và có thể có tâm lý không hợp tác với nhân viên chăm sóc.

Mặt khác những thay đổi về thể chất về sinh lý thì tâm lý cũng là một vấn đề hết sức quan trọng đối với NCT. Họ thường cảm thấy cô đơn và mong muốn được quan tâm, chăm sóc nhiều hơn. Họ rất dễ mủi lòng, hay tủi thân, trầm cảm... Ngoài ra, một số yếu tố khác như: nhận thức hạn chế, khả năng giao tiếp suy giảm, ngôn ngữ rối loạn, nhiều hành vi không phù hợp... cũng là những yếu tố ảnh hưởng lớn đến việc tiếp cận các DVCTXH đối với NCT [Vũ Thị Minh Phương, 2018].

Tiểu kết chương 1

Qua nghiên cứu và phân tích lý luận về dịch vụ CTXH với NCT, đề tài nghiên cứu đã xác định được những lý luận cơ bản về NCT; lý luận về dịch vụ xã hội, dịch vụ CTXH với NCT, nội dung một số yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH với NCT tại Trung tâm. Đây là cơ sở quan trọng đặt nền móng và định hướng thiết kế bộ công cụ để thu thập thông tin và phân tích dữ liệu về thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với NCT ở chương tiếp theo. Bên cạnh đó, đề tài vận dụng lý thuyết nhu cầu và lý thuyết lấy thân chủ làm trọng tâm để làm rõ nội dung nghiên cứu về dịch vụ CTXH với NCT.

Việc nghiên cứu phân tích lý luận giúp đề tài làm rõ được biểu hiện thực trạng của từng dịch vụ và một số yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH với NCT. DVCTXH đối với NCT có thể được coi là một loại hình DVXH được cung cấp bởi nhân viên CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, luận văn cũng đề cập đến các cơ sở pháp lý về DVCTXH đối với NCT. Việc nghiên cứu phân tích lý luận về DVCTXH CTXH đối với NCT sẽ giúp chúng ta hiểu và áp dụng vào thực tiễn tại trung tâm, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả DVCTXH đối với NCT hiện nay.

Chương 2: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

2.1. Tổng quan địa bàn địa bàn nghiên cứu

2.1.1. Khái quát lịch sử hình thành trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Bà Rịa - Vũng Tàu là một tỉnh ven biển thuộc vùng Đông Nam Bộ, có diện tích đất tự nhiên là 1.988,65 km², chiều dài bờ biển là 305,4 km, dân số khoảng 1,1 triệu người. Cơ cấu dân số của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu: tỷ lệ nhóm tuổi từ 0 đến 14 là 25,46%, nhóm tuổi từ 15 đến 59 chiếm khoảng 67,44%, nhóm tuổi từ 60 trở lên khoảng 7,1%.

Trong những năm qua, cùng với việc đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội, các chính sách về ASXH luôn được Đảng bộ và Chính quyền tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu quan tâm. Đặc biệt là những chính sách dành cho đối tượng xã hội yếu thế như chính sách giảm nghèo, chính sách trợ giúp xã hội thường xuyên, đột xuất, đầu tư xây dựng mạng lưới các cơ sở BTXH,...

Hiện nay toàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu có 03 cơ sở BTXH công lập thực hiện chức năng, nhiệm vụ tiếp nhận, quản lý, chăm sóc và nuôi dưỡng đối tượng yếu thế là NCT neo đơn, người khuyết tật, trẻ em mồ côi, trẻ bị bỏ rơi không nơi nương tựa và người lang thang tập trung chờ đưa về nơi cư trú.

Trung tâm Nuôi dưỡng người già neo đơn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là cơ sở BTXH chuyên biệt nuôi dưỡng đối tượng NCT neo đơn không nơi nương tựa hoặc NCT có con cháu, gia đình nhưng không có điều kiện sống tại gia đình tự nguyện đóng góp kinh phí vào sống tại Trung tâm. Trung tâm được thành lập theo Quyết định số 721/QĐ.UB ngày 14/12/1999 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu và chính thức đi vào

hoạt động tháng 10 năm 2000. Đến tháng 7/2020, Trung tâm nuôi dưỡng người già neo đơn và hợp nhất với Trung tâm Xã hội thành Trung tâm BTXH tỉnh theo Quyết định số 2135/QĐ-UBND ngày 28/7/2022 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở LĐ - TB & XH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu quản lý. Trụ sở chính của Trung tâm được đặt tại xã Tóc Tiên, thị xã Phú Mỹ, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, cơ sở 2 là nơi nuôi dưỡng, chăm sóc NCT không nơi nương tựa đặt tại xã An Ngãi, huyện Long Điền, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

2.1.2. Chức năng

Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (gọi tắt là Trung tâm) là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, thực hiện mô hình cơ sở BTXH tổng hợp theo quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

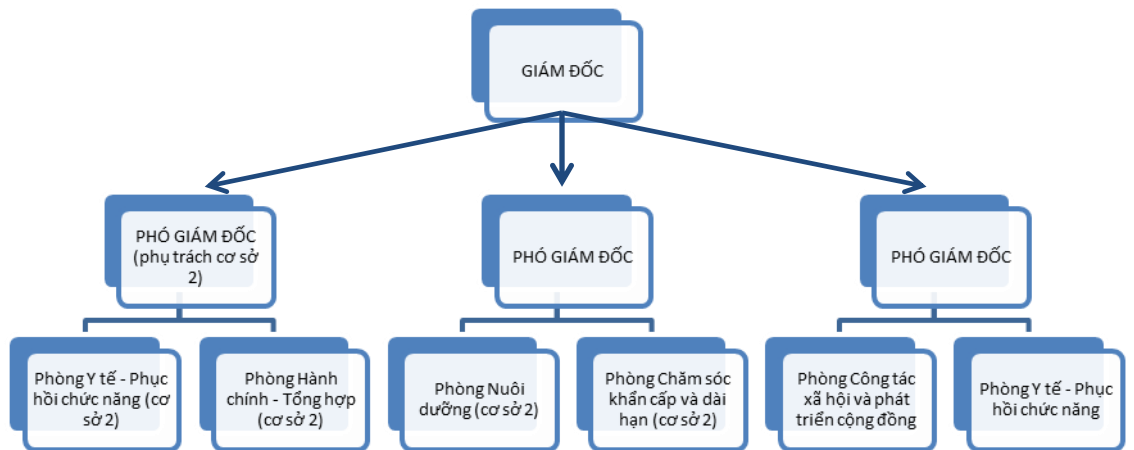
Trung tâm có chức năng tổ chức tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục, dạy nghề, tổ chức lao động sản xuất, phục hồi chức năng, tư vấn, chăm sóc khẩn cấp hoặc hỗ trợ những điều kiện cần thiết khác và tổ chức các hoạt động, cung cấp các dịch vụ khẩn cấp, các dịch vụ công cho đối tượng BTXH, các đối tượng yếu thế trong xã hội bao gồm: người khuyết tật; người mắc bệnh tâm thần; người lang thang xin ăn; người chưa thành niên không có nơi cư trú ổn định bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn; người cao tuổi không nơi nương tựa địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

2.1.3. Nhiệm vụ, quyền hạn

Tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng các đối tượng BTXH thuộc diện đặc biệt khó khăn, không tự lo được cuộc sống và không có điều kiện sinh sống tại gia đình, cộng đồng gồm: người khuyết tật; người mắc bệnh tâm thần; người lang thang xin ăn; người chưa thành niên không có nơi cư trú ổn định bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn; NCT không nơi

nương tựa địa bàn tỉnh; Tổ chức hoạt động phục hồi chức năng, trợ giúp các đối tượng trong các hoạt động tự quản, văn hoá, thể thao, các hoạt động khác phù hợp với lứa tuổi và sức khoẻ của từng nhóm đối tượng lao động sản xuất theo quy định của pháp luật; Tham vấn, trị liệu rối nhiễu tâm trí, khủng hoảng tâm lý và phục hồi thể chất cho đối tượng; Tư vấn và trợ giúp đối tượng thụ hưởng các chính sách trợ giúp xã hội; phối hợp với các cơ quan, tổ chức phù hợp khác để bảo vệ, trợ giúp đối tượng; tìm kiếm, sắp xếp các hình thức chăm sóc; Chủ trì, phối hợp với chính quyền địa phương đưa đối tượng đủ điều kiện hoặc tự nguyện xin ra khỏi Trung tâm trở về với gia đình, tái hoà nhập cộng đồng; Phân loại các đối tượng do các đơn vị tập trung chuyên đến, giải quyết cho đối tượng hồi gia, phối hợp kết nối cho hòa nhập cộng đồng hoặc chuyển đến các trung tâm chuyên biệt theo quy định.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức và bộ máy



Đến tháng 7/2020, Trung tâm nuôi dưỡng người già neo đơn hợp nhất với Trung tâm Xã hội thành Trung tâm BTXH theo Quyết định số 2135/QĐ-

UBND ngày 28/7/2022 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Cơ cấu tổ chức gồm: Ban lãnh đạo Trung tâm có 01 Giám đốc và 03 Phó Giám đốc; 05 phòng Chuyên môn nghiệp vụ. Tổng số đội ngũ cán bộ, viên chức là 60 người.

Cơ cấu tổ chức tại cơ sở 2 là nơi nuôi dưỡng, chăm sóc NCT không nơi nương tựa đặt tại xã An Ngãi, huyện Long Điền, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, gồm có 02 Phó Giám đốc và 04 phòng chuyên môn, nghiệp vụ, không có Phòng CTXH và phát triển cộng đồng; Tổng số đội ngũ cán bộ, viên chức tại cơ sở 2 là 38 người.

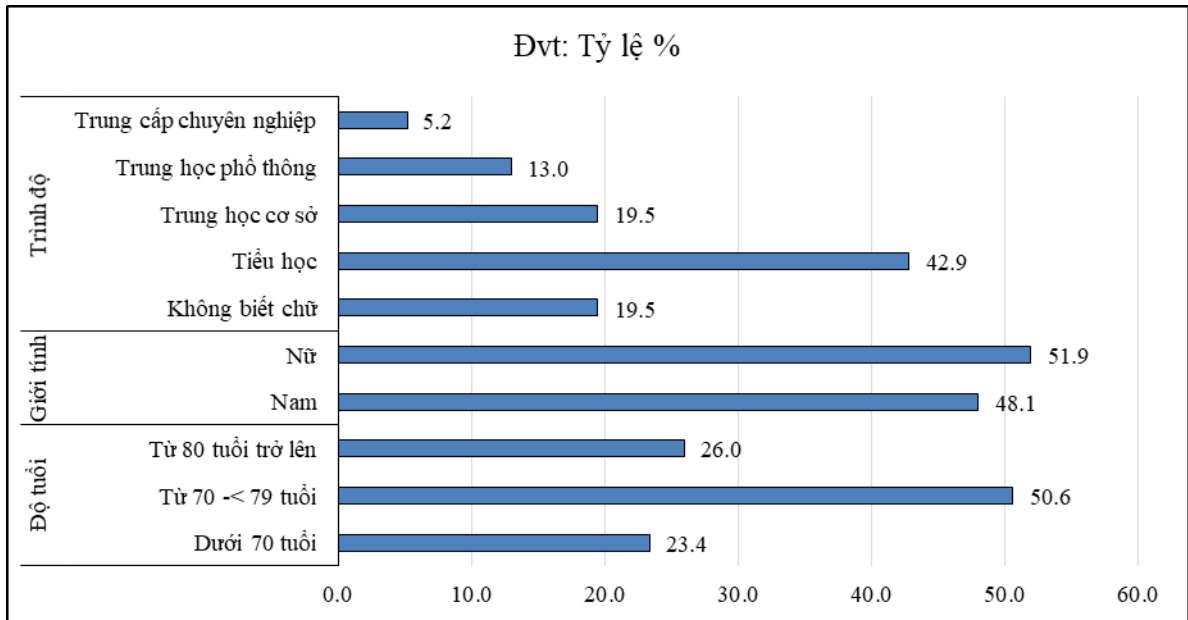
2.2. Khái quát về người cao tuổi và quy trình dịch vụ công tác xã hội

2.2.1. Đặc điểm nhân khẩu học - xã hội và sức khỏe

Già hóa dân số đang đặt ra cho Việt Nam nhiều thách thức liên quan đến kinh tế, sức khỏe thể chất, sức khỏe tinh thần và sự hội nhập xã hội của NCT. Theo kết quả Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019, tổng dân số Việt Nam là 96.208.984 người. Số NCT (từ 60 tuổi trở) lên là 11.409 triệu người, chiếm 11,8%, tuổi thọ trung bình là 73,6 tuổi, trong đó tuổi thọ của nam giới là 71 tuổi và của nữ giới là 76,3 tuổi [Tổng cục thống kê và UNFPA, 2021]. Qua nghiên cứu cho thấy, NCT có độ tuổi từ 70 đến dưới 79 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 50,6%; NCT từ 80 tuổi trở lên chiếm tỷ lệ 26%, số NCT ở độ tuổi dưới 70 tuổi chiếm tỷ lệ 23,4%.

Về giới tính, kết quả nghiên cứu tại Trung tâm cho thấy, số NCT là nữ giới chiếm 51,9%, nam giới 48,1%. Nghiên cứu của WHO năm 2019 chỉ ra: Tuổi thọ trung bình của người phụ nữ trên toàn cầu là 74,2 trong khi con số này ở nam giới chỉ là 69,8. Điều đó có nghĩa tuổi thọ trung bình của một người phụ nữ nhiều hơn nam giới là 4,4 tuổi [Đỗ Đỗ, 2019]. Thực tế cho thấy, mặc dù vị trí vai trò của phụ nữ trong xã hội đã được thay đổi nhiều, họ vẫn đang phải đối mặt với nhiều sự bất bình đẳng, nhưng họ lại sống thọ hơn nam giới. Bên cạnh đó, phụ nữ có ý thức về chăm sóc sức khỏe hơn nam

giới, họ nhận thức được sức khỏe thể chất và tinh thần của mình rõ hơn. Điều này mang lại cho phụ nữ một lối sống lành mạnh và sự chăm sóc sức khỏe tốt hơn nam giới.



Hình 2. 1. Độ tuổi, giới tính, học vấn của NCT tham gia khảo sát

Về trình độ học vấn: Tình trạng biết đọc, biết viết của NCT nói chung đang dần được cải thiện song vẫn còn nhiều hạn chế, đặc biệt là nhóm NCT thuộc diện hưởng chính sách an sinh đang sống tại các cơ sở BTXH. Kết quả nghiên cứu cho thấy, đa số NCT tại địa bàn khảo sát có trình độ học vấn tiểu học chiếm tỷ lệ cao nhất 42,9%, trung học cơ sở chiếm tỷ lệ 19,5%, trung học phổ thông 13%; chỉ có 5,2% số NCT được khảo sát có trình độ từ trung cấp trở lên. Ngược lại vẫn còn 19,5% NCT bị mù chữ. Chính điều này sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến nhận thức của NCT về DVCTXH cũng như các vấn đề liên quan khác.

NCT không chỉ là mối quan tâm lớn của Đảng và Nhà nước ta mà còn còn được cả cộng đồng xã hội quan tâm hỗ trợ để từng bước nâng cao chất lượng cuộc sống cho người đến độ tuổi nghỉ hưu có phần thu nhập để an dưỡng tuổi già. Bên cạnh đó, vẫn còn một bộ phận không nhỏ NCT không có

lương hưu, không có người phụng dưỡng chăm sóc nên họ vẫn phải đi làm hoặc phải sống phụ thuộc vào chính sách BHXH của nhà nước, sự quan tâm thăm hỏi của cộng đồng, xã hội để trang trải cuộc sống hàng ngày, điều này ảnh hưởng không nhỏ tới đời sống tâm lý tình cảm của NCT.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, đa phần việc làm trước đây của NCT là không ổn định, mà làm nghề tự do chiếm tỷ lệ 33,8%, công nhân chiếm tỷ lệ 24,7%; nông dân chiếm tỷ lệ 18,2%, công chức, viên chức chiếm 5,2%, ngược lại vẫn còn NCT không có nghề nghiệp chiếm 15,6%.

Trước khi vào Trung tâm cuộc sống của NCT vẫn còn gặp nhiều khó khăn trong cuộc sống, sống cô đơn không người phụng dưỡng, thiếu ăn, nơi sinh hoạt tồi tệ, trình độ học vấn thấp, không có nghề nghiệp, thu nhập thấp cũng là một nguyên nhân ảnh hưởng đến cuộc sống của bản thân họ.

Bảng 2. 1. Nghề nghiệp, sức khỏe, thời gian sống tại trung tâm BTEXH tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu của NCT tham gia khảo sát

		Số lượng	%
Nghề nghiệp trước đây	Cán bộ, viên chức	4	5,2
	Công nhân	19	24,7
	Nông dân	14	18,2
	Không nghề nghiệp	12	15,6
	Nội trợ	2	2,6
	Lao động tự do	26	33,8
Tình trạng sức khỏe	Khỏe mạnh	6	7,8
	Bình thường	37	48,1
	Không khỏe mạnh	34	44,2
Thời gian vào sống ở trung tâm	Dưới 3 năm	12	15,6
	Từ 3 - 5 năm	26	33,8
	Từ 5 năm trở lên	39	50,6
Tổng cộng		77	100

Nguồn: Số liệu điều tra thực tế năm 2022

Về tình trạng sức khỏe: số liệu khảo sát cho thấy, đa phần sức khỏe của NCT có sức khỏe bình thường nhưng có nhiều bệnh tật chiếm tỷ lệ cao nhất 48,1%; NCT có sức khỏe không tốt chiếm 44,2%; ngược lại chỉ có 7,8% ý kiến NCT cho biết sức khỏe của họ tốt.

Đối với NCT khi bước vào tuổi 60, cơ thể đã bước vào thời kỳ lão hóa, NCT luôn đứng trước nguy cơ bệnh tật, đặc biệt là các bệnh mãn tính, việc chăm sóc sẽ gặp rất nhiều khó khăn và tốn kém.

Đặc biệt NCT sống ở các cơ sở BTEXH thường là trường hợp thuộc thuộc hộ gia đình nghèo hoặc diện khó khăn không có người có nghĩa vụ và

quyền phụng dưỡng hoặc có người có nghĩa vụ và quyền phụng dưỡng, không tự lo được cuộc sống và không có người nhận chăm sóc, nuôi dưỡng tại cộng đồng [Chính phủ 2021].

Do vậy, khi vào cơ sở BTXH thì NCT được hỗ trợ kịp thời về nuôi dưỡng, chăm sóc sức khỏe y tế đối với NCT nhằm đáp ứng nhu cầu thiết thực nhất của NCT, giảm thiểu các rủi ro về bệnh tật, giảm bớt khó khăn về kinh phí cho bản thân NCT, cho gia đình và xã hội.

Như vậy đa phần NCT sống ở cơ sở BTXH trong mẫu nghiên cứu có tình trạng sức khỏe không tốt, tổn thương về mặt tâm lý, thiếu tình cảm gia đình, số ít bị xa lánh rất cần được lãnh đạo, các phòng chức năng quan tâm hơn nữa về chăm sóc y tế, cải thiện sức khỏe.

2.2.2. Quy trình chung về dịch vụ công tác xã hội

Kết quả nghiên cứu ở bảng 2.2 với ĐTB=4,28 cho thấy, nhận định của NCT về thực hiện quy trình cung cấp dịch vụ CTXH đối với các đối tượng khẩn cấp là rất phù hợp.

Một trong tiêu chí về quy trình cung cấp dịch vụ CTXH là công khai, minh bạch và quy trình thủ tục không phức tạp được NCT được đánh giá ở mức độ phù hợp cao nhất, với (ĐTB= 4,36; ĐTB= 4,35) tương ứng với tỷ lệ 100% ý kiến cho biết là phù hợp.

Các đối tượng sống ở các cơ sở BTXH là đối tượng yếu thế nên các quy trình cung cấp dịch vụ CTXH cần rõ ràng cho NCT dễ tiếp cận. Việc công khai, minh bạch các thông tin liên quan đến thực hiện dịch vụ CTXH đối với NCT nhằm đảm bảo yêu cầu của nền hành chính được đặt ra xuất phát từ “quyền được biết” của công dân trong xã hội dân chủ pháp quyền. Tất cả những thông tin, trình tự giải quyết công việc trong quá trình quản lý của chính phủ đều phải công khai. Điều này còn tạo thuận lợi để người dân nói chung và NCT nói riêng tham gia vào quá trình quản lý công và giám sát quá

trình giải quyết công việc cũng như để tạo cơ sở cho hoạt động giám sát và đánh giá của người dân đối với các cơ quan liên quan đến việc cung cấp dịch vụ CTXH.

Bảng 2. 2. Nhận định của NCT về quy trình cung cấp dịch vụ CTXH

	Phương án lựa chọn (%)					ĐTB	ĐLC
	Hoàn toàn không phù hợp	Không phù hợp	Bình thường	Phù hợp	Rất phù hợp		
Quy trình thủ tục không phức tạp	0	0	0	64,9	35,1	4,35	0,48
Các quy trình, thủ tục, biểu mẫu được công khai, minh bạch	0	0	0	63,6	36,4	4,36	0,48
Thời hạn giải quyết hồ sơ phù hợp và chấp nhận được	0	0	5,2	74	20,8	4,16	0,48
Các yêu cầu về thành phần hồ sơ là phù hợp, cụ thể	0	0	2,6	71,4	26	4,23	0,49
Biểu mẫu đơn giản, rõ ràng, dễ thực hiện	0	0	0	71,4	28,6	4,29	0,46
Chung						4,28	0,48

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022 năm 2022

Tiêu chí về biểu mẫu đơn giản rõ ràng dễ thực hiện cũng được NCT đánh giá mức độ phù hợp cao với ĐTB=4,29. Mức độ đánh giá của NCT về tiêu chí này phù 100%. Trong cải cách hành chính, việc thiết kế hồ sơ cần

đảm bảo một nguyên tắc là phù hợp, đơn giản và thuận tiện hướng tới thỏa mãn nhu cầu và làm hài lòng của người dân là hết sức cần thiết.

Bên cạnh đó, chỉ có 2,6% ý kiến NCT đánh giá là mức độ bình thường, vì cùng một lúc phục vụ cho nhiều đối tượng khác nhau, nên không thể làm thỏa mãn tất cả nhu cầu của NCT khi sử dụng các dịch vụ CTXH.

Đây là một tín hiệu khả quan trong quá trình cải cách hành chính hướng tới việc giải quyết thủ tục hành chính cho các nhóm đối tượng xã hội ngày càng đơn giản, dễ hiểu khi liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ CTXH hỗ trợ đối với NCT.

So với các tiêu chí khác thì tiêu chí về thời hạn giải quyết hồ sơ phù hợp được NCT đánh giá mức độ phù hợp thấp nhất ĐTB=4,16. Thủ tục tiếp nhận vào cơ sở trợ giúp xã hội của Nghị định 103/2017/NĐ-CP quy định: Tùy từng trường hợp cụ thể, trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ khi nhận được hồ sơ của đối tượng và văn bản đề nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, người đứng đầu cơ sở quyết định tiếp nhận đối tượng vào cơ sở thuộc thẩm quyền quản lý. Đối với các đối tượng cần sự bảo vệ khẩn cấp thì Cơ sở có trách nhiệm tiếp nhận ngay để chăm sóc, nuôi dưỡng và hoàn thiện các thủ tục theo quy trình như lập biên bản tiếp nhận có chữ ký của cá nhân hoặc đại diện cơ quan, đơn vị phát hiện ra đối tượng (nếu có), chính quyền (hoặc công an) cấp xã, đại diện cơ sở [Chính phủ, 2017].

Đây là căn cứ quan trọng định hướng cho quá trình cải cách hành chính, đổi mới cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành liên quan đến việc cung cấp dịch vụ CTXH đối với NCT ngày một tốt hơn.

Qua kết quả phỏng vấn sâu cũng cho thấy, thủ tục hồ sơ liên quan đến các đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp tại Trung tâm ngày càng được đơn giản, phù hợp với đối tượng BTXH. Một lãnh đạo trung tâm cho biết: *“Cơ sở thực hiện quy trình trợ giúp đối tượng theo các bước từ tiếp nhận thông tin, nhu*

câu của đối tượng; tổ chức sàng lọc và phân loại đối tượng; đánh giá tâm sinh lý, ... lên kế hoạch trợ giúp cho các đối tượng hòa nhập cộng đồng. Tùy từng nhóm đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp để thực hiện đúng các biểu mẫu cho phù hợp. Tuy nhiên, quy trình thực hiện hồ sơ hưởng chính sách hiện nay không có rườm rà, phức tạp mà thủ tục rất đơn giản, ít thời gian, thuận tiện cho các đối tượng BTXH. Mặt khác, viên chức ở đây rất nhiệt tình, chỉ dẫn rõ ràng, cụ thể cho các đối tượng cần can thiệp khẩn cấp”. Trích phỏng vấn sâu nữ LD 42 tuổi.

2.3. Thực trạng cung cấp dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

2.3.1. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe

2.3.1.1. Nhu cầu sử dụng dịch vụ

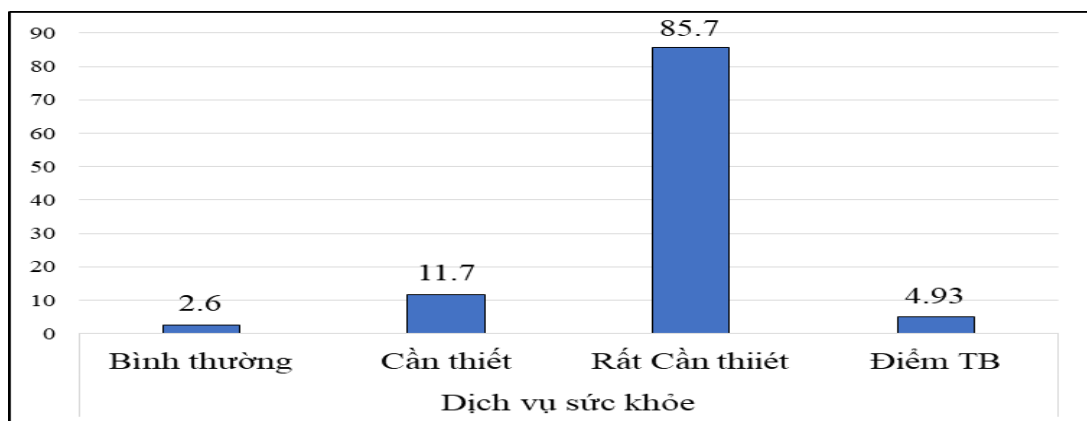
CTXH ở Việt Nam là một nghề mới và được công nhận chính thức từ năm 2010 sau khi Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010, đã tạo ra hành lang pháp lý để từng bước nghề CTXH phát triển chuyên nghiệp. Đồng thời cũng tạo ra sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của các cấp bộ Đảng, chính quyền và xã hội về nghề CTXH.

Trung tâm BTXH Vũng Tàu tiền thân là Trung tâm Nuôi dưỡng người già neo đơn, là một trong những cơ sở xã hội công lập trực thuộc Sở Lao động thương binh – Xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu đang chăm sóc nuôi dưỡng 82 đối tượng và thực hiện chức năng, nhiệm vụ về chăm sóc nuôi dưỡng và cung cấp dịch vụ liên quan đến NCT nhằm giúp đỡ họ ổn định cuộc sống và hòa nhập cộng đồng xã hội.

Được sự quan tâm của Tỉnh ủy, HĐND, UBND về ban hành các chủ trương thực hiện chính sách TGXH đối với đối tượng BTXH cũng như sự quan tâm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc thường xuyên của tập thể Lãnh đạo Sở, phòng BTXH và các phòng chuyên môn liên quan tại trung tâm chỉ đạo

thường xuyên triển khai các chính sách, chương trình và DVCTXH đến với NCT. Vì vậy NCT đều nắm bắt và hiểu biết đầy đủ thông tin về các chính sách TGXH chiếm tỷ lệ 100%. Bên cạnh đó, NCT với những hạn chế về quan hệ xã hội, các chức năng xã hội và những sự thay đổi về tâm - sinh - lý ảnh hưởng đến mọi mặt của đời sống, họ có nhu cầu sử dụng rất lớn các DVCTXH để trợ giúp vượt qua khó khăn trong cuộc sống.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, NCT có nhu cầu sử dụng các DVCTXH rất cao với ĐTB=4,45 (xem phụ lục) là khá phù hợp với giả thuyết ban đầu đưa ra. NCT đã phải trải qua một quá trình làm việc, sinh hoạt, lao động trong gia đình và ngoài xã hội. Khi về già, một bộ phận NCT phải đối mặt với khó khăn về kinh tế, sự sa sút về sức khỏe,... nên họ có nhu cầu sử dụng các dịch vụ hỗ trợ để giúp họ vượt qua được khó khăn trong cuộc sống. Thực tế cho thấy, một số cơ sở xã hội hiện nay đã chuyển đổi chức năng, nhiệm vụ để triển khai các DVCTXH để hỗ trợ cho các đối tượng BTXH. Đây là một sự thay đổi lớn từng bước đưa nghề CTXH trở nên chuyên nghiệp hơn cũng như hướng tới sự hài lòng của NCT trong mạng lưới cung cấp DVCTXH tại trung tâm.



