



TẠP CHÍ

NGUỒN NHÂN LỰC VÀ AN SINH XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

ISSN 2815 - 5610

- ▶ *Khuyến nghị về pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ*
- ▶ *Khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành Công tác xã hội - Thực trạng và giải pháp*
- ▶ *Nhu cầu an sinh xã hội của người cao tuổi tại quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh*

SỐ 31
6/2024

<http://ulsa.edu.vn>

**TẠP CHÍ NGUỒN NHÂN LỰC
VÀ AN SINH XÃ HỘI**

*Journal of Human Resources and
Social Protection*



Tạp chí ra hàng tháng
Số 31 - Tháng 06/2024

TỔNG BIÊN TẬP

PGS. TS. Lê Thanh Hà

PHÓ TỔNG BIÊN TẬP

TS. Doãn Thị Mai Hương

HỘI ĐỒNG BIÊN TẬP

PGS. TS. Lê Thanh Hà

GS.TS. Trần Ngọc Anh

GS.TS. Phạm Quang Trung

GS.TS. Ngô Thăng Lợi

GS.TS. Nguyễn Hữu Minh

GS.TS. Đinh Văn Sơn

TS. Doãn Thị Mai Hương

PGS. TS. Đỗ Thị Tươi

TS. Nguyễn Trung Hải (79)

THƯ KÝ TÒA SOẠN

TS. Nguyễn Xuân Hương

Tòa soạn: số 43 Trần Duy Hưng,
phường Trung Hòa, quận Cầu Giấy,
Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 024.35564584

Email: phongkhhtqt@ulsa.edu.vn

Giấy phép xuất bản số:

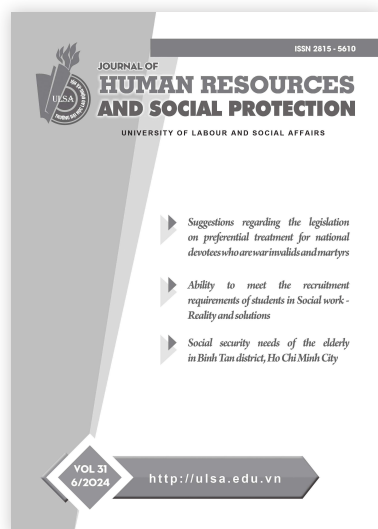
438/GP-BTTTT ngày 13 tháng 7 năm 2021

Chế bản và in tại Công ty TNHH In Vietcolor

TRONG SỐ NÀY:

- 2 *Khuyến nghị về pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ*
**Nguyễn Thị Tuyết Vân, Nguyễn Thị Sơn,
Nguyễn Thị Sinh Chi**
- 13 *Khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành Công tác xã hội - Thực trạng và giải pháp*
Đỗ Thị Kim Huế, Nguyễn Trung Hải (79)
- 23 *Nhu cầu an sinh xã hội của người cao tuổi tại quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh*
Vũ Thị Minh Phương, Nguyễn Dục Anh
- 33 *Dịch vụ công tác xã hội trong hỗ trợ người nghiện ma túy tại Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 Hà Nội*
Nguyễn Huyền Linh, Tống Minh Phương
- 42 *Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân khi sử dụng sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số tại ngân hàng thương mại khu vực Thành phố Hồ Chí Minh*
**Phạm Thị Hằng, Phạm Thị Hà,
Nguyễn Thị Ngọc Quý**
- 53 *Một số hoạt động hỗ trợ người cao tuổi tại xã Nam Thái Sơn, huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang*
Ngô Thị Lệ Thu, Lê Thị Hằng

**JOURNAL OF HUMAN
RESOURCES AND SOCIAL
PROTECTION**



Monthly Publication
Vol 31 - 06/2024

EDITOR-IN-CHIEF

Asso. Prof. Dr. Le Thanh Ha

DEPUTY EDITOR-IN-CHIEF

Dr. Doan Thi Mai Huong

EDITORIAL BOARD

Asso. Prof. Dr. Le Thanh Ha

Prof. Dr. Tran Ngoc Anh

Prof. Dr. Pham Quang Trung

Prof. Dr. Ngo Thang Loi

Prof. Dr. Nguyen Huu Minh

Prof. Dr. Dinh Van Son

Dr. Doan Thi Mai Huong

Asso. Prof. Dr. Do Thi Tuoi

Dr. Nguyen Trung Hai (79)

EDITORIAL SECRETARY

Dr. Nguyen Xuan Huong

Journal Office:

No.43 Tran Duy Hung Road,

Trung Hoa Ward, Cau Giay Distr., Hanoi.

Tel: +84 (0) 24 35564584

Email: phongkhhtqt@ulsa.edu.vn

Publishing License

No. 438/GP-BTTTT dated 13th July 2021

Printed at Vietcolor Ltd. Company.

TABLE OF CONTENTS:

- 2** *Suggestions regarding the legislation on preferential treatment for national devotees who are war invalids and martyrs*
Nguyen Thi Tuyet Van, Nguyen Thi Son, Nguyen Thi Sinh Chi
- 13** *Ability to meet the recruitment requirements of students in Social work - Reality and solutions*
Do Thi Kim Hue, Nguyen Trung Hai (79)
- 23** *Social security needs of the elderly in Binh Tan district, Ho Chi Minh City*
Vu Thi Minh Phuong, Nguyen Duc Anh
- 33** *Social work services in assisting drug addicts at the Hanoi No. 5 Detoxification Facility*
Nguyen Huyen Linh, Tong Minh Phuong
- 42** *Evaluate individual customer satisfaction regarding the use of digital transformation products and services in commercial banks located in Ho Chi Minh City*
Pham Thi Hang, Pham Thi Ha, Nguyen Thi Ngoc Quy
- 53** *Activities to support the elderly in Nam Thai Son commune, Hon Dat district, Kien Giang province*
Ngo Thi Le Thu, Le Thi Hang

KHUYẾN NGHỊ VỀ PHÁP LUẬT ƯU ĐÃI NGƯỜI CÓ CÔNG VỚI CÁCH MẠNG LÀ THƯƠNG BINH, LIỆT SĨ

TS. Nguyễn Thị Tuyết Vân

Trường Đại học Lao động - Xã hội

vanluat72@yahoo.com

ThS. Nguyễn Thị Sơn

Trường Đại học Lao động - Xã hội

nguyenthison090376@gmail.com

TS. Nguyễn Thị Sinh Chi

Trường Đại học Lao động - Xã hội

sinhchi08@gmail.com

Tóm tắt: Chính sách ưu đãi người có công với cách mạng nói chung trong đó có thương binh, liệt sĩ là một chủ trương đúng đắn, hợp lòng dân của Đảng và Nhà nước ta, thể hiện tinh thần “Uống nước nhớ nguồn”, “Đền ơn đáp nghĩa”. Chính sách này ghi nhận và ưu đãi với một lớp người có những cống hiến, hy sinh hoặc có những thành tích, đóng góp đặc biệt xuất sắc cho đất nước. Với tư cách là chủ thể quản lý, đại diện chính thức của xã hội và cũng là chủ thể có khả năng nhất, Nhà nước đã ban hành các quy định của pháp luật thực hiện ưu đãi dành cho thương binh, liệt sĩ. Bài viết đánh giá thực trạng quy định của pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ (đó là các quy định về điều kiện xác nhận là thương binh, liệt sĩ và các chế độ ưu đãi đối với thương binh, liệt sĩ) và đưa ra một số khuyến nghị hoàn thiện pháp luật về lĩnh vực này.

Từ khóa: Người có công với cách mạng, thương binh, liệt sĩ.

SUGGESTIONS REGARDING THE LEGISLATION ON PREFERENTIAL TREATMENT FOR NATIONAL DEVOTEES WHO ARE WAR INVALIDS AND MARTYRS

Abstract: The preferential policy aimed at national devotees, particularly war invalids and martyrs, is a commendable initiative that resonates with the sentiments of our Party and State. It embodies the principles of “Drinking water, remembering the source” and emphasizes the values of gratitude and appreciation. This policy acknowledges and rewards a group of individuals who have shown dedication, made sacrifices, or achieved remarkable contributions to the nation. As the official governing body and representative of society, the State has established legal provisions to implement incentives for war invalids and martyrs. This article evaluates the current legal framework regarding the preferential treatment of individuals with meritorious services to the revolution, specifically focusing on the criteria for certification as war veterans and martyrs, as well as the associated benefits. Additionally, it offers several recommendations aimed at enhancing the legal provisions in this area.

Keywords: national devotees, war invalids, martyr.

Mã bài báo: JHS - 194

Ngày nhận bài sửa: 28/03/2024

Ngày nhận bài: 29/12/2023

Ngày duyệt đăng: 20/05/2024

Ngày nhận phản biện: 23/01/2024

1. Đặt vấn đề

Các chính sách, pháp luật về ưu đãi đối với thương binh, liệt sĩ và người có công với cách mạng từ khi tiến hành công cuộc đổi mới đất nước năm 1986 đến nay đã có những thay đổi quan trọng để phù hợp với tình hình kinh tế - xã hội và ngày càng được mở rộng về đối tượng, bao phủ hầu hết các mặt của đời sống, trong đó nổi bật nhất là việc ban hành Pháp lệnh Ưu đãi người hoạt động cách mạng, liệt sĩ và gia đình liệt sĩ, thương binh, bệnh binh, người hoạt động kháng chiến, người có công giúp đỡ cách mạng năm 1994 và Pháp lệnh quy định danh hiệu vinh dự nhà nước “Bà mẹ Việt Nam anh hùng” năm 1994, Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng năm 2005; các Nghị định của Chính phủ quy định mức trợ cấp, phụ cấp ưu đãi đối với người có công với cách mạng... Năm 2020, trên cơ sở tổng kết việc thực hiện Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng số 26/2005/PL-UBTVQH11 và số 04/2012/UBTVQH13, Chính phủ trình Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng (Pháp lệnh số 02/2020/UBTVQH14) có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2021 với nhiều điểm mới, hướng tới nâng cao chế độ ưu đãi và mở rộng số người hưởng ưu đãi cho người có công với cách mạng.

Các chính sách, chế độ ưu đãi người có công với cách mạng và gia đình người có công với cách mạng đã được nghiên cứu, bổ sung và điều chỉnh phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội của đất nước trong từng thời kỳ. Theo đó, các chế độ ưu đãi được thực hiện đa dạng gồm trợ cấp, phụ cấp hằng tháng, trợ cấp một lần và các chế độ ưu đãi khác như: hỗ trợ y tế, giáo dục, trang cấp dụng cụ chỉnh hình, phục hồi chức năng, tạo việc làm, hỗ trợ, cải thiện nhà ở, miễn hoặc giảm tiền sử dụng đất, vay vốn kinh doanh và miễn hoặc giảm thuế.

Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng khẳng định trong những năm tới, tiếp tục: “Thực hiện tốt chính sách xã hội, bảo đảm an sinh và phúc lợi xã hội, an ninh con người, tạo chuyển biến mạnh mẽ trong quản lý phát triển xã hội, thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống và hạnh phúc của nhân dân...”. Để tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp luật ưu đãi người có công nói chung và đối với thương binh, liệt sĩ nói riêng, đồng thời tiếp tục đẩy mạnh công tác chăm sóc thương binh, bệnh binh, gia đình liệt sĩ, trong thời gian tới cần tiếp tục rà soát, bổ sung các quy định của pháp luật như mức chuẩn trợ cấp, chế độ trợ cấp, thủ tục hành chính...

2. Tổng quan nghiên cứu

Pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng nói chung và pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ nói riêng đã được một số tác giả quan tâm nghiên cứu dưới các hình thức như luận văn, luận án, đề tài. Cụ thể:

Tác giả Hường (2017) với đề tài “Thực thi chính sách ưu đãi người có công với cách mạng trên địa bàn quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội”, luận văn đã nghiên cứu những vấn đề lý luận về thực thi chính sách ưu đãi người có công với cách mạng; thực trạng thực thi chính sách ưu đãi người có công với cách mạng trên địa bàn quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội và phương hướng, giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi chính sách ưu đãi người có công với cách mạng trên địa bàn quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội. Luận văn “Ưu đãi người có công với cách mạng theo pháp luật Việt Nam từ thực tiễn quận Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng”, tác giả Trà (2019) tập trung nghiên cứu cơ sở lý luận về ưu đãi người có công với cách mạng; thực trạng pháp luật về ưu đãi người có công với cách mạng và thực tiễn thực hiện tại đây và đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện ưu đãi người có công với cách mạng tại quận Ngũ Hành Sơn, Thành phố Đà Nẵng; Luận văn “Pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng và thực tiễn áp dụng tại tỉnh Sơn La” của tác giả Lan (2020) đã nghiên cứu một số vấn đề lý luận và quy định của pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng; thực trạng áp dụng pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng tại tỉnh Sơn La và kiến nghị hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng tại tỉnh Sơn La. Luận văn “Quản lý nhà nước về thực hiện chế độ chính sách với người có công qua thực tiễn trên địa bàn quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội” của tác giả Anh (2021) đã nghiên cứu một số vấn đề lý luận trong quản lý nhà nước về thực hiện chế độ chính sách với người có công; thực trạng về quản lý nhà nước trong thực hiện chế độ chính sách với người có công và thực tiễn trên địa bàn quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về thực hiện chế độ chính sách với người có công trong giai đoạn hiện nay.

Bài viết “Xã hội hóa thực hiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng tại huyện Đông Anh, Thành phố Hà Nội” của tác giả Trang và nnk (2020). Bài viết đã phân tích thực trạng xã hội hóa thực hiện chính sách người có công dựa trên số liệu khảo sát của đề tài nghiên cứu khoa học “Thực hiện chính sách

ưu đãi người có công với cách mạng tại huyện Đông Anh, Hà Nội”, các phân tích tập trung vào chương trình cụ thể như xây dựng nhà tình nghĩa, tặng sổ tiết kiệm, chăm sóc thân nhân liệt sĩ, phụng dưỡng Bà mẹ Việt Nam anh hùng, xây dựng, tu bổ các công trình tưởng niệm. Bài viết “Chính sách đối với người có công luôn được quan tâm nhất quán, thường xuyên” của Hoan (2022) đã phân tích sự hoàn thiện chính sách người có công trong thời gian vừa qua và công tác giải quyết các hồ sơ tồn đọng, từ đó nêu ra một số nội dung cơ bản cần tập trung giải quyết trong thời gian tới.

Nhìn chung, các công trình nghiên cứu nêu trên đã đề cập đến các vấn đề lý luận về chính sách ưu đãi người có công nói chung và thực tiễn thực hiện ở những địa phương khác nhau. Tuy nhiên, chưa có công trình nào nghiên cứu chuyên sâu về pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết này, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính. Trong đó, bài viết chủ yếu sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu thông qua các văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ. Đồng thời, bài viết sử dụng các báo cáo về việc thực hiện ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và của một số Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

4. Một số vấn đề chung về pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng

Khái niệm người có công với cách mạng

Chính sách ưu đãi người có công với cách mạng là một chủ trương đúng đắn, hợp lòng dân của Đảng và Nhà nước ta, thể hiện tinh thần “Uống nước nhớ nguồn”, “Đền ơn đáp nghĩa”. Chính sách này ghi nhận và ưu đãi với một lớp người có những cống hiến, hy sinh hoặc có những thành tích, đóng góp đặc biệt xuất sắc cho đất nước. Các quy định pháp luật về ưu đãi người có công với cách mạng đã được Nhà nước ban hành rất sớm (Sắc lệnh số 20/SL do Chủ tịch nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa ký ngày 16/02/1947, sau đó được bổ sung bằng Sắc lệnh số 242/SL ngày 12/10/1948, quy định tiêu chuẩn xác nhận thương binh, truy tặng “tử sĩ”, thực hiện chế độ “lương hưu thương tật” đối với thương binh, chế độ “tiền tuất” đối

với gia đình liệt sĩ). Tuy nhiên, đến nay vẫn chưa có một văn bản pháp luật nào đưa ra khái niệm về người có công hay người có công với cách mạng.

Qua nội dung của các văn bản pháp luật về người có công với cách mạng, chúng ta có thể hiểu *người có công với cách mạng là những đối tượng được ghi nhận trong Pháp lệnh Ưu đãi có công với cách mạng theo quy định của Nhà nước*.

Những đối tượng được hưởng ưu đãi người có công với cách mạng được chia làm hai nhóm - người có công với cách mạng và thân nhân của người có công với cách mạng, cụ thể:

Thứ nhất, người có công với cách mạng:

- Người hoạt động cách mạng trước ngày 01 tháng 01 năm 1945;
- Người hoạt động cách mạng từ ngày 01 tháng 01 năm 1945 đến ngày khởi nghĩa tháng Tám năm 1945;
- Liệt sĩ;
- Bà mẹ Việt Nam anh hùng;
- Anh hùng Lực lượng vũ trang nhân dân;
- Anh hùng Lao động trong thời kỳ kháng chiến;
- Thương binh, bao gồm cả thương binh loại B được công nhận trước ngày 31 tháng 12 năm 1993; người hưởng chính sách như thương binh;
- Bệnh binh;
- Người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hoá học;
- Người hoạt động cách mạng, kháng chiến, bảo vệ Tổ quốc, làm nghĩa vụ quốc tế bị địch bắt tù, đày;
- Người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc, bảo vệ Tổ quốc, làm nghĩa vụ quốc tế;
- Người có công giúp đỡ cách mạng.

Thứ hai, thân nhân của người có công với cách mạng bao gồm cha đẻ, mẹ đẻ, vợ hoặc chồng, con (con đẻ, con nuôi), người có công nuôi liệt sĩ.

Đó là những người có quan hệ hôn nhân, huyết thống hoặc nuôi dưỡng với người có công - chính họ cũng là những người chịu nhiều thiệt thòi về tinh thần, tình cảm và khó khăn do sự cống hiến, hy sinh của người thân của cho đất nước, cho dân tộc. Vì vậy, việc ưu đãi với thân nhân của người có công với cách mạng là hết sức cần thiết, thể hiện đạo lý, truyền thống “uống nước nhớ nguồn” của dân tộc ta, đồng thời cũng nhằm hướng tới an sinh xã hội nói chung.

Cơ sở của việc thực hiện chính sách đối với người có công với cách mạng

Khác với những đối tượng cũng được hưởng chính sách trợ giúp xã hội như người thuộc diện hộ nghèo, hộ cận nghèo, người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em theo quy định của Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ Quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội, người có công với cách mạng là người được hưởng sự ưu đãi của Nhà nước và xã hội bởi họ là những người có thành tích hoặc đóng góp đặc biệt xuất sắc cho đất nước, cho dân tộc. Có thể hiểu rằng, sự ưu đãi của Nhà nước và xã hội đối với người có công với cách mạng dựa trên cơ sở là những cống hiến, hy sinh của họ cho đất nước.

Tính chất của chế độ ưu đãi người có công với cách mạng ở nước ta hiện nay là một phần của chính sách an sinh xã hội, chủ yếu tập trung vào những đối tượng có tính chất đặc biệt, đó là người có công với cách mạng và/hoặc thân nhân của họ đang phải chịu nhiều thiệt thòi về vật chất và tinh thần cần được sự quan tâm của Nhà nước và toàn xã hội bởi sự mất mát, hy sinh chẳng vật chất nào bù đắp được như: tuổi trẻ, tính mạng, sức khỏe... Có nhiều người đã hy sinh, bỏ lại cha, mẹ, vợ, chồng, con khó khăn, thiếu người chăm sóc, phụng dưỡng, dạy dỗ, có những người phải chịu đựng những đau đớn, dày vò của vết thương và bệnh tật trong suốt phần đời còn lại. Thậm chí, trong nhiều hoàn cảnh, cuộc sống của họ còn cơ cực hơn, vật chất còn thiếu thốn hơn, tinh thần còn đau khổ hơn khi phải chứng kiến những thiệt thòi, sự đau đớn của người thân, do hậu quả của chiến tranh để lại cho thế hệ sau như: những người bị nhiễm chất độc hóa học... Do đó, việc công nhận, ghi nhận những cống hiến hy sinh, tặng, truy tặng danh hiệu và ưu đãi người có công với cách mạng và thân nhân của họ không chỉ là trách nhiệm, nghĩa vụ của Nhà nước mà còn là trách nhiệm của toàn xã hội, cộng đồng và mỗi người dân cũng như các thế hệ sau này.

Để được hưởng các ưu đãi theo quy định của pháp luật thì những cống hiến, hy sinh của người có công với cách mạng phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận. Về mặt nội dung, người đó phải có những cống hiến, hy sinh cho đất nước, cho dân tộc. Về mặt hình thức, thủ tục thì người đó phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận những cống hiến, hy sinh ấy.

Sự công nhận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền không chỉ nhằm xác định và phân biệt người có

công với cách mạng với những đối tượng khác trong xã hội cũng được hưởng ưu đãi mà còn nhằm phân loại giữa các đối tượng người có công với nhau. Sự công nhận này nhằm tạo ra sự bảo đảm về mặt pháp lý để những ưu tiên, ưu đãi cũng như những danh hiệu và vinh dự trở thành quyền của họ chứ không phải là sự thụ hưởng dựa vào sự ban ơn hay tùy tâm của xã hội và cộng đồng. Chính vì vậy, mỗi đối tượng người có công với cách mạng thì pháp luật quy định điều kiện, tiêu chí xác định khác nhau và hồ sơ, thủ tục để được công nhận cũng khác nhau.

5. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ

5.1. Thực trạng pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ

Một là, điều kiện để được công nhận là thương binh, liệt sĩ

Điều kiện để được công nhận là thương binh như sau:

- Sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, hạ sĩ quan, binh sĩ trong Quân đội nhân dân và sĩ quan, hạ sĩ quan, chiến sĩ trong Công an nhân dân bị thương có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 21% trở lên thì được cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét công nhận là thương binh, cấp “Giấy chứng nhận thương binh” và “Huy hiệu thương binh” khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

Chiến đấu hoặc trực tiếp phục vụ chiến đấu để bảo vệ độc lập, chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ, an ninh quốc gia;

Làm nhiệm vụ quốc phòng, an ninh trong địa bàn địch chiếm đóng, địa bàn có chiến sự, địa bàn tiếp giáp với vùng địch chiếm đóng;

Trực tiếp đấu tranh chính trị, đấu tranh binh vận có tổ chức với địch;

Bị địch bắt, tra tấn vẫn không chịu khuất phục, kiên quyết đấu tranh mà để lại thương tích thực thể;

Làm nghĩa vụ quốc tế;

Dùng cảm thực hiện công việc cấp bách, nguy hiểm phục vụ quốc phòng, an ninh;

Trực tiếp làm nhiệm vụ huấn luyện chiến đấu, diễn tập hoặc làm nhiệm vụ phục vụ quốc phòng, an ninh có tính chất nguy hiểm;

Do tai nạn khi đang trực tiếp làm nhiệm vụ quốc phòng, an ninh ở địa bàn biên giới, trên biển, hải đảo có điều kiện đặc biệt khó khăn theo danh mục do Chính phủ quy định;

Trực tiếp làm nhiệm vụ đấu tranh chống tội phạm;
Đặc biệt dũng cảm cứu người, cứu tài sản của Nhà nước, của Nhân dân hoặc ngăn chặn, bắt giữ người có hành vi phạm tội, là tấm gương có ý nghĩa tôn vinh, giáo dục, lan tỏa rộng rãi trong xã hội.

- Người không phải là sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, hạ sĩ quan, binh sĩ trong Quân đội nhân dân và sĩ quan, hạ sĩ quan, chiến sĩ trong Công an nhân dân bị thương có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 21% trở lên thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 23 Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng thì được cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét công nhận là người hưởng chính sách như thương binh và cấp “Giấy chứng nhận người hưởng chính sách như thương binh”.

- Thương binh loại B là quân nhân, công an nhân dân bị thương có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 21% trở lên trong khi tập luyện, công tác đã được cơ quan, đơn vị có thẩm quyền công nhận trước ngày 31/12/1993.

- Thương binh, người hưởng chính sách như thương binh quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 23 có vết thương đặc biệt tái phát, vết thương còn sót, vết thương bổ sung được khám và giám định lại tỷ lệ tổn thương cơ thể theo quy định của Chính phủ.

Thương binh loại B quy định tại khoản 3 Điều 23 Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng có vết thương còn sót, vết thương bổ sung được khám để xác định tỷ lệ tổn thương cơ thể theo quy định của Chính phủ.

Điều kiện để được công nhận là liệt sĩ như sau:

Người đã hy sinh vì sự nghiệp cách mạng giải phóng dân tộc, xây dựng, bảo vệ Tổ quốc, làm nghĩa vụ quốc tế hoặc vì lợi ích của Nhà nước, của Nhân dân thì được cơ quan có thẩm quyền xem xét công nhận là liệt sĩ khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

- Chiến đấu hoặc trực tiếp phục vụ chiến đấu để bảo vệ độc lập, chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ, an ninh quốc gia;

- Làm nhiệm vụ quốc phòng, an ninh trong địa bàn địch chiếm đóng, địa bàn có chiến sự, địa bàn tiếp giáp vùng địch chiếm đóng;

- Trực tiếp đấu tranh chính trị, đấu tranh binh vận có tổ chức với địch;

- Hoạt động hoặc tham gia hoạt động cách mạng, kháng chiến bị địch bắt, tra tấn vẫn không chịu khuất phục, kiên quyết đấu tranh hoặc thực hiện chủ trương vượt tù, vượt ngục mà hy sinh;

- Làm nghĩa vụ quốc tế;

- Dũng cảm thực hiện công việc cấp bách, nguy hiểm phục vụ quốc phòng, an ninh;

- Trực tiếp làm nhiệm vụ huấn luyện chiến đấu, diễn tập hoặc làm nhiệm vụ quốc phòng, an ninh có tính chất nguy hiểm;

- Do ốm đau, tai nạn không thể cứu chữa kịp thời khi đang trực tiếp làm nhiệm vụ quốc phòng, an ninh ở địa bàn biên giới, trên biển, hải đảo có điều kiện đặc biệt khó khăn theo danh mục do Chính phủ quy định;

- Trực tiếp làm nhiệm vụ đấu tranh chống tội phạm;

- Đặc biệt dũng cảm cứu người, cứu tài sản của Nhà nước, của Nhân dân hoặc ngăn chặn, bắt giữ người có hành vi phạm tội, là tấm gương có ý nghĩa tôn vinh, giáo dục, lan tỏa rộng rãi trong xã hội;

- Do vết thương tái phát là nguyên nhân chính dẫn đến tử vong đối với thương binh, người hưởng chính sách như thương binh quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 23 của Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 61% trở lên, có bệnh án điều trị vết thương tái phát của bệnh viện tuyến huyện trở lên và biên bản kiểm thảo tử vong;

- Mất tích trong trường hợp theo quy định của pháp luật được cơ quan có thẩm quyền kết luận không phản bội; đầu hàng, chiêu hồi, đào ngũ.

Hai là, các chế độ ưu đãi đối với thương binh, liệt sĩ

Chế độ ưu đãi đối với thương binh và thân nhân của thương binh như sau:

Người được công nhận là thương binh hưởng các chế độ ưu đãi như sau:

- Trợ cấp, phụ cấp hằng tháng đối với thương binh, người hưởng chính sách như thương binh như sau: Trợ cấp hằng tháng căn cứ vào tỷ lệ tổn thương cơ thể và loại thương binh; Trợ cấp người phục vụ đối với thương binh, người hưởng chính sách như thương binh có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 81% trở lên sống ở gia đình; Phụ cấp hằng tháng đối với thương binh, người hưởng chính sách như thương binh có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 81% trở lên; Phụ cấp đặc biệt hằng tháng đối với thương binh, người hưởng chính sách như thương binh có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 81% trở lên có vết thương đặc biệt nặng. Thương binh, người hưởng chính sách như thương binh hưởng phụ cấp đặc biệt hằng tháng thì không hưởng phụ cấp hằng tháng.

- Bảo hiểm - Điều dưỡng phục hồi sức khỏe hai năm một lần; trường hợp có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 81% trở lên thì được điều dưỡng phục hồi sức khỏe hằng năm.

- Ưu tiên, hỗ trợ trong giáo dục và đào tạo, tạo điều kiện làm việc trong cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp căn cứ vào tỷ lệ tổn thương cơ thể.

- Chế độ ưu đãi khác: Cấp phương tiện trợ giúp, dụng cụ chỉnh hình, phương tiện, thiết bị phục hồi chức năng cần thiết theo chỉ định của cơ sở chỉnh hình, phục hồi chức năng thuộc ngành Lao động - Thương binh và Xã hội hoặc của bệnh viện tuyến tỉnh trở lên; Hỗ trợ cải thiện nhà ở căn cứ vào công lao, hoàn cảnh của từng người hoặc khi có khó khăn về nhà ở; Miễn hoặc giảm tiền sử dụng đất khi được Nhà nước giao đất ở, chuyển mục đích sử dụng đất sang đất ở, công nhận quyền sử dụng đất ở, khi được mua nhà ở thuộc sở hữu của Nhà nước; Ưu tiên giao hoặc thuê đất, mặt nước, mặt nước biển; ưu tiên giao khoán bảo vệ và phát triển rừng; Vay vốn ưu đãi để sản xuất, kinh doanh; Miễn hoặc giảm thuế theo quy định của pháp luật.

Thân nhân của thương binh được hưởng các chế độ ưu đãi như sau:

- Bảo hiểm y tế đối với những người sau đây:

Cha đẻ, mẹ đẻ, vợ hoặc chồng, con từ đủ 06 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi hoặc từ đủ 18 tuổi trở lên nếu còn tiếp tục đi học hoặc bị khuyết tật nặng, khuyết tật đặc biệt nặng của thương binh, người hưởng chính sách như thương binh có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 61% trở lên;

Người phục vụ thương binh, người hưởng chính sách như thương binh có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 81% trở lên sống ở gia đình.

- Thương binh có tỷ lệ tổn thương cơ thể từ 61% trở lên chết thì thân nhân được hưởng trợ cấp tuất như sau:

Cha đẻ, mẹ đẻ, vợ hoặc chồng đủ tuổi theo quy định tại khoản 2 Điều 169 của Bộ luật Lao động, con chưa đủ 18 tuổi hoặc từ đủ 18 tuổi trở lên nếu còn tiếp tục đi học hoặc bị khuyết tật nặng, khuyết tật đặc biệt nặng được hưởng trợ cấp tuất hằng tháng;

Cha đẻ, mẹ đẻ sống cô đơn, vợ hoặc chồng đủ tuổi theo quy định tại khoản 2 Điều 169 của Bộ luật Lao động sống cô đơn, con mồ côi cả cha mẹ chưa đủ 18 tuổi hoặc từ đủ 18 tuổi trở lên nếu còn tiếp tục đi học

hoặc bị khuyết tật nặng, khuyết tật đặc biệt nặng được hưởng trợ cấp tuất hằng tháng và trợ cấp tuất nuôi dưỡng hằng tháng.

- Ưu tiên trong tuyển sinh, tạo việc làm; Hỗ trợ để theo học đến trình độ đại học tại các cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân đối với con của thương binh.

- Trợ cấp một lần đối với thân nhân với mức bằng 03 tháng trợ cấp hằng tháng, phụ cấp hằng tháng hiện hưởng khi thương binh, người hưởng chính sách như thương binh đang hưởng trợ cấp hằng tháng chết.

- Trợ cấp mai táng đối với người hoặc tổ chức thực hiện mai táng khi thương binh, người hưởng chính sách như thương binh đang hưởng trợ cấp hằng tháng chết.

Chế độ ưu đãi đối với liệt sĩ và thân nhân của liệt sĩ như sau:

Đối với liệt sĩ: Tổ chức báo tử, truy điệu, an táng và ghi danh tại công trình ghi công liệt sĩ; Truy tặng Bằng “Tổ quốc ghi công” theo quy định của Chính phủ; Hài cốt liệt sĩ được tìm kiếm, quy tập, xác định danh tính và an táng; Liệt sĩ không còn thân nhân hưởng trợ cấp tuất hằng tháng theo quy định của pháp luật thì người được giao, ủy quyền thờ cúng liệt sĩ được hưởng trợ cấp thờ cúng liệt sĩ.

Chế độ ưu đãi đối với thân nhân của liệt sĩ

- Cấp “Giấy chứng nhận gia đình liệt sĩ” theo quy định của Chính phủ.

- Trợ cấp tuất một lần khi truy tặng Bằng “Tổ quốc ghi công”; trường hợp không còn thân nhân thì người thừa kế của liệt sĩ giữ Bằng “Tổ quốc ghi công” được hưởng trợ cấp tuất một lần.

- Trợ cấp tuất hằng tháng đối với những người sau đây:

Cha đẻ, mẹ đẻ, con liệt sĩ chưa đủ 18 tuổi hoặc từ đủ 18 tuổi trở lên nếu còn tiếp tục đi học hoặc bị khuyết tật nặng, khuyết tật đặc biệt nặng, người có công nuôi liệt sĩ; trường hợp có nhiều liệt sĩ thì theo các mức thân nhân của hai liệt sĩ, thân nhân của ba liệt sĩ trở lên;

Vợ hoặc chồng liệt sĩ.

- Trường hợp cha đẻ, mẹ đẻ, người có công nuôi liệt sĩ, vợ hoặc chồng liệt sĩ theo quy định sống cô đơn, con liệt sĩ mồ côi cả cha mẹ thì được hưởng thêm trợ cấp tuất nuôi dưỡng hằng tháng.

- Điều dưỡng phục hồi sức khỏe hai năm một lần đối với cha đẻ, mẹ đẻ, người có công nuôi liệt sĩ, vợ

hoặc chồng, con liệt sĩ bị khuyết tật nặng, khuyết tật đặc biệt nặng.

Trường hợp cha đẻ, mẹ đẻ chỉ có một con duy nhất là liệt sĩ hoặc có hai con liệt sĩ trở lên thì được điều dưỡng phục hồi sức khỏe hằng năm.

- Bảo hiểm y tế đối với cha đẻ, mẹ đẻ, người có công nuôi liệt sĩ, vợ hoặc chồng, con liệt sĩ.

- Các chế độ ưu đãi khác bao gồm: Ưu tiên trong tuyển sinh, tạo việc làm; Hỗ trợ để theo học đến trình độ đại học tại các cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân; Hỗ trợ cải thiện nhà ở căn cứ vào công lao, hoàn cảnh của từng người hoặc khi có khó khăn về nhà ở; Miễn hoặc giảm tiền sử dụng đất khi được Nhà nước giao đất ở, chuyển mục đích sử dụng đất sang đất ở, công nhận quyền sử dụng đất ở, khi được mua nhà ở thuộc sở hữu của Nhà nước; Ưu tiên giao hoặc thuê đất, mặt nước, mặt nước biển; ưu tiên giao khoán bảo vệ và phát triển rừng; Vay vốn ưu đãi để sản xuất, kinh doanh; Miễn hoặc giảm thuế theo quy định của pháp luật.

- Cấp phương tiện trợ giúp, dụng cụ chỉnh hình, phương tiện, thiết bị phục hồi chức năng cần thiết theo chỉ định của cơ sở chỉnh hình, phục hồi chức năng thuộc ngành Lao động - Thương binh và Xã hội hoặc của bệnh viện tuyến tỉnh trở lên đối với thân nhân của liệt sĩ đang hưởng trợ cấp tuất hằng tháng.

- Hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sĩ, di chuyển hài cốt liệt sĩ.

- Vợ hoặc chồng liệt sĩ lấy chồng hoặc vợ khác mà nuôi con liệt sĩ đến tuổi trưởng thành hoặc chăm sóc cha đẻ, mẹ đẻ liệt sĩ khi còn sống hoặc vì hoạt động cách mạng mà không có điều kiện chăm sóc cha đẻ, mẹ đẻ liệt sĩ khi còn sống thì hưởng chế độ ưu đãi như sau: Trợ cấp tuất hằng tháng; Bảo hiểm y tế.

- Trợ cấp một lần đối với thân nhân với mức bằng 03 tháng trợ cấp hằng tháng hiện hưởng khi đối tượng quy định đang hưởng trợ cấp hằng tháng chết, trừ trường hợp theo quy định của pháp luật.

- Trợ cấp mai táng đối với người hoặc tổ chức thực hiện mai táng khi đối tượng quy định đang hưởng trợ cấp hằng tháng chết, trừ trường hợp đối tượng quy định của pháp luật.

5.2. Thực trạng thực hiện pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ

Thực trạng thực hiện trên phạm vi cả nước

Theo báo cáo Đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ

năm 2023; phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 về lĩnh vực lao động, người có công và xã hội của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội: Công tác chăm sóc người có công với cách mạng được quan tâm thực hiện hiệu quả; tổ chức thực hiện đầy đủ, kịp thời chính sách trợ cấp thường xuyên cho 1.138.816 đối tượng với kinh phí thực hiện cả năm khoảng 29.000 tỷ đồng; trợ cấp một lần cho 2.332 người với tổng kinh phí 100 tỷ đồng. Công tác chi trả chính sách trợ cấp ưu đãi người có công với cách mạng qua tổ chức dịch vụ Bưu chính công ích đã được triển khai tại 54 tỉnh, thành phố.

