

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO
TẠO**

**BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ
HỘI**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ
HỘI**

**DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI
TẠI TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ BẢO TRỢ
XÃ HỘI TỈNH THÁI BÌNH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

HÀ NỘI - 2017

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO
TẠO**

**BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ
HỘI**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ
HỘI**

**DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI
TẠI TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ BẢO TRỢ
XÃ HỘI TỈNH THÁI BÌNH**

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã số:

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

HÀ NỘI - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Nguyễn Thị Vân

Các số liệu, những kết luận nghiên cứu được trình bày trong luận văn này hoàn toàn trung thực.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình.

Tác giả

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận văn thạc sỹ ngành Công tác xã hội với đề tài “*Dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ, động viên nhiệt tình, tâm huyết từ các thầy cô, gia đình và bạn bè.

Để hoàn thành luận văn này, trước tiên tôi xin chân thành cảm ơn nhà trường cùng các thầy cô giáo trong khoa Công tác xã hội, trường Đại học Lao động - xã hội. Đặc biệt tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới cô giáo TS. Nguyễn Thị Vân đã trực tiếp hướng dẫn, giúp đỡ và chỉ bảo tôi trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Sở Lao động – Thương binh và xã hội tỉnh Thái Bình, Ban lãnh đạo, cán bộ, nhân viên Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình đã quan tâm, tạo điều kiện thuận lợi, giúp đỡ tôi trong quá trình điều tra, phỏng vấn để thu thập thông tin, số liệu liên quan.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới các ông, các bà, các bác, các cô, các chú tại Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình đã hợp tác, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu.

Cuối cùng tôi xin chân thành cảm ơn đến gia đình, bạn bè đã động viên, hỗ trợ tôi trong quá trình học tập, nghiên cứu.

Do trình độ của bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn khó tránh khỏi những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo, các nhà khoa học để luận văn của tôi được hoàn chỉnh.

Tôi xin chân thành cảm ơn !

Hà Nội, ngày tháng năm 2017

Tác giả

Phạm Thị Thúy Mùi



MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	V
DANH MỤC CÁC BẢNG	VI
DANH MỤC CÁC HÌNH	VII
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Tổng quan nghiên cứu đề tài	3
3. Mục đích nghiên cứu và nhiệm vụ nghiên cứu	9
4. Đối tượng và khách thể nghiên cứu	9
5. Phạm vi nghiên cứu	10
6. Ý nghĩa luận và ý nghĩa thực tiễn	10
7. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu	11
8. Kết cấu của luận văn	12
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ BẢO TRỢ XÃ HỘI	13
1.1. Một số khái niệm về người cao tuổi và dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	13
1.1.1. Khái niệm người cao tuổi	13
1.1.2. Một số khái niệm	13
1.1.3. Khái niệm dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	16
1.2. Cơ sở lý luận về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	17
1.2.1. Một số đặc điểm cơ bản của người cao tuổi	17
1.2.2 Những nguyên tắc cơ bản của dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	19
.....	
1.2.3. Nội dung các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại cơ sở bảo trợ xã hội	19

1.2.4 . Vai trò của các dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi	24
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	25
1.3.1. Yếu tố chính sách, pháp luật	25
1.3.2. Yếu tố năng lực của cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội và nhân viên công tác xã hội	27
1.3.3. Yếu tố văn hóa	27
1.3.4. Yếu tố về đối tượng phục vụ	28
1.4. Cơ sở chính sách, pháp luật về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	28
1.4.1 Quan điểm, chủ trương của Đảng và Nhà nước về chăm sóc, phát huy người cao tuổi	28
1.4.2. Hệ thống chính sách, pháp luật về cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi	30
Kết luận chương 1	33
Chương 2 THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH THÁI BÌNH	34
2.1. Khái quát về Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình	34
2.1.1. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình	35
2.1.2. Cơ cấu tổ chức, bộ máy của Trung tâm	36
2.2. Đặc điểm, nhu cầu tiếp cận dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình	39
2.2.1. Đặc điểm của người cao tuổi tại Trung tâm	40

2.2.2. Nhu cầu của người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội	43
---	----

2.2.3. Những khó khăn của NCT tại Trung tâm	45
---	----

2.2.4. Các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình	47
--	----

2.2.5. Việc triển khai thực hiện chính sách và nguồn lực hỗ trợ cho Người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội	54
--	----

2.3. Đánh giá dịch vụ công tác xã hội hỗ trợ người cao tuổi tại Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội	58
--	-----------

2.3.1. Đánh giá dịch vụ công tác xã hội hỗ trợ người cao tuổi tại Trung tâm	58
---	----

2.3.2. Những khó khăn, hạn chế trong quản lý đối tượng người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội	71
---	----

2.3.3. Nguyên nhân tồn tại hạn chế	74
------------------------------------	----

Kết luận chương 2	78
--------------------------	-----------

Chương 3: KHUYẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH THÁI BÌNH	79
---	-----------

3.1. Định hướng chung về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ	79
--	-----------

3.1.1. Định hướng phát triển nghề công tác xã hội	79
---	----

3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ đối với người cao tuổi	80
--	----

3.1.3. Định hướng xã hội hóa dịch vụ công tác xã hội	81
--	----

3.2. Một số giải pháp nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình	82
---	-----------

3.2.1. Các giải pháp về chính sách, pháp luật	82
---	----

3.2.2. Đẩy mạnh công tác truyền thông về hoạt động cung cấp dịch vụ công	
--	--

tác xã hội của Trung tâm	84
3.2.3. Nâng cao chất lượng công tác quản lý nhà nước về cung cấp dịch vụ công tác xã hội trên địa bàn tỉnh	86
3.2.4. Đầu tư, nâng cấp hoàn thiện cơ sở vật chất, tổ chức bộ máy của Trung tâm	87
3.2.5. Đổi mới hoạt động cung cấp các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi của Trung tâm theo hướng thích ứng với nhu cầu của xã hội	88
3.3. Khuyến nghị	90
3.3.1. Đối với Nhà nước	90
3.3.2. Đối với Sở Lao động thương binh và xã hội tỉnh Thái Bình	91
3.3.3. Đối với gia đình, cộng đồng có thể hỗ trợ người cao tuổi sinh sống	92
3.3.4. Đối với Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình	93
Kết luận chương 3	95
KẾT LUẬN	96
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	98
PHỤ LỤC	



DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ
CTXH	Công tác xã hội
CTV	Cộng tác viên
DV CTXH	Dịch vụ công tác xã hội
NCT	Người cao tuổi
NV	Nhân viên



DANH MỤC CÁC BẢNG

TT	Tên các bảng biểu	Trang
Bảng 2.1	Nhóm đối tượng người cao tuổi	42
Bảng 2.2	Sức khỏe người cao tuổi	45
Bảng 2.3	Những khó khăn của người cao tuổi	46
Bảng 2.4	So sánh về đánh giá của các nhóm đối tượng, chất lượng dịch vụ	52
Bảng 2.5	Mức độ hiệu quả của sự hỗ trợ nguồn lực	57
Bảng 2.6	Thái độ nhân viên làm việc với người cao tuổi	67



DANH MỤC CÁC HÌNH

TT	Tên các bảng biểu	Trang
Biểu 2.1	Người cung cấp nguồn lực	56
Biểu 2.2	Mức độ tham gia nhóm về văn hóa, tinh thần, tâm lý	63



PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài:

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

Quá trình thay đổi về kinh tế xã hội ở nước ta đã đặt ra những yêu cầu, thách thức mới cho công tác chăm sóc người cao tuổi như: Mô hình gia đình có xu hướng chuyển từ mô hình gia đình mở rộng sang mô hình hạt nhân, tỷ lệ người cao tuổi sống một mình hoặc trong các gia đình chỉ có người cao tuổi ngày một nhiều. Trước thực trạng đó, việc đổi mới đối với công tác chăm sóc người cao tuổi, trong đó có yêu cầu về dịch vụ công tác xã hội dành cho người cao tuổi tại Trung tâm bảo trợ xã hội.

Những năm gần đây, công tác chăm sóc người cao tuổi nói chung và công tác cung cấp dịch vụ cho người cao tuổi của Việt Nam bước đầu đã có một số chuyển biến tích cực. Theo Báo cáo công tác bảo trợ xã hội năm 2016 do Cục bảo trợ xã hội, Bộ Lao động – Thương binh và xã hội công bố, đến cuối năm 2016, cả nước đã có 144 Trung tâm bảo trợ xã hội hoặc trung tâm công tác xã hội có cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho người cao tuổi (NCT), trong đó có 112 Trung tâm tổng hợp và 32 Trung Tâm chuyên biệt dành cho người cao tuổi với 4.723 người cao tuổi đang được cung cấp các dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng tại các Trung tâm... Tuy nhiên nhìn chung hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho người cao cũng còn nhiều hạn chế, bất cập, đặc biệt chất lượng cuộc sống của NCT tại các trung tâm bảo trợ xã



hội mới chỉ dừng lại ở mức độ đáp ứng những nhu cầu thiết yếu về ăn, mặc, ở và sinh hoạt tinh thần. Do nguồn kinh phí nhà nước bảo trợ còn hạn hẹp nên chất lượng cuộc sống của người cao tuổi chưa cao, còn gặp nhiều khó khăn trong sinh hoạt cả về đời sống vật chất, tinh thần.

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

Tỉnh Thái Bình có dân số tương đối lớn so với các tỉnh trong cả nước, Dân số của tỉnh năm 2016 là 1.813.000 người, trong đó người cao tuổi chiếm 14,8% dân số. Trong những năm gần đây, đảng bộ, chính quyền và nhân dân tỉnh Thái Bình đã có nhiều cố gắng trong việc quan tâm, chăm lo mọi mặt đời sống vật chất và tinh thần đối với người cao tuổi. Tuy nhiên do các điều kiện kinh tế, xã hội của tỉnh còn có nhiều khó khăn nên công tác chăm sóc, giúp đỡ người cao tuổi nói chung và hoạt động cung cấp các dịch vụ công tác xã hội đối với Người cao tuổi nói riêng vẫn còn nhiều hạn chế. Chính vì vậy, rất cần có những biện pháp nhằm phát triển các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi, qua đó góp phần hỗ trợ, nâng cao đời sống của người cao tuổi trên địa bàn tỉnh ở mọi phương diện.

Xuất phát từ thực trạng đó, tác giả đã mạnh dạn tìm hiểu, nghiên cứu và lựa chọn đề tài: "Dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm



công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình" với mong muốn được góp phần nhỏ bé của mình vào việc nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi trên địa bàn tỉnh,

2. Tổng quan nghiên cứu đề tài

Người cao tuổi là tài sản vô giá của mỗi quốc gia, mỗi dân tộc. Bởi NCT là kinh nghiệm, là vốn sống, là tri thức của xã hội. Không một xã hội nào trong lịch sử loài người từ thuở xã hội nguyên thủy cho đến xã hội ngày nay là không có NCT, không có sự đóng góp, cống hiến của NCT. Người cao tuổi đóng vai trò quan trọng với sự hưng thịnh, văn minh tiến bộ của quốc gia, của đất nước; nét đẹp trong lối sống, giao tiếp, ứng xử, cách sống gần gũi, hài hòa với môi trường tự nhiên; giữ gìn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc. Đã có nhiều công trình nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam nghiên cứu về NCT. Có thể kể đến một số công trình sau:

2.1. Một số nghiên cứu về người cao tuổi trên thế giới

Năm 1998, nhà tâm lý học M. Pinquart đã chứng minh tuy người cao tuổi có sức khỏe kém hơn những người trẻ tuổi nhưng trạng thái hạnh phúc không giảm đi ở tuổi già, có nghĩa là trạng thái hạnh phúc ở người cao tuổi không hề thấp hơn trạng thái hạnh phúc ở người trẻ tuổi hơn

Nhà tâm lý học người Mỹ Ann Bowling (1998) dẫn ra một số nghiên cứu về sự lão hóa có liên quan đến chất lượng sống của tuổi già: đó là sự tách rời, sự tiếp tục hoạt động và sự liên tục. Tổng hợp kết quả nghiên cứu thực nghiệm về các kiểu hình về chất lượng sống tuổi già của một số tác giả, ông đã kết luận về việc nâng cao chất lượng cuộc sống chính là tăng sức khỏe, niềm vui của tuổi già.

Tác giả Arnold Rose đã nghiên cứu về văn hóa thế hệ, cho rằng NCT có xu hướng thích tiếp xúc với những người cùng tuổi hơn là những người



thuộc thể hệ trẻ hơn. Do đó, họ có một sự định hướng trong ý thức về nhóm NCT và ý thức tự phát triển một cách mạnh mẽ và tích cực.

“Quà tặng các cụ già, bàn về biện pháp để kéo dài cuộc sống” của M.J.Tennon (1815); *“Bàn về tuổi thọ loài người và về lượng sống trên thế giới”* của P.Fluorons (1860); *“Tuổi già xanh tươi”*, của Alexando (1919). Những nghiên cứu này đã điều tra thực trạng sống của NCT cũng như tình trạng sức khỏe của họ, từ đó đưa ra những biện pháp chăm sóc sức khỏe cho NCT để kéo dài tuổi thọ cũng như giúp NCT có được cuộc sống thoải mái hơn.

Dean Blevins, Bridget Morton và Ren MCGovern cũng có nghiên cứu *“Đánh giá một dự án nghiên cứu có sự tham gia của cộng đồng về chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người cao tuổi nông thôn Mỹ”* (2008). Nghiên cứu này nhằm khám phá bản chất giữa các đối tác trong chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người cao tuổi ở nông thôn. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết mọi người đều hài lòng với vai trò của họ và mức độ thành công của chương trình. Từ đó tác giả cũng đề xuất phương pháp để cải thiện hơn nữa các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần tại cộng đồng của Hoa Kỳ là điều chúng ta cần quan tâm nghiên cứu để góp phần xây dựng các mô hình cho người cao tuổi phù hợp với nước ta.

Quỹ dân số Liên hợp quốc (UNFPA) và tổ chức hỗ trợ người cao tuổi quốc tế (Help Age International) đã thực hiện đề tài *“Già hóa trong thế kỷ 21: Thành tựu và thách thức”* (2012). Theo báo cáo, năm 1950, toàn thế giới có 205 triệu người từ 60 tuổi trở lên. Đến năm 2012, số người cao tuổi tăng gần 810 triệu người. Dự tính con số này là 1 tỷ người trong vòng 10 năm nữa và đến 2050 sẽ tăng gấp đôi là 2 tỷ người. Trong khi đó, có sự khác nhau giữa các vùng, các dân tộc, các giới tính ... Chính vì thế, phải có một chiến lược nhằm hỗ trợ riêng cho từng đối tượng đạt hiệu quả cao nhất.



2.2. Một số nghiên cứu về công tác xã hội với người cao tuổi ở Việt Nam.

Trong giai đoạn những năm 2000-2005, khi công tác xã hội chính thức được đưa vào giảng dạy tại một số trường cao đẳng, đại học ở nước ta với tư cách là một chuyên ngành độc lập cũng chính là thời điểm bắt đầu xuất hiện những nghiên cứu về CTXH với người cao tuổi tại Việt Nam. Tuy nhiên những đề tài về CTXH với người cao tuổi trong giai đoạn này chủ yếu là các nghiên cứu về mặt lý thuyết để phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập về CTXH.

Nghiên cứu của tác giả Bế Quỳnh Nga năm 2001 [13, tr.28-39] cho thấy những NCT thường thích tham gia hội NCT vì hội quan tâm đến các cụ. Chính hội NCT là nơi các cụ gặp gỡ nhau có cơ hội chia sẻ và tâm sự tuổi già. Thông qua hội NCT, các cụ cảm thấy mình được quan tâm hơn, được thăm hỏi khi ốm đau, được gặp nhau trao đổi tâm sự khi hội họp, điều này đã động viên các cụ rất nhiều.

Trong đề tài nghiên cứu “*Nghiên cứu một số đặc trưng của người cao tuổi Việt Nam và đánh giá mô hình chăm sóc NCT đang áp dụng*” của Đặng Vũ Cảnh Linh (2009) đã đưa ra một số vấn đề về NCT: Thứ nhất, điều kiện sống ngày một tăng đã góp phần tích cực vào việc nâng cao sức khỏe của NCT. Việc tạo ra cho NCT một không gian yên bình, trong lành, một cuộc sống vui vẻ đầm ấm sẽ nâng cao sức khỏe cho NCT. Thứ hai, công tác chăm sóc sức khỏe cho NCT tại cộng đồng còn ít, tại địa bàn khảo sát tình trạng NCT hoạt động đơn lẻ, tự phát phổ biến. Việc tổ chức các câu lạc bộ NCT, câu lạc bộ dưỡng sinh ... sẽ đem lại cho NCT sức khỏe tốt hơn song hình thức này còn hạn chế và bị chi phối bởi nhiều kinh phí hoạt động hạn hẹp và đối tượng tổ chức. Thứ tư, điều kiện sống của NCT đang dần được cải thiện cùng với cuộc sống của toàn xã hội. Một số mô hình chăm sóc NCT hiện nay bước đầu đã giải quyết được những vấn đề của xã hội. Các mô hình này ít



nhiều đã giúp NCT có được cuộc sống thanh thản và nhận được sự quan tâm chăm sóc chu đáo.

Đi sâu nghiên cứu về đời sống tâm lý của NCT, các tác giả Thiện Nhân (2003) và Phạm Đi (2004) cho rằng, đối với NCT, vấn đề quan tâm đến tâm linh, thờ cúng tổ tiên là quan trọng. Ngoài ra, trong mối quan hệ với con cháu thì nhu cầu chăm sóc, yêu thương làm cho niềm vui của họ được nhân lên, tuổi thọ kéo dài. NCT tự thấy mình già đi, sức khỏe giảm sút, cảm giác bị con cháu bỏ rơi, sống “thu mình” và xa cách người thân, hạn chế giao tiếp xã hội. Chính vì vậy, NCT cảm thấy sống những chuỗi ngày còn lại trống trải, cô đơn, vô dụng.

Trên tạp chí Lao động xã hội Ths. Nguyễn Văn Hồi có bài viết: “*Đề xuất mô hình trung tâm cung cấp dịch vụ công tác xã hội ở Việt Nam*”. Đã trình bày khái quát những kết quả nghiên cứu, đánh giá về thực trạng hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội của mạng lưới các cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội ở Việt Nam (Trung tâm bảo trợ xã hội công lập và các trung tâm, cơ sở ngoài công lập) những hạn chế và đưa ra một số đề xuất về mô hình Trung tâm công tác xã hội ở Việt Nam.

Từ năm 2010 đến nay, nước ta có nhiều nghiên cứu mới dưới dạng đề tài, bài báo khoa học về lĩnh vực công tác xã hội nói chung, trong đó có các nghiên cứu về dịch vụ công tác xã hội, tiêu biểu như:

Năm 2011 Ths. Đặng Kim Chung cùng một nhóm nhà nghiên cứu tại Viện Khoa học xã hội đã tiến hành nghiên cứu đề tài: “*Đánh giá nhu cầu về dịch vụ công tác xã hội và xây dựng kế hoạch thiết lập mô hình và hệ thống cung cấp dịch vụ từ Trung ương đến cộng đồng*”. Tác giả đã tiến hành nghiên cứu nhu cầu và khả năng đáp ứng nhu cầu về dịch vụ công tác xã hội các nhóm đối tượng ở Việt Nam, đề xuất giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động hệ thống cung cấp dịch vụ CTXH.



Trong những năm gần đây tiếp tục có thêm một số đề tài nghiên cứu về hoạt động CTXH với người cao tuổi tại các địa bàn cụ thể. Một số công trình tiêu biểu có thể kể đến như: Năm 2014 có đề tài: *“Hỗ trợ xã hội đối với người cao tuổi từ thực tiễn huyện Văn Giang, tỉnh Hưng Yên”* của tác giả Man Khánh Quỳnh. Năm 2015 có đề tài: *“Công tác xã hội với người cao tuổi từ thực tiễn thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình”* của tác giả Lê Thị Mai Hương. Trong các đề tài nói trên, các tác giả đã đi sâu nghiên cứu các vấn đề về thực tiễn trong hoạt động CTXH với người cao tuổi ở các địa phương, tập trung vào các nội dung như: Đặc điểm của người cao tuổi; các vấn đề người cao tuổi thường gặp phải; vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp người cao tuổi...

Công trình nghiên cứu *“Một số vấn đề cơ bản về người cao tuổi ở Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020”* của tác giả Lê Ngọc Lân - Viện nghiên cứu Gia đình và giới - Viện Khoa học xã hội Việt Nam. Đề tài đã đề cập tới một số nội dung như: Khái niệm, các tiếp cận nghiên cứu về NCT, kinh nghiệm nghiên cứu NCT ở các nước và quan điểm của Đảng về NCT, một số vấn đề cơ bản về đời sống của NCT hiện nay. Đề tài cũng là cơ sở để điều chỉnh chính sách nhằm phát huy hơn nữa vai trò của NCT và chăm sóc NCT tốt hơn trong giai đoạn 2011 - 2020.

Đề tài *“Công tác xã hội với người cao tuổi bị bạo lực gia đình”* của tác giả Phùng Thanh Quang (2014). Kết quả nghiên cứu cho thấy bạo lực gia đình với NCT xảy ra ở khắp mọi nơi, không kể địa vị gia đình, trình độ dân trí. Đó là thực trạng về bạo lực thể chất, bạo lực tinh thần và bạo lực kinh tế. Nghiên cứu cũng chỉ ra một số biện pháp đã áp dụng tại địa phương nhằm giảm thiểu tình trạng bạo lực NCT trong gia đình và xây dựng mô hình CTXH nhằm hỗ trợ cũng như nâng cao công tác phòng chống bạo lực gia đình nói chung vào bạo lực gia đình với NCT nói riêng.



Đề tài “ *Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hoạt động chăm sóc người cao tuổi*” (Nghiên cứu tại Trung tâm dưỡng lão Vạn Phúc – Thanh Trì – Hà Nội) – 2016 của tác giả Nguyễn Thị Thắm cho thấy việc tìm kiếm một mô hình phù hợp để nâng cao sức khỏe, cải thiện chất lượng cuộc sống cho NCT là một vấn đề quan trọng và mang tính đặc thù riêng để có thể giúp đỡ người cao tuổi vẫn luôn khỏe mạnh, đảm bảo cuộc sống vui tươi, hạnh phúc mà không ảnh hưởng nhiều tới công việc và cuộc sống của con cháu.

Đề tài “*Dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi từ thực tiễn tỉnh Hà Tĩnh*” của tác giả Ngô Thị Tâm Tình (2016). Đề tài cho thấy cần thực hiện những dịch vụ của công tác xã hội với những phương pháp đặc thù của công tác xã hội nhằm hỗ trợ, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho người cao tuổi trên mọi phương diện.

Một công trình nghiên cứu về NCT không thể bỏ qua là Báo cáo “*Thực trạng già hóa dân số và người cao tuổi ở Việt Nam: Thực trạng, dự báo và một số khuyến nghị chính sách*” (2011) . Báo cáo đã trình bày về một số đặc điểm của già hóa dân số và NCT ở Việt Nam với những phân tích cụ thể về xu hướng và mức độ già hóa dân số ở Việt Nam trong thời gian tới cùng với thực trạng về cuộc sống gia đình, sức khỏe, hoạt động kinh tế, thu nhập và các chế độ an sinh xã hội cho NCT.

Qua việc nêu một cách tổng quát nhất những nghiên cứu ở trên cho thấy, có rất nhiều đề tài nghiên cứu về người cao tuổi. Các công trình nghiên cứu được thực hiện ở nhiều khía cạnh khác nhau, từ thực trạng cuộc sống người cao tuổi, những vấn đề khó khăn người cao tuổi gặp phải, chính sách an sinh đối với người cao tuổi đến các loại hình dịch vụ chăm sóc người cao tuổi. Có thể nhận thấy, lĩnh vực dịch vụ Công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội còn chưa có nghiên cứu. Do đó, việc thiếu vắng những nghiên cứu ở lĩnh vực này là một khoảng trống lớn



trong việc cung cấp và mang lại dịch vụ, lợi ích tốt nhất cho đối tượng người cao tuổi.

3. Mục đích nghiên cứu và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu, đánh giá thực trạng dịch vụ công tác xã hội cho người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình hiện nay, trên cơ sở đó đề ra các giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện được những mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, luận văn tập trung giải quyết những nhiệm vụ:

- Nghiên cứu một số lý luận về dịch vụ công tác xã hội cho người cao tuổi;
- Phân tích, đánh giá thực trạng dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội;
- Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ Công tác xã hội tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.
- Đề ra một số giải pháp, khuyến nghị nhằm nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội.

4. Đối tượng và khách thể nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

4.2. Khách thể nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu của đề tài được xác định bao gồm các thành phần sau

- Người cao tuổi tại cơ sở bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình (72 đối tượng)



- Cán bộ, nhân viên cơ sở bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình (44 nhân viên)
- Thân nhân của NCT (họ hàng, bạn bè...) (5 người)

5. Phạm vi nghiên cứu

5.1. Phạm vi về nội dung

Các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.

5.2. Phạm vi về không gian

Nghiên cứu được thực hiện tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

5.3. Phạm vi về thời gian

Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 12/2016 đến hết tháng 06/2017.

6. Ý nghĩa luận và ý nghĩa thực tiễn

6.1. Ý nghĩa lý luận:

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

6.2. Ý nghĩa về thực tiễn:

Kết quả nghiên cứu sẽ giúp nâng cao nhận thức của các cơ quan, tổ chức và toàn xã hội về đặc điểm, nhu cầu của người cao tuổi, đặc biệt là nhu cầu về dịch vụ CTXH, vai trò của dịch vụ CTXH với người cao tuổi nói chung và vai trò của các dịch vụ CTXH với người cao tuổi tại Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội nói riêng trong hoạt động chăm sóc, trợ giúp người cao tuổi. Nghiên cứu cũng sẽ đưa ra những nhận định, đánh giá về thực trạng dịch vụ



CTXH với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình, các hạn chế và nguyên nhân trong cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội, từ đó đưa ra một số giải pháp, khuyến nghị về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội qua đó góp phần nâng cao hiệu quả chăm sóc, trợ giúp người cao tuổi trên địa bàn tỉnh Thái Bình.

7. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sẽ thực hiện theo phương pháp nghiên cứu trường hợp đối với Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình. Các thông tin, số liệu thu thập cho nghiên cứu được thu thập thông qua các phương pháp:

+ Phương pháp phân tích tài liệu: Đọc và tìm hiểu những tài liệu liên quan đến CTXH như: nhập môn CTXH, CTXH nhóm, kỹ năng CTXH nhóm của nhân viên CTXH, CTXH đối với nhóm yếu thế, kiểm huấn CTXH... Phân tích một số công trình nghiên cứu, những tài liệu, sách, báo, tạp chí, văn bản pháp luật đã công bố, in ấn có liên quan đến đề tài; các tài liệu liên quan đến dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi. ..

+ Phương pháp phỏng vấn sâu: Là phương pháp thu thập thông tin qua hỏi đáp. Trong nghiên cứu này, tác giả tiến hành phỏng vấn sâu 10 NCT để tìm hiểu sâu về quan điểm, chính kiến, nhu cầu về dịch vụ công tác xã hội tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội; phỏng vấn sâu 03 CBNV Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình về sự cần thiết, về những khó khăn, thuận lợi, của việc cung cấp các dịch vụ công tác xã hội. Bên cạnh đó, tác giả phỏng vấn một vài người thân của NCT để nắm bắt thêm thông tin về NCT sống ở Trung tâm bảo trợ xã hội.



+ Phương pháp thảo luận nhóm : Tác giả tổ chức 2 cuộc thảo luận nhóm: một nhóm nhiệm vụ gồm 5 nhân viên chăm sóc NCT và một nhóm thân chủ gồm 10 người NCT tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình nhằm thu thập các thông tin về việc cung cấp các dịch vụ công tác xã hội tại Trung tâm.

+ Phương pháp điều tra bảng hỏi: là phương pháp phỏng vấn viết, được thực hiện cùng một lúc với nhiều người theo một bảng hỏi in sẵn. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng bảng hỏi để khảo sát một số nội dung về thực trạng sức khỏe, đời sống vật chất và tinh thần, những khó khăn và nhu cầu, nguyện vọng của 72 NCT tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.