Hình 2. 2. Nhu cầu sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe của NCT

Qua phỏng vấn sâu một NCT tại Trung tâm cho biết: “*Cuộc sống của tôi trước đây vất vả lắm, không có nơi ở, lo nghĩ đủ thứ nhất là khi ốm đau không có người chăm sóc. Từ khi được vào sống ở đây thì không phải lo lắng về cơm*

ăn, áo mặc, được chăm sóc, được vui chơi tôi không còn mong muốn gì hơn nữa. Com có người nấu cho ăn, đủ các món thay đổi hàng ngày, phòng ốc cũng sạch sẽ, cũng không thiếu gì. Bệnh thì được khám bệnh, được chăm sóc, thuốc thang có nhân viên chăm sóc”. Trích phỏng vấn sâu cụ ông 76 tuổi.

Theo thuyết nhu cầu của A. Maslow, để tồn tại con người nói chung và NCT nói riêng cần phải được đáp ứng các nhu cầu thiết yếu cơ bản cần cho sự sống như ăn, mặc, nhà ở và chăm sóc y tế... Để phát triển, con người cần đáp ứng các nhu cầu cao hơn như: nhu cầu được an toàn, được chăm sóc, được điều trị bệnh, được vui chơi, giải trí, được tôn trọng và khẳng định bản thân.

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy, một trong những nhu cầu cần thiết đối với NCT là dịch vụ chăm sóc sức khỏe với ĐTB= 4,83 tương ứng 97,4% ý kiến NCT cho biết là cần thiết. Như phân tích ở trên thì đa số NCT đều có sức khỏe không tốt nên họ mong được chăm sóc để cải thiện sức khỏe được nghỉ ngơi để được sống vui, sống khỏe, sống có ích bên cạnh những NCT khác. Đây là một nhu cầu hết sức bình dị của NCT cho khoảng thời gian cuối đời của họ tại trung tâm.

Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy, đa phần NCT cô đơn không nơi nương tựa nên họ gặp nhiều khó khăn trong cuộc sống. Cụ bà cho biết: *“Đa phần NCT ởng tại trung tâm là NCT cô đơn còn người thân phụng dưỡng, đời sống đặc biệt khó khăn, phải bươn chải kém sống ở vỉa hè, lòng lề đường, gầm cầu, quảng trường, nơi vui chơi giải trí, trạm dừng xe buýt, chợ và những nơi công cộng. Do vậy, chúng tôi mong có được nơi ở an toàn, có lương thực thực phẩm và được chăm sóc sức khỏe khi ốm đau bệnh tật. Đây là những nhu cầu hết sức thiết thực cũng như niềm hạnh phúc với phần đời còn lại của NCT được sống tại trung tâm”.* Trích phỏng vấn sâu cụ bà 71 tuổi.

2.3.1.2. Hoạt động cung cấp dịch vụ

NCT là đối tượng dễ bị mắc bệnh và có nhiều vấn đề về sức khỏe hơn so với các lứa tuổi khác. Nhu cầu được chăm sóc sức khỏe của NCT ngày càng cao, đặc biệt là trong điều kiện kinh tế - xã hội hiện nay, NCT đang phải đối mặt với nhiều rủi ro trong cuộc sống như thiên tai, bão lũ, ô nhiễm môi trường, bạo lực gia đình hay bị bỏ rơi,... mà bản thân họ không đủ khả năng, năng lực để đối phó, giải quyết. Phần lớn NCT đều có mong muốn được chăm sóc đầy đủ về sức khỏe để có thể đảm bảo cho cuộc sống để sống vui và sống khỏe.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được NCT đánh giá ở mức tốt với ĐTB= 3,88. Mục tiêu hoạt động này hướng tới giúp NCT được chăm sóc tốt về sức khỏe, giảm nguy cơ “bệnh tật kép”, đặc biệt là các bệnh mãn tính, hạn chế các chi phí y tế do rủi ro và bệnh tật mang lại. Đây là một hoạt động đóng vai trò rất quan trọng trong công tác chăm lo cho NCT.

Qua quan sát thực tế cho thấy, trung tâm có trạm y tế và được trang bị các phương tiện dùng để sơ cấp cứu, điều trị bệnh thông thường như: sốt, ho, cảm cúm,.. phục vụ công tác chăm sóc sức khỏe ban đầu cho NCT, có các máy móc để điều trị bệnh như, máy đo điện tim, máy nha khoa, bình khí O₂,... thường xuyên có đội ngũ Y, Bác sĩ thăm khám sức khỏe định kỳ, tư vấn sức khỏe theo kế hoạch cho NCT.

Đặc biệt trong thời gian dịch bệnh xảy ra phức tạp thì Ban lãnh đạo chỉ đạo phòng y tế tăng cường công tác phòng, chống dịch COVID-19 và thường xuyên xịt thuốc sát khuẩn Cominb 02 lần/ tuần toàn Trung tâm. 100% đối tượng vào trung tâm đều được đo thân nhiệt, khám sức khỏe ban đầu, bố trí nơi ở riêng 14 ngày theo quy định, có hồ sơ bệnh án theo dõi sức khỏe hàng ngày.

Qua phỏng vấn sâu cũng cho thấy, NCT ở trung tâm được chăm lo từ vật chất cho đến các hoạt động về tinh thần, một cụ bà NCT cho biết: “*Trước*

đây khi còn sống ở bên ngoài không người thân thích nên mọi việc tôi phải tự lao động, kiếm sống, bệnh tật thì tự lo nhưng khi vào trung tâm thì được khám sức khỏe định kỳ, khi bị bệnh điều trị từ bệnh viện về tùy theo từng trường hợp sẽ có chế độ dinh dưỡng riêng để bồi dưỡng, được nhân viên tận tình hướng dẫn, chăm sóc sức khỏe, lãnh đạo Trung tâm hỏi han, động viên nên cũng thấy ấm áp, yên tâm lắm NCT chỉ cần thế thôi”. Trích phỏng vấn sâu NCT nữ 81 tuổi.

Bảng 2. 3. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe đối với NCT

	Phương án trả lời (%)					ĐTB	ĐLC
	HT không tốt	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt		
Hỗ trợ khám sức khỏe định kỳ	0,0	0,0	2,5	49,4	48,1	4,45	0,55
Hỗ trợ khi khám chữa bệnh tại bệnh viện khi NCT ốm đau	0,0	0,0	2,6	44,2	53,2	4,51	0,55
Hướng dẫn kỹ năng tự chăm sóc	0,0	0,0	11,7	44,2	22,1	3,66	1,06
Hướng dẫn phục hồi chức năng, vật lý trị liệu.	6,5	10,3	46,8	22,1	14,3	2,91	1,24
Chung						3,88	0,85

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022 năm 2022.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế là vô cùng cần thiết và có ý nghĩa rất lớn trong quá trình phục hồi cho NCT. Với ĐTB= 4,51 cho thấy, NCT đánh giá hoạt động hỗ trợ khi khám chữa bệnh ở mức rất tốt. Theo đánh giá của

NCT thì có đến 97,5% ý kiến cho biết là tốt trở lên. Khi NCT đi khám chữa bệnh thì trung tâm bố trí xe và nhân viên đưa NCT đi khám bệnh. Những trường hợp phải nằm điều trị nội trú, trung tâm bố trí nhân viên thay nhau chăm sóc NCT tại bệnh viện. Trong công tác chăm sóc y tế, trung tâm đã trang bị một số máy móc hỗ trợ cho NCT. Mặc dù cơ sở vật chất chưa đáp ứng được đầy đủ nhu cầu chăm sóc sức khỏe cho NCT nhưng việc vệ sinh luôn đảm bảo, được đánh giá cao, tạo được ấn tượng tốt đẹp trong mắt các đoàn khách trong và ngoài nước đến thăm.

Hoạt động hỗ trợ khám sức khỏe định kỳ cũng được NCT đánh giá khả năng tiếp cận rất tốt với ĐTB= 4,45. Đây là yêu cầu bắt buộc trong quy trình khi tiếp nhận NCT vào trung tâm luôn triển khai công tác khám sức khỏe ban đầu, được bố trí nơi ở phù hợp với tình trạng bệnh tật, giới tính, bảo đảm nơi ở, nghỉ ngơi hợp lý, vệ sinh sạch sẽ. Việc thực hiện khám sức khỏe định kỳ cho NCT có ý nghĩa quan trọng vì đây là đối tượng dễ bị tổn thương nên cần có ý kiến của đội ngũ y tế để theo dõi tình hình sức khỏe cũng như phát hiện sớm các bệnh lý nguy hiểm từ đó giảm được nguy cơ và kiểm soát được bệnh tật tốt hơn.

Bên cạnh đó, hoạt hướng dẫn các kỹ năng tự chăm sóc sức khỏe, phòng bệnh và phát hiện bệnh cũng được NCT đánh giá ở mức độ tốt với ĐTB= 3,66. Tuy nhiên vẫn còn 11,7% ý kiến NCT cho biết hoạt động này là bình thường. Điều này cho thấy, trung tâm cần tổ chức thêm các hoạt động truyền thông nhằm cung cấp những kiến thức cơ bản cần thiết về tự chăm sóc sức khỏe NCT, cách phòng tránh bệnh tật.

Qua kết quả nghiên cứu định tính sẽ làm rõ hơn về vấn đề này. Một nhân viên cho biết: *“Trung tâm đang rất cố gắng thực hiện các hoạt động như hướng dẫn kỹ năng tự chăm sóc, phòng tránh tai nạn hay phục hồi chức năng, vật lý trị liệu cho NCT nhưng do nhân lực ít, lại phải làm nhiều việc trong*

ngày, nên thực hiện không thường xuyên. Bên cạnh đó, một số NCT không chịu hợp tác khi được hướng dẫn nhiều khi đến tận phòng bảo cụ đi tập vật lý trị liệu, nhưng các cụ từ chối với lý do sức khỏe yếu, nay không muốn tập”.
(Trích phỏng vấn sâu Nam nhân viên y tế, 42 tuổi)

Đối với hoạt động hỗ trợ hướng dẫn phục hồi chức năng, vật lý trị liệu được NCT đánh giá thấp nhất và chỉ ở mức trung bình với ĐTB= 2,91 tương ứng 14,3% ý kiến NCT đánh giá rất tốt, 22,1% ý kiến đánh giá tốt, 46,8% ý kiến NCT cho biết là bình thường và có đến 16,8% ý kiến NCT đánh giá không tốt. Đa phần NCT ở trung tâm đều quan tâm đến vấn đề sức khỏe, họ có nhu cầu được chăm sóc phục hồi nhằm cải thiện tình trạng sức khỏe của bản thân. Việc hướng dẫn tập vật lý trị liệu cho NCT ở trung tâm trong thời gian qua chưa đạt được hiệu quả mong đợi vì nhiều nguyên nhân, khi mà số lượng nhân viên y tế còn thiếu, cùng lúc một nhân viên phải chăm sóc nhiều NCT trong một ngày, mỗi NCT có tình trạng sức khỏe, tính cách khác nhau nên việc hướng dẫn các kỹ năng chăm sóc, phục hồi chức năng, vật lý trị liệu tại trung tâm còn gặp nhiều khó khăn.

Để xem xét có sự khác biệt giữa nam và nữ trong đánh giá về dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chúng tôi nhận thấy có sự khác biệt. Tuy nhiên sự khác biệt mang ý nghĩa thống kê trong trường hợp này không nhiều, đánh giá của NCT nữ cao hơn NCT nam về hoạt động hỗ trợ khám sức khỏe định kỳ (ĐTB= 4,55; ĐTB= 4,35) và hỗ trợ khám bệnh (ĐTB= 4,55; ĐTB= 4,46). Phải chăng do yếu tố giới nữ giới thường xuyên đi khám chữa bệnh hơn nam giới nên đánh giá khách quan và cụ thể hơn. Ngược lại, hoạt động hướng dẫn kỹ năng tự chăm sóc NCT nam đánh giá cao hơn nữ NCT (ĐTB= 3,81; ĐTB= 3,53); dịch vụ hướng dẫn PHCN, tập VLTL cũng được NCT nam đánh giá cao hơn NCT nữ (ĐTB= 3,08; ĐTB= 2,75),... (xem bảng 2.6).

Bảng 2. 4. Tương quan theo giới tính và nhận định của NCT về dịch vụ chăm sóc sức khỏe

	Giới tính	N	ĐTB	Độ lệch chuẩn	P
Hỗ trợ khám sức khỏe định kỳ	Nam	37	4,35	0,59	0,440
	Nữ	40	4,55	0,50	
Hỗ trợ khám bệnh	Nam	37	4,46	0,61	0,100
	Nữ	40	4,55	0,50	
Hướng dẫn kỹ năng tự chăm sóc	Nam	37	3,81	0,94	0,017
	Nữ	40	3,53	1,54	
Hướng dẫn PHCN, tập VLTL	Nam	37	3,08	1,12	0,280
	Nữ	40	2,75	1,34	

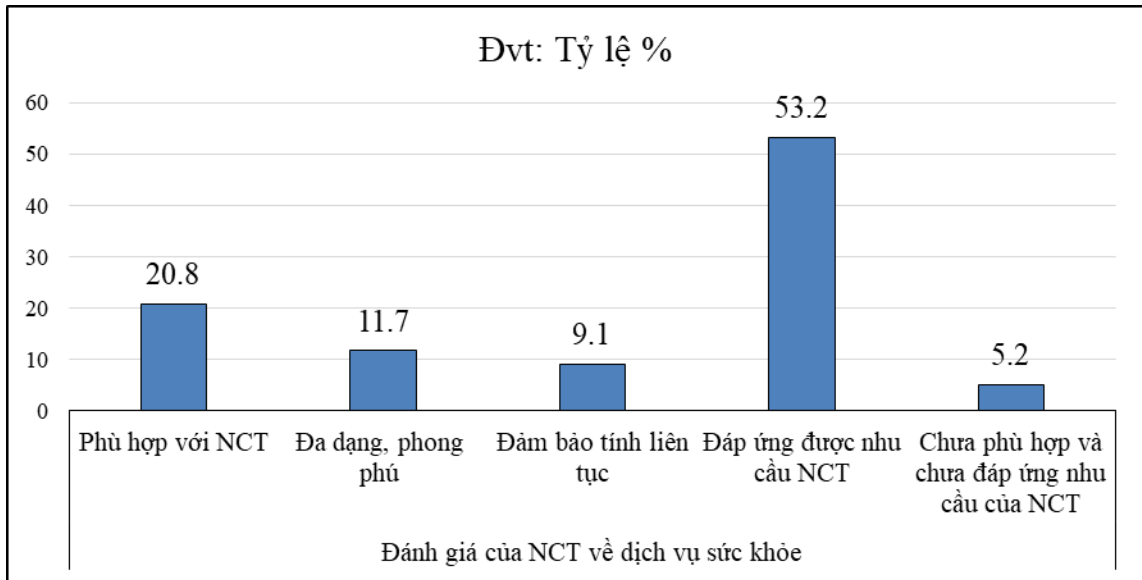
Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022 năm 2022.

Kết quả nghiên cứu định tính cũng cho thấy, tùy vào tình trạng sức khỏe cũng như vấn đề của NCT mà chế độ ăn uống và cung cấp dịch vụ cũng khác nhau. Một NVCTXH cho biết: “NCT có sức khỏe yếu không đi lại được phục vụ các bữa ăn tại phòng. Trong các bữa ăn chúng tôi luôn làm nhiều chế độ khác nhau như cụ nào còn ăn cơm được sẽ ăn cơm, nếu răng yếu hơn thì có thể ăn cháo. Mức tiền ăn của từng nhóm đối tượng cụ thể được áp dụng theo các quy định hiện hành của Ủy ban nhân dân tỉnh. Chi phí cho một bữa ăn cũng như tính toán sao cho phù hợp với tổng số tiền các cụ được hưởng vì thế cho nên các bữa ăn nhiều khi không được phong phú”. Trích phỏng vấn sâu nữ nhân viên CTXH 38 tuổi.

2.3.1.3. Đánh giá hoạt động cung cấp dịch vụ

NCT nói chung và NCT cô đơn không có người có nghĩa vụ và quyền phụng dưỡng là đối tượng được Đảng và Nhà nước quan tâm chăm lo từ đời sống vật chất đến đời sống tinh thần. Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu luôn triển khai thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ không chỉ chăm sóc

nuôi dưỡng mà cung cấp các dịch vụ CTXH theo quy định nhằm giúp NCT đảm bảo được mức sống tối thiểu, tạo điều kiện để NCT được phát triển toàn diện về mọi mặt.

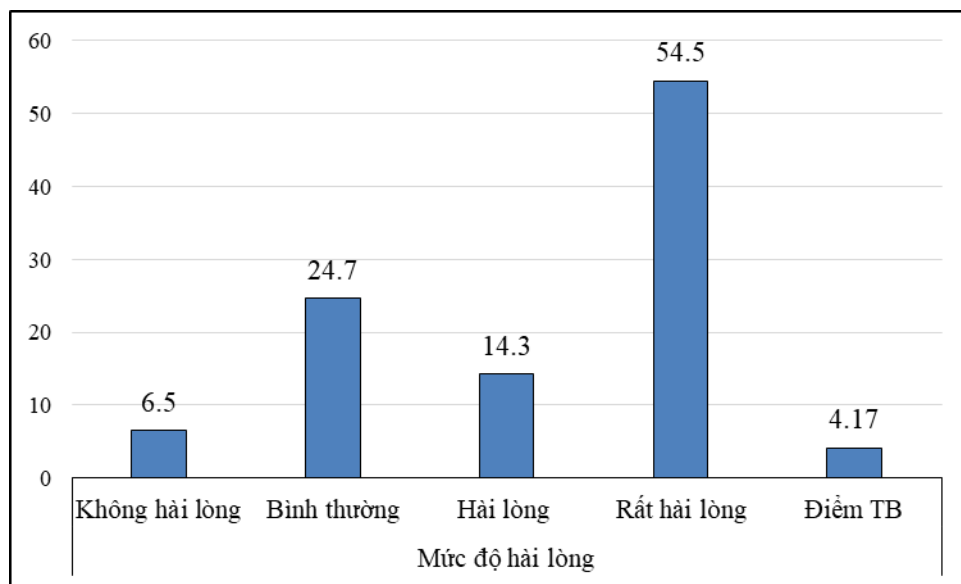


Hình 2. 3. Đánh giá chung của NCT về dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Nhìn chung các dịch vụ CTXH đang triển khai tại trung tâm phần lớn đáp ứng được phần nào nhu cầu của NCT. Đối với DVCTXH hỗ trợ chăm sóc sức khỏe được NCT được đánh giá là đáp ứng được nhu cầu của NCT cao nhất với tỷ lệ rất cao 53,2%, hoạt động này cũng được NCT đánh giá mức độ phù hợp với NCT chiếm 20,8% và 11,7% ý kiến NCT cho rằng hoạt động này đa dạng, phong phú, vẫn còn có 5,2% ý kiến NCT cho rằng nó chưa phù hợp và chưa đáp ứng nhu cầu của NCT. Bên cạnh những mặt đã làm được thì dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho NCT vẫn còn nhiều hạn chế cần có các biện pháp phù hợp trong triển khai hiệu quả DVCTXH hỗ trợ NCT tại trung tâm nhằm cải thiện và nâng cao sức khỏe cho bản thân NCT.

Kết quả nghiên cứu với ĐTB= 3,88 cho thấy các dịch vụ CTXH đang được triển khai tại trung tâm đã đáp ứng được phần nào nhu cầu của NCT, nhưng vẫn còn nhiều hạn chế nên mức độ hài lòng của NCT về các DVCTXH chỉ ở mức khá. Một trong những dịch vụ được NCT đánh giá mức độ hài lòng

cao nhất là dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho NCT với ĐTB= 4,17 tương ứng có 68,8% ý kiến NCT cho biết là hài lòng trở lên. Bên cạnh đó, có 24,7% ý kiến NCT cho biết là bình thường và vẫn còn 6,5% ý kiến NCT cho biết là không hài lòng. Trong quá trình triển khai các dịch vụ CTXH không thể nào tránh khỏi những thiếu sót, chậm trễ làm cho một bộ phận NCT chưa thực sự hài lòng về các hoạt động đang triển khai. Điều này cho thấy khá phù hợp với cơ sở vật chất hiện nay của trung tâm vẫn còn chưa đầy đủ các trang thiết bị nhất là các dụng cụ chuyên sâu về phục hồi chức năng cho NCT khuyết tật. Mặt khác, hoạt động hướng dẫn kỹ năng tự chăm sóc, tập vật lý trị liệu và các hoạt động trị liệu tắm nắng buổi sáng chưa được thực hiện thường xuyên.



Hình 2. 4. Mức độ hài lòng của NCT về dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Qua phỏng vấn sâu, một NCT cho biết: *“Đối với NCT cô đơn nhờ có các chính sách trợ giúp xã hội của nhà nước cho NCT vào sống tại trung tâm mà cuộc sống của bà tốt hơn trước, hàng ngày có người lo cho từng miếng ăn, giấc ngủ, khi bị bệnh nằm bệnh viện thì trung tâm phân công nhân viên đi chăm sóc hỗ trợ chứ bây giờ bà lớn tuổi rồi lại bị bệnh thường xuyên không có con cái, họ hàng thì khổ lắm”*. Trích phỏng vấn sâu NCT nữ, 78 tuổi,

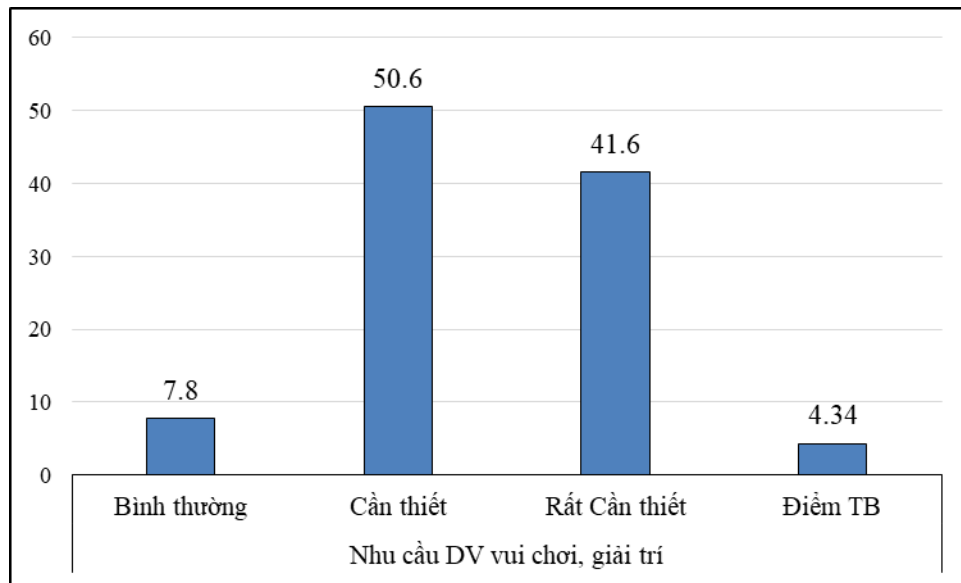
2.3.2. Dịch vụ vui chơi, giải trí

2.3.2.1. Nhu cầu sử dụng dịch vụ

CTXH là ngành khoa học, nghề chuyên môn hình thành và phát triển đang hỗ trợ cho những người yếu thế đem lại những lợi ích đáng kể thông qua việc cung cấp các dịch vụ hữu ích cho người dân nói chung và NCT nói riêng, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống, mang lại bình đẳng và công bằng xã hội.

Để tồn tại và để sống với đúng nghĩa của nó thì con người cần được giao lưu, trao đổi với những người xung quanh, được yêu thương, tôn trọng, hoàn thiện và hòa nhập cộng đồng. Đối với NCT không chỉ có nhu cầu về vật chất mà còn có nhu cầu về vui chơi, giải trí cũng không kém phần quan trọng. Đa phần NCT ở đây là NCT cô đơn không có người có nghĩa vụ và quyền phụng dưỡng tại cộng đồng mới đủ điều kiện vào trung tâm, do vậy họ rất mong muốn sống đúng nghĩa dưới mái ấm gia đình, quây quần bên con cháu, được con cháu yêu thương, chăm sóc, quan tâm.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, ngoài nhu cầu về chăm sóc sức khỏe thì NCT cho biết họ có nhu cầu sử dụng dịch vụ vui chơi giải trí rất cao với ĐTB= 4,34 tương ứng có đến 92,2% ý kiến NCT cho biết cần thiết với họ, chỉ có 7,8% ý kiến NCT cho biết là bình thường. Đây là một trong những mong muốn cấp thiết và giúp NCT sống vui, sống khỏe, sống có ích. Tuy nhiên, nhu cầu này không chỉ phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của NCT mà còn phụ thuộc khá nhiều vào cơ sở vật chất, trang thiết bị và khuôn viên của Trung tâm.



Hình 2. 5. Nhu cầu của NCT về dịch vụ vui chơi, giải trí

Việc ứng dụng lý thuyết nhu cầu của Maslow cho thấy, nhân viên CTXH có vai trò rất quan trọng trong việc định hướng, tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí hướng tới đáp ứng nhu cầu của NCT được ngày một tốt hơn. Thực tế cho thấy, NCT luôn muốn có cảm giác được yêu thương, được chấp nhận trong xã hội thông qua các hoạt động giao tiếp, kết bạn, tìm kiếm các mối quan hệ, tham gia hoạt động tập thể, làm việc nhóm. Vì vậy, khi điều kiện kinh tế đã có nhiều thay đổi, mức trợ cấp của NCT ngày tốt hơn, đòi hỏi việc chăm sóc NCT đáp ứng các nhu cầu lớn hơn về giao tiếp, giải trí, tham quan du lịch cũng không ngừng tăng lên.

2.3.2.2. Hoạt động cung cấp dịch vụ

Đời sống tinh thần, vui chơi giải trí luôn được đặt lên hàng đầu đặc biệt là những NCT không có điều kiện sống cùng gia đình, con cháu, người thân mà phải sống trong các trung tâm. NCT đang sống tại trung tâm là nhóm đối tượng sống cách biệt về địa lý với gia đình, người thân và thế giới bên ngoài và thường hạn chế về các mối quan hệ xã hội bên ngoài kèm theo đó là thiếu thốn về nhu cầu quan hệ tình cảm khi sống trong môi trường nuôi dưỡng của Trung. Vì vậy, việc tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí cho NCT tạo bầu

không khí ấm cúng, tạo tinh thần thoải mái giúp NCT bớt trầm cảm và nhằm tạo ra sự đoàn kết sự quan tâm lẫn nhau giữa những NCT sống tại Trung tâm.

Kết quả nghiên cứu với ĐTB=3,66 cho thấy, dịch vụ vui chơi, giải trí cũng được NCT đánh giá thực hiện tốt. Đối với NCT sống tại các trung tâm không có nhiều mối quan hệ giao tiếp như ở ngoài cộng đồng. Do vậy các hoạt động vui chơi, giải trí sẽ giúp NCT thư giãn nâng cao sức khỏe giữ được tinh thần thoải mái vui vẻ và tránh được các bệnh liên quan đến trầm cảm, suy nghĩ không tích cực và buồn tủi.

Bảng 2. 5. Dịch vụ vui chơi, giải trí đối với NCT

	Phương án trả lời (%)					ĐTB	ĐLC
	HT không tốt	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt		
Luyện tập thể dục, thể thao hàng ngày	2,6	5,2	2,6	72,7	16,9	3,96	0,82
Cập nhật tin tức qua các phương tiện truyền thông (ti vi, sách, báo, đài...)	2,6	3,9	2,6	71,4	19,5	4,01	0,77
Tham gia các CLB, các hoạt động vui chơi, giải trí	1,3	27,3	20,8	44,2	6,5	3,27	0,98
Các hoạt động giao lưu văn hóa, văn nghệ	18,2	29,9	18,2	29,9	3,7	2,71	1,19
Tổng chung						3,66	0,88

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022.