Hằng tháng, hệ thống bưu điện phục vụ chi trả hơn 950.000 đối tượng, đảm bảo mạng lưới điểm chi trả thuận tiện, an toàn, bao phủ đến tận xã, phường. Các trường hợp người có công ốm đau bệnh nặng, không thể đi lại và không có người thân linh thay, nhân viên bưu điện phục vụ chi trả miễn phí tận nhà đối tượng hưởng. Các hoạt động đền ơn đáp nghĩa, huy động nguồn lực xã hội được đẩy mạnh chăm lo đời sống của thương binh, liệt sĩ được cải thiện, nâng cao hơn. Công tác thăm hỏi, tặng quà người có công với cách mạng nhân dịp Tết Nguyên đán Quý Mão và kỷ niệm 76 năm ngày Thương binh - Liệt sĩ được thực hiện kịp thời, đầy đủ, đến đúng đối tượng; trong đó, các địa phương đã tặng quà Tết cho trên 1,5 triệu đối tượng với kinh phí hơn 460,6 tỷ đồng. Cùng với phần quà của các cơ quan Trung ương, các địa phương đã chủ động bố trí ngân sách của tỉnh, thành phố và nguồn vận động để tặng quà cho đối tượng người có công, thân nhân người có công nhân dịp Tết Quý Mão 2023 với mức bình quân từ 500.000 đồng/suất đến 1.000.000 đồng/suất, tại các trung tâm nuôi dưỡng người có công được địa phương, đơn vị quan tâm tổ chức đón Tết trong không khí vui vẻ, phấn khởi và đầm ấm; tặng quà dịp 27/7 cho gần 1,4 triệu đối tượng với kinh phí trên 427 tỷ đồng. Đặc biệt, ngày 22/7/2023, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã phối hợp với Bộ Quốc phòng, Bộ Công an, Báo Nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế tổ chức Hội nghị biểu dương người có công với cách mạng tiêu biểu toàn quốc năm 2023. Tham dự hội nghị có 300 đại biểu người có công với cách mạng tiêu biểu đại diện cho hơn 9,2 triệu người có công và thân nhân người có công với cách mạng toàn quốc. Thẩm định và trình Thủ tướng Chính phủ cấp mới 187 bằng Tổ

quốc ghi công; cấp lại 11.123 bằng Tổ quốc ghi công; cấp trích lục 200 hồ sơ liệt sĩ; tiếp nhận 3.475 mẫu hài cốt liệt sĩ và hơn 160 mẫu sinh phẩm thân nhân liệt sĩ để giám định ADN.

Nâng cao hiệu quả công tác nuôi dưỡng, điều dưỡng người có công với cách mạng. Tính đến ngày 20/11/2023, Quỹ Đền ơn đáp nghĩa cả nước vận động được trên 600 tỷ đồng, hỗ trợ xây mới khoảng 4.700 nhà tình nghĩa, sửa chữa khoảng 3.500 nhà tình nghĩa với tổng kinh phí trên 580 tỷ đồng; tặng 10.500 sổ tiết kiệm với kinh phí trên 27 tỷ đồng; Ngân sách trung ương chi 600 tỷ đồng nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mộ liệt sĩ, các công trình ghi công liệt sĩ cho các địa phương đảm bảo bền vững lâu dài, phát huy tính giáo dục truyền thống cho thế hệ trẻ.

Thực trạng thực hiện tại một số địa phương

Theo Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Trà Vinh (2023), bằng nhiều nguồn lực, đến nay tỉnh đã xây dựng mới 26.969 căn, sửa chữa 6.774 căn nhà tình nghĩa cho các đối tượng chính sách. Tỉnh ủy đã cho chủ trương ban hành Nghị quyết số 34/NQ-HĐND ngày 13/9/2021 của Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp tục hỗ trợ 1.934 căn nhà ở cho người có công với cách mạng còn khó khăn về nhà ở trên địa bàn tỉnh (trong đó, xây mới 843 hộ và sửa chữa 1.100 hộ), với kinh phí thực hiện là 69,65 tỷ đồng; tính tới thời điểm hiện tại tỉnh đã giải quyết cơ bản về nhà ở cho người có công với cách mạng. Bên cạnh đó, trong năm 2023, tỉnh tổ chức 2 đợt đưa 117 người có công với cách mạng và thân nhân liệt sĩ đang hưởng trợ cấp ưu đãi hàng tháng tham quan Thủ đô Hà Nội; 7 đợt điều dưỡng tập trung cho 320 người có công cách mạng và Quyết định điều dưỡng tại gia đình cho 2.866 đối tượng; cấp 27.884 thẻ bảo hiểm y tế (trong đó: hỗ trợ cho 22.942 người từ ngân sách Trung ương và hỗ trợ cho 4.942 người từ ngân sách địa phương). Phối hợp Ban liên lạc Cựu chiến binh Trung đoàn 1 - Quân khu 9 tổ chức Lễ công bố kết quả xác định danh tính hài cốt liệt sĩ sau khi giám định ADN tại Nghĩa trang liệt sĩ thị xã Duyên Hải.

Ngoài việc thăm viếng tặng quà theo Quyết định của Chủ tịch nước, trong năm 2023 tỉnh đã xuất kinh phí ngân sách tỉnh với số tiền 19,3 tỷ đồng tặng quà cho người có công với cách mạng nhân dịp Tết nguyên đán Quý Mão 2023, kỷ niệm 76 năm ngày Thương binh liệt sĩ (27/7/1947 - 27/7/2023) và thăm, tặng

quà cho 146 thương binh, gia đình liệt sĩ đã bị thương và hy sinh trong ngày giải phóng miền Nam thống nhất đất nước (30/4/1975). Đến nay, toàn tỉnh có 100% gia đình người có công có mức sống ngang bằng hoặc cao hơn so với mức sống người dân nơi cư trú, không còn hộ nghèo là người có công với cách mạng.

Theo Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Điện Biên (2023), các cấp, các ngành, các tổ chức đoàn thể, doanh nghiệp, cá nhân đã thăm hỏi, tặng trên 8.500 suất quà cho gia đình người có công với số tiền trên 3.500 triệu đồng; hỗ trợ làm mới và sửa chữa 10 nhà tình nghĩa cho gia đình người có công với cách mạng với số tiền 360 triệu đồng; 100% xã, phường, thị trấn thực hiện tốt phong trào “Đền ơn đáp nghĩa”, trên 98% hộ gia đình chính sách người có công có mức sống bằng và cao hơn mức sống trung bình của người dân nơi cư trú. Trong năm, tỉnh đã phục vụ và tiếp đón 1.450 đoàn với trên 39.000 lượt người đến thăm viếng Nghĩa trang liệt sĩ Điện Biên Phủ; các công trình ghi công liệt sĩ, nghĩa trang liệt sĩ được nâng cấp, tu bổ đảm bảo thành kính, trang nghiêm đáp ứng nguyện vọng của các đoàn khách và thân nhân đến thăm viếng mộ, Nghĩa trang liệt sĩ; đã tổ chức Lễ đón nhận, truy điệu và an táng 18 hài cốt là liệt sĩ tham gia kháng chiến chống Pháp và quân tình nguyện Việt Nam hy sinh tại Lào vào an táng tại Nghĩa trang liệt sĩ Độc Lập và Nghĩa trang liệt sĩ Tòng Khao.

Theo Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Kon Tum (2023), các cơ quan đã quản lý và chi trả kịp thời, đầy đủ chế độ trợ cấp, phụ cấp cho 4.843 người có công và thân nhân; tập trung giải quyết kịp thời trường hợp được giải quyết hưởng hai chế độ thương binh đồng thời là bệnh binh, mất sức lao động - đây là một trong những điểm mới chính sách được thực hiện từ ngày 15/02/2022 theo Nghị định số 131/2021/NĐ-CP của Chính phủ. Trong dịp Tết Nguyên đán Quý Mão 2023 và Ngày Thương binh - Liệt sĩ (27/7/2023) toàn tỉnh tặng 19.308 suất quà cho người có công, với số kinh phí 5.615,165 triệu đồng. Các cơ quan đã tham mưu tổ chức tốt Lễ viếng nghĩa trang liệt sĩ hàng năm và các hoạt động tổ chức Lễ kỷ niệm 76 năm Ngày Thương binh - Liệt sĩ (27/7/1947 - 27/7/2023). Giải quyết và chi trả chế độ thờ cúng liệt sĩ cho 1.475 trường hợp là thân nhân của liệt sĩ. Xác lập hồ sơ trình Ban thi đua khen thưởng Trung ương xem xét tặng, truy tặng danh hiệu cho 22 Bà mẹ Việt

Nam anh hùng và tặng thưởng Huân chương Độc lập cho 2 gia đình có nhiều liệt sĩ. Hằng năm địa phương đã tổ chức cho 54 người có công đi thăm viếng Lăng Bác và tham quan thủ đô Hà Nội; thực hiện chế độ điều dưỡng cho 1.988 người hưởng chế độ theo quy định (trong đó: giải quyết chế độ điều dưỡng tại nhà 1.703 người; điều dưỡng tập trung trong và ngoài tỉnh 258 người). Công tác vận động xây dựng Quỹ “Đền ơn đáp nghĩa” đã được quan tâm chỉ đạo thực hiện hàng năm; Giai đoạn (2017-2022), Quỹ đã vận động được 4,873 tỷ đồng. Đã hỗ trợ 37,210 tỷ đồng xây dựng mới và sửa chữa 1.257 căn nhà ở cho người có công. Năm 2023, vận động được 71 triệu đồng và hỗ trợ nhà ở người có công với kinh phí hỗ trợ 750 triệu đồng. Toàn tỉnh hiện có 49 công trình ghi công liệt sĩ, trong đó có 10 nghĩa trang liệt sĩ với 7.479 mộ liệt sĩ và 36 nhà bia tường niệm ghi danh liệt sĩ và 03 Đài tưởng niệm liệt sĩ. Giai đoạn (2017-2022), đã phân bổ 51,623 tỷ đồng để đầu tư, nâng cấp mở rộng 21 công trình ghi công liệt sĩ. Năm 2023, thực hiện đầu tư, nâng cấp, sửa chữa 02 nghĩa trang liệt sĩ theo kế hoạch từ nguồn kinh phí được Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội phân bổ 5.600 triệu đồng. Địa phương đã thực hiện tiếp nhận và an táng 21 hài cốt liệt sĩ (trong nước 09 liệt sĩ; ngoài nước 12 liệt sĩ); gửi mẫu giám định ADN xác định 08 danh tính liệt sĩ. Thực hiện đính chính thông tin trên 32 bia mộ liệt sĩ; giải quyết, xác nhận thủ tục thăm viếng mộ liệt sĩ, cấp 89 giấy báo tin mộ liệt sĩ cho thân nhân; giải quyết di chuyển 16 mộ liệt sĩ về an táng tại quê hương.

Theo Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Quảng Trị (2023), toàn tỉnh có gần 140.000 người có công với cách mạng đã được xác nhận, trong đó có: 19.204 liệt sĩ, 12.128 thương binh và người hưởng chính sách như thương binh, 3.089 bệnh binh, 2.833 Bà mẹ Việt Nam anh hùng (hiện có 25 Mẹ còn sống), 59.675 người được tặng thưởng huân, huy chương kháng chiến, 14.364 người có công, 5.105 người tham gia hoạt động kháng chiến bị phơi nhiễm chất độc hóa học được giải quyết trợ cấp ưu đãi và hàng chục ngàn người là các đối tượng có công với cách mạng khác. Hiện tỉnh đang thực hiện chi trả trợ cấp cho gần 17.000 người có công với cách mạng và thân nhân hưởng chế độ trợ cấp ưu đãi hàng tháng, với tổng số tiền chi trả gần 37 tỷ đồng/tháng. Để phổ biến, truyền thông kịp

thời các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước về lĩnh vực lao động, người có công và xã hội trên địa bàn tỉnh Quảng Trị, năm 2023, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội phối hợp với Báo Quảng Trị lập chuyên mục và đăng tải 30 bài viết hướng tới Kỷ niệm 76 năm ngày Thương binh - Liệt sĩ (27/7/1947-27/7/2023); phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Trị sản xuất và phát sóng 7 chuyên mục “Uống nước nhớ nguồn”; tổ chức Chương trình truyền hình trực tiếp “Nghĩa tình tháng 7 - Hoa dâng mộ Liệt sĩ” vào tối ngày 25/7/2023 tại Nghĩa trang Liệt sĩ Quốc gia Trường Sơn, khởi động Cuộc vận động ủng hộ Quỹ “Hoa dâng mộ Liệt sĩ” để mua hoa dâng cúng trên các phần mộ liệt sĩ nhân các ngày Lễ lớn, ngày kỷ niệm của quê hương đất nước.

Có được những kết quả thực hiện pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ nêu trên đã thể hiện sự nghiêm túc thực hiện Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng và các văn bản hướng dẫn thi hành của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền từ trung ương đến địa phương. Đặc biệt, các địa phương đã triển khai và đưa một số tiêu chí thực hiện các chế độ đối với thương binh, liệt sĩ vào các chương trình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương hàng năm. Đồng thời, các cơ quan thường xuyên tổ chức giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về người có công nói chung và thương binh, liệt sĩ nói riêng.

Tuy nhiên, việc thực hiện pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh, liệt sĩ còn một số hạn chế như sau:

Theo Thùý (2022) 300.000 liệt sĩ chưa xác định danh tính là nổi trăn trở lớn, nhiều liệt sĩ chưa tìm được hài cốt; mộ liệt sĩ trong nghĩa trang chưa xác định được danh tính.

- Mức chi hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sĩ cho thân nhân liệt sĩ thấp hơn so với quy định trước đây, cụ thể:

Trước đây, theo Điều 64 Nghị định số 31/2013/NĐ-CP ngày 09/4/2013 của Chính phủ Quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành một số điều của Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng (sau đây viết tắt là Nghị định 31) và Điều 12 Thông tư số 101/2018/TT-BTC ngày 14/11/2018 của Bộ Tài chính Quy định quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng và người trực tiếp tham gia kháng chiến do ngành Lao động - Thương binh và Xã

hội quản lý (sau đây viết tắt là Thông tư 101) “... được hỗ trợ một lần tiền tàu xe và tiền ăn (bao gồm cả lượt đi và về), mỗi năm một lần đối với một liệt sĩ. Mức hỗ trợ theo đơn giá 2.000 đồng/km nhân với khoảng cách từ nơi cấp giấy giới thiệu đến nghĩa trang có mộ liệt sĩ hoặc địa phương nơi liệt sĩ hy sinh”

Tuy nhiên, từ năm 2022 đến nay thực hiện theo Điều 156 Nghị định số 131/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ Quy định chi tiết và biện pháp thi hành Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng và Điều 9 Nghị định số 75/2021/NĐ-CP ngày 24/7/2021 của Chính phủ Quy định mức hưởng trợ cấp, phụ cấp và các chế độ ưu đãi đối với người có công với cách mạng. Mức hỗ trợ tiền đi lại và tiền ăn tính theo khoảng cách từ nơi cư trú đến nơi có mộ liệt sĩ: 3.000 đồng/01km/01 người” mà không quy định “gồm cả lượt đi và lượt về”. Như vậy, tổng kinh phí hỗ trợ sẽ ít hơn so với trước đây được hỗ trợ cả lượt đi và lượt về nên chưa đảm bảo mức chi hỗ trợ phù hợp cho thân nhân liệt sĩ.

- Việc quy định về thời gian hưởng thêm chế độ trợ cấp ưu đãi đối với thương binh đồng thời là bệnh binh, thương binh đang hưởng trợ cấp mất sức lao động thì hưởng thêm một chế độ trợ cấp hàng tháng kể từ tháng Sở Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành quyết định trợ cấp, phụ cấp ưu đãi. Trong khi một số người có công vì lý do đến nay mới nộp hồ sơ và đề nghị được hưởng kể từ khi có chính sách hưởng thêm của Pháp lệnh ưu đãi Người có công với cách mạng.

- Hồ sơ, thủ tục để giám định lại tỷ lệ tổn thương cơ thể đối với thương binh, người bị thương yêu cầu phải có giấy chứng nhận bị thương và biên bản xác định thương tật nhưng do điều kiện khách quan chỉ còn giấy chứng nhận bị thương hoặc biên bản xác định thương tật, trong khi đối tượng còn sót mảnh kim khí nhưng không đủ thành phần hồ sơ theo quy định nên không được tiếp nhận để khám giám định thương tật, làm cho thương binh bức xúc.

- Tại Điều 43 Nghị định 131 hiện đang có cách hiểu khác nhau: Đối tượng đang hưởng bệnh binh thì được hưởng thêm chế độ thương binh; nhưng người đang hưởng chế độ thương binh thì không được hưởng chế độ bệnh binh.

- Việc hỗ trợ kinh phí để xây dựng mới hoặc cải tạo, sửa chữa nhà ở cho người có công với cách mạng chưa được triển khai.

6. Một số khuyến nghị nhằm hoàn thiện pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng là thương binh và liệt sĩ

Một là, điều chỉnh mức chuẩn trợ cấp ưu đãi người có công với cách mạng theo hướng tăng lên so với mức chuẩn trợ cấp ưu đãi người có công với cách mạng hiện nay là 2.055.000 đồng. Mức chuẩn quy định này làm căn cứ để tính mức hưởng trợ cấp, phụ cấp và các chế độ ưu đãi đối với người có công với cách mạng và thân nhân người có công với cách mạng. Ngày 10/11/2023, Quốc hội đã chính thức thông qua Nghị quyết số 104/2023/QH15 về dự toán ngân sách Nhà nước năm 2024. Trong đó nêu rõ, sẽ thực hiện cải cách tổng thể chính sách tiền lương từ ngày 1/7/2024 theo tinh thần của Nghị quyết số 27-NQ/TW năm 2018. Do đó, cùng với việc điều chỉnh tiền lương của cán bộ, công chức, viên chức, từ ngày 1/7/2024, trợ cấp ưu đãi người có công với cách mạng đề nghị sẽ điều chỉnh tăng.

Hai là, tiếp tục triển khai có hiệu quả Đề án xác định danh tính hài cốt liệt sĩ còn thiếu thông tin. Đẩy mạnh công tác xây dựng cơ sở dữ liệu về người có công. Triển khai quy hoạch hệ thống cơ sở xã hội nuôi dưỡng, điều dưỡng người có công với cách mạng thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050. Tu sửa, nâng cấp mộ liệt sĩ, các công trình nghĩa trang liệt sĩ, đài tưởng niệm đảm bảo khang trang, đáp ứng yêu cầu và nguyện vọng của Nhân dân, giáo dục truyền thống cho các thế hệ trẻ.

Thực hiện tốt công tác nuôi dưỡng, chăm sóc, điều dưỡng người có công với cách mạng, các phong trào “Đền ơn đáp nghĩa”, “Uống nước nhớ nguồn”, “xã, phường làm tốt công tác thương binh, liệt sĩ, người có công” nhằm huy động mọi nguồn lực trong xã hội, cộng đồng cùng Nhà nước chăm sóc tốt hơn đời sống vật chất, tinh thần của người có công với cách mạng.

Ba là, đề nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn, xem xét quy định mức chi hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sĩ cho thân nhân liệt sĩ theo Nghị định số 131/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 và Nghị định số 75/2021/NĐ-CP ngày 24/7/2021 của Chính phủ. Cụ thể quy định tổng kinh phí hỗ trợ hỗ trợ cho thân nhân liệt sĩ đi thăm viếng mộ liệt sĩ cả lượt đi và lượt về.

Bốn là, cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét thời điểm hưởng thêm chế độ thương binh đồng thời là bệnh binh, thương binh đang hưởng trợ cấp mất sức

lao động theo các quy định tại Điều 43, Điều 44 Nghị định 131/2021/NĐ-CP được hưởng chế độ từ khi Nghị định có hiệu lực thi hành.

Năm là, cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét đối với một số trường hợp thiếu giấy chứng nhận bị thương hoặc Biên bản xác định thương tật nhưng có phiếu thương tật/hồ sơ thương tật đăng ký trong quân đội ghi tỷ lệ thương tật tương ứng với tỷ lệ hiện đối tượng đang hưởng trợ cấp hàng tháng mà có mảnh kim khí còn sót, hoặc vết thương đặc biệt được giới thiệu đi khám giám định lại tỷ lệ tổn thương cơ thể.

Sáu là, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần hướng dẫn và quy định cụ thể Điều 43 của Nghị định 131 để các cơ quan giải quyết chế độ áp dụng thống nhất. Cụ thể, hướng dẫn và quy định thêm các trường hợp đang hưởng chế độ thương binh, đề nghị cho hưởng thêm chế độ bệnh binh.

Bảy là, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội báo cáo Thủ tướng Chính phủ sớm ban hành Quyết định mức hỗ trợ để triển khai thực hiện về hỗ trợ kinh phí để xây dựng mới hoặc cải tạo, sửa chữa nhà ở cho người có công với cách mạng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Anh, Đ. N. (2021). *Quản lý nhà nước về thực hiện chế độ chính sách với người có công qua thực tiễn trên địa bàn quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội*. Luận văn thạc sĩ.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2023). *Báo cáo Đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2023; phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 về lĩnh vực lao động, người có công và xã hội*.
- Bộ Tài chính. (2018). *Thông tư số 101/2018/TT-BTC ngày 14/11/2018 Quy định quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng và người trực tiếp tham gia kháng chiến do ngành Lao động - Thương binh và Xã hội quản lý*.
- Chính phủ. (2013). *Nghị định số 31/2013/NĐ-CP ngày 09/4/2013 Quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành một số điều của Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng*.
- Chính phủ. (2021). *Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ Quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội*.
- Chính phủ. (2021). *Nghị định số 75/2021/NĐ-CP ngày 24/7/2021 Quy định mức hưởng trợ cấp, phụ cấp và các chế độ ưu đãi người có công với cách mạng*.
- Chính phủ. (2023). *Nghị định số 55/2021/NĐ-CP ngày 21/7/2023 Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 75/2021/NĐ-CP ngày 24/7/2021 của Chính phủ Quy định mức hưởng trợ cấp, phụ cấp và các chế độ ưu đãi người có công với cách mạng*.
- Hoan, N. B. (2022). *Chính sách đối với người có công luôn được quan tâm nhất quán, thường xuyên*. Tạp chí Quốc phòng toàn dân năm 2022.
- Hường, N. T. T. (2017). *Thực thi chính sách ưu đãi người có công với cách mạng trên địa bàn quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội*. Luận văn thạc sĩ.
- Lan, N. T. P. (2020). *Pháp luật ưu đãi người có công với cách mạng và thực tiễn áp dụng tại tỉnh Sơn La*. Luận văn thạc sĩ.
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Vĩnh Phúc. (2023). *Tham luận tại hội nghị tổng kết công tác lao động, người có công và xã hội năm 2023*.
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Điện Biên. (2023). *Tham luận tại hội nghị tổng kết công tác lao động, người có công và xã hội năm 2023*.
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Trà Vinh. (2023). *Tham luận tại hội nghị tổng kết công tác lao động, người có công và xã hội năm 2023*.
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Quảng Trị. (2023). *Tham luận tại hội nghị tổng kết công tác lao động, người có công và xã hội năm 2023*.
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Kon Tum. (2023). *Tham luận tại hội nghị tổng kết công tác lao động, người có công và xã hội năm 2023*.
- Thùy, H. (2020). "300.000 liệt sĩ chưa xác định danh tính là nổi trăn trở lớn" - Báo VnExpress.
- Trà, N. T. (2019). *Ưu đãi người có công với cách mạng theo pháp luật Việt Nam từ thực tiễn quận Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng*. Luận văn thạc sĩ.
- Trang, P. H., Nhung, P. H., Trang, N. T. T. (2020). *Xã hội hóa thực hiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng tại huyện Đông Anh, Thành phố Hà Nội*. Tạp chí Nghiên cứu Khoa học công đoàn số 20 (2020).
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội. (2020). *Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng năm 2020*.

KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG YÊU CẦU TUYỂN DỤNG CỦA SINH VIÊN NGÀNH CÔNG TÁC XÃ HỘI - THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

ThS. Đỗ Thị Kim Huế

Trường Đại học Lao động - Xã hội

kimhue050515@gmail.com

TS. Nguyễn Trung Hải (79)

Trường Đại học Lao động - Xã hội

hainguyentrong1979@gmail.com

Tóm tắt: Theo ước tính của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2023), hiện nay nước ta có khoảng 30% dân số cần sử dụng dịch vụ công tác xã hội (CTXH). Vì vậy, việc đào tạo ngành CTXH là nhu cầu cấp thiết, phù hợp với xu thế chung của thế giới và bối cảnh tại Việt Nam. Từ yêu cầu về hiệu quả của hoạt động trợ giúp các đối tượng tại các cơ sở trợ giúp xã hội cho thấy, khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên ngành CTXH nói chung chưa thực sự cao. Theo đánh giá của các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH cho thấy, các hoạt động trợ giúp chuyên môn của sinh viên khi mới ra trường còn khá nhiều hạn chế, chưa mang lại hiệu quả như kỳ vọng. Bài viết “Khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành CTXH - Thực trạng và giải pháp” mang đến cái nhìn thực tiễn về khả năng đáp ứng các yêu cầu từ phía các cơ sở tuyển dụng hiện nay đối với sinh viên ngành CTXH. Qua đó, đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành CTXH.

Từ khóa: Khả năng; ngành công tác xã hội; yêu cầu tuyển dụng

ABILITY TO MEET THE RECRUITMENT REQUIREMENTS OF STUDENTS IN SOCIAL WORK - REALITY AND SOLUTIONS

Abstract: As per the estimates provided by the Ministry of Labor, Invalids and Social Affairs (2023), approximately 30% of the population in our country currently requires social work services. This highlights the pressing need for training in social work, aligning with global trends and the specific context of Vietnam. The demands for effective operations in social assistance facilities indicate that the competency of students entering the social work field is, in general, not sufficiently high to meet job requirements. An evaluation conducted by social work service providers indicates that the professional support available to newly graduated students remains significantly limited and does not achieve the anticipated effectiveness. The article titled “Ability to Meet the Recruitment Requirements of Students in Social Work - Reality and Solutions” offers a pragmatic perspective on how well current students in social work align with the expectations of recruitment institutions. It also suggests several strategies aimed at enhancing the capacity of these students to fulfill the recruitment criteria set by employers in the field of social work.

Keywords: Ability; social work field; recruitment requirements.

Mã bài báo: JHS - 195

Ngày nhận bài sửa: 10/05/2024

Ngày nhận bài: 18/04/2024

Ngày duyệt đăng: 20/05/2024

Ngày nhận phản biện: 29/04/2024

1. Đặt vấn đề

CTXH là một ngành mới được Việt Nam chính thức công nhận là một ngành khoa học. Trải qua quá trình phát triển, nghề CTXH ngày càng chứng minh được tầm quan trọng trong việc can thiệp các vấn đề xã hội và đảm bảo an sinh cho con người. Nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, quy định về chức danh, mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức CTXH; tiêu chuẩn chăm sóc đối tượng tại các cơ sở bảo trợ xã hội; chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của trung tâm CTXH; quy định về chế độ tiền lương đối với đội ngũ viên chức CTXH; phụ cấp ưu đãi đối với công chức, viên chức, người lao động làm việc tại cơ sở trợ giúp xã hội. Đến nay, cả nước đã thành lập được 425 cơ sở trợ giúp xã hội đáp ứng nhu cầu trợ giúp xã hội cho khoảng 30% đối tượng. Tuy nhiên, qua đánh giá hiệu quả của các hoạt động can thiệp trong các cơ sở trợ giúp xã hội còn chưa đạt được như mong muốn và một trong những nguyên nhân chủ yếu là năng lực của đội ngũ cán bộ trong lĩnh vực này còn hạn chế. Qua đánh giá sơ bộ của Bộ Giáo dục và Đào tạo (2023), nhu cầu tuyển dụng cán bộ trong lĩnh vực CTXH là khá cao. Chính vì vậy, việc nghiên cứu các yêu cầu tuyển dụng và khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành CTXH là rất cần thiết.

Ngoài ra, việc nghiên cứu trong lĩnh vực này còn rất có ý nghĩa đối với Khoa Công tác xã hội. Thông qua hoạt động đánh giá ngoài, sinh viên ngành CTXH của Trường Đại học Lao động - Xã hội ra trường có tỉ lệ việc làm khá tốt (trên 80%). Tuy nhiên, vẫn còn một số vấn đề cần được cải thiện như tiếp tục gia tăng số lượng sinh viên có việc làm đúng chuyên ngành, ổn định và có thu nhập tốt. Để đạt được điều này, sinh viên ngành CTXH cần nâng cao khả năng nhằm đáp ứng nhu cầu tuyển dụng của các cơ sở. Chính vì vậy, bài viết tập trung phân tích yêu cầu của các cơ sở tuyển dụng và đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu của sinh viên ngành CTXH để có những đề xuất nhằm nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành CTXH.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Một số khái niệm liên quan

Khái niệm khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng: Theo khái niệm của Trung tâm từ điển tiếng Việt: “Đáp ứng là đáp lại theo đúng như đòi hỏi, yêu cầu”. Trong nghiên cứu này, đáp ứng với công việc được hiểu là đáp lại những đòi hỏi, yêu cầu của công việc và của nhà tuyển dụng thể hiện thông qua năng lực của người lao động. Người có khả năng đáp ứng với công việc là những người có đủ năng lực để hoàn thành tốt các yêu cầu, đòi hỏi của công việc.

Khái niệm cơ sở trợ giúp xã hội: Thuật ngữ “cơ sở trợ giúp xã hội” ở Việt Nam được chính thức sử dụng kể từ

khi Nghị định số 103/2017/NĐ-CP quy định về thành lập, tổ chức, hoạt động, giải thể và quản lý các cơ sở trợ giúp xã hội có hiệu lực thi hành. Cơ sở trợ giúp xã hội bao gồm các cơ sở trợ giúp xã hội công lập và ngoài công lập, là một trong những hình thức và phương thức hoạt động của hệ thống trợ giúp xã hội, là nơi các đối tượng có hoàn cảnh đặc biệt tìm đến để nương tựa và vượt qua khó khăn trong cuộc sống.

Khái niệm ngành Công tác xã hội: Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm CTXH định nghĩa: “Nghề CTXH là những hoạt động chuyên nghiệp nhằm giải quyết các vấn đề của cá nhân, gia đình, cộng đồng và xã hội; góp phần bảo đảm thực hiện quyền con người, công bằng, tiến bộ xã hội và hạnh phúc của nhân dân”.

2.2. Một số yêu cầu tuyển dụng đối với sinh viên ngành Công tác xã hội

2.2.1. Các yêu cầu của cơ sở tuyển dụng với sinh viên ngành Công tác xã hội

Theo Thông tư số 26/2022/TT-BLĐTBXH ngày 12/12/2022 về “Quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương viên chức chuyên ngành CTXH”, viên chức chuyên ngành CTXH ở mỗi chức danh nghề nghiệp khác nhau sẽ có những yêu cầu về trình độ đào tạo và bồi dưỡng và thực hiện các nhiệm vụ cụ thể theo quy định.

Yêu cầu chung về trình độ đào tạo và bồi dưỡng

Tốt nghiệp đại học trở lên thuộc các chuyên ngành CTXH, xã hội học, tâm lý học, giáo dục đặc biệt hoặc các chuyên ngành khoa học xã hội phù hợp với nhiệm vụ CTXH (đối với CTXH viên và CTXH viên chính). Tốt nghiệp trung cấp trở lên thuộc các chuyên ngành kể trên (đối với nhân viên CTXH). Kèm theo yêu cầu đối với những trường hợp tốt nghiệp chuyên ngành khác phải có chứng chỉ hoặc chứng nhận đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ CTXH do Bộ LĐTBXH cấp hoặc có bằng tốt nghiệp cao đẳng, trung cấp, chứng chỉ sơ cấp ngành CTXH.

Có chứng chỉ bồi dưỡng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CTXH.

Yêu cầu chung về nhiệm vụ

Chủ trì tổ chức/chỉ đạo/thực hiện các nghiệp vụ CTXH có yêu cầu phức tạp về lý thuyết, phương pháp và kỹ năng thực hành;

Chủ trì/tổ chức/xây dựng/thực hiện/tham gia việc sàng lọc, phân loại và tiếp nhận đối tượng; đánh giá tâm sinh lý, tình trạng sức khỏe, nhân thân và các nhu cầu sử dụng dịch vụ CTXH của đối tượng; thực hiện kế hoạch trợ giúp cho đối tượng;

Chủ trì/trực tiếp cung cấp/tham gia cung cấp các dịch vụ CTXH có yêu cầu phức tạp về lý thuyết, phương pháp

và kỹ năng thực hành CTXH gồm: tư vấn, tham vấn, trị liệu, phục hồi chức năng, giáo dục, đàm phán, hòa giải, biện hộ, tuyên truyền;

Chủ trì/theo dõi/tham gia rà soát lại các hoạt động can thiệp; điều chỉnh kế hoạch trợ giúp nếu cần thiết; thu thập dữ liệu, tổng hợp, phân tích và dự báo sự tiến triển của đối tượng; hỗ trợ đối tượng hòa nhập cộng đồng;

Chủ trì tổng kết/đánh giá, rút kinh nghiệm về hoạt động nghiệp vụ CTXH; đề xuất sửa đổi, bổ sung tiêu chuẩn và quy trình nghiệp vụ CTXH và một số nhiệm vụ khác...

Bên cạnh đó, người làm CTXH còn cần phải tuân thủ các quy định về các nguyên tắc cơ bản của CTXH, các yêu cầu về phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, kỹ luật nghề nghiệp và phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe và kỹ thuật để trợ giúp đối tượng, về năng lực hành vi dân sự và phẩm chất đạo đức theo quy định.

2.2.2. Khả năng đáp ứng yêu cầu của sinh viên ngành Công tác xã hội

Về kiến thức

Các kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, khoa học chính trị và các kiến thức pháp luật Việt Nam; Các kiến thức cơ bản về toán học, phương pháp nghiên cứu, khoa học tự nhiên; Các kiến thức nền tảng về xã hội học, tâm lý học và khoa học xã hội. Có khả năng vận dụng các kiến thức về xã hội học, an sinh xã hội cũng như hoạch định chính sách.

Kiến thức về CTXH để làm việc nhóm hoặc phối hợp cùng thực hiện các hoạt động CTXH trong việc can thiệp hỗ trợ đối tượng, gia đình đối tượng. Kiến thức về thiết kế, quản lý các can thiệp trong CTXH khi cung cấp dịch vụ tới các đối tượng khác nhau trong cộng đồng.

Về kỹ năng

Các kỹ năng về tư duy độc lập, tư duy hệ thống và tư duy phân biện; kỹ năng sống, kỹ năng mềm, kỹ năng cứng trong các hoạt động giáo dục xã hội, truyền thông.

Thực hiện thuần thục các kỹ năng chuyên sâu như kỹ năng thúc đẩy sự tương tác, khích lệ và xử lý mâu thuẫn khi hỗ trợ và làm việc với các nhóm có nhu cầu.

Kỹ năng đánh giá chất lượng, thiết kế các can thiệp cung cấp dịch vụ CTXH trong các cơ sở trợ giúp cũng như các kỹ năng triển khai các nghiên cứu trong lĩnh vực CTXH.

Về năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm

Có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm, tinh thần trách nhiệm với xã hội và nghề nghiệp, năng động, bản lĩnh, luôn sẵn sàng làm việc trong môi trường công việc nhiều áp lực và có khả năng giám sát người khác hoàn thành nhiệm vụ.

Đưa ra các kết luận chuyên môn và bảo vệ quan điểm

khi hỗ trợ thân chủ. Tuân thủ các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp.

Lập kế hoạch tự học, điều phối, quản lý các nguồn lực nhằm tích lũy thêm kiến thức, kinh nghiệm, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

Ngoài ra, sinh viên ngành CTXH cũng cần phải đáp ứng các yêu cầu chuẩn đầu ra về trình độ ngoại ngữ và tin học theo quy định chung.

2.3. Lý luận về các yếu tố ảnh hưởng tới khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành Công tác xã hội

Yếu tố từ phía sinh viên ngành CTXH

Một số yếu tố thuộc bản thân sinh viên ảnh hưởng đến khả năng tìm kiếm việc làm và mức độ đáp ứng với yêu cầu của công việc sau ra trường của sinh viên như: kết quả học tập, kỹ năng cứng, kỹ năng mềm, kinh nghiệm làm việc, trình độ ngoại ngữ, trình độ tin học, mối quan hệ xã hội, sự nỗ lực của bản thân...

Yếu tố từ phía cơ sở trợ giúp xã hội

Sinh viên ngành CTXH cần đảm bảo các quy định tại Khoản 1 Điều 25 Nghị định số 103/2017/NĐ-CP ngày 12/09/2017 của Chính phủ, bao gồm: (i) Có sức khỏe để thực hiện trợ giúp xã hội; (ii) Có năng lực hành vi dân sự; (iii) Có phẩm chất đạo đức tốt, không mắc tệ nạn xã hội và không thuộc đối tượng bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đã bị kết án mà chưa được xóa án tích; (iv) Có kỹ thuật để trợ giúp xã hội.

Yếu tố từ phía nhà trường

Để xây dựng và phát triển uy tín và thương hiệu của nhà trường, 3 yếu tố quan trọng luôn được tập thể Ban Giám hiệu, lãnh đạo các đơn vị phòng/khoa và tập thể giảng viên, viên chức, người lao động trong Trường chú trọng, bao gồm: (i) Vị thế của nhà trường trong lĩnh vực đào tạo đại học CTXH; (ii) Chất lượng đầu vào của sinh viên; (iii) Định hướng nghề nghiệp, việc làm sau tốt nghiệp cho sinh viên.

Yếu tố từ phía khoa CTXH

Năng lực lãnh đạo, quản lý, điều hành của lãnh đạo khoa cùng với trình độ chuyên môn và phương pháp sư phạm của đội ngũ giảng viên được xem là yếu tố tiên quyết cho chất lượng của đơn vị thực hiện nhiệm vụ giảng dạy. Bên cạnh đó, sự đảm bảo về chất lượng của hệ thống cơ sở vật chất hiện có của trường, sự phong phú, đa dạng từ nguồn tài liệu học tập có chất lượng và sự thuận tiện từ công tác phục vụ, tiếp cận nguồn tài liệu cũng được xem là những yếu tố quan trọng và luôn được đầu tư cải tiến.

Yếu tố khác

Một số yếu tố có liên quan khác cũng ảnh hưởng tới khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành CTXH như: Sự đầu tư và quản lý của cơ quan chủ quản của trường; Cạnh tranh trong đào tạo đại học ngành

CTXH; Tác động của hội nhập quốc tế.

3. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp phỏng vấn bằng bảng hỏi

Phương pháp khảo sát được thực hiện nhằm đánh giá về khả năng hiện tại của sinh viên ngành CTXH. Trên cơ sở đó, so sánh với mong đợi của các cơ sở tuyển dụng. Từ đó có những nhận định về khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành CTXH. Để tài tiến hành khảo sát với nhóm sinh viên chuyên ngành CTXH ở năm học thứ 3 và thứ 4 (tổng số N khoảng 200 sinh viên). Để đảm bảo tính đại diện, căn cứ theo công thức tính mẫu dưới đây, đề tài đã xác định cỡ mẫu nghiên cứu là 152 sinh viên.