+ Phương pháp quan sát: Quan sát qua thực tế để thu thập thông tin về các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi đang thực hiện tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.

8. Kết cấu của luận văn

Phần nội dung gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về dịch vụ công tác xã hội tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội.

Chương 2: Thực trạng dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.

Chương 3: Khuyến nghị và giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.



Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ BẢO TRỢ XÃ HỘI

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

1.1.1. Khái niệm người cao tuổi

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

Dưới góc nhìn của công tác xã hội, người cao tuổi là người bước vào thời kỳ có " *Những thay đổi về tâm, sinh lý, lao động-thu nhập, quan hệ xã hội và sẽ gặp phải nhiều vấn đề trong cuộc sống*" [9, tr.8]

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

Ở Việt Nam hiện nay, theo quy định trong Luật người cao tuổi ngày 23/11/2009 thì "*Người cao tuổi là công dân Việt Nam từ đủ 60 tuổi trở lên*" [20,tr.3]

1.1.2. Một số khái niệm

+ Khái niệm dịch vụ

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

Dịch vụ xã hội là hoạt động cung cấp, đáp ứng nhu cầu cho các cá nhân, nhóm người nhất định nhằm bảo đảm các giá trị và chuẩn mực xã hội.



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

Tóm lại, có nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ khác nhau nhưng khái quát lại: *Dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.*

+ *Khái niệm công tác xã hội*

Hiệp hội CTXH quốc tế và các trường đào tạo CTXH quốc tế (2011) thống nhất một định nghĩa về CTXH như sau: *Công tác xã hội là nghề nghiệp tham gia vào giải quyết vấn đề liên quan tới mối quan hệ của con người và thúc đẩy sự thay đổi xã hội, tăng cường sự trao quyền và giải phóng quyền lực nhằm nâng cao chất lượng sống của con người. CTXH sử dụng các học thuyết về hành vi con người và lý luận về hệ thống xã hội vào can thiệp sự tương tác của con người với môi trường sống.* [23]

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

Theo các nhà nghiên cứu về CTXH Philippines: *"Công tác xã hội là một nghề bao gồm các hoạt động cung cấp các dịch vụ nhằm thúc đẩy hay*



điều phối các mối quan hệ xã hội và sự điều chỉnh hòa hợp giữa cá nhân và môi trường xã hội để có xã hội tốt đẹp hơn” [23] [Bùi Thị Xuân Mai (2010), Nhập môn công tác xã hội, NXB Lao động xã hội.

Các nhà khoa học Việt Nam: *Công tác xã hội là hoạt động thực tiễn mang tính tổng hợp cao, được thực hiện theo các nguyên tắc và phương pháp nhất định nhằm hỗ trợ cá nhân, nhóm và cộng đồng trong việc giải quyết các vấn đề đời sống của họ - qua đó, công tác xã hội theo đuổi mục tiêu vì hạnh phúc con người và tiến bộ xã hội.*

Theo tác giả Bùi Thị Xuân Mai (2010) *CTXH là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội.* [Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Nhập môn công tác xã hội*, NXB Lao động xã hội, tr. 19]

+ *Khái niệm dịch vụ xã hội*

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

+ *Khái niệm dịch vụ công tác xã hội:*

Từ khái niệm dịch vụ, khái niệm công tác xã hội và khái niệm dịch vụ xã hội thì dịch vụ công tác xã hội có thể được hiểu là *một dạng của dịch vụ xã hội, hoạt động chuyên nghiệp trong lĩnh vực CTXH mà ở đó NVCTXH sử dụng những kiến thức, kỹ năng, phương pháp chuyên môn nhằm trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực thực hiện chức năng xã hội; đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ trợ giúp cá*



nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần bảo đảm an sinh xã hội cho con người.

1.1.3. Khái niệm dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

Dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi là các hoạt động do các cơ sở có chức năng cung cấp dịch vụ CTXH, các nhân viên CTXH thực hiện nhằm hỗ trợ người cao tuổi nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường các chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy về môi trường xã hội, nguồn lực và dịch vụ để khắc phục các khó khăn nảy sinh do quá trình thay đổi về tâm sinh lý, lao động, thu nhập và quan hệ xã hội, hướng tới mục tiêu nâng cao chất lượng sống của người cao tuổi.

Từ khái niệm trên có thể thấy rằng đối tượng của dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi dù ở cộng đồng hay cơ sở bảo trợ xã hội đều là những người cao tuổi có những khó khăn khác nhau trong cuộc sống. Khó khăn ở mỗi đối tượng có thể khác nhau ở mức độ và một số khía cạnh cụ thể, song những khó khăn thường gặp nhất vẫn là khía cạnh sức khỏe, tài chính, những bất ổn tâm lý và sự hòa nhập xã hội. Điều này cho thấy cần có các dịch vụ khác nhau để cung cấp nhu cầu đa dạng cho nhóm đối tượng người cao tuổi trong xã hội.

Việc này đòi hỏi người cung cấp dịch vụ phải xác định được nhu cầu cụ thể của từng đối tượng và khả năng trợ giúp để đưa ra quyết định đúng đắn, phù hợp và hiệu quả nhất. Do vậy, người cung cấp dịch vụ cần tính tới một kế hoạch trợ giúp tổng thể với sự trợ giúp của các cơ sở dịch vụ khác nhau để đảm bảo vấn đề của họ được giải quyết càng nhiều khía cạnh càng tốt, như vậy sự trợ giúp sẽ mang tính bền vững. Một cơ sở thường không có khả năng đáp ứng hết các nhu cầu của đối tượng, muốn vậy người cung cấp dịch vụ mà ở đây là nhân viên CTXH cần có sự kết nối với các cơ sở cung cấp dịch vụ khác. Nội dung các dịch vụ cần cung cấp cho người cao tuổi thường không



chỉ đơn giản là các dịch vụ cơ bản mà còn có các dịch vụ nâng cao về mặt tinh thần, ổn định đời sống văn hóa cho người cao tuổi. Nếu được trợ giúp một cách chuyên nghiệp, đảm bảo tính liên tục của các dịch vụ xã hội sẽ giúp NCT giải quyết vấn đề một cách xuyên suốt, không bị ngắt đoạn.

1.2. Cơ sở lý luận về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

1.2.1. Một số đặc điểm cơ bản của người cao tuổi

Nhiều người cao tuổi trở thành người khuyết tật khi về già. Do cơ thể lão hóa hoặc tổn thương do bệnh lý sẽ làm yếu thậm chí mất hẳn chức năng của tai, mắt, chức năng vận động. Người cao tuổi thường nghe và nhìn không rõ, thậm chí có người cao tuổi mất hoàn toàn thị lực và thính lực; di chuyển chậm chạp. Khả năng sống độc lập của người cao tuổi bị đe dọa khi tình trạng khuyết tật về thể lực hoặc tâm thần của họ gây trở ngại trong sinh hoạt hàng ngày.

Khi bước vào tuổi già, người cao tuổi thường phải đối mặt với sự thay đổi lớn về lao động và nghề nghiệp, chuyển từ trạng thái tích cực (lao động, tiếp xúc với nhiều người) sang tiêu cực (nghỉ ngơi, rảnh rỗi, tiếp xúc với ít người hơn). Một số người cao tuổi sẽ mắc hội chứng về hưu. Khi mắc hội chứng này, người cao tuổi dễ buồn chán, thiếu tự tin, cảm thấy vô dụng... Trạng thái tâm lý và sức khỏe của người cao tuổi không chỉ phụ thuộc vào nội lực của bản thân mà còn phụ thuộc vào môi trường xã hội, đặc biệt là môi trường gia đình. Khi bước sang giai đoạn tuổi già, những thay đổi tâm lý của mỗi người mỗi khác, nhưng tựu chung những thay đổi thường gặp là: Hướng về quá khứ; chuyển từ trạng thái “tích cực” sang trạng thái “tiêu cực” và có những biểu hiện tâm lý như: Sự cô đơn và mong được quan tâm chăm sóc nhiều hơn; cảm thấy bất lực và dễ tủi thân; nói nhiều hoặc bị trầm cảm; sợ phải đối mặt với cái chết.



Trong chu kỳ của cuộc sống, người cao tuổi thường trở lại giai đoạn phải lệ thuộc vào gia đình như tuổi ấu thơ được gia đình nuôi dưỡng, chăm sóc. Đó là vì khi tới tuổi cao, khả năng làm việc của người cao tuổi giảm bớt do cơ thể lão hóa, lại nảy sinh những bệnh liên hệ tới tuổi già, khiến người cao tuổi mất khả năng tự túc, tự tồn, thậm chí mất cả khả năng hiểu biết.

Địa vị của người cao tuổi phụ thuộc nhiều vào khả năng tài chính của bản thân họ và gia đình. Bên cạnh một bộ phận nhỏ người cao tuổi có các điều kiện kinh tế, họ có thể thuê mướn những người phục vụ chăm sóc tại gia đình hoặc lựa chọn cách sống trong các cơ sở dịch vụ chăm sóc người cao tuổi với đầy đủ tiện nghi y tế, vật chất. Trong khi đó phần lớn người cao tuổi còn lại với sự hạn hẹp về tài chính phải dựa vào sự quan tâm của gia đình, người thân và cộng đồng nơi cư trú.

Tại các nước đang phát triển như Việt Nam, người cao tuổi thuộc nhóm nghèo nhất trong các nhóm nghèo. Nghèo là một trong những thách thức lớn nhất trong cuộc sống của người lớn tuổi. Tình trạng nghèo mà người cao tuổi phải đối mặt có tác động lớn đến chế độ ăn uống, bệnh tật, nhà ở cũng như việc tiếp cận với các dịch vụ của xã hội. Một số lượng không nhỏ người cao tuổi phải tiếp tục tham gia lao động. Đây là cách thức quan trọng để nâng cao điều kiện sống của nhiều người cao tuổi.

Ở tuổi này, có người tỏ ra sức yếu lực tàn, song có người vẫn còn nhanh nhẹn, khỏe mạnh về thể chất và minh mẫn về trí tuệ. Tuy nhiên, cũng như ở những lứa tuổi khác, phần lớn người già cũng cần có một số nhu cầu cơ bản, phù hợp với lứa tuổi cụ thể là: Nhu cầu về ăn, ở; nhu cầu an toàn; nhu cầu tình cảm; nhu cầu được tôn trọng, được chấp nhận, được thấy mình có ích và nhu cầu có việc làm phù hợp.



1.2.2 Những nguyên tắc cơ bản của dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

Công tác xã hội nói chung và CTXH với người cao tuổi nói riêng là một lĩnh vực hoạt động chuyên nghiệp, có mối liên hệ sâu rộng trong xã hội. Nó có một nền tảng đạo đức nghề nghiệp với một hệ thống các giá trị một tập hợp các chuẩn mực hành vi được quy định chặt chẽ. Để tuân thủ các giá trị chuẩn mực hành vi nghề nghiệp, trong hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi cần phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Chấp nhận thân chủ:
- Tạo điều kiện để thân chủ tham gia giải quyết vấn đề: Đối với NCT còn khả năng nhận thức
- Tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ;
- Đảm bảo tính cá nhân hóa;
- Đảm bảo tính riêng tư, bí mật thông tin về trường hợp của thân chủ;
- Tự ý thức về bản thân;
- Đảm bảo mối quan hệ nghề nghiệp.

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

Hiện nay, trong hoạt động CTXH với người cao tuổi tại các cơ sở bảo trợ xã hội, người ta thường đề cập đến 3 dịch vụ chủ yếu như sau:

1.2.3.1. Dịch vụ chăm sóc dài hạn theo cơ chế do nhà nước chi trả phí dịch vụ

Đây là dịch vụ mà trong đó, người cao tuổi nếu rơi vào một số hoàn cảnh nhất định do nhà nước quy định (về tuổi tác, hoàn cảnh kinh tế...) thì sẽ được đưa vào chăm sóc tập trung, dài hạn và với đa số các trường hợp là chăm sóc đến cuối đời tại các cơ sở bảo trợ xã hội



Ưu điểm của dịch vụ chăm sóc dài hạn tại các trung tâm bảo trợ xã hội là người cao tuổi được quan tâm, theo dõi, kiểm tra, hỗ trợ và chăm sóc toàn diện và thường xuyên bởi các nhân viên chuyên nghiệp, được đào tạo và có kỹ năng chăm sóc người cao tuổi. Bên cạnh đó cơ sở vật chất của các trung tâm cũng thường được xây dựng theo hướng phù hợp với các đặc điểm của người cao tuổi. Vì vậy dịch vụ này có thể cung cấp nhiều điều kiện phù hợp với hoạt động của người cao tuổi. Tuy nhiên nhược điểm của dịch vụ này là làm cho mối liên hệ giữa người cao tuổi với người thân, bạn bè và cộng đồng xã hội bị hạn chế rất nhiều. Căn cứ vào nguồn kinh phí chi trả cho cơ sở chăm sóc mà người ta thường chia dịch vụ này thành 2 loại gồm: Dịch vụ chăm sóc dài hạn do nhà nước hỗ trợ và dịch vụ chăm sóc dài hạn theo cơ chế tự nguyện, do người cao tuổi hoặc người bảo trợ chi trả phí dịch vụ.

Dịch vụ chăm sóc dài hạn do nhà nước chi trả phí dịch vụ là mô hình thường được cung cấp cho các đối tượng là người cao tuổi có hoàn cảnh kinh tế đặc biệt khó khăn, không có người có trách nhiệm chăm sóc, nuôi dưỡng và không thể tự đảm bảo cuộc sống tại cộng đồng. Người cao tuổi khi được cung cấp dịch vụ theo cơ chế này sẽ không phải chi trả phí dịch vụ. Nhà nước sẽ dùng ngân sách để chi trả cho các dịch vụ này. Tuy nhiên chất lượng dịch vụ chăm sóc mà họ nhận được cũng thường thấp hơn so với mô hình dịch vụ chăm sóc theo cơ chế tự nguyện.

Ở nhiều nước trên thế giới nhà nước chỉ quy định khung giá của các dịch vụ cũng như mức hỗ trợ của nhà nước đối với từng nhóm đối tượng người cao tuổi cụ thể. Căn cứ vào các quy định đó, người cao tuổi có quyền tự lựa chọn cơ sở cung cấp dịch vụ cho mình và nhà nước có trách nhiệm chi trả cho cơ sở được người cao tuổi lựa chọn theo các mức hỗ trợ đã được quy định.



Ở Việt Nam cho đến nay, dịch vụ chăm sóc người cao tuổi dài hạn do nhà nước hỗ trợ vẫn chỉ được cung cấp bởi hệ thống các trung tâm bảo trợ xã hội công lập. Mỗi trung tâm thường được giao phụ trách việc tiếp nhận các đối tượng là người cao tuổi cư trú trên một khu vực địa bàn nhất định được các cơ quan chức năng quy định cụ thể. Hoạt động chăm sóc người cao tuổi tại các trung tâm này mới chỉ tập trung chủ yếu vào hoạt động nuôi dưỡng. Việc chăm sóc y tế và chăm lo đời sống văn hóa tinh thần của người cao tuổi còn nhiều hạn chế.

Gần đây nhất, ngày 27/7/2016, Thủ tướng chính phủ đã ban hành Quyết định 1508/QĐ-TTg về việc ban hành Danh mục dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Trong danh mục dịch vụ tại quyết định này có các dịch vụ chăm sóc dài hạn, chăm sóc bán trú tại các cơ sở bảo trợ xã hội. Cũng tại quyết định này, Thủ tướng chính phủ yêu cầu Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội có trách nhiệm ban hành Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn, nội dung, quy trình cung cấp dịch vụ, định mức kinh tế - kỹ thuật và hướng dẫn triển khai việc thực hiện cung cấp các dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước. Tuy nhiên đến thời điểm này Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội chưa ban hành được văn bản nói trên, do đó chưa có căn cứ để tổ chức thực hiện việc người cao tuổi tự lựa chọn trung tâm bảo trợ xã hội hoặc cho phép các trung tâm bảo trợ xã hội ngoài công lập tham gia cung cấp các dịch vụ chăm sóc người cao tuổi do nhà nước chi trả phí dịch vụ.

1.2.3. Dịch vụ chăm sóc dài hạn theo cơ chế tự nguyện, có nộp phí

Dịch vụ chăm sóc dài hạn theo cơ chế tự nguyện là một mô hình rất phổ biến trong hoạt động chăm sóc người cao tuổi ở nhiều nước trên thế giới, đặc biệt là các nước phát triển. Khách hàng mà mô hình dịch vụ này nhắm đến là những người cao tuổi có thu nhập ổn định hoặc có tích lũy tài chính



lớn. Trong mô hình dịch vụ này, người cao tuổi phải tự chi trả các loại phí cho trung tâm chăm sóc, nhưng mặt khác người cao tuổi thường có cơ hội được lựa chọn nhiều gói dịch vụ với các chế độ chăm sóc và mức phí khác nhau. Bên cạnh mô hình chăm sóc dài hạn tại các cơ sở bảo trợ xã hội do người cao tuổi hoặc gia đình người cao tuổi trực tiếp chi trả phí dịch vụ, còn có mô hình chăm sóc dài hạn tại các cơ sở bảo trợ xã hội do bên thứ 3 chi trả phí dịch vụ. Bên thứ 3 ở đây thường là các tổ chức, các quỹ từ thiện hoặc các cơ sở bảo trợ xã hội phi lợi nhuận...

Hiện nay, tại một số nước phát triển đang từng bước mở rộng loại hình “*Bảo hiểm chăm sóc*”. Theo loại hình này, khi đến một độ tuổi nhất định theo quy định của mỗi nước, người lao động sẽ phải tham gia thêm “bảo hiểm chăm sóc” để đến khi lâm vào hoàn cảnh cần chăm sóc dài hạn thì sẽ được đưa vào chăm sóc tại các cơ sở chăm sóc người cao tuổi và cơ quan Bảo hiểm sẽ là bên chi trả phí dịch vụ.

Ưu điểm của mô hình này là người cao tuổi có thể lựa chọn các dịch vụ phù hợp nhất với mình. Trong khi đó các cơ sở cung cấp dịch vụ phải cạnh tranh với nhau bằng sự hài lòng của người cao tuổi thông qua chất lượng và giá cả dịch vụ. Vì thế các trung tâm chăm sóc luôn phải chú trọng đa dạng hóa các dịch vụ đồng thời nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ.

Ở Việt Nam trong những năm gần đây, tại nhiều địa phương trong cả nước, đặc biệt là tại các thành phố lớn đã hình thành nhiều mô hình cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi ngoài công lập. Theo báo cáo khoa học “*Đề xuất các mô hình trung tâm cung cấp dịch vụ công tác xã hội*” của tác giả Nguyễn Văn Hồi. đến cuối năm 2015, trên cả nước đã có 55 trung tâm chăm sóc ngoài công lập có cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi. Trong số 55 trung tâm nói trên có 34 trung tâm cung cấp dịch vụ tổng hợp cho nhiều nhóm đối tượng bao gồm cả người cao tuổi và 21 trung tâm chuyên cung cấp dịch



vụ chăm sóc người cao tuổi [10, tr 2]. Hầu hết các trung tâm này đều tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc dài hạn với người cao tuổi theo cơ chế tự nguyện. Ở các cơ sở ngoài công lập dịch vụ thường khá phong phú để phù hợp với các yêu cầu và khả năng chi trả khác nhau của người cao tuổi.

Bên cạnh đó việc nhà nước cho phép các trung tâm bảo trợ xã hội công lập được phép tổ chức cung cấp dịch vụ cho các đối tượng có khả năng chi trả theo cơ chế tự nguyện, có nộp phí đã tạo thêm sự lựa chọn cho người cao tuổi. Vì các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi ngoài công lập tuy có hệ thống dịch vụ đa dạng với chất lượng tốt hơn nhưng lại thường có mức giá khá cao so với khả năng chi trả của đa số người cao tuổi.

1.2.3. Dịch vụ chăm sóc ban ngày tại các trung tâm bảo trợ xã hội

Chăm sóc ban ngày là một dịch vụ nhằm chăm sóc cho người cao tuổi trong ngày khi mà người thân của họ phải tham gia các công việc tại cơ quan, đơn vị, trường học... vì thế không thể trực tiếp chăm sóc người cao tuổi. Trong dịch vụ này người cao tuổi vẫn trở về và sinh sống cùng gia đình vào mỗi buổi tối và các ngày nghỉ hàng tuần, ngày nghỉ lễ vì thế họ vẫn giữ được mối quan hệ gắn kết với gia đình. Ưu điểm nổi bật của dịch vụ này là giúp cho người cao tuổi vừa được tiếp cận với các hoạt động chăm sóc từ các nhân viên chuyên nghiệp, vừa cải thiện được các mối quan hệ xã hội thông qua các hoạt động tại trung tâm chăm sóc nhưng vẫn giữ được mối quan hệ chặt chẽ, gắn bó với người thân trong gia đình. Đây là một xu hướng lựa chọn mới trong hoạt động chăm sóc người cao tuổi trong thời gian gần đây. Nó được coi là một phương thức thay thế cho việc đưa người cao tuổi vào chăm sóc dài hạn tại các trung tâm bảo trợ. Mô hình dịch vụ này giúp người cao tuổi vẫn giữ được mối quan hệ với gia đình đồng thời cũng giúp người chăm sóc có thời gian nghỉ ngơi, qua đó góp phần tiết kiệm nguồn lực cho cả người cao tuổi và các trung tâm chăm sóc.



Trong khuôn khổ của dịch vụ chăm sóc ban ngày, tùy theo nội dung hợp đồng và nhu cầu chăm sóc mà các bên tham gia sẽ xác định các hoạt động cụ thể sẽ thực hiện để phục vụ người cao tuổi, tuy nhiên trong các dịch vụ đó thường bao gồm các hoạt động sau:

- Hỗ trợ chăm sóc sức khỏe (kiểm tra thể chất, khám và điều trị các bệnh đơn giản, cho uống thuốc đúng giờ, cung cấp các biện pháp trị liệu..);
- Cung cấp các bữa ăn với chế độ dinh dưỡng phù hợp với cá nhân từng người cao tuổi;
- Có chế độ chăm sóc đặc biệt đối với người cao tuổi bị mất khả năng vận động và trí nhớ;
- Tổ chức các hoạt động phù hợp với khả năng tham gia của người cao tuổi để cải thiện các mối quan hệ xã hội;
- Tư vấn về phương pháp chăm sóc cho bản thân người cao tuổi và thân nhân của họ;
- Tổ chức đưa đón người nhà từ gia đình đến trung tâm và ngược lại

1.2.4 . Vai trò của các dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi

Các điều kiện kinh tế, xã hội đang ở nước ta ngày càng có sự biến đổi mạnh mẽ và nhanh chóng theo chiều hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa, điều đó đã đặt ra nhiều yêu cầu bức thiết đối với công tác an sinh xã hội nói chung và đối với công tác chăm sóc, phát huy người cao tuổi nói riêng. Tốc độ già hóa dân số ở nước ta đang có xu hướng ngày càng nhanh hơn trong khi tốc độ tăng trưởng kinh tế lại đang có xu hướng chững lại. Hậu quả là ở nước ta sẽ có một số lượng lớn người cao tuổi cần được chăm sóc trong ít năm tới trong khi tiềm lực về kinh tế của đất nước còn hạn chế; hệ thống các chính sách bảo hiểm còn nhiều bất cập; mạng lưới các cơ sở trợ giúp xã hội còn chưa nhiều. Xã hội Việt Nam đứng trước nguy cơ rất hiện hữu là sẽ lâm vào cảnh "Chưa kịp giàu thì đã già". Trong bối cảnh đó vai trò của các dịch vụ



CTXH với người cao tuổi càng trở nên quan trọng và được thể hiện qua những tác động cụ thể như sau:

Một là, giúp cho người cao tuổi cơ hội vượt qua các nguy cơ ảnh hưởng đến sự an toàn đồng thời góp phần cải thiện đời sống và tình trạng sức khỏe của người cao tuổi có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn;

Hai là, giảm sự phụ thuộc và nâng cao tính độc lập của người cao tuổi khi họ được tiếp cận với các dịch vụ chăm sóc của các cơ sở cung cấp dịch vụ, từ đó làm giảm sự phụ thuộc của người cao tuổi vào gia đình và người thân và cộng đồng;

Ba là, góp phần cải thiện các mối quan hệ của người cao tuổi với người thân và các mối quan hệ xã hội khác của người cao tuổi, giúp cho người cao tuổi tránh được cảm giác cô đơn, lạc lõng và tạo ra mối liên hệ bền chặt hơn giữa người cao tuổi với gia đình, cộng đồng và xã hội

Bốn là, giúp cho xã hội, cộng đồng, gia đình và chính bản thân người cao tuổi nhận thức rõ hơn về tiềm năng của người cao tuổi, từ đó có các giải pháp nhằm tăng cường phát huy người cao tuổi để tận dụng các tiềm năng của người cao tuổi, đồng thời nâng cao vai trò, vị thế của người cao tuổi trong gia đình, cộng đồng và xã hội

Năm là, huy động thêm các nguồn lực để phục vụ cho công tác chăm sóc người cao tuổi thông qua việc kết nối vận động nguồn lực và tư vấn, hướng dẫn chính sách.

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

1.3.1. Yếu tố chính sách, pháp luật

Chính sách là tổng thể các quan điểm, tư tưởng chỉ đạo, các giải pháp và công cụ mà nhà nước sử dụng để tác động lên các chủ thể kinh tế xã hội



nhằm giải quyết các vấn đề nào đó để đảm bảo sự phát triển của xã hội theo mục tiêu đã đề ra.

Tại mỗi quốc gia, mỗi địa phương luôn tồn tại rất nhiều hệ thống chính sách khác nhau và các hệ thống đó vô cùng đa dạng. Với mỗi lĩnh vực quản lý của nhà nước luôn có một hệ thống chính sách tương ứng ví dụ như: Hệ thống chính sách kinh tế, hệ thống chính sách về y tế, hệ thống chính sách về giáo dục... Với bất kỳ lĩnh vực nào, việc có được một hệ thống chính sách đầy đủ, chặt chẽ, minh bạch và phù hợp với các điều kiện thực tiễn về kinh tế, xã hội luôn là tiền đề quan trọng nhất để lĩnh vực đó có thể phát triển mạnh mẽ. Ngược lại nếu thiếu đi một hệ thống chính sách đầy đủ, minh bạch sẽ làm hạn chế sự phát triển của lĩnh vực đó.

Đối với hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi, để cho hoạt động này có thể phát triển đạt tới mức độ chuyên nghiệp trước hết đòi hỏi nhà nước phải ban hành được một hệ thống các quy định liên quan đến nghề CTXH nói chung và dịch vụ CTXH nói riêng như: về các nguyên tắc trong hoạt động công tác xã hội; quy trình, tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ công tác xã hội; nội dung các dịch vụ CTXH, các điều kiện để hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội đối với tổ chức, cá nhân; tổ chức đại diện của các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ CTXH ...Cũng như các quy định về vị trí vai trò của người cao tuổi, quyền của người cao tuổi, chế độ trợ giúp, trách nhiệm trợ giúp của nhà nước, gia đình, cộng đồng với người cao tuổi, tổ chức đại diện của người cao tuổi và các quy định khác có liên quan. Bên cạnh các chính sách chung của nhà nước, mỗi địa phương cần căn cứ vào đặc điểm, nhu cầu của người cao tuổi tại địa phương mình và các điều kiện kinh tế, xã hội mà ban hành các chính sách đặc thù về phát triển dịch vụ CTXH với người cao tuổi của địa phương cho phù hợp với thực tiễn kinh tế xã hội cũng như các nhu cầu về dịch vụ CTXH với người cao tuổi trên địa bàn.



1.3.2. Yếu tố năng lực của cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội và nhân viên công tác xã hội

Cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội và nhân viên, cộng tác viên công tác xã hội là những yếu tố tạo thành mạng lưới cung cấp các dịch vụ CTXH với người cao tuổi, vì vậy năng lực hoạt động của các cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội và nhân viên, cộng tác viên công tác xã hội chính là yếu tố quyết định đến quy mô và chất lượng cung cấp các dịch vụ công tác xã hội cho người cao tuổi.