Đối với hoạt động cập nhật tin tức qua các phương tiện truyền thông (ti vi, sách, báo, đài...) được NCT đánh giá mức độ tốt với ĐTB= 4,01 tương ứng có 90,9% ý kiến NCT đánh giá mức tốt trở lên, ngược lại chỉ có 6,5% ý kiến NCT cho biết là không tốt. Trong những năm qua, trung tâm huy động được nguồn lực từ các doanh nghiệp, mạnh thường quân nên mỗi khu phòng ở của NCT được trang bị thư viện nhỏ để phục vụ nhu cầu đọc sách, báo cho NCT, và một ti vi để phục vụ các cụ xem tin tức thời sự, phim và các chương trình giải trí trên truyền hình. Tuy vậy, qua quan sát số lượng NCT đến phòng đọc sách chưa cao, lý do chủ yếu là nhiều NCT mắt kém, một số thì hạn chế bởi khả năng đọc viết.

Hoạt động thể dục, thể thao hàng ngày cũng được NCT đánh giá cao với ĐTB= 3,96 tương ứng 89,6% ý kiến NCT đánh giá mức tốt trở lên. Việc rèn luyện sức khỏe ở NCT là hết sức cần thiết nhằm làm cho sức khỏe dẻo dai và hạn chế bệnh tật. Đây là biện pháp tốt nhất để giữ gìn sức khỏe, tăng cường sức đề kháng có tác dụng phòng và chữa bệnh. Ngược lại chỉ có 7,8% ý kiến NCT cho biết hoạt động này không tốt. Điều này phụ thuộc vào độ tuổi cũng như tình trạng sức khỏe của NCT sẽ là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tham gia vào các hoạt động hàng ngày ở Trung tâm.

Kết quả phỏng vấn sâu cũng cho thấy, lý do chủ yếu là một số NCT ít tham gia vào hoạt động thể dục, thể thao hàng ngày là do sức khỏe yếu, thiếu người hướng dẫn thường xuyên, một NCT tại trung tâm cho biết: *“Trung tâm mới lắp đặt một số dụng cụ để tập thể dục, xe đạp, hoặc tổ chức các hoạt động dưỡng sinh khuyến khích NCT tham gia. Tuy nhiên, tôi cũng không thường xuyên tập, khi nào khỏe thì dọn dẹp và đi bộ loanh quanh trong khuôn viên trung tâm, vì già rồi, sức khỏe yếu, tập mà không có ai hướng dẫn, theo dõi lỡ xảy chân, tay, ngã một cái thì khổ lắm”*. Trích phỏng vấn sâu NCT nữ, 75 tuổi.

Bên cạnh đó, hoạt động hỗ trợ NCT tham gia CLB, các hoạt động vui chơi, giải trí được NCT đánh giá mức độ trung bình với ĐTB= 3,27 tương ứng chỉ có 50,7% ý kiến NCT đánh giá là tốt, 20,8% ý kiến cho biết là bình thường. Thực tế cho thấy, tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe, sở thích, năng lực của NCT trung tâm tạo điều kiện tổ chức thành lập và tham gia vào một số câu lạc bộ. Đây không chỉ là nơi để NCT thỏa niềm đam mê ca hát mà còn là sân chơi ý nghĩa cho NCT tụ họp giao lưu bằng lời ca tiếng hát, được trò chuyện trao đổi nhằm vơi đi bớt những buồn phiền của cuộc sống. Ngược lại vẫn còn 28,6% ý kiến NCT cho biết hoạt động này là không tốt. Điều này cũng phù hợp với thực tế, do tình hình dịch bệnh để đảm bảo an toàn cho NCT và tuân thủ quy định phòng chống dịch nên các câu lạc bộ trong trung tâm không thể tổ chức các hoạt động cho NCT mà chủ yếu vận động NCT tham gia hoạt động dưỡng sinh và tự tập theo nhu cầu cá nhân, các bài tập cũng đơn giản, có một số NCT đi bộ quanh khuôn viên và một số bài tập vận động nhẹ khác, số lượng NCT tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí hàng ngày chưa cao. Đây là vấn đề trung tâm cần lưu ý để đưa ra các biện pháp phù hợp khuyến khích NCT tham gia các hoạt động tại trung tâm.

Đối với hoạt động giao lưu văn hóa văn nghệ không được NCT đánh giá cao với ĐTB= 2,71 tương ứng chỉ có 33,7% ý kiến NCT đánh giá tốt, 18,2% ý kiến NCT cho biết là bình thường và có đến 48,1% ý kiến NCT đánh giá không tốt. Trong trung tâm có hội trường để tổ chức các buổi giao lưu văn nghệ cho NCT tham gia ca hát và kết nối với các doanh nghiệp, mạnh thường quân, các tổ chức tôn giáo đóng trên địa bàn Huyện đến thăm hỏi, tặng quà cho các cụ, các đoàn này xây dựng chương trình và các cụ cùng tham gia giao lưu văn nghệ và hát phục vụ biểu diễn cho NCT xem nhân dịp các ngày lễ, tết, rằm,... nhưng các hoạt động này không được tổ chức thường xuyên và số NCT tham gia không nhiều xuất phát từ tình trạng sức khỏe, tuổi tác.

Qua phỏng vấn sâu cũng cho thấy, việc tổ chức hoạt động giao lưu văn hóa, văn nghệ không được trung tâm tổ chức thường xuyên nhất là trong 02 năm dịch bệnh xảy ra. Một NCT cho biết: *“Khi tuổi còn trẻ còn sức khỏe tôi thích văn nghệ lắm và thường tham gia các phong trào văn hóa, văn nghệ do trung tâm tổ chức. Tuy nhiên, gần đây do tuổi cao sức yếu, không hát được nữa nên cũng ít tham gia. Khi nào Trung tâm có các đoàn đến làm từ thiện, tổ chức giao lưu văn nghệ, tôi khỏe thì cũng ráng đến hội trường để nghe còn không thì ngồi ngoài khuôn viên nghe họ hát thôi”*. Trích phỏng vấn sâu NCT nữ, 75 tuổi.

Khi xem xét thời gian sống ở trung tâm, chúng tôi nhận thấy có sự khác biệt cũng không nhiều, nhìn chung đánh giá của NCT có thời gian sống trong trung tâm từ 5 năm trở lên cao hơn NCT có thời gian sống ở trung tâm từ 3 -5 năm và dưới 3 năm ở hoạt động luyện tập thể thao hàng ngày (ĐTB= 4,13; ĐTB= 3,77; ĐTB= 3,83); hoạt động giao lưu (ĐTB= 2,79; ĐTB= 2,73; ĐTB= 2,42). Ngược lại, NCT có thời gian sống tại trung tâm từ 3- 5 năm đánh giá cao hơn ở hoạt động cập nhật tin tức (ĐTB= 4,23; ĐTB= 3,67; ĐTB= 3,97).

Bảng 2. 6. Nhận định của NCT về dịch vụ vui chơi, giải trí phân theo thời gian sống tại trung tâm

Dịch vụ CTXH đối với NCT	Thời gian sống tại trung tâm	N	ĐTB	Độ lệch chuẩn	P
Luyện tập thể thao hàng ngày	Dưới 3 năm	12	3,83	0,94	0,97
	Từ 3 – 5 năm	26	3,77	0,99	
	Từ 5 năm trở lên	39	4,13	0,57	
Cập nhật tin tức	Dưới 3 năm	12	3,67	1,73	0,578
	Từ 3 – 5 năm	26	4,23	0,83	
	Từ 5 năm trở lên	39	3,97	0,84	
Tham gia Câu lạc bộ	Dưới 3 năm	12	3,00	1,13	0,991
	Từ 3 – 5 năm	26	3,35	0,94	
	Từ 5 năm trở lên	39	3,31	0,98	
Các hoạt động giao lưu	Dưới 3 năm	12	2,42	1,24	0,315
	Từ 3 – 5 năm	26	2,73	1,01	
	Từ 5 năm trở lên	39	2,79	1,30	

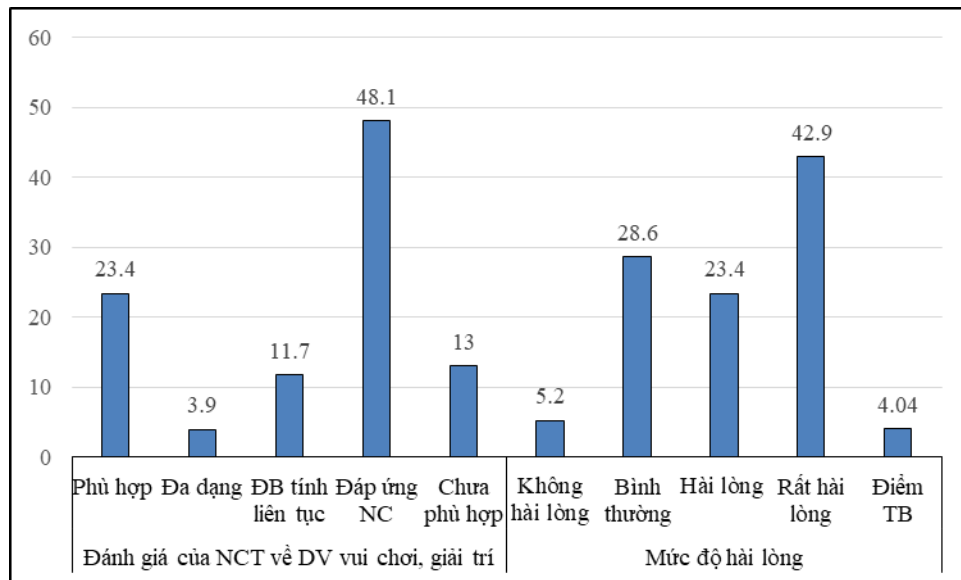
Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022 năm 2022.

Tóm lại, tổ chức các hoạt động mang tính tập thể như văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao du lịch, có người hướng dẫn tập luyện, tổ chức các giải thi đấu thể thao là việc làm hết sức quan trọng nhằm làm thay đổi những suy nghĩ không tích cực về bệnh tật, về cái chết, về những vấn đề hàng ngày của cuộc sống khiến sức khỏe tinh thần của NCT không được tốt. Chính vì vậy, trung tâm cần quan tâm và tổ chức nhiều hơn các hoạt động vui chơi, giải trí cho NCT để nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần cho tại trung tâm.

2.3.2.3. Đánh giá hoạt động cung cấp dịch vụ

Kết quả nghiên cứu cho thấy, dịch vụ vui chơi, giải trí được NCT đánh giá mức độ đáp ứng được nhu cầu là 48,1%, mức độ phù hợp với NCT chiếm

23,4% và 3,9% ý kiến NCT cho rằng hoạt động này đa dạng, phong phú, vẫn còn có 13,0% ý kiến NCT cho rằng nó chưa phù hợp và chưa đáp ứng nhu cầu của NCT. Như phân tích ở phần trên, do tình hình dịch bệnh cùng với tình trạng sức khỏe của NCT nên hoạt động này chưa được tổ chức thường xuyên. Trung tâm cần chủ động để triển khai nhiều chương trình, hoạt động vui chơi giải trí phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu tinh thần và rèn luyện sức khỏe của NCT cũng như tạo điều kiện thuận lợi để NCT tham gia sinh hoạt văn hóa, giải trí, du lịch, luyện tập dưỡng sinh giúp NCT sống vui, sống khỏe, sống có ích cho bản thân, gia đình và xã hội.



Hình 2. 6. Mức độ hài lòng và đánh giá của NCT về dịch vụ vui chơi, giải trí

Do tính chất đặc thù công việc của Trung tâm, nhân viên bận rộn với các công việc như dọn dẹp phòng ốc, khuôn viên Trung tâm, phục vụ sinh hoạt, ăn uống, vệ sinh cá nhân cho NCT khuyết tật nặng không có khả năng tự phục vụ nên không có nhiều thời gian trò chuyện với NCT. Trong thời gian làm việc nhân viên chỉ tranh thủ thăm hỏi, trò chuyện với NCT. Vì vậy, mức độ hài lòng của NCT chưa cao, nhân viên cần lắng nghe tâm tư, tình cảm, suy nghĩ của NCT để có thể kịp thời nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng của NCT.

Với ĐTB= 4,04 cho thấy, NCT đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ vui chơi, giải trí ở mức khá. Có 42,9% ý kiến NCT cho biết là rất hài lòng; 23,4% ý kiến NCT hài lòng, ngược lại có 28,6% ý kiến cho biết là bình thường và 5,2% ý kiến NCT là không hài lòng. Dịch vụ này rất quan trọng giúp cho NCT thoát khỏi những ưu tư phiền muộn và mang đến nhiều khoảnh khắc thú vị và có những suy nghĩ tích cực hơn trong cuộc sống. Vì vậy, trong quá trình xây dựng, cải tạo, sửa chữa trung tâm cần chú ý đến các hoạt động văn hóa, vui chơi giải trí,... đáp ứng nhu cầu tinh thần và rèn luyện sức khỏe của NCT. Mặt khác, vẫn còn một bộ phận NCT chưa hài lòng về chính sách này là do tình hình dịch bệnh trong năm qua chưa tổ chức được nhiều hoạt động văn hóa, thể dục thể thao, du lịch cũng như các hoạt động giao lưu cho NCT không được tổ chức thường xuyên.

2.3.3. Dịch vụ tư vấn, tham vấn

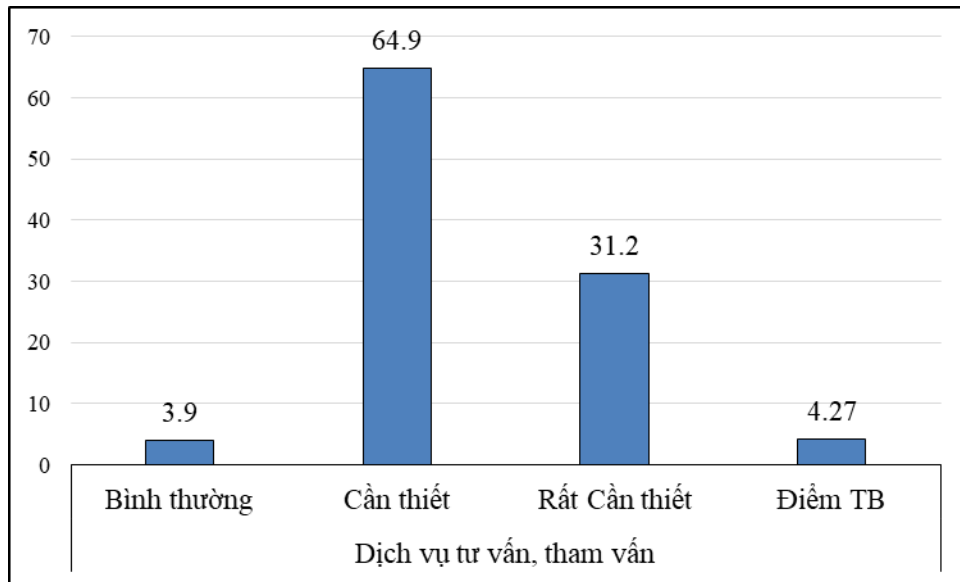
2.3.3.1. Nhu cầu sử dụng dịch vụ

Bên cạnh những thay đổi về thể chất về sinh lý thì tâm lý của NCT còn là một vấn đề hết sức quan trọng. Một số NCT khi thay đổi môi trường sống họ cảm thấy lo lắng quá độ nên có những xáo trộn hoặc trở nên lo lắng hay đa nghi làm căng thẳng tâm lý, có trường hợp nguy cơ bị trầm cảm. Vì vậy họ có nhu cầu sử dụng dịch vụ tư vấn, tham vấn nhằm giải quyết các vấn đề của NCT để hòa hợp tốt hơn tại trung tâm.

Nghiên cứu của Phạm Thị Thúy Mùi (2017) cho thấy, NCT có rất nhiều nhu cầu khác nhau từ nhu cầu được chăm sóc nuôi dưỡng, nhu cầu được an toàn,... đặc biệt NCT sống tại Trung tâm BTEXH đều là NCT cô đơn không nơi nương tựa nên nhu cầu về tình cảm họ luôn cảm thấy bị thiếu hụt và luôn mong muốn có người để tâm sự và chia sẻ.

Mức độ hiểu biết của NCT về dịch vụ tư vấn, tham vấn chỉ chiếm 97,4% và còn 2,6% ý kiến cho biết là không biết về dịch vụ này. Một trong những

nguyên nhân dẫn đến điều này là do một số NCT mới vào nên chưa nắm được đầy đủ thông tin về DVCTXH tại trung tâm. Bên cạnh đó, thì còn do NCT chưa có nhu cầu nên chưa chủ động trong việc tìm hiểu, chưa tiếp cận được thông tin về các dịch vụ nên dẫn đến họ không biết về hoạt động này.



Hình 2. 7. Nhu cầu của NCT về dịch vụ tư vấn, tham vấn

Kết quả nghiên cứu cho thấy, do đặc điểm tâm lý của NCT cảm thấy bị lãng quên theo thời gian, bị bỏ rơi và thường dễ xúc động, tủi thân và hay bị ảnh hưởng tâm lý nên họ cũng có nhu cầu được tư vấn, tham vấn với ĐTB=4,27 tương ứng có tới 96,1% ý kiến NCT cho biết là nhu cầu cần thiết, ngược lại chỉ có 3,1% ý kiến cho biết là không có nhu cầu. NCT rất muốn tuổi già của mình vui vẻ bên con cháu, muốn được người khác coi mình không phải là người vô dụng. Họ rất muốn được nhiều người quan tâm, lo lắng cho mình và ngược lại. Họ sợ sự cô đơn, sợ phải ở nhà một mình. Đặc biệt NCT sống tại các cơ sở xã hội thường là NCT cô đơn, không nơi nương tựa, đây là nhóm đối tượng chịu nhiều thiệt thòi về đời sống, là nhóm yếu thế, do đó họ càng cần được xã hội quan tâm chăm sóc về mặt tình cảm hay ít ra là được đáp ứng những nhu cầu ưu tiên này. Chính vì vậy, cần có sự quan tâm lẫn nhau giữa những NCT trong trung tâm, sự động viên thăm hỏi của lãnh đạo,

sự tôn trọng của nhân viên đối với NCT sẽ tạo ra bầu không khí ấm cúng, cởi mở giúp NCT cảm thấy thoải mái, vui vẻ hơn.

Kết quả phỏng vấn sâu nhân viên cho biết: *“Cán bộ, viên chức làm việc tại trung tâm bảo trợ ngoài trách nhiệm công việc ra, họ phải biết cảm thông, sẻ chia, thương yêu nhất là những NCT sống cô đơn không nơi nương tựa, nên phải quan tâm nhiều hơn. Đồng thời phải xem NCT cô đơn như người thân trong gia đình để hỗ trợ thì mới “bám trụ” lâu dài được, một số nhân viên trẻ mới tuyển vào chỉ làm được ít tháng là xin nghỉ”*.

2.3.3.2. Hoạt động cung cấp dịch vụ

Đối với NCT sự thay đổi không mong muốn về tâm, sinh lý và những dấu hiệu của lão hóa ở NCT dễ khiến cho NCT không còn có ích như trước đây hoặc do sự thay đổi môi trường sống từ cộng đồng vào trung tâm cũng làm cho họ trở nên lo lắng quá độ nên có những xáo trộn tâm lý như phát bệnh trầm cảm hoặc trở nên cảm thấy tự ti, mặc cảm hay gắt gỏng lo lắng hay đa nghi. Nếu tình trạng này kéo dài sẽ càng làm cho NCT trở nên ít nói, thu mình hơn với thế giới bên ngoài và có những suy nghĩ tiêu cực ảnh hưởng đến tâm lý và sức khỏe của NCT.

Kết quả nghiên cứu với ĐTB= 3,39 cho thấy, khi gặp những khó khăn, trầm uất, buồn tủi trong cuộc sống thì NCT rất cần được chia sẻ những tâm sự, những mối quan tâm, lo lắng hàng ngày với những người mà NCT tin tưởng là một yếu tố hết sức quan trọng, giúp cho họ giải tỏa những dồn nén, giảm thiểu những suy nghĩ tiêu cực để họ sống vui, sống khỏe với những phần đời còn lại tại trung tâm. Tuy nhiên, với những hạn chế về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, các hoạt động tư vấn, tham vấn dành cho NCT chưa được đội ngũ NVCTXH thực hiện một cách chuyên biệt, chuyên sâu, mà bước đầu mới tập trung vào một số nội dung cơ bản dưới đây.

Bảng 2. 7. Dịch vụ tư vấn, tham vấn đối với NCT

	Phương án trả lời (%)					ĐTB	ĐLC
	HT không tốt	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt		
Tư vấn chế độ dinh dưỡng khi bị bệnh	7,8	16,9	13	50,6	11,7	3,42	1,14
Trò chuyện, lắng nghe chia sẻ	0	2,6	24,7	46,8	26	3,96	0,79
Tham vấn giải quyết các vấn đề về tâm lý	14,3	18,2	33,8	31,2	2,6	2,9	1,08
Tư vấn về chính sách, chế độ	3,9	19,5	28,6	40,3	7,8	3,29	1,00
Chung						3,39	1,00

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022 năm 2022.

Hoạt động trò chuyện lắng nghe được NCT đánh giá thực hiện tốt với ĐTB=3,96 tương ứng 72,8% ý kiến NCT đánh giá từ mức tốt trở lên, có 24,7% ý kiến đánh giá là bình thường và chỉ có 2,6% ý kiến NCT cho biết là không tốt. Thực tế cho thấy, việc chuẩn bị tâm thế cho NCT mới được tiếp nhận vào trung tâm được lãnh đạo hết sức quan tâm chỉ đạo các phòng chức năng bố trí sắp xếp chỗ ở phù hợp, hướng dẫn NCT mới đến những quy định cần thiết trong sinh hoạt hàng ngày như giờ giấc ăn uống, cách sử dụng những trang thiết bị,... Đồng thời nhân viên phụ trách phải tranh thủ thời gian để thường xuyên thăm hỏi, trò chuyện cũng như có vai trò kết nối để NCT mới đến dễ dàng làm quen với bạn cùng phòng, sớm thích nghi với cuộc sống mới.

Qua phỏng vấn sâu một lãnh đạo cho biết: “*Một số NCT khi mới vào trung tâm họ cảm thấy buồn, chán nản, tự ti, mặc cảm, không muốn nói*

chuyện với ai. Khi nhân viên tiếp xúc trò chuyện họ né tránh và không muốn giao tiếp. Họ hay cáu gắt, bực tức, lúc nhớ, lúc quên, trong sinh hoạt hàng ngày thường có thái độ bất hợp tác với nhân viên. Đối với những hoạt động chia sẻ, tâm sự đồng viên thì nhân viên làm khá tốt còn những vấn đề khác như khủng hoảng, trầm uất cần hoạt động can thiệp chuyên sâu thì nhân viên không thực hiện được”. Trích phỏng vấn sâu nữ LD, 42 tuổi.

Dịch vụ tư vấn chế độ dinh dưỡng khi bị bệnh cũng được NCT đánh giá tốt với ĐTB= 3,42 tương ứng có đến 62,3% ý kiến NCT đánh giá thực hiện từ mức độ tốt trở lên, ngược lại vẫn còn 24,7% ý kiến NCT đánh giá thực hiện không tốt. Việc tổ chức thực hiện nấu ăn cho NCT tại trung tâm theo đúng thực đơn ăn hàng ngày, đảm bảo đầy đủ chế độ, tổ chức giám sát, kiểm tra chặt chẽ việc công khai tài chính, vấn đề an toàn vệ sinh thực phẩm, chọn lựa đơn vị cung cấp thực phẩm có pháp lý rõ ràng, bảo đảm xuất xứ, chất lượng thực phẩm đầu vào phù hợp với tình trạng bệnh tật và đáp ứng được nhu cầu dinh dưỡng của NCT. Kết quả phỏng vấn sâu làm rõ hơn vấn đề này, nhân viên làm việc ở nhà bếp cho biết: *“Trung tâm rất kỹ trong việc lựa chọn lương thực, thực phẩm có xuất xứ, nguồn gốc rõ ràng. Các cụ già rồi, không phải bụng ai cũng khỏe, nếu chất lượng thực phẩm không được đảm bảo sẽ ảnh hưởng tới vấn đề tiêu hóa, sức khỏe của các cụ. Trong quá trình nấu ăn phải thực hiện tuân thủ đúng quy trình chế biến, phân chia, bảo quản và lưu mẫu thức ăn đúng theo quy định để xử lý nếu có tình trạng ngộ độc xảy ra”.* Trích phỏng vấn sâu nữ nhân viên CTXH, 43 tuổi.

Đối với hoạt động tư vấn chính sách, chế độ được NCT đánh giá trên mức trung bình với ĐTB=3,26 tương ứng có 48,1% ý kiến NCT đánh giá thực hiện tốt; 26,8% ý kiến NCT đánh giá thực hiện ở mức độ trung bình và có đến 23,4% ý kiến NCT cho biết là thực hiện không tốt. Hoạt động triển khai các chế độ chính sách có vai trò vô cùng quan trọng đối với NCT tại trung

tâm. Một số NCT do tuổi cao sức yếu nên việc tiếp cận các thông tin chính sách còn chưa đầy đủ và kịp thời. Đối với NCT nào có thắc mắc về chế độ, chính sách thì được nhân viên nhiệt tình hướng dẫn, giải thích, những vấn đề vượt quá chức năng, nhiệm vụ của nhân viên thì phản hồi đến lãnh đạo để giải thích cho NCT hiểu rõ hơn về các chế độ, chính sách cũng như nội quy, quy định tại trung tâm.

Trong thời gian qua, trung tâm luôn triển khai thực hiện nghiêm túc và đầy đủ kịp thời hệ thống các chính sách trợ giúp xã hội của Nhà nước. Theo Nghị quyết số 15/2021/NQ-HĐND của Tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu quy định mức chuẩn trợ cấp cho đối tượng bảo trợ là 450.000đ/tháng, tùy theo từng đối tượng NCT được hưởng các hệ số khác nhau [HĐND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, 2021]. Điều này đã góp phần quan trọng vào việc duy trì, củng cố và tăng cường thể chất và sức khỏe cho NCT ở Trung tâm. Tuy nhiên, trong bối cảnh khủng hoảng kinh tế hiện nay, giá cả thị trường luôn có biến động tăng, việc điều chỉnh tăng mức trợ cấp sẽ phần nào đáp ứng nhu cầu chăm sóc về dinh dưỡng cho NCT của Trung tâm.

Qua phỏng vấn sâu cho thấy, với mức trợ cấp như hiện nay thì phần nào đáp ứng nhu cầu vật chất và tinh thần cho NCT. Một nhân viên CTXH cho biết: *“NCT ở trung tâm chủ yếu là cô đơn, người có hoàn cảnh khó khăn nên nguồn kinh phí được trợ giúp để chăm sóc các cụ không phải là nhiều, chi phí cho một bữa ăn cũng như tính toán sao cho phù hợp với tổng số tiền các cụ được hưởng vì thế cho nên các bữa ăn nhiều khi không được phong phú. Chỉ cố gắng để mỗi bữa ăn có thể cung cấp đầy đủ chất dinh dưỡng cho NCT”*. Trích phỏng vấn sâu nữ nhân viên CTXH, 41 tuổi.

Hoạt động hỗ trợ tham vấn giải quyết các vấn đề về tâm lý không được NCT đánh giá cao với ĐTB= 2,90 chỉ có 33,8% ý kiến NCT cho biết là thực hiện tốt; ngược lại có 32,5% ý kiến NCT cho biết là không tốt. Đa phần NCT

sống tại Trung tâm là những người neo đơn không người nuôi dưỡng nên họ rất mặc cảm về bản thân, buồn tủi, cảm thấy cô đơn nên khi mới vào trung tâm thì họ có rất nhiều tâm trạng lo lắng muốn bày tỏ. Tuy nhiên, hiện nay Trung tâm chưa có biên chế nhân viên về tâm lý để thực hiện vấn đề trợ giúp, tư vấn trị liệu tâm lý nên công tác tham vấn điều trị đối với NCT còn gặp nhiều khó khăn. Mặt khác, do áp lực công việc không có nhiều thời gian nên nhân viên CTXH chưa tổ chức thường xuyên được các buổi trò chuyện, nắm bắt tâm tư tình cảm của NCT khác như họ trầm cảm về nỗi buồn bản thân, gia đình, bệnh tật, các mối quan hệ xung quanh... để họ có điều kiện chia sẻ hoàn cảnh của mình với những người khác nhằm giúp NCT vượt qua nỗi buồn, đáp ứng nhu cầu của NCT, giúp họ hòa nhập với cuộc sống tại Trung tâm.