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

Phương pháp phỏng vấn sâu

Đề tài thực hiện phương pháp phỏng vấn sâu nhằm mục đích thu thập thông tin đa chiều và lý giải các vấn đề ở góc độ chuyên sâu. Cụ thể là sẽ hướng tới tìm hiểu về các mong đợi của cơ sở tuyển dụng đối với sinh viên ngành CTXH, từ đó làm rõ hơn yêu cầu của các cơ sở này. Đề tài sẽ phỏng vấn sâu 10 cán bộ lãnh đạo tại 10 cơ sở công lập và ngoài công lập tuyển dụng sinh viên ngành CTXH.

Phương pháp phân tích tài liệu

Sử dụng phương pháp phân tích tài liệu nhằm tổng quan về lý luận và lý thuyết liên quan tới chủ đề nghiên cứu. Cụ thể đề tài sẽ nghiên cứu những văn bản pháp luật, chính sách, quy định về yêu cầu đối với các vị trí tuyển dụng CTXH. Ngoài ra, bài viết cũng nghiên cứu chương trình đào tạo, các đề cương bài giảng và những tài liệu có liên quan.

4. Nội dung nghiên cứu

4.1. Sơ lược về địa bàn nghiên cứu và khách thể nghiên cứu

Để có những thông tin chung về sinh viên ngành CTXH của Trường Đại học Lao động - Xã hội, nhóm nghiên cứu thực hiện khảo sát trên các nội dung cụ thể: Năm học hiện tại; Mức điểm tích lũy hiện tại; Lý do theo học ngành CTXH; Dự định học tiếp sau khi tốt nghiệp; Nội dung học tập, nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp; Mong muốn việc làm sau khi tốt nghiệp; Mong muốn về nơi làm việc sau khi tốt nghiệp.

Phần lớn sinh viên ngành CTXH tham gia khảo sát đang học năm thứ 3 khoảng 65% và năm thứ 4 khoảng 35%. Đây là những sinh viên đã hoàn thành các học phần cơ bản, học phần tiên quyết; đã, đang hoặc chuẩn bị tham gia các hoạt động thực hành môn học, tham gia các học phần thay thế, thực hiện viết khóa luận tốt nghiệp.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức điểm tích lũy ở thời điểm hiện tại của sinh viên năm thứ 3 và năm thứ 4 chuyên ngành CTXH khá tốt. Có 75% sinh viên có điểm tích lũy ở mức khá; khoảng 10% sinh viên có điểm tích lũy ở mức giỏi; 11% sinh viên có điểm tích lũy ở mức trung bình. Đặc biệt, có khoảng 2% sinh viên có điểm tích lũy ở mức xuất sắc. Tỷ lệ rất nhỏ số sinh viên có điểm tích lũy ở mức yếu với hơn 1%.

Bên cạnh những thông tin liên quan đến năm học hiện tại và mức điểm tích lũy ở thời điểm hiện tại, nhóm nghiên cứu cũng nhận thấy:

Về lý do theo học ngành CTXH của sinh viên: Phần lớn sinh viên theo học ngành này là do có mức điểm phù hợp với kết quả học tập sau tốt nghiệp trung học phổ thông cũng như năng lực học tập của sinh viên ở thời điểm xét hồ sơ dự tuyển với tỷ lệ khoảng 57%. Bên cạnh đó, cũng có khoảng 36% sinh viên đến với ngành CTXH là do đã tìm hiểu và cảm thấy yêu thích ngành học này. Tỷ lệ không nhỏ sinh viên thụ động học ngành CTXH theo mong muốn và định hướng nghề nghiệp trong tương lai của bố mẹ đối với các em với 19%. Số sinh viên theo ngành CTXH là do mong muốn đi học cùng bạn bè cho vui là không nhiều khoảng 4%. Gần 9% ý kiến còn lại trả lời theo học ngành CTXH là do bố mẹ của các em đã hoặc đang công tác trong nghề này.

Về dự định học tiếp sau khi tốt nghiệp: Có khoảng 24% sinh viên dự định sẽ tham gia học thạc sĩ để phát triển bản thân trên con đường học tập của mình. Đây được xem là tín hiệu tốt đối với ngành CTXH về chất lượng nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao trong tương lai. Ngoài ra, cũng có gần 26% sinh viên dự định sẽ học thêm các chứng chỉ liên quan đến CTXH để phát triển chuyên môn sâu hơn về các lĩnh vực trợ giúp đặc thù của CTXH hoặc để đáp ứng yêu cầu của cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH trong việc phát triển đội ngũ nhân viên CTXH. Cùng với đó là tỷ lệ khá cao sinh viên không có ý định học tiếp bất cứ ngành nào sau khi tốt nghiệp ra trường với gần 57%.

Về nội dung học tập, nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp: Có khoảng 53% sinh viên lựa chọn hình thức tự học để nâng cao kiến thức chuyên môn CTXH và tham gia các khóa học nâng cao trình độ ngoại ngữ của bản thân nhằm đáp ứng yêu cầu chuẩn đầu ra khi tốt nghiệp. Đồng thời, cũng đảm bảo đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của xã hội hiện nay trong rất nhiều lĩnh vực với khoảng 55%. Khoảng 30% sinh viên có dự định sẽ tham gia các khóa học nâng cao trình độ tin học cho bản thân. Gần 15% sinh viên hiện nay không có dự định học thêm bất cứ lĩnh vực gì. Hơn 7% sinh viên có dự định học tập nâng cao năng lực, trình độ ở những lĩnh vực khác.

Về mong muốn việc làm sau khi tốt nghiệp: Có khoảng 57% sinh viên mong muốn sau khi tốt nghiệp sẽ tìm được công việc đúng với chuyên ngành CTXH đã được đào tạo; 19% sinh viên CTXH mong muốn sau khi tốt nghiệp sẽ tìm được công việc khác ngoài công việc liên quan đến CTXH; Đáng chú ý là 29% sinh viên có câu trả lời không quan trọng việc sau khi tốt nghiệp sẽ tìm được công việc đúng chuyên ngành hay khác chuyên ngành CTXH.

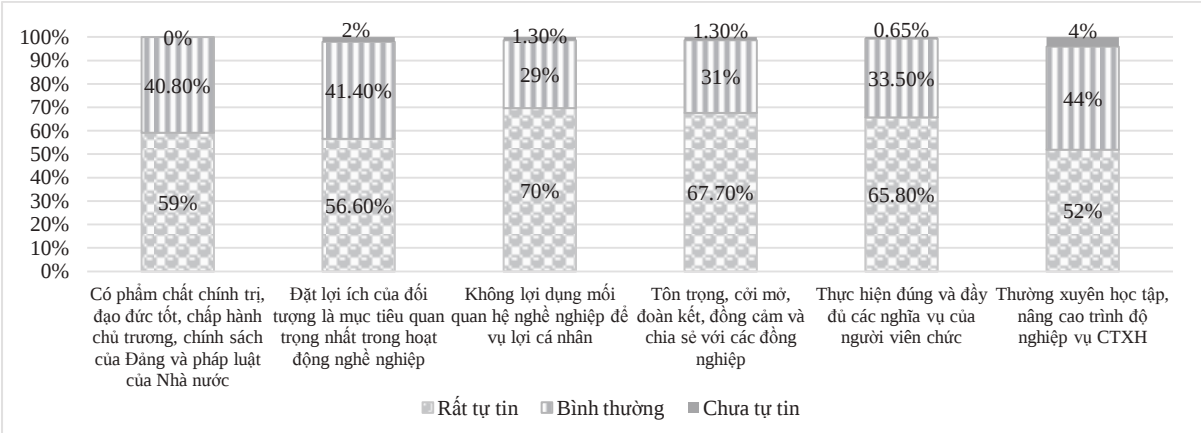
Về mong muốn về nơi làm việc sau khi tốt nghiệp: Phần lớn sinh viên mong muốn sau khi tốt nghiệp sẽ làm việc

trong các cơ quan nhà nước khoảng 63%. Tỷ lệ tương đối cao sinh viên mong muốn làm việc tại các cơ sở tư nhân với gần 39%. Khoảng 29% sinh viên mong muốn làm việc tại các tổ chức quốc tế. Số sinh viên mong muốn làm việc tại các hội, đoàn thể ít hơn với gần 26%. Đặc biệt, có trên 9% sinh viên mong muốn bản thân có thể mở được cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH của riêng mình sau khi tốt nghiệp.

4.2. Kết quả nghiên cứu thực trạng khả năng đáp ứng nhu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành Công tác xã hội

4.2.1. Mức độ tự tin của sinh viên ngành Công tác xã hội

Hình 1. Mức độ tự tin của sinh viên về thái độ, đạo đức nghề nghiệp trong lĩnh vực CTXH

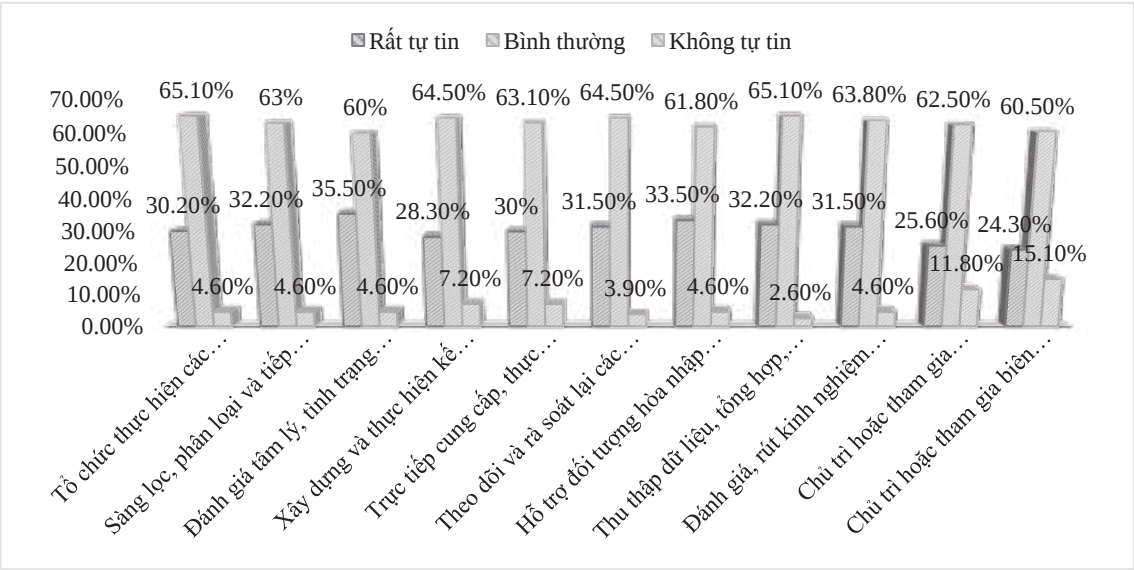


Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2023

Phân tích kết quả tự đánh giá của sinh viên ở thời điểm hiện tại về mức độ tự tin của bản thân khi thực hiện những nội dung khảo sát, nhóm nghiên cứu nhận thấy tỷ lệ khá cao 52 - 70% sinh viên tự nhận định bản

thân rất tự tin về thái độ, đạo đức nghề nghiệp trong lĩnh vực CTXH; 29 - 44% sinh viên tự tin nhưng ở mức bình thường và một tỷ lệ nhỏ sinh viên hiện không tự tin với những yêu cầu được đưa ra là 4%.

Hình 2. Mức độ tự tin ở thời điểm hiện tại của sinh viên nếu phải thực hiện các nhiệm vụ của nhân viên CTXH



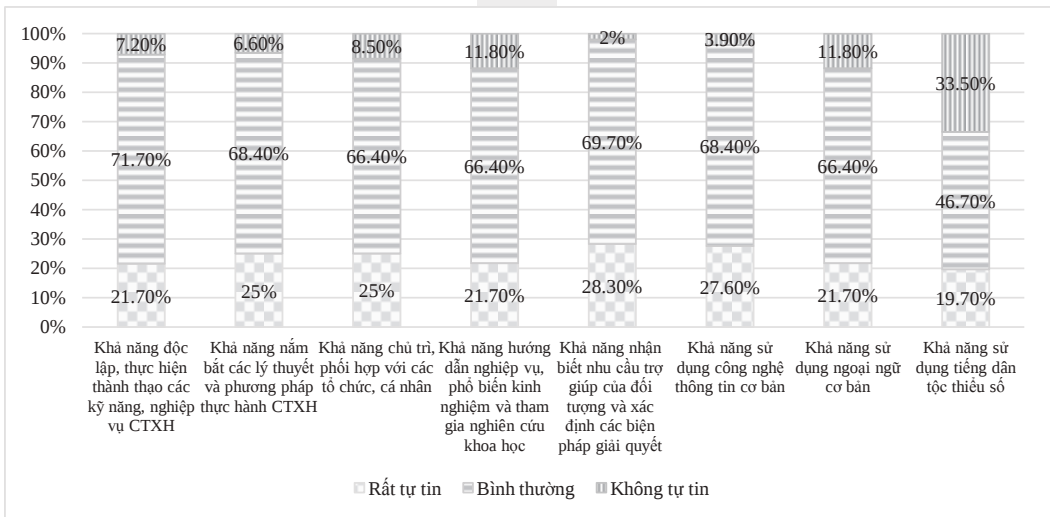
Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2023

Tìm hiểu kết quả khảo sát thể hiện tại hình 2 thấy rõ: Phần lớn các nhiệm vụ của nhân viên CTXH hiện nay thông qua đánh giá về mức độ tự tin của sinh viên nếu phải thực hiện đều có tỷ lệ tự tin ở mức bình thường là khá cao 60 - 65%. Đáng chú ý là tỷ lệ dao động từ 24 - 35% sinh viên hiện đang rất tự tin về bản thân khi được thực hiện các

nhiệm vụ của nhân viên CTXH tại thời điểm này. Tỷ lệ tuy nhỏ, dao động từ khoảng 2 - 15% sinh viên hiện không tự tin với những nội dung được đưa ra khảo sát.

Nghiên cứu về mức độ tự tin ở thời điểm hiện tại của sinh viên về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ CTXH với 8 tiêu chí, nhóm nghiên cứu nhận thấy:

Hình 3. Mức độ tự tin ở thời điểm hiện tại của sinh viên về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ CTXH



Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2023

Với 8 tiêu chí đưa ra ở mức độ rất tự tin, kết quả khá tương đồng đối với 7 tiêu chí đầu 66 - 71%. Duy chỉ có tiêu chí khả năng sử dụng tiếng dân tộc thiểu số có tỷ lệ thấp hơn khoảng 47% với mức đánh giá rất tự tin. Yêu cầu về khả năng độc lập, thực hiện thành thạo các kỹ năng, nghiệp vụ CTXH là yêu cầu cao gắn với chuyên môn được đào tạo nhưng ở thời điểm hiện tại khi sinh viên ngành CTXH còn chưa ra trường thì hơn 7% sinh viên không tự tin có thể được xem là tỷ lệ không quá lớn. “Để hạ thấp dần tỷ lệ này, bên cạnh việc sinh viên phải đảm bảo khối lượng kiến thức chuyên môn theo chương trình đào tạo thì còn cần có sự chủ động của chính sinh viên trong việc tìm kiếm cơ hội thực hành, quan sát, học hỏi ngay trong quá trình học tập để tiến dần đến với những cơ hội việc làm trong tương lai” (Trích PVS - Bà T.Q.H - Đại diện lãnh đạo cơ sở tuyển dụng).

4.2.2. Yêu cầu của cơ sở tuyển dụng đối với sinh viên ngành CTXH

Về nhu cầu tuyển dụng: Trong số các cơ sở tham gia khảo sát, số cơ sở đang có nhu cầu tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH là 57%. Đây được coi là tỷ lệ khá cao, mở ra cơ hội việc làm thuận lợi cho sinh viên ngành CTXH sau khi tốt nghiệp. 14 - 19% cơ sở có dự định tuyển dụng trong vòng 1 - 3 năm tới cũng được xem là yếu tố thuận lợi cho những sinh viên đã tốt nghiệp nhưng chưa có việc đúng chuyên môn và cả

những sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp. Có gần 5% cơ sở không có nhu cầu tuyển dụng và đã hết chỉ tiêu ở thời điểm khảo sát. “Cơ sở của chúng tôi là một cơ sở ngoài công lập có quy mô nhỏ. Đội ngũ nhân viên CTXH đều rất có năng lực và đã đủ để đáp ứng nhu cầu ở thời điểm hiện tại. Trong khoảng 2 - 3 năm tới hy vọng quy mô của cơ sở sẽ được mở rộng và chúng tôi sẽ có căn cứ để tuyển dụng thêm nhiều nhân viên CTXH” (Trích PVS - Bà H.T.N - Đại diện lãnh đạo cơ sở tuyển dụng).

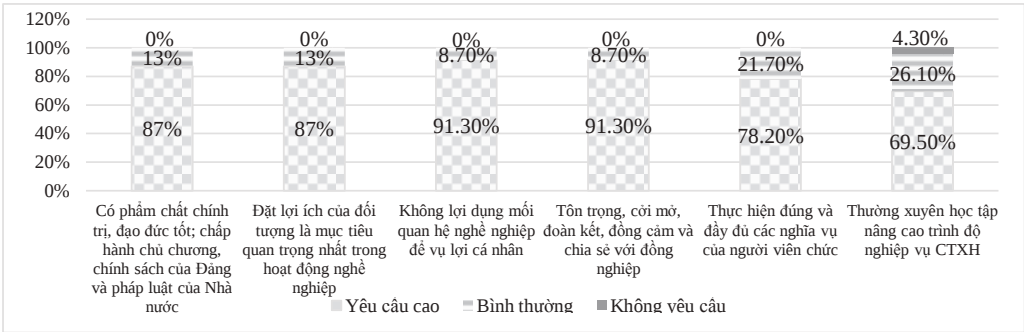
Về số lượng dự định tuyển dụng: Khảo sát trên 21 cơ sở tuyển dụng, nhóm nghiên cứu có được kết quả: Số lượng sinh viên ngành CTXH cần cho hoạt động tuyển dụng dao động từ 1 - 15 người/cơ sở. Dù đây mới chỉ là con số dự định nhưng cũng đã phản ánh nhu cầu của các cơ sở về số lượng sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH là không nhỏ. Kết quả này một mặt cho thấy thực tế nhu cầu sử dụng nhân viên hỗ trợ đối tượng bằng chuyên môn CTXH là khá cao, điều này đã thể hiện tính hiệu quả của các hoạt động trợ giúp đối tượng yếu thế bằng các phương pháp của CTXH. Mặt khác cũng cho thấy sinh viên ngành CTXH đã tốt nghiệp hiện nay đã tạo được những ấn tượng tốt đối với các cơ sở tuyển dụng thông qua việc thể hiện năng lực chuyên môn qua quá trình công tác, rèn luyện và phấn đấu.

Về vị trí việc làm dự định tuyển dụng: Có khoảng 5% cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH hiện không có nhu cầu tuyển

dụng sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH và tỷ lệ tương tự cho thấy nhiều cơ sở hiện nay đã hết chỉ tiêu biên chế cho vị trí này. Tuy nhiên, với kết quả khảo sát về dự định của cơ sở tuyển dụng vị trí việc làm của sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH cho thấy có khoảng 43% cơ sở có dự định tuyển dụng lao động hợp đồng, 67% cơ sở dự định tuyển dụng cán bộ, nhân viên. Đáng chú ý là có khoảng 14% cơ sở tuyển dụng có dự định tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH ở vị trí cán bộ, quản lý. Bên cạnh tổng tỷ lệ rất cao dự định của cơ sở tuyển dụng về các vị trí việc làm như lao động hợp đồng, viên chức, quản lý

thì còn khoảng 5% cơ sở tuyển dụng có dự định sử dụng sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH ở các vị trí công việc khác nhằm chủ động nhân sự dự phòng. “Môi trường và tính chất công việc tại các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH đòi hỏi tính đa dạng về lĩnh vực. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, số lượng đối tượng, quy mô quản lý, năng lực điều hành cùng với rất nhiều yếu tố khác sẽ có ảnh hưởng và tác động đến các yêu cầu về tuyển dụng và sử dụng lao động các chuyên ngành có liên quan đến lĩnh vực hoạt động của cơ sở. Trong đó có chuyên ngành CTXH”. (Trích PVS - Ông L.V.R - Đại diện lãnh đạo cơ sở tuyển dụng).

Hình 4. Yêu cầu của cơ sở tuyển dụng về thái độ, đạo đức nghề nghiệp của sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH



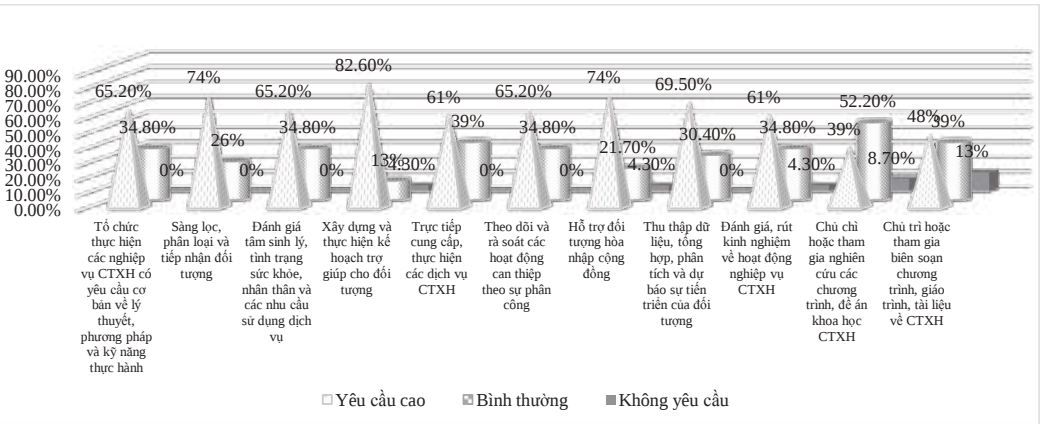
Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2023

Về yêu cầu thái độ, đạo đức nghề nghiệp của sinh viên: Kết quả khảo sát với 6 tiêu chí, nhóm nghiên cứu nhận thấy: Tỷ lệ khá cao 69 - 91% số cơ sở yêu cầu ở mức cao. Tỷ lệ yêu cầu ở mức bình thường chỉ dao động từ 8 - 26% và 4% là tỷ lệ rất nhỏ không yêu cầu về thái độ và đạo đức nghề nghiệp của sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH.

Tìm hiểu sâu hơn về hai trong số những tiêu chí được các cơ sở tuyển dụng đặt ra yêu cầu cao đối với sinh viên ngành CTXH khoảng 91%, nhóm nghiên cứu được biết: “Không lợi dụng mối quan hệ nghề nghiệp

để vụ lợi cá nhân và yêu cầu tôn trọng, coi mở, đoàn kết, đồng cảm và chia sẻ với các đồng nghiệp là những yêu cầu về phẩm chất đạo đức trong thực hành CTXH và là yêu cầu quan trọng trong việc tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp của người làm CTXH. Thực hiện những yêu cầu này đòi hỏi nhân viên CTXH phải luôn giữ vững được phẩm chất “cẩn kiệm liêm chính, chí công vô tư”, phải đảm bảo ranh giới giữa cuộc sống cá nhân và nghề nghiệp cũng như đảm bảo mối quan hệ chuẩn mực giữa bản thân với đồng nghiệp của mình”. (Trích PVS - Bà B.T.L.Q - Đại diện lãnh đạo cơ sở tuyển dụng).

Hình 5. Yêu cầu của cơ sở tuyển dụng về nhiệm vụ của sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH



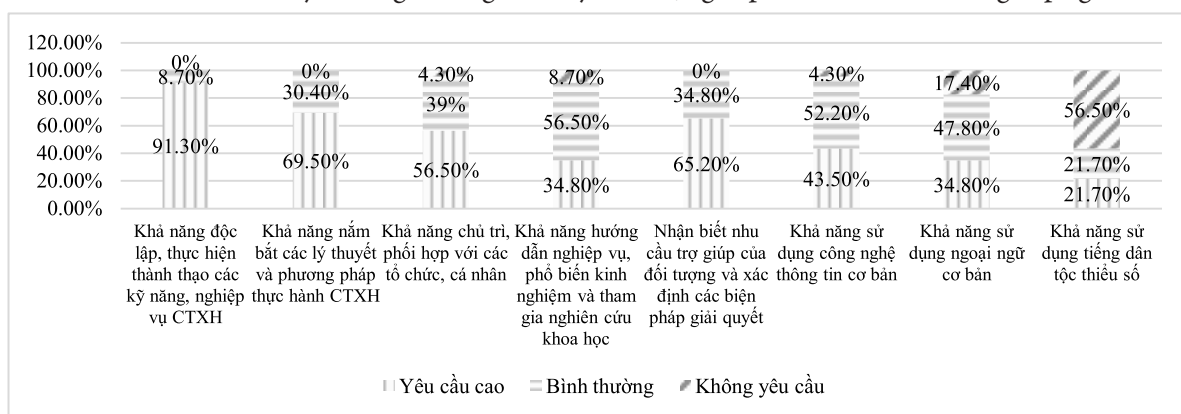
Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2023

Tìm hiểu yêu cầu của cơ sở tuyển dụng về 11 nhiệm vụ của sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH, nhóm nghiên cứu thu được kết quả: Mức độ yêu cầu cao về những nhiệm vụ cụ thể của sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH có sự khác nhau tương đối rõ ở mỗi một nhiệm vụ. Trong đó, nhiệm vụ xây dựng và thực hiện kế hoạch trợ giúp đối tượng có yêu cầu cao nhất khoảng 83% và 39% là yêu cầu đối với nhiệm vụ chủ trì hoặc tham gia các chương trình, đề án khoa học về CTXH. Mức độ yêu cầu bình thường cũng thu được kết quả khá tương đồng 4 - 52%. Đáng chú ý là có tới 5/11 nhiệm vụ mà cơ sở tuyển dụng không yêu cầu đối với sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH có tỷ lệ dao động từ 4 - 13%. Lý giải về một trong số những nhiệm vụ mà cơ sở tuyển dụng không yêu cầu đối với sinh viên tốt nghiệp ngành

CTXH. “Mục tiêu cuối cùng của hoạt động tham gia biên soạn chương trình, giáo trình, tài liệu về CTXH là để phát triển chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp của người làm nghề CTXH, góp phần đưa CTXH ngày càng phát triển mạnh mẽ hơn. Tuy nhiên, với ứng viên tham gia ứng tuyển thì chúng tôi đề cao những yêu cầu chuyên sâu về các nhiệm vụ thực hành trên đối tượng hơn là những nhiệm vụ về nghiên cứu khoa học”. (Trích PVS - Ông M.C.D - Đại diện lãnh đạo cơ sở tuyển dụng).

Từ nghiên cứu về mức độ tự tin của sinh viên về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ CTXH, nhóm nghiên cứu đã thu được những kết quả cụ thể. Để thấy được khoảng trống giữa mức độ tự tin của sinh viên so với yêu cầu của cơ sở tuyển dụng, nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát cũng với 8 tiêu chí đưa ra ở đối tượng là các cơ sở tuyển dụng.

Hình 6. Yêu cầu của cơ sở tuyển dụng về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH



Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2023

Kết quả khảo sát cho thấy: Biên độ dao động rất cao về tỷ lệ ở mức yêu cầu cao của cơ sở tuyển dụng 22 - 91% với 8 tiêu chí về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH. Riêng với khả năng độc lập, thực hiện thành thạo các kỹ năng, nghiệp vụ CTXH theo yêu cầu của cơ sở tuyển dụng khoảng 91% so với kết quả nghiên cứu về mức độ tự tin của sinh viên gần 22%. Bên cạnh đó, tỷ lệ khá cao yêu cầu ở mức độ cao 56 - 69% với khả năng chủ trì, phối hợp với các tổ chức, cá nhân, nhận biết nhu cầu của đối tượng và xác định biện pháp giải quyết, nắm bắt các lý thuyết và các phương pháp thực hành của CTXH. Từ kết quả này đặt ra một yêu cầu cấp bách là cần phải có những giải pháp đồng bộ và hiệu quả nhằm hỗ trợ sinh viên tăng dần khả năng độc lập của bản thân khi thực hiện các hoạt động thực hành, góp phần kéo gần khoảng cách này, đảm bảo khả năng đáp ứng các yêu cầu công việc trong thực tế. Bên cạnh đó, yêu cầu ở mức bình thường đối với cả 8 tiêu chí đưa ra cũng có sự khác biệt khá lớn. Trong đó,

khả năng hướng dẫn nghiệp vụ, phổ biến kinh nghiệm và tham gia nghiên cứu khoa học chiếm tỷ lệ khoảng 56% và 9% là tỷ lệ yêu cầu đối với khả năng độc lập, thực hiện thành thạo các kỹ năng, nghiệp vụ CTXH. Đặc biệt, hơn 1/2 số cơ sở tuyển dụng không yêu cầu về khả năng sử dụng tiếng dân tộc thiểu số do sự hạn chế về mức độ đòi hỏi yêu cầu này trong thực tế công việc tại phần lớn các cơ sở cung cấp dịch xã hội.

Để thấy rõ hơn khả năng đáp ứng yêu cầu của cơ sở tuyển dụng, nhóm nghiên cứu thực hiện phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực, trình độ của sinh viên ngành CTXH. Kết quả nghiên cứu cho thấy: Các yếu tố như sự yêu thích ngành học của sinh viên; chương trình đào tạo; trình độ, phương pháp giảng dạy của thầy cô; các phương tiện hỗ trợ; sự hỗ trợ của đội ngũ cố vấn học tập; sự hỗ trợ của các cấp lãnh đạo đều có mức ảnh hưởng cao đến năng lực, trình độ của sinh viên ngành CTXH. Cụ thể: 27 - 46% sinh viên rất đồng ý với những yếu tố đưa ra; 52 - 64% sinh viên nhận định mức độ

ảnh hưởng bình thường và tỷ lệ sinh viên cho rằng các yếu tố đưa ra không ảnh hưởng với khoảng 1 - 8%. Bên cạnh đó, nhóm nghiên cứu cũng tiến hành phân tích mức độ ảnh hưởng của yếu tố chính sách của Nhà nước, quy định của cơ sở tuyển dụng, năng lực của sinh viên ngành CTXH và nhu cầu của xã hội để củng cố thêm cho kết quả nghiên cứu. Qua đó thấy rõ mức độ ảnh hưởng lớn có tỷ lệ khá cao ở cả 4 yếu tố 65 - 82%, mức độ không ảnh hưởng chiếm tỷ lệ nhỏ 4 - 8%.

Từ kết quả khảo sát mức độ tự tin của sinh viên và yêu cầu của cơ sở tuyển dụng có thể thấy rằng phần lớn các yếu tố thuộc về trình độ chuyên môn, nhiệm vụ, thái độ, đạo đức nghề nghiệp của nhân viên CTXH đang được các đơn vị tuyển dụng đặt ra yêu cầu khá cao. Trong khi đó, tỷ lệ tự tin của sinh viên với những yếu tố này nhìn chung mới chỉ ở mức tương đối. Để góp phần đưa CTXH trở thành một ngành chuyên nghiệp và phát huy hơn nữa hiệu quả trợ giúp đối tượng thì những yêu cầu cao đối với nhân viên CTXH là yêu cầu xuất phát từ thực tiễn, đòi hỏi người học và người làm về CTXH cần hết sức nỗ lực.

Như vậy, những yếu tố đã được phân tích từ sinh viên ngành CTXH và các cơ sở tuyển dụng theo mục tiêu nghiên cứu có thể thấy rằng, sinh viên ngành CTXH đã có sự tự tin nhất định với chuyên môn được đào tạo, sẵn sàng tham gia vào môi trường làm việc sau khi tốt nghiệp. Các cơ sở tuyển dụng cũng cho thấy những yêu cầu tương đối cao đối với ứng viên khi tham gia ứng tuyển thông qua những đánh giá về các yếu tố chuyên môn của người làm CTXH tại cơ sở. Từ những phân tích được đưa ra, những giải pháp nhằm nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu tuyển dụng của sinh viên ngành CTXH là rất cần thiết.

5. Giải pháp và kết luận

5.1. Một số giải pháp về cơ hội tuyển dụng nghề Công tác xã hội

Một là, nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động hướng nghiệp cho học sinh ngay từ khi các em còn đang học ở bậc phổ thông nhằm giúp cho các em có được những định hướng nghề nghiệp phù hợp với sở thích, năng lực, điều kiện của bản thân, điều kiện của gia đình và đáp ứng được nhu cầu thực tế của xã hội.

Hai là, mỗi sinh viên cần đảm bảo tiếp thu đối đa hàm lượng kiến thức chuyên ngành theo quy định, các kiến thức chuẩn đầu ra và các kỹ năng bổ trợ cần có của người làm nghề CTXH. Đồng thời sinh viên có thể kết hợp với việc học tập kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của các lĩnh vực khác phù hợp với năng lực, điều kiện và sở thích của bản thân nhằm đáp ứng một cách chủ động

và linh hoạt các yêu cầu công việc theo nhu cầu của thực tế xã hội.

Ba là, nâng cao hơn nữa khả năng giao tiếp, ứng xử của sinh viên trong môi trường học tập, tiếp cận với môi trường làm việc thông qua sự chủ động, mạnh dạn và trách nhiệm trong việc tham gia vào các hoạt động học tập, các hoạt động phong trào trong nhà trường cũng như ngoài cộng đồng, địa phương.

Bốn là, Ban Giám hiệu nhà trường và lãnh đạo khoa CTXH cần quan tâm sát sao hơn nữa, tạo điều kiện, hỗ trợ, kết nối giúp sinh viên có thêm sự thuận lợi trong suốt quá trình học tập các học phần, trong hoạt động thực hành, thực tập và đáp ứng các yêu cầu chuẩn đầu ra theo quy định nhằm có được sự đánh giá tích cực từ phía các cơ sở tuyển dụng đối với sinh viên khi tham gia ứng tuyển.

Năm là, đẩy mạnh hiệu quả hoạt động hợp tác giữa nhà trường với các cơ sở thực hành, thực tập. Trong đó không chỉ có những quy định cụ thể tại các biên bản ghi nhớ, biên bản thỏa thuận hợp tác mà còn có thể nghiên cứu đến việc xây dựng quy chế phối hợp đào tạo - thực hành, tạo cơ sở cho việc thực hiện một cách chuyên nghiệp các hoạt động thực hành, thực tập nhằm giúp cho sinh viên có nhiều cơ hội học hỏi, tích lũy kinh nghiệm chuyên môn và phát huy một cách tốt nhất năng lực, tố chất của người làm CTXH trong hoạt động thực tế.

Sáu là, Nhà nước cần khẩn trương nghiên cứu, xây dựng, hoàn thiện và ban hành văn bản pháp lý cao nhất về CTXH kết hợp với việc xây dựng lộ trình thay đổi và hoàn thiện về các cơ chế, chính sách, quy định có liên quan đối với người lao động nói chung và với người lao động tại các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH nói riêng nhằm đáp ứng tốt hơn với thực tiễn xã hội hiện nay và phù hợp hơn với tính chất đặc thù công việc của người làm nghề CTXH.

5.2. Kết luận

Từ nghiên cứu được triển khai đối với sinh viên đang học năm thứ 3 và năm thứ 4 chuyên ngành CTXH về những thông tin chung cũng như những thông tin về mức độ tự tin của sinh viên ở thời điểm hiện tại về năng lực chuyên môn, khả năng đáp ứng các yêu cầu công việc trong tương lai, đồng thời bài viết cũng nghiên cứu về những thông tin chung cũng như những thông tin về yêu cầu của các cơ sở tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp ngành CTXH. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra và phân tích rất rõ từng khía cạnh từ mức độ tự tin của sinh viên về năng lực chuyên môn của bản thân và các yêu cầu cụ thể của các cơ sở tuyển dụng. Qua đó cho thấy khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên

ngành CTXH ở thời điểm hiện tại. Đồng thời cũng chỉ ra những khoảng trống cần nỗ lực cải thiện trong thời gian tới nhằm nâng cao chất lượng chuyên môn thông qua mức độ tự tin của sinh viên sau khi tốt nghiệp. Bài viết cũng đưa ra một số giải pháp cụ thể nhằm nâng cao

khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên ngành CTXH, từ đó góp phần đảm bảo tốt hơn chất lượng nguồn nhân lực ngành CTXH đáp ứng nhu cầu của các cơ sở tuyển dụng với số lượng lớn các đối tượng cần sự trợ giúp của xã hội như hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Báo Nhân dân điện tử. (2022, tháng 8). *Thu hút nguồn nhân lực cho nghề Công tác xã hội: Cần chính sách đi trước*. <https://nhandan.vn/thu-hut-nhan-luc-cho-nghe-cong-tac-xa-hoi-can-chinh-sach-di-truoc-post730497.html>
- Báo Nhân dân điện tử. (2022, tháng 12). *33 cơ sở giáo dục đào tạo ngành Công tác xã hội* <https://nhandan.vn/33-co-so-giao-duc-dai-hoc-dao-tao-nganh-cong-tac-xa-hoi-post729746.html>
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2023). *Báo cáo phát triển chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Công tác xã hội*.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2017). Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH ngày 02/02/2017 “*Quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm Công tác xã hội*”.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2017). Thông tư 26/2022/TT-BLĐTBXH ngày 12/12/2022 “*Quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương viên chức chuyên ngành Công tác xã hội*”.
- Chính phủ. (2017). Nghị định số 103/2017/NĐ-CP ngày 12/09/2017 của Chính phủ về “*Quy định về thành lập, tổ chức, hoạt động, giải thể và quản lý các cơ sở trợ giúp xã hội*”.
- Cục Bảo trợ xã hội. (2016). *Báo cáo kết quả thực hiện điều tra, rà soát nhu cầu đào tạo của cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên Công tác xã hội năm 2010*.
- Hà, L.T. (2011). *Giáo trình Quản trị nhân lực, tập 1*, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
- Hà, N.T.T. (2021). *Hoạt động đào tạo nhân lực Công tác xã hội tại Việt Nam hiện nay. Kỳ yếu hội thảo quốc tế “20 năm khoa xã hội học thành tựu và thách thức”*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Hội các trường đào tạo Công tác xã hội Việt Nam (2017). *Báo cáo hoạt động Xây dựng cơ sở dữ liệu các trường đào tạo ngành Công tác xã hội tại Việt Nam*. Hiệp hội Giáo dục nghề nghiệp và Nghề Công tác xã hội Việt Nam.
- Lan, N.T.T. & Hương, N.T.T. (2018). *Đào tạo thực hành Công tác xã hội: Thực trạng, thách thức và những gợi mở từ kinh nghiệm quốc tế*. Hội thảo quốc tế về Đào tạo thực hành Công tác xã hội. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.
- Trường Đại học Lao động - Xã hội. (2021). *Báo cáo tự đánh giá chương trình đào tạo ngành Công tác xã hội (giai đoạn 2017-2021)*.
- Trường Đại học Lao động - Xã hội. (2022). *Chuẩn đầu ra Chương trình đào tạo ngành Công tác xã hội năm 2022*.