Để cộng đồng người cao tuổi ở một địa phương có thể được tiếp cận các dịch vụ CTXH có chất lượng, phù hợp với các đặc điểm, nhu cầu của người cao tuổi đòi hỏi tại nơi đó phải có các cơ sở có chức năng cung cấp các dịch vụ trợ giúp người cao tuổi với cơ sở vật chất đảm bảo, đội ngũ nhân viên có kỹ năng và phương pháp hỗ trợ người cao tuổi, có hệ thống quy trình cung cấp các dịch vụ có tính khoa học, có liên hệ chặt chẽ với chính quyền và tổ chức đoàn thể tại địa phương. Bên cạnh đó cũng cần phải có đội ngũ nhân viên CTXH hoạt động tại các địa phương nơi người cao tuổi cư trú. Nếu đội ngũ này được đào tạo bài bản về CTXH, có hiểu biết sâu sắc về kinh tế, xã hội, văn hóa bản địa cũng như cộng đồng người cao tuổi tại địa phương thì họ sẽ có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc phát hiện và kết nối những người cao tuổi cần trợ giúp với hệ thống các dịch vụ CTXH đồng thời có thể trực tiếp tham gia một số hoạt động trong các dịch vụ CTXH với người cao tuổi.

1.3.3. Yếu tố văn hóa

Các yếu tố thuộc về phạm trù văn hóa như: Tâm lý, phong tục, tập quán, lối sống, các giá trị đạo đức, mô hình tổ chức gia đình... có ảnh hưởng quan trọng tới nhu cầu cũng như việc hình thành các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi. Tại các khu vực thành thị, người cao tuổi ít có các mối quan hệ bền chặt với hàng xóm, họ hàng và có tâm lý ngại làm phiền, ảnh



hưởng đến người khác nhất là anh em, hàng xóm, cộng đồng nên họ có xu hướng quan tâm và sẵn sàng bỏ kinh phí để chi trả cho các dịch vụ chăm sóc tại các trung tâm bảo trợ xã hội. Trong khi đó tại các khu vực nông thôn, miền núi, người cao tuổi thường có mối quan hệ gắn kết chặt chẽ với họ hàng, làng xóm và thường có tâm lý ngại thay đổi, ngại đi xa, muốn gắn bó trọn đời với quê hương, dòng tộc, tổ tiên do đó họ ít quan tâm đến việc vào Trung tâm Bảo trợ sinh sống, ngay cả khi họ không phải chi trả cho dịch vụ đó. Tuy nhiên những đối tượng này lại có nhu cầu lớn về các dịch vụ chăm sóc người cao tuổi tại cộng đồng. Do đó về phía các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH và đội ngũ nhân viên CTXH cũng phải hết sức chú ý tới yếu tố văn hóa trong quá việc lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các dịch vụ CTXH với người cao tuổi.

1.3.4. Yếu tố về đối tượng phục vụ

Dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi chịu sự ảnh hưởng lớn từ chính đối tượng mà nó hướng đến: Đó là cộng đồng người cao tuổi tại mỗi địa phương. Tất cả các yếu tố như số lượng, cơ cấu, đặc điểm kinh tế... của cộng đồng người cao tuổi tại địa phương đều tác động đến hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi tại địa bàn đó. Căn cứ các yếu tố liên quan đến cộng đồng người cao tuổi tại mỗi vùng, mỗi địa phương, các cơ quan chức năng sẽ phải đề ra những định hướng, quy hoạch, kế hoạch để phát triển mạng lưới cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi.

1.4. Cơ sở chính sách, pháp luật về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

1.4.1 Quan điểm, chủ trương của Đảng và Nhà nước về chăm sóc, phát huy người cao tuổi

Kể từ khi giành được độc lập đến nay, Đảng và nhà nước ta luôn giành sự quan tâm sâu sắc đến các đối tượng có hoàn cảnh khó khăn như người nghèo, người khuyết tật, trẻ mồ côi đặc biệt là người cao tuổi.



Chỉ ít ngày sau khi đất nước đã giành được độc lập, ngày 2/9/1945 Bác Hồ đã viết *“Thư gửi các vị phụ lão”*, trong thư Hồ Chủ tịch đã nêu rõ quan điểm không đồng ý với tư tưởng cho rằng *“Lão lai tài tận, lão giả an chi”* (tuổi già thì tài hết, tuổi già nên ở yên) và đề nghị người cao tuổi không ngừng phát huy trí tuệ và khả năng của mình để tham gia công cuộc kháng chiến, kiến quốc của nước nhà.

Báo cáo chính trị tại Đại hội IX của Đảng đã nêu: *“Đối với các lão thành cách mạng, những người có công với nước, các cán bộ nghỉ hưu, những người cao tuổi...Thực hiện chính sách đền ơn đáp nghĩa, chăm sóc sức khỏe, nâng cao đời sống tinh thần và vật chất trong điều kiện mới; đáp ứng nhu cầu thông tin, phát huy khả năng tham gia đời sống chính trị của đất nước và các hoạt động xã hội”* [6, tr.541].

Báo cáo chính trị tại Đại hội X của Đảng cũng ghi rõ: *“Vận động toàn dân tham gia hoạt động đền ơn đáp nghĩa, uống nước nhớ nguồn đối với lão thành cách mạng, những người có công với nước. Chăm sóc đời sống vật chất và tinh thần của người già, nhất là những người già cô đơn, không nơi nương tựa...”* [6, tr.639].

Báo cáo chính trị tại Đại hội XI của Đảng tiếp tục xác định *“Sửa đổi, hoàn thiện hệ thống bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, trợ giúp xã hội đa dạng, linh hoạt, có khả năng bảo vệ, giúp đỡ mọi thành viên trong xã hội, nhất là các nhóm yếu thế, dễ bị tổn thương, vượt qua khó khăn hoặc các rủi ro trong đời sống”*[6, tr.812]

Thể chế hóa các quan điểm của của Đảng về trợ giúp người cao tuổi được thể hiện trong các bản Hiến pháp 1946, Hiến pháp 1959, Hiến pháp 1980, Hiến pháp 1992 và đặc biệt bản Hiến pháp năm 2013 đã tiếp tục khẳng định rõ: *“Người cao tuổi được nhà nước, gia đình và xã hội tôn trọng, chăm sóc và phát huy vai trò trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc”*(Khoản



a, Điều 37) [19, tr.9]. Đây là sự phản ánh đầy đủ chủ trương, đường lối, quan điểm của Đảng về công tác người cao tuổi; là kết tinh tư tưởng quan điểm, đường lối, chính sách hơn bảy thập kỷ qua của Đảng và Nhà nước ta về công tác người cao tuổi.

Như vậy có thể thấy rằng, quan điểm, chủ trương của Đảng và Nhà nước ta về chăm sóc, hỗ trợ và phát huy người cao tuổi là rõ ràng và nhất quán. Đảng và Nhà nước luôn xác định người cao tuổi là nền tảng của gia đình, là tài sản vô giá, nguồn lực quan trọng cho sự phát triển xã hội. Chăm sóc và phát huy tốt vai trò người cao tuổi là trách nhiệm của Nhà nước, của gia đình và toàn xã hội, đồng thời thể hiện bản chất tốt đẹp của chế độ ta và truyền thống đạo lý của dân tộc Việt Nam, góp phần thực hiện dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh. Đây là những nền tảng chính trị và pháp luật quan trọng để thúc đẩy và nâng cao năng lực của hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi ở nước ta nói chung và trên địa bàn tỉnh Thái Bình riêng.

1.4.2. Hệ thống chính sách, pháp luật về cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi

Để thể chế hóa các chủ trương của Đảng và cụ thể hóa các quy định trong Hiến pháp về người cao tuổi, đến nay nhà nước đã ban hành hơn 50 văn bản quy phạm pháp luật để quy định các vấn đề có liên quan tới dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi trong có nhiều chính sách cụ thể về hỗ trợ người cao tuổi cũng như phát triển các dịch vụ CTXH.

1.4.2.1. Hệ thống chính sách của nhà nước về người cao tuổi

Tại Kỳ họp thứ 6, Quốc Hội khóa 12 đã thông qua Luật người cao tuổi (ngày 23/11/2009) với 6 chương và 32 điều. Luật người cao tuổi được thông qua đã thể hiện sâu sắc sự quan tâm của Đảng, nhà nước và xã hội đối với người cao tuổi. Theo quy định của Luật này và các văn bản hướng dẫn thì



người cao tuổi được hưởng nhiều hỗ trợ ưu tiên, thể hiện qua các chính sách cụ thể như:

Về chính sách bảo trợ xã hội: Người từ 60-80 tuổi thuộc hộ nghèo không có người có nghĩa vụ và quyền phụng dưỡng hoặc có người có nghĩa vụ và quyền phụng dưỡng nhưng người đó đang hưởng trợ cấp xã hội thường xuyên tại cộng đồng thì được hưởng với mức trợ cấp 405 ngàn đồng/tháng. Đối với người có hoàn cảnh như trên, từ đủ 80 tuổi trở lên được hưởng mức trợ cấp 540 ngàn đồng/ tháng. Người từ đủ 80 tuổi trở lên không có lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội hàng tháng, trợ cấp xã hội hàng tháng được hưởng mức trợ cấp 270 ngàn đồng/tháng; Người cao tuổi thuộc hộ nghèo không có người có nghĩa vụ và quyền phụng dưỡng, không thể tự đảm bảo cuộc sống ở cộng đồng nếu có nhu cầu sẽ được tiếp nhận vào chăm sóc, nuôi dưỡng theo diện nhà nước hỗ trợ tại các cơ sở bảo trợ xã hội;

Về chăm sóc sức khỏe: Người cao tuổi được Trạm Y tế địa phương nơi cao tuổi cư trú khám sức khỏe định kỳ và lập hồ sơ theo dõi sức khỏe. Người cao tuổi già, yếu không thể đi đến Trạm y tế địa phương thì Trạm có trách nhiệm cử nhân viên y tế đến khám, chữa bệnh tại nơi cư trú. Khi đi khám chữa bệnh tại các bệnh viện, người cao tuổi được ưu tiên khám bệnh trước và được bố trí giường nằm phù hợp. [20, tr.8].

Về ưu tiên trong sử dụng các công trình, phương tiện công cộng: Người cao tuổi được giảm giá vé dịch vụ tham quan các di tích văn hóa, lịch sử, bảo tàng, danh lam, thắng cảnh, các cơ sở tập luyện thể dục thể thao có bán vé; được giảm giá vé tham gia các phương tiện giao thông công cộng.

Về chúc thọ, mừng thọ: Người cao tuổi thọ tròn 100 tuổi được nhận quà và Thiếp chúc thọ của Chủ tịch nước. Người cao tuổi thọ tròn các độ tuổi 70,75,80,85,90,95,100 và trên 100 được tặng quà của Ủy ban nhân dân tỉnh nơi người cao tuổi cư trú [20, Tr.13].



Ngoài ra trong nhiều Luật khác có liên quan cũng dành các chương, điều, khoản riêng để điều chỉnh các quan hệ xã hội có liên quan đến người cao tuổi trong lĩnh vực đó.

1.4.2.2. Hệ thống chính sách về phát triển nghề công tác xã hội

Ngày 25/3/2010, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg về việc phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010-2020, đây là một văn bản quan trọng, đánh dấu một bước phát triển mới của nghề công tác xã hội tại Việt Nam. Văn bản này đã thể hiện những mục tiêu cơ bản của Chính phủ trong chính sách phát triển nghề công tác xã hội tại nước ta. Quyết định chỉ rõ: *"Phát triển công tác xã hội trở thành một nghề ở Việt Nam. Nâng cao nhận thức của toàn xã hội về nghề công tác xã hội; xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên công tác xã hội đủ về số lượng, đạt yêu cầu về chất lượng gắn với phát triển hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội tại các cấp, góp phần xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến"*. [10]

Đề hướng tới mục tiêu của chính sách phát triển nghề công tác xã hội đã đề ra tại Quyết định 32/QĐ-TTg, Bộ Lao động-Thương binh và xã hội đã cùng với các bộ có liên quan như Bộ Nội vụ, Bộ Y tế, Bộ Tài chính ban hành một số Thông tư và Thông tư liên tịch nhằm quy định các vấn đề có liên quan như: Ban hành chức danh, mã số các ngạch viên chức công tác xã hội; quy định tiêu chuẩn chăm sóc trong các cơ sở bảo trợ xã hội; quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch viên chức công tác xã hội; quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ cộng tác viên công tác xã hội xã, phường, thị trấn; hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm cung cấp dịch vụ công tác xã hội công lập...

Tuy số lượng những văn bản quy phạm pháp luật đã ban hành về phát triển nghề CTXH đến nay còn chưa nhiều và nội dung của các văn bản cũng



còn một số hạn chế, bất cập nhưng sự ra đời của các văn bản đó cũng đã thể hiện sự quan tâm của nhà nước đến việc thúc đẩy sự phát triển của nghề CTXH ở nước ta, đồng thời tạo ra các cơ sở pháp lý ban đầu vô cùng quan trọng cho việc triển khai cung cấp các dịch vụ CTXH nói chung và dịch vụ CTXH với người cao tuổi nói riêng

Kết luận chương 1

Nội dung chính của Chương 1 gồm các khái niệm về người cao tuổi, các đặc điểm và nhu cầu của người cao tuổi, dịch vụ công tác xã hội, công tác xã hội với người cao tuổi... Những khái niệm này góp phần làm rõ về khách thể nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu của đề tài. Bên cạnh đó, trong chương này, tác giả cũng trình bày hệ thống quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật Nhà nước về người cao tuổi và phát triển nghề CTXH nhằm làm rõ sự quan tâm của Đảng và nhà nước trong lĩnh vực này. Như vậy, chương 1 là tổng quan về chính sách pháp luật khi nghiên cứu vấn đề dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.



Chương 2

THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH THÁI BÌNH

2.1. Khái quát về Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ Xã hội tỉnh Thái Bình tọa lạc trên diện tích đất là 2,1 ha tại Xã Minh Quang, huyện Vũ Thư, tỉnh Thái Bình. Ngày 15/7/2013 Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình đã ban hành Quyết định số 1488/QĐ-UBND trên cơ sở bổ sung nhiệm vụ công tác xã hội và tổ chức lại Trung tâm bảo trợ xã hội. Hiện nay tên giao dịch chính thức là Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội.

Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình là đơn vị sự nghiệp có thu trực thuộc Sở Lao động – Thương binh và xã hội. Trung tâm có tư cách pháp nhân, được sử dụng con dấu riêng và được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước để hoạt động theo quy định của Pháp luật.

Cơ sở vật chất của Trung tâm hiện có: 01 Nhà hành chính; 01 nhà dạy nghề; 01 nhà tư vấn, tham vấn; 02 nhà dưỡng lão; 01 nhà dưỡng nhi; 02 nhà ở cho đối tượng bảo trợ xã hội; 01 nhà ở cho đối tượng nhiễm chất độc hóa học dioxin; 01 nhà ăn. Ngoài 02 nhà dưỡng lão được đầu tư xây dựng năm 2009, 2012 từ nguồn ngân sách tỉnh, hầu hết các công trình còn lại đều xây dựng từ những năm 1991 đã cũ, chưa có nhà văn hóa, thiếu đồng bộ; trang thiết bị dạy nghề, trang thiết bị y tế phục hồi chức năng cho người khuyết tật còn thiếu, và chưa đồng bộ; chưa đạt tiêu chuẩn chăm sóc tại các cơ sở bảo trợ xã hội quy định tại Thông tư 04/2011/TT-BLĐTBXH ngày 25/2/2011 của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội;



Thực hiện Quyết định số 524/QĐ-TTg ngày 20/4/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án củng cố, phát triển mạng lưới các cơ sở trợ giúp xã hội giai đoạn 2016-2025; ngày 31/10/2015 UBND tỉnh đã phê duyệt dự án đầu tư nâng cấp hoàn thiện cơ sở vật chất Trung tâm tại Quyết định số 2586A/QĐ-UBND với tổng mức đầu tư 50 tỷ đồng; thời gian thực hiện 2016 - 2020; hiện nay một số hạng mục công trình của dự án đang được triển khai thực hiện.

2.1.1. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

2.1.1.1. Chức năng của Trung tâm

Tiếp nhận, quản lý, nuôi dưỡng, chăm sóc về thể chất và tinh thần cho các đối tượng: Trẻ em mồ côi, trẻ em bị bỏ rơi, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, người cao tuổi cô đơn, người tàn tật, người tâm thần mãn tính, người bị nhiễm HIV/AIDS và các đối tượng khác cần sự hỗ trợ khẩn cấp.

Những người không thuộc đối tượng bảo trợ xã hội theo quy định nhưng không có điều kiện sống ở gia đình và có nhu cầu vào sống ở cơ sở bảo trợ xã hội, tự nguyện đóng góp kinh phí hoặc có người thân, người nhận bảo trợ đóng góp kinh phí (gọi chung là đối tượng tự nguyện)

Tập trung, hỗ trợ chăm sóc và trung chuyển người lang thang xin ăn về địa phương, gia đình.

2.1.1.2. Nhiệm vụ quyền hạn của Trung tâm:

Tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng các đối tượng được quy định tại Nghị định 136/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 về việc quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng Bảo trợ xã hội và Quyết định số 10/2015/QĐ-UBND ngày 30/3/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc quy định trợ cấp nuôi dưỡng trong các cơ sở bảo trợ xã hội, nhà xã hội; trợ cấp xã



hội tại cộng đồng; hỗ trợ kinh phí chăm sóc nuôi dưỡng và chính sách trợ giúp xã hội khác đối với đối tượng bảo trợ xã hội trên địa bàn tỉnh.

Đánh giá hoàn cảnh gia đình và nguyên nhân đối tượng được tiếp nhận vào cơ sở BTXH; Kiểm tra phân loại và có kế hoạch chăm sóc sức khỏe; Tổ chức hoạt động phục hồi chức năng, lao động sản xuất; trợ giúp các đối tượng trong các hoạt động tự quản, văn hóa, thể thao, các hoạt động khác phù hợp với lứa tuổi và sức khỏe của từng nhóm đối tượng.

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị, tổ chức để dạy văn hóa, dạy nghề, giáo dục hướng nghiệp nhằm giúp đối tượng phát triển toàn diện về thể chất, trí tuệ và nhân cách.

Chủ trì, phối hợp với chính quyền địa phương đưa đối tượng đủ điều kiện tự nguyện xin ra khỏi cơ sở BTXH trở về với gia đình hoạch định kế hoạch lâu dài đối tượng không có cơ hội đoàn tụ gia đình giới thiệu tìm gia đình thay thế, tái hòa nhập cộng đồng, hỗ trợ, tạo điều kiện cho đối tượng ổn định cuộc sống.

Đảm bảo tính bảo mật hồ sơ cá nhân đối tượng được nuôi dưỡng tại cơ sở BTXH; Ngăn ngừa đối tượng bị bạo lực, bóc lột, lạm dụng sức lao động. Cung cấp dịch vụ về công tác xã hội đối với cá nhân, gia đình có vấn đề xã hội ở cộng đồng.

Xem xét nguyện vọng và tham vấn, hỗ trợ, tạo việc làm cho đối tượng cơ chế hoạt động của Trung tâm thực hiện theo Nghị định 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức, bộ máy của Trung tâm

Hiện nay tổng số cán bộ của Trung tâm 50 cán bộ, trong đó có 40 cán bộ trong chỉ tiêu biên chế và 04 hợp đồng theo nghị định số 68/NĐ-CP và 06



cán bộ hợp đồng thời vụ do Trung tâm tự trang trải, trong tổng số 50 cán bộ có 30 cán bộ là nữ chiếm 68,18% tổng số cán bộ trung tâm.

+ Lãnh đạo Trung tâm 03: Gồm Giám đốc và 02 Phó giám đốc.

+ Các Phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Trung tâm gồm:

- Phòng Tổ chức Hành chính Tổng Hợp: 10 Cán bộ.

- Phòng Nuôi dưỡng Y tế Phục hồi Chức năng: 18 Cán bộ.

- Phòng Đào tạo dạy chữ dạy nghề: 05 Cán bộ.

- Phòng Tư vấn Phát triển Cộng đồng: 08 Cán bộ

Trong tổng số 44 cán bộ, 28 cán bộ (bằng 63%) có trình độ chuyên môn nghiệp vụ đúng chuyên ngành; có 16 cán bộ (bằng 37%) trình độ chuyên môn nghiệp vụ không đúng chuyên ngành. Trung tâm hiện không có bác sỹ chuyên khoa.

Đứng đầu là giám đốc, người chỉ đạo mọi hoạt động của Trung tâm trên cơ sở nguyên tắc một thủ trưởng. Giám đốc Trung tâm được bổ nhiệm và bãi nhiệm bởi lãnh đạo Sở Lao động – Thương binh và xã hội tỉnh Thái Bình theo quy định của pháp luật hiện hành. Giám đốc có trách nhiệm

Tổ chức bảo đảm hoạt động kinh tế và chi tiêu các khoản tiền có mục đích rõ ràng nhằm duy trì hoạt động của Trung tâm. Thu hút các khoản tiền ngoài ngân sách nhằm củng cố cơ sở vật chất – kỹ thuật, cải thiện công tác phục vụ chăm sóc đối tượng và điều kiện làm việc của nhân viên.

Giám đốc thực hiện việc lãnh đạo và điều phối hoạt động của Trung tâm thông qua một bộ máy với cấu trúc được thể hiện qua sơ đồ.

Phó giám đốc là người giúp việc, hỗ trợ cho Giám đốc, điều phối các công việc trong lĩnh vực được phân công



2.1.2.1. Phòng Tổ chức - Hành chính - Tổng hợp :

Đề xuất, xây dựng chương trình kế hoạch công tác, theo dõi các hoạt động của cơ quan, tổng hợp báo cáo theo quy định của Sở Lao động – Thương binh và xã hội.

Tổ chức tốt công tác thông tin nội bộ cơ quan, tiếp nhận công văn, xử lý tài liệu phân loại trình Giám đốc hoặc người ủy quyền xử lý. Thực hiện công tác lưu trữ và phát hành các loại công văn theo đúng quy định của pháp luật.

Tham mưu cho giám đốc Trung tâm về công tác tổ chức cán bộ, điều động, tiếp nhận, tuyển dụng, đề bạt, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn và thực hiện chính sách đối với cán bộ viên chức và người lao động ở Trung tâm. Xây dựng kế hoạch và phát động, hướng dẫn các phong trào thi đua, theo dõi và tham mưu đề xuất khen thưởng theo quy định.

2.1.2.2. Phòng Nuôi dưỡng Y tế - Phục hồi Chức năng;

Có nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe, chế độ dinh dưỡng cho tất cả các đối tượng ở Trung tâm, đồng thời có nhiệm vụ trị liệu phục hồi chức năng cho các đối tượng ngay tại Trung tâm giúp đối tượng phát triển lành mạnh về thể chất, tinh thần, có đủ điều kiện tái hòa nhập cộng đồng.

Đảm bảo công tác an toàn vệ sinh thực phẩm, kiểm tra vệ sinh phòng ở đối tượng, kiểm tra nhà ăn, nguồn nước sinh hoạt.

2.1.2.3. Phòng Tư vấn – phát triển cộng đồng:

Có nhiệm vụ làm hồ sơ tiếp nhận quản lý các đối tượng, đánh giá ban đầu, lập kế hoạch chăm sóc tư vấn, hỗ trợ tâm lý cho các đối tượng trả về cộng đồng khi đủ điều kiện.

Bộ phận Công tác xã hội trực thuộc phòng Tư vấn – phát triển cộng đồng có nhiệm vụ



Kết nối và cung cấp các dịch vụ phòng và trị rối nhiễu tâm lý; trợ giúp và cung cấp các dịch vụ công tác xã hội cho các đối tượng xã hội

Tiếp nhận đối tượng cần được bảo vệ khẩn cấp, gồm: người rối nhiễu tâm lý và người tâm thần; trẻ em bị bỏ rơi, nạn nhân của bạo lực gia đình, nạn nhân bị xâm hại tình dục; nạn nhân bị buôn bán; nạn nhân bị cưỡng bức

Thẩm tra hồ sơ đưa đối tượng tái hòa nhập cộng đồng. Tiếp nhận các thông tin, thông báo, tố giác về các trường hợp cần được bảo vệ; xử lý thông tin và cung cấp cho các cơ quan chức năng hỗ trợ can thiệp giải quyết.

Đáp ứng các nhu cầu chăm sóc y tế đối với nạn nhân bị tổn thương về thể chất. Tham vấn trị liệu cho nạn nhân về tình cảm, tâm lý

Đề xuất việc áp dụng chính sách hỗ trợ học văn hóa, học nghề, tạo việc làm cho nạn nhân có hoàn cảnh đặc biệt bị xâm hại, bạo lực, ngược đãi

Huy động sự tham gia của các tổ chức, cá nhân thực hiện các hoạt động can thiệp, trợ giúp.

Lưu giữ hồ sơ quản lý, thực hiện các báo cáo chuyên đề, báo cáo định kỳ theo yêu cầu của cơ quan quản lý; tiếp nhận về tài chính, hiện vật của các cơ quan, tổ chức, cá nhân để thực hiện các hoạt động trợ giúp.

2.1.2.4. Phòng Đào tạo Dạy chữ Dạy nghề

Phòng chăm sóc đối tượng tự nguyện có nhiệm vụ quản lý, chăm sóc và nuôi dưỡng các đối tượng có nguồn thu nhập tự nguyện đóng góp kinh phí vào sống tại Trung tâm.

Có chức năng dạy văn hóa, dạy nghề xóa mù chữ cho đối tượng, có nhiệm vụ giải quyết việc làm và tăng gia sản xuất: Dán giấy tiền

2.2.Đặc điểm, nhu cầu tiếp cận dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.

Trung tâm hiện nay đang quản lý nuôi dưỡng, phục hồi chức năng 72 người cao tuổi cô đơn không nơi nương tựa. Có tới 70% người cao tuổi ở



nông thôn và 30% người cao tuổi ở Thành thị. 80 % người cao tuổi đang nuôi dưỡng tại trung tâm sức khỏe rất yếu, có tới 65 % người cao tuổi không có khả năng tự phục vụ được bản thân, có 15 % số người khuyết tật không biết chữ, 58% chỉ qua giáo dục tiểu học, trung học cơ sở nên rất khó khăn trong cuộc sống và hòa nhập cộng đồng.

2.2.1. Đặc điểm của người cao tuổi tại Trung tâm

+ Về cơ cấu giới tính

- NCT là nữ 61 chiếm 85 %

- NCT là nam 11 chiếm 15 %

Tỷ lệ các cụ 80 tuổi trở lên là nữ cao gần gấp 3 lần nam ở nhóm tuổi này. Đây cũng là đặc điểm phù hợp với đặc điểm tỷ lệ giới tính chung của NCT Việt Nam, càng lên độ tuổi cao nữ càng chiếm tỷ lệ lớn.

+ Về độ tuổi

- Từ 60 - 69 tuổi là 37 người (nam 6, nữ 31)

- Từ 70 - 79 tuổi là 26 người (nam 3, nữ 23)

- Từ 80 - 89 tuổi là 9 người (nam 2, nữ 7)

+ Về học vấn

- NCT có trình độ đại học: 3 người

- NCT có trình độ cao đẳng, trung cấp: 5 người

- NCT tốt nghiệp cấp 2, 3: 59 người

- NCT không biết chữ 5: người

+ Về nghề nghiệp

- NCT nguyên là cán bộ viên chức Nhà nước: 6 người

- NCT là công nhân và buôn bán : 23 người

- NCT là nông dân, nội trợ : 43 người

+ Về tình trạng hôn nhân



Có đến 85 % NCT tại Trung tâm là sống đơn thân (góa vợ/góa chồng, ly hôn/ ly thân hoặc chưa vợ/chưa chồng)

+ Về hoàn cảnh gia đình

- NCT còn người thân: 16 người

- NCT không còn người thân: 56 người

+ Về quyết định và lý do NCT đến sống tại Trung tâm

- Số NCT ở vĩnh viễn: 57 người

- Số NCT sống theo đình kỳ sau đó trở về với gia đình: 15 người

Đối với NCT cô đơn không nơi nương tựa: Số lượng 53 người. Trước đây họ gặp nhiều khó khăn về điều kiện sống, thậm chí không có nhà để ở, khó khăn về kinh tế vì không có thu nhập, không có người thân để trợ giúp về kinh tế. Đa phần sức khỏe yếu, nhiều bệnh tật, phần lớn tổn thương về mặt tâm lý, thiếu tình cảm gia đình, số ít bị xa lánh. Hoàn cảnh gia đình trước khi vào Trung tâm, họ đều là những người không có chồng/vợ hoặc mất chồng/vợ, không có con hoặc có con nhưng con bị mất tích không chăm sóc được NCT. Họ còn một số người thân như anh em, các cháu họ, bạn bè đồng nghiệp cũ còn mối liên hệ. Một số ít NCT không còn người thân để liên lạc và quan tâm.