Một NCT sống tại trung tâm được gần 10 năm cho biết: *Nhân viên ở đây bận lắm, làm cả ngày không hết việc, thời gian đâu mà nghe chúng tôi tâm sự, chia sẻ. Chỉ thỉnh thoảng trong thời gian làm việc, nhân viên tranh thủ thăm hỏi cuộc sống sinh hoạt hàng ngày của chúng tôi. Thế là tốt lắm rồi. Còn lại thì tôi thường trò chuyện với ông bạn già cùng khu nhà thôi. Với lại đâu phải với ai mình cũng tâm sự, chia sẻ được*". Trích phỏng vấn sâu NCT nam, 76 tuổi.

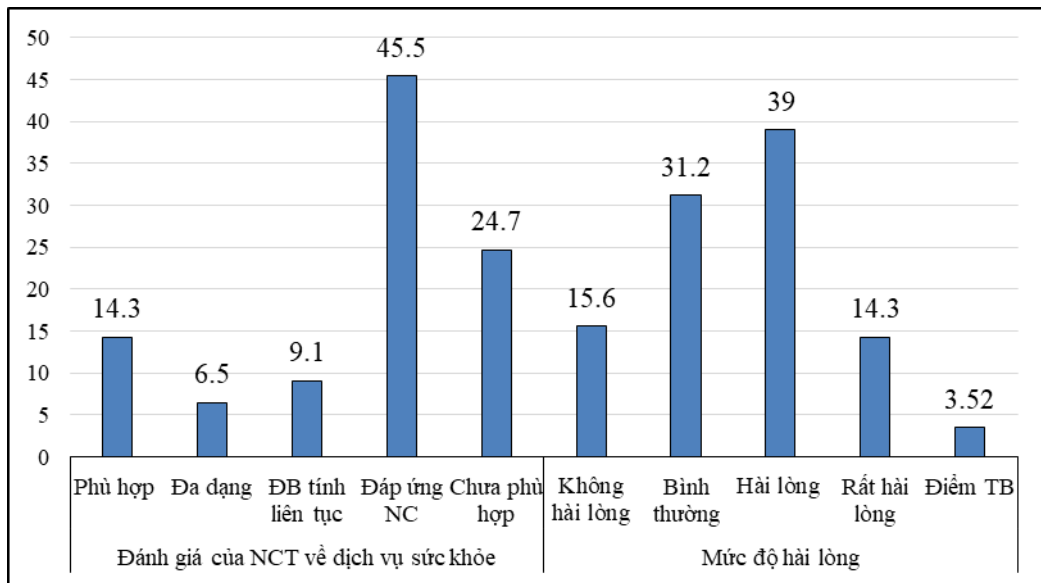
Qua phỏng vấn sâu lãnh đạo trung tâm cũng cho biết: *"Hiện tại trung tâm không có viên chức được đào tạo chuyên ngành về tâm lý nên chỉ cũng chỉ thăm hỏi, chia sẻ, động viên, an ủi chứ không thực hiện tư vấn, tham vấn trị liệu khủng hoảng tâm lý một cách bài bản, chuyên nghiệp. Khi có NCT bị trầm cảm cần trị liệu thì phải kết nối, chuyển gửi đến chuyên gia tâm lý. Trong thời gian tới trung tâm cũng mới tuyển thêm hoặc cho đi tập huấn bồi dưỡng thêm kiến thức bên lĩnh vực tham vấn tâm lý để hỗ trợ NCT khi có nhu cầu*". Trích phỏng vấn sâu nữ LĐ, 42 tuổi.

Như vậy, kết quả nghiên cứu cho thấy, dịch vụ nâng cao đời sống tinh thần cho NCT đã được trung tâm quan tâm thực hiện, tuy nhiên còn nhiều hạn chế, do chưa có nhân viên chuyên sâu trong tham vấn, tư vấn tâm lý, vấn đề kết nối để NCT tham gia các câu lạc bộ, Hội... chưa được duy trì, chưa mang tính thường xuyên, việc lắng nghe trò chuyện với NCT cũng chưa thực hiện một cách chuyên nghiệp.

2.3.3.3. Đánh giá hoạt động cung cấp dịch vụ

Dịch vụ tư vấn và tham vấn tâm lý có vai trò rất quan trọng đối với sức khỏe của NCT. Theo số liệu nghiên cứu thì NCT đánh giá mức độ đáp ứng được nhu cầu chỉ được 45,5%, mức độ phù hợp với NCT chiếm 14,3% và 6,5% ý kiến NCT cho rằng hoạt động này đa dạng, phong phú, vẫn còn có 24,7% ý kiến NCT cho biết là chưa phù hợp và chưa đáp ứng nhu cầu của NCT tại trung tâm. Điều này cho thấy, dịch vụ này tại trung tâm vẫn chưa được quan tâm một cách đúng mức, mà chỉ chú trọng đến việc chăm sóc sức khỏe thể chất, các bệnh mãn tính của NCT và chưa chú trọng nhiều về mặt tâm lý NCT. Hiện nay ở trung tâm chưa có nhân viên được đào tạo chuyên sâu về tâm lý nên các hoạt động hỗ trợ chỉ dừng lại chia sẻ, động viên an ủi NCT.

Khi tuổi càng cao NCT không chỉ gặp các vấn đề về sức khỏe thể chất mà phần lớn NCT còn gặp phải vấn đề về tâm lý như: buồn chán, tủi thân, bất lực,... thì cán bộ y tế hoặc nhân viên CTXH cũng chỉ thăm hỏi, chia sẻ, động viên, an ủi chứ không thực hiện tư vấn, tham vấn tâm lý một cách bài bản, chuyên nghiệp. Vì vậy, trong thời gian tới nếu trung tâm có biên chế thì cần chú ý tuyển dụng nhân viên được đào tạo về tâm lý để hỗ trợ cho NCT nhất là thời gian đầu mới vào trung tâm để họ nhanh hòa nhập vào môi trường mới.



Hình 2. 8. Mức độ hài lòng và đánh giá của NCT về dịch vụ tư vấn, tham vấn

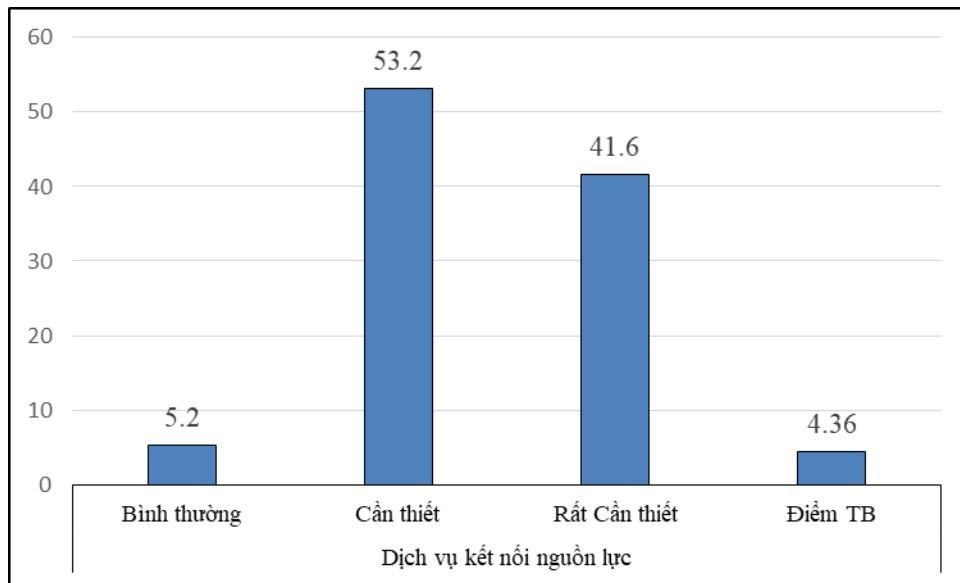
Kết quả nghiên cứu cho thấy, so với các dịch vụ khác thì dịch vụ hỗ trợ tư vấn tham vấn có mức độ hài lòng thấp nhất với ĐTB=3,52, chỉ có 53,3% ý kiến NCT cho biết là hài lòng, 31,2% ý kiến NCT cho biết là bình thường và có đến 15,6% ý kiến NCT cho biết là không hài lòng do những nguyên nhân khách quan từ việc trung tâm chưa có nhân viên tâm lý để tư vấn, tham vấn cho NCT một cách chuyên nghiệp. Nội dung, hình thức, phương pháp tư vấn hiện tại chưa được đảm bảo tính kịp thời, đầy đủ cũng như đáp ứng được nhu cầu của NCT. Hoạt động này chủ yếu chỉ mới dừng lại như thăm hỏi, chia sẻ và động viên. Nhìn chung, DVCTXH đang triển khai tại trung tâm bước đầu đã đáp ứng được nhu cầu của NCT. Đối với NCT khi về già được sống, nghỉ ngơi an dưỡng vui vầy bên con cái, người thân gia đình mình. Tuy nhiên, một bộ phận không nhỏ NCT cô đơn không có người thân thích, người phụng dưỡng được trung tâm chăm lo có nơi ăn, chốn nghỉ là niềm hạnh phúc rất lớn của họ. Việc triển khai các DVCTXH ở trung tâm sẽ tạo điều kiện thuận lợi trong việc phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ ra cộng đồng theo hướng có thu phí cho các đối tượng có nhu cầu sử dụng.

Qua phỏng vấn sâu cũng cho thấy, các DVCTXH đang triển khai chưa đạt hiệu quả như mong đợi. Tuy nhiên, thực tế nhiều NCT cho biết được chăm sóc hỗ trợ như thế này là tốt rồi, nếu không đủ điều kiện được vào trung tâm thì NCT sống ở cộng đồng vất vả bươn chải lo mưu sinh hàng ngày. Một NCT cho biết: *“Nhân viên trực tiếp chăm sóc và nhân viên y tế họ đến phòng chúng tôi hàng ngày để làm việc như hỗ trợ chúng tôi trong ăn uống, sinh hoạt, điều trị bệnh, khi bình thường thì không sao nhưng hôm nào các cụ bệnh thì tính khí thất thường, la mắng cả nhân viên. Các cô, chú chăm lo cho chúng tôi từng miếng ăn, giấc ngủ,... Nhờ vậy, chúng tôi cũng an tâm sống phần đời còn lại tại trung tâm”*.

2.3.4. Dịch vụ kết nối nguồn lực

2.3.4.1. Nhu cầu sử dụng dịch vụ

Theo đánh giá của NCT thì họ có nhu cầu hỗ trợ nguồn lực trực tiếp hoặc kết nối với các doanh nghiệp, nhà hảo tâm rất lớn. Với ĐTB= 4,36 tương ứng 94,8% ý kiến NCT cho biết là cần thiết với họ, chỉ có 5,2% ý kiến NCT cho biết là bình thường. Thực tế cho thấy, đa phần NCT sống ở trung tâm là đối tượng NCT cô đơn không còn người phụng dưỡng chăm sóc tại cộng đồng mới đủ điều kiện vào trung tâm. Nguồn lực chủ yếu từ ngân sách nhà nước và của địa phương, để cải thiện được bữa ăn cũng như tổ chức các hoạt động khác thì rất cần nguồn lực khác để thực hiện. Chính vì vậy, nhu cầu huy động nguồn lực từ các doanh nghiệp, mạnh thường quân ủng hộ kinh phí, các bữa ăn để triển khai thực hiện đa dạng các hoạt động hỗ trợ cho NCT. Đây là hoạt động hết sức có ý nghĩa với tất cả các NCT khi mà nhu cầu ăn uống là nhu cầu cơ bản giải quyết được những khó khăn trong suốt thời gian được chăm sóc, nuôi dưỡng tại trung tâm.



Hình 2. 9. Nhu cầu của NCT về dịch vụ kết nối nguồn lực

Dịch vụ kết nối nguồn lực có ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với NCT, đặc biệt là NCT cô đơn không nơi nương tựa. Hoạt động này giúp NCT đảm bảo được các nhu cầu cơ bản, đảm bảo cuộc sống sinh hoạt hằng ngày,... góp phần làm thay đổi, cải thiện đời sống của NCT ngày một tốt hơn.

Qua phỏng vấn sâu, lãnh đạo tại trung tâm cho biết *“Hằng năm, có một số mạnh thường quân tới thăm tặng cả tiền và hiện vật để chăm lo cho đời sống NCT. Nhưng mà trong 2 năm vừa rồi, do ảnh hưởng của dịch Covid - 19 nên các công ty, doanh nghiệp, mạnh thường quân họ không làm ăn được nên cũng ít nên ảnh hưởng đến triển khai một số hoạt động cho NCT”*. Trích phỏng vấn sâu Lãnh đạo, nữ 38 tuổi.

2.3.4.2. Hoạt động cung cấp dịch vụ

Đối với NCT đang sống tại các trung tâm BTXH thì nguồn lực để thực hiện chính sách chủ yếu từ nguồn ngân sách nhà nước, trong bối cảnh giá cả tăng cao với mức trợ cấp xã hội hàng tháng không đủ cho họ trang trải các chi phí nên một số NCT vẫn còn gặp nhiều khó khăn. Để chăm sóc cho NCT ngày càng tốt hơn thì ngoài việc chi trả chế độ chính sách, các phòng ban, cá

nhân liên quan kết nối huy động nguồn lực, vận động các cơ quan tổ chức, mạnh thường quân hỗ trợ cho NCT.

Kết quả nghiên cứu với ĐTB= 3,54 cho thấy, dịch vụ vận động, huy động nguồn lực chăm lo cho NCT được đánh giá trên mức trung bình. Việc huy động nguồn lực để chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho NCT là hết sức cần thiết. Thông qua nguồn lực hỗ trợ bằng tiền và hiện vật của các doanh nghiệp, nhà thiện nguyện, mạnh thường quân, Trung tâm tổ chức trồng rau xanh, nuôi gà, chăm sóc vườn cây ăn trái... vừa tạo điều kiện để NCT tham gia lao động trị liệu nhẹ nhàng góp phần rèn luyện sức khỏe mà còn bổ sung cải thiện nâng cao chất lượng bữa ăn cho NCT tại trung tâm. Chính điều này được NCT đánh giá mức độ tiếp cận dịch vụ cao với ĐTB=4,04 tương ứng có tới 75,4% ý kiến NCT cho biết công tác này thực hiện ở mức tốt trở lên, ngược lại chỉ có 10,4% ý kiến NCT cho biết là thực hiện không tốt. Trong thời gian dịch bệnh Covid diễn biến phức tạp đã có một số mạnh thường quân hỗ trợ lương thực, thực phẩm,... nhờ vậy cải thiện được bữa ăn cho NCT. Qua phỏng vấn sâu nhân viên cho biết: *“Trong đợt dịch bệnh Covid vừa qua một số mạnh thường quân hỗ trợ tiền và hiện vật như cho gạo, đường, nước tương, nước mắm, rau xanh,.... Tuy nhiên, do ảnh hưởng tình hình dịch bệnh việc làm ăn của các doanh nghiệp và người dân không thuận lợi nên năm nay nguồn lực vận động để chăm lo cho NCT cũng không được nhiều”*. Trích phỏng vấn sâu NVCTXH nữ, 34 tuổi.

Các hoạt động kết nối nguồn lực phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm, đồng thời đáp ứng nhu cầu chăm sóc, nuôi dưỡng của NCT mà NVCTXH thực hiện theo một số hình thức cơ bản đã nhận được sự phản hồi tích cực từ phía NCT.

Bảng 2. 8. Dịch vụ kết nối nguồn lực hỗ trợ NCT

	Phương án trả lời (%)					ĐTB	ĐLC
	Rất không tốt	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt		
Kết nối với các nhà thiện nguyện, mạnh thường quân, doanh nghiệp	0	10,4	14,3	36,4	39	4,04	0,98
Kết nối với các tổ chức đoàn thể, Hội	6,5	1,3	18,2	51,9	22,1	3,82	1,01
Kết nối sự tham gia của cộng đồng	3,9	2,6	16,9	50,6	26	3,92	0,94
Kết nối các chuyên gia tham vấn, nhà chuyên môn	15,6	22,1	19,5	35,1	7,8	2,97	1,24
Chung						3,54	1,04

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022 năm 2022.

Với ĐTB= 3,92 thì việc kết nối với các tổ chức đoàn thể, Hội cũng được NCT đánh giá khá cao. Tỷ lệ NCT đánh giá rất tốt và tốt cao chiếm 26,0% và 50,6%, ngược lại chỉ có 6,5% ý kiến NCT đánh giá công tác này không tốt. Bên cạnh đó, trung tâm kết nối với các tổ chức đoàn thể cũng được NCT đánh giá cao với ĐTB= 3,82 tương ứng có 74% ý kiến NCT cho biết thực hiện công việc ở mức tốt, ngược lại chỉ có 7,8% ý kiến NCT cho biết công việc này thực hiện chưa tốt. Việc kết nối với các nguồn lực từ hội, ban ngành và cộng đồng nên trung tâm trang bị thêm ti vi để phục vụ NCT xem tin tức thời sự, phim và các chương trình giải trí trên truyền hình. Ngoài ra

Trung tâm có phòng đọc sách nhưng số lượng NCT đến phòng đọc sách không cao, vì nhiều lý do khác nhau như NCT mắt kém, một số NCT khả năng đọc viết bị hạn chế và phòng đọc sách chưa có nhân viên trực để hướng dẫn NCT các đầu sách.

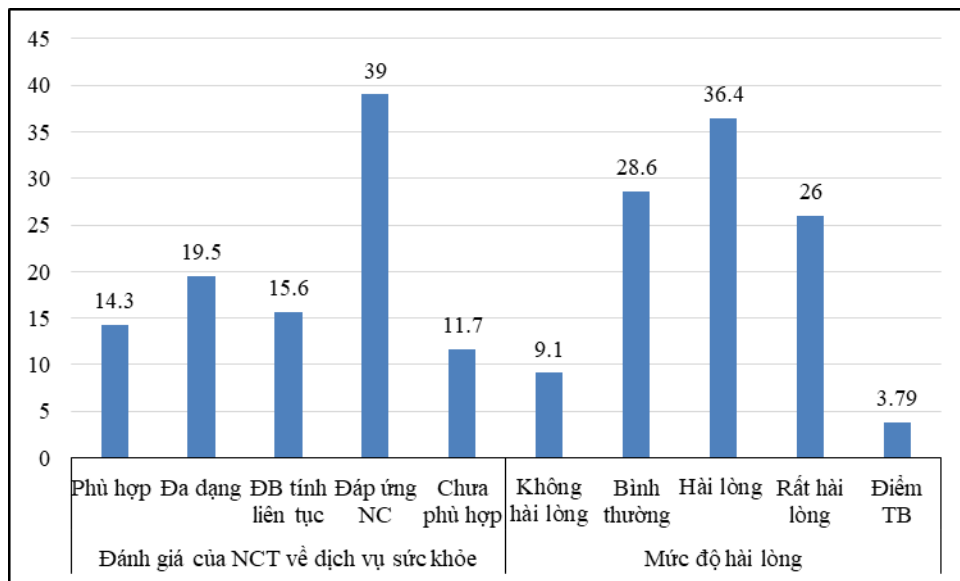
Kết quả nghiên cứu định tính cũng cho thấy, ngoài nguồn lực của nhà nước thì nguồn lực hỗ trợ từ cộng đồng rất quan trọng để cải thiện đời sống cho NCT tại trung tâm. Một lãnh đạo trung tâm cho biết: *“Trong thời gian qua, nhờ vào sự quan tâm lãnh đạo, chính quyền địa phương và cộng đồng cùng với sự vận động mạnh thường quân hỗ trợ kinh phí hoặc dụng cụ sinh hoạt, đồ dùng, quần áo, thức ăn. Tuy nhiên, hoạt động này không diễn ra thường xuyên mà các tổ chức, công ty thường đến thăm NCT vào dịp lễ, tết. Vì vậy nguồn hỗ trợ từ các tổ chức, cá nhân này tập trung vào cùng một thời điểm. Vì vậy một số lương thực, thực phẩm NCT nhận không kịp sử dụng đúng hạn, hoặc phải dùng cố vì sợ sản phẩm hết date, điều này ảnh hưởng không nhỏ đến sức khỏe của NCT”*. Trích phỏng vấn sâu LD nam, 54 tuổi. Đây cũng là vấn đề mà lãnh đạo, nhân viên Trung tâm cần phải quan tâm khi huy động, kết nối các nguồn tài trợ bằng hiện vật từ các đoàn, các nhà hảo tâm. Đồng thời phải có tư vấn khi tiếp nhận thông tin có cá nhân, đơn vị sẽ đến làm từ thiện tại đơn vị để nguồn lực hỗ trợ của họ có thể được sử dụng hiệu quả nhất.

Hoạt động kết nối tới các chuyên gia tham vấn, nhà chuyên môn đây là công tác được NCT đánh giá thấp nhất với ĐTB= 2,97 tương ứng có 42,9% ý kiến NCT đánh giá từ mức tốt trở lên, có 19,5% ý kiến NCT đánh giá bình thường, có đến 37,7% ý kiến NCT cho rằng công tác này không tốt và hoàn toàn không tốt. Thực tế cho thấy, khi tuổi càng cao NCT không chỉ gặp các vấn đề về sức khỏe thể chất mà phần lớn NCT còn gặp phải vấn đề về tâm lý

như buồn chán, trầm cảm, tủi thân, bất lực,... thì nhân viên phải thực hiện vai trò kết nối đến các chuyên gia tâm lý để can thiệp khủng hoảng cho NCT.

2.3.4.3. Đánh giá hoạt động cung cấp dịch vụ

Kết quả nghiên cứu cho thấy, dịch vụ kết nối nguồn được NCT tại trung tâm đánh giá mức độ đáp ứng được nhu cầu chỉ được 39,0%, mức độ phù hợp với NCT chiếm 14,3% và 19,5% ý kiến NCT cho rằng hoạt động này đa dạng, phong phú. Bên cạnh đó, cũng có khá đông ý kiến NCT cho rằng nó chưa phù hợp và chưa đáp ứng nhu cầu của NCT chiếm 11,7%. Có thể thấy, dịch vụ kết nối nguồn lực chăm lo cho NCT đã được triển khai kịp thời giúp đảm bảo đời sống vật chất cũng như đời sống tinh thần của NCT ngày càng tốt hơn.



Hình 2. 10. Mức độ hài lòng và đánh giá của NCT về dịch vụ kết nối nguồn lực

Trong những năm qua, do tình hình dịch bệnh Covid 19 diễn biến phức tạp trên địa bàn khiến cho công việc sản xuất kinh doanh của các cơ sở kinh doanh, mạnh thường quân bị ảnh hưởng nên khó khăn trong việc kết nối nguồn lực. Hy vọng trong thời gian tới nền kinh tế được phục hồi sẽ là một nguồn lực rất lớn và rất tiềm năng nên trung tâm cần chú trọng, có những kế

hoạch, giải pháp để kết nối được nguồn lực từ sự tham gia của cộng đồng, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội hỗ trợ NCT.

Mức độ hài lòng của NCT về dịch vụ kết nối nguồn lực ở mức khá, với ĐTB= 3,79 tương ứng có 26,0% ý kiến NCT cho biết là rất hài lòng và 36,4% ý kiến là hài lòng. Bên cạnh đó, có 28,6% ý kiến NCT cho biết là bình thường và vẫn còn 9,1% ý kiến NCT cho biết là không hài lòng trở lên. Nhiều ý kiến NCT cho rằng họ gặp khó khăn nhưng họ không nhận được hỗ trợ từ hoạt động này. Điều này cho thấy hoạt động vận động, huy động nguồn lực chăm lo cho NCT vẫn chưa hiệu quả như mong đợi là do tình hình dịch bệnh nên không kết nối được nhiều nguồn lực từ các doanh nghiệp, mạnh thường quân trong và ngoài địa bàn.

2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

2.4.1. Yếu tố về năng lực nhân viên cung cấp dịch vụ công tác xã hội

Kết quả nghiên cứu cho thấy, với ĐTB= 4,46 thì năng lực đội ngũ nhân viên CTXH có ảnh hưởng rất lớn đến DVCTXH hỗ trợ NCT. Yếu tố năng lực bao gồm các tiêu chí như kiến thức chuyên môn; kỹ năng; thái độ và kinh nghiệm làm việc. Trong đó tiêu chí về kinh nghiệm và kiến thức chuyên môn ảnh hưởng nhiều nhất với (ĐTB=4,58 và ĐTB= 4,46). Đối với các đối tượng yếu thế nói chung và NCT đang sống tại trung tâm nói riêng mỗi thân chủ là hoàn cảnh, đặc điểm tâm lý khác nhau. Tùy thuộc vào từng vấn đề của thân chủ mà nhân viên CTXH lên kế hoạch hỗ trợ khác nhau. Việc cung cấp DVCTXH có hiệu quả hay không đều phụ thuộc nhiều đến kiến thức chuyên môn của đội ngũ nhân viên CTXH phải được đào tạo các chuyên ngành như: CTXH, Tâm lý học, Xã hội học,... Bên cạnh kiến thức nghề nghiệp thì họ cần phải có kiến thức về chính sách an sinh xã hội; chương trình, dịch vụ dành cho từng đối tượng cụ thể. Nhân viên CTXH có

kinh nghiệm làm việc với NCT hiểu được đặc điểm tâm và nắm vững các kiến thức bổ trợ khác như kinh tế, pháp luật thì mới có thể làm tốt vai trò, nhiệm vụ của nhân viên CTXH.

Nghiên cứu của Lê Thị Kim Chung (2017) cho thấy, công việc chủ yếu của đội ngũ nhân viên thực hiện hoạt động quản lý, chăm sóc - nuôi dưỡng NCT hàng ngày như: dinh dưỡng, chăm sóc y tế, đút ăn, tắm rửa, quét dọn.....chưa có các kỹ năng về thực hành CTXH. Nhân viên chăm sóc tại trung tâm chưa đạt cao về trình độ chuyên môn CTXH; kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ chưa được bồi dưỡng bổ sung kịp thời, chủ yếu chỉ có tinh thần tương trợ thể hiện qua sự chịu khó, dựa vào kinh nghiệm công tác và tình thương để chăm sóc NCT là chủ yếu. Số CB, VCQL, NVCS được đào tạo chuyên sâu còn quá ít nên ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng cung cấp DVCTXH mang tính chuyên nghiệp.

Qua phỏng vấn sâu, một nhân viên CTXH cho biết *“Để làm tốt các vai trò của mình thì nhân viên thì phải được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên ngành về CTXH. Trong quá trình cung cấp dịch vụ nắm được quy trình, mạng lưới khi cần kết nối, chuyển gửi NCT đến dịch vụ cần thiết, chứ không được đào tạo kiến thức chuyên ngành gặp nhiều khó khăn trong quá trình lên kế hoạch trợ giúp NCT”*. Trích phỏng vấn sâu nhân viên nữ, 40 tuổi.

Bảng 2. 9. Yếu tố năng lực nhân viên ảnh hưởng đến DVCTXH

	Phương án trả lời (%)					ĐTB	ĐLC
	HT không ảnh hưởng	Không ảnh hưởng	Bình thường	Ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng		
Trình độ kiến thức chuyên môn	0	0	9,1	29,9	61	4,52	0,66
Kỹ năng trong thực hiện cung cấp DVCTXH	0	0	10,4	54,5	35,1	4,25	0,63
Thái độ và trách nhiệm	0	0	7,8	35,1	57,1	4,49	0,64
Kinh nghiệm	0	0	6,5	28,6	64,9	4,58	0,62
Chung						4,46	0,64

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022.

Ngoài kiến thức, kinh nghiệm thì thái độ và trách nhiệm cũng ảnh hưởng đến DVCTXH với ĐTB= 4,49 cho thấy, nhân viên CTXH chính là cầu nối giữa NCT với các nguồn lực của nhà nước và xã hội. Khi cung cấp DVCTXH họ phải thực hiện đúng các quy điều đạo đức, giá trị và nguyên tắc nghề CTXH để có thể hoàn thành nhiệm vụ và vai trò của mình. NCT sống tại trung tâm có hoàn cảnh hết sức khó khăn không người thân bên cạnh. Do vậy, nhân viên CTXH cần có thái độ đúng mực, tôn trọng biết quan tâm chia sẻ và động viên thân chủ khi họ gặp các vấn đề về sức khỏe thể chất, tâm lý và cần các dịch vụ như chỉnh hình, phục hồi chức năng hay trị liệu khủng hoảng thì thông tin kịp thời hoặc kết nối đến các dịch vụ cần thiết để giúp thân chủ giải

quyết những khó khăn trước mắt mà họ gặp phải cũng như những tình huống bất ngờ xảy ra về sức khỏe mà họ không thể giải quyết được.