NHU CẦU AN SINH XÃ HỘI CỦA NGƯỜI CAO TUỔI TẠI QUẬN BÌNH TÂN, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Vũ Thị Minh Phương

Trường Đại học Lao động - Xã hội (Cơ sở II)

phuongvtm@ldxh.edu.vn

Nguyễn Đức Anh

Trường Đại học Lao động - Xã hội (Cơ sở II)

anhnd@ldxh.edu.vn

Tóm tắt: Quyền được bảo đảm an sinh xã hội của công dân đặc biệt là đối với người cao tuổi đã được quy định rõ trong Hiến pháp nước Việt Nam năm 2013. Bài viết đề cập thực trạng về những kết quả đạt được trong lĩnh vực công tác an sinh xã hội đối với người cao tuổi tại quận Bình Tân thông qua tổng hợp các báo cáo và khảo sát thực trạng bằng bảng hỏi trên 378 người cao tuổi hiện đang tham gia các chi hội người cao tuổi tại quận Bình Tân. Kết quả cho thấy, bước đầu trong 6 tháng đầu năm 2024, các chính sách dịch vụ về an sinh xã hội đã có những dấu hiệu tích cực. Người cao tuổi hài lòng về chính sách và chất lượng các dịch vụ an sinh xã hội đều ở mức trung bình đến cao. Nhu cầu được con cháu tôn trọng là nhu cầu có ĐTB ở mức cao nhất và nhu cầu được chăm sóc ở viện dưỡng lão có ĐTB thấp nhất. Trên cơ sở phân tích kết quả thực trạng, bài viết đề xuất một số biện pháp nhằm cải thiện chất lượng sống của người cao tuổi phát huy tri thức, kinh nghiệm của họ trên các lĩnh vực đời sống xã hội.

Từ khóa: nhu cầu, an sinh, chính sách, người cao tuổi

SOCIAL SECURITY NEEDS OF THE ELDERLY IN BINH TAN DISTRICT, HO CHI MINH CITY

Abstract: The Constitution of Vietnam, enacted in 2013, explicitly guarantees the right to social security for its citizens, with particular emphasis on the elderly population. This article discusses the current achievements in social security for the elderly in Binh Tan district, drawing upon a synthesis of reports and surveys conducted through questionnaires administered to 378 elderly individuals who are active participants in the elderly chapters within the district. 1. The findings indicate that, during the initial six months of 2024, social security service policies have demonstrated encouraging outcomes. The elderly population expresses satisfaction with these policies, and the quality of social security services is rated from average to high. Among their needs, the desire for respect from children and grandchildren ranks highest, while the need for care in a nursing home is associated with the lowest level of diabetes. Based on an analysis of the current situation, this article suggests several strategies aimed at enhancing the quality of life for the elderly and fostering their knowledge and experience in various aspects of social life.

Keywords: needs, social welfare, policies, the elderly

Mã bài báo: JHS - 196

Ngày nhận bài sửa: 08/05/2024

Ngày nhận bài: 18/04/2024

Ngày duyệt đăng: 20/05/2024

Ngày nhận phản biện: 28/04/2024

1. Giới thiệu

Quận Bình Tân được thành lập theo Nghị định số 130/2003/NĐ-CP ngày 05 tháng 11 năm 2003 của Chính phủ. Quận Bình Tân được tách ra từ huyện Bình Chánh. Quận Bình Tân có 10 phường với diện tích tự nhiên 5.202.709 ha; dân số toàn quận tính đến năm 2023 là 811.979 nhân khẩu (Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân, 2024b).

Tính đến tháng 6 năm 2024, toàn quận Bình Tân có 18.013 hộ dân có người cao tuổi. Có 368 chi hội người cao tuổi (366 chi hội khu phố, 01 chi hội chung cư Lê Thành B và 01 chi hội chùa Bình An) với 1.483 tổ hội. Hội viên người cao tuổi hiện đang có 23.327 người cao tuổi (NCT) (trong 6 tháng đầu năm đã phát triển được 692 hội viên mới), số người cao tuổi thuộc hộ cận nghèo 36 người, người cao tuổi là người dân tộc thiểu số 851 người, người cao tuổi là người khuyết tật 482 người (Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân, 2024a).

Nhằm đảm bảo quyền lợi cho người dân, phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận Bình Tân được thành lập theo quyết định số 8893/UBND của Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân (Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân, 2008). Hiện nay, phòng đang chăm sóc cho 6.217 người đang hưởng trợ cấp bảo trợ xã hội (người cao tuổi, người khuyết tật), 99.714 trẻ em (Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân, 2024b).

So với các quận huyện lân cận, khả năng đáp ứng của các chi hội NCT đối với nhu cầu của NCT trên địa bàn còn hạn chế. Với sức phục vụ trung bình chỉ khoảng 69 NCT/ chi hội. Báo cáo kết quả 6 tháng đầu năm 2024 cho thấy, công tác phối hợp trong tổ chức các hoạt động có người cao tuổi tham gia chưa đồng đều do chưa có đợt khảo sát toàn diện nhằm nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng của NCT. Số người cao tuổi tham gia lao động sản xuất, tìm việc làm phù hợp với sức khỏe còn hạn chế. Hơn nữa, việc tập trung NCT không đều ở các khu vực vùng ven của quận đã tạo không ít khó khăn cho công tác an sinh xã hội cho NCT.

Việc thực hiện khảo sát nhằm điều tra thực trạng về hiệu quả các chính sách an sinh xã hội cho NCT địa bàn quận Bình Tân đáp ứng được những tồn tại mà báo cáo của phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận Bình Tân đã báo cáo sơ bộ trong 6 tháng đầu năm 2024. Chúng tôi thực hiện nghiên cứu nhằm hướng đến các mục đích sau: (1) Phân tích kết quả thực hiện công tác an sinh xã hội đối với NCT trên địa bàn quận Bình Tân hiện nay trong giai đoạn

2020-2025; (2) Khảo sát thực trạng về đời sống của người cao tuổi trên địa bàn quận Bình Tân thông qua biểu hiện về nhu cầu đời sống của bản thân NCT; (3) Đánh giá các yếu tố tác động lên hiệu quả của việc thực hiện đến công tác an sinh xã hội đối với người cao tuổi. Xuất phát từ nhu cầu thực tiễn, chúng tôi xác lập nghiên cứu: *“Nhu cầu an sinh xã hội của người cao tuổi tại quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh”*

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Tổng quan các nghiên cứu liên quan đến chính sách người cao tuổi

Hiện nay đã có khá nhiều nghiên cứu liên quan đến NCT. Đa phần các nhà nghiên cứu tập trung về các mảng: (1) Chăm sóc sức khỏe thể chất cho NCT; (2) Các hoạt động liên quan đến công tác xã hội, an sinh xã hội cho NCT; (3) Các nghiên cứu tổng hợp. Trong giới hạn của đề tài, chúng tôi chỉ tập trung vài nghiên cứu điển hình.

Tác giả Hạnh (2016) đã nghiên cứu *Đời sống của người cao tuổi Việt Nam trong giai đoạn già hóa dân số*. Tác giả đã tập trung điều tra thực trạng về những vấn đề cơ bản về đời sống vật chất và tinh thần, sức khỏe và dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng như một số chính sách an sinh xã hội cho người cao tuổi. Dựa trên cơ sở thực trạng, tác giả cũng đã đưa ra một số khuyến nghị nhằm cải thiện việc thực hiện và xây dựng các chính sách chăm sóc người cao tuổi trước bối cảnh già hóa dân số diễn ra rất nhanh ở Việt Nam (Hạnh, 2016).

Tác giả Luân (2016) đã có công trình *Chính sách chăm sóc người cao tuổi ở Việt Nam*. Đây là một nghiên cứu tổng hợp nhằm làm sáng tỏ tính hệ thống và mức độ đầy đủ của các chính sách, sự đáp ứng các quyền được ghi trong Luật Người cao tuổi (2009) của Việt Nam và các nhu cầu vật chất, tinh thần tối thiểu của NCT; các quan hệ xã hội và mạng lưới xã hội của NCT. Tác giả cũng đã phân tích cũng chỉ ra những hạn chế, bất cập trong hệ thống chính sách chăm sóc NCT ở nước ta (Luân, 2016).

Năm 2021, Tổng cục Thống kê đã tiến hành phân tích từ điều tra biến động dân số và kế hoạch hóa gia đình năm 2021. Kết quả của công trình là một ấn bản sách có nội dung rất chi tiết tất cả các vấn đề được tổ chức UNFPA Việt Nam và Tổng cục Thống kê phối hợp nghiên cứu. Đây là một tài liệu tham khảo có giá trị đối với những nghiên cứu liên quan đến NCT tại Việt Nam (Tổng cục Thống kê, 2021).

Nhìn chung, việc nghiên cứu hướng tổng hợp các vấn đề liên quan đến NCT đã thực hiện ở tầm vĩ mô

chung mà chưa đi sâu vào đặc điểm của từng cụm khách thể ở các khu vực đặc thù. Chính vì thế, việc nghiên cứu về các hoạt động an sinh xã hội cho NCT tại các khu vực nhằm tìm ra những điểm đặc trưng là cần thiết.

2.2. Các khái niệm cơ sở

2.2.1. Khái niệm người cao tuổi

Theo tổ chức WHO, người cao tuổi phải từ 70 tuổi trở lên. Một số nước phát triển như Đức, Hoa Kỳ... lại quy định người cao tuổi là những người từ 65 tuổi trở lên. Quy định ở mỗi nước có sự khác biệt là do sự khác nhau về lứa tuổi có các biểu hiện về già của người dân. Tại Việt Nam, người cao tuổi là công dân từ đủ 60 tuổi trở lên (Điều 2 Luật Người cao tuổi 2009).

2.2.2. Khái niệm an sinh xã hội

Theo nhóm tác giả Phạm Hồng Trang, Nguyễn Trung Hải, Phạm Thị Thu Trang và Vũ Thị Lan Anh (2020), An sinh xã hội (ASXH) được hiểu là hệ thống các chính sách và chương trình do Nhà nước và các đối tác xã hội thực hiện nhằm bảo đảm mức tối thiểu về thu nhập, sức khỏe và các phúc lợi xã hội, nâng cao năng lực của cá nhân, hộ gia đình và cộng đồng trong quản lý và kiểm soát các rủi ro do mất việc làm, tuổi già, ốm đau, thiên tai, chuyển đổi cơ cấu, khủng hoảng kinh tế dẫn đến giảm hoặc bị mất thu nhập và giảm khả năng tiếp cận đến các dịch vụ xã hội cơ bản (Trang cùng cộng sự, 2020, tr.15).

2.2.3. Khái niệm nhu cầu

Nhu cầu là sự đòi hỏi tất yếu của con người cần được thỏa mãn để tồn tại và phát triển (Uẩn, 2013). Nhu cầu của con người rất đa dạng nhưng bao giờ cũng mang tính đối tượng, có tính chu kỳ, có tính đặc trưng khác xa với con vật, và được quy định bởi phương thức thỏa mãn nhu cầu. Abraham Maslow đã chia nhu cầu con người thành 5 mức: Nhu cầu sinh lý; Nhu cầu an toàn; Nhu cầu xã hội; Nhu cầu được tôn trọng; và Nhu cầu tự thể hiện.

2.3. Một số chính sách về an sinh xã hội cho người cao tuổi

Căn cứ theo quy định tại Điều 4 Luật Người cao tuổi 2009 quy định về chính sách của Nhà nước đối với người cao tuổi bao gồm các nội dung: Chính sách chăm sóc và phát huy vai trò người cao tuổi từ ngân sách nhà nước; Chính sách bảo trợ xã hội đối với

người cao tuổi theo quy định; Lồng ghép chính sách đối với người cao tuổi trong chính sách phát triển kinh tế - xã hội; Phát triển ngành lão khoa đáp ứng nhu cầu khám bệnh, chữa bệnh cho người cao tuổi; Đào tạo nhân viên chăm sóc người cao tuổi; Khuyến khích, tạo điều kiện cho người cao tuổi rèn luyện sức khỏe; tham gia học tập, hoạt động văn hoá, tinh thần; sống trong môi trường an toàn và được tôn trọng về nhân phẩm; phát huy vai trò người cao tuổi trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

3. Phương pháp nghiên cứu

(1) Sử dụng phương pháp điều tra tổng hợp tài liệu từ các báo cáo của phòng Lao động - Thương binh và Xã hội của quận Bình Tân để tổng kết kết quả thực hiện Chính sách an sinh xã hội đối với NCT trên địa bàn quận Bình Tân hiện nay; (2) Sử dụng phương pháp điều tra xã hội học nhằm tìm hiểu về thực trạng về nhu cầu và các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả thực hiện chính sách an sinh do NCT thực hiện kèm theo sự hỗ trợ của tác giả tham gia khảo sát đối với các trường hợp người tham gia không thể đọc hoặc viết; (3) Sử dụng phương pháp phỏng vấn để hỗ trợ làm sáng tỏ kết quả khảo sát. Các số liệu được phân tích thông qua SPSS và được xử lý theo hướng định tính kết hợp với định lượng.

Độ tin cậy của bảng khảo sát được đánh giá thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Với hệ số tin cậy $\alpha = 0,853$, công cụ khảo sát phản ánh công cụ đo lường ở mức tốt

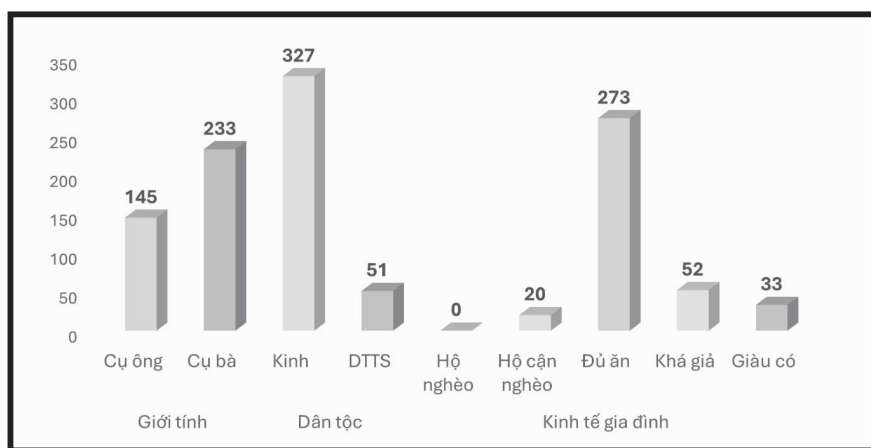
Bảng 1. Độ tin cậy của bảng hỏi

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	25

Nguồn: khảo sát của nhóm tác giả $n = 378$

Dựa trên tổng số NCT đang được quản lý là 23.327, mẫu được tính dựa trên độ sai số mong muốn (Margin of Error) là 0.05 với độ tin cậy (Confidence Level) là 95% và khoảng ước lượng về NCT hài lòng về dịch vụ hỗ trợ (Population Proportion) là 50%. Số lượng NCT được tính toán bằng công cụ Sample Size Calculator (calculator.net). Mẫu cần nghiên cứu để mang tính đại diện cho quần thể NCT tại quận Bình Tân là 378 người. Đặc tính thành phần mẫu tham gia được khái quát thông qua Hình 1.

Hình 1. Đặc tính thành phần mẫu (người) tham gia nghiên cứu



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả $n = 378$

Dựa vào Hình 1, số lượng người tham gia khảo sát là 378 người và được khảo sát phân theo các biến. Xét theo Giới tính, có 145 cụ ông, chiếm 38,4%, có 233 cụ bà (chiếm 61,6%). Xét theo biến Dân tộc, đại đa số (86,5% tương ứng với 327 người) người tham gia là NCT là người Kinh. Còn lại 13,5% (51 người) NCT là người dân tộc thiểu số (DTTS). So sánh với tỉ lệ dân số chung giữa DTTS và dân tộc kinh (80%: 20%) thì tỉ lệ mẫu trong nghiên cứu đã đảm bảo tính đại diện cho cả biến Dân tộc. Xét theo biến Kinh tế gia đình, không có NCT nào thuộc hộ nghèo. Có 20 người (chiếm 5,3%) NCT thuộc hộ cận nghèo. Đại đa số (72,2%) NCT có điều kiện kinh tế đủ ăn (tương ứng 273 người). Số lượng NCT có kinh tế khá giả là 52 người chiếm 13,8% trên tổng mẫu. Có 33 NCT có điều kiện kinh tế giàu có chiếm 8,7%.

Nhìn chung, số lượng người tham gia nghiên cứu không đều khi xét theo các biến. Tỉ lệ lệch tương đối lớn. Việc lựa chọn mẫu thuận tiện là nguyên nhân

gây ra tình trạng lệch mẫu. Để tránh ảnh hưởng đến kết quả nghiên cứu, chúng tôi đã thiết kế phân tích số liệu theo hướng định lượng. Đại lượng được chú ý phân tích bao gồm: điểm trung bình (ĐTB), độ lệch chuẩn (ĐLC) và tần suất các đáp án lựa chọn theo mức độ.

4. Kết quả nghiên cứu

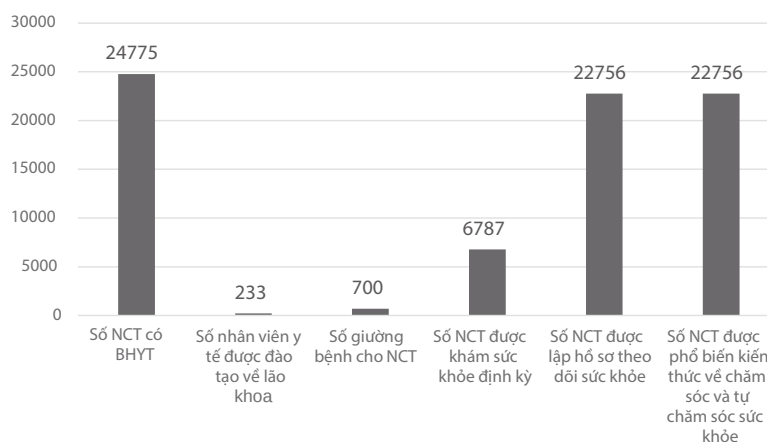
4.1. Tổng kết kết quả thực hiện công tác an sinh xã hội đối với người cao tuổi trên địa bàn quận Bình Tân hiện nay trong giai đoạn 2020-2025

Sau 9 tháng thực hiện “Chương trình hành động quốc gia về người cao tuổi trên địa bàn quận Bình Tân giai đoạn 2023-2030”, một số nét nổi bật về kết quả thực hiện được chúng tôi tổng hợp như sau:

* Công tác chăm sóc sức khỏe người cao tuổi

Tính đến tháng 6/2024, quận đã đầu tư tổng chi phí cho các chính sách ASXH cho NCT là 8,866,745 đồng. Số lượng NCT và các đối tượng cung ứng dịch vụ chính sách được báo trong Hình 2.

Hình 2. Số lượng NCT và nhân viên chăm sóc lĩnh vực sức khỏe



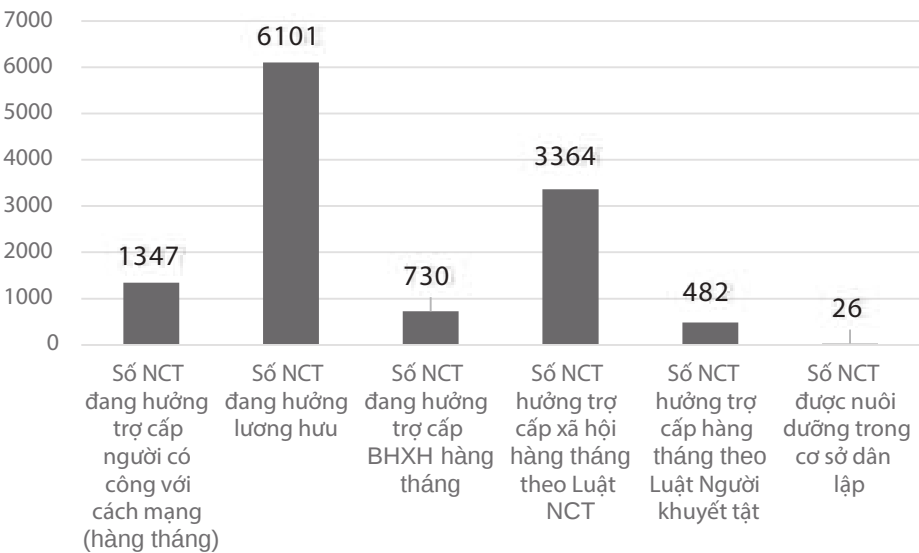
Nguồn: Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận Bình Tân

Dựa vào Hình 2 cho thấy, công tác xã hội hóa các hoạt động chăm sóc, phụng dưỡng người cao tuổi về vật chất, tinh thần và sức khỏe người cao tuổi được đẩy mạnh với những hoạt động chăm lo sức khỏe cho NCT.

Bên cạnh đó, có sự thiếu hụt về nhân viên chăm sóc y tế được đào tạo về lão khoa và số giường bệnh dành cho NCT còn hạn chế.

** Chăm sóc vật chất, bảo trợ xã hội đối với người cao tuổi*

Hình 3. Số lượng NCT được chăm sóc vật chất, bảo trợ xã hội



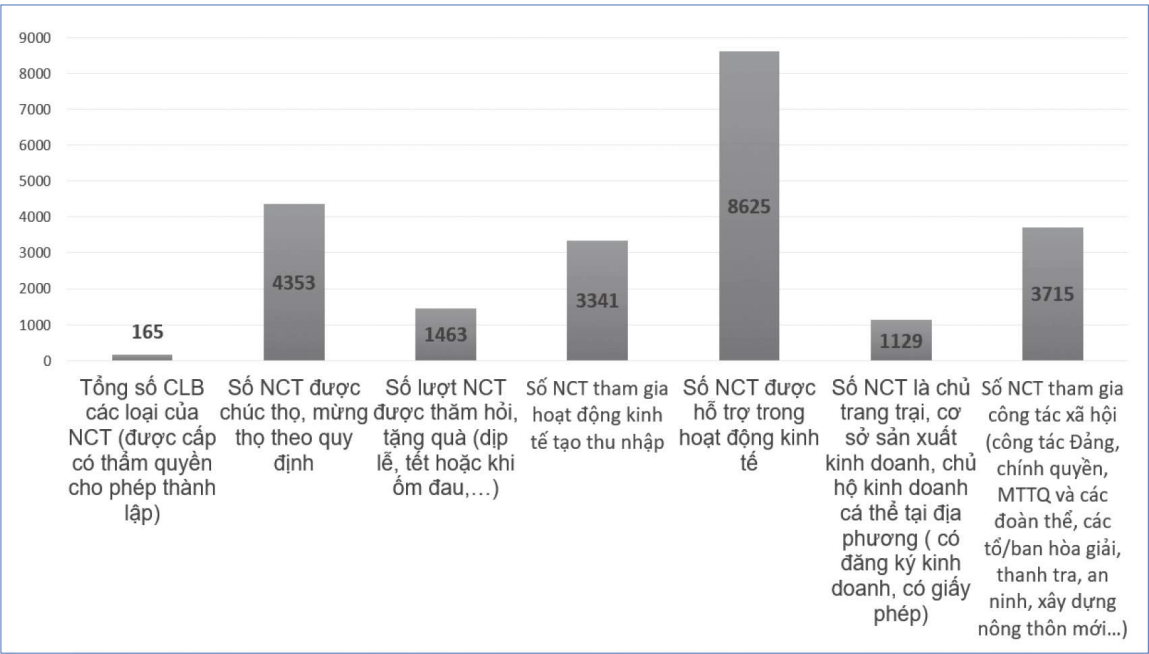
Nguồn: Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận Bình Tân

Dựa vào Hình 3 cho thấy, so với tổng số NCT trên địa bàn quận (23.327 người) thì số lượng NCT được chăm sóc về vật chất và thừa hưởng các chính sách bảo trợ xã hội là khá khiêm tốn. Đặc biệt, số lượng NCT

được nuôi dưỡng tại các cơ sở bảo trợ xã hội (chủ yếu là dân lập) còn rất thấp.

** Chăm sóc người cao tuổi trong hoạt động khác*

Hình 4. Số lượng NCT tham gia các hoạt động khác của chính sách ASXH



Nguồn: Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận Bình Tân

Nhìn chung, NCT trong địa bàn quận đã tham gia tích cực các hoạt động xã hội ngày càng nhiều như phòng chống tội phạm, tệ nạn xã hội, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường... Ngoài ra, người cao tuổi còn tham gia sản xuất, việc làm theo điều kiện sức khỏe của bản thân. Các chương trình hoạt động của phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận đã bước đầu thu hút được sự tham gia đáng kể của NCT trên địa bàn.

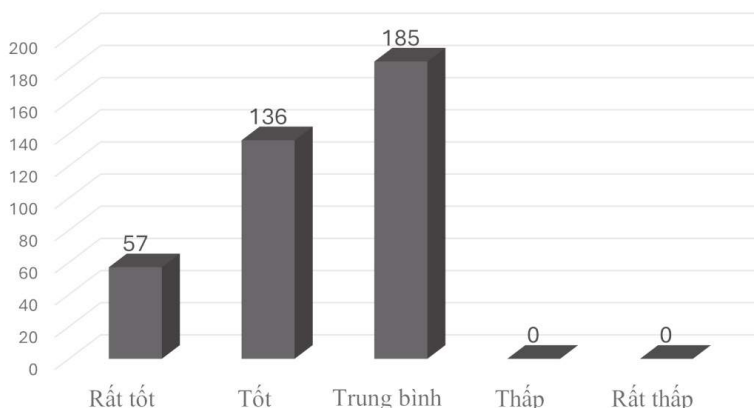
4.2. Thực trạng về nhu cầu của người cao tuổi trên địa bàn quận Bình Tân

4.2.1. Đánh giá của người cao tuổi về chính sách an sinh xã hội

* Mức độ hài lòng về chính sách an sinh xã hội của người cao tuổi

Mức độ hài lòng về chính sách an sinh xã hội của người cao tuổi được chúng tôi thăm dò thông qua thang đánh giá Likert năm mức. Kết quả số người lựa chọn các mức độ tương ứng được thể hiện trong Hình 5.

Hình 5. Tần số (người) hài lòng về chính sách an sinh xã hội của người cao tuổi



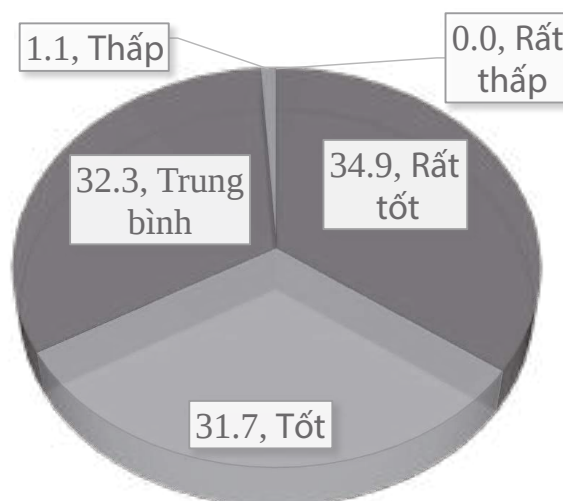
Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả $n = 378$

Nhìn chung, NCT tham gia khảo sát đều hài lòng với chính sách an sinh xã hội của người cao tuổi từ mức trung bình trở lên. Không một ai đánh giá ở mức thấp và rất thấp. Đa phần (48,9%) NCT hài lòng về chính sách ASXH ở mức trung bình. Có 36% (136 người) hài lòng ở mức tốt. Có 57 người đánh giá mức rất tốt

khi được hỏi về sự hài lòng của bản thân đối với những chính sách an sinh xã hội của người cao tuổi ở địa bàn quận Bình Tân.

* Mức độ hài lòng về dịch vụ an sinh xã hội của người cao tuổi

Hình 6. Mức độ hài lòng về dịch vụ an sinh xã hội của người cao tuổi



Nguồn: khảo sát của nhóm tác giả $n = 378$)

Dựa vào Hình 6, đánh giá về chất lượng dịch vụ an sinh xã hội của người cao tuổi thông qua mức độ hài lòng của người tham gia đa phần tập trung ở mức rất tốt (132 người ; 34,9%). Mức tốt có 120 người chiếm 31,7%. Mức trung bình chiếm 32.3% tương ứng với 122 người. Chỉ có 4 người tham gia (chiếm 1,1%) đánh giá ở mức thấp. Không có bất kì NCT nào đánh

giá chất lượng dịch vụ ASXH ở mức rất thấp.

4.2.2. Nhu cầu của người cao tuổi tại địa bàn quận Bình Tân

Nhu cầu của NCT được chúng tôi thăm dò thông qua 12 nội dung dựa trên các chính sách và các dịch vụ ASXH dành cho NCT. Kết quả được trình bày trong Bảng 2.

Bảng 2. Nhu cầu của NCT tại địa bàn quận Bình Tân

Nội dung	ĐTB	Mức độ	ĐLC	Phương án lựa chọn (%)				
				1. HT không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Phán vân; 4. Đồng ý; 5. Rất đồng ý				
				1	2	3	4	5
1. Con cháu tôn trọng	3,82	Cao	,912	4,1	6,1	23,2	48,3	18,3
2. Được trò chuyện với bạn đời	3,63	Cao	,789	0,4	15,6	5,2	49,0	29,8
3. Được khám sức khỏe hàng tháng	3,46	Cao	,967	11,2	10,0	29,3	44,6	4,9
4. Được chăm sóc tại nhà bởi con cháu	3,44	Cao	,851	0,0	11,9	11,8	44,7	31,6
5. Trợ cấp xã hội	3,24	Trung bình	,839	3,4	17,1	46,1	31,0	2,4
6. Tham vấn chăm sóc SKTT tâm lý cận tử	2,93	Trung bình	,856	2,2	7,8	42,4	37,9	9,7
7. Được xã hội nhìn nhận và tôn trọng	2,87	Trung bình	,822	2,0	30,4	50,9	7,8	8,9
8. Tham gia câu lạc bộ NCT	2,84	Trung bình	,771	0,0	26,4	46,1	1,9	25,7
9. Được chúc mừng thọ, thăm nom, lễ tết	2,42	Thấp	,874	14,1	29,4	45,7	10,4	0,4
10. Thể hiện vai trò của bản thân với con cháu	2,33	Thấp	,830	17,8	21,7	53,5	3,2	3,7
11. Hỗ trợ vay vốn và sản xuất kinh doanh	2,30	Thấp	,881	22,7	34,9	5,6	36,4	0,4
12. Được nuôi dưỡng trong viện dưỡng lão	1,15	Rất thấp	,880	16,4	39,8	34,6	8,9	0,4
ĐTB chung			2,869	Mức độ		Trung bình		

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả n = 378

Dựa vào Bảng 2 ta thấy, ĐTB chung về nhu cầu của NCT tại địa bàn quận Bình Tân chỉ ở mức trung bình (ĐTB = 2,89). Các nội dung thăm dò về nhu cầu của NCT có mức độ dần trải từ mức rất thấp đến mức cao. Không có nội dung nào có ĐTB ở mức rất cao. Các nội dung có ĐTB ở mức cao gồm: cần được con cháu tôn trọng (ĐTB = 3,82; hạng 1); mong muốn

được trò chuyện với bạn đời (ĐTB = 3,63; hạng 2); cần được khám sức khỏe hàng tháng (ĐTB = 3,46; hạng 3); Được chăm sóc tại nhà bởi con cháu (ĐTB = 3,44; hạng 4); Có bốn nội dung có ĐTB thuộc mức trung bình là: cần có sự trợ cấp xã hội (ĐTB = 3,24; hạng 5); mong muốn được tham vấn chăm sóc SKTT tâm lý cận tử (ĐTB = 2,93; hạng 6); Được xã hội nhìn

nhận và tôn trọng (ĐTB = 2,87; hạng 7); Tham gia câu lạc bộ NCT (ĐTB = 2,84; hạng 8); Các nhu cầu mà NCT lựa chọn có ĐTB ở mức thấp gồm 3 nội dung: mong muốn được chúc mừng thọ, thăm nom, lễ tết (ĐTB = 2,42; hạng 9); Thể hiện vai trò của bản thân với con cháu (ĐTB = 2,33; hạng 10); Hỗ trợ vay vốn và sản xuất kinh doanh (ĐTB = 2,30; hạng 11). Chỉ có duy nhất nội dung về nhu cầu được nuôi dưỡng trong viện dưỡng lão chỉ ở mức rất thấp (ĐTB = 1,15; hạng 13).

Dựa trên thông tin DLC cho thấy, hầu hết các nội dung đều có DLC thuộc khoảng từ 0,771 đến 0,967. Điều này cho phép nhóm nghiên cứu khẳng định rằng, sự phân tán ĐTB trên tổng thể không rộng quá hai mức độ liên kế vì khoảng cách thang đo là 0,8.

Dựa trên các cột Tần suất theo mức độ lựa chọn, các nội dung có ĐTB ở mức cao hầu hết các lựa chọn đều tập trung ở lựa chọn đồng ý. Nội dung có ĐTB ở mức trung bình và thấp thì tần suất các lựa chọn tập trung ở lựa chọn số 3. Còn lại chủ yếu tập trung ở mức không đồng ý. Điều này cho thấy sự thống nhất trong điểm số trung bình và biểu hiện mức độ tần suất theo mức độ lựa chọn.

Để làm sáng tỏ nguyện vọng của NCT, chúng tôi đã tiến hành phỏng vấn sâu 10 NCT đang sinh hoạt tại chi hội phường Tân Tạo cho thấy, có 80% (8/10) NCT rất cần được con cháu tôn trọng vì nhiều lí do. Cụ ông N.T. K. bày tỏ sự cảm nhận thiếu tôn trọng của con cháu vì bản thân *“không còn giá trị làm ra tiền”* nên *“tiếng nói không còn giá trị”*. Trường hợp điển hình của cụ bà T.Q.H. cho hay, bậc dù được con cháu rất quan tâm, nhưng cụ có cảm giác bị *“bắt ép”* phải *“nghe lời”* con vì bản thân cụ phải *“cần được chăm sóc”* (quan điểm của con cụ H). Điều này cho thấy, NCT đang rất cần sự tôn trọng của con cháu. Đa số NCT đều có nhu cầu cấp thiết này. Họ chỉ cần được con cháu tôn trọng quyết định của bản thân và xem họ như là một cá thể độc lập.

Đối với nội dung cần trò chuyện với bạn đời, đa phần những NCT được phỏng vấn cho biết, đến độ tuổi 70 trở lên, nhu cầu cần tâm sự từ vợ/ chồng vẫn còn tăng lên trong khi thính giác và khả năng thị giác lại suy giảm. Đặc biệt là yếu tố sinh lí thể trạng gây ra hiện tượng *“khó ngủ khi quá già”* cũng làm NCT lo

lắng khi bị mất ngủ. Vì thế, nhu cầu được trò chuyện tâm sự cũng tăng cao. Có 70% (7/10) cụ khi được hỏi về nội dung tại sao không tâm sự cho con, cháu? Diễn hình nhất là cụ Tr. B chia sẻ, hầu như con cái của cụ *“không biết lắng nghe”*. Đôi khi còn *“hằn học”* và cho là cụ *“lắm lời”* (theo nhận định của cụ B).

Riêng nội dung nhu cầu được khám chữa bệnh, hầu hết (100%) các cụ điều giải thích rằng, nếu được chăm sóc sức khỏe hàng tháng định kì thì họ sẽ yên tâm hơn vì NCT thường lo lắng nhiều về vấn đề sức khỏe của bản thân. Cụ bà N.T.H cho biết bản thân đang mắc nhiều bệnh như tim mạch, cao huyết áp, tiểu đường. Nếu được khám định kì mỗi tháng cụ sẽ cảm thấy an tâm hơn với việc *“nằm rõ”* tình trạng sức khỏe cho bản thân. Câu hỏi đặt ra là liệu họ đang sợ cái chết? Cụ H cho rằng không hẳn là vậy vì cụ chỉ lo sợ khi phát bệnh lại *“phiền cho con cháu tội nó!”*. Đây là loại tư duy điển hình của người cao tuổi ở Việt Nam. Tư tưởng này cần được tác động thay đổi để NCT tăng dần giá trị và sự cảm nhận hạnh phúc của bản thân.