Đối với NCT nhận chăm sóc nuôi dưỡng (đối tượng dưỡng lão). Số lượng 19 người. NCT ở khu dưỡng lão họ đều là những người có học vấn cao, là cán bộ đã về hưu, sống đơn thân, sức khỏe yếu, nhiều bệnh mãn tính.

Những NCT này còn có vợ/chồng ở nhà cùng con cháu, một số NCT mất vợ/chồng. NCT có các con và các cháu, tuy nhiên vì con cháu phải bận bịu với công việc nên không có điều kiện để chăm sóc NCT. Về tình cảm, NCT sống xa cách con cháu hoặc không muốn con cháu chăm sóc, với tâm lý sợ phiền hà đến con cháu. Một số ở cùng con cháu nhưng có mâu thuẫn về



kinh tế, về mối quan hệ trong gia đình và tình cảm. Về vấn đề pháp lý của một số ít NCT này gặp phải vấn đề tranh chấp tài sản, đất đai trong gia đình ...

Họ vào đây chủ yếu là dưới sự trợ giúp của gia đình kết hợp với lương hưu và tiền tiết kiệm của chính mình. NCT vào ở tại Trung tâm chủ yếu là do con cháu quyết định với lý do chính là con cháu không có thời gian chăm sóc và NCT cần chăm sóc đặc biệt, 70% NCT ở vĩnh viễn, 30 % theo định kỳ từ (3 đến 6 tháng). Bên cạnh đó một số NCT cho rằng cơ sở vật chất và chất lượng chăm sóc của mô hình Trung tâm dưỡng lão được đầu tư phù hợp để phục vụ các nhu cầu của NCT tại đây.

Hai lý do chính các cụ vào Trung tâm là do con cháu không có thời gian chăm sóc (43%), cần chăm sóc đặc biệt (35%), ngoài ra còn lý do như: Muốn tự do thoải mái (14%), con cháu không muốn sống chung (5%) và không hợp với người nhà (3%)

Với số lượng đối tượng đặc thù nêu trên nên NCT tại Trung tâm được thể hiện qua hai nhóm.

Nhóm NCT bình thường

Nhóm NCT khuyết tật: Bao gồm các dạng tật như khuyết tật vận động, khuyết tật nhìn, khuyết tật trí tuệ, đa khuyết tật.

Bảng 2.1. Nhóm đối tượng NCT tại Trung tâm

STT	Đối tượng	Số lượng (Người)	Tỷ lệ % Trong tổng số đối tượng
1	Người cao tuổi bình thường	30	42 %
2	Người cao tuổi khuyết tật:	42	58 %
	- Khuyết tật vận động	11	15 %
	- Khuyết tật nhìn	5	7 %
	- Khuyết tật trí tuệ	9	13 %
	- Đa khuyết tật	17	23 %



Về tình hình sức khỏe chung của NCT tại Trung tâm: Đa phần NCT tại Trung tâm sức khỏe yếu, mang nhiều bệnh tật, chủ yếu tập trung ở các nhóm bệnh về cao huyết áp, bệnh xương khớp, các bệnh về hô hấp, tim mạch, bệnh lẩn ở NCT.

2.2.2. Nhu cầu của người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội

Qua điều tra, phỏng vấn NCT trong tổng số NCT tại Trung tâm theo cách chọn ngẫu nhiên để phân tích về nhu cầu của NCT, giúp tôi xác định các nhu cầu cơ bản của NCT tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình như sau:

Nhu cầu về ăn ở: Do ảnh hưởng về sức khỏe, NCT mong muốn có một chế độ ăn uống phù hợp với tuổi tác và một số bệnh tật (do tuổi tác gây lên). Sự vận động của NCT thường chậm chạp, kém phần nhanh nhẹn và không linh hoạt, họ mong muốn Trung tâm sắp xếp chỗ ở của họ cho phù hợp, họ không thích ở tầng hai, tầng ba và đặc biệt không thích leo cầu thang. Nhu cầu này có 45% người được hỏi là nhu cầu ưu tiên hàng đầu.

Nhu cầu an toàn: Đây là nhu cầu chiếm 26% trong số NCT được hỏi cho rằng là quan trọng. Với NCT sự an toàn không chỉ thể hiện ở việc cần được đảm bảo sức khỏe thông qua chế độ chăm sóc sức khỏe định kỳ, bệnh tật, mà còn thể hiện việc cần một môi trường sống lành mạnh, ít căng thẳng. Vì vậy Trung tâm BTXH không chỉ quan tâm đến mặt vật chất mà cần quan tâm cả về mặt tinh thần cho NCT để luôn tạo không khí vui vẻ, yên bình cho các cụ.

Nhu cầu tình cảm: Ở tuổi này, do không tham gia hoạt động lao động thường xuyên nên mối quan hệ xã hội, giao lưu của NCT bị thu hẹp. Bên cạnh đó NCT tại Trung tâm BTXH đều là NCT cô đơn không nơi nương tựa nên nhu cầu về tình cảm họ luôn cảm thấy bị thiếu hụt và luôn mong muốn có



người đề tâm sự và chia sẻ. Vì thế NCT tại Trung tâm BTXH rất cần sự quan tâm của hội ngũ nhân viên Trung tâm thường xuyên động viên thăm hỏi chuyện trò, đồng thời họ nghĩ cần tìm sự cân bằng thông qua các hoạt động tại Trung tâm cũng như các hoạt động xã hội, giao lưu ở các câu lạc bộ NCT. Những hoạt động này giúp NCT mở rộng mối quan hệ xã hội và đảm bảo cả sức khỏe về thể chất lẫn tinh thần. Nhu cầu này được 18% trong số các cụ được hỏi lựa chọn.

Nhu cầu được tôn trọng, được chấp nhận, được thấy mình có ích: Có 15 NCT cho rằng nhu cầu này cần được ưu tiên, chiếm 21% trong tổng số NCT được hỏi. Do sự giảm sút về năng lực và trí tuệ có phần thiếu minh mẫn, một số NCT cảm thấy mất quyền tự chủ. Dù không còn trực tiếp tham gia đóng góp với xã hội, với Trung tâm BTXH, nhưng họ vẫn cần được khẳng định rằng họ không phải là người thừa, mà ngược lại vẫn là người có ích là người quan trọng trong xã hội và trong Trung tâm BTXH. Vì vậy các thành viên trong Trung tâm BTXH khuyến khích động viên NCT trong Trung tâm tích cực tham gia các hoạt động trong Trung tâm, đồng thời thường xuyên ghi nhận công lao của họ qua hoạt động như hội họp hay các buổi hội nghị tổng kết của đơn vị.

Nhu cầu về sức khỏe: Đa số NCT mong có sức khỏe tốt, điều này nói lên khi con người về già thì mọi sự ham muốn quá cách biệt với họ, NCT chỉ muốn có sức khỏe để sống, được vui chơi, nghỉ ngơi, đó là một mong muốn bình dị cho khoảng thời gian cuối đời của họ tại đây.



Bảng 2.2. Sức khỏe của NCT

Khó khăn	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Huyết áp cao	31	44 %
Tim mạch	10	13 %
Hen (Hô hấp)	13	19 %
Thoái hóa khớp	11	15 %
Ý kiến khác	7	9 %

Nhìn vào biểu đồ ta thấy tình trạng sức khỏe lớn nhất mà NCT gặp phải trong quá trình sinh sống là bệnh huyết áp cao (chiếm 44 %). Đây cũng là khó khăn chung của đa số NCT mắc bệnh kéo dài và uống thuốc thường xuyên. Nguyên nhân bệnh kéo dài và già yếu.

Không được tiếp cận hỗ trợ nguồn lực xã hội và chính sách nơi sinh sống, thiếu kiến thức về bệnh lý và tiếp cận truyền thông. Tình trạng sức khỏe của NCT có quan hệ mật thiết với sự chăm sóc, làm việc, sinh hoạt nhóm, vui chơi giải trí, tùy tình hình sức khỏe của từng người, do di truyền, mức độ cô đơn, lối sống làm ảnh hưởng đến suy giảm sức khỏe.

Như vậy, cuộc sống NCT gặp rất nhiều khó khăn về sức khỏe, họ rất cần sự giúp đỡ của bệnh viện, chính quyền địa phương, cộng đồng, Trung tâm bảo trợ xã hội.

2.2.3. Những khó khăn của NCT tại Trung tâm

Qua quan sát, nhìn chung NCT chủ yếu là trên 60 tuổi, hơn nữa họ lại là những người bị suy giảm sức khỏe, khả năng lao động kém, vì thế mà không tham gia làm việc hàng ngày như mong muốn, chỉ làm công việc phù hợp sức khỏe như gia công làm việc nhà không đủ chi phí sinh hoạt thường ngày, dẫn tới khó khăn trong sinh hoạt, bệnh tật ... Qua bảng hỏi sau, sẽ thấy rõ được những khó khăn thường gặp của những NCT không có người thân hỗ trợ, chăm sóc khi có tuổi.



Bảng 2.3. Những khó khăn của NCT

Khó khăn	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Không tự lo cho bản thân	39	54 %
Thiếu thốn tình cảm	8	11 %
Không được hỗ trợ từ gia đình	11	15 %
Không có người thân	10	14 %
Ý kiến khác	4	6 %

Nhìn vào biểu đồ cho thấy được khó khăn lớn nhất mà NCT gặp phải trong quá trình sinh sống không tự lo cho bản thân chiếm tỷ lệ 54 %. Đây cũng là khó khăn chung của đa số NCT sống tập trung tại Trung tâm không có khả năng chăm sóc bản thân, sinh hoạt hàng ngày thiếu thốn tình cảm, vệ sinh cá nhân trong quá trình sống tại cộng đồng, họ phải lệ thuộc vào xã hội, không tự chăm sóc để cải thiện sinh hoạt hàng ngày.

Thiếu thốn tình cảm (chiếm 11 %), không được hỗ trợ từ gia đình (chiếm 15 %), lý do là gia đình họ có con đã trưởng thành khó khăn trong cuộc sống, nghề nghiệp không ổn định; Không có người thân, lúc trẻ làm việc không có tích lũy chỉ sống qua ngày, không lập gia đình nên khi có tuổi, bệnh mãn tính, dẫn đến khó khăn trong cuộc sống (chiếm 14 %). Vì NCT này chủ yếu sống qua ngày nhờ vào nhà hảo tâm cho nên không ổn định.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy số NCT khó khăn không tự lo cho bản thân, NCT không người thân không được hỗ trợ từ người thân đây là những người đặc biệt khó khăn, đời sống thấp. Phần lớn sống tại công viên, vỉa hè, lòng lề đường, gầm cầu, quảng trường, nơi vui chơi giải trí, trạm dừng xe buýt, chợ và những nơi công cộng.



2.2.4. Các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

2.2.4.1. Dịch vụ chăm sóc dài hạn theo diện ngân sách hỗ trợ:

Theo quy định hiện hành của nhà nước, điều kiện để người cao tuổi được vào chăm sóc, nuôi dưỡng tại các trung tâm bảo trợ theo diện được ngân sách hỗ trợ là người cao tuổi phải thuộc hộ nghèo, không có người có quyền và nghĩa vụ phụng dưỡng. Hiện Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình đang nuôi dưỡng, chăm sóc 53 trường hợp là người cao tuổi thuộc diện được ngân sách hỗ trợ. Người cao tuổi tại trung tâm được hưởng một chế độ chăm sóc thống nhất như sau:

Về dinh dưỡng: Trung tâm BTXH đảm bảo tốt chế độ ăn cho NCT với mức ăn 750.000 người/tháng được thành 3 bữa sáng, trưa tối và được cán bộ nhân viên phục vụ. Chế độ dinh dưỡng đảm bảo ăn theo bệnh lý và nhóm đối tượng của NCT. Các bữa ăn trong trung tâm đã phân nào cung cấp đầy đủ chất dinh dưỡng cho NCT. Bộ phận nuôi dưỡng luôn tìm cách thay đổi phong phú, đa dạng các món ăn cho các cụ.

“ Tùy vào tình hình sức khỏe của từng cụ mà chế độ ăn uống cũng khác nhau. Trong các bữa ăn chúng tôi luôn làm nhiều chế độ khác nhau như cụ nào còn ăn cơm được sẽ ăn cơm, nếu răng yếu hơn thì có thể ăn cháo. Cũng vất vả lắm nhưng phải cố gắng để các cụ có đầy đủ chất dinh dưỡng thì mới khỏe được.

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



dinh dưỡng cho các cụ . Các cụ ở theo chế độ tự nguyện thì sẽ có tiêu chuẩn khác hơn một chút. (Nam 40 tuổi, bộ phận nuôi dưỡng trung tâm)

Về trang phục và đồ dùng cá nhân: Các đối tượng là người cao tuổi tại trung tâm được cấp ít nhất 2 bộ trang phục mùa hè và 2 bộ quần áo ấm trong 1 năm. Ngoài ra họ được phát các đồ dùng cá nhân thiết yếu như dày, dép, khăn mặt, bàn chải, xà phòng....Kinh phí mua trang phục và các đồ dùng cho người cao tuổi được lấy từ nguồn ngân sách cấp và các nguồn kinh phí xã hội hóa.

Về phòng ở và trang thiết bị: Người cao tuổi tại trung tâm được bố trí 2 người trong 1 phòng có tổng diện tích 20m². Trong các phòng ở đều được bố trí giường ngủ, tủ đựng quần áo, quạt, chăn màn...

Về chế độ chăm sóc sức khỏe: Người cao tuổi tại trung tâm được cấp thẻ bảo hiểm y tế, lập hồ sơ theo dõi sức khỏe và được kiểm tra sức khỏe định kỳ. Khi người cao tuổi ốm đau sẽ được các nhân viên y tế tại đơn vị kiểm tra và chăm sóc hàng ngày, trường hợp ốm nặng sẽ được đi khám và điều trị tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình và các cơ sở y tế khác theo chỉ định của bác sỹ.

Về đời sống văn hóa, tinh thần: Người cao tuổi tại trung tâm được tham gia các hoạt động giải trí tại đơn vị như xem ti vi, đọc sách, báo tại thư viện, tham gia vào các hoạt động kỷ niệm, giao lưu văn hóa, văn nghệ tại trung tâm và địa phương nơi trung tâm đóng trụ sở. Vào các dịp lễ, tết, Trung tâm cũng tổ chức các hoạt động vui chơi, giao lưu văn hóa, văn nghệ cho các đối tượng tại Trung tâm trong đó có người cao tuổi. Tuy nhiên vì nhiều lý do khác nhau mà mức độ tham gia của người cao tuổi tại trung tâm vào các hoạt động nói trên còn hạn chế. Đối với người cao tuổi còn thân nhân, họ hàng, khi đến các dịp lễ, tết, ngày nghỉ hàng tuần và các dịp khác như ma, chay, hiếu hỉ nếu gia đình và bản thân người cao tuổi có nhu cầu Trung tâm sẽ giải quyết cho người cao tuổi về thăm và tham dự các hoạt động nói trên tại gia đình.



Về tham gia các hoạt động xã hội, các hoạt động tín ngưỡng tôn giáo: 100% người cao tuổi tại trung tâm đều đăng ký sinh hoạt tại Hội Người cao tuổi ở khu vực nơi trung tâm đóng trụ sở và được tạo điều kiện để tham dự đầy đủ các hoạt động của Hội. Để đáp ứng nhu cầu tín ngưỡng, tôn giáo của người cao tuổi, khi có người cao tuổi qua đời tại đơn vị, trung tâm đã phối hợp với các nhà chùa trên địa bàn tổ chức các nghi thức mai táng cho người cao tuổi theo đúng phong tục, tập quán và nguyện vọng của người cao tuổi.

Qua phỏng vấn sâu cho thấy nhìn chung người cao tuổi được đưa vào chăm sóc, nuôi dưỡng tại trung tâm đều khá hài lòng với sự chăm sóc, hỗ trợ mà họ nhận được kể từ khi vào sống tại trung tâm. Lý do chủ yếu khiến họ chọn vào sống ở trung tâm là do không có nguồn thu nhập và không có người chăm sóc để đảm bảo cuộc sống tại cộng đồng. 100% người cao tuổi thuộc diện ngân sách hỗ trợ được phỏng vấn đều cho rằng cuộc sống hiện tại ở trung tâm tốt hơn cuộc sống của họ trước đây khi còn ở cộng đồng. Trong đó 80% cho rằng họ được quan tâm, chăm sóc thường xuyên hơn. 80% cho rằng chế độ ăn uống tốt hơn và 60% cho rằng điều kiện về chỗ ở tốt hơn và 40% cho rằng họ cảm thấy vui vẻ hơn. Bà Nguyễn Thị Hợi, người cao tuổi được đưa vào trung tâm theo diện ngân sách hỗ trợ cho biết: *“trước đây tôi làm ruộng và sống một mình, không chồng, không con, khi về già vẫn phải tự lao động, kiếm sống, cuộc sống vô cùng cơ cực. Từ ngày được tiếp nhận vào sinh sống tại trung tâm bảo trợ tôi được chăm sóc chu đáo, không phải lo lắng về chuyện kiếm sống, sức khỏe vì thế mà tốt hơn. Chỉ có điều ở đây mỗi dịp lễ tết cũng hơi buồn và thấy nhớ quê”*.

Về nguyện vọng của người cao tuổi tại trung tâm: Có 20 % người cao tuổi muốn được cải thiện về chế độ dinh dưỡng, 40% muốn cải thiện về chỗ ở và 80% người cao tuổi được khảo sát muốn có thêm nhiều hoạt động về văn hóa tinh thần phù hợp hơn với người cao tuổi.



2.2.4.2. Dịch vụ chăm sóc dài hạn theo cơ chế tự nguyện có nộp phí

Trong những năm qua vì nhiều lý do khác nhau nên Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình chưa chính thức triển khai dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng người cao tuổi theo cơ chế tự nguyện. Tuy nhiên để kịp thời hỗ trợ một số trường hợp là người cao tuổi có điều kiện chi trả nhưng không có người chăm sóc, Trung tâm đã thí điểm tiếp nhận 19 đối tượng là người cao tuổi vào Trung tâm để chăm sóc, nuôi dưỡng theo diện tự nguyện, có đóng góp một phần chi phí. Theo cơ chế này người cao tuổi sau khi vào Trung tâm sẽ có quyền lợi và trách nhiệm như sau:

Trung tâm BTXH đảm bảo tốt chế độ ăn cho NCT với mức ăn 900.000 người/tháng được thành 3 bữa sáng, trưa tối và được cán bộ nhân viên phục vụ. Chế độ dinh dưỡng đảm bảo ăn theo bệnh lý và nhóm đối tượng của NCT. Về chỗ ở được Trung tâm bố trí nơi ở phù hợp, sắp xếp từ 1- 2 NCT 1 phòng có diện tích 20m² trong đó có công trình vệ sinh khép kín. Phòng ở được trang bị giường, tủ, bàn ghế và các đồ dùng cá nhân cần thiết.

Về quyền lợi: Được hưởng các chế độ nuôi dưỡng, chăm sóc như các đối tượng được đưa vào Trung tâm theo diện ngân sách hỗ trợ.

Về trách nhiệm đóng góp: Người cao tuổi chỉ phải đóng góp mức kinh phí bằng mức tiền ăn của đối tượng do ngân sách nhà nước đài thọ và tự mua sắm các đồ dùng thiết yếu hàng ngày như: Quần áo, xà phòng, kem đánh răng... các thiết bị khác như giường, tủ, bàn ghế vẫn do trung tâm cung cấp. Đối với NCT nộp phí nếu có phát sinh khác cho hoạt động chăm sóc sức khỏe như: ăn qua xông; mở nội khí quản; chăm sóc và ổ loét; xông bàng quan hoặc phí trợ giúp thì họ còn phải chi trả thêm.

Trong những năm qua số lượng người cao tuổi trên địa bàn tỉnh đã đăng ký vào sống tại trung tâm theo cơ chế tự nguyện là khá lớn. Tuy nhiên do những khó khăn về cơ sở vật chất cũng như chưa có cơ sở pháp lý để xác định



mức thu phí tự nguyện nên trung tâm mới chỉ thí điểm tiếp nhận một số rất ít những đối tượng có hoàn cảnh cô đơn và gặp nhiều khó khăn trong cuộc sống.

Qua phỏng vấn cho thấy người cao tuổi được đưa vào chăm sóc, nuôi dưỡng tại trung tâm theo diện tự nguyện có mức sống trước khi vào trung tâm khá hơn so với các đối tượng được nhà nước hỗ trợ kinh phí nên mức độ hài lòng với sự chăm sóc mà họ nhận được kể từ khi vào sống tại Trung tâm cũng ít hơn so với người cao tuổi thuộc diện được ngân sách hỗ trợ.

Lý do chủ yếu khiến họ chọn vào sống ở trung tâm là muốn có sự quan tâm, chăm sóc thường xuyên và có môi trường sống cởi mở và vui vẻ hơn. Chỉ có 60% người cao tuổi được phỏng vấn cho rằng cuộc sống hiện tại ở trung tâm tốt hơn cuộc sống của họ trước đây nhưng 100% người cao tuổi lại cho rằng họ được quan tâm, chăm sóc thường xuyên hơn; 20% người cao tuổi cho rằng chế độ ăn uống tốt hơn và 20% khác cho rằng điều kiện về chỗ ở tốt hơn; 80% cảm thấy vui vẻ hơn. Ông Vũ Ngọc Bảo, một người cao tuổi hưu trí, là đối tượng vào trung tâm theo diện tự nguyện chia sẻ: “ *Tôi có lương hưu gần 5 triệu một tháng, ở nhà cũng đủ sống thoải mái nhưng không có người chăm sóc. Được tiếp nhận vào đây, giờ có người chăm lo cả ngày, mức đóng góp lại thấp hơn cả mức chi tiêu ở nhà. Cuộc sống nhìn chung là ổn. Chỉ có điều ở một mình quen rồi, giờ ở đây 2 cụ một phòng nên thấy chưa quen và hay mất ngủ. Giá trung tâm cho nộp thêm tiền để được ở một mình một phòng thì tốt*”

Về nguyện vọng của người cao tuổi vào trung tâm theo cơ chế tự nguyện: Có 20 % người cao tuổi muốn được cải thiện về chế độ dinh dưỡng, 40% muốn cải thiện về chỗ ở và 80% người cao tuổi được khảo sát đều muốn có nhiều hoạt động về văn hóa tinh thần phù hợp hơn với người cao tuổi.



Bảng 2.4. So sánh về đánh giá của các nhóm đối tượng về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm

STT	Các mặt hỗ trợ	Đánh giá của người cao tuổi về chất lượng dịch vụ tại trung tâm			
		Nhóm thuộc diện ngân sách hỗ trợ		Nhóm thuộc diện tự nguyện	
		Tốt hơn trước khi vào TT (%)	Không bằng trước khi vào TT (%)	Tốt hơn trước khi vào TT (%)	Không bằng trước khi vào TT (%)
1	Chế độ ăn uống	80	20	20	80
2	Phòng ở	60	40	20	80
3	Sự quan tâm, chăm sóc thường xuyên	80	20	100	0
4	Cảm thấy vui vẻ hơn	60	40	80	20
5	Đánh giá chung về cuộc sống	100	0	60	40

Bảng số liệu 2.4 thể hiện sự đánh giá của NCT tại Trung tâm về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm. Qua số liệu đã nêu trong bảng cho ta thấy có sự khác nhau rất lớn giữa 2 nhóm đối tượng là NCT là đối tượng bảo trợ xã hội và nhóm NCT vào Trung tâm theo dạng tự nguyện.

Nguyên nhân của sự khác nhau giữa 2 nhóm đối tượng này là do điều kiện, hoàn cảnh trước khi vào trung tâm của họ có sự khác biệt rất lớn. Nhóm NCT cô đơn, thuộc hộ nghèo đều có hoàn cảnh sống rất khó khăn về nhiều mặt từ nhà ở đến ăn uống, chăm sóc, giao tiếp... Các điều kiện hiện có về cơ



sở vật chất và chế độ chăm sóc ở Trung tâm Công tác xã hội dù còn nhiều hạn chế nhưng đã tốt hơn cuộc sống của ngoài cộng đồng của họ rất nhiều. Vì vậy họ có tâm lý rất yên tâm, phấn khởi và thường có đánh giá tích cực về chất lượng dịch vụ

Trong khi đó, nhóm NCT tự nguyện đa số đều có điều kiện sống tương đối cao so mặt bằng chung của xã hội, cái mà họ thiếu chủ yếu là về nhu cầu được quan tâm, chăm sóc thường xuyên hơn. Trong khi đó, như đã nói ở trên các điều kiện kiện có về cơ sở vật chất và chế độ chăm sóc ở Trung tâm còn nhiều hạn chế; việc cung cấp dịch vụ của Trung tâm còn thiếu tính chuyên nghiệp. Vì vậy, họ có xu hướng ít hài lòng hơn với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm.

Qua phân tích sự đánh giá của 2 nhóm đối tượng nêu trên thì có thể thấy rằng nhóm NCT là đối tượng bảo trợ, được ngân sách nhà nước hỗ trợ có khả năng thích ứng với cuộc sống ở Trung tâm tốt hơn nhóm NCT vào Trung tâm theo dạng tự nguyện. Tuy nhiên, trong điều kiện cụ thể của Trung tâm CTXH và BTXH Thái Bình hiện nay, việc các nhóm đối tượng NCT có nhận xét khác nhau về chất lượng dịch vụ phản ánh sự đa dạng về nhu cầu đối với các dịch vụ CTXH dành cho người cao tuổi. Điều cần nhấn mạnh ở đây là chính Trung tâm cần phải có sự thích ứng trong hoạt động thông qua việc đa dạng hóa các dịch vụ để có thể đáp ứng nhu cầu của các nhóm đối tượng là người cao tuổi có các điều kiện, hoàn cảnh và nhu cầu khác nhau.

Tại Trung tâm BTXH tỉnh Thái Bình đã đáp ứng được các nhu cầu cơ bản của NCT tại Trung tâm.

Nhu cầu về an toàn: Trung tâm luôn đặt nhu cầu an toàn của NCT lên hàng đầu, đảm bảo an toàn về con người, về chăm sóc sức khỏe cho NCT, chăm sóc về dinh dưỡng, đồng thời Trung tâm cũng tạo ra môi trường khuôn viên trong lành, thoáng mát cho NCT sinh hoạt.



Nhu cầu về tình cảm: Trung tâm thường xuyên quan tâm đến nhu cầu tình cảm của NCT, cán bộ nhân viên luôn thăm hỏi, động viên, trò chuyện với NCT đặc biệt là khi NCT ốm đau hay phiền muộn luôn được cán bộ tâm lý của Trung tâm gặp gỡ và chia sẻ động viên.

Việc đáp ứng nhu cầu được tôn trọng của NCT ở Trung tâm cũng luôn được đề cao từ những sinh hoạt giao tiếp hàng ngày. Trung tâm đã xây dựng và thực hiện quy tắc ứng xử nơi công sở đặc biệt là khi giao tiếp với NCT, phải lễ phép và tôn trọng, xưng hô cho phù hợp và đúng với văn hóa của người Việt Nam là kính trọng NCT. Đối với các hoạt động của Trung tâm có nhiều việc NCT rất tích cực tham gia như trồng rau xanh, vệ sinh môi trường trong khuôn viên của Trung tâm, chăm sóc cây cảnh ... qua những hoạt động đó, lãnh đạo Trung tâm luôn ghi nhận những kết quả mà NCT tham gia và đạt được, qua đó có những động viên khuyến khích NCT tích cực hơn trong các hoạt động. Khi Trung tâm chuẩn bị có sự kiện hoặc có chương trình kế hoạch xây dựng và phát triển Trung tâm, lãnh đạo thường triển khai xin ý kiến tham gia của các đối tượng là NCT nhưng còn minh mẫn để tham khảo và đi đến quyết định tổ chức thực hiện. Trong công tác hội họp thường xuyên lắng nghe ý kiến tham gia của NCT về công tác chăm sóc và nuôi dưỡng đối tượng tại Trung tâm.