Kỹ năng của nhân viên CTXH cũng là yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả DVCTXH với ĐTB=4,25 cho thấy, nhân viên CTXH cần có các kỹ năng như: Kỹ năng lắng nghe; Kỹ năng thu thập và phân tích thông tin; Kỹ năng đánh giá toàn diện; Kỹ năng quan sát; Kỹ năng giao tiếp,... và có thái độ làm việc nghiêm túc, lòng đam mê, trung thực, có thái độ chuẩn mực, lịch sự, kiên nhẫn trong quá trình giao tiếp, làm việc với các đối tượng yếu thế nói riêng và người dân nói chung. Năng lực của đội ngũ nhân viên CTXH ở một số trung tâm hiện nay còn thiếu và yếu về trình độ chuyên môn, đặc biệt là chưa qua đào tạo căn bản về CTXH, chưa nắm vững được các kỹ năng nên việc phân công thực hiện công việc còn nhiều khó khăn. Một số nhân viên thiếu nhạy cảm trong xử lý tình huống thực tế và nhiều thân chủ gặp hoàn cảnh đặc biệt khó khăn nên việc kết nối nguồn lực xã hội chưa đảm bảo ảnh hưởng đến không nhỏ đến cuộc sống của NCT.

Thực tế cho thấy, hiện nay còn có sự mâu thuẫn giữa nhu cầu nguồn nhân lực và chính sách tuyển dụng còn rất lớn, một số cơ quan, đơn vị không có chỉ tiêu tuyển dụng hoặc khó tuyển được. Đội ngũ nhân viên CTXH còn mỏng hoặc chưa được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ chuyên sâu, cùng lúc phải kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực nên ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình thực hiện tổ chức thực hiện DVCTXH. Do vậy, để có thể cung cấp cho NCT những DVCTXH hiệu quả và kịp thời thì trung tâm cần phải có đội ngũ nhân viên CTXH chuyên trách được đào tạo kiến thức, kỹ năng về nghề CTXH, đối với những trường hợp chưa được đào tạo thì liên kết với các cơ sở đào tạo tập huấn các chương trình ngắn hạn từ cơ bản đến nâng cao về nghề CTXH cho đội ngũ nhân viên tại trung tâm.

2.4.2. *Yếu tố về cơ chế chính sách*

Trong thời gian qua, Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều quy phạm pháp luật cũng như các chính sách, chương trình và dịch vụ đối với NCT. Đây là một trong những đối tượng được Đảng và Nhà nước hết sức quan tâm chăm lo từ đời sống vật chất đến tinh thần. Do vậy cơ chế chính sách là cơ sở nền tảng để bảo đảm quyền lợi cho NCT nói chung và NCT cô đơn thụ hưởng chính sách nói riêng. Tuy nhiên, để NCT cô đơn có thể đảm bảo được cuộc sống cũng như quyền lợi của mình thì các cơ chế chính sách cần đảm bảo được nhiều yếu tố như về nội dung chính sách đầy đủ, quy trình rõ ràng cũng như hệ thống thực thi chính sách, cơ chế giám sát và thực thi trong thực tế.

Kết quả nghiên cứu với ĐTB= 4,25 cho thấy, cơ chế chính sách cũng có ảnh hưởng rất lớn đến DVCTXH hỗ trợ NCT. Đối với tiêu chí cơ chế chính sách cần xác định rõ với ĐTB= 4,34 tương ứng có 88,4% ý kiến NCT cho biết biết là ảnh hưởng, có 11,7% ý kiến cho biết là bình thường. Theo Nghị định 20/2021/NĐ-CP, quy định đối tượng NCT được nhận TGTX như: NCT thuộc hộ nghèo; không có người có người thân phụng dưỡng sống tại trung tâm BTXH, tùy theo độ tuổi được hưởng hệ số từ 3,0 – 5,0 [Chính phủ, 2021]. Mức chuẩn của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu hiện nay là 450.000đ, với mức trợ cấp như hiện nay thì chỉ đáp ứng được phần nào nhu cầu cơ bản của NCT, chứ chưa đáp ứng được các nhu cầu của NCT, đặc biệt là nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Nghiên cứu khác của tác giả Trịnh Duy Luân và Trần Minh Thi (2017), đã phân tích một cách có hệ thống các chính sách chăm sóc NCT ở Việt Nam hiện nay, các chính sách chưa đáp ứng được nhu cầu tối thiểu của NCT nhất là chính sách TGXH thường xuyên. Từ đó đưa ra các khuyến nghị nhằm hoàn thiện chính sách đối với NCT Việt Nam trong thời gian tới.

Bảng 2. 10. Yếu tố cơ chế chính sách ảnh hưởng đến DVCTXH

	Phương án trả lời (%)					ĐTB	ĐLC
	HT không ảnh hưởng	Không ảnh hưởng	Bình thường	Ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng		
Có chính sách hỗ trợ đầy đủ cho NCT	0	0	11,7	42,9	45,5	4,34	0,68
Quy trình rõ ràng, cụ thể	0	0	19,5	45,5	35,1	4,16	0,74
Xác định rõ cơ chế tài chính thực hiện hoạt động	0	0	16,9	40,3	42,9	4,26	0,73
Chung						4,25	0,72

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022.

Để triển khai tốt DVCTXH hỗ trợ NCT tại trung tâm thì tiêu chí cơ chế tài chính thực hiện hoạt động cũng được NCT đánh giá mức độ ảnh hưởng cao, với ĐTB= 4,26 tương ứng có 83,1% ý kiến NCT cho biết là ảnh hưởng; có 16,9% ý kiến NCT cho biết là bình thường. Đối với NCT sống tại trung tâm nguồn lực hỗ trợ chủ yếu từ nguồn ngân sách nhà nước, một phần từ cộng đồng nhưng không nhiều. Do vậy, tùy thuộc vào sự phát triển kinh tế ở mỗi thời kỳ khi ban hành các chính sách thì việc quy định cụ thể nguồn ngân sách cho hoạt động là rất quan trọng, đảm bảo hoạt động được triển khai một cách liên tục, có hiệu quả. Nếu chính sách không xác định cụ thể được nguồn tài chính cho việc thực hiện hoạt động thì hoạt động đó không thể triển khai, hoặc triển khai được nhưng không mang tính bao phủ.

Tiêu chí quy định cần có quy trình rõ ràng, cụ thể với ĐTB= 4,16 tương ứng có 80,6% ý kiến NCT cho biết là có ảnh hưởng và 19,5% ý kiến NCT cho biết là bình thường. Thực tế cho thấy, khi ban hành bất kỳ một chính sách, dịch vụ nào thì đều phải tổ chức tập huấn để viên chức chính sách nắm rõ từng nội dung, từng quy định của quy trình triển khai thực hiện. Nếu các nội dung mang tính chung chung sẽ gây khó khăn cho viên chức khi triển khai chính sách tới NCT. Đây là điều kiện tiên quyết nhằm đảm bảo các lợi ích lâu dài cho NCT có cơ hội tiếp cận các chương trình, chính sách và DVCTXH để giải quyết các vấn đề của mình.

Qua phỏng vấn sâu, một cụ bà NCT cho biết: *“Các chính sách, dịch vụ hỗ trợ phải quy định đầy đủ, rõ ràng, cụ thể và đơn giản nhất là chính sách hỗ trợ cho NCT. Bà già rồi giờ phải nói đơn giản, ngắn gọn bà mới hiểu, như giờ hỗ trợ cho đối tượng nào, cần có tiêu chí nào mới được hỗ trợ, hồ sơ cần những cái gì, rồi hỗ trợ được bao nhiêu phải nói rõ ra vậy mới biết được, chứ quy định chung chung rồi nhiều khi không hiểu, không biết lên hỏi không có thì mắc công”* Trích phỏng vấn sâu NCT nữ 78 tuổi.

2.4.3. Yếu tố năng lực của cơ sở cung cấp dịch vụ

Năng lực của cơ sở cung cấp dịch vụ phụ thuộc rất nhiều vào cơ sở vật chất, trang thiết bị, loại hình cung cấp dịch vụ. Với ĐTB= 4,23 cho thấy, đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả DVCTXH hỗ trợ NCT. Vì vậy các cơ sở cung cấp dịch vụ không ngừng đầu tư cơ sở vật chất hướng tới việc phục vụ các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ nói chung và NCT nói riêng với các loại hình dịch vụ đa dạng, phong phú và chất lượng tốt hơn.

Kết quả nghiên cứu với ĐTB= 4,43 cho thấy, tiêu chí về cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo, phù hợp cũng ảnh hưởng không nhỏ đến DVCTXH hỗ trợ NCT tại trung tâm. Có đến 84,4% ý kiến NCT cho biết cơ sở vật chất có ảnh hưởng và rất ảnh hưởng đến DVCTXH và chỉ có 15,6% ý kiến NCT cho

biết là bình thường. Thực tế cho thấy, nếu cơ sở vật chất không đảm bảo thì không thể cung cấp các DVCTXH mang tính chuyên sâu, nhất là cho NCT là người khuyết tật nặng và đặc biệt nặng cần các trang thiết bị, dụng cụ để phục hồi chức năng. Các thiết bị y tế tại phòng y tế để phục vụ khám, chữa bệnh cho NCT cũng chưa được trang bị đầy đủ. Phỏng vấn một cán bộ y tế phòng y tế cho biết: *“Tủ thuốc và các dụng cụ y tế tại phòng y tế còn nghèo nàn, thiếu thốn. Đa phần các loại thuốc chỉ dùng để khám và điều trị các bệnh thông thường cho NCT các bệnh như cảm cúm, nhức đầu, đau bụng,... đơn giản. Khi NCT có những dấu hiệu bất thường của các bệnh nguy hiểm thì chúng tôi lại phải chuyển NCT ra khám ở bệnh viện Bà Rịa của Thành phố”*.

Kết quả nghiên cứu định tính cũng cho thấy, năng lực cung cấp dịch vụ của Trung tâm ảnh hưởng rất lớn đến DVCTXH hỗ trợ NCT. Lãnh đạo một phòng chức năng cho biết: *“Trung tâm cần phải tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất đảm bảo các phòng dịch vụ mang tính chuyên biệt, phòng tập luyện vật lý trị liệu, đảm bảo trang bị đầy đủ các trợ huấn cụ, máy móc cho NCT được tham gia luyện tập vật lý trị liệu phù hợp với tình trạng sức khỏe và bệnh tật giúp NCT có thể tự phục vụ bản thân hoặc chỉ phụ thuộc một phần giúp NCT sống vui và tốt hơn”*. Trích phỏng vấn sâu nam LD, 47 tuổi.

Bảng 2. 11. Yếu tố năng lực nhân viên ảnh hưởng đến DVCTXH

	Phương án trả lời (%)					ĐTB	ĐLC
	HT không ảnh hưởng	Không ảnh hưởng	Bình thường	Ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng		
Cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo, phù hợp	0	0	15,6	26	58,4	4,43	0,75
Khả năng liên kết mạng lưới hỗ trợ cho NCT	0	6,5	18,2	35,1	40,3	4,29	0,76
Các chương trình, dịch vụ đa dạng phù hợp với NCT	0	0	19,5	42,9	37,7	4,18	0,74
Sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo	0	0	23,4	29,9	46,8	4,23	0,81
Chung						4,23	0,80

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022.

Để việc cung cấp hiệu quả DVCTXH đối với NCT thì cần liên kết phát triển mạng lưới cung cấp DVCTXH với ĐTB=4,29 tương ứng có 40,3% ý kiến NCT cho biết là rất ảnh hưởng và 35,1% ý kiến NCT cho biết là ảnh hưởng không nhỏ đến DVCTXH, ngược lại chỉ có 6,5% ý kiến NCT cho biết là không ảnh hưởng. Thực tế cho thấy, mạng lưới các cơ sở cung cấp DVCTXH được hình thành chủ yếu ở ngành Lao động - Thương binh và Xã hội, còn các ngành Y tế, Giáo dục, các hội, đoàn thể chính trị - xã hội... đang từng bước được hình thành và phát triển. Đây là một trong những vấn đề chú

ý cần đẩy mạnh nhân rộng các mô hình cung cấp DVCTXH hiệu quả nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng cho NCT giúp họ sử dụng hiệu quả hơn các dịch vụ.

Sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo trung tâm cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH, với ĐTB= 4,23 tương ứng có 46,8% ý kiến NCT cho biết là rất ảnh hưởng và 29,9% ý kiến là ảnh hưởng. Lãnh đạo hiểu rõ về nghề CTXH sẽ thường xuyên quan tâm chỉ đạo triển khai các DVCTXH. Một số công trình nghiên cứu trước đây cũng chỉ ra sự ủng hộ của lãnh đạo là tiền đề quan trọng, là sự đồng thuận trong việc chỉ đạo các cấp, ban, phòng thực hiện hoạt động của Hội, của Trung tâm, sự vào cuộc của các cấp chính quyền, hoạt động trợ giúp NCT trong xã hội cũng đã thu hút được đông đảo các tầng lớp nhân dân tham gia [Nguyễn Minh Phong, 2020].

Qua phỏng vấn sâu cũng cho thấy khá tương đồng với kết quả phân tích định lượng. NVCTXH cho biết: *“CTXH là một ngành còn mới chưa phát triển mạnh, nhưng có vai trò quan trọng trong việc trợ giúp cho những người yếu thế nói chung và NKT nói riêng. Một số lãnh đạo chưa được tập huấn nên chưa hiểu về CTXH, họ vẫn còn mặc định là làm từ thiện nên khi NVCTXH đề xuất các hoạt động hỗ trợ hoặc tham mưu kế hoạch trợ giúp NKT thì không đồng ý mà lại dành kế hoạch cho những công việc khác. Vì vậy ảnh hưởng không nhỏ đến DVCTXH với NCT”*. Trích phỏng vấn sâu số 3, nữ NVCTXH 41 tuổi, ngày 11/ 4/ 2021.

Ngoài ra, với ĐTB=4,18 thì NCT cho biết các chương trình, dịch vụ cần đa dạng phù hợp với NCT. Khi sự thay đổi không mong muốn do tuổi cao, sức khỏe yếu nên NCT thường gặp đa vấn đề và có nhiều nhu cầu cần trợ giúp nên Trung tâm cần có đa dạng các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu cho từng đối tượng cụ thể. Bên cạnh đó, nguồn lực ở Trung tâm chủ yếu từ ngân sách nhà nước do vậy phải huy động được nguồn lực từ cộng đồng, mạnh thường quân và xây dựng được mạng lưới kết nối, chuyển gửi NCT tới

các nguồn lực để đem lại cuộc sống tốt hơn, hữu ích và độc lập hơn cho NCT là một phần việc quan trọng của nhân viên CTXH trong việc cung cấp hiệu quả DVCTXH cho NCT.

2.4.4. Yếu tố đặc điểm của người cao tuổi

NCT là một trong những nhóm đối tượng yếu thế dễ bị tổn thương nhất do những thay đổi không mong muốn về sức khỏe thể chất và tinh thần, sự thay đổi về tâm sinh lý, lao động, thu nhập, quan hệ xã hội và lối sống gặp nhiều khó khăn.

Kết quả nghiên cứu với ĐTB= 3,67 cho thấy yếu tố đặc điểm của NCT có ảnh hưởng lớn đến cung cấp DVCTXH. Do tuổi tác và sức khỏe NCT dễ mắc các loại bệnh tuổi già, các dấu hiệu lão hóa trên cơ thể càng ngày càng rõ ràng hơn. Điều này gây nên những khó khăn trong các việc sử dụng DVCTXH. NCT vẫn còn chưa chủ động trong việc tìm hiểu các DVCTXH điều này khiến cho NCT dễ đánh mất quyền lợi của mình, cũng như gây khó khăn cho việc triển khai các DVCTXH của địa phương. Với ĐTB= 3,86 cho thấy, NCT chưa chủ động tìm hiểu các DVCTXH đang được triển khai có ảnh hưởng lớn. Có 77,9% ý kiến NCT cho biết điều này ảnh hưởng đến hiệu quả DVCTXH; có 19,5% ý kiến NCT cho biết là bình thường và chỉ có 2,6% ý kiến NCT cho biết là không ảnh hưởng.

Bảng 2. 12. Yếu tố đặc điểm của NCT ảnh hưởng đến DVCTXH

	Phương án trả lời (%)					ĐTB	ĐLC
	HT không ảnh hưởng	Không ảnh hưởng	Bình thường	Ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng		
Tình trạng sức khỏe, hoàn cảnh gia đình	0	18,2	22,1	55,7	3,9	3,45	0,84
Nhận thức của NCT	0	3,9	27,3	63,6	5,2	3,7	0,63
Tâm lý của NCT	6,5	3,9	11,7	74	3,9	3,65	0,89
Sự chủ động, phối hợp NVCTXH	0	2,6	19,5	67,5	10,4	3,86	0,62
Chung						3,67	0,74

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022.

Nhận thức của NCT cũng là một trong những đặc điểm có ảnh hưởng đến DVCTXH. Với ĐTB= 3,70 tương ứng có 68,8% ý kiến NCT cho biết là ảnh hưởng; có 27,3% ý kiến NCT cho biết là bình thường và 3,9% ý kiến NCT cho biết là không ảnh hưởng. NCT tuổi cao, sức yếu khiến cho khả năng nhận thức, khả năng tiếp nhận thông tin của họ bị giới hạn, năng lực hành vi còn hạn chế nên cần được chăm sóc, hỗ trợ tiếp cận các DVCTXH để giải quyết được vấn đề cho NCT. Hiện nay vẫn còn một số nhân viên chăm sóc NCT chưa nhận thức đúng đắn về nguyên tắc đạo đức nghề CTXH chưa tạo điều kiện để NCT có khả năng phục hồi, phát triển. Điều này đã làm ảnh hưởng rất lớn đến quyền lợi cũng như cách chăm sóc hỗ trợ cho NCT.

Kết quả phỏng vấn sâu cũng cho thấy, khi NCT bị bệnh cần phải điều trị thì một số NCT không thực hiện đúng hướng dẫn uống thuốc theo chỉ định của bác sĩ tự ý bỏ uống thuốc. Một nhân viên chăm sóc cho biết: *“nhiều cụ khi đi khám bệnh về không chịu uống thuốc theo chỉ định của bác sĩ, có cụ còn giấu thuốc thậm chí lựa lúc không có ai để ý thì vứt thuốc đi không uống. Khi cấp phát thuốc cho các cụ xong phải theo dõi chờ cho các cụ uống xong mới đi làm việc khác, tránh tình trạng các cụ không uống thuốc mà vứt đi hoặc uống không đúng liều theo sự hướng dẫn của bác sĩ”*. Trích phỏng vấn sâu nhân viên nữ, 38 tuổi.

Tình trạng sức khỏe của NCT cũng ảnh hưởng đến DVCTXH, với ĐTB= 3,45 tương ứng có 69,6% ý kiến NCT cho biết là ảnh hưởng, có 22,1% ý kiến NCT cho biết là bình thường và 18,2% ý kiến NCT cho biết là không ảnh hưởng. Điều này cho thấy vấn đề sức khỏe và hoàn cảnh gia đình có ảnh hưởng rất lớn đối với việc triển khai các DVCTXH hỗ trợ NCT. Trong điều kiện hiện nay hệ thống ASXH cũng chưa đáp ứng được nhu cầu của NCT nhất là ở cộng đồng. Phần lớn NCT không có BHXH, chỉ có khoảng 60% NCT có thẻ BHYT, thu nhập của NCT thấp, không ổn định, sống phụ thuộc vào con, cháu, người thân. Tỷ lệ người nghèo ở NCT chiếm tỷ lệ 23,5% [Tổng cục DS-KHHGD, 2009].

Vì vậy, nhân viên CTXH cần lưu ý đến vấn đề sức khỏe của NCT cô đơn không nơi nương tựa, có những đề xuất phù hợp giúp NCT tiếp cận tốt với DVCTXH để nhằm cải thiện sức khỏe cho NCT.

Ngoài ra yếu tố tâm lý cũng ảnh hưởng đến DVCTXH với ĐTB= 3,65 cho thấy, trạng thái tâm lý và sức khỏe của NCT không chỉ phụ thuộc vào nội lực của bản thân mà còn phụ thuộc vào môi trường xã hội, đặc biệt là môi trường văn hóa - tình cảm trong trung tâm. Vì vậy, nếu môi trường không phù hợp sẽ ảnh hưởng nhiều đến quá trình cung cấp DVCTXH cho NCT. Qua

phỏng vấn sâu một nhân viên chăm sóc cho biết: “*Đối với NCT sống tại trung tâm thì họ luôn lo lắng và quan tâm nhiều đến vấn đề sức khỏe của bản thân nhưng còn một số ít sức khỏe kém thì họ lại có tâm lý là ngại đi khám bệnh, ngại uống thuốc. Đối với những trường hợp này thì nhân viên luôn phải động viên và đi theo các bệnh đến bệnh viện Bà Rịa để thăm khỏe cho các cụ*”.
Trích phỏng vấn sâu nhân viên nữ, 40 tuổi.

Tiểu kết chương 2

Qua nghiên cứu về Dịch vụ CTXH đối với NCT tại trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa – Vũng cho thấy, NCT tại địa bàn khảo sát đã nhận được sự hỗ trợ các DVCTXH cũng như sự giúp đỡ về nhiều mặt của Nhà nước, chính quyền các cấp, cộng đồng xã hội. Đó là sự giúp đỡ, cung cấp, hỗ trợ về các nguồn lực, các dịch vụ xã hội ... điều này đã mang lại những lợi ích tốt, có những hiệu quả nhất định góp phần cải thiện và nâng cao đời sống của NCT. Thông qua tìm hiểu, phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động chúng tôi nhận thấy:

- Thứ nhất, quy trình thực hiện chính sách ngày càng phải được đơn giản hóa, thời gian giải quyết công việc cần rút ngắn và tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho NCT trong việc tiếp cận DVCTXH.

- Thứ hai, nhìn chung các DVCTXH cung cấp cho NCT phần nào đáp ứng được mong đợi của NCT, trong đó dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ vui chơi giải trí được NCT đánh giá mức khá trở lên. Ngược lại, dịch vụ kết nối nguồn lực và dịch vụ hỗ trợ tâm lý chưa đáp ứng được nhu cầu của NCT. Thực tế cho thấy, trong bối cảnh tình hình dịch bệnh diễn ra khá phức tạp nên việc huy động nguồn lực để triển khai một số hoạt động cho NCT gặp khó khăn. Mặt khác trung tâm chưa có nhân viên được đào tạo về lĩnh vực tâm lý nên chưa thể can thiệp, trị liệu chuyên sâu về tâm lý cho NCT.

- Thứ ba, việc áp dụng lý thuyết nhu cầu vào đề tài cho thấy, NCT có nhu cầu sử dụng các hoạt động CTXH hỗ trợ. Tuy nhiên, tùy thuộc vào đặc điểm nhu cầu của từng NCT mà họ có nhu cầu và mức độ sử dụng các DVCTXH khác nhau. Việc đáp ứng nhu cầu sử dụng các DVCTXH hỗ trợ cho NCT tùy thuộc vào trung tâm có đủ nguồn lực để triển khai hỗ trợ. Điều này rất cần sự phối hợp chặt chẽ giữa các cấp, ban, ngành đoàn thể tại địa phương.

- Thứ tư, có nhiều yếu tố tác động, ảnh hưởng đến hiệu quả DVCTXH đối với NCT như: yếu tố năng lực đội ngũ, cơ chế chính sách, nguồn lực và đặc biệt là yếu tố từ chính những đặc điểm, nhận thức của NCT. Các yếu tố đưa vào mô hình đều tác động đến hiệu quả thực hiện chính sách TGXH. Tuy nhiên, mỗi yếu tố tác động khác nhau đến hiệu quả DVCTXH đối với NCT. Trên cơ sở đó, đề xuất các biện pháp phù hợp để nâng cao hiệu quả DVCTXH hỗ trợ NCT tại trung tâm.

Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU

3.1. Phân tích một số giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

Dịch vụ CTXH có ý nghĩa quan trọng vì nó tạo ra các điều kiện thuận lợi để cho cá nhân, gia đình, nhóm đối tượng yếu thế cần sự giúp đỡ có thể tự lực giải quyết các vấn đề mà họ đang gặp phải; đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội nhằm phòng ngừa, can thiệp, phục hồi để sống vui, sống khỏe, sống có ích. NCT là một trong những nhóm đối tượng yếu thế, tùy thuộc vào hoàn cảnh mỗi cá nhân đều có những đặc điểm và nhu cầu hỗ trợ khác nhau. Qua phân tích thực trạng DVCTXH tại trung tâm cho thấy, đa phần các dịch vụ đáp ứng được phần nào nhu cầu của NCT, mức độ đáp ứng của từng dịch vụ không giống nhau phụ thuộc vào nhiều yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng dịch vụ CTXH. Để thực hiện được tốt DVCTXH đối với NCT thì cần có những biện pháp phù hợp để nâng cao hiệu quả DVCTXH tại trung tâm.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, để hướng tới chuyên nghiệp về cung cấp DVCTXH hiệu quả đối với NCT thì cần có nhiều giải pháp. Một trong giải pháp đề xuất cần hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến NCT chiếm tỷ lệ 96,1%. Thực tế cho thấy, các chính sách liên quan đến NCT ngày càng toàn diện hơn, bao trùm đến các nhu cầu cơ bản của họ: về chăm sóc nuôi dưỡng, chăm sóc sức khỏe và y tế, phục hồi chức năng, vui chơi giải trí, lao động trị liệu,... tạo lập các cơ chế để các nhóm yếu thế được đối xử bình đẳng trên cơ sở các quyền con người, ban hành và cần bổ sung hệ thống khung pháp lý hoàn thiện liên quan đến NCT nhất là DVCTXH. Đồng thời chính sách quy định cụ thể về vị trí, vai trò, trách nhiệm, cơ chế phối hợp của đội ngũ thực hiện cung cấp dịch vụ cũng ảnh hưởng lớn đến hiệu quả DVCTXH đối với NCT [Nguyễn Thị Hoàng Yến, 2017].

Đối với giải pháp đầu tư cơ sở vật chất và đa dạng hóa các nguồn lực hỗ trợ cũng được NCT đề xuất chiếm tỷ lệ 92,2% ý kiến NCT đề xuất. NCT sống trong các trung tâm thường gặp nhiều vấn đề và có nhiều nhu cầu cần trợ giúp nên cần có đa dạng các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu và giải quyết vấn đề cho từng NCT cụ thể. Bên cạnh đó, nguồn lực ở Trung tâm chủ yếu từ ngân sách nhà nước do vậy phải huy động được nguồn lực từ cộng đồng, mạnh thường quân và xây dựng được mạng lưới kết nối, chuyển gửi NCT tới các nguồn lực để đem lại cuộc sống tốt hơn, hữu ích hơn cho NCT trong thời gian sống ở trung tâm là một phần việc quan trọng của NVCTXH trong việc cung cấp DVCTXH cho NCT đạt hiệu quả.

Bảng 3. 1. Thực trạng chung về các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ CTXH đối với NCT

Nội dung	Phương án trả lời			
	Có		Không	
	N	%	N	%
Hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến NCT	74	96,1	3	3,9
Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị	71	92,2	6	7,8
Đa dạng hóa các loại hình và quy mô dịch vụ CTXH	71	92,2	6	7,8
Nâng cao năng lực cho người cung cấp dịch vụ CTXH	70	90,9	7	9,1
Đẩy mạnh công tác thông tin truyền truyền về dịch vụ	69	89,6	8	10,4
Liên kết được hệ thống mạng lưới và kết nối cung cấp dịch vụ	65	84,4	9	15,6
Xây dựng hệ thống chỉ báo, giám sát	58	75,3	19	24,7
Đẩy mạnh công tác biện hộ và thúc đẩy chính sách liên quan	45	58,4	32	41,6

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế của đề tài, 2022 của đề tài.

Bên cạnh đó, giải pháp cần nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên cung cấp DVCTXH tại trung tâm chiếm tỷ lệ 90,9% ý kiến NCT đề xuất. Trong quá trình cung cấp dịch vụ cho NCT, nhân viên CTXH thiếu hụt kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ cho NCT nhất là các dịch vụ chuyên sâu như trị liệu tâm lý, phục hồi chức năng,... cho NCT chưa có đội ngũ được đào tạo chuyên nghiệp về lĩnh vực này. Đội ngũ nhân viên cung cấp DVCTXH chủ yếu theo kinh nghiệm, chưa được đào tạo kiến thức, phương pháp, kỹ năng nghề cần thiết về thực hành CTXH. Trong khi đó đa phần tại trung tâm là NCT bị người thân thân nặng cần các trang thiết bị, dụng cụ để phục hồi chức năng cho NCT. Ngoài chức năng tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng các đối tượng thì các trung tâm bước đầu thực hiện mô hình kết hợp tư vấn, trị liệu tâm lý và các DVCTXH với điều trị y tế để phòng và trị liệu rối nhiễu tâm trí và chăm sóc và PHCN cho NCT. Điều này sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến việc xác định đúng vấn đề, nhu cầu, lên kế hoạch trợ giúp nhóm yếu thế nói chung và NCT nói riêng cũng như cần phải dựa trên nền tảng pháp lý được nghiên cứu và có cơ sở lý luận khoa học để cung cấp hiệu quả DVCTXH.