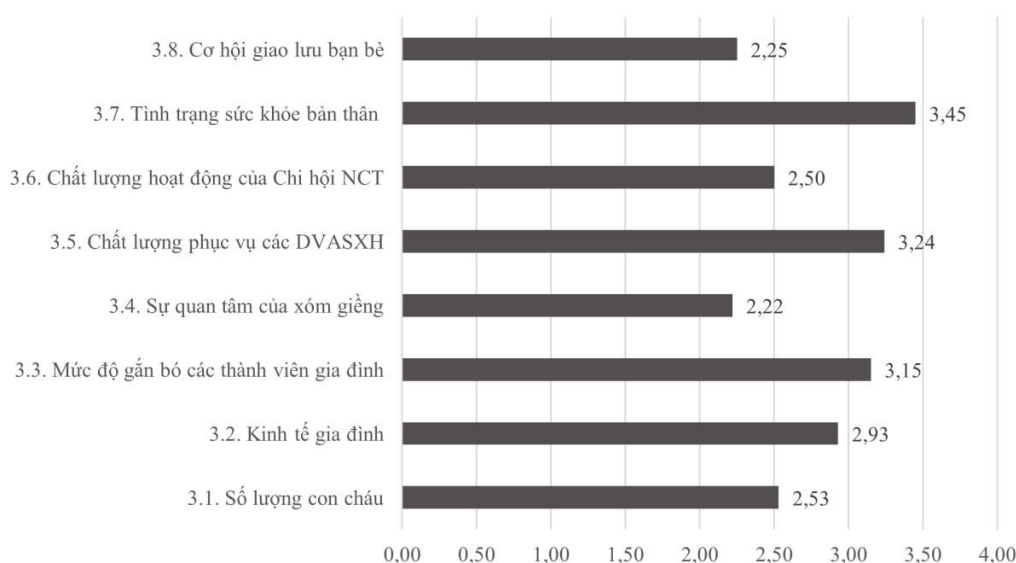
Nội dung được chúng tôi làm sáng tỏ đó chính là nhu cầu được nuôi dưỡng trong viện dưỡng lão. Đa số 80% (8/10) cụ được phỏng vấn đều trả lời rằng vì bản thân không đủ tài chính để chi trả chi phí của viện và hầu như số lượng viện dưỡng lão có chất lượng cao rất ít ở Việt Nam. Cụ T.Q. H. cho rằng cần tiết kiệm tiền để *“lo hậu sự”* và dư còn để cho con cháu. Nếu tốn kém nhiều thì gia đình sẽ *“không hạnh phúc”*. Từ đây cho thấy, nhu cầu được chăm sóc trong viện dưỡng lão của NCT tại Bình Tân mặc dù có mức rất thấp nhưng chủ yếu là do hệ tư tưởng tích góp cho con cháu, không để cao giá trị hưởng thụ của bản thân và có nhu cầu được con cháu yêu thương.

Nhìn chung, NCT trên địa bàn quận Bình Tân có những điểm đồng nhất với nhau về các nhu cầu: cần được con cháu yêu thương, tôn trọng; muốn kiểm tra hàng tháng tình hình sức khỏe và mong muốn trò chuyện với bạn đời. Đa phần NCT không mong muốn vào viện dưỡng lão.

4.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến nhu cầu an sinh xã hội của người cao tuổi

Chúng tôi đã thăm dò các yếu tố ảnh hưởng đến nhu cầu về ASXH đối với NCT thông qua 8 nội dung và kết quả được thể hiện trong Hình 7.

Hình 7. ĐTB các yếu tố ảnh hưởng nhu cầu an sinh xã hội của người cao tuổi



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả n = 378

Dựa vào Hình 7 cho thấy, có bảy nội dung đều ảnh hưởng đến nhu cầu ASXH của người cao tuổi và đều ở mức trung bình. Có duy nhất nội dung tình trạng sức khỏe bản thân được đánh giá là yếu tố có ảnh hưởng cao nhất. Hai yếu tố ảnh hưởng cao tiếp theo là chất lượng các hoạt động trong các chi hội NCT và mức độ gắn bó của các thành viên trong gia đình. Các yếu tố còn lại có mức ảnh hưởng không chênh lệch đáng kể.

5. Kết luận và khuyến nghị

Tổng kết kết quả thực hiện công tác an sinh xã hội đối với NCT trên địa bàn quận Bình Tân hiện nay (giai đoạn 2020-2025) cho thấy, trong 6 tháng đầu năm 2024, tình hình các hoạt động đều mang yếu tố tích cực, khả quan. NCT trong địa bàn quận đã tham gia tích cực các hoạt động xã hội ngày càng nhiều như phòng chống tội phạm, tệ nạn xã hội, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường... Ngoài ra, người cao tuổi còn tham gia sản xuất, việc làm theo điều kiện sức khỏe của bản thân. Các chương trình hoạt động của phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận đã bước đầu thu hút được sự tham gia đáng kể của NCT trên địa bàn.

Kết quả khảo sát thực trạng về đời sống của người cao tuổi trên địa bàn quận Bình Tân thông qua biểu hiện về nhu cầu đời sống của bản thân NCT. NCT tham gia khảo sát đều hài lòng với chính sách và dịch vụ an sinh xã hội của người cao tuổi từ mức trung bình trở lên. NCT có những điểm đồng nhất với nhau về các nhu cầu: cần được con cháu yêu thương, tôn trọng;

muốn kiểm tra hàng tháng tình hình sức khỏe và mong muốn trò chuyện với bạn đời. Đa phần NCT không mong muốn phải vào viện dưỡng lão. Yếu tố tình trạng sức khỏe bản thân được đánh giá là yếu tố có ảnh hưởng cao nhất đến nhu cầu ASXH của NCT.

Dựa trên kết quả nghiên cứu, chúng tôi đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ASXH cho NCT trên địa bàn quận Bình Tân như sau:

** Đối với phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận Bình Tân*

Do yếu tố sức khỏe NCT ảnh hưởng nhiều nhất đến nhu cầu ASXH và nhu cầu được thăm khám định kỳ mỗi tháng của NCT ở mức cao nên phòng cần xây dựng các chế độ tập trung giải quyết các vấn đề liên quan đến sức khỏe định kỳ cho NCT thường kỳ nhằm đáp ứng mong đợi của NCT. Ngoài ra, phòng cần chỉ đạo sát cùng các chi hội xây dựng, kiểm tra giám sát các kế hoạch hoạt động cho các chi hội NCT, đảm bảo các hoạt động thiết thực đáp ứng mong đợi của NCT.

** Đối với các Chi hội NCT*

Chất lượng hoạt động của các chi hội NCT cũng là một trong những yếu tố được NCT đánh giá khá ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công tác ASXH cho NCT. Chính vì thế, chi hội cần phải khảo sát nhu cầu, nguyện vọng của NCT từng chi hội để nắm bắt tình hình nguyện vọng, nhu cầu mà lên kế hoạch phù hợp với thực tiễn. Cần tham mưu và liên kết chặt chẽ với phòng Lao động - Thương binh và Xã hội quận Bình

Tân để thực hiện có hiệu quả các hoạt động chăm sóc tinh thần cho NCT.

** Đối với người thân là con, cháu của NCT*

Nhu cầu được con cháu tôn trọng, được thương yêu và phụng dưỡng là những nội dung có ĐTB ở mức cao. Vì thế, người thân là con, cháu của NCT cần phải quan tâm nhiều hơn đối với NCT. Khi thực hiện các hoạt động mang tính gia đình hoặc liên quan đến NCT, con cháu cần phải lắng nghe, tôn trọng ý kiến và sự quyết

định của NCT. Việc thỏa mãn nhu cầu vừa nêu sẽ mang ý nghĩa hết sức to lớn trong công tác chăm sóc NCT.

** Đối với bản thân NCT*

Yếu tố tình trạng sức khỏe bản thân NCT được đánh giá là yếu tố quan trọng nhất có ảnh hưởng ở mức cao đến nhu cầu được chăm sóc và thừa hưởng các dịch vụ ASXH của NCT. Vì thế, NCT cần phải tự ý thức về việc tham gia các câu lạc bộ dưỡng sinh, yoga, thiền nhằm rèn luyện sức khỏe thể chất lẫn tinh thần cho bản thân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ban chấp hành Đảng bộ quận Bình Tân. (2021a). *Chương trình hành động số 07-CTrHD/QU v/v Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ quận lần thứ XII, nhiệm kỳ 2020-2025 trên lĩnh vực văn hóa - xã hội*. Ban hành ngày 07/5/2021.
- Ban chấp hành Đảng bộ quận Bình Tân. (2021b). *Chương trình hành động số 08-CTrHD/QU v/v Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ quận lần thứ XII, nhiệm kỳ 2020-2025 trên lĩnh vực văn hóa - xã hội*. Ban hành ngày 07/5/2021.
- Hạnh, M. T. (2016). Đời sống của người cao tuổi Việt Nam trong giai đoạn già hóa dân số. *VNU Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(1b), 26-42.
- Luân, T. D. (2016). Chính sách chăm sóc người cao tuổi ở Việt Nam hiện nay. *VNU Journal of Science: Policy and Management Studies*, 32(4).
- Ngọc, H. T. (2018). Lược khảo tình hình nghiên cứu về khái niệm và mục đích an sinh xã hội. *Kỷ yếu hội thảo khoa học chủ đề: Công tác xã hội - Nhu cầu nhân lực và vấn đề đào tạo hiện nay*. Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.
- Tổng cục Thống kê. (2021). *Người cao tuổi Việt Nam: Phân tích từ điều tra biến động dân số và kế hoạch hóa gia đình năm 2021*.
- Trang, P. H., Hải, N. T., Trang, P. T. T., & Anh, V. T. L. (2020). *Giáo trình Nhập môn An sinh xã hội*. Hà Nội: NXB Lao động Xã hội.
- Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân. (2024a). *Kế hoạch số 275/KH-UBND v/v Triển khai thực hiện Quyết định số 1031-QĐ-QU ngày 09/4/2024 của Quận ủy về chuẩn bị nội dung văn kiện Đại hội Đảng bộ quận nhiệm kỳ 2025-2030 trên lĩnh vực kinh tế, đô thị, văn hóa - xã hội, quốc phòng an ninh*. Ban hành ngày 19/4/2024.
- Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân. (2024b). *Báo cáo số 440/BC-UBND v/v Đánh giá kết quả thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Quận lần thứ XII và Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố lần thứ XI nhiệm kỳ 2020-2025 trên lĩnh vực Lao động - Thương binh và Xã hội*. Ban hành ngày 03/06/2024.
- Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân. (2008). *Quyết định số 8893/QĐ-UBND v/v thành lập phòng Lao động - Thương binh và Xã hội trực thuộc Ủy ban Nhân dân quận Bình Tân*. Ban hành ngày 30/06/2008.
- Uẩn, N. Q. (2013). *Giáo trình Tâm lý học đại cương*. Hà Nội: NXB Đại học Sư phạm Hà Nội.

DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI NGHIỆN MA TÚY TẠI CƠ SỞ CAI NGHIỆN MA TÚY SỐ 5 HÀ NỘI

TS. Nguyễn Huyền Linh

Trường Đại học Lao động - Xã hội

linh171176@gmail.com

Tống Minh Phương

Cựu SV D15CT02, Trường Đại học Lao động - Xã hội

Tóm tắt: Nghiên cứu “Dịch vụ công tác xã hội trong hỗ trợ người nghiện ma túy tại cơ sở cai nghiện số 5 Hà Nội” đưa ra cơ sở lý luận về dịch vụ công tác xã hội (CTXH), phân tích thực trạng dịch vụ công tác xã hội, ứng dụng phương pháp công tác xã hội vào hỗ trợ người nghiện ma túy. Nghiên cứu hệ thống hóa các khái niệm liên quan đến người nghiện ma túy và hoạt động công tác xã hội với người nghiện ma túy, nhận diện một số loại hình hoạt động công tác xã hội và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động công tác xã hội với người nghiện ma túy. Qua kết quả nghiên cứu cho thấy, vai trò quan trọng của dịch vụ công tác xã hội trong hỗ trợ với người nghiện ma túy trong các hoạt động điều trị nghiện ma túy nói chung và điều trị tại cơ sở methadone (MMT) nói riêng.

Từ khóa: Người nghiện ma túy; dịch vụ công tác xã hội; hỗ trợ; cơ sở cai nghiện ma túy

SOCIAL WORK SERVICES IN ASSISTING DRUG ADDICTS AT THE HANOI NO. 5 DETOXIFICATION FACILITY

Abstract: The research titled “Social work services in assisting drug addicts at the Hanoi No. 5 Detoxification Facility” establishes a theoretical framework for social work services, examines the existing conditions of these services, and implements social work techniques to aid individuals struggling with drug addiction. The research organizes relevant concepts pertaining to individuals struggling with drug addiction and the associated social work interventions, and categorizes various types of social work activities along with the factors that influence the effectiveness of these interventions. The findings underscore the significant contribution of social work services in assisting drug addicts, particularly in the context of drug addiction treatment and specifically within methadone maintenance treatment (MMT) programs.

Keywords: Drug addicts; social work services; support; drug addiction treatment facility

Mã bài báo: JHS - 197

Ngày nhận bài sửa: 11/05/2024

Ngày nhận bài: 15/04/2024

Ngày duyệt đăng: 20/05/2024

Ngày nhận phản biện: 27/04/2024

1. Giới thiệu

1.1. Lý do nghiên cứu về dịch vụ công tác xã hội trong hỗ trợ người nghiện ma túy tại Cơ sở cai nghiện số 5 Hà Nội

Ma túy và nghiện ma túy đã và đang trở thành những mối hiểm họa lớn của nhân loại, ảnh hưởng đến sự phát triển của mỗi quốc gia, dân tộc cùng những tác hại của việc sử dụng ma túy được coi là đáng sợ nhất bởi sức dẫn dụ của nó đối với con người ở mọi độ tuổi và khả năng gây nghiện nhanh chóng. Hơn nữa, ma túy không những gây hại cho sức khỏe của người sử dụng nó, mà còn khiến họ trở nên mất dần khả năng lao động, thoái hóa nhân cách, rối loạn hành vi, làm cho người nghiện không thể kiểm soát được hành động của mình, trở thành gánh nặng cho gia đình và xã hội...

Ở Việt Nam hiện nay, tình trạng nghiện đa chất ngày càng trở nên phổ biến, người nghiện ma túy có thể vừa sử dụng heroine, vừa sử dụng methamphetamine hoặc vừa sử dụng heroine vừa sử dụng ketamine, cần sa... Đặc biệt, trong số các bệnh nhân đang điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng methadone (MMT), tỷ lệ nghiện đa chất nói chung và có sử dụng methamphetamine ngày càng gây nên nhiều vấn đề đáng quan tâm và đặt ra nhiều thách thức với công tác điều trị nghiện. Chính sự biến đổi trong xu hướng sử dụng ma túy này cũng tác động đến phần nào đến cách thức can thiệp với người nghiện ma túy. Các dịch hỗ trợ chưa hoàn toàn đáp ứng được nhu cầu của người nghiện ma túy (NNMT) mà mới chỉ đáp ứng được ở mức độ trung bình.

Cơ sở Cai nghiện ma túy số 5 Hà Nội tiền thân là Trung tâm Chữa bệnh Giáo dục Lao động - Xã hội số V, với chức năng tiếp nhận điều trị người tự nguyện cai nghiện, điều trị nghiện chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế Methadone.

Cơ sở được giao các chức năng, nhiệm vụ chính như sau: Tổ chức cai nghiện ma túy cho người bị áp dụng biện pháp đưa vào cơ sở cai nghiện ma túy bắt buộc theo Luật Xử lý vi phạm hành chính. Quản lý người nghiện ma túy đang trong thời gian lập hồ sơ (lưu trú) để nghị đưa vào cơ sở cai nghiện bắt buộc theo quy định của Luật Xử lý vi phạm hành chính và Luật Phòng, chống ma túy. Thực hiện việc xác định tình trạng nghiện ma túy. Cung cấp các dịch vụ cai nghiện ma túy đối với người cai nghiện ma túy tự nguyện bao gồm: Tổ chức điều trị, cai nghiện ma túy tự nguyện tại Cơ sở từ 6 tháng đến 12 tháng (Nội trú). Tổ chức điều trị người nghiện chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay

thế Methadone. Tổ chức điều trị, cắt cơn giải độc, phục hồi sức khỏe cho các đối tượng cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng (20 ngày).

Trong những năm qua, được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của các cấp từ Trung ương đến địa phương, việc đầu tư nâng cấp, cải tạo cơ sở vật chất cơ sở hạ tầng tại Cơ sở dần được hoàn thiện, phù hợp và đúng theo quy định của pháp luật (diện tích phòng ở bình quân 6 m²/học viên; đối với học viên phải chăm sóc 24/24 giờ một ngày, diện tích phòng ở bình quân 8 m²/học viên). Cơ sở luôn bảo đảm các tiêu chuẩn về y tế, vệ sinh, quần áo và dinh dưỡng đối với người cai nghiện; bảo đảm cho người cai nghiện được tiếp cận về văn hóa, thể dục, thể thao và giải trí phù hợp với truyền thống, tín ngưỡng, tôn giáo trong khuôn khổ pháp luật Việt Nam, phù hợp với lứa tuổi và đặc điểm của học viên. Có các trang thiết bị phục vụ cho việc đón tiếp, ăn, ở, sinh hoạt của người cai nghiện và trang thiết bị cần thiết phục vụ cho các hoạt động chuyên môn theo quy trình cai nghiện ma túy...

Bên cạnh sự quan tâm chỉ đạo của các cấp, tập thể viên chức, người lao động tại Cơ sở luôn đoàn kết, nỗ lực, cố gắng, tận tâm, trách nhiệm với công việc để hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao. Chất lượng công tác cai nghiện, chữa bệnh tại Cơ sở ngày càng được nâng lên, học viên ổn định tư tưởng, yên tâm điều trị, cai nghiện ma túy, góp phần tạo lòng tin của gia đình và học viên, giúp họ yên tâm cai nghiện, thể hiện ý chí quyết tâm từ bỏ ma túy, trở về hòa nhập cộng đồng.

Theo báo cáo của các cơ quan chức năng, Hà Nội có số người nghiện, người sử dụng trái phép chất ma túy, người sau cai nghiện và người nghi nghiện, người có nguy cơ nghiện ma túy có hồ sơ quản lý là trên 17.000 người - đứng thứ hai cả nước, chiếm gần 10% tổng số đối tượng quản lý toàn quốc. Hiện nay, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Nội đang quản lý 07 cơ sở cai nghiện ma túy công lập trên địa bàn Hà Nội với tổng số học viên đang quản lý tại các cơ sở khoảng trên 3.000 người, bao gồm cai nghiện ma túy bắt buộc, cai nghiện tự nguyện, lưu trú tạm thời trong thời gian làm thủ tục áp dụng biện pháp xử lý hành chính cai nghiện ma túy bắt buộc, điều trị methadone và số tạm giữ để xác định tình trạng nghiện ma túy theo quy định của pháp luật.

Chính vì vậy, tác giả đã tập trung nghiên cứu về “Dịch vụ công tác xã hội trong hỗ trợ người nghiện ma túy”, với mong muốn làm sáng tỏ những vấn đề lý luận

và thực tiễn về dịch vụ CTXH trong hỗ trợ người điều trị nghiện ma túy, tìm ra được những yếu tố tác động đến dịch vụ này, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ CTXH đối với người nghiện ma túy.

1.2. Nội dung chính mà bài báo sẽ tập trung giải quyết

Tập trung nghiên cứu dịch vụ công tác xã hội trong hỗ trợ người nghiện ma túy với mong muốn làm sáng tỏ những vấn đề lý luận và thực tiễn về dịch vụ CTXH trong hỗ trợ người nghiện ma túy, tìm ra được những yếu tố tác động đến dịch vụ này, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ CTXH đối với người nghiện ma túy. Cụ thể là các dịch vụ:

- + Dịch vụ tham vấn tâm lý cho NNMT
- + Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe cho NNMT
- + Dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp cho NNMT

2. Cơ sở lý luận về dịch vụ công tác với người nghiện ma túy

2.1. Khái niệm Công tác xã hội

Theo đề án 32 của Thủ tướng Chính phủ: “CTXH góp phần giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa con người và con người, hạn chế phát sinh các vấn đề xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của thân chủ xã hội, hướng tới một xã hội lành mạnh, công bằng, hạnh phúc cho người dân và xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến”

Trong giáo trình Nhập môn Công tác Xã hội của tác giả Hải (2020) định nghĩa: Công tác xã hội là một nghề đặt trọng tâm vào các hoạt động thực hành và được pháp luật, xã hội công nhận. Với triết lý nhân văn, dựa trên hệ thống lý thuyết đặc thù và các bằng chứng khoa học, công tác xã hội cung cấp các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu, giải quyết vấn đề cũng như đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của thân chủ. Ngoài ra, CTXH còn phối hợp với các Bộ, ban ngành cũng như các cơ quan, tổ chức, các hội, đoàn thể... nhằm đề xuất phát triển hệ thống chính sách, nâng cao chất lượng sống và đảm bảo an sinh xã hội tốt nhất cho con người.

2.2. Dịch vụ công tác xã hội

Trong bài “Phát triển mạng lưới dịch vụ CTXH và nhân viên công tác xã hội”, tác giả Hữu (2011) nhận định: Từ trước tới nay, chúng ta đã quen với thuật ngữ dịch vụ xã hội, cung cấp dịch vụ xã hội. Còn các thuật ngữ dịch vụ CTXH, mạng lưới dịch vụ CTXH ở nước ta chưa được nói đến nhiều. Song, những thuật ngữ này sẽ từng bước được làm quen và được mọi người chấp nhận. Xuất phát từ quan điểm trên, tác giả Hữu (2019) đã phát triển khái niệm dịch vụ CTXH là: Hoạt động

được thực hiện bởi những nhân viên CTXH được đào tạo bài bản thông qua việc sử dụng kiến thức, kỹ năng phương pháp CTXH đặc thù 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 cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo ASXH cho con người.

Trong một số tài liệu đã sử dụng thuật ngữ “dịch vụ công tác xã hội” để chỉ một dạng của dịch vụ xã hội dành cho các nhóm yếu thế trong xã hội, do các nhân viên CTXH cung cấp. Theo tác giả Mai (2013): Dịch vụ CTXH là các dịch vụ trợ giúp xã hội cho những người yếu thế trong xã hội, đặc biệt là cho người khuyết tật, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người cao tuổi, người già cô đơn không nơi nương tựa, người bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS, người bị bạo lực gia đình, nạn nhân của buôn bán người, người vô gia cư, người nghiện chất, người gặp các vấn đề về sức khỏe tâm thần.

Trong vài năm gần đây, một số địa phương ở nước ta đã thành lập Trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH. Theo Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2014), cả nước đã có hơn 30 trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH cấp tỉnh và gần 10 trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH cấp huyện. Như vậy, có thể nói dịch vụ CTXH là các dịch vụ do trung tâm dịch vụ CTXH cung cấp và được thực hiện bởi các cán bộ, nhân viên và cộng tác viên CTXH có trình độ chuyên môn.

Theo Thông tư liên tịch số 09/2013/TTLT-BLĐTBXH-BNV: Dịch vụ của trung tâm công tác xã hội gồm tham vấn, trị liệu rối nhiễu tâm trí, khủng hoảng tâm lý và phục hồi thể chất cho đối tượng; cung cấp dịch vụ điều trị y tế ban đầu; 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. Xây dựng kế hoạch can thiệp và trợ giúp đối tượng; giám sát và rà soát lại các hoạt động can thiệp, trợ giúp và điều chỉnh kế hoạch.

Từ những khái niệm trên, trong nghiên cứu này, dịch vụ CTXH được hiểu là những hoạt động chuyên môn được cung cấp bởi cán bộ, nhân viên làm việc tại các cơ sở trợ giúp xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu của người nghiện ma túy. Các dịch vụ CTXH được cung cấp gắn liền với các chức năng của CTXH là Phòng ngừa - Can thiệp - Phục hồi và - Phát triển, đảm bảo các nguyên tắc: Toàn diện - Liên tục và Nâng cao khả năng tự lực của con người

2.3. Dịch vụ công tác xã hội với người nghiện ma túy

Người nghiện ma túy (NNMT) là một trong những đối tượng yếu thế có vấn đề về mặt xã hội, họ thường thụ động, mặc cảm, tự ti, thiếu khả năng tiếp cận các nguồn lực và dịch vụ sẵn có do các rào cản xã hội vô hình. Vì vậy, họ cần sự trợ giúp của các cá nhân, tổ chức, cộng đồng để 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 hữu ích hơn.

Dịch vụ CTXH với NNMT là dịch vụ của những người chuyên nghiệp hoặc bán chuyên nghiệp, cung cấp các dịch vụ như: Chăm sóc sức khỏe, tham vấn, quản lý trường hợp, các dịch vụ trợ giúp, kết nối, chuyển gửi..., nhằm thấu hiểu và cảm hóa, nâng cao năng lực, giúp người nghiện có điều kiện vượt qua khó khăn về sức khỏe, tâm lý và tinh thần, có kế hoạch hành động thiết thực trong điều trị nghiện, có thể tiếp cận các nguồn lực sẵn có để sử dụng các nguồn lực, dịch vụ có hiệu quả và vươn lên sống hòa nhập cộng đồng.

Mạng lưới cung cấp dịch vụ CTXH cho NNMT có thể là các cơ sở công lập (Cơ sở cai nghiện tập trung; tổ công tác cai nghiện ma túy tại các xã, phường, thị trấn; điểm tư vấn, chăm sóc, hỗ trợ điều trị nghiện tại cộng đồng, trung tâm CTXH), các cơ sở tư nhân, tổ chức phi chính phủ, tổ chức nhân đạo hoặc các mô hình tư vấn, điều trị nghiện tại cộng đồng, cơ sở cai nghiện tự nguyện.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp phân tích tài liệu

Phương pháp nghiên cứu tài liệu, văn bản nhằm giúp tác giả tìm hiểu khái quát những vấn đề liên quan đến nội dung nghiên cứu, nắm bắt tổng quan về vấn đề nghiên cứu. Ngoài ra, sẽ phát hiện được những khía cạnh mới chưa hoặc ít được nghiên cứu, phân tích sâu ở những nghiên cứu trước đó.

Quá trình nghiên cứu, phân tích tài liệu được thực hiện thông qua các công trình nghiên cứu, ấn phẩm, sách, báo, bài viết, các văn bản mang tính pháp quy, báo cáo có liên quan đến dịch vụ công tác xã hội với người nghiện ma túy. Từ đó xác định những khoảng trống về lý luận và thực tiễn có liên quan cũng như xác định các chỉ số, chỉ báo trong nghiên cứu.

Cách tiến hành: Đọc, chọn lọc, phân tích, tổng hợp và hệ thống hóa các tài liệu, số liệu để xây dựng khung lý thuyết và các nội dung nghiên cứu.

3.2. Phương pháp quan sát

Trong quá trình nghiên cứu, phương pháp quan sát được tiến hành để tìm hiểu các thông tin liên quan đến

vấn đề nghiên cứu. Quan sát đảm bảo cho người nghiên cứu có cái nhìn khách quan hơn trong việc thu thập thông tin.

Mục đích và cách triển khai: Qua việc quan sát những ngôn ngữ không lời, thái độ, hành vi của các đối tượng được phỏng vấn trong quá trình phỏng vấn nhằm tìm ra những thông tin hữu ích mà các đối tượng không thể hiện bằng lời nói. Đồng thời, quan sát dịch vụ của cơ sở, các tương tác giữa cán bộ với bệnh nhân, giữa bệnh nhân với nhau.

3.3. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Tác giả thực hiện điều tra bằng bảng hỏi đối với 75 người nghiện ma túy tại Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 Hà Nội nhằm mục đích thu thập thông tin về dịch vụ hỗ trợ tại cơ sở.

Việc sử dụng phương pháp này nhằm mục đích tìm hiểu, thu thập thông tin mang tính bao quát của vấn đề nghiên cứu về thực trạng khả năng tiếp cận các dịch vụ xã hội của người nghiện ma túy, hiệu quả của các dịch vụ xã hội trong việc đáp ứng nhu cầu và giải quyết các vấn đề cơ bản của người nghiện ma túy, đánh giá sự hài lòng của họ với hệ thống dịch vụ xã hội tại Cơ sở cai nghiện số 5 Hà Nội. Đồng thời, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận và chất lượng của các dịch vụ CTXH tại Cơ sở cai nghiện số 5 Hà Nội.

Cách tiến hành:

Giai đoạn 1: Xây dựng bảng hỏi thăm dò ý kiến 75 người nghiện ma túy tại Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 Hà Nội

Giai đoạn 2: Chỉnh sửa, bổ sung, hoàn thiện bảng hỏi.

Giai đoạn 3: Phát phiếu điều tra để thu thập dữ liệu về vấn đề nghiên cứu.

3.4. Phương pháp phỏng vấn sâu

Để thu thập thông tin sâu hơn về vấn đề dịch vụ công tác xã hội trong hỗ trợ người nghiện ma túy tại Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 Hà Nội. Ngoài phát phiếu hỏi, nhóm nghiên cứu còn thực hiện phỏng vấn sâu 5 người nghiện, 3 cán bộ (1 cán bộ cấp phát thuốc, 1 nhân viên công tác xã hội làm việc trực tiếp tại cơ sở, 1 cán bộ hành chính) và 1 lãnh đạo tại cơ sở.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu

Cơ sở Cai nghiện ma túy số 5 Hà Nội có chức năng nhiệm vụ chính là: Tổ chức cai nghiện ma túy cho người bị áp dụng biện pháp đưa vào cơ sở cai nghiện ma túy bắt buộc theo Luật Xử lý vi phạm hành chính; Quản

lý người nghiện ma túy đang trong thời gian lập hồ sơ (lưu trú) để nghị đưa vào cơ sở cai nghiện bắt buộc theo quy định của Luật Xử lý vi phạm hành chính và Luật Phòng, chống ma túy; Thực hiện việc xác định tình trạng nghiện ma túy. Cung cấp các dịch vụ cai nghiện ma túy đối với người cai nghiện ma túy tự nguyện bao gồm: Tổ chức điều trị, cai nghiện ma túy tự nguyện tại cơ sở từ 6 tháng đến 12 tháng (Nội trú); Tổ chức điều trị người nghiện chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế Methadone; Tổ chức điều trị, cắt cơn giải độc, phục hồi sức khỏe cho các đối tượng cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng (20 ngày).

Về cơ sở vật chất diện tích đất tự nhiên của cơ sở 34.677 m². Diện tích phòng ở bình quân 06 m²/học viên; đối với học viên phải chăm sóc 24/24 giờ một ngày, diện tích phòng ở bình quân 08 m²/học viên. Về hệ thống khối các công trình của Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 gồm khối hành chính, quản trị, khu làm việc, hội trường, phòng ở của nhân viên diện tích 1.722m². Khối nhà ở của người cai nghiện: tổ chức các khu riêng biệt theo quy định tại Khoản 2, 3 Điều 35 Luật Phòng, chống ma túy diện tích 2.820 m². Khối đơn vị chức năng gồm: y tế, giáo dục, trị liệu tâm lý, nhà tắm giặt thân nhân, khu vực lao động trị liệu, lao động sản xuất diện tích 8.038 m². Khu vực nhà ăn, bếp và kho diện tích 1.000 m². Sân chơi, tập thể thao có tổng diện tích 8.000 m². Các công trình xây dựng, trang thiết bị bảo đảm cho người nghiện ma túy là người khuyết tật tiếp cận và sử dụng thuận tiện, an toàn; đáp ứng các điều kiện về môi trường, phòng cháy, chữa cháy theo quy định của pháp luật;

Trong những năm qua, cơ sở luôn bảo đảm các tiêu chuẩn về y tế, vệ sinh, quần áo và dinh dưỡng đối với người cai nghiện; bảo đảm cho người cai nghiện được

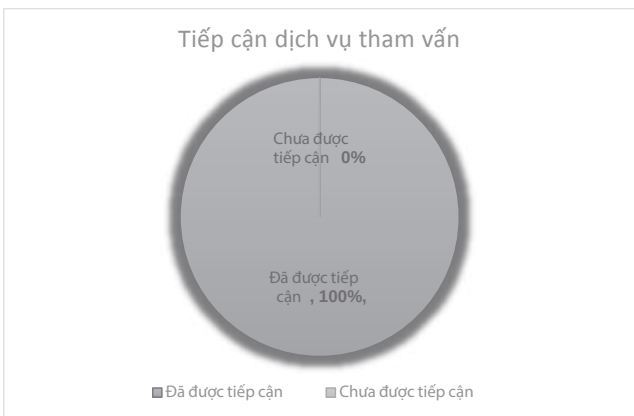
tiếp cận về văn hóa, thể dục, thể thao và giải trí phù hợp với truyền thống, tín ngưỡng, tôn giáo trong khuôn khổ pháp luật Việt Nam, phù hợp với lứa tuổi và đặc điểm của học viên. Có các trang thiết bị phục vụ cho việc đón tiếp, ăn, ở, sinh hoạt của người cai nghiện và trang thiết bị cần thiết phục vụ cho các hoạt động chuyên môn theo quy trình cai nghiện ma túy.

4.2. Đánh giá thực trạng dịch vụ công tác xã hội trong hỗ trợ người nghiện ma túy tại Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 Hà Nội

4.2.1. Dịch vụ tham vấn tâm lý

Trong điều trị thay thế nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng Methadone (MMT) thuốc điều trị rất quan trọng nhưng không phải là yếu tố duy nhất. Dịch vụ hỗ trợ tâm lý và các can thiệp thay đổi hành vi rất cần thiết, là một nguyên tắc không thể thiếu trong công tác điều trị nghiện. Hỗ trợ tâm lý và can thiệp thay đổi hành vi giúp NNMT có động lực để thay đổi hành vi, xây dựng kỹ năng từ chối sử dụng ma túy, tăng cường kỹ năng giải quyết vấn đề và tạo dựng các mối quan hệ tốt hơn, tăng cường ý thức trách nhiệm, tuân thủ điều trị, dự phòng tái nghiện, hướng tới lối sống lành mạnh và hỗ trợ tái hòa nhập cộng đồng. Dịch vụ hỗ trợ tâm lý còn cung cấp thông tin liên quan đến các phương pháp điều trị kết hợp khác, giới thiệu chuyển gửi các dịch vụ dự phòng, chăm sóc điều trị HIV/AIDS và dịch vụ xã hội khác cho NNMT. Do vậy chương trình điều trị thay thế MMT ở Việt Nam quy định cả điều trị bằng thuốc kết hợp với tham vấn điều trị nghiện và hỗ trợ về tâm lý xã hội. Kết quả khảo sát 75/163 NNMT điều trị tại cơ sở cai nghiện ma túy số 5 có 75/75 người nghiện (chiếm 100%) được tiếp cận dịch vụ tham vấn.

Hình 1. Tình trạng tiếp cận dịch vụ tham vấn (%)



Nguồn: Kết quả khảo sát tháng 2/2023

Điều đó, cho thấy NNMT điều trị bằng thuốc thay thế MMT có nhu cầu rất lớn về hỗ trợ tâm lý và họ đã được đáp ứng nhu cầu; bởi NNMT gặp rất nhiều băn khoăn, rào cản trước khi quyết định nộp đơn xin điều trị MMT và cả trong quá trình điều trị cũng như khi hòa nhập cộng đồng mà cần được sự chia sẻ, hỗ trợ

giải quyết của nhân viên tham vấn.

Nội dung tham vấn

Khi được hỏi dịch vụ tham vấn thường tập trung vào những nội dung gì thì nhóm nghiên cứu đã nhận được kết quả khảo sát từ 75 NNMT tại Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 như sau:

Bảng 1. Nội dung tham vấn được tiếp cận

STT	Nội dung tham vấn	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Tham vấn về sức khỏe	69	92
2	Tham vấn về tâm lý	23	30,67
3	Tham vấn về dự phòng tái nghiện	68	90,67
4	Tham vấn về pháp lý	16	21,33
5	Kiến thức và kỹ năng đối phó với tình huống nguy cơ khi sử dụng ma túy	52	69,33
6	Việc làm, thu nhập và tiếp cận các dịch vụ can thiệp cho người sử dụng ma túy	11	14,67

Nguồn: Kết quả khảo sát tháng 2/2023

Kết quả khảo sát trên cho thấy, NNMT được tiếp cận chủ yếu là dịch vụ hỗ trợ về chăm sóc sức khỏe và những vấn đề về điều trị MMT (69/75 người, chiếm 92%), con số này phù hợp với đánh giá về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của NNMT. Chỉ có 23 NNMT (30,67%) được tiếp cận nội dung hỗ trợ liên quan đến vấn đề tâm lý, chủ yếu là những NNMT đang gặp phải những vướng mắc nghiêm trọng trong cuộc sống nhưng ngại chia sẻ như mâu thuẫn gia đình, căng thẳng quá mức, khó khăn khi hòa nhập cộng đồng, NNMT kèm theo bệnh lý về thần kinh hoặc bị nhiễm HIV... Nội dung tham vấn về pháp lý (21,33%) cũng như nội dung tham vấn về việc làm, thu nhập và tiếp cận các dịch vụ can thiệp cho người sử dụng ma túy (14,67%) có rất ít đối tượng được tiếp cận, một phần nguyên nhân của vấn đề này đến từ phía chất lượng đội ngũ tham vấn viên của cơ sở mà các tác giả sẽ phân tích sâu ở phần những yếu tố tác động.

Tại Cơ sở cai nghiện ma túy số 5, dịch vụ tham vấn với NNMT được tiến hành bằng cả 3 hình thức tham vấn là tham vấn cá nhân, tham vấn gia đình và tham vấn nhóm. Các hình thức tham vấn này được thực hiện liên

tục trước khi điều trị, trong quá trình điều trị đến khi giảm liều tiến tới kết thúc điều trị.

4.2.2. Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe

Tham vấn và chăm sóc sức khỏe cho NNMT là hai dịch vụ chủ yếu trong điều trị nghiện ma túy. Chăm sóc sức khỏe là dịch vụ mang tính thường xuyên trong quá trình điều trị của người nghiện. Điều này phù hợp với kết quả khảo sát của tác giả về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của NNMT là 75/75 NNMT (100%) có nhu cầu được chăm sóc sức khỏe. Đồng thời, khi được hỏi có được tiếp cận dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe hay chưa thì kết quả 75/75 NNMT tại Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 đều trả lời là đã được tiếp cận dịch vụ này: “Ở đây chúng tôi được tham gia các buổi tập huấn về chăm sóc sức khỏe thường xuyên và được khám sức khỏe định kỳ” (PVS NNMT, nam, 45 tuổi). Như vậy, NNMT đã nhận thức đúng về mục đích, lợi ích của điều trị bằng MMT và dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe cho NNMT điều trị tại cơ sở cai nghiện ma túy số 5 đang rất được quan tâm.