2.2.5. Việc triển khai thực hiện chính sách và nguồn lực hỗ trợ cho Người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội

Trung tâm sử dụng nguồn kinh phí trợ cấp xã hội của Nhà nước dành cho các đối tượng bảo trợ xã hội theo ND 136/2013/ND-CP, ngày 21 tháng 10 năm 2013 của Chính Phủ

Thức ăn chính chủ yếu cơm, canh, rau, đậu, thịt bò, thịt heo, thịt gà, vịt và cá, trứng gà, vịt, sữa uống, trái cây. Khâu chế biến được tổ chức nấu bếp riêng, thực phẩm được mua bên ngoài có hợp đồng và chọn lựa thực phẩm

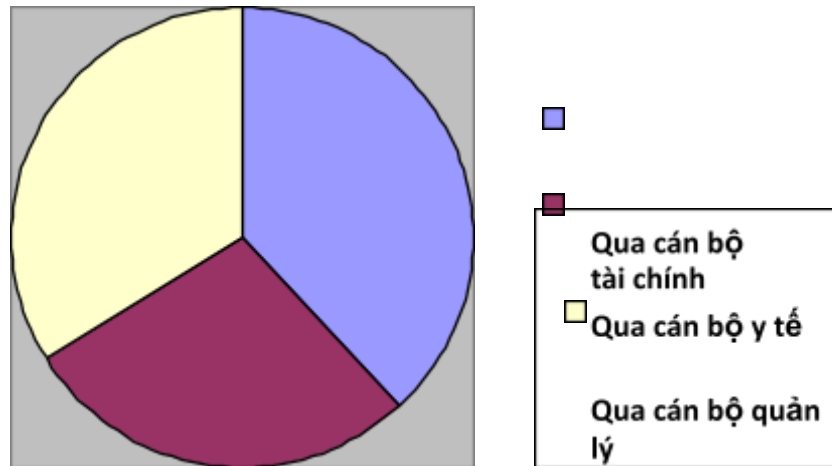


sạch, tươi sống hàng ngày để chế biến cho NCT, thực đơn thay đổi thường xuyên hàng ngày để đảm bảo chế độ dinh dưỡng và vệ sinh an toàn thực phẩm tốt nhất.

Trung tâm thường xuyên quan tâm ưu tiên nguồn lực hỗ trợ các hoạt động công tác NCT cụ thể như: Nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, đời sống vật chất và tinh thần NCT; phát huy trí tuệ, kinh nghiệm của NCT trong cuộc sống và phát huy thể mạnh, giữ gìn an ninh trật tự tại khu; đồng thời thực hiện nhiều giải pháp để vận động xã hội huy động mọi nguồn lực được 230 lượt đoàn đến thăm tặng quà cho đối tượng.

Công tác chúc thọ, mừng thọ và tổ chức tang lễ cho NCT, UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác chúc thọ, mừng thọ chặt chẽ, bố trí kinh phí và bảo đảm các điều kiện tổ chức chúc thọ, mừng thọ theo quy định NCT (từ năm 2011-2016) thọ 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 và trên 100 tuổi theo quy định)

Việc tiếp cận các nguồn lực đối với NCT là điều không hề dễ dàng bởi lẽ các thủ tục liên quan đến việc tiếp cận các nguồn lực khá rườm rà, phức tạp và mất thời gian. Chính vì vậy, để có thể tiếp cận được các nguồn lực khá rườm rà, phức tạp và mất thời gian. Chính vì vậy, để có thể tiếp cận được các nguồn lực một cách nhanh nhất và đạt hiệu quả cao nhất thì họ phải có sự hướng dẫn thông qua cán bộ nhân viên làm việc trực tiếp tại Trung tâm



Biểu đồ 2.1. Người cung cấp nguồn lực

Nhìn vào biểu đồ ta thấy có tới 38 % NCT trả lời là tiếp cận nguồn lực thông qua cán bộ kế hoạch tài chính 28 % trả lời là tiếp cận thông qua cán bộ y tế và 34 % NCT tiếp cận thông qua cán bộ quản lý.

Thông qua sự hướng dẫn của cán bộ Kế hoạch tài chính thì một số NCT hưởng chế độ như tiền ăn, BHYT, mừng thọ, tiền tàu xe, cộng đồng (mạnh thường quân đến thăm), vì vậy cần có sự hướng dẫn cụ thể từ nhân viên công tác xã hội, vì hàng ngày nhân viên tiếp cận, quản lý, chăm sóc cho nhóm đối tượng NCT tại Trung tâm.

Tổ trưởng tổ công tác xã hội lập hồ sơ quản lý đối tượng, đề xuất vật dụng sinh hoạt (Mùng, mền, quần áo, khăn, kem và bàn chải xúc miệng, xà bông). Hàng ngày tiếp xúc hỏi thăm, làm phiếu thông tin xem có gia đình và người thân, liên hệ gia đình, hướng dẫn nội quy và hoạt động tại Trung tâm, phối hợp y tế làm thẻ BHYT và xác định mức độ khuyết tật nếu có.

** Đánh giá về mức độ hiệu quả của sự hỗ trợ nguồn lực*



Bảng 2.5. Mức độ hiệu quả của sự hỗ trợ nguồn lực

Mức độ hiệu quả của sự hỗ trợ	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Rất hiệu quả	20	28 %
Hiệu quả	25	35 %
Bình thường	19	26 %
Không hiệu quả	8	11 %

Nhìn vào bảng số liệu ta thấy, phần đông NCT đều được nguồn lực hỗ trợ đã đem lại hiệu quả cao. Trao đổi với ông NVA tổ trưởng tổ công tác xã hội được biết: “ Trong thời gian qua, nhờ vào sự quan tâm hỗ trợ của Đảng và Nhà nước, chính quyền địa phương và cộng đồng cùng với sự vận động mạnh thường quân hỗ trợ kinh phí tổ chức nhiều chương trình như tổ chức cho NCT vào ngày lễ, khen thưởng, mua trang thiết bị như máy nước nóng cho NCT sinh hoạt cá nhân, giúp cho họ vươn lên không mặc cảm, ngoài chế độ Nhà nước cấp cho NCT mà cuộc sống của họ có nhiều thay đổi tích cực”

Thông qua phỏng vấn bà NTB (70 tuổi) một trong những NCT của Trung tâm cho biết: “Còn ở ngoài cộng đồng không tiếp cận được nguồn lực, không ai hướng dẫn mà chỉ trông vào nhà hảo tâm cho tiền hoặc ăn hàng ngày, từ khi vào Trung tâm mới được hỗ trợ nguồn lực của xã hội thông qua cán bộ nhân viên của Trung tâm, tổ chức các ngày lễ trong năm 6/6 ngày NCT Việt Nam, 1/10 ngày NCT quốc tế, ngày lễ tết”. Qua đây cho thấy không phải NCT nào cũng có thể sử dụng nguồn lực một cách có hiệu quả nhất.

Như vậy, thông qua nghiên cứu và khảo sát nhận thấy được rằng hoạt động hỗ trợ nguồn lực cho NCT tại Trung tâm đã được quan tâm và đạt một số hiệu quả nhất định, nhờ vào các nguồn lực hỗ trợ mà cuộc sống của NCT được tốt hơn. Tuy nhiên, các nguồn lực hỗ trợ cho NCT còn hạn chế, chưa đáp ứng được các nhu cầu của NCT trong việc được hưởng tối đa chính sách



hỗ trợ xã hội, nhà ở lưu trú, hỗ trợ về công cụ sản xuất phù hợp như làm gia công để NCT có thêm nhu nhập cho NCT.

2.3.Đánh giá dịch vụ công tác xã hội hỗ trợ người cao tuổi tại Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội

2.3.1. Đánh giá dịch vụ công tác xã hội hỗ trợ người cao tuổi tại Trung tâm

Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình là mô hình cơ sở xã hội công lập, chủ yếu thực hiện dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu, dịch vụ ăn uống, phục hồi chức năng, nuôi dưỡng tập trung với các nhóm đối tượng được hưởng chính sách của Nhà nước, các hoạt động chăm sóc trợ giúp trong Trung tâm bảo trợ xã hội chủ yếu hướng tới nuôi dưỡng, giáo dục, tư vấn, phục hồi chức năng theo nhu cầu.

+ Đánh giá về cơ sở vật chất của Trung tâm: NCT đều có ý kiến đánh giá tốt. Cụ thể như sau:

- Quang cảnh (không gian, vườn, cảnh vật ...) của Trung tâm : 20 % đánh giá rất phù hợp, 44 % đánh giá phù hợp, 36 % đánh giá không phù hợp.
- Nơi vui chơi giải trí, sinh hoạt chung (hội trường, sân thể thao ...) của Trung tâm: 52 % đánh giá phù hợp, 48 % đánh giá không phù hợp
- Bếp ăn (diện tích, bàn ghế, chất lượng vệ sinh ...) 65 % đánh giá phù hợp, 35 % đánh giá không phù hợp.
- Phòng ở và trang thiết bị nội thất của trung tâm: 71 % đánh giá phù hợp, 29 % đánh giá không phù hợp.

+ Dịch vụ dinh dưỡng ở Người cao tuổi:

Qua đánh giá việc cung cấp nhu cầu thức ăn được chế biến tại Trung tâm, chiếm tỷ lệ 75% hài lòng, 25% chưa hài lòng

Hầu hết NCT ở Trung tâm đều đề cập đến vấn đề khẩu phần ăn. Cụ thể hơn là mong muốn cải thiện chất lượng các bữa ăn. Bữa ăn hàng ngày của



NCT hiện nay theo phản ánh là cách thức mà các nhân viên chế biến món ăn chưa phù hợp. Cụ thể như: Cách sơ chế biến đồ ăn tươi như cá còn bị tanh dẫn đến khó khăn trong khi ăn, chế độ ăn thường rất nhiều thịt thay vì bổ sung thêm rau xanh, trái cây.

NCT tại Trung tâm đều được ăn cơm hàng ngày, tuy nhiên, có một số NCT mong muốn được thay đổi món ăn, thay vì ăn cơm thì được ăn cháo gà, hoặc bún. Định kỳ hàng tháng có thể cho ăn cơm chay từ 01 đến 02 lần, hạn chế ăn nhiều thịt động vật.

Chế độ dinh dưỡng hợp lý đối với NCT gồm (chất đạm, chất béo, chất xơ, đường, vitamin A, D, K muối khoáng) là một vũ khí tích cực, góp phần hiệu quả vào quá trình chống lại sự lão hóa. Theo tư vấn của các chuyên gia về dinh dưỡng ở NCT, thức ăn hàng ngày của NCT càng đa dạng càng tốt. Một chế độ dinh dưỡng tốt là mỗi bữa ăn phải cung cấp đầy đủ các chất dinh dưỡng cần thiết cho cơ thể. Chế độ ăn đầy đủ, đa dạng chủ yếu dựa vào các thức ăn có nguồn gốc thực vật.

Về dinh dưỡng có ảnh hưởng quan trọng đến sức khỏe đối với tất cả mọi người đặc biệt là NCT, nếu ăn uống không đúng cách có thể gây hại cho sức khỏe và nó sẽ làm giảm đi sức đề kháng và là mầm mống của nhiều bệnh tật phát sinh. Do đó, bên cạnh các hoạt động chăm sóc về y tế cho NCT, để các cụ có được sức khỏe thể chất tốt nhất. Bên cạnh việc lựa chọn những thực phẩm dễ hấp thụ, dễ tiêu hóa, đảm bảo đủ chất mà không làm cho hệ tiêu hóa phải làm việc quá sức thì việc lựa chọn những thực phẩm sạch, an toàn là yêu cầu cần thiết đầu tiên. Trung tâm rất chú trọng trong việc lựa chọn thực phẩm an toàn cho người cao tuổi. Có nhiều cụ trước khi vào Trung tâm mắc bệnh trĩ, táo bón kinh niên. Vậy mà chỉ một tuần sau khi vào trung tâm, bệnh táo bón đã hết hẳn bởi các cụ yên tâm thoải mái ăn rau xanh, hoa quả sạch. Một



thực đơn đầy đủ với nhiều rau củ giàu vitamin, chất xơ, chất sắt ... luôn tốt cho sức khỏe.

Khi quan sát và nghiên cứu, tôi nhận thấy hoạt động chăm sóc về chế độ dinh dưỡng cho người cao tuổi được Trung tâm thực hiện.

Về số lượng bữa ăn/ngày: Người cao tuổi của Trung tâm có chế độ ăn gồm 3 bữa chính Về thời gian ăn: Được chia thành các bữa như:

- Ăn sáng: 7 h30
- Ăn trưa: 11 h đến 11 h 30
- Ăn bữa tối: Từ 17 h 15 đến 17 h 45

Với đặc điểm thể chất của người cao tuổi đó là sự lão hóa của các bộ phận. Nhiều người cao tuổi sống tại Trung tâm đã không còn răng hoặc răng yếu. Hệ tiêu hóa của người cao tuổi cũng không còn được tốt, khó tiêu hóa được những thức ăn không phù hợp. Bên cạnh đó các cụ lại có thể mắc những bệnh cần phải có chế độ ăn kiêng. Do đó, được chăm sóc về chế độ dinh dưỡng là nhu cầu chung của tất cả người cao tuổi. Tuy nhiên, ở mỗi người cao tuổi cụ thể ở Trung tâm lại có những nhu cầu riêng biệt.

Để có thể đáp ứng một cách phù hợp và tốt nhất về chế độ dinh dưỡng cho từng cụ, Trung tâm sẽ dựa trên các yếu tố là độ tuổi. Đối với các cụ mắc bệnh về đường tiêu hóa, tiểu đường, gút ... sẽ có chế độ ăn riêng. Do đó, các món ăn dành cho người cao tuổi hàng ngày ở Trung tâm cũng rất đa dạng và phong phú, thay đổi theo từng bữa, từng ngày theo từng mùa.

“Căn cứ vào tình hình sức khỏe của từng cụ khác nhau mà chế độ ăn cho từng cụ cũng khác nhau. Nếu cụ nào răng còn khỏe còn ăn được cơm thì sẽ cho ăn cơm, nếu cụ nào răng yếu hơn thì cho các cụ ăn cháo (Nhân viên điều dưỡng trung tâm, nữ 40 tuổi)

Như vậy, hoạt động chăm sóc về dinh dưỡng của Trung tâm được thực hiện khá đa dạng, phù hợp với sức khỏe và sở thích của nhiều người cao tuổi.



Điều này đã góp phần quan trọng vào việc duy trì, củng cố và tăng cường sức khỏe cho người cao tuổi ở Trung tâm. Tuy nhiên, trong bối cảnh khủng hoảng kinh tế hiện nay, giá cả thị trường luôn có biến động tăng. Do đó, việc đáp ứng nhu cầu chăm sóc về dinh dưỡng cho người cao tuổi của Trung tâm cũng gặp những khó khăn nhất định.

+ Dịch vụ y tế (Chăm sóc sức khỏe ban đầu)

Trung tâm có y sỹ, điều dưỡng phục vụ công tác chăm sóc sức khỏe cho tất cả các đối tượng xã hội, được trang bị một số loại thuốc dùng để sơ cấp cứu, điều trị bệnh thông thường như: ho, cảm cúm, sốt ... có các máy móc điều trị bệnh như: máy đo điện tim, máy nha khoa ... thường xuyên có kế hoạch thăm khám sức khỏe định kỳ, tư vấn sức khỏe cho NCT

Phần lớn người cao tuổi tại Trung tâm đều có sức khỏe yếu do tuổi già hoặc bệnh tật. Vì thế, chăm sóc về thể chất là hoạt động chủ đạo trong việc chăm sóc sức khỏe người cao tuổi tại đây và cụ thể là hoạt động chăm sóc về y tế.

Đây là hoạt động được Trung tâm rất chú trọng quan tâm để tăng cường và phục hồi sức khỏe thể chất cho người cao tuổi. Hàng ngày, các nhân viên chăm sóc người cao tuổi tại Trung tâm đều tiến hành các hoạt động chăm sóc y tế khác nhau.

Việc rèn luyện sức khỏe ở NCT ở Trung tâm cũng rất được quan tâm, 66% NCT cho biết là có luyện tập thể dục, 24% thường xuyên, 41,5 % thỉnh thoảng và 34% không tham gia tập.

Lý do NCT không tập thể dục chủ yếu là do sức khỏe. 68 % NCT cho biết là bài tập của Trung tâm là phù hợp, 29 % đánh giá không phù hợp. Tại Trung tâm, bài tập cũng là do 1 NCT khởi xướng và dạy lại cho các điều dưỡng viên. Hiện tại, Trung tâm có đội ngũ y tá, điều dưỡng thường xuyên chăm sóc sức khỏe định kỳ để phát hiện các bệnh thông thường có thể điều trị



tại chỗ, bệnh nhân mãn tính có thể kết hợp chế độ ăn uống và luyện tập để điều trị.

“Trước đây còn khỏe, tôi đã làm cả công tác NCT ở địa phương nhưng từ khi tôi bị tai biến mạch máu não, liệt nửa người con cháu đưa tôi vào đây. Tôi bị liệt 1 năm rồi, ngày nào tôi cũng tập cho đỡ buồn, ngày nào tôi cũng tập. Giờ tay tôi giờ cao được cơ mà, trước đây không cử động được còn bị cứng hàm không nói được. Mà triển vọng là tôi đi được, nhiều người vào đây sức khỏe tốt lên nhiều lắm”. (Cụ bà, 84 tuổi đã ở trung tâm 9 tháng)

Tại Trung tâm, việc chăm sóc sức khỏe được thực hiện tốt, NCT được xoa bóp bấm huyệt theo yêu cầu và các loại thuốc bổ như B1, B6, C ... các loại thuốc chữa bệnh như nhức đầu, đau bụng ... được tính phí chăm sóc. Các loại thuốc bắc, thủy châm, điện châm, kháng sinh chữa các bệnh mãn tính, thuốc đặc trị thì gia đình phải chi trả theo tháng hoặc tự mua. Hàng ngày các cụ được bác sỹ và y tá xoa bóp, bấm huyệt, châm cứu, tập luyện (theo bệnh lý)

“Tôi quê ở Nam Định, cách đây 2 năm tôi bị tai biến nên phải nằm một chỗ, con cái tôi đi làm từ sáng sớm đến tối muộn mới về, chúng nó có thuê người ở nhưng đã phải thay mấy người rồi vì không vừa ý với tôi. Được biết trung tâm có mô hình dưỡng lão tự nguyện nên con tôi đã liên hệ để chuyển tôi tới đây. Thỉnh thoảng chúng nó cũng tới thăm. Tôi vào đây được 5 tháng cảm thấy rất thoải mái. Nhân viên ở Trung tâm chăm sóc rất chu đáo, tình cảm”

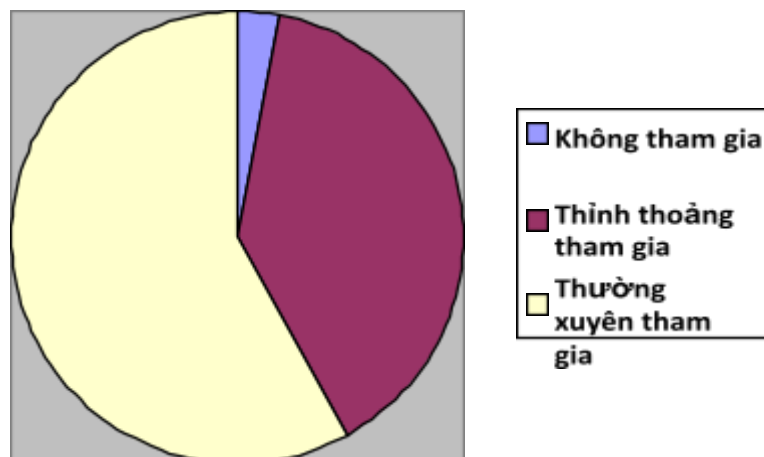
Chất lượng chăm sóc sức khỏe tại Trung tâm được NCT ở đây đánh giá tốt, 46 % NCT cho biết sức khỏe của mình tốt hơn khi đến ở tại Khu dưỡng lão, 50 % NCT cho rằng sức khỏe không thay đổi và chỉ có 4 % cho rằng sức khỏe kém đi so với trước đây.



+ Dịch vụ tinh thần, tham vấn và hỗ trợ tâm lý (Mức độ tham gia hoạt động nhóm về văn hóa – tinh thần của NCT)

Bên cạnh hoạt động chăm sóc về vật chất, việc chăm sóc về đời sống tinh thần và xã hội cho NCT cũng được Trung tâm chú ý quan tâm. Qua quá trình nghiên cứu và quan sát, tôi nhận thấy dù không phải là hoạt động chủ đạo trong việc chăm sóc tinh thần và xã hội cho các cụ sống tại đây cũng khá đa dạng và phong phú Đọc sách báo, xem ti vi, đánh cờ tướng, chơi cầu lông, đánh bóng bàn, tập dưỡng sinh phù hợp với lứa tuổi. Ngoài ra các cụ còn tham gia vào các hoạt động văn hóa văn nghệ, khi có điều kiện thuận lợi Trung tâm tổ chức cho các cụ đi thăm quan chùa chiền, các điểm du lịch.

Việc tham gia nhóm vào các buổi sinh hoạt văn hóa, văn nghệ ca hát của các đoàn nghệ thuật đến biểu diễn và sinh hoạt nhóm tại Trung tâm sẽ giúp cho NCT có được lạc quan hơn về cuộc sống, đồng thời giúp họ có tinh thần sống vui, sống khỏe, được tham gia những hiểu biết cơ bản về văn hóa, văn nghệ và những người xung quanh khi sinh hoạt nhóm về những chủ đề và quyền lợi mà họ được hưởng các dịch vụ hỗ trợ tâm lý sống tại Trung tâm.



Biểu đồ 2.2. Mức độ tham gia hoạt động nhóm về văn hóa – tinh thần, tâm lý



Thông qua biểu đồ rất cả NCT đều tham gia vào các buổi sinh hoạt văn hóa – tinh thần. Tuy nhiên chỉ có 58% NCT xuyên tham gia vào các buổi sinh hoạt. Đây là con số khá cao, việc thường xuyên tham gia sẽ giúp cho NCT giải tỏa được tâm lý trong cuộc sống, họ cảm thấy thiếu hiểu nhau hơn, họ đồng cảm với nhau, tìm được sự đồng điệu trong tâm hồn, họ có thể giải quyết được các vấn đề nan giải mà bản thân họ không thể làm được mà chỉ có thể nhờ vào sinh hoạt nhóm, hỗ trợ của nhân viên, họ mới tìm ra được phương hướng giải quyết tốt nhất cho mình.

Cũng thông qua các buổi sinh hoạt nhóm thì NCT cũng sẽ nắm bắt các chính sách pháp luật của Nhà nước, luật NCT nắm bắt được chính sách mừng thọ, hỗ trợ tâm lý để từ đó họ biết được nghĩa vụ của họ là gì và họ xứng đáng được hưởng những quyền lợi gì.

Tuy nhiên, vẫn có một số lượng NCT khá cao (chiếm 39 %) chỉ thỉnh thoảng tham gia vào các buổi văn hóa văn nghệ. Điều này do những NCT họ không thích nghi với cuộc sống tập trung, họ không lạc quan, vì vậy họ hay gắt gỏng với nhân viên, họ cảm thấy mình không được ai quan tâm, nên hay buồn và hay bệnh tật.

Khi được hỏi “Nội dung các buổi sinh hoạt nhóm về văn hóa, văn nghệ giúp gì thì ông NVB (70 tuổi) cho biết: *“Các buổi sinh hoạt văn hóa và sinh hoạt nhóm giúp cho bản thân tôi đỡ buồn nhớ nhà, không suy nghĩ đến bệnh mãn tính thoái hóa khớp, hiểu hơn sống tập trung tại Trung tâm về tâm lý thì rất tự tin. Một năm, trung tâm tổ chức văn nghệ khoảng 4 buổi và sinh hoạt họp dân chủ theo quý để lắng nghe tâm tư nguyện vọng để hỗ trợ kịp thời cho tôi và NCT tại Trung tâm, hỗ trợ người thân qua khai thác thông tin, còn các nội dung văn hóa, văn nghệ đã được thay đổi ... còn chỉ tổ chức buổi sinh hoạt nhóm ít, nên tăng sinh hoạt nhóm để giải quyết tâm lý NCT, hỗ trợ tâm lý khi có nhu cầu. Việc này làm cho chúng tôi chưa hài lòng lắm vì thời gian*



của các buổi sinh hoạt lại có hạn trong khi đó chỉ tập trung chăm sóc và nuôi dưỡng nên chúng tôi cảm thấy ngại nên có nhiều vấn đề cũng không dám hỏi. Còn việc gặp riêng nhân viên trao đổi thì chúng tôi cảm thấy khó vì công việc của họ khá nhiều nên chúng tôi không dám làm phiền họ”.

NCT không nơi nương tựa được quản lý và nuôi dưỡng trong Trung tâm hầu như chỉ được quan tâm nhiều về vật chất. Được khám chữa bệnh khi ốm đau ngay tại Trung tâm. Ngoài ra, các đối tượng còn khả năng lao động được huy động và phân công lao động vệ sinh trong phạm vi Trung tâm. Trong sinh hoạt tập thể và hoạt động giải trí, NCT cũng được xem ti vi và sinh hoạt tập thể (01 lần/tuần). Ngoài những nhu cầu đã được đáp ứng như trên thì các nhu cầu còn lại như: Nhu cầu được yêu thương, nhu cầu được tôn trọng và nhu cầu được thể hiện mình của NCT chưa được đáp ứng. Đặc biệt nhu cầu xã hội của NCT là nhu cầu quan hệ xã hội và nhu cầu tình cảm ít được chú ý tới. Theo tâm lý học phát triển, tuổi già là giai đoạn cần được quan tâm chăm sóc nhiều về mặt tình cảm, được xã hội yêu thương và tôn trọng. NCT không nơi nương tựa là nhóm đối tượng chịu nhiều thiệt thòi về đời sống, là nhóm yếu thế, do đó họ càng cần được xã hội quan tâm chăm sóc về mặt tình cảm hay ít ra được đáp ứng về những nhu cầu cần ưu tiên. Họ được nuôi dưỡng trong Trung tâm bị giới hạn về không gian sống và thu hẹp rất nhiều mối quan hệ xã hội; do đó họ rất cần được giao tiếp với người khác, được chia sẻ, tâm sự với mọi người xung quanh.

Đối với NCT ở khu dưỡng lão: Đa số NCT khi đến với Trung tâm đều đánh giá cao điều kiện cơ sở vật chất về ngủ, nghỉ và sinh hoạt ở nơi đây. Cảnh quan ở Trung tâm cố gắng bố trí khung cảnh như ở gia đình để NCT không có mặc cảm do ốm đau bị đưa vào nơi chữa bệnh hoặc nuôi dưỡng làm phúc. NCT ở Trung tâm được chăm sóc toàn diện trên 2 mặt sức khỏe và đời sống tinh thần và được các cụ đánh giá chất lượng tốt.



+ Hoạt động huấn luyện kỹ năng tâm lý xã hội:

Đây là hoạt động mà các trung tâm hướng dẫn NCT bị khuyết tật, NCT bị bệnh tự chăm sóc và vệ sinh cá nhân. Việc thực hiện hoạt động này thường rất khó khăn. Các hoạt động này thường diễn ra vào đầu sáng và đầu tối các ngày. Đối với việc hướng dẫn NCT tự chăm sóc vệ sinh cá nhân thì trung tâm thực hiện khác tốt.

Tuy nhiên, NCT thường rất hay ốm đau, do các đặc điểm độ tuổi nên sức khỏe của họ thường yếu dần, có những người gặp rất nhiều khó khăn trong các hoạt động thường ngày. Thậm chí có những cụ còn không thể tự thực hiện được các hoạt động cơ bản nhất để chăm sóc bản thân. Điều này cũng gây không ít khó khăn cho nhân viên chăm sóc trong trung tâm.

“Những hôm bình thường thì không sao chứ khi trái gió trở trời thì nhiều cụ sức khỏe yếu đi, tính khí cũng khó hơn hẳn, công việc của chúng tôi bắt đầu từ 5 h sáng, dọn dẹp vệ sinh phòng ốc, làm công tác vệ sinh cho các cụ. Nhiều cụ không còn minh mẫn, đi lại khó khăn, nhiều cụ bị khuyết tật nay ốm mai đau, chúng tôi chăm sóc cho các cụ từng bữa ăn, nước uống “ (nhân viên hộ lý, nữ 37 tuổi)

Chính vì điều đó mà công việc của các nhân viên chăm sóc trong các trung tâm là không hề dễ dàng. Để chăm sóc được NCT họ không chỉ phải khéo léo trong công việc mà còn phải xuất phát từ tấm lòng của mình để đảm bảo được điều kiện sinh hoạt, vệ sinh tốt nhất cho NCT sống tại trung tâm.