Thực tế cho thấy, hàng năm Sở LĐTBXH tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu phối hợp với Cơ sở II, trường Đại học Lao động – Xã hội đã tổ chức mở nhiều lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về CTXH từ các lớp cơ bản đến nâng cao cho đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ ở tại cộng đồng và Trung tâm CTXH. Tuy nhiên, đội ngũ này làm việc tại các cơ sở thường xuyên biến động, còn nhiều hạn chế về kiến thức, kỹ năng, phần lớn các cán bộ, nhân viên này chưa qua đào tạo hoặc được đào tạo từ nhiều nghề khác nhau, làm việc không đúng ngành, nghề đào tạo nên ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả DVCTXH.

CTXH là một nghề đang phát triển mạnh một số quốc gia trên thế giới. Ở Việt Nam hơn 10 năm thực hiện Đề án phát triển nghề CTXH đã từng bước khẳng định được vị trí, vai trò của nghề trong xã hội. Tuy nhiên, để nghề CTXH phát triển chuyên nghiệp hơn và tham gia nhiều lĩnh vực đời sống xã hội thì cần thông tin truyền truyền về nghề CTXH và dịch vụ CTXH để người dân nói chung và người có nhu cầu sử dụng sẽ dễ tiếp cận hơn khi họ có nhu cầu sử dụng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có đến 89,6% ý kiến NCT đề xuất cần đẩy mạnh công tác thông tin truyền truyền về dịch vụ. Hiện nay số người cần trợ giúp của các dịch vụ CTXH rất lớn, có hàng chục triệu người, gồm: người nghèo, NCT, người khuyết tật, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người nhiễm HIV, người nghiện ma túy, người bán dâm, người bị bạo lực, bạo hành... Hơn 10 năm thực hiện đề án phát triển nghề CTXH, các cấp, các ngành đã và đang nhận thức rất rõ nét về tầm quan trọng của nghề này. Hệ thống tổ chức bộ máy và đội ngũ nhân viên làm việc trong lĩnh vực an sinh xã hội ngày càng được mở rộng, đáp ứng phần nào nhu cầu thực tiễn ở nước ta về số lượng và yêu cầu của thị trường lao động về hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH. Rất nhiều tỉnh, thành đã thành lập và vận hành mô hình Trung tâm CTXH để giúp đỡ nhiều đối tượng yếu thế trong xã hội có cơ hội được tiếp cận với các dịch vụ tư vấn và hỗ trợ [Nguyễn Hải Hữu, 2016]. Do vậy, cần đẩy mạnh các hoạt động truyền thông cho người dân nói chung và cho một số nhóm yếu thế tại cộng đồng hiểu hơn về nghề CTXH và các DVCTXH đang triển khai tại địa phương.

Giải pháp liên kết tăng cường mở rộng mạng lưới cung cấp DVCTXH cũng được NCT đề xuất chiếm tỷ lệ 84,4%. Thực tế cho thấy, tùy thuộc vào chức năng nhiệm vụ một số cơ sở BTXH ngoài trực tiếp chăm sóc, nuôi dưỡng thì còn cung cấp các DVCTXH đối với NCT. Tuy nhiên, mạng lưới các cơ sở này hiện đang rất thiếu về số lượng và yếu về chất lượng; chưa đáp

ứng được yêu cầu về cung cấp dịch trợ giúp cho NCT; cơ sở vật chất của nhiều cơ sở trợ giúp được xây dựng từ lâu, nay đã xuống cấp; dụng cụ y tế, trang thiết bị cần thiết để phục hồi chức năng còn rất thiếu. Các cơ sở chăm sóc chuyên biệt NCT còn thiếu ở các địa phương; các cơ sở này hoạt động còn thiếu sự liên kết, kết nối liên ngành. Do vậy, năng lực chăm sóc, trợ giúp các đối tượng của các cơ sở cung cấp dịch vụ không cao, thiếu tính bền vững, chưa đáp ứng được nhu cầu thực tiễn hiện nay.

3.2. Một số biện pháp nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

Trong bối cảnh hiện nay, việc nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTXH là vấn đề cần thiết mà tất cả các Trung tâm cung cấp dịch vụ đang hướng đến. Các DVCTXH đối với các nhóm yếu thế nói chung và NCT nói riêng bước đầu đã chú ý đến tính chuyên môn và các dịch vụ chuyên sâu của CTXH. Việc phát triển mạng lưới cung cấp DVCTXH đang nhận được nhiều sự ủng hộ từ Nhà nước, các tổ chức ban ngành, đoàn thể và cộng đồng xã hội. Để chất lượng DVCTXH hỗ trợ NCT ngày càng hiệu quả cần thực hiện đồng bộ một số giải pháp như sau:

3.2.1. Hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến người cao tuổi

- Tiếp tục sửa đổi, bổ sung hoàn thiện khuôn khổ quy phạm pháp luật phát triển nghề CTXH chưa được hệ thống hóa, đặc biệt là vai trò, nhiệm vụ của viên chức, nhân viên CTXH chưa được xác định cụ thể trong một số bộ luật có liên quan như: Bộ Luật lao động, Luật NCT,...

- Cần xây dựng ban hành luật riêng về nghề CTXH để tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình cung cấp DVCTXH cũng như sự công nhận của công chúng, các tổ chức, xã hội có liên quan. Chính sách pháp luật tạo cơ sở tiền đề, hành lang pháp lý về quyền và nghĩa vụ, quy định đối tượng thực hiện và đối tượng thụ hưởng, cơ chế, mức độ và các loại hình hỗ trợ cho NCT.

- Cần phải xây dựng hệ thống và quy định về điều kiện, tiêu chuẩn của cá nhân thực hành nghề CTXH, quyền và nghĩa vụ của người hành nghề CTXH, quy định đội ngũ người làm CTXH chuyên nghiệp, bảo đảm về số lượng, chất lượng. Sớm ban hành chứng chỉ hành nghề CTXH bắt buộc cũng như biểu giá các quy định về các DVCTXH để nhằm quản lý, giám sát chất lượng cung cấp dịch vụ của công chức, viên chức, nhân viên cung cấp DVCTXH.

- Xây dựng và ban hành các quy chế phối hợp liên ngành giữa các ngành y tế, giáo dục, tư pháp,... trong đó quy định rõ về vị trí, vai trò và trách nhiệm của các bên liên quan trong việc phối hợp cung cấp dịch vụ CTXH cho NCT. Thực tế cho thấy, nhân viên CTXH sẽ hỗ trợ cho NCT tiếp cận tốt thông qua việc tư vấn, kết nối, chuyển gửi đến các với các cơ quan, đơn vị chức năng hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ y tế, phụ hồi chức năng, trị liệu tham vấn,... và cơ sở khác đáp ứng nhu cầu của NCT; với các cơ quan, đơn vị chức năng hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ và cơ sở, nguồn lực khác đáp ứng nhu cầu của NCT.

- Cần rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới các chính sách mới tạo ra hành lang pháp lý thuận lợi nhằm khuyến khích các cá nhân, thành phần kinh tế, tổ chức xã hội,... tham gia đầu tư, xây dựng các cơ sở cung cấp DVCTXH tại cộng đồng. Mặt khác, tạo ra sự cạnh tranh bình đẳng giữa các cơ sở cung cấp DVCTXH công lập và ngoài công lập.

3.3.2. Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ công tác xã hội

- Cần phải đầu tư xây dựng, nâng cấp về cơ sở vật chất, trang thiết bị chuyên sâu cho các cơ sở cung cấp DVCTXH theo lộ trình đã được các cơ quan có thẩm quyền phê duyệt nhằm sớm hoàn thiện cơ sở vật chất của trung tâm, qua đó tạo ra các điều kiện cần thiết để mở rộng quy mô tiếp nhận NCT

có hoàn cảnh khó khăn vào nuôi dưỡng, chăm sóc hoặc hỗ trợ cho các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ CTXH.

- Nâng cao năng lực cung cấp DVCTXH và chăm sóc, trợ giúp đối với NCT và nâng cao chất lượng cung cấp các DVCTXH, nhân viên cung cấp dịch vụ phải thay đổi thái độ từ thương hại, ban ơn đối tượng sang phục vụ như một khách hàng để làm tăng sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ CTXH.

- Cần cung cấp đa dạng các loại hình DVCTXH không chỉ đối với NCT mà cho các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ, đặc biệt là các DVCTXH hỗ trợ khẩn cấp như: Cung cấp các dịch vụ điều trị y tế ban đầu; hỗ trợ về tâm lý xã hội, tư vấn về pháp lý, phục hồi chức năng, trị liệu khủng hoảng,...

- Cần xây dựng kế hoạch theo lộ trình để tuyển bổ sung thêm cho các vị trí cần chuyên môn sâu. Kết quả phân tích thực trạng ở trên cho thấy, hiện nay ở trung tâm chưa có đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên ngành về tâm lý, phục hồi chức năng, vật lý trị liệu. Vì vậy, trong thời gian tới phải tuyển dụng các vị trí cung cấp DVCTXH về chuyên ngành tâm lý học học, CTXH, Bác sỹ, kỹ thuật viên vật lý trị liệu,... có kiến thức, kỹ năng làm việc với NCT hướng tới cung cấp dịch vụ CTXH có thu phí cho đối tượng có nhu cầu tại cộng đồng.

- Trong quá trình cung cấp DVCTXH thì lãnh đạo trung tâm phải thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, kỹ năng, thái độ của nhân cán bộ, nhân viên cũng như hình thức cung cấp để từ đó nâng cao chất lượng DVCTXH tạo điều kiện thuận lợi giúp cho NCT tiếp cận được đầy đủ với các dịch vụ, nguồn lực phù hợp nhất.

3.3.3. Nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

Kết quả nghiên cứu thực trạng cho thấy, đội ngũ nhân viên làm việc tại trung tâm phần lớn chưa được đào tạo chuyên môn về CTXH nhất là các lĩnh

vực chuyên sâu như tâm lý, phục hồi chức năng, vật lý trị liệu,... chủ yếu làm việc theo kinh nghiệm, nên chưa đáp ứng nhu cầu thực tiễn đặt ra về cung cấp DVCTXH.

- Tiếp tục tập huấn bồi dưỡng trau dồi kiến thức chuyên môn, kỹ năng điều phối nhóm, kỹ năng đánh giá, kỹ năng lập kế hoạch, kỹ năng giám sát, kỹ năng thuyết phục,... rèn luyện phẩm chất cho nhân viên cung cấp DVCTXH để có thể đáp ứng các yêu cầu hội nhập trong bối cảnh hiện nay là một việc làm hết sức cần thiết và quan trọng. Chất lượng và hiệu quả của hoạt động DVCTXH được quyết định một phần không nhỏ bởi năng lực, trình độ của nhân viên cung cấp dịch vụ. Trong hoạt động đào tạo, tập huấn cần chú trọng các nội dung về kỹ năng thực hành CTXH theo phương pháp trực quan vì trên thực tế các nhân viên CTXH hiện nay thường có nhiều điểm yếu trong kỹ năng thực hành. Việc xây dựng kế hoạch đào tạo phải đảm bảo cơ cấu hợp lý giữa các loại hình và thời gian đào tạo để vừa nâng cao được kiến thức, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, nhân viên, cộng tác viên CTXH, vừa đảm bảo nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động chung của trung tâm.

- Bồi dưỡng thái độ làm việc, thái độ ứng xử và lòng yêu nghề cho nhân viên CTXH, tạo điều kiện để đội ngũ nhân viên được đi tham quan các mô hình cung cấp dịch vụ hiệu quả và cần chú trọng nhiều hơn đến khía cạnh kỹ năng, đạo đức nghề nghiệp để thực hiện đúng quy trình cung cấp dịch vụ DVCTXH cho NCT.

- Cần tổ chức linh động trong việc phối hợp mở các lớp tập huấn ngắn hạn, dài hạn, từ kiến thức cơ bản đến kiến thức chuyên sâu tại Trung tâm nhằm giúp cho nhân viên cung cấp DVCTXH hiểu rõ vị trí của nghề, vai trò và trách nhiệm công việc của mình để từ đó họ có thái độ đúng đắn hơn với nghề nghiệp. Đồng thời, với những hiểu biết chuyên sâu về ngành CTXH sẽ phát huy khả năng cung cấp, kết nối nguồn lực dịch vụ hỗ trợ cho NCT giúp

họ có thêm niềm tin và sức mạnh về tinh thần để vượt qua những khó khăn trong cuộc sống để họ sống vui, sống khỏe và sống có ích.

- Bồi dưỡng thái độ làm việc, thái độ ứng xử và lòng yêu nghề cho NVCTXH, tạo điều kiện để đội ngũ nhân viên CTXH được đi tham quan các mô hình cung cấp dịch vụ hiệu quả và cần chú trọng nhiều hơn đến khía cạnh kỹ năng và khía cạnh đạo đức nghề nghiệp để thực hiện đúng quy trình cung cấp dịch vụ DVCTXH cho NCT.

- Cần có quy trình tuyển dụng linh hoạt phù hợp cùng với các chế độ đãi ngộ hợp lý và các phúc lợi tốt để thu hút những người có chuyên môn sâu vào các vị trí còn thiếu đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực tại trung tâm.

- Lãnh đạo trung tâm cũng phải thường xuyên thực hiện việc kiểm tra, giám sát về thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của đội ngũ nhân viên. Đánh giá kết quả của mỗi đợt cung cấp dịch vụ và trợ giúp để từ đó nâng cao chất lượng hiệu quả dịch vụ CTXH phù hợp với nguồn lực của trung tâm.

- Cần đề xuất các chế độ đặc thù nhằm tăng cường nâng cao công tác quản lý và quản trị chi phí, cân đối chi tiêu trong ngân sách đơn vị để chăm lo đời sống, chế độ tiền lương, thu nhập tăng thêm, phụ cấp, chính sách chăm sóc sức khỏe cho cho đội ngũ nhân viên tạo niềm tin, động lực cho mọi người an tâm làm việc, thúc đẩy sự nhiệt tình và sáng tạo cùng đồng hành với việc thực hiện vai trò NVCTXH trong chăm sóc nuôi dưỡng NCT.

Ngoài những vấn đề trên thì chính bản thân nhân viên cung cấp DVCTXH cũng phải luôn tự trau dồi những phẩm chất đạo đức, cố gắng tìm hiểu, học hỏi, và trang bị cho mình những kiến thức, kỹ năng, thái độ về CTXH để có thể cung cấp DVCTXH phù hợp, thuận lợi đối với NCT một cách tốt nhất và đáp ứng được các yêu cầu ngày càng cao của nhu cầu phát triển xã hội.

3.2.4. *Đẩy mạnh công tác truyền thông về hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội của Trung tâm*

- Cần phải tuyên truyền, phổ biến sâu rộng đến các cấp, các ngành và xã hội về chính sách, pháp luật, quyền của NCT cũng như các chương trình, DVCTXH đối với NCT. Bởi vì, nhận thức về nhu cầu sử dụng DVCTXH đối với người dân nói chung và gia đình NCT nói riêng còn hạn chế. CTXH là một nghề mới được công nhận và họ chưa biết về nhiều mạng lưới các cơ sở cung cấp dịch vụ. Mặt khác, người dân nói chung và NCT nói riêng chưa nhận thấy được tầm quan trọng và sự cần thiết của DVCTXH trong cuộc sống hàng ngày.

- Hình thức, nội dung tuyên truyền, thông điệp truyền thông về DVCTXH cần phong phú, đa dạng phù hợp với điều kiện từng địa phương trên các phương tiện truyền thông đại chúng khác như truyền thông qua báo điện tử, truyền thông qua mạng xã hội để có thể đưa thông tin về CTXH đến nhiều nhóm đối tượng khác nhau trong xã hội. Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu qua các chủ đề cụ thể gắn với NCT, lồng ghép vào các buổi họp ở Hội NCT, tọa đàm hay nhân viên CTXH cần đi vắng gia hoặc kết hợp với cộng tác viên, các hội, ban ngành, đoàn thể tổ chức các buổi tuyên truyền tại cộng đồng về các DVCTXH cho NCT.

- Nâng cao hơn nữa về chất lượng truyền thông, có kế hoạch truyền thông bài bản, liên tục nhằm làm rõ các nguyên tắc của CTXH và thay đổi nhận thức của người dân, góp phần thúc đẩy hình thành, phát triển nguồn vốn xã hội để phát triển mạng lưới DVCTXH và tăng cường vai trò quản lý của Nhà nước về CTXH cũng như các thông tin về DVCTXH đối với NCT.

- Nâng cao nhận thức, giáo dục kiến thức, kỹ năng cho gia đình, cộng đồng và nhà trường và thực hiện đầy đủ các quyền của NCT để giúp họ hỗ trợ NCT có thể tự chăm sóc bản thân, sống độc lập. Đồng thời tăng cường công

tác kiểm tra, giám sát và phối hợp liên ngành trong việc cung cấp các DVCTXH đối với NCT.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông vận động xã hội kết nối các nguồn lực hỗ trợ cho NCT và tạo điều kiện tham gia cho cộng đồng và cung cấp DVCTXH với NCT nhằm giúp NCT tiếp cận với các nguồn lực để giải quyết vấn đề của họ một cách hiệu quả, nhằm giảm dần ngân sách Nhà nước theo hướng xã hội hóa, thu hút các nguồn lực vào xã hội hóa cung cấp DVCTXH. Đây là cách tốt nhất để không ngừng cải thiện dịch vụ, cách thức tiếp cận các dịch vụ, sự trợ giúp NCT.

3.2.5. Thúc đẩy xã hội hóa và kết nối nguồn lực để thực hiện các mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội

- Huy động các tổ chức, cá nhân và cộng đồng tham gia cung cấp DVCTXH đối với NCT; tăng cường và đổi mới phương thức huy động, vận động nguồn lực để đảm bảo thực hiện các mục tiêu của kế hoạch như huy động ngân sách nhà nước và vận động các tổ chức kinh tế, xã hội tham gia cung cấp DVCTXH cho NCT.

- Cần có sự kết hợp tốt giữa các cơ quan cung cấp dịch vụ công lập và ngoài công lập để cung cấp các dịch vụ CTXH mang tính chuyên sâu và hướng tới chuyên nghiệp. Việc cung cấp dịch vụ CTXH hiện nay chủ yếu là trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, một phần từ các tổ chức kinh tế xã hội. Trong giai đoạn đầu, chỉ mới cung cấp các dịch vụ cơ bản đáp ứng một phần nhu cầu của NCT và gia đình họ, vẫn còn thiếu những dịch vụ có tính chuyên môn sâu. Thực tế cho thấy, tính xã hội hóa chưa cao, chưa phát huy hết được vai trò của các tổ chức ngoài công lập. Đây là biện pháp quan trọng để huy động mọi nguồn lực trong xã hội trong việc nâng cao chất lượng DVCTXH đối với NCT ngày càng tốt và chuyên nghiệp hơn.

- Xây dựng, kết nối các nguồn lực trong nước và quốc tế để nguồn cung cấp DVCTXH ngày càng đa dạng, phong phú để cung cấp cho NCT và các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ. Mặt khác, việc huy động các DVCTXH sẵn có trong cộng đồng để hỗ trợ nhằm thu hút sự tham gia của NCT và gia đình họ có nhiều cơ hội hòa nhập cộng đồng để phát triển tốt hơn.

3.3. Khuyến nghị

3.3.1. Đối với Nhà nước

- Tiếp tục hoàn thiện văn bản quy phạm pháp luật về phát triển CTXH, dịch vụ CTXH, trong đó, nghiên cứu quy định rõ vai trò, nhiệm vụ, quy trình cung cấp dịch vụ CTXH.

- Phát triển mạng lưới các cơ sở có cung cấp dịch vụ CTXH trong các ngành, lĩnh vực và các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức, cá nhân được phép thành lập theo quy định của pháp luật.

- Rà soát, sắp xếp lại đội ngũ làm CTXH tại các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH. Phê chuẩn một vị trí chuyên trách về CTXH tại xã/ phường cũng như xác định rõ vị trí việc làm của nhân viên CTXH tại các trung tâm BTXH hoặc trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH.

- Tổ chức đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ và tập huấn kỹ năng cho những người làm việc liên quan đến CTXH.

- Đẩy mạnh hoạt động truyền thông, nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và cộng đồng xã hội về vai trò, vị trí CTXH, mạng lưới cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH

- Đánh giá kết quả để có giải pháp nâng cao để chất lượng dịch vụ CTXH đối với NCT tại các Trung tâm và tạo ra hành lang pháp lý thuận lợi nhằm kết nối với các nguồn lực xã hội để cung cấp DVCTXH hiệu quả.

3.3.2. Đối với Sở Lao động- Thương binh và xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

- Tổ chức thực hiện tốt các văn bản quy phạm pháp luật về phát triển CTXH, dịch vụ CTXH theo quy định và các văn bản hướng dẫn, quy định của Trung ương trên địa bàn tỉnh và triển khai thực hiện chức danh nghề nghiệp viên chức CTXH của các cơ sở có cung cấp dịch vụ CTXH.

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch; phối hợp với các Sở, ngành liên quan đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành các cơ chế chính sách, văn bản pháp luật về phát triển CTXH.

- Cần có sự phối hợp đồng bộ giữa các ban, ngành đoàn thể xã, các ấp và thực hiện tốt việc gắn kết các tổ chức xã hội cùng chung tay giúp đỡ, tạo điều kiện để cho NCT có một cuộc sống tốt hơn, tự tin hơn và biết cách tự khẳng định mình trong cuộc sống.

- Thực hiện quy hoạch phát triển mạng lưới các cơ sở có cung cấp dịch vụ CTXH trong các ngành, lĩnh vực và các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức, cá nhân được phép thành lập theo hướng thực hiện trợ giúp toàn diện, bền vững.

- Đầu tư nâng cấp, cải tạo cơ sở vật chất, kỹ thuật và trang thiết bị cho các cơ sở trợ giúp xã hội công lập trên địa bàn tỉnh đạt tiêu chuẩn quy định; bảo đảm có các phân khu chức năng, các hạng mục công trình đáp ứng hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH khi được Trung ương hỗ trợ.

- Phối hợp, rà soát, sắp xếp phân công cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cộng tác viên làm CTXH tại các cơ sở cung cấp dịch vụ.

- Hàng năm phối hợp với các cơ sở đào tạo tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và tập huấn kỹ năng nhất là kiến thức chuyên sâu cho đội ngũ nhân viên làm việc tại trung tâm.

- Tuyên truyền phổ biến luật về NCT, các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước và văn bản của UBND tỉnh về nghề CTXH và mạng lưới cung cấp dịch vụ CTXH, nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và cộng đồng xã hội về vai trò, vị trí CTXH, cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH.

3.3.3. Đối với gia đình, người chăm sóc, cộng đồng

- Nhận thức được tầm quan trọng và vai trò của NCT đối với mỗi gia đình, người chăm sóc và xã hội, từ đó có ý thức chủ động quan tâm, chăm sóc, bảo vệ NCT.

- Thường xuyên trò chuyện, quan tâm, thăm hỏi, nắm bắt được tâm tư nguyện vọng cũng như tạo điều kiện cho NCT được làm những việc yêu thích, mong muốn, có cơ hội khẳng định vai trò của bản thân trong xã hội.

- Huy động sự vào cuộc của cộng đồng và xã hội mà cụ thể là gia đình, họ hàng, bà con lối xóm, chính quyền địa phương, các tổ chức đoàn thể, các cá nhân từ thiện, nhà hảo tâm, các tổ chức cung cấp dịch vụ ... để kịp thời hỗ trợ những nhu cầu cấp thiết ban đầu cũng như các dịch vụ toàn diện cho NCT.

3.3.4. Đối với Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

- Phần lớn cán bộ Trung tâm làm việc theo kinh nghiệm, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ chưa cao, chưa đáp ứng so với chuyên môn nghiệp vụ của ngành CTXH. Cần phối hợp với Sở Lao động Thương binh và Xã hội đề lên kế hoạch tập huấn, bồi dưỡng hàng năm cho đội ngũ nhân viên nâng cao tay nghề thường xuyên để nắm bắt và tiếp cận những điểm mới trong CTXH với NCT, để từ đó người cán bộ mới có thể phát huy được hết vai trò làm CTXH ở địa phương.

- Trong cách thực hiện nhiệm vụ được giao còn nặng về mảng BTXH: Quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng. Mảng CTXH còn ít được chú ý một phần vì trình độ chuyên môn về CTXH của cán bộ nhân viên còn hạn chế về kinh nghiệm thực tế. Đối với lĩnh vực dịch vụ chuyên sâu cần có kế hoạch tuyển dụng bổ sung vào vị trí trung tâm đang cần để đáp ứng nhu cầu cho đối tượng.

- Phương tiện cơ sở vật chất còn thiếu thốn, phòng ở của đối tượng và phòng làm việc của cán bộ và nhân viên xuống cấp nên lên kế hoạch đầu tư, cải tạo, mua sắm trang thiết bị cung cấp DVCTXH hiệu quả đối với NCT.

- Kết nối tạo điều kiện cho cán bộ nhân viên tham gia các lớp tập huấn, học tập nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ về CTXH, tâm lý học, phục hồi chức năng do Cục Bảo trợ tổ chức.

- Tổ chức hoạt động lao động trị liệu, hoạt động tự quản, văn hóa thể dục, thể thao và các hoạt động phù hợp tuổi và sức khỏe của từng nhóm đối tượng. Quan tâm đúng mức đến những khía cạnh tâm lý của NCT khi cần thiết chuyển gửi đến các cơ sở chuyên sâu về DVCTXH.

Tiểu kết chương 3

Qua phân tích thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với NCT từ thực tiễn Trung tâm BTXH Bà Rịa - Vũng Tàu cho thấy, DVCTXH với NCT ngày được chú trọng nhằm đảm bảo được quyền và tạo điều kiện thuận lợi để cho NCT tại trung tâm. Để góp phần nâng cao chất lượng các DVCTXH đối với NCT hiệu quả, luận văn đưa ra 02 nhóm giải pháp như:

Nhóm các giải pháp thuộc về Nhà nước, cộng đồng và xã hội bao gồm việc nâng cao nhận thức của của lãnh đạo Đảng, Chính quyền các cấp về dịch vụ CTXH đối với NCT. Đồng thời nâng cao nhận thức cho gia đình, người chăm sóc phụng dưỡng, bản thân NCT về những vấn đề liên quan đến NCT, cần hoàn thiện cơ chế chính sách, pháp luật cũng như các chương trình, dịch vụ đối với NCT.

Nhóm các giải pháp thuộc Trung tâm BTXH Bà Rịa Vũng tàu, gồm có: nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ, đẩy mạnh công tác truyền thông về hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH của trung tâm, đầu tư, nâng cấp hoàn thiện cơ sở vật chất, tổ chức bộ máy và thúc đẩy xã hội hóa mở rộng việc huy động nguồn lực để thực hiện hiệu quả cung cấp DVCTXH đối với NCT.

Kết quả nghiên cứu thực trạng và các giải pháp cho thấy, DVCTXH đối với NCT tại trung tâm mới chỉ đáp ứng được các dịch vụ cơ bản còn các dịch vụ mang tính chuyên môn sâu thì chưa đáp ứng được song đã đem lại những hiệu quả tích cực đối với NCT. Việc đề xuất các giải pháp dựa trên trên cơ sở nghiên cứu thực trạng, các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH đối với NCT từ thực tiễn tại trung tâm. Các giải pháp này cần phải được triển khai thực hiện một cách đồng bộ, thống nhất và có sự phối hợp trách nhiệm của toàn đảng, toàn dân và của cả cộng đồng.

KẾT LUẬN

NCT sống tại Trung tâm BTEXH là nhóm thân thủ yếu thế nên họ thiếu cơ hội tiếp cận các nguồn lực và dịch vụ sẵn có do các rào cản xã hội vô hình. Vì vậy, nhân viên CTXH có vai trò rất quan trọng trong việc giúp đối tượng phá bỏ rào cản đó và kết nối với các dịch vụ trợ giúp, tạo lòng tin, ý chí và nghị lực mới hướng tới một cuộc sống chất lượng hơn.