Về các dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe đã được tiếp cận:

Bảng 2. Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe được tiếp cận

STT	Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Hỗ trợ điều trị methadone	75	100
2	Kết nối, chuyển gửi điều trị HIV/AIDS	32	42,67
3	Hỗ trợ điều trị bệnh khác	61	81,33
4	Chăm sóc sức khỏe tinh thần	50	66,67
5	Kết nối dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại cộng đồng	27	36
6	Miễn, giảm chi phí điều trị	17	22,67

Nguồn: Kết quả khảo sát tháng 2/2023

Bảng trên cho thấy tất cả 75/75 NNMT (chiếm 100%) bệnh nhân đều được hỗ trợ chăm sóc sức khỏe trong khi điều trị MMT. Theo kết quả phỏng vấn sâu, ngay từ những ngày đầu NNMT đăng ký tham gia điều trị, cán bộ Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 đã tiếp cận với NNMT để tìm hiểu những vấn đề về sức khỏe của NNMT như: Lý do xin tham gia điều trị của người bệnh (tự nguyện hay lý do khác); tìm hiểu tiền sử hành vi sử dụng ma túy trong quá khứ và hiện tại (bao gồm: Loại CDTP sử dụng, số lượng, số lần sử dụng hàng ngày và đường dùng; Tuổi lần đầu sử dụng, thời gian nghiện, các giai đoạn ngừng sử dụng, lần sử dụng gần nhất) ... Việc đánh giá kỹ mức độ lệ thuộc các chất gây nghiện này là rất quan trọng trong điều trị MMT. Các hành vi nguy cơ cao: Tiêm chích ma túy gây ngộ độc hoặc quá liều (số lần, tình huống, lý do), sử dụng đồng thời nhiều loại chất gây nghiện, dùng chung bơm kim tiêm khi tiêm chích ma túy, quan hệ tình dục không an toàn; Tìm hiểu tiền sử bệnh nhiễm HIV, viêm gan B, C (nếu có), các giai đoạn bị trầm cảm, ý tưởng và hành vi tự sát, các bệnh loạn thần khác đã điều trị ...; tiền sử tình trạng tâm lý xã hội liên quan (học tập, nghề nghiệp, hôn nhân, gia đình, tài chính, quan hệ xã hội và pháp luật). Những thông tin thu thập được từ NNMT giúp tác giả xác định tình trạng và mức độ lệ thuộc điều trị nghiện bằng các chất dạng thuốc phiện (CDTP) của NNMT, các bệnh lý kèm lên theo, các yếu tố tâm lý, xã hội ảnh hưởng đến quá trình điều trị, các vấn đề cấp bách về sức khỏe và tâm lý, xã hội của người bệnh cần phải giải quyết để phác đồ điều trị MMT phù hợp từng NNMT.

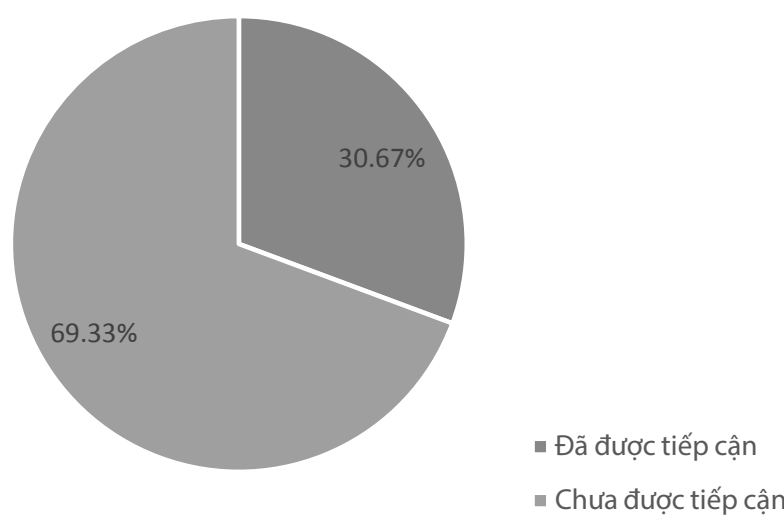
Sau khi có đánh giá tổng quan tình trạng sức khỏe ở giai đoạn trên sẽ tùy thuộc vào kết quả đánh giá độ dung nạp CDTP của NNMT để khởi liệu điều trị. Người bệnh được uống thuốc MMT vào buổi sáng hàng ngày để dễ theo dõi, dưới sự giám sát trực tiếp của nhân viên y tế và nhân viên công tác xã hội tại cơ sở: “Sáng nào chúng tôi cũng được các cán bộ y tế và nhân viên công tác xã hội cho uống MMT để theo dõi và giúp chúng tôi giảm bớt cơn nghiện” (PVS NNMT, nam, 37 tuổi). Hàng tuần cơ sở thảo luận, đánh giá những bệnh nhân chưa ổn định hoặc có diễn biến đặc biệt. Việc điều trị phải đúng chỉ định, đúng liều lượng, đúng quy trình để đảm bảo an toàn và hiệu quả tối đa cho NNMT: “Mỗi tuần vào Chủ nhật, nhân viên công tác xã hội cơ sở cùng với đội ngũ y tế chúng tôi sẽ có buổi họp tổng kết, đánh giá bệnh nhân để có những phương pháp, liệu trình điều trị cụ thể cho từng bệnh nhân” (PVS CBYT, nam, 43 tuổi).

4.2.3. Dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp cho người nghiện ma túy

Một chương trình điều trị nghiện hiệu quả không chỉ cung cấp các dịch vụ trực tiếp về chăm sóc sức khỏe, về tâm lý mà còn cần có các dịch vụ hỗ trợ khác để đáp ứng nhu cầu đa dạng của người nghiện.

Khi khảo sát 75 NNMT tại cơ sở điều trị cai nghiện ma túy số 5 về việc đã được tiếp cận dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp hay chưa, kết quả chỉ có 23/75 người nghiện ma túy (chiếm 30,67%) được tiếp cận dịch vụ này.

Hình 2. Tình trạng tiếp cận dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp của NNMT (%)



Nguồn: Kết quả khảo sát tháng 2/2023

Kết quả này thấp hơn so với số NNMT được tiếp cận dịch vụ tham vấn và dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe. Điều đó cho thấy, dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp tại cơ sở cai nghiện ma túy số 5 chưa thực sự được quan tâm nhiều. Các dịch vụ hỗ trợ trong nghiên cứu này bao gồm: Giới thiệu học nghề miễn phí, giới thiệu việc làm,

kết nối với các nguồn vốn vay, hỗ trợ pháp lý, hỗ trợ tham gia các nhóm tự lực - nhóm hỗ trợ xã hội.

Trong số 23 NNMT tại cơ sở cai nghiện ma túy số 5 được tiếp cận dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp, khi được hỏi về những dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp đã được tiếp cận, kết quả trả lời như sau:

Bảng 3. Dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp được tiếp cận

STT	Dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp	Số lượt chọn (người)	So với tổng số 23 người được tiếp cận dịch vụ hỗ trợ (%)	So với tổng số 75 người được khảo sát (%)
1	Giới thiệu học nghề	6	26,08	8
2	Giới thiệu việc làm	11	47,82	14,67
3	Kết nối với nguồn vốn vay	2	8,69	2,67
4	Hỗ trợ pháp lý	12	52,17	16
5	Tham gia nhóm tự lực - nhóm hỗ trợ xã hội	9	39,13	23,33

Nguồn: Kết quả khảo sát tháng 2/2023

Theo kết quả khảo sát chỉ có 6/23 NNMT (chiếm 26,08%) trả lời được giới thiệu học nghề miễn phí và có 11/23 người (chiếm 47,82%) được giới thiệu việc làm. Một số NNMT trả lời không được tiếp cận dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp cho biết: Họ có biết đến chính sách hỗ trợ đào tạo nghề nhưng không tham gia hưởng lợi từ chương trình này vì quá tuổi, sức khỏe không đảm bảo, không có thời gian; số khác trả lời trước đây họ đã được học nghề khi đi cai nghiện bắt buộc nhưng sau khi được học nghề không được tiếp cận các nguồn lực để giải quyết việc làm, do không được tham vấn chọn ngành nghề để học, họ cũng không kiếm được việc làm từ những nghề họ đã học nên bây giờ không mặn mà với dịch vụ hỗ trợ đó. Ngoài ra, hiện vẫn còn nhiều NNMT chưa có việc làm. Qua đó cho thấy, cơ hội tiếp cận việc làm của NNMT vẫn còn là vấn đề khó và càng chứng minh xu hướng tỷ lệ nghịch giữa nghiện ma túy với cơ hội việc làm, đặc biệt đó là một nguyên nhân chính dẫn đến tái nghiện. Cơ sở cai nghiện ma túy số 5 cũng đã kết nối NNMT với các cơ sở đào tạo nghề, phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, chính quyền địa phương... để tìm các lớp đào tạo nghề tại địa phương hoặc kết nối với một số doanh nghiệp trên địa bàn để giới thiệu việc làm phù hợp với bệnh nhân. Tuy nhiên, các chương trình trợ giúp tìm kiếm việc làm hay tư vấn hướng nghiệp tại Cơ sở cai nghiện ma túy

số 5 vẫn chưa nhiều. Chính vì vậy, bệnh nhân điều trị MMT tại đây vẫn còn nhiều người khó khăn trong tìm kiếm việc làm. Một NNMT chia sẻ: “*Trước đây được miễn phí điều trị, nay phải nộp tiền, em lại thất nghiệp, kinh tế gia đình thì khó khăn nên cũng mong muốn nhận được sự hỗ trợ chi phí để điều trị nghiện và nếu được hỗ trợ việc làm thì em sẽ tham gia điều trị được lâu dài hơn*” (PVS NNMT, nam, 26 tuổi). Bên cạnh đó, việc NNMT phải đi uống MMT vào các buổi sáng hàng ngày nên có ít công việc phù hợp với thời gian biểu của họ hoặc chỉ có thể làm bán thời gian. Đây là một vấn đề tồn tại khó có thể khắc phục được.

5. Kết luận

Kết quả khảo sát cho thấy, việc cung cấp dịch vụ CTXH đã được triển khai tại cơ sở cai nghiện ma túy số 5 nhưng hiện vẫn còn một số tồn tại:

Đối với dịch vụ tham vấn, chất lượng cung cấp dịch vụ còn hạn chế, chưa tuân thủ triệt để quy trình tham vấn trong tất cả các buổi tham vấn; tần suất tham vấn giảm khi quá trình điều trị của NNMT đã đi vào ổn định; tham vấn viên chủ yếu là cán bộ y tế được tập huấn về tham vấn điều trị nghiện mà chưa có cán bộ được đào tạo chính quy về CTXH hoặc tâm lý. Đối với dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe được NNMT khá hài lòng, song chưa có sự kết nối giữa cơ sở MMT với mạng lưới dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại xã/phường nơi NNMT cư trú. Đối

với dịch vụ hỗ trợ dạy nghề, hướng nghiệp, bao gồm: Giới thiệu học nghề miễn phí, giới thiệu việc làm, kết nối với các nguồn vốn vay, hỗ trợ pháp lý, hỗ trợ tham gia các nhóm tự lực - nhóm hỗ trợ xã hội) kết quả hỗ trợ chỉ dừng lại ở việc giới thiệu, tuy vậy số lượng NNMT được giới thiệu và thụ hưởng dịch vụ cũng còn chưa cao.

Tóm lại, qua kết quả nghiên cứu cho thấy vai trò quan trọng của CTXH trong các dịch vụ với người

điều trị nghiện ma túy nói chung và điều trị tại cơ sở MMT nói riêng. Để thực hiện tốt Đề án đổi mới công tác cai nghiện ma túy ở Việt Nam và mô hình điều trị nghiện ma túy bằng thuốc thay thế methadone, cung cấp có chất lượng dịch vụ y tế, tâm lý, xã hội, việc làm... phù hợp với tình hình sử dụng ma túy hiện nay thì cần đẩy mạnh các dịch vụ CTXH nhằm cung cấp các dịch vụ để NNMT được hưởng các chính sách một cách tốt nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, Bộ Nội vụ. (2013). *Thông tư liên tịch số 09/2013/TTLT- BLĐTBXH-BNV ngày 10/6/2013 hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của trung tâm dịch vụ công tác xã hội công lập huyện.*

Hải, N.T. (2020). *Giáo trình nhập môn Công tác xã hội.* Trường Đại học Lao động - Xã hội.

Hữu, N.H. (2011). *Phát triển mạng lưới dịch vụ công tác xã hội và nhân viên công tác xã hội.*

Hữu, N.H. (2019). *Dịch vụ công tác xã hội và dịch vụ bảo vệ trẻ em*

Mai, B.T.X. (2013). Đề tài cấp bộ: *Phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ công tác xã hội và Nhân viên công tác xã hội, Tổng cục dạy nghề.*

Thủ tướng Chính phủ. (2010). *Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010 – 2020 (Đề án 32).*

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN KHI SỬ DỤNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI KHU VỰC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

ThS. Phạm Thị Hằng

Trường Đại học Lao động - Xã hội (Cơ sở II)

hangpt@ldxh.edu.vn

ThS. Phạm Thị Hà

Trường Đại học Hùng Vương Thành phố Hồ Chí Minh

hanpt@dhv.edu.vn

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Quý

Trường Đại học Lao động - Xã hội (Cơ sở II)

quyntn@ldxh.edu.vn

Tóm tắt: Các sản phẩm ứng dụng chuyển đổi số trong thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư làm thay đổi phương thức quản lý, điều hành và cách thức vận hành hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Nó cũng làm thay đổi hành vi, thái độ của khách hàng đối với ngân hàng. Mục tiêu của bài viết này nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân khi sử dụng sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số tại các ngân hàng thương mại khu vực Thành phố Hồ Chí Minh. Dựa trên kết quả khảo sát của 197 cá nhân, sử dụng mô hình hóa phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất từng phần PLS-SEM bằng phần mềm Smart-PLS 3.0 tổng hợp, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra: khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số của ngân hàng cho thấy: (1) tác động của ba biến quan sát “Độ tin cậy; Hiệu quả; Cá nhân hóa” là các yếu tố liên quan tới “Chất lượng sản phẩm dịch vụ” chuyển đổi số và (2) yếu tố “Sự hài lòng xanh” có tác động tới “Sự hài lòng” của khách hàng. Kết quả này hàm ý cho các nhà quản trị ngân hàng tại Việt Nam cần có chiến lược chuyển đổi số gắn liền với các chương trình chuyển đổi số xanh phù hợp nhằm gia tăng sự hài lòng của người tiêu dùng.

Từ khóa: chuyển đổi số, ngân hàng thương mại, sự hài lòng, sự hài lòng xanh.

EVALUATE INDIVIDUAL CUSTOMER SATISFACTION REGARDING THE USE OF DIGITAL TRANSFORMATION PRODUCTS AND SERVICES IN COMMERCIAL BANKS LOCATED IN HO CHI MINH CITY

Abstract: The advent of digital transformation application products during the fourth industrial revolution has significantly altered the management, operations, production, and overall business practices of enterprises. Additionally, it has influenced customer behavior and attitudes towards banks. This article aims to evaluate the satisfaction levels of individual customers utilizing digital transformation products and services offered by commercial banks in Ho Chi Minh City. The analysis conducted on a sample of 197 participants, utilizing partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) through

SmartPLS 3.0 software, has yielded significant findings. It has been determined that, in the context of utilizing digital transformation products and services offered by banks, (1) three observed variables- “Reliability, Efficiency,” and “Personalization”- are influential factors concerning the “Quality of digital transformation products and services.” Furthermore, (2) the variable “Green satisfaction” positively affects customer “Satisfaction.” These findings suggest that bank executives in Vietnam should develop a digital transformation strategy that incorporates suitable green digital transformation initiatives to enhance consumer satisfaction.

Keywords: digital transformation, commercial bank, satisfaction, Green satisfaction

Mã bài báo: JHS - 198

Ngày nhận bài sửa: 10/05/2024

Ngày nhận bài: 20/04/2024

Ngày duyệt đăng: 20/05/2024

Ngày nhận phản biện: 29/04/2024

1. Đặt vấn đề

Các sản phẩm chuyển đổi số là kết quả của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đặt ra yêu cầu xem xét loại hình doanh nghiệp, con người, quy trình; năng lực công nghệ doanh nghiệp đáp ứng được như thế nào; sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp có đáp ứng được quá trình chuyển đổi hay không, trong đó một yêu cầu quan trọng được đặt ra là đáp ứng mô hình đảm bảo tăng khả năng kết nối giữa khách hàng và doanh nghiệp từ đó giúp tăng cường mối quan hệ giữa hai đối tượng này. Cùng quan điểm với Wade (2015), Diener & Spacek (2021) cũng cho rằng việc triển khai công nghệ kỹ thuật số đặc biệt quan trọng trong ngành ngân hàng với cách tiếp cận “lấy khách hàng là trung tâm”. Bổ sung cho các yêu cầu chuyển đổi của Wade (2015) về vấn đề các cam kết của doanh nghiệp đối với khách hàng, khi nghiên cứu về sự bền vững trong chuyển đổi số, El Hilali và nnk. (2020) cũng nhận thấy một trong những cách thức để công ty đạt được tính bền vững trong quá trình chuyển đổi số là doanh nghiệp phải nắm bắt được khách hàng cũng như nâng cao các cam kết của công ty.

Có thể thấy, khách hàng hài lòng sẽ đồng hành cùng với doanh nghiệp lâu hơn; mối quan hệ của khách hàng với doanh nghiệp sẽ đi vào chiều sâu; hoặc khi hài lòng với dịch vụ của doanh nghiệp, khách hàng sẽ tiếp tục trung thành với doanh nghiệp; hoặc sự hài lòng của khách hàng là điều kiện tiên quyết cho thị phần của doanh nghiệp, gia tăng lợi nhuận và những lời khen tích cực về hình ảnh của doanh nghiệp (Sáu, 2014). Do đó, khi nghiên cứu về chuyển đổi số đặc biệt là chuyển đổi số trong ngân hàng, những phản hồi của khách hàng về chuyển đổi số trong ngân hàng trong đó việc xem xét thái độ của khách hàng đối với chuyển đổi số từ đó biết được liệu khách hàng có chấp nhận công nghệ được chuyển đổi hay không nhằm thúc đẩy người dùng cuối sử dụng sản phẩm dịch vụ (Osei và nnk., 2023) cần được xem xét cẩn trọng.

Khi các vấn đề môi trường toàn cầu ngày càng trở nên nghiêm trọng, nhận thức của cộng đồng về bảo vệ môi trường và tính bền vững đang dần nâng cao (Giral và nnk., 2020). Các doanh nghiệp đang ngày càng nhấn mạnh tầm quan trọng của tính bền vững môi trường hình thành các hành động nâng cao ý thức bảo vệ môi trường nhằm thúc đẩy các cá nhân/nhóm tổ chức định hình các phong trào vì một tương lai bền vững và có ý thức hơn với môi trường sinh thái (González-Viralta và nnk., 2023). Thực hiện chuyển đổi xanh hướng tới phát triển bền vững đã trở thành ưu tiên hàng đầu của các doanh nghiệp.

Nghiên cứu này bắt đầu từ ý tưởng đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm chuyển đổi số trong ngành ngân hàng. Bên cạnh đó, nhận thấy khoảng trống trong các đánh giá của khách hàng liên quan tới chuyển đổi số gần đây cùng với mong muốn tìm câu trả lời cho câu hỏi: “Liệu rằng trong quá trình tiêu dùng các sản phẩm dịch vụ đáp ứng sự hài lòng xanh có góp phần gia tăng sự hài lòng nói chung của khách hàng cá nhân hay không?”. Do đó, thông qua việc đánh giá thực trạng sự hài lòng của khách hàng cá nhân đối với việc áp dụng chuyển đổi số ở các sản phẩm dịch vụ tại các ngân hàng thương mại khu vực Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) bằng một số biến được công nhận rộng rãi để đo lường chất lượng dịch vụ (bao gồm các biến quan sát: độ tin cậy, hiệu quả, bảo mật, cá nhân hóa, rào cản truyền thống), nghiên cứu đồng thời bổ sung nhân tố khám phá mới là “Sự hài lòng xanh” nhằm đóng góp thêm cho các kết quả nghiên cứu trước đây liên quan tới xu hướng xanh trong chuyển đổi số. Việc đo lường các biến quan sát được tác giả phát triển dựa trên nghiên cứu định tính ở các kết quả nghiên cứu trước đây.

Nghiên cứu này cũng được thực hiện nhằm đáp ứng các mục tiêu cụ thể như sau:

- Một là, xem xét một số yếu tố liên quan tới chất lượng sản phẩm dịch vụ làm thang đo để đo lường mức độ hài lòng

của khách hàng cá nhân đối với sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số tại các Ngân hàng thương mại tại khu vực TP.HCM.

- *Hai là*, đánh giá mức độ ảnh hưởng của sự hài lòng xanh tới sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số tại các ngân hàng thương mại (NHTM) tại khu vực TP.HCM.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Một số khái niệm

Chuyển đổi số (digital transformation) không chỉ dừng lại ở quá trình số hóa (digitization) tức là quá trình áp dụng chuyển đổi công nghệ, thông tin và sản phẩm tương tự sang định dạng kỹ thuật số, mà còn bao gồm việc tạo ra doanh thu mới, giá trị xã hội hoặc giá trị doanh nghiệp mới bằng cách thay đổi mô hình kinh doanh hoặc thay đổi quy trình hoạt động thông qua các cơ hội được tạo ra từ công nghệ kỹ thuật số (Udovita, 2020). Cùng quan điểm này, Như Quỳnh & Đình Luân (2023) cho rằng “Chuyển đổi số là quá trình tích hợp công nghệ số vào các lĩnh vực hoạt động doanh nghiệp, từ đó làm thay đổi một cách căn bản trong quá trình hoạt động và cung cấp giá trị cho khách hàng, nó đặt ra một yêu cầu là các doanh nghiệp phải thường xuyên cập nhật để thỏa mãn tốt nhất trải nghiệm cho khách hàng”. Chuyển đổi số diễn ra sẽ tạo ra cả cơ hội và thách thức cho cách thức vận hành của tổ chức, con người, các quy trình, chiến lược, cơ cấu và động lực cạnh tranh của cả tổ chức đó. Vậy có thể hiểu, “*chuyển đổi số*” là một quá trình áp dụng công nghệ kỹ thuật số làm thay đổi toàn bộ quy trình kinh doanh và mô hình kinh doanh mới áp dụng trong toàn doanh nghiệp nhằm đem lại doanh thu, giá trị mới cho doanh nghiệp từ đó góp phần thay đổi cách thức vận hành cả nền kinh tế và xã hội.

Sự hài lòng của khách hàng (Customer Satisfaction) là “cảm nhận của khách hàng thông qua việc đánh giá các trải nghiệm giao tiếp trong quá khứ của chính khách hàng đó trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của nhà cung cấp cho đến khi được đánh giá và các đánh giá này sẽ được khách hàng dùng để dự đoán các trải nghiệm ở thời điểm sau này” (Crosby và nnk., 1990). Wahbah (2002) thì cho rằng “sự hài lòng của khách hàng” được hiểu là “sự đánh giá mang tính cá nhân cao hơn bị ảnh hưởng đáng kể bởi sự mong đợi của chính cá nhân đó” hoặc là “mức độ hài lòng của khách hàng tin chắc rằng mình các yêu cầu của mình được đáp ứng”. Vậy theo chúng tôi, “*sự hài lòng của khách hàng*” là một quá trình qua đó nhu cầu và mong đợi của khách hàng được đáp ứng bằng cách nhà cung cấp cung cấp một dịch vụ hoặc một sản phẩm với chất lượng cao mang lại kết quả cuối cùng là sự hài lòng của khách hàng.

“*Sự hài lòng xanh*” là mức độ thỏa mãn liên quan đến tiêu dùng nhằm đáp ứng mong muốn về môi trường kỳ vọng bền vững và nhu cầu xanh của khách hàng (Chen, 2010). Theo Chang & Fong, (2010) “sự hài lòng xanh” của khách hàng là sự đáp ứng hài lòng tổng thể đối với một số nhu cầu, mục tiêu và mong muốn của khách hàng về các mối quan tâm về môi trường và các khía cạnh xanh. Như vậy, có thể hiểu “*sự hài lòng xanh*” của khách hàng là sự thỏa mãn về nhu cầu của họ về các vấn đề khía cạnh xanh liên quan tới phát triển xanh, môi trường xanh khi tiêu dùng sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp.

2.1.2. Một số nghiên cứu liên quan

Nghiên cứu của Khánh Giao & Hồng Hải (2021) dựa trên lý thuyết mô hình SERVPERF nhằm tìm kiếm mối quan hệ giữa các nhân tố đo lường chất lượng dịch vụ thẻ ATM với sự hài lòng của khách hàng Ngân hàng Vietcombank, từ đó tìm ra 4 nhân tố với tầm quan trọng giảm dần là giá cả cảm nhận, mạng lưới hoạt động, sự đồng cảm và độ tin cậy. Kết quả cho thấy, giá cả cảm nhận có tác động mạnh nhất so với các yếu tố khác đến sự hài lòng khách hàng. Nghiên cứu của Cẩm Hiền (2023) xây dựng thang đo nhằm đo lường về chất lượng dịch vụ Ngân hàng điện tử dựa trên dữ liệu 661 khách hàng cá nhân đã nhận thấy nhóm khách hàng trẻ tuổi có mức độ hài lòng cao hơn nhóm nhiều tuổi, nhóm có thu nhập thấp hài lòng hơn nhóm có thu nhập cao. Cho nên, để tăng sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ ngân hàng điện tử thì các ngân hàng có chiến lược phát triển chất lượng sản phẩm dịch vụ và có những chiến lược marketing phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng.

Richard (2012) lại cho rằng công nghệ thông tin và truyền thông đã làm thay đổi cách thức vận hành hệ thống ngân hàng tại vùng Châu Phi cận Sahara nói chung và vùng Ghana nói riêng, do đó nghiên cứu đã tiến hành đánh giá thực nghiệm về các các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử dẫn đến sự hài lòng dựa trên dữ liệu 95 bảng hỏi khách hàng cá nhân sử dụng sản phẩm ngân hàng điện tử tại các NHTM ở Ghana. Nghiên cứu đã chỉ ra 6 nhân tố tác động tới mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử đó là: Tốc độ truy cập, tính dễ sử dụng, độ tin cậy, tính bảo mật, sự thích thú và sự kiểm soát trong đó nghiên cứu cũng đề nghị cần đào tạo cán bộ công nhân viên trong ngân hàng về dịch vụ này vì phần lớn các khách hàng được quản lý đều từ chối trả lời bảng hỏi do họ không biết hoặc chưa được đào tạo về dịch vụ.

Cùng nghiên cứu về sự hài lòng chất lượng dịch vụ như Cẩm Hiền (2023) và Richard (2012), Hồng Quân (2020) khi đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử đã bổ sung thêm yếu tố giá cả và chi phí dịch vụ trong 6 yếu tố, đó là: độ tin cậy của

dịch vụ ngân hàng điện tử, khả năng đáp ứng dịch vụ ngân hàng điện tử, phương tiện điện tử, năng lực phục vụ ngân hàng điện tử, sự đồng cảm khách hàng E-Banking từ đó đưa ra đề nghị ngân hàng cần xem xét để đảm bảo chi phí hiệu quả trong giao dịch của ngân hàng điện tử nhằm nâng cao hiệu quả cung ứng của dịch vụ này. Có thể thấy, các yếu tố góp phần gia tăng chất lượng dịch vụ ngân hàng ngày càng trở thành các nhân tố quan trọng giúp gia tăng sự hài lòng của khách hàng, nó cũng làm cơ sở nâng cao sự trung thành của khách hàng.

Bên cạnh đó, dựa trên mô hình chấp nhận công nghệ (TAM), Lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB) và Lý thuyết hành động hợp lý (TRA) khi nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới việc sử dụng ngân hàng trực tuyến của Sankari và nnk (2015) cho rằng, các ngân hàng nên xây dựng chiến lược cho các yếu tố bảo vệ dịch vụ trực tuyến của mình để thúc đẩy và tăng sự tin tưởng của khách hàng khi sử dụng ngân hàng trực tuyến vì gần 49% trong tổng số 210 khách hàng trong nghiên cứu này hoàn toàn đồng ý và đồng ý rằng ngân hàng trực tuyến là đáng tin cậy.

Dưới sự trỗi dậy của ý thức bảo vệ môi trường của người tiêu dùng hiện nay và các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường, xu hướng xanh đang được giới học giả quan tâm. Một số nghiên cứu cũng tìm kiếm xem liệu một sản phẩm dịch vụ đáp ứng tiêu chí xanh thì có làm gia tăng sự hài lòng đối với khách hàng. Nghiên cứu của Chen (2010) cho thấy có mối quan hệ giữa hình ảnh thương hiệu xanh và sự hài lòng xanh,

đồng thời cũng cho thấy hình ảnh thương hiệu xanh cũng chịu tác động trong quá trình marketing xanh. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng nhận thấy tác động của hình ảnh xanh tới sự hài lòng xanh của khách hàng từ đó làm trung gian tác động tới lòng trung thành của khách hàng. Gelderman và nnk. (2021) cho thấy chất lượng sản phẩm xanh, giá sản phẩm xanh, hình ảnh thương hiệu xanh, chuyên môn người bán hàng sản phẩm xanh tác động tới sự hài lòng xanh từ đó ảnh hưởng tới lòng trung thành của khách hàng mua sản phẩm xanh.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước về đo lường, đánh giá sự hài lòng thông qua đánh giá chất lượng dịch vụ sản phẩm bằng cách hiệu chỉnh mô hình e-SQ của Zeithaml và nnk. (2002) được phát triển từ mô hình SERVQUAL của Parasuraman và nnk. (1985), chúng tôi nhận thấy ngoài những vấn đề liên quan đến yếu tố hình thành chất lượng sản phẩm dịch vụ thì xu hướng tiêu dùng xanh trong các dịch vụ ngân hàng là một trong những yếu tố mới giúp khách hàng đưa ra các quyết định tiêu dùng. Do đó, nghiên cứu muốn xem xét liệu rằng Sự hài lòng xanh có tác động tới Sự hài lòng. Tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm năm yếu tố cấu thành chất lượng sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số là (1) Độ tin cậy; (2) Hiệu quả; (3) Bảo mật; (4) Cá nhân hóa; (5) Rào cản truyền thống và yếu tố thứ (6) Sự hài lòng xanh làm các biến tiềm ẩn giúp đo lường mức độ sự hài lòng của khách hàng cá nhân khi sử dụng sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số.

Bảng 1. Các yếu tố đo lường mức độ hài lòng về sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số tại các NHTM

STT	Tiêu chí đo lường / Tên biến	Mô tả tiêu chí đo lường
1	Độ tin cậy (TINCAY)	Bao gồm chức năng kỹ thuật chính xác; tính chính xác của các cam kết dịch vụ/sản phẩm, thông tin thanh toán của các ứng dụng chuyển đổi số
2	Hiệu quả (HIEUQUA)	Các thiết kế về sản phẩm dịch vụ ứng dụng chuyển đổi số dễ sử dụng, có cấu trúc hợp lý, yêu cầu khách hàng nhập vào một lượng thông tin tối thiểu
3	Bảo mật (BAOMAT)	Khách hàng tin rằng các sản phẩm dịch vụ ứng dụng chuyển đổi số của ngân hàng là an toàn, thông tin cá nhân được bảo vệ
4	Cá nhân hóa (CANHANHOA)	Mức độ dễ dàng điều chỉnh các giao diện, tính năng sản phẩm cho phù hợp với sở thích cá nhân và cách thức cá nhân thường sử dụng/thao tác trên các ứng dụng chuyển đổi số
5	Rào cản truyền thống (RAOCAN.TT)	Phát huy tác dụng khi một sự đổi mới không tương thích với một giá trị hiện tại của cá nhân và kinh nghiệm trong quá khứ, cũng như chuẩn mực xã hội
6	Sự hài lòng xanh (HAILONG. XANH)	Sự thỏa mãn về nhu cầu của cá nhân về các vấn đề khía cạnh xanh liên quan tới phát triển xanh, môi trường xanh khi tiêu dùng sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp
7	Sự hài lòng của khách hàng (SUHAILONG)	Nhu cầu và mong đợi của cá nhân được đáp ứng bằng cách nhà cung cấp cung cấp sản phẩm dịch vụ với chất lượng cao làm khách hàng hài lòng

Nguồn: Tác giả hiệu chỉnh từ mô hình e-SQ của Zeithaml và nnk (2002)

Từ mô hình nghiên cứu được tác giả đưa ra dựa trên tổng quan các nghiên cứu trước đây, tác giả đặt ra các giả thuyết nghiên cứu trong Bảng 2.

Bảng 2. Bảng tổng hợp giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Biến tiềm ẩn	Nội dung giả thuyết	Chiều tác động
H1	Độ tin cậy	Nếu khách hàng càng tin cậy vào các sản phẩm/ dịch vụ chuyển đổi số thì càng gia tăng sự hài lòng của khách hàng cá nhân về sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số của ngân hàng	Tích cực (+)
H2	Hiệu quả	Nếu khách hàng cá nhân cảm thấy các sản phẩm dịch vụ có khả năng làm tăng hiệu quả khi sử dụng, thì nó sẽ giúp gia tăng sự hài lòng của khách hàng cá nhân về sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số của NHTM	Tích cực (+)
H3	Bảo mật	Nếu các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số không đáp ứng khả năng bảo mật nó sẽ làm giảm tới sự hài lòng của khách hàng cá nhân đối với sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số của ngân hàng	Tiêu cực (-)
H4	Cá nhân hóa	Nếu khách hàng cá nhân cảm thấy các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số đáp ứng nhu cầu cá nhân hóa nó sẽ giúp gia tăng sự hài lòng của khách hàng cá nhân về sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số của ngân hàng	Tích cực (+)
H5	Rào cản truyền thống	Nếu khách hàng cá nhân tin tưởng vào các hình thức ngân hàng truyền thống nó sẽ làm giảm sự hài lòng của khách hàng cá nhân về sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số của ngân hàng	Tiêu cực (-)
H6	Sự hài lòng xanh	Nếu một khách hàng càng quan tâm tới sự hài lòng xanh khi tiêu dùng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng thì càng gia tăng sự hài lòng.	Tích cực (+)

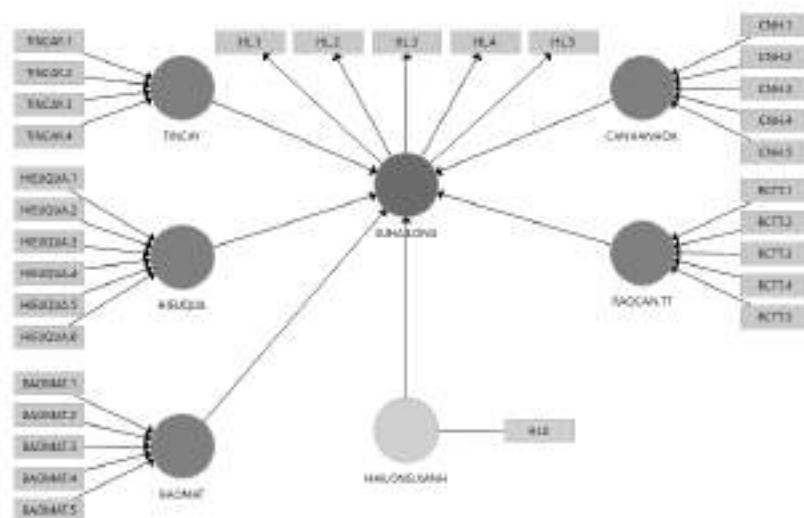
Nguồn: Tác giả đề xuất (2024)

3. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng mô hình phương trình cấu trúc PLS-SEM (Partial Least Square Structural Equation Modeling) bằng phần mềm SmartPLS3 thực hiện các tính toán cho mô hình. Các thang đo được xem xét để đưa vào bảng hỏi, tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ 1- Hoàn toàn không đồng ý đến 5- Hoàn toàn

đồng ý, trong đó 3- Đồng ý. Năm biến tiềm ẩn đo lường chất lượng sản phẩm dịch vụ được đo lường bằng mô hình cấu tạo (Formative measurement model), biến Sự hài lòng xanh được đo lường bằng một biến quan sát (Single - item), biến phụ thuộc Sự hài lòng được đo lường bằng mô hình đo lường kết quả (Reflective measurement model).

Hình 1. Mô hình đường dẫn đo lường mức độ hài lòng về sản phẩm/ dịch vụ chuyển đổi số tại các NHTM Việt Nam khu vực TP.HCM



Nguồn: Tác giả kết xuất từ phần mềm SmartPLS3

Bảng hỏi được thiết kế trên Google Form, được gửi tới các cá nhân dưới dạng thuận tiện từ ngày 20/4/2024 đến ngày 12/5/2024. Số lượng mẫu quan sát là 244, sau khi loại bỏ các phiếu khảo sát không phù hợp (khách hàng chưa từng sử dụng các sản phẩm/dịch vụ tại ngân hàng), số lượng mẫu quan sát được đưa vào nghiên cứu là 197.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu: về giới tính tỷ lệ nữ chiếm 74,62%, nam 25,38%; về độ tuổi chủ yếu là người trẻ, dưới 23 tuổi chiếm 62,94%; từ 23-45 tuổi chiếm 30,46%; từ trên 45-60 tuổi chiếm 5,58%, còn lại trên 60 tuổi. Các khách hàng trẻ tuổi dễ dàng tiếp cận với khảo sát do họ là những người dễ tiếp cận công nghệ; về thu nhập: khách hàng có thu nhập dưới 20 triệu chiếm tỷ lệ 87,82%, trên 20-30 triệu chiếm tỷ lệ 5,08% và các đối tượng còn lại chiếm tỷ lệ 7,11%. Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu cũng cho thấy, số lượng sản phẩm dịch vụ khách hàng thường sử dụng từ khoảng 1 đến 8 dịch vụ, trong đó lớn nhất là sử dụng khoảng 3 dịch vụ chiếm tỷ lệ 20,81%, phần lớn khách hàng trải nghiệm từ 1 đến 4 sản phẩm (chiếm khoảng 19,29 đến 19,80%), cá biệt có khách hàng sử dụng đến 7 sản phẩm chiếm tỷ lệ 2,54%. Bên cạnh đó, số lượng loại sản phẩm/dịch vụ chuyển đổi số được khách hàng biết đến là từ 1 đến 8 dịch vụ, tỷ lệ này khá đồng đều ở các khách hàng biết đến từ 1-3 dịch vụ chiếm tỷ lệ 46,70%, từ 4-6 dịch vụ chiếm tỷ lệ 42,64%, còn lại chiếm 10,66%.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Đánh giá mô hình đo lường

Trước khi đưa ra mô hình phương trình cấu trúc PLS-SEM cuối cùng, chúng tôi điều chỉnh mô hình gốc hai lần để đảm bảo các biến quan sát thuộc mô hình đo lường không có hiện tượng đa cộng tuyến, đạt mức độ chính xác về sự hội tụ, mức độ nhất quán nội bộ và mức độ chính xác về sự phân biệt.