Như vậy, Trung tâm đã cố gắng tổ chức nhiều hoạt động chăm sóc đa dạng để người cao tuổi có được sức khỏe thể chất, tinh thần và xã hội tốt nhất có thể để các cụ được vui hưởng tuổi già. Những hoạt động đó đã góp phần giúp NCT giảm thiểu chứng trầm cảm, xua tan đi những băn khoăn, lo lắng của các cụ, giúp các cụ hòa nhập với cuộc sống mới tại Trung tâm. Mặc dù, Trung tâm đã cố gắng và không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ cho



NCT. Tuy nhiên, do nhiều nguyên nhân khác nhau nên không phải NCT nào ở đây cũng được thỏa mãn những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Mặt khác, hoạt động chăm sóc sức khỏe cho ba phương diện: Thể chất, tinh thần và xã hội cho NCT ở Trung tâm vẫn chưa được thực hiện một cách đồng đều. Hiện nay, Trung tâm chủ yếu vẫn tập trung vào hoạt động chăm sóc sức khỏe ở khía cạnh thể chất, còn đối với đời sống tinh thần và đặc biệt là đời sống xã hội cho NCT ở đây chưa được quan tâm đúng mức. Việc tổ chức cho các cụ đi thăm quan dã ngoại mới chỉ được tổ chức 1 đến 2 lần/năm. Điều này, cũng ảnh hưởng đến việc thỏa mãn nhu cầu được chăm sóc sức khỏe một cách toàn diện nhất của NCT.

+ Đánh giá thái độ của nhân viên làm việc với NCT:

NCT là những người rất nhạy cảm với cuộc sống, họ có rất nhiều tâm tư, nguyện vọng muốn bày tỏ, bên cạnh đó, do trình độ còn hạn chế nên họ khó tiếp cận được các nguồn thông tin, chính sách pháp luật của Nhà nước ... chính vì vậy khi làm việc với NCT nhân viên Trung tâm luôn phải có thái độ, ý thức đúng đắn, phù hợp và đặc biệt luôn phải tôn trọng họ.

Bảng 2.6. Thái độ của nhân viên làm việc với NCT

Thái độ của nhân viên	Số lượng người	Tỷ lệ (%)
Rất nhiệt tình	15	21 %
Nhiệt tình	23	32 %
Bình thường	29	41 %
Không bình thường	5	6 %

Trao đổi với ông NVB (70 tuổi) được biết: “Trong thời gian làm việc và tiếp xúc NCT tại Trung tâm mỗi cụ một tính, người không muốn tiếp xúc với ai, người thì yêu cầu nhân viên cần trao đổi, nói chuyện, người thì muốn được về với gia đình, chế độ ăn hàng ngày, chăm sóc sức khỏe, nhìn chung để giải quyết những vấn đề trên đòi hỏi nhân viên luôn phải lắng nghe, chăm



đạm, xem xét từng vấn đề, không thể tránh khỏi thiếu sót trong công tác quản lý, chăm sóc mà các cụ thông qua khảo sát ... “

Hỏi bà NTA (65 tuổi) tại Trung tâm về cách làm việc của nhân viên tại khu bà thấy nhân viên làm việc hỗ trợ và giúp đỡ, chăm sóc như thế nào, bà trả lời: *“Tôi vào Trung tâm ở gần 2 năm, có nhân viên làm việc rất nhiệt tình luôn giúp NCT tại Trung tâm, lúc sống ở ngoài cộng đồng không có ai giúp đỡ cho tôi, nhưng cũng có người chưa nhiệt tình lắm.”*

Như vậy, qua phỏng vấn NCT nhận thấy rằng thái độ làm việc của nhân viên hỗ trợ vẫn còn chưa tốt, họ chưa thật sự hết mình trong công việc. Điều này cũng chính là nguyên nhân ảnh hưởng đến số lượng tham gia vào các buổi hỗ trợ. Việc này đặt ra cho các cán bộ nhân viên phải nâng cao hơn nữa năng lực, trình độ của bản thân cũng như tinh thần yêu nghề có thể hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

Nhìn chung nhân viên làm việc hỗ trợ xã hội đã được triển khai tại Trung tâm và đạt một số hiệu quả nhất định. Nhưng bên cạnh đó vẫn còn một số hạn chế như các dịch vụ hỗ trợ tiếp cận còn ít, chưa phong phú về hình thức và nội dung, các dịch vụ hỗ trợ xã hội như tư vấn, giới thiệu việc làm nhẹ phù hợp với NCT còn chưa có, thái độ làm việc của nhân viên hỗ trợ còn chưa thật nhiệt tình ... Chính vì vậy, để có thể làm tốt được hoạt động hỗ trợ xã hội này thì cần phải khắc phục được các hạn chế trên.

+ Đội ngũ cán bộ, nhân viên làm việc với NCT

CTXH là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nên người NVCTXH khi hoạt động trong lĩnh vực này, ngoài những yêu cầu về phẩm chất đạo đức thì cần phải là những người có năng lực, trình độ, có kiến thức, kỹ năng vững vàng để có thể hoàn thành công việc của mình một cách tốt nhất. Hơn thế nữa, đối tượng của CTXH là những người yếu thế trong xã hội, vì vậy mà các yêu cầu trên lại càng trở lên quan trọng và cần thiết hơn.



Thông qua phỏng vấn bà NTA cho biết: *“Hiện tại Trung tâm có 3 nhân viên CTXH, 01 nhân viên đang được cử đi học chuyên ngành CTXH, bà cho biết thêm, hiện tại Trung tâm có chính sách ưu đãi cho người học chuyên ngành này để sau khi học xong họ sẽ được làm việc với đúng chuyên ngành của mình”*.

Như vậy, NVCTXH đang còn đi học đã góp phần quan trọng tạo nên những biến đổi đặc biệt trong mảng chính sách xã hội, dịch vụ CTXH. Việc NVCTXH với trình độ đại học, có sự hiểu biết chung về CTXH đã giúp ích rất nhiều cho công tác hỗ trợ cho NCT trong việc kết nối nguồn lực cung cấp các dịch vụ xã hội ... tuy nhiên do NVCTXH của Trung tâm còn nhiều người chưa tham gia học lớp CTXH mà chỉ là lớp học khác vậy nên họ không được đào tạo về lĩnh vực mà công việc đòi hỏi, chính vì vậy mà chuyên môn nghiệp vụ của họ về CTXH còn hạn chế và thiếu. Đặc biệt là họ không thể làm tốt được việc ứng dụng lý thuyết vào thực hành cho NCT như: Tư vấn tâm lý, biện hộ cho NCT, hỗ trợ kết nối nguồn lực ... điều này tác động không nhỏ đến hiệu quả của CTXH với NCT.

+ Kết quả công tác xã hội đối với NCT tại Trung tâm.

Đối tượng được tiếp nhận vào Trung tâm nói chung đều phải có quyết định của Sở Lao động – TB&XH, sau đó tiến hành lập hồ sơ theo quyết định tiếp nhận đối tượng vào nuôi dưỡng. Khám, phân loại và xác định đối tượng tăng vào sổ quản lý đối tượng theo dõi. Trung tâm sắp xếp nơi ở phù hợp cho từng đặc điểm của đối tượng, tiện ích trong sinh hoạt hàng ngày

Hoạt động chăm sóc NCT nhằm đáp ứng nhu cầu tất yếu của mỗi con người. Đối với NCT, nhu cầu này lại càng trở lên cấp thiết. Họ và những người đã bước vào giai đoạn sức khỏe suy giảm, có những thay đổi lớn về tâm sinh lý, không còn khả năng lao động nặng nhọc, cần được nghỉ ngơi và phụng dưỡng. Đặc biệt, giai đoạn này người già giảm khả năng lao động, ít



tham gia các hoạt động xã hội và thu hẹp các mối quan hệ ngoài xã hội. NCT trong Trung tâm, ngoài những đặc điểm chung này còn mang những nét đặc trưng về đặc điểm cá nhân và xã hội. Họ là những người không may mắn, rơi vào hoàn cảnh éo le, không còn gia đình vì một lý do nào đó hay bị con cháu bỏ rơi.

NCT cô đơn hầu hết đều cảm thấy thoải mái khi sống trong môi trường nuôi dưỡng của Trung tâm. Họ hài lòng với điều kiện sống hiện tại, vui vẻ chấp nhận và sống rất bình thản. Đặc biệt, những người có nguyện vọng sống lâu dài tại Trung tâm luôn có thái độ sống tốt, gắn bó với mọi người và coi đây thực sự là nơi dừng chân của cuộc đời.

Đối với NCT, chúng ta thấy rằng được chăm sóc sức khỏe là điều cần thiết nhất đối với NCT, trong đó chăm sóc sức khỏe định kỳ và khám bệnh yếu tố được NCT tại Trung tâm quan tâm nhiều nhất. Mặc dù Trung tâm đã đáp ứng khá tốt nhu cầu này nhưng NCT tại Trung tâm đều mong muốn chung là được khám sức khỏe định kỳ tại các bệnh viện tuyến huyện thay vì khám sức khỏe tại Trung tâm. Chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện sẽ có hệ thống trang thiết bị tiên tiến, có thể giúp NCT xác định rõ hơn tình trạng bệnh của mình cũng như nhận được những lời khuyên tốt nhất từ các chuyên gia có kinh nghiệm và tay nghề cao.

Một trong những cách chăm sóc sức khỏe tốt nhất đối với NCT là tập thể dục thường xuyên. Tuy nhiên, việc lựa chọn hình thức vận động cho phù hợp với độ tuổi cũng là điều khó khăn. Có một phương pháp mà đại đa số mọi người hướng đến đó là tập dưỡng sinh. Tập dưỡng sinh là cách kết hợp hít thở với các động tác nhẹ nhàng, đơn giản giúp điều hòa khí huyết trong cơ thể. Tập thể dục dưỡng sinh hàng ngày giúp con người giữ sức khỏe, tâm lý thoải mái, bớt căng thẳng.



Trung tâm tiếp tục nâng cao trách nhiệm trong công tác chăm sóc NCT, đánh giá từng loại dịch vụ cung cấp cho NCT được hưởng, kết nối cộng đồng, nguồn lực để phục vụ ngày một chuyên nghiệp hơn. Trung tâm đã kết hợp giữa chăm sóc sức khỏe, phục hồi chức năng hàng ngày tại Trung tâm, thăm khám định kỳ tại các bệnh viện tuyến huyện, tỉnh hoặc thành phố, kết hợp với việc được chuyên gia hướng dẫn tập vật lý trị liệu.

2.3.2. Những khó khăn, hạn chế trong quản lý đối tượng người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội

Tính thích ứng trong các hoạt động cung cấp các dịch vụ CTXH của Trung tâm còn nhiều hạn chế. Các dịch vụ CTXH với người cao tuổi do Trung tâm cung cấp mới chỉ bao gồm các dịch vụ chăm sóc dài hạn và dịch vụ hỗ trợ khẩn cấp với người cao tuổi. Những dịch vụ này tuy đã đáp ứng được nhu cầu trợ giúp của một bộ phận người cao tuổi có hoàn cảnh khó khăn nhất là người cao tuổi thuộc hộ nghèo, không có người chăm sóc, phụng dưỡng và người cao tuổi cần trợ giúp khẩn cấp nhưng nội dung dịch vụ chậm được đổi mới theo hướng chuyên nghiệp. Dịch vụ chăm sóc dài hạn với người cao tuổi đã được hình thành từ nhiều năm trước đây. Sau 4 năm kể từ khi được chuyển đổi, kiện toàn thành Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội mới chỉ triển khai thêm được dịch vụ hỗ trợ khẩn cấp và thí điểm triển khai dịch vụ chăm sóc tập trung theo hình thức tự nguyện. Đến nay số lượng người cao tuổi được hưởng các dịch vụ này còn rất khiêm tốn và vẫn còn mang dáng dấp của cơ chế xin cho. Người cao tuổi có nhu cầu dù sẵn sàng trả phí nhưng vẫn phải nhận được sự chấp thuận từ phía Trung tâm và cơ quan quản lý là Sở Lao động-Thương binh và Xã hội.

Chất lượng của các dịch vụ CTXH được cung cấp cho người cao tuổi tại trung tâm còn thấp. Nội dung của các dịch vụ, kể cả các dịch vụ chăm sóc tập trung theo cơ chế tự nguyện mới chủ yếu tập trung vào việc đáp ứng các



nhu cầu cơ bản nhất bao gồm cung cấp chỗ ở, các bữa ăn và phục vụ khi người cao tuổi ốm đau. Việc đáp ứng các nhu cầu khác của người cao tuổi chưa được quan tâm đúng mức. Các hoạt động vui chơi, giải trí nhằm nâng cao đời sống văn hóa, tinh thần cho người cao tuổi còn ít được tổ chức. Mỗi người cao tuổi khi phải tìm đến các dịch vụ CTXH thì bên cạnh những khó khăn về các điều kiện vật chất thì họ cũng có nhiều khó khăn về đời sống tâm lý, tình cảm, người cao tuổi được đưa vào hoặc được trợ giúp khẩn cấp thường có suy nghĩ buồn bã, tủi thân xuất phát từ sự thất vọng về sự thiếu quan tâm của gia đình, người thân hoặc sự kém may mắn của số phận. Tuy nhiên việc hỗ trợ về tâm lý, tình cảm đối với người cao tuổi được hỗ trợ thông qua các dịch vụ CTXH còn rất ít. Phần lớn chỉ là mang tính động viên, an ủi chung chung chứ chưa có các hoạt động đánh giá và hỗ trợ tâm lý một cách chuyên nghiệp, bài bản. Việc phát huy vai trò của người cao tuổi tại thông qua việc tổ chức các hoạt động lao động phù hợp cũng chưa được quan tâm thực hiện. Việc lập kế hoạch trợ cho người cao tuổi còn có ít sự tham gia của người cao tuổi và các cá nhân, tổ chức có liên quan

Nhu cầu quan hệ, xã hội của NCT không nơi nương tựa được nuôi dưỡng ở Trung tâm là một vấn đề cấp thiết, là nhu cầu quan trọng đối với nhóm đối tượng này. Trên thực tế tại Trung tâm vẫn chưa có những hoạt động nhằm hỗ trợ tăng cường các mối quan hệ bản thân. Đồng thời, Trung tâm cũng chưa có những chính sách cụ thể để giúp NCT tự đáp ứng các nhu cầu xã hội hay giải quyết tốt những hệ quả từ các mối quan hệ tình cảm giữa NCT. Bên cạnh đó, chính sách xã hội của Nhà nước và những người làm công tác liên quan đến lĩnh vực này cũng chưa được quan tâm đến vấn đề đáp ứng nhu cầu quan hệ tình cảm cho người già cũng như NCT không nơi nương tựa tại Trung tâm mà vẫn nặng về đáp ứng nhu cầu vật chất.



Số Người cao tuổi được tiếp cận các dịch vụ tại Trung tâm còn rất nhỏ bé so với số lượng người cao tuổi có hoàn cảnh khó khăn trên địa bàn tỉnh. Còn có sự bất bình đẳng đối giữa các nhóm người cao tuổi trong việc tiếp cận các dịch vụ công tác xã hội tại Trung tâm. Phần lớn người cao tuổi đang được thụ hưởng các dịch vụ chăm sóc tại Trung tâm là những người cao tuổi cư trú tại các địa bàn thuộc thành phố Thái Bình và các huyện lân cận. Những người cao tuổi cư trú tại các địa bàn khu vực nông thôn, cách xa Trung tâm tỉnh thường có hoàn cảnh kinh tế khó khăn, phải đối mặt với nhiều rủi ro nhưng lại có ít cơ hội tiếp cận dịch vụ hơn so với những người ở khu vực thành thị. Vẫn còn có nhiều người cao tuổi có nhu cầu, có khả năng chi trả các chi phí nhưng chưa được tiếp nhận vào nuôi dưỡng, chăm sóc.

Việc huy động, tìm kiếm, bố trí nguồn kinh phí để tổ chức các hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi của Trung tâm còn nhiều khó khăn. Định mức kinh phí nuôi dưỡng, chăm sóc cấp từ Ngân sách nhà còn rất thấp so với mặt bằng mức sống trung bình tại địa phương cũng như nhu cầu của đối tượng. Trong khi đó mức phí chăm sóc tự nguyện hiện đang áp dụng chưa được tính đúng, tính đủ và mới chỉ đáp ứng được một phần chi phí thực tế. Vẫn có một phần kinh phí được cấp để hỗ trợ các đối tượng thuộc diện ngân sách đài thọ được dùng chung cho các hoạt động phục vụ các đối tượng tự nguyện. Việc tìm kiếm, huy động các nguồn lực từ các cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức hảo tâm còn mang tính thụ động, thiếu chuyên nghiệp, không ổn định và hiệu quả chưa cao

Nhận thức của những người cao tuổi đang nuôi dưỡng tại Trung tâm rất hạn chế nên rất khó khăn cho việc tuyên truyền phổ biến pháp luật và chính sách liên quan đến người cao tuổi tại trung tâm. Người cao tuổi trong Trung tâm nhìn chung đều có tâm lý tự ti trong cuộc sống, chưa thấy hết được quyền và nghĩa vụ của mình.



“Có rất nhiều gia đình không thống nhất quan điểm nên khi đưa các cụ vào dưỡng lão, được Trung tâm chăm sóc tốt về sức khỏe cũng như tinh thần, các cụ bắt đầu quen với nếp sống sinh hoạt tại Trung tâm thì gia đình lại đón về nhà chăm. Đến khi về nhà không chăm sóc được thì đưa các cụ quay trở lại Trung tâm, lúc này tình trạng sức khỏe đã yếu đi” (Cán bộ lãnh đạo Trung tâm nam 45 tuổi)

2.3.3. Nguyên nhân tồn tại hạn chế:

Xã hội Việt Nam ngày nay nói chung trong đó có tỉnh Thái Bình có xuất phát điểm từ một xã hội phong kiến với nền kinh tế tiểu nông đã tồn tại hàng ngàn năm nay. Đi kèm theo đó là những quan niệm truyền thống chậm thay đổi: Người già phải sống gần con cháu, gắn bó với quê hương, dòng tộc, Mặt khác Công tác xã hội nói chung trong đó có công tác xã hội với người cao tuổi nói riêng vẫn là một lĩnh vực mới mẻ. Ngày nay dưới sức ép của quá trình đô thị hóa, công nghiệp hóa đã làm cho xã hội có sự xáo trộn đáng kể. khiến cho việc chăm sóc người già theo kiểu truyền thống không còn phù hợp nữa, các mô hình viện dưỡng lão, Trung tâm dưỡng lão đã xuất hiện ngày một nhiều Việt Nam. Những cái tên như “Nhà dưỡng lão”, “Trung tâm dưỡng lão” , “ Trung tâm chăm sóc NCT” đã trở nên quen thuộc hơn. Tuy nhiên những quan niệm lâu đời về cuộc sống, về đạo đức, tình cảm, sự gắn bó, lương tâm, trách nhiệm, dư luận xã hội ... đã khiến cho việc phát triển các dịch vụ công tác xã hội đối với người cao gặp không ít khó khăn. Rất nhiều người bao gồm cả người cao tuổi cũng như gia đình của họ và cộng đồng xung quanh vẫn chưa hiểu hết nội dung, ý nghĩa, vai trò của các dịch vụ xã hội nói chung trong đó có dịch vụ chăm sóc tại các trung tâm bảo trợ xã hội với người cao tuổi.

Suy nghĩ, quan điểm, thái độ của cộng đồng về mô hình nhà dưỡng lão có sự khác biệt đáng kể giữa những khu vực sinh sống. Những người sống ở



thành phố và ở khu đô thị có cái nhìn tiến bộ và NCT ở thành thị dễ dàng thích nghi hơn với cuộc sống trong trung tâm dưỡng lão hơn những NCT sống ở nông thôn. Vẫn còn nhiều người có quan niệm cực đoan cho rằng việc đưa bố mẹ, ông bà vào là bất hiếu, rằng không ai có thể chăm người cao tuổi tốt bằng bằng con cái, họ hàng... Do vậy có nhiều trường hợp tuy gia đình, cộng đồng không còn có đủ điều kiện để chăm sóc chu đáo cho người cao tuổi nhưng vẫn từ chối việc đưa người cao tuổi vào chăm sóc tập trung tại Trung tâm.

Bên cạnh yếu tố định kiến xã hội, tập quán sinh hoạt thì yếu tố kinh tế cũng là rào cản lớn đối việc tiếp cận các dịch vụ công tác xã hội tại Trung tâm. Để vào sống ở đây, họ phải đóng góp một khoản kinh phí không nhỏ và không phải ai cũng có thể đáp ứng được.

Hệ thống chính sách, pháp luật có liên quan đến hoạt động cung cấp các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại các Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội còn rất nhiều vướng mắc, bất cập. Sau khi Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2011-2020 được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội cùng với các Bộ có liên quan như Bộ Nội vụ, Bộ Tài chính, Bộ Y tế đã ban hành được một số văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực CTXH tạo ra những cơ sở pháp lý cơ bản ban đầu, giúp cho hoạt động CTXH chính thức trở thành một nghề được nhà nước và xã hội cộng nhận. Tuy nhiên về cơ bản khung pháp lý cho hoạt động phát triển nghề công tác xã hội vẫn còn nhiều điểm bất cập, các văn bản quy phạm về nghề CTXH (ngoại trừ Quyết định 32/2010/QĐ-TTg) mới chỉ được ban hành dưới hình thức Thông tư với nhiều quy định chưa thực sự rõ ràng, cụ thể... Nhà nước vẫn chưa có các quy định cụ thể về các mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội, các bên tham gia cung cấp dịch vụ, quy trình, tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ... Về mặt tổ chức và hoạt động của các cơ sở cung cấp dịch vụ cũng



chưa có được các quy định cụ thể, phù hợp để đảm bảo cho các cơ sở cung cấp dịch vụ công lập như Trung tâm công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình được tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong hoạt động của mình (Ví dụ như cho đến nay vẫn chưa quy định cụ thể về khung giá dịch vụ). Về mặt đối tượng trợ giúp hiện nay quy định về điều kiện để người cao tuổi được đưa và nuôi dưỡng, chăm sóc tại Trung tâm còn quá chặt chẽ, dẫn đến tình trạng có một bộ phận người cao tuổi thuộc hộ nghèo, không có ai chăm sóc trên thực tế (Có con cái nhưng đã bỏ đi lâu ngày, có con cái nhưng bị bắt thi hành án phạt tù hoặc chữa trị, phục hồi tại cơ sở cai nghiện...) nhưng vẫn không được tiếp nhận vào Trung tâm

Dù đã có nhiều chuyển biến tích cực về kinh tế xã hội trong những năm gần đây nhưng về cơ bản Thái Bình vẫn là một tỉnh khó khăn về kinh tế xã hội. Nguồn kinh phí đầu tư cho việc thực hiện các chính sách xã hội nói chung trong đó có kinh phí đầu tư cho việc tổ chức cung cấp các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi còn thấp. Mức trợ cấp đối với các đối tượng là NCT đưa vào Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội cũng như đầu tư cho cơ sở vật chất của Trung tâm còn chưa đáp ứng được yêu cầu. Việc huy động các nguồn lực ngoài ngân sách nhà nước phục vụ cho hoạt động cung cấp dịch vụ với người cao tuổi còn gặp nhiều khó khăn.

Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh mới được kiện toàn và bổ sung chức năng cung cấp các dịch vụ CTXH từ năm 2014 nhưng tổ chức và hoạt động của Trung tâm chậm được đổi mới, chưa đáp ứng tốt những yêu cầu của công tác cung cấp dịch vụ cho đối tượng. Trung tâm mới chỉ tập trung vào các hoạt động tiếp nhận, chăm sóc đối tượng mà chưa chú trọng đến việc định kỳ đánh giá chất lượng dịch vụ của đơn vị, mức độ hài lòng, tâm tư, nguyện vọng của người cao tuổi; CTXH là một lĩnh vực mới nhưng ngoài việc tham gia các chương trình đào tạo, tập huấn do ngành Lao động –



Thương binh và Xã hội tổ chức, Trung tâm cũng ít có các hoạt động nghiên cứu, tọa đàm, trao đổi nghiệp vụ trong nội bộ đơn vị

Đội ngũ nhân viên CTXH tại Trung tâm tuy đã được hình thành và đi vào hoạt động nhưng hiệu quả hoạt động và tính chuyên nghiệp còn thấp. Các nhân viên CTXH tại Trung tâm đa số đều không được đào tạo bài bản, đúng chuyên ngành mà mới chỉ được tham dự các lớp tập huấn hoặc các khóa đào tạo ngắn hạn về CTXH, trình độ hiểu biết và kỹ năng thực hành CTXH còn nhiều khiếm khuyết. Trong khi đó chế độ đãi ngộ đối với đội ngũ nhân viên, CTXH hiện nay còn thấp so với các nhóm ngành, nghề khác. Công việc lại vất vả và thiếu tính ổn định, do đó nhiều nhân viên CTXH chưa yên tâm công tác và luôn có tâm thế sẵn sàng thay đổi công việc khi tìm được việc làm khác có thu nhập hấp dẫn hơn.

Tính phối hợp giữa Trung tâm và các đơn vị có liên quan và các địa phương trên địa bàn tỉnh trong việc cung cấp các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi còn mờ nhạt và chưa có hiệu quả cao. Chưa có các cơ chế phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa các bên có liên quan trong việc cung cấp các dịch vụ CTXH cho người cao tuổi. Sự phối hợp, kết nối giữa Trung tâm với các địa phương vẫn phụ thuộc rất nhiều vào nhận thức và sự quan tâm của lãnh đạo các đơn vị cơ sở, do đó cơ hội tiếp cận các dịch vụ CTXH của người cao tuổi tại các địa phương trong tỉnh cũng rất khác nhau, tạo ra sự thiếu bình đẳng về cơ hội tiếp cận các dịch vụ công tác xã hội của Người cao tuổi



Kết luận chương 2

Thông qua tìm hiểu về “Thực trạng dịch vụ công tác xã hội tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình” nhận thấy rằng, NCT tại Trung tâm đã nhận được sự hỗ trợ giúp đỡ về nhiều mặt của Nhà nước, chính quyền các cấp, cộng đồng xã hội và đặc biệt là cán bộ tại Trung tâm cùng với nhân viên CTXH. Đó là sự giúp đỡ, cung cấp, hỗ trợ về các nguồn lực, các dịch vụ xã hội ... điều này đã mang lại những lợi ích tốt, có những hiệu quả nhất định góp phần cải thiện và nâng cao đời sống của NCT. Tuy vậy, về phương diện và mức độ những hoạt động này đôi khi còn mang nặng tính hình thức, chưa đồng bộ, chưa đáp ứng được nhu cầu cũng như quyền lợi của NCT trong cuộc sống.

Cũng thông qua tìm hiểu, phân tích và đánh giá thực trạng CTXH đối với NCT, tác giả nhận thấy rằng có nhiều yếu tố tác động, ảnh hưởng đến hoạt động CTXH đối với NCT như: yếu tố về địa hình, về kinh tế - xã hội của địa phương ... và đặc biệt là yếu tố từ chính những đặc điểm, nhận thức của NCT, từ chính những năng lực tại Trung tâm nguồn nhân lực phục vụ cho công tác này còn quá ít, cộng thêm vào đó là việc phải nắm bắt được các đặc điểm của NCT cũng như các nhu cầu thiết yếu, quan trọng của họ là việc không hề dễ dàng và có thể cung cấp được đầy đủ các dịch vụ trợ giúp xã hội cho NCT là việc làm hết sức khó khăn. Nó đòi hỏi sự cố gắng rất cao ở NVCTXH, từ nhận thức của cộng đồng, chính quyền địa phương các cấp. Các yếu tố này có thể ảnh hưởng tích cực, giúp thúc đẩy sự phát triển các hoạt động CTXH một cách sâu rộng và lan tỏa rộng khắp trong cộng đồng, nhưng ngược lại, các yếu tố này cũng ảnh hưởng không tốt đến các hoạt động CTXH, nó làm kìm hãm sự phát triển cũng như hiệu quả của các hoạt động.