Qua nghiên cứu về lý luận và thực tiễn, luận văn đã làm rõ các khái niệm công cụ, lý thuyết áp dụng vào đề tài để làm rõ được thực trạng cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH với NCT tại trung tâm Bảo trợ Bà Rịa – Vũng Tàu cho thấy, các dịch vụ DVCTXH hỗ trợ NCT đã và đang được thực hiện ở Trung tâm như: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe; Dịch vụ vui chơi giải trí; dịch vụ tư vấn, tham vấn; dịch vụ kết nối nguồn lực,... đã đạt được những kết quả nhất định, cũng như thái độ thân thiện, biết lắng nghe chia sẻ, tôn trọng của nhân viên cung cấp DVCTXH cũng được NCT đánh giá khá tốt. Tuy nhiên, trong quá trình tổ chức cung cấp DVCTXH với NCT vẫn còn những hạn chế nhất định nhiều NCT chưa được tiếp cận đầy đủ các dịch vụ, chưa đáp ứng được nhu cầu thực tiễn đặt ra. Nhìn chung, các DVCTXH đối với NCT chưa đa dạng, thiếu nhiều dịch vụ mang tính chuyên môn sâu. Đây là sự nỗ lực rất lớn từ các đơn vị cung cấp DVCTXH đối với NCT, bởi vì còn phụ thuộc vào cơ chế chính sách, nguồn lực tài chính,... Dịch vụ CTXH cung cấp cho NCT tại trung tâm chủ yếu từ nguồn lực của nhà nước một phần huy động từ cộng đồng xã hội, đặc biệt 02 năm dịch bệnh vừa qua nguồn huy động từ cộng đồng bị hạn hẹp nên sự hỗ trợ còn thiếu tính liên tục và chưa mang tính bền vững. Bên cạnh đó, luận văn còn chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH đối với NCT bao gồm: đặc điểm của NCT, đội ngũ

chuyên môn của nhân viên, cơ chế chính sách và nguồn lực ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả DVCTXH với NCT tại Trung tâm.

Thông qua khảo sát, phân tích đánh giá được thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng dịch vụ CTXH đối với NCT tại trung tâm từ đó đề xuất hai nhóm giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng DVCTXH đối với NCT. Đồng thời, luận văn cũng vận dụng một số lý thuyết để làm rõ nhu cầu cũng như lấy thân chủ làm trọng tâm trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ. Từ thực tiễn nghiên cứu trên đòi hỏi cần có sự chung tay, chung sức của cả cộng đồng đối với sự nghiệp phát triển nghề CTXH cũng như mạng lưới cung cấp DVCTXH, trong đó một yếu tố quan trọng là bên cạnh sự quan tâm của cả hệ thống chính trị thì cũng cần phải nâng cao hơn nữa hiểu biết và nhận thức của toàn xã hội đối với nghề CTXH. Phải coi kết quả CTXH như là một trong những tiêu chí hàng đầu để đánh giá kết quả công tác an sinh xã hội. Không chỉ các đối tượng yếu thế trong xã hội mới cần trợ giúp xã hội, mà chính những người làm nghề CTXH cũng đã cần được trợ giúp, đó chính là trợ giúp về khung pháp lý để nghề CTXH hoàn thiện và phát triển vững chắc; trợ giúp nâng cao mức thu nhập cho những người làm nghề CTXH để họ yên tâm làm việc, cống hiến; trợ giúp nâng cao điều kiện làm việc và cơ sở vật chất cho các cơ sở CTXH để hệ thống các cơ sở này phát triển cả về bề rộng và chiều sâu. Chất lượng dịch vụ có thể kiểm chứng được bằng sự hài lòng của khách hàng thể hiện sự chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ CTXH./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Lê Vũ Anh, Đặng Huy Hoàng, Trần Vũ, Nguyễn Ngọc Bích, Nguyễn Tiến Thắng (2010), “Đánh giá sức khỏe và sự tham gia của NCT trong phát triển cộng đồng tại 3 xã của huyện Tiên Hải, tỉnh Thái Bình”, Tạp chí Y tế công cộng, số 34, tr.22.
2. Bộ LĐTBXH - BNV (2015), Thông tư liên tịch số 30/2015/TTLT BLĐTBXH – BNV, Quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CTXH, ngày 19/8/2015, Hà Nội.
3. Trịnh Thị Cảnh (2016), CTXH đối với NCT từ thực tiễn Trung tâm Nuôi dưỡng người già neo đơn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Luận văn Thạc sĩ CTXH, Học viện Khoa học Xã hội, Viện Hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam.
4. Chính phủ (2010), Nghị định 13/2010/NĐ-CP về điều chỉnh bổ sung một số điều của NĐ 67/2007/NĐ - CP của Chính phủ về chính sách trợ giúp các đối tượng BTXH, Hà Nội.
5. Chính phủ (2021), Nghị định 20/2021/NĐ-CP ban hành ngày 15/03/2021 quy định về Chính sách trợ giúp các đối tượng BTXH, Hà Nội.
6. Đỗ Đỗ (2019), Tại sao phụ nữ thường sống thọ hơn hẳn đàn ông? 4 lý do đưa ra vô cùng thuyết phục. Truy cập tại <http://ttvn.toquoc.vn/>
7. Nguyễn Thị Kim Hoa (2012), *Bài Giảng CTXH với NCT*, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG Hà Nội.
8. Hoàng Thị Thu Hoài (2020), Hoạt động kết nối nguồn lực hỗ trợ chăm sóc đời sống vật chất cho NCT ở Trung tâm Nuôi dưỡng người già neo đơn tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu. Tạp chí Giáo dục và Xã hội.
9. Lê Thị Mai Hương (2015), CTXH với NCT từ thực tiễn thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình, Quảng Bình.

10. Lê Văn Khảm (2014), “Vấn đề về NCT ở Việt Nam hiện nay”, Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam, số 7, tr.77.
11. Nguyễn Thị Loan (2014), Sức khỏe tinh thần của NCT tại một số quận, huyện ở Hà Nội. Luận văn Thạc sĩ Tâm lý học. Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn Hà Nội.
12. Đặng Phương Liên (2018), Dịch vụ CTXH trong chăm sóc sức khỏe NCT thuộc hộ nghèo từ thực tiễn huyện Yên Minh, tỉnh Hà Giang. Luận văn Thạc sĩ CTXH, Học viện Khoa học Xã hội.
13. Vũ Đặng Cảnh Linh (2009), NCT và các mô hình chăm sóc NCT ở Việt Nam, Nxb Dân trí, Hà Nội.
14. Bùi Thị Xuân Mai (2010), Nhập môn CTXH, NXB Lao động xã hội.
15. Bùi Thị Xuân Mai (2012), *Nhập môn CTXH*, Nhà Xuất bản Lao động - Xã hội.
16. Phạm Thị Thúy Mùi (2017), Dịch vụ CTXH với NCT tại Trung tâm CTXH và BTXH tỉnh Thái Bình. Luận văn Thạc sĩ CTXH, Trường Đại học Lao động - Xã hội.
17. Vũ Công Nguyên, Trần Thị Mai, Đặng Thùy Linh, Chei Choy-Lye, Saito Yasuhiko (2020). *NCT và sức khỏe tại Việt Nam*, nhà xuất bản Lao Động, Viện nghiên cứu Kinh tế ASEAN và Đông Á.
18. Vũ Thị Minh Phương (2018), Dịch vụ CTXH đối với NCT tại Thành phố Hồ Chí Minh (điền cứu tại Trung tâm dưỡng lão Thị Nghè, Thành phố Hồ Chí Minh)”. Luận văn Thạc sĩ ngành CTXH, Trường Đại học Khoa học và Nhân văn TPHCM.
19. Phùng Thanh Quang (2014), CTXH với NCT bị bạo lực gia đình, Luận văn Thạc sĩ CTXH, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.

20. Quốc hội (2009). Luật Người cao tuổi, Hà Nội. Quỹ dân số Liên Hợp Quốc (UNFPA) và Tổ chức Hỗ trợ NCT quốc tế (Hepl Age International) (2012): Già hóa trong thế kỷ 21: Thành tựu và thách thức, https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/UNFPA-Exec-Summary_VN.pdf.

21. Đỗ Ngọc Sơn (2016), Dịch vụ CTXH từ thực tiễn tỉnh Yên Bái, Luận văn thạc sĩ, Học viện khoa học xã hội.

22. Hồ Văn Sơn và Bùi Thị Tú Quyên, (2020), “Chất lượng cuộc sống và một số yếu tố liên quan ở NCT tại huyện Tân Phú Đông, tỉnh Tiền Giang năm 2020”, Tạp chí Y tế công cộng, số 53, năm 2020. Truy cập tại <https://vjol.info.vn>. Cập nhật ngày 23/09/2022.

23. Phạm Thắng, Đỗ Khánh Hỷ, (2009), “Báo cáo tổng quan về chính sách chăm sóc người già thích ứng với thay đổi cơ cấu tuổi tại Việt Nam”, Hà Nội.

24. Tổng cục dân số và kế hoạch hóa gia đình. Tổng cục DS-KHHGD (2009) Báo cáo thống kê, <http://gopfp.gov.vn> › so-lieu, cập nhật ngày 02/7/2022

25. Tổng cục thống kê (2013), Điều tra biến động dân số và kế hoạch hóa gia đình thời điểm 1/4/2013, Các kết quả chủ yếu.

26. Tổ chức Hỗ trợ NCT quốc tế (HAI) và Viện nghiên cứu NCT Việt Nam, (2014), “Điều tra cơ bản của Dự án về Dịch vụ chăm sóc NCT dựa vào cộng đồng”, Hà Nội.

27. Ngô Thị Tâm Tình (2016), Dịch vụ CTXH đối với NCT từ thực tiễn tỉnh Hà Tĩnh, Luận văn Thạc sĩ CTXH, Học viện Khoa học Xã hội, Viện Hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam.

28. Nguyễn Thị Thắm (2016), Vai trò của nhân viên CTXH trong hoạt động chăm sóc NCT tại Trung tâm dưỡng lão Vạn Phúc – Thanh Trì - Hà

Nội, Luận văn Thạc sĩ CTXH, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn – Đại học Quốc gia Hà Nội.

29. Thủ tướng Chính phủ (2010), Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg phê duyệt Đề án phát triển Nghề CTXH giai đoạn 2010 – 2020, Hà Nội.

30. Thủ tướng Chính phủ (2010), Quyết định số 112/2021/QĐ-TTg phê duyệt Đề án phát triển Nghề CTXH giai đoạn 2021 - 2030, Hà Nội.

31. Trần Quang Vinh (2017), “Quản lý trường hợp đối với NCT từ thực tiễn trung tâm CTXH tỉnh Tiền Giang”. Luận văn Thạc sĩ CTXH, Học viện Khoa học Xã hội.

Tiếng Anh

32. Chanitta Soomaht, Songkon Ratchasima, Buriram, Suri, Khon Kaen, (2018), “Developing Model Of Health Care Management for the Elderly by Commutity Participaton in Isan”, Isan, Korea.

33. Dean Blevins, Bridget Morton và Rene McGovern (2008), Evaluating a community - based participatory research project for elderly mental healthcare in rural America.

34. Hong Tao and Susan McRoy,(2004), “Caring for and keeping the elderly in their home” Am J Public Health. 2004 October; 94 (10): 1788–1794. Truy cập tại <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1448535/>.

35. Zhuqing, (2012), A study of the rights and interests of the older persons in Chine, Ageing International, ISSN 386-413. Doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s12126-011-9141-0>. Cập nhật ngày 02/07/2021.

36. Masoud Pezeshkian (2002), Minister of Health and Medical Education of Iran, Second World Assembly on Aging, Marid.

37. MI.Temon (1815), “*Quà tặng các cụ già, bàn về biện pháp để kéo dài cuộc sống*”.

38. P.FluroTs (1860), “*Bàn về tuổi thọ loài người và về lượng sống trên thế giới*”.

39. Alexando (1919), “*Tuổi già xanh tươi*”.

40. Terry Fulmer cùng cộng sự (2021), “Actualizing better health and health care for older adults”, HEALTH AFFAIRS 40, NO. 2 (2021): 219–225.

Truy cập tại <https://www.healthaffairs.org/doi/pdf/10.1377/hlthaff.2020.01470>

41. World Health Organization, (2017), “*Integrated care for older people. Guidelenes on community- level intreventions to manage declines in intrinsic capacity*” ISBN 978- 92-4-155010-9. CCBY-NC-SA 3.0IGO. Truy cập tại <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>), ngày cập nhật 05/09/2022.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Quy trình, thủ tục trợ giúp dành cho người cao tuổi

Hồ sơ, thủ tục tiếp nhận vào cơ sở trợ giúp xã hội

Theo Điều 28 của NĐ20/2021/NĐ-CP, ngày 15/ 03/ 2021. Thủ tục tiếp nhận vào cơ sở trợ giúp xã hội quy định tại khoản 1 Điều 24 Nghị định này thực hiện theo quy định sau đây:

- Đối tượng hoặc người giám hộ có giấy tờ theo quy định tại các điểm a, b và c khoản 2 Điều 27 Nghị định này (tờ khai, Bản sao CCCD, biên bản) gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã;

- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ của đối tượng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm xét duyệt và niêm yết công khai kết quả xét duyệt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã trong thời gian 07 ngày làm việc, trừ những thông tin về HIV của đối tượng;

- Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ của đối tượng và văn bản đề nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định;

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản trình của Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định đưa đối tượng vào cơ sở trợ giúp xã hội thuộc thẩm quyền quản lý hoặc có văn bản đề nghị Sở Lao động - Thương binh và Xã hội xem xét chuyên hồ sơ đến người đứng đầu cơ sở trợ giúp xã hội tiếp nhận đối tượng vào cơ sở;

- Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ khi nhận được hồ sơ của đối tượng và văn bản đề nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thẩm định và chuyển hồ sơ của đối tượng đến

cơ sở trợ giúp xã hội trên địa bàn quản lý; sau khi nhận đầy đủ hồ sơ, người đứng đầu cơ sở trợ giúp xã hội quyết định tiếp nhận đối tượng vào cơ sở;

- Trường hợp đối tượng không được tiếp nhận vào cơ sở trợ giúp xã hội thì trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Quy trình trợ giúp đối tượng

Căn cứ theo Điều 6 Thông tư số 33/2017/TT-BLĐTBXH ngày 29/12/2017.

Cơ sở thực hiện quy trình trợ giúp đối tượng theo các bước dưới đây:

- Tiếp nhận thông tin, nhu cầu của đối tượng; tổ chức sàng lọc và phân loại đối tượng.

- Đánh giá về tâm sinh lý, tình trạng sức khỏe và các nhu cầu của đối tượng.

- Lập kế hoạch trợ giúp đối tượng.

- Thực hiện kế hoạch trợ giúp.

- Thu thập dữ liệu, tổng hợp, phân tích và đánh giá sự tiến triển của đối tượng; giám sát, đánh giá các hoạt động chăm sóc và điều chỉnh kế hoạch chăm sóc nếu cần thiết.

- Lập kế hoạch dừng trợ giúp và hỗ trợ hòa nhập cộng đồng cho các đối tượng.

Phụ lục 2. Bảng khảo sát

PKS 01 NCT

PHIẾU KHẢO SÁT THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ CTXH**(Dành cho NCT tại Trung tâm)**

Chào quý ông/bà! Chúng tôi là nhóm nghiên cứu đến từ Trường Đại học Lao động – Xã hội và đang tiến hành nghiên cứu đề tài: “Dịch vụ CTXH đối với NCT tại Trung tâm”. Với mục đích là tìm hiểu về thực trạng triển khai các dịch vụ và yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp để nâng cao hiệu quả DVCTXH tại Trung tâm. Rất mong ông/bà có thể dành ra một ít thời gian để trả lời các thông tin dưới đây.

Ông/bà vui lòng trả lời thông tin bằng cách đánh dấu X vào hoặc điền thêm những thông tin cần thiết cho bảng hỏi. Tất cả những thông tin ông/bà cung cấp sẽ được tôn trọng và giữ kín hoàn toàn. Thông tin ông/bà chia sẻ sẽ được phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác, chia sẻ thông tin của ông/bà.

PHẦN A. THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA KHÁCH THỂ**1. Độ tuổi của ông/bà:**60 đến 69 tuổi70 đến 79 tuổiTừ 80 tuổi trở lên**2. Giới tính:**Nam ; Nữ .**3. Trình độ học vấn, chuyên môn:**Không biết chữTrung học cơ sởTiểu họcTrung học phổ thôngTrung cấp chuyên nghiệpCĐ, ĐHSau ĐH

4. Nghề nghiệp trước 60 tuổi của Ông/Bà:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cán bộ, viên chức | <input type="checkbox"/> Nông dân |
| <input type="checkbox"/> Công nhân | <input type="checkbox"/> Không nghề nghiệp |
| <input type="checkbox"/> Nội trợ | <input type="checkbox"/> Lao động tự do |

5. Ông/Bà hiện đang sống cùng ai:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sống chung với con cái (sống chung, ăn chung) | <input type="checkbox"/> Sống chung với con cái (sống chung, ăn riêng) |
| <input type="checkbox"/> Sống cùng vợ/chồng (nhà riêng) | <input type="checkbox"/> Sống một mình |
| <input type="checkbox"/> Sống với cháu | <input type="checkbox"/> Sống với những người khác |

6. Tình trạng sức khỏe của ông/bà như thế nào?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Khỏe mạnh | <input type="checkbox"/> Bình thường |
| <input type="checkbox"/> Không khỏe mạnh | |

7. Thời gian ông/bà sống tại trung tâm?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Dưới 3 năm | <input type="checkbox"/> Từ 3- 5 năm |
| <input type="checkbox"/> Từ 5 năm trở lên | |

PHẦN B. THÔNG TIN ĐÁNH GIÁ VỀ DỊCH VỤ CTXH ĐỐI VỚI NCT TẠI TRUNG TÂM

B1. Ông/ bà có nhu cầu sử dụng các dịch vụ CTXH nào sau đây tại Trung tâm?

(1. Hoàn toàn không cần thiết 2. Không cần thiết 3. Bình thường 4. Cần thiết 5. Rất cần thiết)

STT	Nội dung	Phương án lựa chọn				
		1	2	3	4	5
1	Dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng	1	2	3	4	5
2	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe	1	2	3	4	5
3	Dịch vụ vui chơi, giải trí	1	2	3	4	5
4	Dịch vụ tư vấn, tham vấn	1	2	3	4	5
5	Dịch vụ kết nối nguồn lực	1	2	3	4	5
6	Dịch vụ khác (ghi rõ):					

B2. Ông/bà cho biết tại trung tâm đang triển khai DVCTXH đối với NCT ? (câu hỏi nhiều lựa chọn)

STT	Dịch vụ CTXH với NCT	Mức độ hiểu về DVCTXH tại trung tâm			NCT nhận được hỗ trợ các DVCTXH	
		Biết	Không biết	Không quan tâm	Có	Không
1	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe	1	2	3	1	2
2	Dịch vụ vui chơi, giải trí	1	2	3	1	2
3	Dịch vụ tư vấn, tham vấn	1	2	3	1	2
4	Dịch vụ kết nối nguồn lực	1	2	3	1	2
5	Dịch vụ khác (ghi rõ):					

B3. Ông/bà cho biết ý kiến của mình về quy trình thủ tục cung cấp DVCTXH tại trung tâm? (1. Hoàn toàn không phù hợp 2. Không phù hợp 3. Bình thường 4. Phù hợp 5. Rất phù hợp)

STT	Nội dung	Phương án lựa chọn				
		1	2	3	4	5
1	Quy trình thủ tục hợp lý, không phức tạp	1	2	3	4	5
2	Các quy trình, thủ tục, biểu mẫu được công khai, minh bạch	1	2	3	4	5
3	Thời hạn giải quyết hồ sơ phù hợp và chấp nhận được	1	2	3	4	5
4	Các yêu cầu về thành phần hồ sơ là phù hợp	1	2	3	4	5
5	Các biểu mẫu đơn giản, rõ ràng, dễ thực hiện	1	2	3	4	5

B4. Ông/bà cho biết triển khai cung cấp DVCTXH đối với NCT tại trung tâm như thế nào? (1. Hoàn toàn không tốt 2. Không tốt 3. Bình thường 4. Tốt 5. Rất tốt)

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho NCT					
1.1	Hỗ trợ khám sức khỏe định kỳ	1	2	3	4	5
1.2	Hỗ trợ khi khám chữa bệnh tại bệnh viện khi NCT ốm đau	1	2	3	4	5
1.3	Hướng dẫn kỹ năng tự chăm sóc	1	2	3	4	5
1.4	Hướng dẫn phục hồi chức năng, vật lý trị liệu.	1	2	3	4	5
1.5	Khác (ghi rõ):					
2	Dịch vụ vui chơi, giải trí					
2.1	Luyện tập thể dục, thể thao hàng ngày	1	2	3	4	5

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
2.2	Cập nhật tin tức qua các phương tiện truyền thông (tivi, sách, báo, đài...)	1	2	3	4	5
2.3	Tham gia các CLB, các hoạt động vui chơi, giải trí tại trung tâm	1	2	3	4	5
2.4	Các hoạt động giao lưu văn hóa, văn nghệ	1	2	3	4	5
2.5	Tổ chức mừng thọ, chúc thọ	1	2	3	4	5
2.6	Khác (ghi rõ):					
3	Dịch vụ tư vấn, tham vấn					
3.1	Tư vấn chế độ dinh dưỡng khi bị bệnh	1	2	3	4	5
3.2	Trò chuyện, lắng nghe chia sẻ	1	2	3	4	5
3.3	Tham vấn giải quyết các vấn đề về tâm lý	1	2	3	4	5
3.4	Tư vấn về chính sách, chế độ	1	2	3	4	5
3.5	Khác (ghi rõ):					
4	Dịch vụ kết nối nguồn lực chăm lo cho NCT					
4.1	Kết nối với các nhà thiện nguyện, mạnh thường quân, doanh nghiệp	1	2	3	4	5
4.2	Kết nối với các tổ chức đoàn thể, Hội	1	2	3	4	5
4.3	Kết nối sự tham gia của cộng đồng	1	2	3	4	5
4.4	Kết nối các chuyên gia tham vấn, nhà chuyên môn	1	2	3	4	5
4.5	Khác (ghi rõ):					

B5. Ông/bà đánh giá các DVCTXH hỗ trợ NCT tại Trung tâm như thế nào? (1. Phù hợp với NCT 2. Đáp ứng được nhu cầu NCT 3. Đảm bảo tính liên tục 4. Đa dạng, phong phú 5. Chưa phù hợp và chưa đáp ứng nhu cầu của NCT)

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe	1	2	3	4	5
2	Dịch vụ vui chơi, giải trí	1	2	3	4	5
3	Dịch vụ tư vấn, tham vấn	1	2	3	4	5
4	Dịch vụ kết nối nguồn lực	1	2	3	4	5
5	Dịch vụ khác (ghi rõ):					

Nếu chưa phù hợp, tại sao?

.....

B6. Ông/bà cho biết mức độ hài lòng về DVCTXH hỗ trợ NCT tại trung tâm? (1. HT không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Bình thường 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng)

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe	1	2	3	4	5
2	Dịch vụ vui chơi, giải trí	1	2	3	4	5
3	Dịch vụ tư vấn, tham vấn	1	2	3	4	5
4	Dịch vụ kết nối nguồn lực	1	2	3	4	5
5	Dịch vụ khác (ghi rõ):					

B7. Ông/bà cho biết mức độ hài lòng về thái độ của nhân viên trong cung cấp DVCTXH hỗ trợ NCT tại Trung tâm? (1. HT không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Bình thường 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng)

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Làm việc chuyên nghiệp, nắm vững chuyên môn	1	2	3	4	5
2	Có thái độ lịch sự, thân thiện và chuẩn mực	1	2	3	4	5
3	Giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của NCT	1	2	3	4	5
4	Phục vụ nhanh chóng, đúng hẹn	1	2	3	4	5
5	Không gây phiền hà, sách nhiễu	1	2	3	4	5
6	Khác (ghi rõ):					

B8. Ông/ bà cho biết, những thuận lợi và khó khăn trong quá trình sử dụng DVCTXH tại trung tâm? (Câu hỏi nhiều lựa chọn)

TT	Thuận lợi	Lựa chọn	TT	Khó khăn	Lựa chọn
1	NV nắm vững kiến thức, kỹ năng	<input type="checkbox"/>	1	NV chưa nắm vững kiến thức, kỹ năng	<input type="checkbox"/>
2	NCT hợp tác	<input type="checkbox"/>	2	NCT không hợp tác	<input type="checkbox"/>
3	Lãnh đạo hiểu rõ về CTXH	<input type="checkbox"/>	3	Lãnh đạo chưa hiểu về CTXH	<input type="checkbox"/>
4	DV phù hợp, đa dạng	<input type="checkbox"/>	4	DV chưa phù hợp	<input type="checkbox"/>
5	Sự phối hợp cung cấp DV tốt	<input type="checkbox"/>	5	Sự phối hợp cung cấp DV chưa tốt	<input type="checkbox"/>
6	Khác	<input type="checkbox"/>	6	Khác	<input type="checkbox"/>

B9. Ông/bà cho biết, yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CTXH hỗ trợ NCT sau đây tại trung tâm? (1. HT không ảnh hưởng 2. Không ảnh hưởng 3. Bình thường 4. Ảnh hưởng 5. Rất ảnh hưởng)

STT	Nội dung	Phương án lựa chọn				
		1	2	3	4	5
1	Đặc điểm NCT					
1.1	Tình trạng sức khỏe, hoàn cảnh gia đình	1	2	3	4	5
1.2	Nhận thức của NCT	1	2	3	4	5
1.3	Tâm lý của NCT	1	2	3	4	5
1.4	Sự chủ động, phối hợp NVCTXH	1	2	3	4	5
1.5	Khác (ghi rõ):					
2	Đội ngũ cán bộ					
2.1	Trình độ kiến thức chuyên môn	1	2	3	4	5
2.2	Kỹ năng trong thực hiện hoạt động CTXH	1	2	3	4	5
2.3	Thái độ và trách nhiệm	1	2	3	4	5
2.4	Kinh nghiệm	1	2	3	4	5
2.5	Khác (ghi rõ):					
3	Cơ chế chính sách					
3.1	Có chính sách hỗ trợ đầy đủ cho NCT	1	2	3	4	5
3.2	Quy trình rõ ràng, cụ thể	1	2	3	4	5
3.3	Xác định rõ cơ chế tài chính thực hiện hoạt động	1	2	3	4	5
3.4	Khác (ghi rõ):					
4	Năng lực cung cấp dịch vụ					
4.1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo, phù hợp	1	2	3	4	5

STT	Nội dung	Phương án lựa chọn				
		1	2	3	4	5
4.2	Khả năng liên kết mạng lưới hỗ trợ cho NCT	1	2	3	4	5
4.3	Các chương trình, dịch vụ đa dạng phù hợp với NCT	1	2	3	4	5
4.4	Sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo	1	2	3	4	5
4.5	Khác (ghi rõ):					
5	Yếu tố khác (ghi rõ) :					

C. Một số giải pháp và đề xuất

C1. Theo ông/bà để nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ CTXH với NCT cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

- Mở rộng nguồn lực trợ giúp/các can thiệp mang tính dài hạn 1
- Xây dựng hệ thống chỉ báo, giám sát tác động 2
- Đa dạng hóa các loại hình và quy mô dịch vụ CTXH 3
- Liên kết được hệ thống mạng lưới và kết nối cung cấp dịch vụ 4
- Hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến NCT 5
- Nâng cao năng lực cho người cung cấp dịch vụ CTXH 6
- Đẩy mạnh công tác thông tin truyền truyền về dịch vụ 7
- Đẩy mạnh công tác biện hộ và thúc đẩy chính sách liên quan 8
- Khác (ghi rõ): 9

C2. Theo ông/ bà, trong thời gian tới DVCTXH cần phát triển theo hướng nào để NCT sử dụng dịch vụ hiệu quả hơn? (câu hỏi nhiều lựa chọn)

TT	Dịch vụ	Đề xuất				
		Cần tăng cường cả về nội dung và hình thức cung cấp	Duy trì như hiện nay	Cần thay đổi về nội dung	Cần thay đổi về hình thức cung cấp	Ý kiến khác, cụ thể:.....
1	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe	1	2	3	4	5
2	Dịch vụ vui chơi, giải trí	1	2	3	4	5
3	Dịch vụ tư vấn, tham vấn	1	2	3	4	5
4	Dịch vụ kết nối nguồn lực	1	2	3	4	5

C3. Để thuận lợi hơn cho NCT sử dụng hiệu quả DVCTXH thì ông/ bà có ý kiến gì khác?