Đầu tiên, khi đánh giá mô hình đo lường cấu tạo với năm biến là (1) Độ tin cậy; (2) Hiệu quả; (3) Bảo mật; (4) Cá nhân hóa; (5) Rào cản truyền thống, chúng tôi loại biến quan sát BAOMAT2; BAOMAT3; BAOMAT4 (VIF lần lượt là 6,583; 8,412; 6,060) có hệ số không đạt yêu cầu Outer VIF Values ≤ 5 làm xuất hiện hiện tượng đa cộng tuyến (Hair và nnk, 2019; Hữu Thành & Minh Hà, 2021).

Thứ hai, các biến quan sát TINCAY.4 đo lường biến tiềm ẩn Độ tin cậy; biến quan sát HIEUQUA.1, HIEUQUA.2, HIEUQUA.3, HIEUQUA.6 đo lường

biến tiềm ẩn Hiệu quả; biến quan sát CNH.3, CNH.4, CNH.5 đo lường biến tiềm ẩn Cá nhân hóa; biến quan sát RCTT.1, RCTT.2, RCTT.4, RCTT.5 đo lường biến tiềm ẩn Rào cản truyền thống trong mô hình đo lường cấu tạo được đề xuất loại bỏ do hệ số P-Value không đạt mức ý nghĩa thống kê các trọng số.

Thứ ba, đánh giá mức độ tin cậy nhất quán nội bộ đối với mô hình đo lường kết quả của biến tiềm ẩn Sự hài lòng với hệ số Cronbach's Alpha là $0,935 \geq 0,7$ đạt yêu cầu (Cronbach, 1951) nhưng khi kiểm tra hệ số độ tin cậy tổng hợp (composite reliability - CR) hệ số CR là $0,951 > 0,95$ đang ở trong ngưỡng không mong muốn có thể ảnh hưởng tới mức độ nhất quán nội bộ (Netemeyer và nnk, 2003), do đó cần đánh giá thêm hệ số AVE (Average Variance Extracted) (Cooper & Schindler, 2014; Hữu Thành & Minh Hà, 2021) và chỉ số tương quan heterotrait-monotrait - HTMT (Heterotrait-monotrait ratio of correlations) được đề xuất bởi Henseler và nnk (2015).

Thứ tư, hệ số AVE đã được tính toán của biến Sự hài lòng là $0,796 > 0,7$ đạt ngưỡng cho phép. Hệ số HTMT trong khoảng phân vị 2,5% và 97,5% lần lượt là 0,668 và 0,886. Như vậy, có thể kết luận biến Sự hài lòng được đo lường bởi mô hình kết quả đạt mức độ tin cậy nhất quán nội bộ.

4.2. Đánh giá mô hình cấu trúc

4.2.1. Hệ số hồi quy mô hình cấu trúc

Phương pháp Bootstrap của Tibshirani & Efron (1993) và Davison & Hinkley (1997) giới thiệu, đây là phương pháp chọn mẫu hoàn lại từ mẫu gốc ban đầu để tạo ra một lượng đủ lớn các mẫu thứ cấp. Theo Hữu Thành & Minh Hà (2021), chia khóa để tạo nên thành công của phương pháp Bootstrap xuất phát từ ý tưởng là đối xử với mẫu ban đầu như là tổng thể và sử dụng kỹ thuật chọn mẫu có hoàn lại, có nghĩa là một quan sát sau khi được rút ra ngẫu nhiên để hình thành nên mẫu bootstrap thì quan sát đó liền được cho quay về mẫu gốc ban đầu để tiếp tục tiến trình lấy mẫu ngẫu nhiên. Số lượng mẫu bootstrap trong nghiên cứu của chúng tôi chọn là 5.000 lớn hơn số lượng quan sát trong mẫu gốc được đề xuất theo Hair Jr và nnk. (2016).

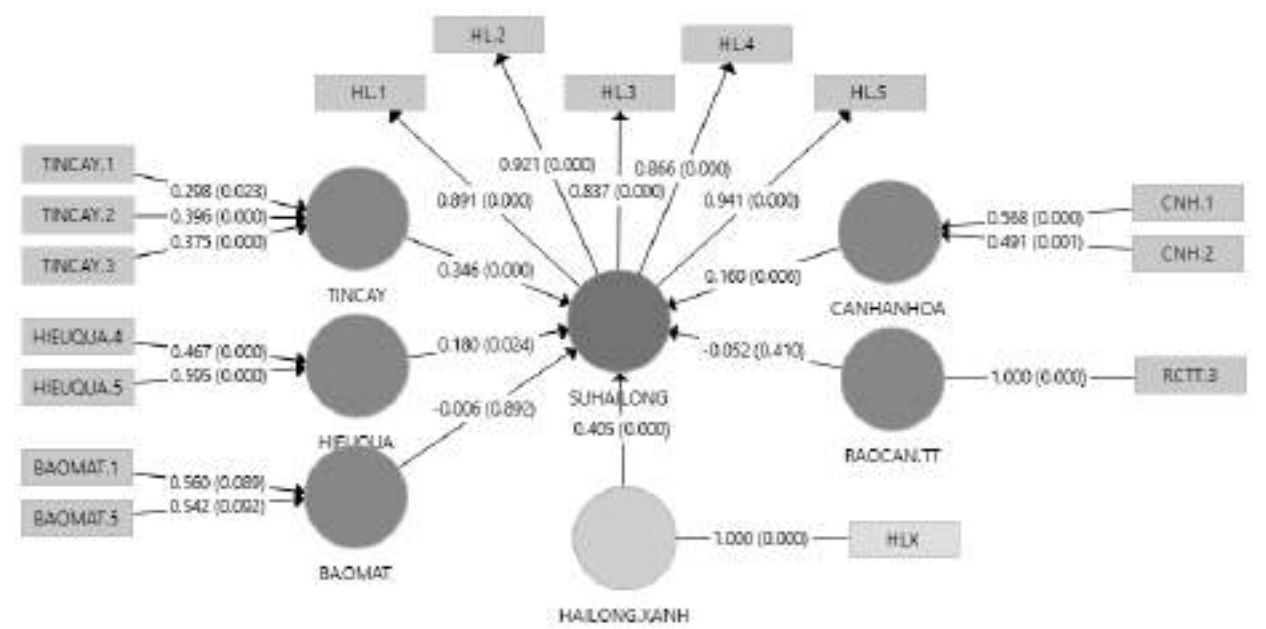
Kết thúc tiến trình kiểm tra các mô hình đo lường, mô hình cấu trúc đo lường mức độ hài lòng về sản phẩm/dịch vụ chuyển đổi số tại các NHTM Việt Nam khu vực TP.HCM được đề xuất như sau:

$$\text{SUHAILONG} = \beta_1 * \text{TINCAY} + \beta_2 * \text{HIEUQUA} + \beta_3 * \text{BAOMAT} + \beta_4 * \text{CANHANHOA} \\ + \beta_5 * \text{RAOCAN.TT} + \beta_6 * \text{HAILONG.XANH} + \epsilon$$

Trong đó: $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$ là hệ số hồi quy tương ứng với tác động trực tiếp các biến Độ tin cậy (TINCAY), Hiệu quả (HIEUQUA), Bảo mật (BAOMAT), Cá nhân hóa (CANHANHOA), Rào cản truyền thống (RAOCAN.TT), Sự hài lòng xanh (HAILONG.XANH); ϵ là sai số của mô hình cấu trúc

Kết thúc kiểm định thang đo và loại bỏ một số biến quan sát, mô hình đường dẫn thay đổi lần cuối được đưa vào để đánh giá các hệ số đường dẫn với hệ số Inner VIF values đạt ngưỡng $VIF < 3$ để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình cấu trúc cuối.

Hình 2. Kết quả hệ số đường dẫn và giá trị P-value trong mô hình đường dẫn



Nguồn: Tác giả kết xuất từ phần mềm SmartPLS3

Kết quả nghiên cứu trong Hình 2 và Bảng 4 đã chỉ ra rằng các nhân tố cấu thành của chất lượng sản phẩm/ dịch vụ chuyển đổi số (Độ tin cậy, Hiệu quả, Cá nhân hóa) có ảnh hưởng tích cực, đáng kể tới Sự hài lòng. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy Sự hài lòng của khách hàng cá nhân còn chịu tác động bởi Sự hài lòng xanh trong quá trình sử dụng các sản phẩm/ dịch vụ chuyển đổi số tại các NHTM khu vực TP.HCM.

Bảng 3. Tổng hợp kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Biến tiềm ẩn	Hệ số	P-value	Kết luận
H1	Độ tin cậy	0,346	0,000	Chấp nhận
H2	Hiệu quả	0,180	0,024	Chấp nhận
H3	Bảo mật	-0,006	0,892	Không chấp nhận
H4	Cá nhân hóa	0,160	0,006	Chấp nhận
H5	Rào cản truyền thống	-0,052	0,410	Không chấp nhận
H6	Sự hài lòng xanh	0,405	0,000	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu cho thấy, 4 trong 6 giả thuyết được chấp nhận, trong đó 5 nhân tố đại diện cho chất lượng dịch vụ được đưa vào kiểm định thì có 3 nhân tố có tác động ý nghĩa thống kê đối với sự hài lòng của khách hàng ngoại trừ nhân tố Bảo mật (BAOMAT) và Rào cản truyền thống (RAOCAN.TT). Trong 3 nhân tố tác động có ý nghĩa thống kê, Nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất sự hài lòng của khách hàng là nhân tố Độ tin cậy (TINCAY) với hệ số tải là $\beta_1 = 0,346 > 0$, $Sig = 0,000 < 0,05$, điều này cho thấy tác động thuận chiều mạnh mẽ nhất đối với sự hài lòng của khách hàng. Tiếp đến là nhân tố Hiệu quả (HIEUQUA) với hệ số $\beta_2 = 0,180 > 0$, $Sig = 0,024 < 0,05$; và cuối cùng là nhân tố Cá nhân hóa (CANHANHOA) với hệ số $\beta_4 = 0,160 > 0$, $Sig = 0,006 < 0,05$. Bên cạnh 3 nhân tố hình thành chất lượng sản phẩm dịch vụ, nhân tố Sự hài lòng xanh (HAILONG.XANH) với hệ số tải $\beta_6 = 0,405$ tương ứng mức ý nghĩa thống kê 5% là một nhân tố quan trọng giúp gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

Bảng 4. Kết quả hệ số đường dẫn mô hình cấu trúc đo lường mức độ hài lòng về sản phẩm/dịch vụ chuyển đổi số tại các NHTM Việt Nam khu vực TP.HCM

Path Coefficients	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
BAOMAT -> SUHAILONG	-0,006	0,005	0,043	0,135	0,892
CANHANHOA -> SUHAILONG	0,160	0,156	0,058	2,750	0,006
HAILONG.XANH -> SUHAILONG	0,405	0,404	0,071	5,723	0,000
HIEUQUA -> SUHAILONG	0,180	0,176	0,08	2,255	0,024
RAOCAN.TT -> SUHAILONG	-0,052	-0,049	0,063	0,824	0,41
TINCAY -> SUHAILONG	0,346	0,347	0,084	4,121	0,000

Mô hình cấu trúc đường dẫn đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số tại các NHTM khu vực TP. HCM được viết lại như sau:

$$\text{SUHAILONG} = 0,346 * \text{TINCAY} + 0,180 * \text{HIEUQUA} + 0,160 * \text{CANHANHOA} + 0,405 * \text{HAILONG.XANH} + \varepsilon$$

Theo trọng số hồi quy, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, cứ tăng thêm 1 điểm hoạt động làm gia tăng độ tin cậy của các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số thì sẽ tăng thêm 0,346 điểm đối với sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ này tại ngân hàng. Kết quả này có hướng tác động đồng nhất với kết quả nghiên cứu của Hồng Quân (2020), Cẩm Hiền (2023), Richard (2012) khi nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử; của Khánh Giao & Hồng Hải (2021) khi nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ ATM.

Tiếp đó, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, cứ tăng thêm 1 điểm hoạt động làm gia tăng Hiệu quả của các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số thì sẽ tăng thêm 0,180 điểm đối với sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ này tại ngân hàng. Kết quả này có hướng tác động đồng nhất với kết quả nghiên cứu của Sankari và nnk (2015) khi nghiên cứu về việc áp dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Lebanon, của Hồng Quân (2020) khi nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, của Khánh Giao & Hồng Hải (2021) khi nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ ATM.

Trong khả năng của chúng tôi, có khá ít nghiên cứu đưa yếu tố cá nhân hóa vào các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ. Theo trọng số hồi quy, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, cứ tăng thêm 1 điểm hoạt

động làm gia tăng Cá nhân hóa của các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số thì sẽ tăng thêm 0,160 điểm đối với sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ này tại ngân hàng. Kết quả này có hướng tác động đồng nhất với kết quả nghiên cứu của Le & Nguyen (2024) khi nghiên cứu khách hàng sử dụng dịch vụ Chatbot tại Ngân hàng Việt Nam về kết quả hành vi (bao gồm sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng).

Theo trọng số hồi quy, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, cứ tăng thêm 1 điểm hoạt động làm gia tăng Sự hài lòng xanh thì sẽ tăng thêm 0,405 điểm đối với Sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số tại ngân hàng, đây là tác động gia tăng trực tiếp. Kết quả này có hướng tác động đồng nhất với kết quả nghiên cứu của (Chin & Chiayu, 2005; Martenson, 2007) khi nghiên cứu khám phá hình ảnh của cửa hàng sự hài lòng của khách hàng và mối quan hệ trung thành của khách hàng tại siêu thị ở Đài Loan. Theo kết quả này thì mức độ đóng góp của nhân tố xanh là Sự hài lòng xanh đến Sự hài lòng là lớn nhất, từ đây nghiên cứu cho thấy các sản phẩm xanh được người tiêu dùng rất quan tâm bởi tác động của nó tới môi trường sống, cụ thể khi nhận thức về môi trường xanh tăng lên làm các cá nhân tiêu dùng sản phẩm chú ý hơn tới sản phẩm xanh, quá trình này giúp gia tăng tác động của sự hài lòng xanh đến sự hài lòng được cải thiện rõ nét. Cũng lưu ý rằng, tác động của sự hài lòng xanh đến sự hài lòng đang được đo lường trong mô hình là tác động trực tiếp, kết quả

này đã bổ sung cho khoảng trống nghiên cứu trước đây để đánh giá về hành vi người tiêu dùng, đặc biệt là hành vi tiêu dùng xanh. Trên thực tế, kết luận này cũng khá hợp lý trong bối cảnh người tiêu dùng bắt đầu có sự quan tâm tới môi trường sống trong điều kiện sự biến đổi khí hậu ngày càng tác động mạnh mẽ tới môi trường sống. Mặc dù kết quả nghiên cứu đã chỉ rõ các tác động thì chúng tôi vẫn cần thêm nhiều nghiên cứu để có thêm kết quả so sánh do trong thiết kế nghiên cứu, yếu tố Hải lòng xanh (màu xanh lá cây trong Hình 2) được chúng tôi thiết kế đơn biến để tạo sự đơn giản và thuận tiện về sự cảm nhận cho những cá nhân trả lời bảng hỏi.

4.2.2. Đánh giá khả năng dự báo của mô hình cấu trúc

Hệ số Q^2 được Henseler và nnk (2012) đề cập là chỉ số đại diện cho năng lực dự đoán của mô hình được

minh họa theo công thức:

$$Q^2 = 1 - \frac{\sum_D SSE_D}{\sum_D SSO_D}$$

Trong đó:

D là khoảng cách loại quan sát ra khỏi các chỉ báo thuộc biến nội sinh

SSE_D là Tổng bình phương sai số dự báo theo khoảng cách loại bỏ quan sát D

SSO_D là Tổng bình phương giá trị theo khoảng cách loại bỏ quan sát D

Khi đó Q^2 càng lớn hơn 0 ở từng biến nội sinh thì tính chính xác về sự báo càng cao và ngược lại. Hệ số Q^2 được tính toán cho biến nội sinh Sự hài lòng của mô hình cấu trúc như sau:

Bảng 5. Kết quả đánh giá hệ số đánh giá năng lực dự báo Q^2

Biến nội sinh	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
SUHAILONG	985	379,172	0,615

Nguồn: Tác giả kết xuất từ phần mềm SmartPLS3

Năng lực dự báo của mô hình đối với biến SUHAILONG là 61,5% đạt mức cao. Như vậy có thể thấy, các biến giải thích có thể dự báo khá tốt cho biến Sự hài lòng của khách hàng cá nhân đối với sản phẩm dịch vụ của các NHTM khu vực TP.HCM.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số ngày nay không còn xa lạ đối với các khách hàng cá nhân, đặc biệt là đối tượng khách hàng trẻ. Kết quả nghiên cứu cho thấy ngoài các yếu tố góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ giúp gia tăng sự hài lòng của khách hàng thì vấn đề liên quan tới yếu tố xanh của sản phẩm dịch vụ cũng cần được các ngân hàng chú ý nhằm hoàn thiện tiến trình chuyển đổi số.

Sự tin cậy hiện nay vẫn luôn là yếu tố quan trọng mang tính chất sống còn đối với một ngân hàng. Hiện nay, tội phạm công nghệ ngày càng nhiều và hoạt động của chúng thường nhằm vào đối tượng là các ngân hàng (Cẩm Hiền, 2023). Vì vậy, ngân hàng cần tuyên truyền cho khách hàng cảnh giác, tránh bị kẻ xấu lợi dụng ảnh hưởng tới quyền lợi hợp pháp bằng cách gửi các thông điệp nâng cao tinh thần quản lý rủi ro thông qua các hình thức hiện đại và ít tốn kém kinh phí như app điện tử, website của ngân hàng.

Bản thân các ngân hàng cũng cần đầu tư trang bị thêm các tính năng bảo mật, định kỳ bảo trì xem xét hệ thống tường lửa trên cơ sở đó phát hiện những lỗ hổng

bảo mật (nếu có) để kịp thời khắc phục, tránh rủi ro xảy ra đối với khách hàng.

Ngân hàng nên nắm bắt điểm cốt lõi là khách hàng cần thấy sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số rất tiện lợi, giúp tiết kiệm chi phí, thời gian. Với những sản phẩm có hiệu quả về chi phí cần truyền thông rộng rãi tới khách hàng nhằm quảng bá tính hiệu quả các sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số, qua đó giúp gia tăng sự hài lòng của khách hàng.

Một trong những nhân tố tiếp theo nhằm cải thiện sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số là nhân tố “Cá nhân hóa”, đây là một trong những nhân tố khá mới. Trong thời gian tới, ngân hàng nên triệt để khai thác nhân tố cá nhân hóa nhằm thỏa mãn nhu cầu của từng khách hàng. Các ngân hàng cũng cần chú ý tới các tính năng trên các sản phẩm giúp các cá nhân dễ dàng thay đổi theo thói quen sử dụng của họ như màu sắc, hình ảnh cho tới phức tạp hơn là đề xuất sản phẩm cho người dùng.

Cần gia tăng sự hài lòng xanh đối với khách hàng cá nhân. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra Sự hài lòng xanh có tác động lớn và đóng vai trò quan trọng giúp các ngân hàng thương mại gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng. Ngân hàng nên giúp khách hàng hiểu hơn hoạt động quy trình nội bộ xanh; hoạt động của ngân hàng hoàn toàn có trách nhiệm với cộng đồng giúp phát triển xã hội xanh, từ đó gia tăng sự hài lòng xanh của khách

hàng. Để làm tốt điều này, bản thân nhân viên cần hiểu đúng, hiểu đủ để từ đó tổ chức có thể hoàn thiện một quy trình xanh áp dụng trong toàn hệ thống ngân hàng. Trong quá trình thực hiện ngân hàng cần: (1) Phát triển văn hóa nội bộ của các Ngân hàng; (2) Ứng hộ sự đổi mới, sáng kiến, phát huy sáng tạo trong công việc giúp cải thiện quy trình hoạt động xanh; (3) Tiếp tục có các nghiên cứu chuyên sâu nhằm hiểu thêm nhu cầu của khách hàng thông qua phương pháp định tính/ định lượng. Khi làm tốt các vấn đề này, các chiến lược định vị chuyển đổi số xanh của ngân hàng cần được thiết kế nhằm cải thiện và hiển thị thương hiệu xanh của các ngân hàng.

Mặc dù đã đạt được một số mục tiêu nghiên cứu, tác giả nhận thấy nghiên cứu này vẫn còn hạn chế và cần được bổ sung, cải thiện như sau: (1) Mặc dù mô hình hồi quy tác giả lựa chọn PLS-SEM phù hợp với các mẫu nghiên cứu nhỏ tuy nhiên trong nghiên cứu thực nghiệm mẫu quan sát càng lớn sẽ đưa ra kết quả càng sát với tổng thể. Vì vậy, các kết luận có thể rút ra

từ mô hình đường dẫn có thể bị ảnh hưởng. Các nghiên cứu tiếp theo cần cải thiện số lượng mẫu quan sát, qua đó nâng cao chất lượng của số liệu. (2) Việc đo lường sự hài lòng về sản phẩm dịch vụ chuyển đổi số của tác giả được thực hiện trên góc độ nghiên cứu khám phá do trong khả năng của tác giả chưa tìm thấy nhiều các nghiên cứu định lượng để so sánh kết quả nghiên cứu của tác giả với các kết quả nghiên cứu trong và ngoài nước, vì sự chưa sẵn có dữ liệu hiện hữu và để so sánh với các nghiên cứu trước nên tác giả đã thực hiện như trên. Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng và tìm kiếm cách đo lường phù hợp hơn, nâng cao chất lượng dữ liệu đầu vào mô hình. (3) Kết quả hồi quy mô hình đường dẫn cũng cho thấy các biến ngoại sinh chỉ giải thích được 61.5% sự hài lòng của khách hàng, ngoài các biến tiềm ẩn đã được đề cập trong mô hình đo lường và mô hình cấu trúc, về lý thuyết sự hài lòng của khách hàng còn chịu ảnh hưởng của các yếu tố khác, các nghiên cứu tiếp theo có thể bổ sung thêm các yếu tố mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Chang, N.-J., & Fong, C.-M. (2010). Green product quality, green corporate image, green customer satisfaction, and green customer loyalty. *African Journal of Business Management*, 4 (13), 2836.
- Chen, Y.-S. (2010). The Drivers of Green Brand Equity: Green Brand Image, Green Satisfaction, and Green Trust. *Journal of Business Ethics*, 93(2), 307-319. <https://doi.org/10.1007/s10551-009-0223-9>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. (2014). *Business research methods*. Mcgraw-hill. <https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/10310>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68-81. <https://doi.org/10.1177/002224299005400306>
- Davison, A. C., & Hinkley, D. V. (1997). *Bootstrap methods and their application*. Cambridge university press. https://books.google.com/books?hl=vi&lr=&id=4aCDbm_t8jUC&oi=fnd&pg=PR7&dq=davison+hinkley+1997&ots=m_1k9_5a&sig=O7UIDAzNE_rNAtXbVNrqlHzmhtM
- Diener, F., & Spacek, M. (2021). Digital transformation in banking: A managerial perspective on barriers to change. *Sustainability*, 13(4), 2032.
- El Hilali, W., El Manouar, A., & Idrissi, M. A. J. (2020). Reaching sustainability during a digital transformation: A PLS approach. *International Journal of Innovation Science*, 12(1), 52-79.
- Gelderman, C. J., Schijns, J., Lambrechts, W., & Vijgen, S. (2021). Green marketing as an environmental practice: The impact on green satisfaction and green loyalty in a business-to-business context. *Business Strategy and the Environment*, 30(4), 2061-2076. <https://doi.org/10.1002/bse.2732>
- Giao, H.N.K. & Hải, T.H. (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ ATM của VCB Vinh Long. <https://osf.io/nqrws/download>
- Gilal, F. G., Gilal, N. G., Channa, N. A., Gilal, R. G., Gilal, R. G., & Tunio, M. N. (2020). Towards an integrated model for the transference of environmental responsibility. *Business Strategy and the Environment*, 29(6), 2614-2623. <https://doi.org/10.1002/bse.2524>
- González-Viralta, D., Veas-González, I., Egaña-Bruna, F., Vidal-Silva, C., Delgado-Bello, C., & Pezoa-Fuentes, C. (2023). Positive effects of green practices on the consumers' satisfaction, loyalty, word-of-mouth, and willingness to pay. *Heliyon*, 9(10). [https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440\(23\)07561-8.pdf](https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440(23)07561-8.pdf)
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) Sage Publications. *Thousand Oaks, CA, USA*.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2012). Using partial least squares path modeling in advertising research: Basic concepts and recent issues. In *Handbook of research on international advertising*. Edward Elgar Publishing.
- Hiền, Đ.C. (2023). Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại các ngân hàng

- thương mại Việt Nam. Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội.
- Le, X. C., & Nguyen, T. H. (2024). The effects of chatbot characteristics and customer experience on satisfaction and continuance intention toward banking chatbots: Data from Vietnam. *Data in Brief*, 52, 110025.
- Martenson, R. (2007). Corporate brand image, satisfaction and store loyalty: A study of the store as a brand, store brands and manufacturer brands. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 35(7), 544-555.
- Osei, L. K., Cherkasova, Y., & Oware, K. M. (2023). Unlocking the full potential of digital transformation in banking: A bibliometric review and emerging trend. *Future Business Journal*, 9(1), 30. <https://doi.org/10.1186/43093-023-00207-2>
- Quản, N.H. (2020). Các nhân tố tác động đến sự hài lòng chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử: Nghiên cứu tại Ngân hàng thương mại Tiên Phong. *Tạp chí Quản lý và Kinh tế Quốc tế*,
- Quỳnh.N.T.N & Luân.L.Đ. (2023). Tác động của chuyển đổi số đến năng lực cạnh tranh của các Ngân hàng Thương mại tại Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh-Kinh Tế và Quản Trị Kinh Doanh*, 18(2), 104-118.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Richard, S. B. (2012). *The Impact of internet banking service quality on customer satisfaction in the banking sector of Ghana* [School of Management -Blekinge Institute of Technology]. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:833400>
- Sankari, A., Ghazzawi, K., El Danawi, S., El Nemar, S., & Arnaout, B. (2015). Factors affecting the adoption of internet banking in Lebanon. *International Journal of Management*, 6(3), 75-86.
- Sáu.T.Đ. (2014). *Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ viễn thông di động tại Việt Nam: Trường hợp các tỉnh miền Trung*. Đại học Đà Nẵng.
- Tibshirani, R. J., & Efron, B. (1993). An introduction to the bootstrap. *Monographs on Statistics and Applied Probability*, 57(1), 1-436.
- Số, 125, 29-43.
- Thành, V.H. & Hà, N. M. (2021). *Giáo trình Phân tích dữ liệu: Áp dụng mô hình PLS-SEM*. Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- Udovita, P. (2020). Conceptual review on dimensions of digital transformation in modern era. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 10(2), 520-529. <https://doi.org/DOI:10.29322/IJSRP.10.02.2020.p9873>
- Wade, M. (2015). *Digital Business Transformation: A Conceptual Framework*. IMD.ORG. https://www.google.com/search?q=Digital+Business+Transformation%3A+A+Conceptual+Framework.+Global+Center+for+Digital+Business+Transformation&oq=Digital+Business+Transformation%3A+A+Conceptual+Framework.+Global+Center+for+Digital+Business+Transformation&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBBzc5NmowajeoAgCwAgA&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Wahbah, Z. (2002). *Contemporary banking transaction*. Damascus: Dar Alfikr For Publication, 37.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

MỘT SỐ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI TẠI XÃ NAM THÁI SƠN, HUYỆN HÒN ĐẤT, TỈNH KIÊN GIANG

ThS. Ngô Thị Lệ Thu

Trường Đại học Lao động - Xã hội (Cơ sở II)

thuntl@ldxh.edu.vn

Lê Thị Hằng

SV khoa Công tác xã hội, Trường Đại học Lao động - Xã hội (Cơ sở II)

Tóm tắt: Hoạt động chăm sóc và hỗ trợ người cao tuổi (NCT) luôn được Đảng, Nhà nước xem xét là một chiến lược, nhiệm vụ quan trọng của toàn dân. Bằng phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính trên 150 NCT, gia đình NCT và cán bộ địa phương tại xã Nam Thái Sơn, huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang đã cho thấy: Hiện nay, có hai hoạt động phổ biến trong công tác chăm sóc NCT được thực hiện gồm: Tư vấn và truyền thông. Hoạt động tư vấn được triển khai thường xuyên đã giúp NCT giải quyết các vấn đề của bản thân và gia đình. Bên cạnh đó, các hoạt động tuyên truyền cũng đã đáp ứng một phần nhu cầu của NCT. Các hoạt động này được triển khai bởi nhiều cá nhân, tổ chức chính trị - xã hội tại địa phương như cán bộ Hội NCT, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, Hội Cựu chiến binh, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên... Mặc dù đã đạt được một số thành tựu cụ thể nhưng nhìn chung các nội dung tư vấn và tuyên truyền hiện nay vẫn còn hạn chế, thậm chí là khá nghèo nàn. Điều đó cũng cho thấy, cần có thêm những nghiên cứu chuyên sâu nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động hỗ trợ NCT.

Từ khóa: Người cao tuổi, hoạt động hỗ trợ người cao tuổi, tư vấn, truyền thông

ACTIVITIES TO SUPPORT THE ELDERLY IN NAM THAI SON COMMUNE, HON DAT DISTRICT, KIEN GIANG PROVINCE

Abstract: The care and support of the elderly is regarded by both the Party and the State as a crucial strategy and responsibility of the entire community. Through both quantitative and qualitative research methods involving 150 the older people, their families, and local officials in Nam Thai Son commune, Hon Dat district, Kien Giang province, it has been revealed that there are two predominant activities in the care of the elderly: counseling and communication. Ongoing counseling initiatives have enabled the elderly to address issues affecting themselves and their families effectively. Furthermore, propaganda initiatives have addressed some of the needs of the elderly population. These initiatives are carried out by various individuals and socio-political organizations within the community, including representatives from the Elderly Association, Vietnam Women's Union, Veterans Association, Farmers' Association, and Youth Union, among others. While there have been certain notable accomplishments, the overall quality of the current consulting and propaganda efforts remains inadequate and, in many cases, quite lacking.

This indicates a necessity for more comprehensive research to develop strategies aimed at enhancing the effectiveness of activities designed to assist the elderly.

Keywords: *The elderly, support activities for the elderly, consulting, communication*

Mã bài báo: JHS - 199

Ngày nhận bài sửa: 12/05/2024

Ngày nhận bài: 21/04/2024

Ngày duyệt đăng: 20/05/2024

Ngày nhận phản biện: 02/05/2024

1. Đặt vấn đề

Với sự chăm sóc của gia đình và cộng đồng, cuộc sống của NCT trong những năm qua đã có nhiều cải thiện rõ rệt (Hữu và cộng sự, 2023). Tuy nhiên, thực tế cho thấy, một bộ phận NCT vẫn đối diện với nhiều khó khăn về sức khỏe thể chất, tâm lý, kinh tế và xã hội. Sự lão hóa thực thể đã khiến phần lớn NCT cùng lúc đối diện với nhiều căn bệnh, đặc biệt là các bệnh mãn tính như: Huyết áp, tim mạch, sa sút trí tuệ, giảm khả năng thính và thị lực... (Trâm, 2020). Khó khăn về sức khỏe tinh thần cũng là một vấn đề thường gặp ở NCT khi họ thường đối mặt với nhiều cảm xúc tiêu cực như cô đơn, tự ti, buồn tẻ. Sự suy giảm về tài chính cũng gây ra áp lực không nhỏ, NCT phải đối mặt với mức chi phí y tế cao cùng với sự mất mát thu nhập do nghỉ hưu hoặc giảm hiệu suất lao động. Đồng thời, mối quan hệ xã hội của NCT cũng gặp nhiều thách thức khi họ chủ động hoặc bị động tách rời các hoạt động cộng đồng (UNFPA, 2021a). Theo dữ liệu thống kê dân cư của Bộ Công an, tính đến tháng 2/2023, Việt Nam có 16.179.824 công dân từ 60 tuổi trở lên (chiếm gần 17% tổng dân số của cả nước) (Bình, 2023). Số lượng NCT không ngừng tăng lên, quá trình già hóa dân số diễn ra nhanh chóng, điều đó cũng đồng nghĩa sẽ có nhiều thách thức trong chăm sóc NCT nói riêng và an sinh xã hội nói chung. Trước thực tế đó, Đảng và Nhà nước đã chỉ đạo xây dựng, phát triển hàng loạt chương trình, dịch vụ hỗ trợ NCT. Do vậy đã mang lại nhiều thành tựu cụ thể trong công tác chăm sóc và hỗ trợ NCT tại Việt Nam.

Nam Thái Sơn là một xã nông thôn mới của huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang với tổng dân số là 10.755 người và số lượng NCT chiếm hơn 1.000 người (khoảng 10% dân số). Trong những năm qua, dựa trên các chính sách của Đảng và Nhà nước, chính quyền và nhân dân địa phương đã đạt nhiều kết quả cụ thể trong công tác hỗ trợ NCT. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn những hạn chế, tồn tại nhất định trong hoạt động này. Vì vậy, đời sống của một bộ phận NCT tại xã Nam Thái Sơn cũng tồn tại nhiều khó khăn.

Từ đó cho thấy, cần tăng cường hơn nữa các chính sách, hoạt động chăm sóc và hỗ trợ NCT một cách toàn

diện. Để có những quyết sách phù hợp, điều cần thiết là phải đẩy mạnh các nghiên cứu, phân tích về vấn đề này. Đã có hàng loạt nghiên cứu, khảo sát về NCT trên phạm vi quốc tế và trong nước. Kết quả của các nghiên cứu đều góp phần quan trọng trong việc nhìn nhận, đánh giá nhu cầu, thực trạng của NCT cũng như các công tác chăm sóc và trợ giúp NCT. Tuy nhiên, vẫn chưa có một nghiên cứu khoa học chính thức nào được thực hiện để tìm hiểu thực trạng hoạt động trợ giúp đối với NCT tại xã Nam Thái Sơn, huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang. Chính vì vậy, việc triển khai nghiên cứu “*Một số hoạt động hỗ trợ NCT tại xã Nam Thái Sơn, huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang*” là điều cần thiết. Kết quả của nghiên cứu là cơ sở khoa học để đưa ra những đánh giá về thực trạng công tác an sinh xã hội đối với NCT thông qua một số hoạt động trọng tâm như: Tư vấn, truyền thông. Từ đó, có thể phát triển thêm các nghiên cứu khác nhằm xây dựng những giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động hỗ trợ đối với NCT tại xã Nam Thái Sơn nói riêng và Việt Nam nói chung.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua sự kết hợp giữa các phương pháp như: Nghiên cứu tài liệu, điều tra bảng hỏi, phỏng vấn sâu (PVS), thống kê toán học. Trong đó, phiếu hỏi được sử dụng với 150 NCT; phỏng vấn sâu với 7 NCT, gia đình NCT và cán bộ tại xã Nam Thái Sơn, huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang.

Các thang đo được sử dụng gồm:

Thang đo đánh giá thực trạng thụ hưởng hoạt động hỗ trợ của NCT được xác định trong bảng hỏi gồm 5 điểm tương ứng: 1. Chưa bao giờ; 2. Hiếm khi; 3. Thỉnh thoảng; 4. Thường xuyên; 5. Rất thường xuyên.

Thang đo đánh giá mức độ hiệu quả của hoạt động hỗ trợ với 05 mức điểm: 1. Rất không hiệu quả; 2. Không hiệu quả; 3. Phân vân; 4. Hiệu quả; 5. Rất hiệu quả.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Cơ sở lý luận về hoạt động hỗ trợ người cao tuổi

3.1.1. Khái niệm người cao tuổi

Hệ thống pháp lý của Việt Nam xác định NCT là “*Tất cả các công dân Việt Nam từ 60 tuổi trở lên*” (Luật Người cao tuổi, 2009). Bên cạnh đó, NCT còn được

nhìn nhận là những người có sự thay đổi về tâm sinh lý, lao động - thu nhập, quan hệ xã hội sẽ gặp nhiều khó khăn, vấn đề trong cuộc sống (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, 2017).

Dưới góc độ nghiên cứu, đề tài tiếp cận Người cao tuổi là người từ 60 tuổi trở lên, ở họ có nhiều sự thay đổi về sinh lý, tâm lý, xã hội và gặp nhiều khó khăn, trở ngại trong cuộc sống, sinh hoạt hằng ngày.

3.1.2. Khái niệm hoạt động hỗ trợ người cao tuổi

Hoạt động hỗ trợ NCT tại cộng đồng là quá trình cung cấp các hoạt động trợ giúp nhằm đáp ứng nhu cầu của NCT đang sinh sống trong cộng đồng. Bao gồm các hoạt động cơ bản như: Hỗ trợ y tế và chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ tham gia xã hội, hoạt động hỗ trợ việc làm và sinh kế, hoạt động hỗ trợ pháp lý và hoạt động hỗ trợ giảm nhẹ thiên tai, dịch bệnh (Yến, 2024).