Chương 3

KHUYẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH THÁI BÌNH

3.1. Định hướng chung về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ

3.1.1. Định hướng phát triển nghề công tác xã hội

CTXH là hoạt động chịu ảnh hưởng rất nhiều của môi quan hệ tương tác với con người, do vậy hoạt động của nghề nghiệp này mang tính chất khá phức tạp. Chất lượng và hiệu quả của hoạt động CTXH được quyết định một phần không nhỏ bởi năng lực, trình độ của NVCTXH. Chính vì vậy việc nâng cao năng lực, trình độ cho NVCTXH là một việc làm hết sức cần thiết và quan trọng

Cần tổ chức các lớp tập huấn dành cho NVCTXH, mục đích của việc mở các lớp tập huấn là nhằm giúp cho NVCTXH thấy rõ vai trò và trách nhiệm công việc của mình để từ đó có thái độ đúng đắn hơn với nghề nghiệp. Cũng qua các lớp tập huấn để chỉ ra vai trò quan trọng của CTXH trong hoạt động trợ giúp đối với NCT. Thông qua đó cung cấp các kiến thức, kỹ năng cơ bản của CTXH và quy trình nhằm giúp họ làm việc có khoa học và chuyên nghiệp hơn trong lĩnh vực này.

Bên cạnh việc mở các lớp tập huấn thì cần phải tiếp tục đào tạo và đào tạo lại cán bộ, nâng cao chất lượng đào tạo như cử cán bộ chính sách đi học chuyên ngành CTXH tại các trường đại học để họ có kiến thức chuyên môn, hiểu biết về chính sách của Đảng và Nhà nước, có hiểu biết các dịch vụ xã hội cũng như các nguồn lực trong xã hội cùng với sự am hiểu về kỹ năng làm việc với đối tượng xã hội nói chung và đối tượng NCT nói riêng sẽ giúp cho



NVCTXH thực hiện tốt những hoạt động CTXH đối với NCT, đồng thời phát huy khả năng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ xã hội như: tư vấn, tham vấn ... cho NCT, giúp cho họ thêm niềm tin và sức mạnh tinh thần để vượt qua những khó khăn trong cuộc sống, vươn lên hòa nhập cộng đồng.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phối hợp với các ban ngành địa phương tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng trong mọi tầng lớp nhân dân về chủ trương, chính sách, chế độ quy định của Đảng và Nhà nước đối với đối tượng xã hội nói chung và đối tượng NCT nói riêng. Từ đó giúp huy động nguồn lực từ trong nhân dân, cộng đồng xã hội vào việc hỗ trợ, chăm sóc NCT, đồng thời giúp cho người dân ý thức được rằng việc hỗ trợ, chăm sóc, giúp đỡ NCT không chỉ là nghĩa vụ, là trách nhiệm mà còn thể hiện sự biết ơn, truyền thống tôn kính đối với NCT của dân tộc ta từ trước đến nay.

3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ đối với người cao tuổi

Tiếp tục nâng cao nhận thức của các ngành, các cấp tổ chức, đoàn thể xã hội, người dân về nghề CTXH

Áp dụng tiêu chuẩn nghề nghiệp cho cán bộ, viên chức, nhân viên, công tác viên CTXH theo các loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH và theo nhóm đối tượng.

Đẩy mạnh việc thực hiện các chương trình, dịch vụ trợ giúp xã hội dành cho NCT góp phần thực hiện tốt các hoạt động CTXH tại Trung tâm và cộng đồng. Để có thể làm tốt công tác này chúng ta cần:

- Trước hết NVCTXH cần phải nắm rõ được các đặc điểm về tâm lý, sinh lý và nhu cầu của NCT để từ đó cung cấp được các dịch vụ xã hội phù hợp với đối tượng.
- NVCTXH cũng cần phải nắm rõ được các thủ tục, hình thức, nội dung của các mô hình dịch vụ trợ giúp, các bước, nội dung, quy trình để có thể thiết lập được kế hoạch cụ thể trong việc trợ giúp.



- Luôn phải dựa trên những tiềm năng sẵn có của Trung tâm, cộng đồng, cá nhân, gia đình NCT để xây dựng các mô hình, dịch vụ phù hợp.

Đặc biệt nên vận động gia đình, cộng đồng, các cơ quan, đơn vị, các tổ chức có liên quan cùng tham gia vào việc thực hiện, duy trì các dịch vụ trợ giúp như dịch vụ chăm sóc NCT tại gia đình, cộng đồng hay dịch vụ chăm sóc NCT tại Trung tâm để có thể mang lại hiệu quả cao nhất.

Bên cạnh đó NVCTXH cần phải kết hợp với lãnh đạo trung tâm, với chính quyền địa phương các cấp để mở thêm các buổi tư vấn tâm lý, các lớp cung cấp kiến thức, hỗ trợ pháp lý cho NCT như: Cung cấp kiến thức về tự chăm sóc sức khỏe, phục hồi chức năng cho bản thân, cung cấp các kiến thức về chính sách NCT ...

Trợ giúp về pháp lý, biện hộ cho quyền và lợi ích hợp pháp cho NCT, góp phần bảo đảm công bằng cho NCT trong việc tiếp cận với chính sách, pháp luật, nâng cao hiểu biết về cách tự chăm sóc sức khỏe và tâm lý của bản thân.

3.1.3. Định hướng xã hội hóa dịch vụ công tác xã hội

Thực hiện đầy đủ chính sách trợ giúp xã hội, từng bước mở rộng đối tượng thụ hưởng, nâng dần mức trợ cấp xã hội nuôi dưỡng tập trung tại Trung tâm BTXH phù hợp với tình hình kinh tế của tỉnh.

Tổ chức đội ngũ CTXH lập kế hoạch trợ giúp tư vấn, trị liệu tại cộng đồng phát triển đội ngũ NVXH chăm sóc và phục hồi chức năng cho đối tượng NCT tại Trung tâm Bảo trợ xã hội.

Đảm bảo nhu cầu sống hàng ngày như ăn, uống, ngủ, nghỉ ... đảm bảo sức khỏe thể chất và tinh thần như chăm sóc y tế, phục hồi chức năng, vui chơi giải trí.

Xã hội hóa hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH nhằm huy động tổ chức cá nhân tham gia cung cấp dịch vụ cho đối tượng có nhu cầu trên địa bàn tỉnh.



Rà soát, đánh giá hiện trạng từng loại mô hình trợ giúp đối tượng để xây dựng, tổ chức lại chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm theo hướng phát hiện sớm, can thiệp sớm, tư vấn trị liệu, kết nối phục hồi chức năng, hỗ trợ chăm sóc tại gia đình, cộng đồng. Tiếp tục củng cố phát triển các dịch vụ CTXH đối với người cao tuổi hiện có

Mở rộng qui mô, phạm vi dịch vụ, tăng cường nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị cho Trung tâm.

3.2. Một số giải pháp nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

3.2.1. Các giải pháp về chính sách, pháp luật

Tiếp tục sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật về chính sách trợ giúp người cao tuổi như: Nghị định số 06/2010/NĐ-CP ngày 14/01/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật người cao tuổi; Nghị định 136/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 của Chính phủ quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội theo các hướng sau:

Một là, tiếp tục mở rộng diện đối tượng là người cao tuổi được cung cấp các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại các cơ sở bảo trợ xã hội. Cần đảm bảo cho tất cả các trường hợp là người cao tuổi thuộc hộ nghèo và không có người chăm sóc, phụng dưỡng trên thực tế nếu có nhu cầu đều sẽ được tiếp nhận vào chăm sóc, nuôi dưỡng tại các cơ sở bảo trợ xã hội.

Hai là, tiếp tục xem xét nâng mức trợ cấp nuôi dưỡng, chăm sóc hàng tháng đối với người cao tuổi đã được tiếp nhận vào nuôi dưỡng, chăm sóc tại các trung tâm bảo trợ xã hội để tạo điều kiện nâng cao chất lượng các dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng người cao tuổi là đối tượng được ngân sách nhà nước hỗ trợ.



Từng bước hoàn thiện hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về phát triển nghề công tác xã hội. Khẩn trương sửa đổi bổ sung Thông tư số 09/2013/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 10/6/2013 của liên Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm cung cấp dịch vụ công tác xã hội công lập theo hướng cho phép thành lập Trung tâm công tác xã hội ở cả 2 cấp là cấp tỉnh và cấp huyện (Hiện nay chưa quy định về Trung tâm Công tác xã hội cấp tỉnh, trong khi đó phần lớn các địa phương trong cả nước chỉ có Trung tâm cấp tỉnh mà không có Trung tâm cấp huyện); cần quy định rõ hơn trách nhiệm của chính quyền và các tổ chức tại địa phương trong việc phối hợp với các trung tâm và các cơ quan chức năng để cung cấp các dịch vụ công tác xã hội cho người cao tuổi. Bổ sung, sửa đổi các văn bản: Nghị định số 68/2008/NĐ-CP ngày 30 tháng 5 năm 2008 của Chính phủ quy định điều kiện, thủ tục thành lập, tổ chức, hoạt động và giải thể cơ sở bảo trợ xã hội, Thông tư 04/TT-BLĐTBXH quy định tiêu chuẩn chăm sóc tại các cơ sở bảo trợ xã hội theo hướng: Bổ sung một số tiêu chí mới, cụ thể hóa và nâng mức yêu cầu đối với các tiêu chuẩn chăm sóc, cá biệt hóa các nhóm tiêu chuẩn theo từng nhóm đối tượng đã được quy định trước đây để nâng cao tiêu chuẩn các dịch vụ chăm sóc tại các cơ sở bảo trợ xã hội, trong đó có tiêu chuẩn chăm sóc với người cao tuổi

Về lâu dài cần tiến hành xây dựng Luật Công tác xã hội để có công cụ pháp lý có hiệu lực phù hợp với mức độ bao phủ rộng lớn về đối tượng, tính chất phức tạp và nhạy cảm của các hoạt động chuyên môn trong lĩnh vực công tác xã hội. Luật Công tác xã hội sau khi được xây dựng cần có các quy định để điều chỉnh các vấn đề như: Xác định danh mục và nội dung các dịch vụ công tác xã hội, quy trình, tiêu chuẩn cung cấp các dịch vụ công tác xã hội, các điều kiện để các tổ chức, cá nhân được phép tham gia hoạt động trong



lĩnh vực cung cấp dịch vụ công tác xã hội... đó chính là những khoảng trống về pháp lý mà các văn bản quy phạm pháp luật về nghề công tác xã hội hiện nay chưa thể điều chỉnh được.

Thúc đẩy xã hội hóa hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi thông qua việc rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới các chính sách mới nhằm tạo cơ chế khuyến khích đủ mạnh để thu hút các thành phần kinh tế tham gia đầu tư, xây dựng các cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi thông qua các biện pháp như: Miễn tiền thuê đất hoặc tiền sử dụng đất; hỗ trợ một phần chi phí xây dựng cơ sở vật chất ... Nhà nước cũng cần có chính sách cho phép những người cao tuổi thuộc diện được hưởng các dịch vụ chăm sóc dài hạn do ngân sách nhà nước hỗ trợ được quyền lựa chọn các trung tâm cung cấp dịch vụ phù hợp với mình trong khuôn khổ mức hỗ trợ do nhà nước quy định; đồng thời cho phép các cơ sở ngoài công lập được phép cung cấp dịch vụ CTXH cho các đối tượng được nhà nước hỗ trợ nếu các cơ sở đó đáp ứng được các quy định của nhà nước về tiêu chuẩn chăm sóc để tạo ra sự cạnh tranh bình đẳng giữa các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi thuộc khu vực công lập và ngoài công lập. Đây là biện pháp quan trọng để huy động các nguồn lực ngoài nhà nước tham gia đầu tư, mở rộng quy mô cung cấp dịch vụ CTXH với người cao tuổi trong hoàn cảnh ngân sách nhà nước còn nhiều khó khăn đồng thời góp phần nâng cao chất lượng các dịch vụ CTXH với người cao tuổi.

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

Tăng cường các hoạt động truyền thông thông về vị trí, vai trò của nghề công tác xã hội cũng như về các dịch vụ CTXH với người cao tuổi nói chung do Trung tâm cung cấp nói riêng. Tiếp tục duy trì, tăng cường thời lượng và nâng cao hiệu quả của việc tuyên truyền về hoạt động cung cấp các dịch vụ



công tác xã hội của Trung tâm qua các phương tiện thông tin đại chúng như báo, đài phát thanh truyền hình, cổng thông tin điện tử tại địa phương dưới dạng các tin, bài, phóng sự.. để từng bước nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và toàn xã hội về các hoạt động cung cấp các dịch vụ CTXH với người cao tuổi tại Trung tâm

Đa dạng hóa các hình thức truyền thông thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như báo viết, phát thanh truyền hình cũng cần có thêm nhiều biện pháp truyền thông phù hợp khác khác như truyền thông qua báo điện tử, truyền thông qua mạng xã hội để có thể đưa thông tin về CTXH đến nhiều nhóm đối tượng khác nhau trong xã hội. Đồng thời cần có các biện pháp truyền thông đặc thù để đưa các thông tin đến với các nhóm đối tượng người cao tuổi cư trú tại các địa bàn khu vực nông thôn. Trong đó cần đặc biệt cần chú trọng các hình thức tuyên truyền thông qua các hoạt động của hệ thống tổ chức Hội và đội ngũ cán bộ làm công tác người cao tuổi các cấp. Việc tổ chức truyền thông về công tác xã hội qua hình thức tổ chức các hội nghị, thông qua đội ngũ cán bộ của hệ thống tổ chức Hội Người cao tuổi tại các địa phương sẽ giúp đưa thông tin chính xác, đầy đủ và trực tiếp đến với người cao tuổi. Đây là điều có ý nghĩa hết sức quan trọng vì người cao tuổi với tư cách là khách hàng, là đối tượng phục vụ của các dịch vụ CTXH chính là những người cần có hiểu biết đầy đủ về các dịch vụ CTXH nhưng hiện tại họ đang gặp rất nhiều khó khăn trong việc tiếp nhận các thông tin thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng.

Phổ biến những hiệu quả của dịch vụ CTXH mang lại người cao tuổi cũng là một biện pháp truyền thông thiết thực và có kết quả cao. Thông qua sự thay đổi tích cực của người cao tuổi sau khi được tiếp cận các dịch vụ CTXH sẽ giúp các cơ quan quản lý và xã hội có được cái nhìn đầy đủ, toàn diện hơn về vai trò và hiệu quả cụ thể của các dịch vụ CTXH với người cao



tuổi, đồng thời đáp ứng được tâm lý phải trực tiếp "mắt thấy, tai nghe" của một bộ phận người dân trong xã hội còn đang băn khoăn khi quyết định lựa chọn các dịch vụ CTXH với người cao tuổi cho bản thân hoặc cho người nhà.

3.2.3. Nâng cao chất lượng công tác quản lý nhà nước về cung cấp dịch vụ công tác xã hội trên địa bàn tỉnh

Hiện nay trên địa bàn tỉnh Thái Bình đang tồn tại nhiều quy hoạch, kế hoạch có nội dung liên quan đến phát triển mạng lưới các cơ sở cung cấp các dịch vụ công tác xã hội như: Kế hoạch thực hiện hiện Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2011-2020, Quy hoạch mạng lưới cơ sở bảo trợ xã hội giai đoạn 2016-2025... Giữa các quy hoạch này có nhiều nội dung trùng lặp, chồng lấn thậm chí là mâu thuẫn nhau. Trong thời gian tới Ủy ban nhân dân tỉnh cùng các cơ quan chức năng trên địa bàn tỉnh cần có sự rà soát, chỉnh sửa để xây dựng một quy hoạch thống nhất về các cơ sở trợ giúp xã hội trên địa bàn tỉnh, trong đó có Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình. Trong quy hoạch này cần xem xét, phân tích để dự báo tương đối chính xác nhu cầu về dịch vụ công tác xã hội của từng nhóm đối tượng cụ thể trong từng giai đoạn, trong đó có nhu cầu về dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi để từ đó có căn cứ xác định số lượng, quy mô đối tượng, danh mục dịch vụ công tác xã hội cần tổ chức cung cấp đối với Trung tâm trong từng thời kỳ, qua đó đề ra các giải pháp huy động nguồn lực cần thiết để đầu tư phù hợp với nhu cầu phát triển của Trung tâm.

Thực hiện tốt công tác cải cách các thủ tục hành chính trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ CTXH tại Trung tâm. Đơn giản hóa các quy trình thủ tục, giảm bớt số lượng hồ sơ giấy tờ không cần thiết và rút ngắn thời gian thực hiện các thủ tục tiếp nhận người cao tuổi vào chăm sóc tại trung tâm và thủ tục tiếp nhận hỗ trợ khẩn cấp cho người cao tuổi.



Đẩy mạnh việc phân cấp, ủy quyền cho Trung tâm trong việc xác định và tiếp nhận các đối tượng thuộc diện được hỗ trợ chăm sóc dài hạn hoặc hỗ trợ khẩn cấp đi đôi với nâng cao trách nhiệm của các cơ sở cung cấp dịch vụ và người đứng đầu Trung tâm; tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm tra của cơ quan chức năng tại trung tâm.

3.2.4. Đầu tư, nâng cấp hoàn thiện cơ sở vật chất, tổ chức bộ máy của Trung tâm

Khẩn trương đẩy nhanh tiến độ xây dựng, nâng cấp và mở rộng cơ sở vật chất hiện có của Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình theo các dự án đã được các cơ quan có thẩm quyền phê duyệt nhằm sớm hoàn thiện cơ sở vật chất của Trung tâm, qua đó tạo ra các điều kiện cần thiết để mở rộng quy mô tiếp nhận người cao tuổi có hoàn cảnh khó khăn vào nuôi dưỡng, chăm sóc hoặc hỗ trợ khẩn cấp.

Bên cạnh công tác đầu tư cơ sở vật chất, Trung tâm cũng cần tiếp tục kiện toàn về tổ chức, bộ máy và hoạt động của đơn vị theo hướng bổ sung thêm biên chế cho các vị trí cần thiết; tuyển dụng thêm một số cán bộ được đào tạo về các chuyên ngành như lão khoa, chăm sóc sức khỏe cộng đồng, công tác xã hội, tâm lý học.... có hiểu biết và kỹ năng làm việc với người cao tuổi. Tuy hiện nay đang có những khó khăn về biên chế và ngân sách nhưng Trung tâm vẫn có thể tính toán và cân đối các nguồn kinh phí trả cho các nhân lực tăng thêm từ nguồn thu phí dịch vụ theo cơ chế tự nguyện tại trung tâm.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn để nâng cao trình độ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, nhân viên CTXH Tại trung tâm. Trong hoạt động đào tạo, tập huấn cần chú trọng các nội dung về kỹ năng thực hành CTXH theo phương pháp trực quan vì trên thực tế các nhân viên CTXH hiện nay thường có nhiều điểm yếu trong kỹ năng thực hành. Việc xây dựng kế hoạch



đào tạo phải đảm bảo cơ cấu hợp lý giữa các loại hình và thời gian đào tạo để vừa nâng cao được kiến thức, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, nhân viên, công tác viên CTXH, vừa đảm bảo nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động chung của đơn vị.

3.2.5 Đổi mới hoạt động cung cấp các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi của Trung tâm theo hướng thích ứng với nhu cầu của xã hội

Xây dựng và ban hành quy định về quy trình tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng tại người cao tuổi tại đơn vị, trong đó cần xác định rõ từng bước công việc với các nội dung cụ thể, rõ ràng gắn với trách nhiệm thực hiện công việc đó của mỗi cá nhân, bộ phận trong trung tâm để từng bước chuẩn hóa các hoạt động cung cấp dịch vụ.

Trên cơ sở các quy định của nhà nước về tiêu chuẩn chăm sóc trong các cơ sở bảo trợ xã hội, Trung tâm cần xây dựng bộ tiêu chuẩn chăm sóc cụ thể tại trung tâm. Trong đó cần chú trọng vào các tiêu chuẩn chăm sóc về chế độ dinh dưỡng, phòng ở, các hoạt động học tập, giải trí đối với các nhóm đối tượng bao gồm cả người cao tuổi. Đồng thời thường xuyên kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện các tiêu chuẩn này để xác định chính xác chất lượng các dịch vụ. Quá trình kiểm tra, đánh giá cần huy động sự tham gia của chính những người cao tuổi được chăm sóc, nuôi dưỡng tại Trung tâm.

Hoàn thiện các thủ tục cần thiết để chính thức tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc dài hạn cho các đối tượng là người cao tuổi vào có nguyện vọng vào sinh sống tại trung tâm theo cơ chế tự nguyện có nộp phí. Đồng thời, để có thể đáp ứng nhu cầu đa dạng của các đối tượng, Trung tâm cần xây dựng các gói dịch vụ với các hoạt động cụ thể và mức chi phí tương ứng phù hợp với các nhóm đối tượng khác nhau như: Dịch vụ chăm sóc với người cao tuổi có khả năng phục vụ, dịch vụ chăm sóc với người cao tuổi không còn khả năng phục vụ...để đáp ứng được nhu cầu của nhiều nhóm đối tượng có nhu cầu và



khả năng chi trả phí dịch vụ khác nhau và đáp ứng tốt nhất những nhu cầu của người cao tuổi. Mức phí dịch vụ cần được tính đúng, tính đủ để đảm bảo đủ bù đắp toàn bộ các chi phí trực tiếp cho hoạt động chăm sóc nuôi dưỡng các đối tượng như: Chi phí nhân công, tiền ăn, tiền điện nước, tiền mua các vật tư, đồ dùng cho đối tượng, đồng thời có một phần chi phí tích lũy để tái đầu tư, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Tổ chức thực hiện việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc ban ngày đối với người cao tuổi tại Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội. Hiện nay tuy nhu cầu về các dịch vụ chăm sóc ban ngày đối với người cao tuổi trên địa bàn tỉnh chưa nhiều nhưng xu hướng sử dụng các dịch vụ này tại các đô thị lớn đang ngày càng trở nên phổ biến. Cùng với sự thay đổi trong nhận thức của xã hội về các dịch vụ công tác xã hội, chắc chắn nhu cầu về dịch vụ chăm sóc ban ngày với người cao tuổi trên địa bàn tỉnh sẽ tăng lên trong thời gian tới. Mặt khác việc triển khai dịch vụ chăm sóc ban ngày tại Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội nếu được thực hiện sẽ góp phần làm thay đổi tích cực về đời sống văn hóa tinh thần đối với người cao tuổi đang được chăm sóc dài hạn tại trung tâm. Chính những người cao tuổi là khách hàng của dịch vụ chăm sóc ban ngày sẽ đóng vai trò là cầu nối, chuyển tải những thông tin từ cuộc sống xã hội ngoài trung tâm đến người cao tuổi ở trong trung tâm, từ đó cải thiện mối liên hệ giữa người cao tuổi trong trung tâm với môi trường xã hội bên ngoài trung tâm. Hơn nữa do dịch vụ chăm sóc ban ngày có nhiều nội dung giống với các dịch vụ chăm sóc dài hạn mà Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội đã có nhiều kinh nghiệm triển khai, do đó Trung tâm sẽ gặp nhiều thuận lợi trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc ban ngày.

Thí điểm thực hiện cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia đình đối với người cao tuổi trên địa bàn thành phố Thái Bình. Qua phân tích các thông tin khảo sát người cao tuổi cho thấy hiện nay nhu cầu chăm sóc người cao tuổi tại gia



đình là khá lớn, đặc biệt là với người cao tuổi tại các khu vực đô thị. Để giải quyết nhân lực chăm sóc người cao tuổi, nhiều gia đình đã lựa chọn sử dụng người giúp việc nhưng qua khảo sát cũng cho thấy phần lớn người giúp việc hiện nay không có đủ kiến thức, kỹ năng để chăm sóc người cao tuổi một cách hiệu quả. Chính vì vậy, Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội cần quan tâm, đáp ứng phần nào nhu cầu chính đáng này của người cao tuổi và gia đình. Tuy nhiên việc triển khai dịch vụ chăm sóc tại gia đình đòi hỏi có sự chuẩn bị về nhiều mặt, nhất là về đội ngũ nhân viên chăm sóc. Mặt khác nếu áp dụng dịch vụ này trên quy mô rộng đòi hỏi việc quản lý, điều phối dịch vụ phải hết sức chuyên nghiệp. Chính vì thế trước mắt Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội cần phối hợp với Hội Người cao tuổi thành phố Thái Bình, các cơ sở y tế và Ủy ban nhân dân một số phường trên địa bàn thành phố Thái Bình để thí điểm thực hiện cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi tại các địa bàn gần Trung tâm. Trên cơ sở các kết quả ban đầu sẽ tiến hành xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm để từng bước chuẩn hóa và mở rộng dịch vụ này trên địa bàn thành phố và các địa bàn lân cận.

3.3. Khuyến nghị

3.3.1. Đối với Nhà nước

Xây dựng sổ tay, cẩm nang tuyên truyền, tờ gấp cẩm nang về nghề CTXH, tiếp cận, xử lý thông tin, giải quyết nhu cầu của đối tượng

Tuyên truyền, thông tin nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân về nghề CTXH. Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng những nội dung chính của Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án phát triển nghề CTXH tại thành phố, các tiêu chuẩn về đạo đức của nhân viên CTXH, giới thiệu các Trung tâm dịch vụ CTXH công lập, ngoài công lập, dịch vụ xã hội đối với cá nhân, gia đình, nhóm và phát triển cộng đồng.



Xây dựng làng văn hóa, khu phố văn hóa, phòng chống các tệ nạn xã hội, xây dựng tinh thần đoàn kết, tương thân, tương ái giúp đỡ lẫn nhau nhất là đối với những đối tượng yếu thế trong cộng đồng và xã hội

Theo thống kê của Trung tâm, số NCT có sức khỏe tốt chỉ chiếm 20%. Thực tế cho thấy mô hình này ở nước ta hiện nay mới chỉ là mô hình dành cho người già bệnh tật, không thể tự chăm sóc, phải có người phục vụ 24/24. Một mô hình trung tâm dưỡng lão cho NCT khỏe mạnh gửi gắm cuộc sống để hưởng không gian yên tĩnh, thanh bình hiện nay vẫn chưa có. Chính vì thế NCT kỳ vọng vào một mô hình trung tâm dưỡng lão hoạt động và tổ chức theo đúng nghĩa. Mô hình này đã được thiết lập tại các nước phương Tây từ rất lâu. Nghiên cứu cũng chỉ ra hiện tại ở nước ta, nhu cầu sống trong các Trung tâm dưỡng lão của NCT chưa thực sự là cấp thiết. Tuy nhiên, trong vòng 10-15 năm nữa, thế hệ già kế tiếp sẽ rất quan tâm đến vấn đề này. Vì vậy, ngay từ bây giờ các cơ quan chức năng cũng như Nhà nước phải nghiên cứu và đưa ra những chính sách hỗ trợ phù hợp.

3.3.2. Đối với Sở Lao động thương binh và xã hội tỉnh Thái Bình

Tuyên truyền phổ biến luật NCT, các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước và văn bản của UBND tỉnh về công tác chăm sóc chế độ trợ giúp NCT.

Nâng cao chất lượng đời sống vật chất, thực hiện đầy đủ chính sách trợ giúp đảm bảo mức sống tối thiểu cho NCT.

Nâng cao chất lượng hệ thống dịch vụ và cơ sở chăm sóc NCT

Tăng cường quản lý sức khỏe, phòng bệnh, khám bệnh, chữa bệnh, bệnh mãn tính cho NCT.

Nâng cao chất lượng phong trào rèn luyện thể dục, thể thao cho NCT, định kỳ tổ chức tốt các hoạt động ngày NCT Việt Nam, Quốc tế NCT, chúc thọ, mừng thọ.



Lên án, xử lý nghiêm những hành vi ngược đãi, xem thường đạo lý, thoái thác, vô trách nhiệm, của con cái đối với ông bà, cha mẹ khi họ đã không còn khả năng tự lo cho bản thân, đã già yếu, cần sự quan tâm, chăm sóc của con cháu.

3.3.3. Đối với gia đình, cộng đồng có thể hỗ trợ người cao tuổi sinh sống

NCT tại cộng đồng mà đặc biệt là NCT neo đơn đa số họ phải đối mặt với hàng loạt những khó khăn; thiếu lương thực, thực phẩm, thuốc men, đau ốm, bệnh tật, không người trông nom, chăm sóc, thiếu thốn tình cảm... Hàng loạt những nhu cầu chính đáng chưa được đáp ứng. Trước thực tế đáng lo ngại nêu trên nhiều giải pháp được đặt ra.