*** Đối với NCT**

- Cung cấp thông tin về DVCTXH đối với NCT 1
- Chủ động phối hợp trong các hoạt động hỗ trợ 2
- Cần có ý kiến phản hồi về các DVCTXH 3
- Khác (ghi rõ): 4

*** Đối với đội ngũ nhân viên**

- Phải có vững kiến thức, kỹ năng về cung cấp DVCTXH 1
- Thực hiện đúng chuẩn mực, đạo đức nghề CTXH 2
- Nắm vững quy trình cung cấp dịch vụ 3
- Có kinh nghiệm và am hiểu về NCT 4
- Khác (ghi rõ): 5

*** Đối với Trung tâm**

- Cơ sở vật chất phù hợp để cung cấp DVCTXH 1
- Đội ngũ nhân viên có kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm 2
- Cung cấp dịch vụ, đa dạng phù hợp với NCT 3
- Cải thiện trang thiết bị để cung cấp DVCTXH hiệu quả 4
- Khác (ghi rõ): 5

*** Đối với nhà nước**

- Hoàn thiện văn bản liên quan đến nghề CTXH, DVCTXH 1
- Phát triển hệ thống mạng lưới cung cấp DVCTXH 2
- Có cơ chế rõ ràng để nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên 3
- Có chế độ an sinh phù hợp cho đội ngũ nhân viên 4
- Khác (ghi rõ): 5

C4. Ông/bà có mong muốn, nguyện vọng, đề xuất gì để giúp nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH đối với NCT tại trung tâm?

.....

.....

.....

.....

.....

Cám ơn Ông/bà đã dành thời gian để giúp đỡ tôi trả lời các câu hỏi trên. Những ý kiến của ông/bà là những thông tin vô cùng quý giá và quan trọng giúp làm rõ các vấn đề nghiên cứu. Tôi xin chân thành cảm ơn! Chúc Ông/bà sức khỏe và hạnh phúc.

PHỤ LỤC 2

PVS 02

PHIẾU PHÒNG VẤN SÂU*(DÀNH CHO CÁN BỘ, NHÂN VIÊN CUNG CẤP DVCTXH VỚI NCT)***I. Thông tin chung**

Họ và tên:

Tuổi:

Giới tính:

Trình độ học vấn:

Chức vụ:.....

Thời gian công tác:.....

II. Nội dung phỏng vấn**1. Đánh giá về thực trạng thực hiện chính sách trợ giúp xã hội đối với NCT tại Trung tâm**

- Thực trạng triển khai DVCTXH đối với NCT tại Trung tâm
- Mức độ đáp ứng DVCTXH đối với NCT tại Trung tâm.
- Đánh giá về quy trình cung cấp DVCTXH tại Trung tâm
- Đánh giá về hiệu quả về các DVCTXH tại Trung tâm
 - + Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, y tế
 - + Dịch vụ văn hóa vui chơi, giải trí
 - + Dịch vụ biện hộ, tư vấn và đảm bảo chính sách
- Yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả cung cấp DVCTXH với NCT tại trung tâm
 - + ...
- Thuận lợi và khó khăn trong quá trình cung cấp DVCTXH với NCT tại trung tâm
 - Cần phải làm gì để nâng cao chất lượng DVCTXH với NCT.

2. Những thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực hiện DVCTXH với NCT tại Trung tâm

- Những thuận lợi
- + Cơ chế chính sách
- + Cách thức tổ chức
- + Kinh phí thực hiện
- + Hình thức cung cấp
- + Thuận lợi khác
- Những khó khăn
- + Cơ chế chính sách
- + Cách thức tổ chức
- + Kinh phí thực hiện
- + Hình thức cung cấp
- + Khó khăn khác

3. Giải pháp để nâng cao chất lượng DVCTXH đối với NCT tại trung tâm

.....
.....
.....

4. Những khuyến nghị

- + Đối với nhà nước:.....
- + Đối với Trung tâm.....
- + Đối với NCT:.....

PHỤ LỤC BIÊN BẢN PHỎNG VẤN SÂU

BIÊN BẢN PHỎNG VẤN SÂU LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM

Tôi là học viên cao học chuyên ngành Công tác xã hội tại Trường Đại học Lao động - Xã hội. Hiện nay tôi đang nghiên cứu thực hiện luận văn đề tài: “Dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm Bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu”. Với mục đích là tìm hiểu về thực trạng triển khai các dịch vụ và yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội, những thông tin thu thập chỉ mục đích phụ vụ cho cho mục tiêu nghiên cứu và tuyệt đối đảm bảo bí mật.

I. Thông tin về người được phỏng vấn:

Họ và tên: L.T.K.C

Tuổi: 42 tuổi.

Giới tính: Nữ.

Trình độ học vấn: 12/12.

Chức vụ: PGĐ Trung tâm.

II. Nội dung phỏng vấn

Hỏi (H): Xin chị vui lòng giới thiệu thêm một chút về Trung tâm của mình ạ.

Trả lời (TL): Trung tâm Nuôi dưỡng người già neo đơn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là cơ sở BTXH chuyên biệt nuôi dưỡng đối tượng NCT neo đơn không nơi nương tựa hoặc NCT có con cháu, gia đình nhưng không có điều kiện sống tại gia đình tự nguyện đóng góp kinh phí vào sống tại Trung tâm. Trung tâm được thành lập theo Quyết định số 721/QĐ.UB ngày 14/12/1999 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu và chính thức đi vào hoạt động tháng 10 năm 2000. Đến tháng 7/2020, Trung tâm nuôi dưỡng người già neo đơn và hợp nhất với Trung tâm Xã hội thành Trung tâm BTXH tỉnh theo Quyết định số 2135/QĐ-UBND ngày 28/7/2022 của UBND

tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở LĐ - TB & XH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu quản lý. Trụ sở chính của Trung tâm được đặt tại xã Tóc Tiên, thị xã Phú Mỹ, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, cơ sở 2 là nơi nuôi dưỡng, chăm sóc NCT không nơi nương tựa đặt tại xã An Ngãi, huyện Long Điền, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Trung tâm BTXH tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (gọi tắt là Trung tâm) là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, thực hiện mô hình cơ sở BTXH tổng hợp theo quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Trung tâm có chức năng tổ chức tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục, dạy nghề, tổ chức lao động sản xuất, phục hồi chức năng, tư vấn, chăm sóc khẩn cấp hoặc hỗ trợ những điều kiện cần thiết khác và tổ chức các hoạt động, cung cấp các dịch vụ khẩn cấp, các dịch vụ công cho đối tượng BTXH, các đối tượng yếu thế trong xã hội bao gồm: người khuyết tật; người mắc bệnh tâm thần; người lang thang xin ăn; người chưa thành niên không có nơi cư trú ổn định bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn; người cao tuổi không nơi nương tựa địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Cung cấp dịch vụ BTXH cho hộ gia đình có nhu cầu theo quy định của pháp luật.

H: Dạ theo Chị nói thì Trung tâm mình thực hiện các chức năng tiếp nhận các đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp, Chị có thể nói thêm về thủ tục, hồ sơ liên quan thực hiện như thế nào không ạ?

TL: Cơ sở thực hiện quy trình trợ giúp đối tượng theo các bước từ tiếp nhận thông tin, nhu cầu của đối tượng; tổ chức sàng lọc và phân loại đối tượng; đánh giá tâm sinh lý,... lên kế hoạch trợ giúp cho các đối tượng hòa nhập cộng đồng. Tùy từng nhóm đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp để thực hiện đúng các biểu mẫu cho phù hợp. Tuy nhiên, quy trình thực hiện hồ sơ hưởng chính sách hiện nay không có rườm rà, phức tạp mà thủ tục rất đơn giản, ít

thời gian, thuận tiện cho các đối tượng BTXH. Mặt khác, viên chức ở đây rất nhiệt tình, chỉ dẫn rõ ràng, cụ thể cho các đối tượng cần can thiệp khẩn cấp.

H: Dạ Chị có thể nói thêm những khó khăn bước đầu khi tiếp nhận các đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp Trung tâm mình gặp phải như thế nào không ạ?

TL: Một số NCT khi mới vào trung tâm họ cảm thấy buồn, chán nản, tự ti, mặc cảm, không muốn nói chuyện với ai. Khi nhân viên tiếp xúc trò chuyện họ né tránh và không muốn giao tiếp. Họ hay cáu gắt, bực tức, lúc nhớ, lúc quên, trong sinh hoạt hàng ngày thường có thái độ bất hợp tác với nhân viên. Đối với những hoạt động chia sẻ, tâm sự đồng viên thì nhân viên làm khá tốt còn những vấn đề khác như khủng hoảng, trầm uất cần hoạt động can thiệp chuyên sâu thì nhân viên không thực hiện được.

H: Dạ theo Chị nói thì Trung tâm mình thực hiện các chức năng tổ chức các hoạt động, cung cấp các dịch vụ khẩn cấp, các dịch vụ công cho đối tượng BTXH, các đối tượng yếu thế trong xã hội, phần lớn kinh phí này thực hiện từ ngân sách nhà nước; Vậy ngoài kinh phí này thì Trung tâm mình còn có nguồn lực nào để thực hiện cải thiện đời sống của người cao tuổi thêm tốt hơn không ạ?

TL: Là một đơn vị sự nghiệp, mọi hoạt động đều từ ngân sách nhà nước hỗ trợ; tuy nhiên trong thời gian qua Trung tâm nhờ vào sự quan tâm lãnh đạo, chính quyền địa phương và cộng đồng cùng với sự vận động mạnh thường quân hỗ trợ kinh phí hoặc dụng cụ sinh hoạt, đồ dùng, quần áo, thức ăn. Hoạt động này giúp NCT đảm bảo được các nhu cầu cơ bản, đảm bảo cuộc sống sinh hoạt hằng ngày,... góp phần làm thay đổi, cải thiện đời sống của NCT ngày một tốt hơn.

Tuy nhiên, hoạt động này không diễn ra thường xuyên mà các tổ chức, công ty thường đến thăm NCT vào dịp lễ, tết. Vì vậy nguồn hỗ trợ từ các tổ

chức, cá nhân này tập trung vào cùng một thời điểm. Vì vậy một số lương thực, thực phẩm NCT nhận không kịp sử dụng đúng hạn, hoặc phải dùng cố vì sợ sản phẩm hết đất, điều này ảnh hưởng không nhỏ đến sức khỏe của NCT”. Bên cạnh đó, trong 2 năm vừa rồi, do ảnh hưởng của dịch Covid - 19 nên các công ty, doanh nghiệp, mạnh thường quân họ không làm ăn được nên cũng ít nên ảnh hưởng đến triển khai một số hoạt động cho NCT.

H: Xin chị có thể đánh giá về công tác triển khai các dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm?

TL: Trung tâm đã triển khai thực hiện đầy đủ các dịch vụ tại đơn vị cho các cụ tham gia thụ hưởng theo quy định như: Dịch vụ về dinh dưỡng, chăm sóc sức khỏe, vui chơi giải trí, tham vấn, tư vấn, kết nối các nguồn lực, y tế... Mức độ đáp ứng, quy trình cung cấp các dịch vụ tại Trung tâm đảm bảo tốt và kịp thời. Tuy nhiên đối với dịch vụ văn hóa vui chơi giải trí chỉ ở mức trung bình còn nhiều hạn chế do thiếu các dụng cụ để các cụ tham gia vui chơi, giải trí.

H: Dạ Chị có thể cho em biết thêm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của các nhân viên trong Trung tâm, có những khó khăn gì hay không ạ.

TL: Các phòng đều có nhân viên đã qua đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác xã hội; tuy nhiên trung tâm không có viên chức được đào tạo chuyên ngành về tâm lý nên chỉ cũng chỉ thăm hỏi, chia sẻ, động viên, an ủi chứ không thực hiện tư vấn, tham vấn trị liệu khủng hoảng tâm lý một cách bài bản, chuyên nghiệp. Khi có NCT bị trầm cảm cần trị liệu thì phải kết nối, chuyển gửi đến chuyên gia tâm lý. Trong thời gian tới trung tâm cũng mới tuyển thêm hoặc cho đi tập huấn bồi dưỡng thêm kiến thức bên lĩnh vực tham vấn tâm lý để hỗ trợ NCT khi có nhu cầu. Bên cạnh đó, trong quá trình thực hiện thì gặp khó khăn do các cụ ít hợp tác tham gia do sức khỏe không đảm bảo.

H: Dạ để giải quyết những khó khăn như vậy, Chị có thể cho em biết thêm đề xuất các giải pháp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ nhằm đảm bảo thực hiện tốt hơn nữa công việc hiện tại?

TL: trong thời gian tới, ngoài nguồn kinh phí theo quy định thì cần đề xuất xã hội hóa việc cung cấp các dịch vụ; bên cạnh đó tận dụng nguồn lực sẵn có áp dụng mô hình “Viên chức - Người lao động - Đối tượng” trong công tác quản lý chăm sóc đối tượng. Nâng cao mức thu nhập cho Viên chức người lao động làm việc tại Trung tâm, ban hành chính sách nâng mức kinh phí cho đối tượng thụ hưởng. Đồng thời trang bị thêm cơ sở vật chất để thực hiện các mô hình vui chơi giải trí cho đối tượng thụ hưởng, quan tâm đến công tác đào tạo bồi dưỡng cho Viên chức người lao động, cán bộ lãnh đạo quản lý.

H: Em cảm ơn chị rất nhiều vì đã dành thời gian tham gia phỏng vấn. Em xin chúc Chị được nhiều sức khỏe và thành công!

PHỤ LỤC

BIÊN BẢN PHỎNG VẤN SÂU NHÂN VIÊN CTXH TẠI TRUNG TÂM

Tôi là học viên cao học chuyên ngành Công tác xã hội tại Trường Đại học Lao động - Xã hội. Hiện nay tôi đang nghiên cứu thực hiện luận văn đề tài: “Dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm Bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu”. Với mục đích là tìm hiểu về thực trạng triển khai các dịch vụ và yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội, những thông tin thu thập chỉ mục đích phụ vụ cho cho mục tiêu nghiên cứu và tuyệt đối đảm bảo bí mật.

I. Thông tin về người được phỏng vấn:

Họ và tên: N.T.N.T

Tuổi: 38 tuổi.

Giới tính: Nữ.

Trình độ học vấn: 12/12.

Chức vụ: Nhân viên y tế.

Thời gian công tác: 13 năm 03 tháng.

II. Nội dung phỏng vấn

H: Dạ chào chị, chị có thể đánh giá việc cung cấp và mức độ đáp ứng về các dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm?

TL: Đối với người cao tuổi tại Trung tâm được quan tâm nhất là về dịch vụ y tế; hàng ngày được thăm khám bệnh, phục hồi chức năng, mỗi năm được khám bệnh 02 lần, hàng tháng được khám chuyên khoa tại Trung tâm y tế huyện và Bệnh viện Bà Rịa; dịch vụ tham vấn, tư vấn tuyên truyền nâng cao sức khỏe phòng ngừa bệnh tật, các quyền lợi chính đáng luôn được đáp ứng nhu cầu tốt nhất.

H: Dạ chị có thể cho em biết yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả cung cấp các dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm?

TL: Do các đối tượng già và có nhiều bệnh nền, bệnh mãn tính, yếu nằm liệt một chỗ hoặc bị bệnh tâm thần nên khi tổ chức các hoạt động gặp nhiều khó khăn, cụ thể như trường hợp muốn tuyên truyền một nội dung liên quan đến vấn đề sức khỏe thì người cao tuổi hạn chế về nghe nên không thể truyền đạt được hết ý...Trung tâm đang rất cố gắng thực hiện các hoạt động như hướng dẫn kỹ năng tự chăm sóc, phòng tránh tai nạn hay phục hồi chức năng, vật lý trị liệu cho NCT nhưng do nhân lực ít, lại phải làm nhiều việc trong ngày, nên thực hiện không thường xuyên. Bên cạnh đó, một số NCT không chịu hợp tác khi được hướng dẫn nhiều khi đến tận phòng bảo cụ đi tập vật lý trị liệu, nhưng các cụ từ chối với lý do sức khỏe yếu, nay không muốn tập.

Tủ thuốc và các dụng cụ y tế tại phòng y tế còn nghèo nàn, thiếu thốn. Đa phần các loại thuốc chỉ dùng để khám và điều trị các bệnh thông thường cho NCT các bệnh như cảm cúm, nhức đầu, đau bụng,... đơn giản. Khi NCT có những dấu hiệu bất thường của các bệnh nguy hiểm thì chúng tôi lại phải chuyển NCT ra khám ở bệnh viện Bà Rịa của Thành phố.

H: Dạ chị có thể cho em biết với mức trợ cấp như hiện nay thì phần nào đáp ứng nhu cầu vật chất và tinh thần cho người cao tuổi tại Trung tâm?

TL: NCT ở trung tâm chủ yếu là cô đơn, người có hoàn cảnh khó khăn nên nguồn kinh phí được trợ giúp để chăm sóc các cụ không phải là nhiều, chi phí cho một bữa ăn cũng như tính toán sao cho phù hợp với tổng số tiền các cụ được hưởng vì thế cho nên các bữa ăn nhiều khi không được phong phú. Chỉ cố gắng để mỗi bữa ăn có thể cung cấp đầy đủ chất dinh dưỡng cho Người cao tuổi.

H: Dạ chị có thể cho em biết khó khăn trong quá trình khi người cao tuổi bị bệnh cần phải điều trị thì có gặp khó khăn gì hay không?

TL: Khi người cao tuổi bị bệnh cần phải điều trị thì một số người cao tuổi không thực hiện đúng hướng dẫn uống thuốc theo chỉ định của bác sỹ tự

ý bỏ uống thuốc, nhiều cụ khi đi khám bệnh về không chịu uống thuốc theo chỉ định của bác sỹ, có cụ còn giấu thuốc thậm chí lựa lúc không có ai để ý thì vứt thuốc đi không uống. Khi cấp phát thuốc cho các cụ xong phải theo dõi chờ cho các cụ uống xong mới đi làm việc khác, tránh tình trạng các cụ không uống thuốc mà vứt đi hoặc uống không đúng liều theo sự hướng dẫn của bác sỹ.

H: Dạ qua những khó khăn trong quá trình chăm sóc các cụ, theo chị đề có thể thực hiện tốt hơn nữa việc chăm sóc và cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người cao tuổi thì có những giải pháp và đề xuất gì hay không?

TL: Để nâng cao chất lượng ung cấp các dịch vụ CTXH đối với người cao tuổi tại Trung tâm thì theo tôi cần kết nối nhiều hơn các dịch vụ, tổ chức thiện nguyện từ bên ngoài hỗ trợ ngoài nguồn ngân sách của nhà nước; Bên cạnh đó đề xuất nâng mức kinh phí hỗ trợ về chế độ ăn uống và chăm sóc y tế cho nhóm đối tượng này; Nâng cao các chế độ cho người trực tiếp, gián tiếp thực hiện công tác quản lý chăm sóc nuôi dưỡng đối tượng; cải tạo nâng cấp cơ sở vật chất để phục vụ cho đối tượng tốt hơn và nâng cao trình độ nghề cho nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm.

H: Em cảm ơn chị rất nhiều vì đã dành thời gian tham gia phỏng vấn. Em xin chúc Chị được nhiều sức khỏe và thành công!

PHỤ LỤC

BIÊN BẢN PHỎNG VẤN SÂU NGƯỜI CAO TUỔI

Tôi là học viên cao học chuyên ngành Công tác xã hội tại Trường Đại học Lao động - Xã hội. Hiện nay tôi đang nghiên cứu thực hiện luận văn đề tài: “Dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm Bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu”. Với mục đích là tìm hiểu về thực trạng triển khai các dịch vụ và yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội, những thông tin thu thập chỉ mục đích phụ vụ cho cho mục tiêu nghiên cứu và tuyệt đối đảm bảo bí mật.

I. Thông tin về người được phỏng vấn:

Họ và tên: N.V.N.

Tuổi: 76 tuổi.

Giới tính: Nam.

II. Nội dung phỏng vấn

H: Dạ con chào cụ, thưa Cụ có thể cho con biết hoàn cảnh của cụ trước khi vào Trung tâm như thế nào không ạ.

TL: Trước khi vào đây, tôi phải sống một mình, không có đủ điều kiện nên phải lang thang xin ăn khắp nơi, thời gian thì bị chính quyền tập trung vào đây cho đến này, bản thân không có người thân hay họ hàng gì hết.

H: Dạ theo như Cụ nói thì hoàn cảnh của mình như vậy, những cụ khác sống chung với cụ tại trung tâm thì thế nào vậy ạ, hoàn cảnh có giống với cụ không ạ.

TL: Đa phần NCT sống tại trung tâm là NCT cô đơn còn người thân phụng dưỡng, đời sống đặc biệt khó khăn, phải bươn chải kiếm sống ở vỉa hè, lòng lề đường, gầm cầu, quảng trường, nơi vui chơi giải trí, trạm dừng xe buýt, chợ và những nơi công cộng. Do vậy, chúng tôi mong có được nơi ở an toàn, có lương thực thực phẩm và được chăm sóc sức khỏe khi ốm đau bệnh

tật. Đây là những nhu cầu hết sức thiết thực cũng như niềm hạnh phúc với phần đời còn lại của NCT được sống tại trung tâm.

H: Dạ, vậy khi vào Trung tâm thì cuộc sống của mình như thế nào thưa cụ?

TL: Trước đây khi còn sống ở bên ngoài không người thân thích nên mọi việc tôi phải tự lao động, kiếm sống, bệnh tật thì tự lo nhưng khi vào trung tâm thì được khám sức khỏe định kỳ, khi bị bệnh điều trị từ bệnh viện về tùy theo từng trường hợp sẽ có chế độ dinh dưỡng riêng để bồi dưỡng, được nhân viên tận tình hướng dẫn, chăm sóc sức khỏe, lãnh đạo Trung tâm hỏi han, động viên nên cũng thấy ấm áp, yên tâm lắm NCT chỉ cần thế thôi.

H: Dạ cụ có thể nói chi tiết hơn về những dịch vụ và sự quan tâm chăm sóc mà cụ đã nhận được tại trung tâm không?

TL: Đầu tiên, tôi muốn nhấn mạnh về sự quan tâm chăm sóc từ đội ngũ nhân viên tại trung tâm. Họ luôn thân thiện và nhiệt tình trong việc đối đãi với chúng tôi, người cao tuổi. Khi tôi cần hỗ trợ hoặc có bất kỳ vấn đề nào, họ luôn sẵn sàng lắng nghe và giúp đỡ.

Ngoài ra, trung tâm cung cấp nhiều dịch vụ hữu ích cho người cao tuổi như các buổi tập thể dục, các hoạt động vui chơi, thăm viếng và hỗ trợ y tế. Chúng tôi có thể tham gia vào các hoạt động tạo cảm giác thoải mái, giao lưu với nhau.

H: Dạ cụ đã đề cập đến sự hài lòng của mình với các dịch vụ hiện có. Tuy nhiên, cụ có ý kiến gì về việc cải thiện và bổ sung các hoạt động khác nhằm đáp ứng nhu cầu thể dục, sân tập của người cao tuổi như cụ?

TL: Tôi thấy rằng việc có thêm các hoạt động thể dục, sân tập với nhiều dụng cụ lắp như ngoài công viên sẽ rất hữu ích cho người cao tuổi như chúng tôi. Việc tham gia các hoạt động thể dục giúp chúng tôi duy trì sức khỏe và tăng cường khả năng vận động. Đồng thời, nó cũng tạo ra một môi trường

giao lưu và gắn kết giữa những người cao tuổi với nhau; Đây thực sự là một cách để chúng tôi duy trì sức khỏe.

H: Dạ cháu cảm ơn cụ rất nhiều vì đã dành thời gian tham gia phỏng vấn. Cháu xin chúc cụ được nhiều sức khỏe!

PHỤ LỤC

BIÊN BẢN PHỎNG VẤN SÂU NGƯỜI CAO TUỔI

Tôi là học viên cao học chuyên ngành Công tác xã hội tại Trường Đại học Lao động - Xã hội. Hiện nay tôi đang nghiên cứu thực hiện luận văn đề tài: “Dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm Bảo trợ xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu”. Với mục đích là tìm hiểu về thực trạng triển khai các dịch vụ và yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội, những thông tin thu thập chỉ mục đích phụ vụ cho cho mục tiêu nghiên cứu và tuyệt đối đảm bảo bí mật.

Thông tin về người được phỏng vấn:

Họ tên: N.T.N; tuổi: 78; giới tính: Nữ

I. Thông tin về người được phỏng vấn:

Họ và tên: N.T.N.

Tuổi: 81 tuổi.

Giới tính: Nữ.

II. Nội dung phỏng vấn

H: Dạ con chào cụ, thưa Cụ có thể cho con biết hoàn cảnh của cụ trước khi vào Trung tâm như thế nào không ạ.

TL: Trước khi vào đây, tôi phải sống một mình, không có đủ điều kiện nên phải lang thang xin ăn khắp nơi, thời gian thì bị chính quyền tập trung vào đây cho đến này, bản thân không có người thân hay họ hàng gì hết.

H: Dạ, vậy khi vào Trung tâm thì cuộc sống của mình như thế nào thưa cụ?

TL: Đối với NCT cô đơn nhờ có các chính sách trợ giúp xã hội của nhà nước cho NCT vào sống tại trung tâm mà cuộc sống của bà tốt hơn trước, hàng ngày có người lo cho từng miếng ăn, giấc ngủ, khi bị bệnh nằm bệnh

viện thì trung tâm phân công nhân viên đi chăm sóc hỗ trợ chứ bây giờ bà lớn tuổi rồi lại bị bệnh thường xuyên không có con cái, họ hàng thì khổ lắm.

H: Dạ cụ cho con hỏi thêm, ngoài được chăm sóc sức khỏe, cung cấp dinh dưỡng hàng ngày thì Trung tâm có tổ chức các hoạt động nào thêm cho các cụ không ạ?

TL: Ngoài được chăm lo ăn ngủ khỏe ra, Trung tâm còn hỗ trợ thăm hỏi tặng quà nhân dịp lễ tết, khi còn khỏe mạnh địa phương tổ chức mừng thọ, chúc thọ thì bà và một số NCT khác ở trung tâm ra tham dự với NCT trong xã vui lắm. Tuy nhiên, dạo này sức khỏe của bà cũng không tốt đi lại khó khăn nhưng hiện nay việc chúc thọ, mừng thọ cho NCT được tổ chức tại trung tâm và được lãnh đạo địa phương đến thăm chúc mừng không chỉ bằng tiền mà còn cả hiện vật bà vui lắm.

H: Dạ con thấy Trung tâm mình có trang bị một số vật dụng để tập thể thao, vậy cụ có tham gia luyện tập không ạ?

TL: Trung tâm mới lắp đặt một số dụng cụ để tập thể dục, xe đạp, hoặc tổ chức các hoạt động dưỡng sinh khuyến khích NCT tham gia. Tuy nhiên, tôi cũng không thường xuyên tập, khi nào khỏe thì dọn dẹp và đi bộ loanh quanh trong khuôn viên trung tâm, vì già rồi, sức khỏe yếu, tập mà không có ai hướng dẫn, theo dõi lỡ xảy chân, tay, ngã một cái thì khổ lắm.

H: Dạ xin cụ cho biết, cụ đã sử dụng các dịch vụ nào tại Trung tâm Bảo trợ xã hội và cảm nhận như thế nào về chất lượng và hiệu quả của chúng?

TL: Tôi đã sử dụng các dịch vụ tại đây và tôi thấy dịch vụ chăm sóc y tế tại trung tâm làm tôi thấy hài lòng. Các bác sĩ và y tá rất chu đáo và tận tâm trong việc chăm sóc sức khỏe của người cao tuổi. Tôi được kiểm tra sức khỏe định kỳ và nhận được các lời khuyên hữu ích về chăm sóc bản thân. Bên cạnh đó, tôi còn được hỗ trợ về vấn đề tư vấn pháp lý và giải quyết các thủ tục hành chính.

H: Dạ cụ cảm nhận như thế nào về sự hỗ trợ và tình cảm của nhân viên tại Trung tâm Bảo trợ xã hội?

TL: Tôi thực sự rất biết ơn sự hỗ trợ và tình cảm mà nhân viên tại Trung tâm Bảo trợ xã hội đã dành cho tôi. Họ không chỉ giúp đỡ tôi trong việc giải quyết các vấn đề phức tạp mà tôi gặp phải mà còn luôn lắng nghe và chia sẻ tâm tư của tôi. Điều này thực sự làm tôi cảm thấy an tâm và đồng hành trong cuộc sống hàng ngày.

H: Dạ cháu cảm ơn cụ rất nhiều vì đã dành thời gian tham gia phỏng vấn. Cháu xin chúc cụ được nhiều sức khỏe!