Từ những cơ sở khái niệm đã được đề cập, dưới góc độ nghiên cứu, hoạt động hỗ trợ NCT được hiểu là những hành động, việc làm nhằm giúp đỡ NCT giải quyết khó khăn, đáp ứng nhu cầu và nâng cao chất lượng

cuộc sống của họ. Trong đó bao gồm các hoạt động như: Tư vấn, tham vấn, truyền thông, kết nối nguồn lực, hỗ trợ pháp lý... Người thực hiện hoạt động có thể là bất kỳ cá nhân, tổ chức nào. Tuy nhiên, nghiên cứu tập trung xem xét, đánh giá 2 hoạt động tư vấn và truyền thông trợ giúp NCT được thực hiện bởi các cá nhân, tổ chức chính trị - xã hội tại địa phương.

3.2. Kết quả triển khai các hoạt động hỗ trợ người cao tuổi tại xã Nam Thái Sơn, huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang

3.2.1. Thực trạng hoạt động tư vấn hỗ trợ người cao tuổi

3.2.1.1. Nội dung tư vấn

Trong cuộc sống, NCT phải đối mặt với nhiều thách thức về sức khỏe thể chất, tâm lý, tình cảm, việc làm, mối quan hệ tương tác xã hội... Những khó khăn này một phần xuất phát từ việc thiếu các thông tin, kiến thức cũng như thiếu các cơ hội để nhìn nhận những giá trị cá nhân từ chính bản thân NCT. Vì vậy, các hoạt động tư vấn sẽ giúp NCT tháo gỡ vướng mắc, tìm kiếm được cách thức giải quyết vấn đề của họ.

Bảng 1. Nội dung tư vấn hỗ trợ người cao tuổi

STT	Các nội dung tư vấn	Mức độ (%)					ĐTB	ĐLC
		Chưa bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên		
1	Tư vấn cách chăm sóc sức khỏe, phòng chống bệnh tật	0,0	4,7	6,0	62,0	27,3	4,12	0,71
2	Tư vấn về việc tham gia các Hội, CLB	0,0	3,3	6,0	66,7	24,0	4,11	0,65
3	Tư vấn về chế độ, chính sách, pháp luật	0,0	7,3	21,3	40,0	31,3	3,95	0,91
ĐTB							4,06	0,76

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế, năm 2024

Cách thức chăm sóc sức khỏe, phòng ngừa bệnh tật là một trong những nội dung tư vấn được nhiều NCT tiếp cận nhất với 89,3% mức độ thường xuyên trở lên (ĐTB = 4.12 và ĐLC = 0.71). Thực tế cho thấy, NCT thường đối diện với nhiều bệnh tật, trong khi đó, phần lớn trong số họ chưa có đủ các kiến thức, giải pháp để duy trì và nâng cao sức khỏe cho chính mình. Vì vậy, nhu cầu được tư vấn nội dung này rất phổ biến ở NCT. Đồng thời, nắm bắt được đặc điểm sức khỏe cũng như tầm quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe của NCT, cán bộ địa phương rất xem trọng và triển khai hoạt động này thường xuyên. Thông qua các thông tin được chia sẻ từ NCT, gia đình NCT cũng như bằng phương pháp quan sát, đánh giá, cán bộ địa phương sẽ

cung cấp các thông tin về cách thức chăm sóc sức khỏe như: Ăn uống, luyện tập thể dục, chế độ sinh hoạt, việc thăm khám bệnh định kỳ, thăm khám bệnh đột xuất của NCT... “Từ lúc bị Covid là người tôi yếu lắm, có mấy cô chú trên xã tốt bụng lắm, xuống nhà tư vấn cho tôi cách ăn uống làm sao để sức khỏe mau phục hồi, luyện tập thể dục, kêu bà phải giữ vững tinh thần, vui vẻ, thoải mái mới khỏe, sống lâu” (PVS, Nữ, 70 tuổi, NCT). Theo một chia sẻ khác: “Hội NCT thường phối hợp với một số đơn vị khác để triển khai các chương trình tư vấn sức khỏe cho các cụ. Nhìn chung, người già thì ai cũng ốm đau hoặc có nhu cầu tìm hiểu về sức khỏe, số lượng thì nhiều, nguồn lực thì ít nên chúng tôi thường triển khai tư vấn theo nhóm, theo cụm. Nếu cụ nào có vấn đề riêng thì vẫn được tư vấn cá nhân”

(PVS, Nam, 60 tuổi, cán bộ địa phương). Như vậy, hoạt động tư vấn có thể được thực hiện theo hình thức nhóm hoặc cá nhân. Tuy nhiên, hình thức tư vấn nhóm thường được triển khai thường xuyên để đáp ứng nhu cầu của NCT và phù hợp với nguồn lực hiện tại của địa phương. Chương trình tư vấn về sức khỏe của NCT thường được triển khai độc lập hoặc có sự phối kết hợp giữa các Ban ngành như: phòng Lao động - Thương binh và Xã hội; Hội NCT; Hội Liên hiệp phụ nữ; Ủy ban Mặt trận tổ quốc; Cán bộ y tế của xã/phường hoặc trung tâm y tế huyện. Mặc dù vậy, vẫn còn một bộ phận NCT chưa được tiếp cận thường xuyên với sự hỗ trợ này (chiếm 10,7%). Một số nguyên nhân ban đầu được xác định cho thực trạng này là do số lượng cán bộ còn hạn chế, trong khi đó kiêm nhiệm nhiều đầu việc nên chưa thể tư vấn sâu rộng, thường xuyên cho NCT. Ngoài ra, một bộ phận NCT có sức khỏe yếu, không thể tự đi lại nên gặp khó khăn khi tham gia các chương trình tư vấn sức khỏe theo cụm, nhóm.

Việc tham gia các hoạt động của hội, câu lạc bộ giúp NCT giao lưu, kết bạn, chia sẻ tâm tư, tình cảm, từ đó giảm bớt sự cô đơn, buồn chán, lo âu, giúp NCT có một tinh thần vui vẻ, lạc quan, đồng thời có cơ hội học hỏi những kiến thức, kỹ năng mới mẻ, bổ ích cho bản thân và gia đình. Với ĐTB = 4.11 và ĐLC = 0.65 cho thấy việc thụ hưởng các hỗ trợ tư vấn tham gia hội, nhóm, câu lạc bộ của NCT tại địa phương là khá cao. Đặc biệt có 90,7% NCT được tiếp cận ở mức thường xuyên trở lên. Theo quy định, hiện nay, tất cả các địa phương đều có hội NCT. Tại xã Nam Thái Sơn, hội NCT cơ sở có nhiệm vụ nòng cốt trong việc triển khai các chương trình, hoạt động chăm sóc đời sống tinh thần, thể chất, đồng thời phát huy vai trò của NCT. Tất cả NCT từ 60 tuổi trở lên đều có quyền tham gia hội nếu đáp ứng các điều kiện cụ thể như: Tán thành Điều lệ Hội, tự nguyện gia nhập là thành viên hội, được Chi bộ hoặc Ban chấp hành hội NCT cơ sở đồng ý và công nhận hội viên. Trong trường hợp đối tượng từ 55 tuổi đến dưới 60 tuổi, nhưng có tinh thần tích cực, tự nguyện tham gia Hội hoặc được cử làm công tác hội thì được công nhận là hội viên hội NCT. Tuy nhiên, không phải NCT nào cũng nắm bắt được các thông tin, quy định về việc tham gia hội NCT. Vì vậy, cán bộ hội thường xuyên rà soát, xác định số lượng, đối tượng NCT tại địa phương để thực hiện tư vấn nhằm cung cấp các thông tin cần thiết về hội để NCT có thể tham gia, đảm bảo quyền lợi của họ. Một NCT chia sẻ: *“Có chị bên hội NCT xuống vận động mấy nhà có người già, tư vấn cho họ biết nếu vào hội NCT họ sẽ được những quyền lợi gì, được đi chơi, được nói chuyện với nhiều người. Hồi trước bà mới vào hội cũng có*

biết được mấy người đầu, bây giờ quen được nhiều bạn lắm nha, năm ngoái bà được bên hội tổ chức lễ mừng thọ, được tặng nhiều quà lắm giống y chang sinh nhật luôn, vui lắm con.” (PVS, Nữ, 71 tuổi, NCT). Tùy theo đặc điểm về định hướng hoạt động cũng như nguồn lực, các chi hội NCT hoạt động sôi nổi với nhiều hình thức, phong trào khác nhau. Một số Chi hội thành lập CLB để giúp NCT tham gia theo sở thích, năng khiếu như: CLB khiêu vũ, dưỡng sinh, CLB đánh cờ... Nhiều NCT không có thông tin về chương trình sinh hoạt, một bộ phận lớn có tâm lý *“già rồi tham gia mấy cái đó sợ người ta cười”* nên e ngại. Nắm bắt được tình trạng đó, cán bộ hội NCT đã động viên, tư vấn để giúp NCT xóa bỏ những rào cản, từ đó gia tăng cơ hội tham gia các chương trình, hoạt động của hội, CLB, nhóm. Bên cạnh đó, hội Cựu chiến binh cũng tích cực tư vấn hội viên là NCT tham gia các chương trình của hội. *“Hội NCT, Hội Cựu chiến binh đều cố gắng động viên, tư vấn hội viên tham gia các chương trình và hoạt động phù hợp với sức khỏe của họ. Có những hội viên vì sợ con cháu cười chê, rồi lại phải ở nhà lo giữ cháu, làm việc nhà nên không muốn tham gia hoặc bỏ ngang giữa chừng. Nói chung thì chúng tôi không chỉ tư vấn để NCT gia nhập hội, mà trong suốt quá trình sinh hoạt, chúng tôi luôn quan sát, hỗ trợ tư vấn để hội viên an tâm tham gia và có một môi trường chia sẻ vui vẻ, lành mạnh nhất”* (PVS, Nữ, 62 tuổi, cán bộ Hội NCT). Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận NCT chỉ mới tiếp cận hỗ trợ này ở tần suất thỉnh thoảng (6,0%), thậm chí có 3,0% ở mức độ hiếm khi. Như vậy, tình trạng NCT *“bị bỏ sót”* vẫn diễn ra, đặc biệt là những NCT ít giao lưu xã hội, NCT bị ốm đau...

Kết quả đánh giá tình trạng thụ hưởng hoạt động tư vấn về chế độ, chính sách của NCT cho thấy phần lớn NCT đã được tiếp cận thường xuyên (chiếm tỉ lệ 71,3%, Điểm trung bình (ĐTB) = 3.95 và Độ lệch chuẩn (ĐLC) = 0.91). Tùy thuộc vào vấn đề mà NCT gặp phải, cán bộ địa phương sẽ thực hiện tư vấn, trong đó, phổ biến nhất là các chính sách, pháp luật liên quan đến trợ cấp hằng tháng, bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, vay vốn. Một NCT đã chia sẻ rằng: *“Gia đình ông thuộc cận nghèo của xã, vợ ông thì bị bệnh không thể đi làm, con cái thì đứa đi làm hồ, đứa bán vé số, cháu nhỏ thì đi học, thu nhập trong nhà cũng khó khăn nên ông muốn có công việc gì đó chủ động để có thể vừa chăm sóc được bà, vừa có đồng ra đồng vào. Rồi ông được cán bộ ở xã tư vấn vay vốn, thủ tục vay, rồi lãi này kia để ông mở một cái tiệm tạp hóa nhỏ ở nhà”* (PVS, Nam, 65 tuổi, NCT). Hay *“Ở cái tuổi này rồi thì suốt ngày đau ốm cháu ạ! May là nhờ có các anh, các chị tư vấn nên ông mới mua cho bà, từ đó đỡ chi phí khám chữa bệnh nhiều lắm”* (PVS, Nữ, 69 tuổi, NCT). Bên cạnh đó, một vài

NCT còn gặp vấn đề về đất đai, tài sản cũng được cán bộ địa phương tư vấn để tìm cách thức giải quyết. Điều đó thể hiện rằng, các tư vấn về chính sách luôn được cán bộ địa phương quan tâm, triển khai để khắc phục những khó khăn của NCT. Mặc dù đã đạt được nhiều kết quả nhưng vẫn có 28,6% NCT cho biết rằng họ ít khi sử dụng hỗ trợ này. Một phần NCT trong số đó không có nhiều khó khăn liên quan đến chính sách, một bộ phận NCT

chưa biết phải tìm kiếm sự hỗ trợ này từ ai và cũng có một số người e ngại, không muốn chia sẻ việc trong nhà cho người ngoài. Đây cũng là những vấn đề mà các ban ngành địa phương cần xem xét để có những giải pháp thúc đẩy cơ hội, khả năng tiếp cận và sử dụng các hỗ trợ kịp thời cho NCT.

3.2.1.2. Hiệu quả hoạt động tư vấn đối với người cao tuổi

Bảng 2. Đánh giá mức độ hiệu quả của hoạt động tư vấn

STT	Các nội dung tư vấn	Mức độ (%)					ĐTB	ĐLC
		Hoàn toàn không hiệu quả	Không hiệu quả	Phân vân	Hiệu quả	Rất hiệu quả		
1	Tư vấn cách chăm sóc sức khỏe, phòng chống bệnh tật	0,7	6,0	19,3	36,7	37,3	4,04	0,93
2	Tư vấn về việc tham gia các hội, CLB	0,7	3,3	36,0	26,7	33,3	3,89	0,94
3	Tư vấn về chế độ, chính sách, pháp luật	3,3	7,3	44,6	24,0	20,7	3,51	1,01
ĐTB							3,81	0,96

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế, năm 2024

Với ĐTB = 4,04 đã cho thấy hoạt động tư vấn chăm sóc sức khỏe được đánh giá có hiệu quả cao nhất trong các nội dung tư vấn. ĐLC = 0,93 cũng phản ánh có sự phân tán nhất định trong câu trả lời của khách thể NCT, tuy nhiên, ĐLC vẫn dưới mức trung bình (<1) đã thể hiện sự dao động của dữ liệu chỉ ở mức trung bình yếu, sự chênh lệch trong đáp án của NCT là khá thấp. NCT thường gặp nhiều vấn đề sức khỏe do quá trình lão hóa, vì vậy họ có nhu cầu rất cao về việc tìm hiểu thông tin chăm sóc sức khỏe, phòng ngừa bệnh tật. Các chương trình tư vấn có sự tham gia của đội ngũ bác sĩ, cán bộ y tế luôn giúp cho NCT giải quyết rất nhiều vấn đề về sức khỏe thể chất, tinh thần. Trong khi đó, hoạt động tư vấn thường xuyên của các ban ngành khác đã giúp NCT tiếp cận kịp thời với thông tin cần thiết. Mặc dù không có chuyên môn như bác sĩ và cán bộ địa phương cũng không thay thế vai trò của cán bộ y tế nhưng những chương trình tư vấn định kỳ đã giúp phần lớn NCT tự tin hơn về khả năng tự chăm sóc sức khỏe của bản thân. “Tôi bị tiểu đường và huyết áp. Nhờ các buổi sinh hoạt, tư vấn của cán bộ xã nên tôi cũng biết nhiều hơn về cách ăn uống, tập luyện phù hợp, vì vậy mà sức khỏe cũng cải thiện hơn”(PVS, Nam, 72 tuổi, NCT). Tuy nhiên, vẫn có 19,3% NCT chưa xác định được mức độ hiệu quả của hoạt động, và 6,7% NCT đánh giá hoạt động chưa hiệu quả (6,0% không hiệu quả và 0,7% hoàn toàn không hiệu quả). Kết quả này xuất phát

từ một số nguyên nhân chính như: Cán bộ địa phương không có chuyên môn sâu nên không thể tư vấn đối với các căn bệnh mà NCT mắc phải; hình thức và tần suất tư vấn còn khá hạn chế, chưa phù hợp với một bộ phận NCT. Điều đó cho thấy cần có những giải pháp thiết thực để khắc phục những hạn chế này, đảm bảo tất cả các NCT đều được tiếp cận đầy đủ với thông tin và hỗ trợ về chăm sóc sức khỏe, phòng ngừa bệnh tật đáp ứng được những nhu cầu mà NCT mong muốn.

Hiệu quả của hoạt động tư vấn về tham gia hội, CLB, nhóm cũng được đánh giá ở mức độ khá cao (ĐTB = 3,89 và ĐLC = 0,96). Trong đó, có hơn một nửa NCT đánh giá ở mức độ từ hiệu quả trở lên (chiếm tỉ lệ 60,0%). Thông qua tư vấn của cán bộ địa phương, phần lớn NCT nắm bắt cụ thể, rõ ràng các thông tin về hội, câu lạc bộ, nhóm. Đặc biệt, quyền và giá trị của NCT cũng được cán bộ địa phương trao đổi cùng NCT, vì vậy giúp NCT tự tin hơn về giá trị của bản thân, từ đó tăng cường các cơ hội tham gia hoạt động xã hội của NCT. NCT được sinh hoạt cùng nhau khiến họ cảm thấy vui vẻ, thoải mái hơn. Bên cạnh đó, vẫn còn một bộ phận không nhỏ NCT vẫn còn phân vân, chưa đưa ra được mức độ hiệu quả của hoạt động này (chiếm tỉ lệ 36%). Đặc biệt có 10,3% NCT xác định hoạt động chưa mang lại hiệu quả cho họ. “Tôi cũng được cán bộ hội NCT tư vấn về việc tham gia các hoạt động của Câu lạc bộ dưỡng sinh, nhưng rồi tôi vẫn không biết làm sao để cân

đối giờ giấc của gia đình với giờ sinh hoạt của CLB, vì vậy tôi không thể tham gia được” (PVS, Nữ, 62 tuổi, NCT). Theo chia sẻ của một cán bộ địa phương: “Khó khăn của các cụ thì rất nhiều, nhiều cụ muốn tham gia CLB nhưng lại không sắp xếp được thời gian, không có phương tiện... Điều đó cũng khó cho cán bộ tư vấn. Mà thật ra, một bộ phận lớn các cán bộ hội/chi hội NCT, hội/chi hội LHPN chưa được tập huấn, đào tạo nhiều về cách thức tư vấn, nên họ cũng không thể giải quyết hết được” (PVS, Nữ, 47 tuổi, Cán bộ địa phương). Như vậy, những đặc thù khó khăn của NCT, đồng thời, sự hạn chế về năng lực tư vấn cũng là một nguyên nhân dẫn đến tình trạng trên.

Trong khi đó, hoạt động tư vấn về chính sách, pháp lý được đánh giá với mức độ hiệu quả thấp nhất trong các nội dung tư vấn (chiếm tỉ lệ 44,7%, ĐTB = 3,51; ĐLC = 1,01). Mặc dù kết quả đánh giá về hoạt động này của NCT có sự phân tán nhất định (>1), nhưng nhìn chung, kết quả đánh giá tương đối nhất quán. Khá nhiều NCT đã tiếp cận hỗ trợ này nhưng

phần lớn các tư vấn của cán bộ địa phương chưa giúp NCT giải quyết được vấn đề của họ. Đa phần cán bộ địa phương chỉ tư vấn các chính sách đơn giản. Điều này xuất phát từ sự hạn chế về năng lực tư vấn chính sách, pháp luật của một bộ phận cán bộ các hội, chi hội. Ngoài ra, những tồn tại, bất cập từ chính các hệ thống chính sách, pháp luật cũng làm tăng những khó khăn trong công tác tư vấn, từ đó làm giảm hiệu quả của hoạt động này. Để thúc đẩy tính hiệu quả của hoạt động tư vấn liên quan đến pháp luật, chính sách nói riêng và công tác tư vấn nói chung, cần có các giải pháp nhằm nâng cao năng lực tư vấn của đội ngũ cán bộ địa phương, cũng như đẩy mạnh các chương trình hoàn thiện, phát triển hệ thống chính sách, pháp luật.

3.2.2. Thực trạng hoạt động truyền thông trong chăm sóc và hỗ trợ người cao tuổi

3.2.2.1. Nội dung truyền thông trong chăm sóc người cao tuổi

Bảng 3. Nội dung truyền thông trong chăm sóc và hỗ trợ người cao tuổi

STT	Các nội dung truyền thông	Mức độ (%)					ĐTB	ĐLC
		Chưa bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên		
1	Truyền thông về pháp luật, chính sách liên quan đến NCT	0,0	0,0	9,3	70,0	20,7	4,11	0,54
2	Truyền thông về chăm sóc sức khỏe NCT	0,0	7,3	43,4	20,0	29,3	3,71	0,97
ĐTB							3,91	0,76

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế, năm 2024

Một trong những nội dung được cán bộ địa phương chú trọng, quan tâm trong quá trình truyền thông đó là các chính sách, pháp luật liên quan đến NCT. Vì vậy, hoạt động này được nhiều NCT tiếp cận thường xuyên (chiếm tỉ lệ 90,7%, ĐTB = 4,11. Kết quả trên cũng cho thấy sự phân tán của dữ liệu rất thấp, điều đó chứng tỏ sự tiếp cận giữa những NCT với nội dung này là đồng đều và ổn định (ĐLC = 0,54). Theo chia sẻ của một NCT: “Mấy chú trên xã hay nói cái gì trong lúc họp hội NCT, thì ra đó là luật NCT, cái đó lần đầu tiên ông được nghe luôn, rồi pháp luật gì nữa nhiều lắm. Ông chỉ nhớ là không được hành hạ NCT với không được kỳ thị, chê bai NCT, như vậy là vi phạm pháp luật, nếu mà gặp thì báo liền cho công an” (PVS, Nam, 65 tuổi, NCT). Các nội dung được cán bộ địa phương tuyên truyền gồm: Quyền lợi và nghĩa vụ của NCT theo quy định của pháp luật, các chính sách hỗ trợ NCT từ Nhà nước và cộng

đồng, cách thức tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ cho NCT, phòng chống bạo hành đối với NCT. Chương trình truyền thông được triển khai dưới hai hình thức cơ bản là trực tiếp (các chương trình họp, gặp mặt, cuộc thi của Hội NCT, khu phố/thôn) và gián tiếp (qua loa đài phát thanh của xã, băng rôn treo ở các điểm công cộng). Bên cạnh đó, Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp phụ nữ cũng tổ chức các chương trình thăm hỏi, tọa đàm, cuộc thi để phổ biến cho đoàn viên, hội viên là người trẻ tuổi nắm bắt về giá trị cũng như quyền lợi của NCT. “Tùy theo tình hình của từng năm, đoàn thanh niên sẽ triển khai các chương trình giúp đoàn viên hiểu hơn về NCT, ví dụ như thăm hỏi gia đình NCT khó khăn hay cuộc thi về các chủ đề có liên quan đến NCT - cha mẹ, ông bà của đoàn viên. Từ đó giúp đoàn viên có thêm sự hiểu biết, thấu hiểu và tôn trọng NCT là cha mẹ, ông bà của mình” (PVS, Nam, 30 tuổi, cán bộ địa phương).

Các nội dung truyền thông về chăm sóc sức khỏe thể chất, tinh thần của NCT được 100% NCT tiếp cận. Tuy nhiên, tỉ lệ NCT tiếp cận ở mức độ thường xuyên chưa cao (chỉ chiếm 49,3%). Một NCT chia sẻ: “*Bà hay thấy gần trưa, cái loa phát thanh ở xóm hay nói gì về cách phòng chống mấy cái bệnh của người già hay gặp nè, nào là tiểu đường, xương khớp, tim mạch... nhiều lắm con. Rồi nói về cách ăn uống sao cho nó tốt đó. Giờ già rồi bà hay lạt miệng nên thích ăn mặn lắm, vậy nó mới ngon. Nhưng mà trên cái loa nó kêu không nên ăn quá mặn hay quá ngọt vậy là có hại lắm*” (PVS, Nữ, 62 tuổi, NCT). “*Chi hội phụ nữ cũng thường xuyên thực hiện các đợt truyền thông, đặc biệt là vào những mùa cao điểm như trời nắng gắt hoặc mùa mưa có nguy cơ sốt xuất huyết. Hội viên sẽ đến thăm từng nhà, gửi tờ rơi và tuyên truyền để bà con dầy kín chum vại, tránh nguy cơ sốt xuất huyết, mùa nắng thì tránh sốc nhiệt. Đặc biệt là gia đình các cụ neo đơn, mình càng phải quan tâm, hướng dẫn vì nhiều cụ cứ làm theo thói quen hoặc chủ quan không đề phòng*” (PVS, Nữ, 45 tuổi, cán bộ địa phương). Nhìn chung, hoạt động truyền thông chăm sóc sức khỏe dành cho

NCT được địa phương quan tâm và triển khai dưới một số hình thức cơ bản: Tuyên truyền trong các cuộc họp, tuyên truyền tại nhà, tuyên truyền bằng tờ rơi, qua đài phát thanh. Nội dung truyền thông có thể được xây dựng dành riêng cho NCT hoặc kết hợp cho toàn thể người dân tại địa phương, điều đó đã giúp NCT có nhiều cơ hội được tiếp cận với các thông tin tuyên truyền. Tuy nhiên, số lượng các chương trình truyền thông so với nhu cầu thực tế vẫn còn khá ít. Trong khi đó, những hạn chế của hình thức tuyên thông cũng làm tăng những trở ngại cho việc tiếp cận của NCT, cụ thể như: Cả thôn có một loa phát thanh, nên chỉ NCT ở gần điểm phát mới có thể nghe được nội dung; size chữ thông tin trên tờ rơi tuyên truyền khá nhỏ, vì vậy NCT không thể đọc được; chỉ một số ít NCT được tiếp cận với truyền thông trực tiếp tại nhà... Đây là những lý do khiến phần lớn NCT tiếp cận hoạt động này ở mức độ không thường xuyên (hiếm khi (7,3%) và thỉnh thoảng (43,4%)).

3.2.2.2. Hiệu quả hoạt động truyền thông trong chăm sóc người cao tuổi

Bảng 4. Đánh giá hiệu quả của hoạt động truyền thông về người cao tuổi

STT	Các nội dung truyền thông	Mức độ (%)					ĐTB	ĐLC
		Hoàn toàn không hiệu quả	Không hiệu quả	Phân vân	Hiệu quả	Rất hiệu quả		
1	Truyền thông về pháp luật, chính sách liên quan đến NCT	0,0	0,0	5,3	68,7	26,0	4,21	0,52
2	Truyền thông về chăm sóc sức khỏe NCT	0,0	1,3	16,7	40,0	42,0	4,23	0,77
ĐTB							4,22	0,65

Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế, năm 2024

Việc cán bộ địa phương triển khai các hoạt động truyền thông về chính sách, pháp luật liên quan đến NCT đã giúp phần lớn NCT và gia đình nắm bắt thông tin, hiểu rõ hơn quyền lợi, trách nhiệm của cá nhân, gia đình NCT và cộng đồng. Chính vì vậy, đa số NCT đều đánh giá hoạt động này mang lại hiệu quả đối với họ (chiếm tỉ lệ 94,7%). Theo chia sẻ của một thành viên trong gia đình NCT: “*Nhờ nghe mấy bài tuyên truyền qua loa phát thanh gần nhà, cả gia đình tui mới biết được Nhà nước mình cho các cụ nhiều quyền lợi lắm. Cụ nhà tui năm nay 79 tuổi, sang năm là bắt đầu được nhận tiền hỗ trợ hằng tháng, rồi còn được phát BHYT miễn phí gì đó nữa*” (Nam, 54 tuổi, người thân của NCT). Mặc dù vậy, vẫn có 5,3% NCT còn phân vân, chưa đưa ra được đánh giá về nội dung này. Một NCT chia sẻ: “*Hôm ông có nghe bên hội NCT người ta chia sẻ về pháp luật của*

NCT, họ nói nhiều cái cũng hay lắm về mấy cái quyền đó, mà sao lúc ông đi làm giấy tờ để vay tiền thì không được vay, bởi vậy ông cũng không biết đánh giá nó hiệu quả hay không” (PVS, Nam 65 tuổi, NCT). Nhìn chung, chưa có NCT nào đánh giá hoạt động truyền thông không mang lại hiệu quả, tuy nhiên vẫn còn một số ít NCT phân vân vì chưa xác định được tính hiệu quả mà hoạt động mang lại cho họ. Đây là dấu hiệu cho thấy hoạt động truyền thông về chính sách, pháp luật vẫn chưa thật sự hiệu quả đối với toàn bộ NCT tại địa phương và cần có những giải pháp để thúc đẩy tính hiệu quả, chất lượng toàn diện của hoạt động này.

Các thông tin về chăm sóc sức khỏe thể chất, tinh thần của NCT được NCT đánh giá mang lại hiệu quả cao đối với họ (ĐTB = 4,23; ĐLC = 0,77). Từ các thông tin được truyền thông, NCT và gia đình họ đã

có thêm những kiến thức đúng đắn, đầy đủ hơn về các bệnh mà NCT hay gặp phải, cũng như cách thức chăm sóc cần thiết đối với NCT. Từ đó, góp phần cải thiện chất lượng đời sống của NCT và gia đình họ. Một NCT chia sẻ: “Sau khi bà nghe hướng dẫn đó, bà biết hạn chế ăn mặn với ăn ngọt lại, rồi bắt đầu đi thể dục nè. Hơn 2 tháng nay bà thấy trong người khỏe hơn nhiều, giờ bà bế cháu không có bị mệt như trước lắm, đi tái khám khám bác sĩ còn khen bà giỏi nữa mà” (PVS, Nữ, 62 tuổi, NCT). Mặc khác, vẫn có 16,7% NCT chưa chắc chắn về mức độ hiệu quả của hoạt động truyền thông đối với cuộc sống của họ. Đặc biệt, có 1,3% NCT nhận thấy hoạt động không hiệu quả cho vấn đề của họ. “Ông bị nhiều bệnh lắm, nào là tiểu đường, rồi tim mạch, huyết áp cao nữa. Máy cô chú ở xã cũng tuyên truyền mà ông thấy sơ sai lắm, không có tác dụng gì với ông cả!” (PVS, Nam, 71 tuổi, NCT). Hay một chia sẻ khác “Bà cũng muốn biết thêm thông tin để chăm sóc sức khỏe tốt hơn, nghe mấy bài chia sẻ trên loa phát thanh cũng hay, nhưng chữ được chữ mất, nên cũng chưa thấy nó giúp được gì cho mình” (PVS, Nữ 67 tuổi, NCT). Như vậy, việc mở rộng, đào sâu hơn về nội dung tuyên truyền cũng như thay đổi hình thức truyền thông phù hợp với NCT sẽ giúp tăng tính hiệu quả đối với NCT.

4. Kết luận

Hỗ trợ NCT là hoạt động cần thiết và đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng cuộc sống của NCT, thông qua các hành động, việc làm cụ thể để

giúp đỡ NCT giải quyết khó khăn, đáp ứng nhu cầu của họ.

Việc sử dụng phương pháp điều tra bảng hỏi với 150 NCT và phỏng vấn sâu với 07 NCT, gia đình NCT cùng cán bộ tại xã Nam Thái Sơn, huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang đã cho thấy: Các hoạt động tư vấn được triển khai thường xuyên đã góp phần giúp NCT cải thiện hoặc giải quyết các vấn đề của bản thân và gia đình. Trong khi đó, tần suất triển khai các hoạt động tuyên truyền cũng được thực hiện khá thường xuyên. Tuy nhiên, nhìn chung các nội dung tư vấn và tuyên truyền hiện nay vẫn còn hạn chế, thậm chí là khá nghèo nàn. Vì vậy, mới chỉ giải quyết một số vấn đề đơn giản về sức khỏe thể chất, tinh thần, chính sách, pháp luật liên quan đến NCT. Mặt khác, hình thức hỗ trợ chưa linh hoạt, phù hợp với toàn bộ NCT. Do đó, số lượng NCT tiếp cận cũng như lợi ích của các chương trình đối với NCT và gia đình chưa được như mong đợi. Lực lượng tham gia trong công tác tư vấn và tuyên truyền hỗ trợ NCT tại địa phương khá đa dạng, nhưng chưa mang tính thường xuyên. Hội NCT, Hội Liên hiệp phụ nữ là hai tổ chức có nhiều đóng góp trong công tác hỗ trợ này. Điều này cho thấy, cần có thêm các nghiên cứu đánh giá chuyên sâu về thực trạng, chất lượng công tác chăm sóc và hỗ trợ NCT để từ đó đưa ra các giải pháp cụ thể, phù hợp nhằm thúc đẩy chất lượng của các hoạt động hỗ trợ NCT tại xã Nam Thái Sơn, huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bình, N.T. (2023). Già hóa dân số nhanh ở Việt Nam và khuyến nghị chính sách. <https://nhandan.vn/gia-hoa-dan-so-nhanh-o-viet-nam-va-khuyen-nghi-chinh-sach-post756305.html> vào ngày 15/06/2024
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2017). Công tác xã hội với người cao tuổi (Tài liệu hướng dẫn thực hành dành cho cán bộ cấp cơ sở)
- Hữu, L.M. & Phong, N.H. (2023). Nghiên cứu thực trạng chất lượng cuộc sống và một số yếu tố liên quan ở người cao tuổi tại thị xã Bình Minh, tỉnh Vĩnh Long năm 2017. *Tạp chí Y Dược học Cần Thơ*, 27, tr.28-34. <https://tapchi.ctump.edu.vn/index.php/ctump/article/view/1656>
- Quốc hội. (2009). Luật Người cao tuổi, Luật số 39/2009/QH12 ban hành ngày 23/11/2009
- Trâm, N.T.C. (2020). Chất lượng cuộc sống của người cao tuổi ở nội thành Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí khoa học xã hội (Thành phố Hồ Chí Minh)*, Số 10 (266), tr. 34-46
- UNFPA. (2021a). Báo cáo nghiên cứu thị trường các sản phẩm, dịch vụ chăm sóc tại Việt Nam
- UNFPA. (2021b). Người cao tuổi Việt Nam: Phân tích từ điều tra biến động dân số và kế hoạch hóa gia đình năm 2021 UBND xã Nam Thái Sơn. (2023). Báo cáo tổng kết hoạt động năm 2023
- Yến, T.T. (2024). Hoạt động hỗ trợ người cao tuổi tại cộng đồng cư dân vận đò tái định cư của tỉnh Thừa Thiên Huế. [Luận án tiến sĩ Công tác xã hội]. Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn.

QUY ĐỊNH BÀI VIẾT GỬI ĐĂNG TRÊN TẠP CHÍ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ AN SINH XÃ HỘI CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

I. HÌNH THỨC CỦA BÀI BÁO

- Bài viết bằng tiếng Việt, soạn thảo trên Word, font Times New Roman (Unicode); cỡ chữ 12; trên khổ giấy A4; lề trên, dưới, trái, phải: 2,54 cm; giãn dòng: 1,5 lines. Mật độ chữ bình thường, không được nén hoặc kéo giãn khoảng cách giữa các chữ.
- Nội dung bài viết cô đọng, súc tích, theo cấu trúc của bài báo khoa học; không quá 15 trang đánh máy giấy A4 (bao gồm cả bảng biểu, hình vẽ, chú thích, tài liệu tham khảo).

II. KẾT CẤU VÀ CÁC THÀNH PHẦN NỘI DUNG CỦA BÀI BÁO

- 1. Tên bài báo:** tên bài báo cần phải ngắn gọn (không nên quá 20 chữ/words), rõ ràng và phải phản ánh nội dung chính của bài báo. Tên bài báo phải viết chữ in hoa, cỡ chữ 12, in đậm, căn giữa trang.
- 2. Tên tác giả, cơ quan công tác, địa chỉ email** (Trường hợp có nhiều tác giả cũng nêu đầy đủ).
- 3. Tóm tắt bài viết:** phần tóm tắt bài báo gồm 2 phần tiếng Việt và tiếng Anh. Tóm tắt bằng tiếng Việt có độ dài từ 150 đến 250 từ, phản ánh khái quát những nội dung chính trong bài báo và thể hiện rõ những kết quả, đóng góp, điểm mới của bài báo.
- 4. Từ khóa:** từ khóa là những từ được cho là quan trọng đối với nội dung nghiên cứu đặc trưng cho chủ đề của bài viết đó. Tác giả đưa ra một số từ khóa (khoảng 3 - 6 từ khóa) của bài viết. Từ khóa có cỡ chữ 12, chữ thường, cách mỗi từ là dấu phẩy.
- 5. Nội dung bài báo:** có thể có hình thức khác nhau nhưng đảm bảo các nội dung sau: Giới thiệu; Tổng quan nghiên cứu và hoặc cơ sở lý thuyết; Phương pháp nghiên cứu; Kết quả nghiên cứu (Thực trạng vấn đề nghiên cứu); Kết luận hoặc /và giải pháp/khuyến nghị/hàm ý và Tài liệu tham khảo.

III. CÁC QUY ĐỊNH VỀ KỸ THUẬT TRÌNH BÀY

1. Quy định về đánh số đề mục

Trong phần nội dung chính của bài viết, các đề mục lớn phải là chữ in đậm, căn trái và được đánh số liên tục theo chữ số Ả-rập. Các tiểu mục cấp 1 (ví dụ: 1.1) là chữ in đậm và nghiêng. Các tiểu mục cấp 2 (ví dụ: 1.1.1) là chữ in nghiêng nhưng không in đậm.

2. Quy định về trình bày bảng biểu, hình vẽ, ký hiệu, công thức

Quy định trình bày bảng, hình vẽ

- Các bảng dữ liệu trình bày trong bài báo được ghi thống nhất là Bảng. Các bảng dữ liệu phải là định dạng bảng (table) trong phần mềm Microsoft Word.
- Các đồ thị, biểu đồ, sơ đồ trong bài báo được ghi thống nhất là Hình.
- Các bảng/hình trong bài báo phải được dẫn nguồn.

3. Quy định về trình bày trích dẫn, tài liệu tham khảo

Việc trích dẫn tài liệu tham khảo được thể hiện ở trích dẫn trong bài và tài liệu tham khảo. Tạp chí áp dụng cách trích dẫn kiểu APA.

IV. HÌNH THỨC GỬI BÀI, NHẬN BÀI

Bài viết gửi về Ban Biên tập theo địa chỉ email: tapchinguonnhanluc@ulsa.edu.vn

- Quy định thể lệ viết bài Tạp chí, tác giả vui lòng xem chi tiết tại website của Trường: <http://ulsa.edu.vn/>