Huy động sự vào cuộc của cộng đồng và xã hội mà cụ thể là gia đình, họ hàng, bà con lối xóm, chính quyền địa phương, các tổ chức đoàn thể, các cá nhân từ thiện, nhà hảo tâm, các tổ chức cung cấp dịch vụ ... để kịp thời hỗ trợ những nhu cầu cấp thiết ban đầu cho NCT. Đảm bảo sự sống cho NCT: Đảm bảo nơi ở, điều kiện sinh hoạt, được khám chữa bệnh, hỗ trợ về tâm lý, được hỗ trợ người chăm sóc, nuôi dưỡng.

Rà soát và triển khai thực hiện chế độ chính sách dành cho NCT tại cộng đồng. Khắc phục tinh thần làm việc thiếu trách nhiệm, thiếu công tâm, ít sâu sát với đối tượng, còn bỏ sót khi giải quyết chế độ cho NCT và gia đình của họ. Giảm thủ tục hành chính phức tạp, rườm rà.

Tạo điều kiện giải quyết việc làm, nâng cao thu nhập cho gia đình NCT giúp cho gia đình họ thoát khỏi hoàn cảnh khó khăn, có điều kiện chăm lo tốt hơn cho ông, bà, cha mẹ của mình.

Tư vấn, tham vấn nâng cao nhận thức, kỹ năng chăm sóc sức khỏe, phòng chống bệnh tật, hiểu biết về tâm sinh lý và các nhu cầu thiết yếu ... của NCT cho bản thân và gia đình của NCT. Khuyến khích họ tích cực vươn lên,



tham gia vào việc nhìn nhận và giải quyết các vấn đề khó khăn của bản thân và gia đình.

3.3.4. Đối với Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

Trung tâm là nơi tập trung nhiều đối tượng khác nhau, nhiều người già lẫn, khó tính, người câm điếc, tâm thần, thiếu năng trí tuệ, những đối tượng lang thang thu gom nên rất khó khăn trong công tác giáo dục, trợ giúp, chăm sóc.

Phần lớn cán bộ Trung tâm làm việc theo kinh nghiệm, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ chưa cao, chưa đáp ứng so với chuyên môn nghiệp vụ của ngành CTXH.

Trong cách thực hiện nhiệm vụ được giao còn nặng về mảng BTXH: Quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng. Mảng CTXH còn ít được chú ý một phần vì trình độ chuyên môn về CTXH của cán bộ nhân viên còn hạn chế về kinh nghiệm thực tế. Mới chỉ được đào tạo ở trường lớp, với những trường hợp cụ thể vừa thực hiện, vừa rút kinh nghiệm.

Phương tiện cơ sở vật chất còn thiếu thốn, phòng ở của đối tượng và phòng làm việc của cán bộ và nhân viên xuống cấp.

Tổ chức, tạo điều kiện cho cán bộ nhân viên tham gia các lớp tập huấn, học tập nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ về CTXH.

Tổ chức hoạt động phục hồi chức năng lao động sản xuất, trợ giúp đối tượng trong hoạt động tự quản, văn hóa thể dục, thể thao và các hoạt động phù hợp tuổi và sức khỏe của từng nhóm đối tượng. Quan tâm đúng mức đến những khía cạnh tâm lý của đối tượng mà đặc biệt là NCT.

Cung cấp dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng và trợ giúp các đối tượng BTXH, Tư vấn, tham vấn, trị liệu, phục hồi sức khỏe, trợ giúp cho các đối tượng có vấn đề, các cộng đồng có khó khăn tiếp cận với các nguồn lực. Để từ đó giúp họ tự giải quyết các vấn đề nảy sinh, vượt qua hoàn cảnh khó khăn, hòa nhập cộng đồng.



Tiếp cận và triển khai thực hiện đầy đủ các chế độ chính sách trợ giúp xã hội, BHXH, BHYT, an sinh xã hội ... đến những đối tượng cụ thể tại Trung tâm và cộng đồng.

Bên cạnh sự hỗ trợ từ Nhà nước, cần vận động các tổ chức khác tham gia trợ giúp cho NCT. Cụ thể Trung tâm cần vận động, kêu gọi sự ủng hộ của các nhà hảo tâm, các doanh nghiệp, các tổ chức xã hội nhằm đảm bảo cho đối tượng có được một cuộc sống cả về vật chất và tinh thần ngang với mặt bằng chung ngoài xã hội.

Tiếp tục áp dụng và triển khai các mô hình phục vụ đối tượng một cách hiệu quả “Phục vụ đối tượng chưa xong, cán bộ chưa nghỉ”, “Nghe đối tượng nói, nói đối tượng nghe, phục vụ đối tượng tin”, “Phong cách là việc, cấp trên mẫu mực, cấp dưới tích cực học tập làm theo” ... Triển khai và vận dụng việc học tập tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh vào với công việc trợ giúp đối tượng hàng ngày.

Duy trì các buổi sinh hoạt nhóm, đối thoại lãnh đạo trong họp dân chủ tháng – quý, nhân viên trao đổi với đối tượng để từ đó nắm bắt kịp thời tâm tư nguyện vọng của đối tượng, kịp thời khắc phục những hạn chế, khuyết điểm, nhân rộng những tấm gương điển hình của đối tượng và của cán bộ nhân viên. Tạo sự dân chủ, gần gũi, gắn bó với đối tượng.

Thực hiện thường xuyên việc kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của cán bộ nhân viên. Kiểm tra kết quả của mỗi đợt cung cấp dịch vụ và trợ giúp để từ đó nâng cao chất lượng của quá trình trợ giúp, giúp cho đối tượng tiếp cận được với dịch vụ, nguồn lực phù hợp nhất.



Kết luận chương 3

Thực hiện việc chăm sóc, giúp đỡ đối với NCT không chỉ thể hiện đạo lý “Uống nước nhớ nguồn” mà còn là vấn đề chính trị, xã hội, có ý nghĩa vô cùng to lớn trong sự nghiệp phát triển đất nước. Để thực hiện tốt hơn nữa các chính sách ưu đãi xã hội, chăm sóc NCT; thực hiện tốt các hoạt động CTXH ở Trung tâm; khắc phục những khó khăn, tồn tại hạn chế trong các hoạt động CTXH đối với NCT

Ở chương này tác giả đưa ra 4 giải pháp quan trọng nhất đó là: Cần ban hành văn bản pháp luật quy định vai trò, nhiệm vụ của viên chức, nhân viên xã hội trong các cơ sở bảo trợ xã hội; nghiên cứu, sửa đổi bổ sung chế độ phụ cấp ưu đãi nghề CTXH cho đội ngũ cán bộ, viên chức công tác xã hội đang làm việc tại các cơ sở bảo trợ xã hội; Cần phải nâng cao năng lực, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và tập huấn kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, viên chức công tác xã hội đang làm việc tại các cơ sở bảo trợ xã hội; Cần phải tăng cường công tác hỗ trợ nguồn lực chăm sóc đối với NCT tại cơ sở BTXH; Cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền tại cộng đồng. Xây dựng mạng lưới cơ sở cung cấp dịch vụ xã hội trên địa bàn thành phố và có sự gắn kết, phối hợp chặt chẽ với các ban ngành đảm bảo tốt, chất lượng dịch vụ hỗ trợ tại các cơ sở BTXH.



KẾT LUẬN

Quan tâm, chăm sóc, có chính sách xã hội, chính sách trợ giúp phù hợp với nhu cầu của NCT nói chung và NCT neo đơn không nơi nương tựa nói riêng thực chất là việc đền ơn đáp nghĩa của con cháu đối với ông bà, cha mẹ, đối với bậc sinh thành, giúp họ có được một cuộc sống an tâm, vui vẻ lúc tuổi già. Đó là đạo lý của con người Việt Nam, là truyền thống nhân đạo của dân tộc, là thể hiện tính ưu việt của chế độ xã hội chủ nghĩa của Nhà nước ta.

Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình là một đơn vị trực thuộc Sở Lao động – Thương binh và xã hội tỉnh Thái Bình với chức năng và nhiệm vụ được giao; trực tiếp tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng các đối tượng bảo trợ xã hội bao gồm: trẻ em mồ côi, trẻ em khuyết tật, người khuyết tật và NCT neo đơn không nơi nương tựa ... mục đích giúp họ vượt qua khó khăn, có cuộc sống ổn định, tái hoà nhập cộng đồng với niềm tin yêu vào cuộc sống.

Với sự nỗ lực, nhiệt tình, tinh thần đoàn kết của tập thể lãnh đạo và cán bộ nhân viên. Trung tâm đã hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đạt được một số thành tích nhất định trong lĩnh vực BTXH. Tuy nhiên với xu hướng phát triển ngày càng rộng khắp của ngành CTXH thì việc chỉ lo đầy đủ cái ăn, cái mặc, chăm sóc cuộc sống đơn thuần là chưa đủ, chưa đáp ứng hết các nhu cầu của CTXH. Tạo cho đối tượng có suy nghĩ ỷ lại, không cố gắng vươn lên để cùng nhau giải quyết vấn đề khó khăn của bản thân. Qua nghiên cứu về “Dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình” có thể rút ra một số kết luận như sau:

Đảng và Nhà nước ta kể từ khi thành lập đến nay luôn coi trọng vai trò của người cao tuổi trong xã hội đồng thời luôn dành sự quan tâm, chăm lo cho hoạt động chăm sóc, phát huy người cao tuổi. Đảng và nhà nước đã ban hành



nhiều chính sách, pháp luật nhằm cụ thể hóa quan điểm của Đảng và Nhà nước về người cao tuổi, tạo ra hành lang pháp lý cho việc triển khai các dịch vụ CTXH với người cao tuổi

Thái Bình là một tỉnh nông nghiệp, kinh tế xã hội còn nhiều khó khăn do đó người cao tuổi trên địa bàn tỉnh không chỉ phải đối mặt với những khó khăn chung của người cao tuổi trong cả nước mà còn phải đối mặt với những khó khăn phát sinh từ các điều kiện kinh tế xã hội đặc thù của địa phương như mức sống thấp, hạ tầng xã hội chưa phát triển. Do phải đối mặt với nhiều khó khăn trong cuộc sống nên nhu cầu của người cao tuổi trên địa bàn tỉnh Thái Bình là khá lớn và khá đa dạng và có liên quan đến hầu hết các dịch vụ CTXH với người cao tuổi.

Mặc dù đã được hình thành nhưng về cơ bản dịch vụ CTXH với người cao tuổi trên địa bàn tỉnh mới chỉ bắt đầu phát triển ở mức độ sơ khai; các dịch vụ CTXH với người cao tuổi hiện có trên địa bàn đều do cơ sở cung cấp dịch vụ duy nhất là Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội của tỉnh thực hiện; số lượng các đối tượng được tiếp cận dịch vụ còn ít, chất lượng dịch vụ còn hạn chế.

Để có thể nâng cao năng lực cung cấp các dịch vụ CTXH cho người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội trong thời gian tới đòi hỏi các ngành, các cấp phải thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ về chính sách, pháp luật; truyền thông nâng cao nhận thức về vai trò của các dịch vụ CTXH; hoàn thiện và nâng cao năng lực hoạt của mạng lưới cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH và đội ngũ nhân viên, CTV CTXH; thí điểm triển khai một số dịch vụ mới qua đó từng bước mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng các dịch vụ CTXH với người cao tuổi để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu về chăm sóc, phát huy vai trò của người cao tuổi, góp phần vào việc đảm bảo an sinh xã hội góp phần vào công cuộc phát triển kinh tế xã hội nói chung của địa phương ./.



DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Nguyễn Quốc Anh, *Chỉ số đánh giá chất lượng sống của người cao tuổi*, Tạp chí dân số và phát triển số 8 (149).
2. Ban công tác người cao tuổi tỉnh Thái Bình (2016), *Báo cáo tổng kết công tác người cao tuổi năm 2016*.
3. Báo cáo chính trị Đại hội Đảng khóa IX, X, XI
4. Báo cáo công tác người cao tuổi tỉnh Thái Bình năm 2016
5. Bộ Lao động - Thương binh và xã hội (2010), *Chính sách phúc lợi xã hội và phát triển dịch vụ xã hội chăm sóc người cao tuổi trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
6. Cục bảo trợ xã hội (2011), *Cẩm nang hỏi đáp chính sách đối với người cao tuổi*, NXB Lao động - xã hội.
7. Đàm Hữu Đắc, *Vai trò và những thách thức đối với nghề công tác xã hội chuyên nghiệp ở Việt Nam*, Tạp chí lao động xã hội (10/2008).
8. Phạm Đi (2004), *Người cao tuổi Việt Nam hiện nay - nhìn từ góc độ tâm lý học*, Tạp chí Tâm lý học, (Số 2), tr.46-50.
9. Trương Thị Khánh Hà (2012), *Tâm lý học Phát triển*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
10. Trần Hậu, Đoàn Minh Huân (2012), *Phát triển dịch vụ xã hội ở nước ta đến 2020 - Một số lý luận và thực tiễn*, NXB Chính trị quốc gia - sự thật, Hà Nội.
11. Hiến pháp năm 1946, 1959, 1980, 1992, 2013
12. Nguyễn Thị Kim Hoa (2012), *Công tác xã hội với Người cao tuổi*, Nhà xuất bản Lao động Xã hội.



13. Nguyễn Thế Huệ (2015), *Thực trạng bệnh tật của Người cao tuổi Việt Nam*, Nhà xuất bản Lao động.
14. Trần Văn Kham, *Hiểu về quan niệm công tác xã hội*, Tạp chí Khoa học xã hội và nhân văn, 7/2009.
15. Hoàng Mộc Lan (2015), *Những vấn đề tâm lý, xã hội của Người cao tuổi Việt Nam, thực trạng-giải pháp trợ giúp và phát huy vai trò của người cao tuổi tại cộng đồng*, Nhà Xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội.
16. Lê Ngọc Lân (2011), *Một số vấn đề cơ bản về người cao tuổi ở Việt Nam giai đoạn 2011 – 2020*.
17. Đặng Vũ Cảnh Linh (2009), *Người cao tuổi và các mô hình chăm sóc người cao tuổi ở Việt Nam*, Nhà xuất bản Dân trí.
18. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Nhập môn công tác xã hội*, Nxb Lao động - Xã hội.
19. Bùi Thị Xuân Mai, Nguyễn Thị Thái Lan (2014), *Công tác xã hội cá nhân và gia đình*, Nxb Lao động - Xã hội.
20. Bé Quỳnh Nga (2001), *Người cao tuổi miền Trung và Nam Trung Bộ năm 2000-Phác thảo từ một số nghiên cứu định tính*, Tạp chí Xã hội học, số 3 (75), trang 28-39.
21. Ngân hàng Thế Giới (2016), *Sống lâu và thịnh vượng hơn: Vấn đề già hóa dân số khu vực Đông Á - Thái Bình Dương*, Hà Nội 28/3/2016.
22. Nguyễn Thị Tuyết (2015), *Vai trò của nhân viên công tác xã hội với Người cao tuổi tại cộng đồng (Nghiên cứu trường hợp thị trấn Neo, huyện Yên Dũng, tỉnh Bắc Giang)*, Luận văn Thạc sỹ Công tác xã hội, Đại Học Quốc gia.
23. Lê Thị Hoài Thu, *Một số suy nghĩ về xây dựng hệ thống pháp luật an sinh xã hội ở Việt Nam*, Tạp chí Bảo hiểm xã hội, 10-2007.



24. Lê Thị Hoài Thu, *Pháp luật an sinh xã hội. Một số nghiên cứu so sánh và kiến nghị*, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, 11-2007.
25. Trần Hữu Trung, Nguyễn Văn Hồi (2011), *Tài liệu hướng dẫn xây dựng mô hình Trung tâm công tác xã hội và nghiệp vụ quản lý trường hợp*, Nxb Thống kê.
26. Unicef (2005), *Nghiên cứu Nguồn nhân lực và nhu cầu đào tạo cho Phát triển Công tác xã hội ở Việt Nam*, Hà Nội 9/2005.
27. Viện Khoa học Lao động Xã hội, *Phát triển hệ thống an sinh xã hội Việt Nam đến năm 2020*, Hà Nội.

Tiếng Anh

28. Annette L. Fitzpatrick, Neil R.Powe, Law theton S.Cooper, Diane G.Ives and A.Robibins (2004), *Barriers to Health Care Acces Among the Elderly an Who Perceives Them*.
29. Bowling A. (1998), *Models of quality of life in older age, Aging well*, OpenUniversiy Press.
30. Chanitta Soommaht, Songkoon Ratchasima, Buriram, Surin and Khon Kaen (2009), *Developing Model of Health Care Management for the Elderly by Community Participaton in Isan*.
31. Dean Blevins, Bridget Morton and Rene McGovern (2008), *Evluating a community - based participatory research project for elderly mental healthcare in rural America*.
32. Pintquart M. (2000), *Influences of Socioeconomic Status, Social Network, and Competence on Subjective Well-Being in Later Life: A Meta-Analysis. Psychology and Aging*. Volum 15, Number 2.

PHỤ LỤC

MẪU PHÒNG VẤN SÂU

(Dành cho lãnh đạo Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình)

1. Mục tiêu:

Quan phỏng vấn sâu Giám đốc Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình nhằm tìm hiểu thêm về: Chế độ chính sách của Nhà nước và địa phương ưu đãi cho loại hình Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội do UBND tỉnh thành lập: Cơ cấu tổ chức và hình thức hoạt động, khó khăn và thuận lợi trong quá trình hoạt động cũng như các kiến nghị để duy trì và phát triển loại hình chăm sóc nuôi dưỡng người cao tuổi tại tỉnh Thái Bình.

2. Phương pháp:

- Phỏng vấn sâu
- Nghiên cứu viên là người phỏng vấn
- Công cụ hỗ trợ: Máy ghi âm, sổ ghi chép

3. Đối tượng phỏng vấn:

Giám đốc Trung tâm bảo trợ xã hội Thái Bình

4. Thời gian phỏng vấn: 60 phút

5. Địa điểm phỏng vấn:

Tại Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình (thuộc Sở Lao động Thương binh và xã hội tỉnh Thái Bình quản lý)

6. Nội dung phỏng vấn:

Chế độ chính sách và các quy định của Nhà nước và địa phương cho loại hình Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội Thái Bình do Nhà nước quản lý. Việc thực hiện trên thực tế.

Việc xây dựng và vận hành Trung tâm có phải thực hiện theo quy định của Nhà nước không, những thuận lợi và hạn chế khi thực hiện các quy chuẩn đó

Việc xây dựng và vận hành Trung tâm có học tập theo mô hình của nước ngoài không ? Những thuận lợi, hạn chế khi thực hiện các quy chuẩn đó.

Đầu tư cơ sở vật chất cho khu chăm sóc nuôi dưỡng người cao tuổi, thuận lợi và khó khăn.

Cách thức, vận hành hoạt động của khu chăm sóc nuôi dưỡng người cao tuổi (Cơ cấu tổ chức, tuyển chọn và đào tạo nhân viên)

Đào tạo về kỹ thuật nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên, kỹ thuật viên, khó khăn và thuận lợi.

Nguyên tắc tiếp nhận người cao tuổi vào sống trong Trung tâm chăm sóc nuôi dưỡng người cao tuổi.

Khó khăn và thuận lợi trong chăm sóc người cao tuổi (chăm sóc sức khỏe và đời sống tinh thần)

Đào tạo về kỹ thuật nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên, kỹ thuật viên, khó khăn và thuận lợi.

Nguyên tắc tiếp nhận NCT vào sống trong Trung tâm chăm sóc nuôi dưỡng người cao tuổi.

Khó khăn và thuận lợi trong chăm sóc người cao tuổi (chăm sóc sức khỏe và đời sống tinh thần) sống trong Trung tâm quản lý.

Sự phối hợp của Trung tâm với các tổ chức khác trong chăm sóc sức khỏe – y tế và chăm sóc đời sống vật chất, tinh thần cho NCT tại Trung tâm (Trong tỉnh: Các bệnh viện, các tổ chức về người cao tuổi ... Trung ương: Giao lưu, hội thảo, đào tạo, chuyển giao công nghệ ...)

Định hướng và chiến lược phát triển trong giai đoạn tới của đơn vị.

Kiến nghị với Nhà nước, Chính quyền địa phương, gia đình người cao tuổi để duy trì và phát huy loại hình chăm sóc nuôi dưỡng người cao tuổi này.

Xin chân thành cảm ơn hợp tác của ông Giám đốc Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

MẪU PHÒNG VẤN

(Dành cho nhân viên Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh
Thái Bình)

1. Mục tiêu:

Qua phỏng vấn sâu nhân viên làm việc trong Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình tìm hiểu về: Đào tạo, tập huấn nâng cao về kỹ thuật nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên, kỹ thuật viên tại Trung tâm bảo; Khó khăn và thuận lợi trong quá trình chăm sóc người cao tuổi.

2. Phương pháp:

Phỏng vấn sâu theo chủ đề

Nguyên cứu viên là người phỏng vấn

Công cụ hỗ trợ: Máy ghi âm, sổ ghi chép

3. Đối tượng phỏng vấn:

Điều dưỡng viên làm việc trong Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình

4. Thời gian phỏng vấn: 60 phút

5. Địa điểm phỏng vấn:

Tại Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình (trực thuộc Sở Lao động thương binh và xã hội Thái Bình quản lý).

6. Nội dung phỏng vấn:

Hàng năm, việc đào tạo lại, tập huấn nâng cao về kỹ thuật nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên, kỹ thuật viên tại Trung tâm được tổ chức không? Hình thức nội dung tổ chức như thế nào? (Cán bộ nhân viên được gửi đi đào tạo tập huấn ở ngoài không ? Có tổ chức giao ban rút kinh nghiệm? Có mời chuyên gia về nói chuyện chuyên đề ...)

Việc chăm sóc người cao tuổi sống tại Trung tâm có khác biệt gì so với chăm sóc người cao tuổi tại gia đình không? Những khác biệt đó là gì ? (các

cụ có mặc cảm vì không được gia đình/con cái chăm sóc phụng dưỡng không?
Các cụ có nhiều tâm tư tình cảm cần được tâm sự không?)

Các khó khăn và thuận lợi trong chăm sóc sức khỏe người cao tuổi sống trong Trung tâm? (Chế độ chăm sóc sức khỏe và khám định kỳ cho các cụ như thế nào? Các bài tập thể dục được thực hiện như thế nào? Có bài tập chuẩn không ? Với các cụ không tập theo tập thể thì tập luyện như thế nào ? Điều kiện cơ sở vật chất trang bị được trang bị có đáp ứng đủ nhu cầu về chăm sóc sức khỏe người cao tuổi, trong trường hợp người cao tuổi cần được chuyển đến bệnh viện điều trị thì xử lý như thế nào ?

Sự phối hợp của Trung tâm với các tổ chức khác trong chăm sóc sức khỏe, y tế và chăm sóc đời sống vật chất, tinh thần cho người cao tuổi sống tại Trung tâm (Trong tỉnh: Các bệnh viện, các tổ chức về người cao tuổi ..., Trung ương (bộ, ngành): Giao lưu, hội thảo, đào tạo, chuyển giao công nghệ ...)

Xin chân thành cảm ơn hợp tác của ông/bà

MẪU PHÒNG VẤN SÂU

(Dành cho người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình)

1. Mục tiêu:

Qua phỏng vấn sâu người cao tuổi trong Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình nhằm tìm hiểu về: Khó khăn và thuận lợi trong quá trình chăm sóc người cao tuổi, kiến nghị với lãnh đạo Trung tâm, chính quyền địa phương, Nhà nước về chăm sóc, nuôi dưỡng người cao tuổi.

2. Phương pháp:

Phỏng vấn sâu theo chủ đề

Nghiên cứu viên là người phỏng vấn

Công cụ hỗ trợ: Máy ghi âm, sổ ghi chép

3. Đối tượng phỏng vấn:

Người cao tuổi sống trong Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình

4. Thời gian phỏng vấn: 60 phút

5. Địa điểm phỏng vấn:

Tại Trung tâm Công tác xã hội và bảo trợ xã hội Thái Bình (trực thuộc Sở Lao động – Thương binh và xã hội tỉnh Thái Bình quản lý)

6. Nội dung phỏng vấn:

Thông tin và hoàn cảnh cụ thể của người cao tuổi sống trong Trung tâm

Tâm lý và cảm nhận của người cao tuổi trước khi vào sống tại Trung

Ý kiến của gia đình người cao tuổi khi đưa người cao tuổi vào sống tại Trung tâm

Đánh giá của người cao tuổi về cơ sở vật chất, thái độ phục vụ của Ban lãnh đạo và nhân viên tại Trung tâm

Tình hình sức khỏe của người cao tuổi trước và sau khi sống tại Trung tâm, ý kiến của người cao tuổi về công tác chăm sóc sức khỏe đối với người cao tuổi sống tại Trung tâm.

Tinh thần của người cao tuổi trước và sau khi sống tại Trung tâm, ý kiến của người cao tuổi về các hoạt động chăm sóc đời sống vật chất, tinh thần đối với người cao tuổi sống tại Trung tâm.

Tâm tư nguyện vọng của người cao tuổi sống tại Trung tâm bảo

Kiến nghị với lãnh đạo Trung tâm, chính quyền địa phương, Nhà nước về chăm sóc nuôi dưỡng người cao tuổi tại Trung tâm rói riêng và người cao tuổi của Thái Bình nói chung.

Xin chân thành cảm ơn hợp tác của ông/bà

MẪU PHÒNG VẤN SÂU

(Dành cho Nhân viên Công tác xã hội tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình)

1. Mục tiêu:

Qua phỏng vấn sâu nhân viên công tác xã hội trong Trung tâm công tác xã hội và Bảo trợ xã hội Thái Bình nhằm tìm hiểu về: Việc cung cấp các nguồn lực và dịch vụ nào cho người cao tuổi, sử dụng những nguồn lực đó như thế nào, có hiệu quả không ? Khó khăn, thuận lợi trong quá trình chăm sóc người cao tuổi, kiến nghị với lãnh đạo Trung tâm Bảo trợ xã hội, chính quyền địa phương, Nhà nước về chăm sóc, nuôi dưỡng người cao tuổi.

2. Phương pháp:

Phỏng vấn sâu theo chủ đề

Nghiên cứu viên là người phỏng vấn

Công cụ hỗ trợ: Máy ghi âm, sổ ghi chép

3. Đối tượng phỏng vấn:

Nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm công tác xã hội và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình.

4. Thời gian phỏng vấn: 60 phút

5. Địa điểm phỏng vấn:

Tại Trung tâm Công tác xã hội và Bảo trợ xã hội Thái Bình (trực thuộc Sở Lao động – Thương binh và xã hội tỉnh Thái Bình quản lý)

6. Nội dung phỏng vấn:

Thông tin về nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm: Trình độ chuyên môn, đào tạo tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn.

Thực trạng đội ngũ nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm, nội dung công việc đang thực hiện, đánh giá về nhu cầu của người cao tuổi tại Trung tâm

Các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi đang cung cấp tại trung tâm, hiệu quả của các dịch vụ

Đề xuất các chính sách trợ giúp đối tượng xã hội nói chung và đối tượng người cao tuổi tại Trung tâm

Đánh giá về thái độ làm việc của nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm

Yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại Trung tâm

Đề xuất các giải pháp để thực hiện tốt các dịch vụ công tác xã hội với người cao tuổi tại Trung tâm

Xin chân thành cảm ơn anh/chị !

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN

(Dành cho người cao tuổi tại Trung tâm công tác xã hội
và bảo trợ xã hội tỉnh Thái Bình)

Với mục đích tìm hiểu thực tế để phục vụ và nâng cao hiệu quả trong quá trình học tập và nghiên cứu đã tiến hành cuộc điều tra, để tìm hiểu một số thông tin về dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi ở nơi đây. Tôi rất mong nhận được sự tham gia, đóng góp ý kiến của ông (bà)

Dưới đây là một số câu hỏi, mong ông (bà) vui lòng trả lời bằng cách khoanh tròn vào các phương án lựa chọn hoặc đưa ra ý kiến trả lời “...”

1. Ông (bà) vui lòng cho biết tên ?

.....

2. Giới tính:

a, Nam

b, Nữ

3. Ông (bà) có độ tuổi bao

nhiêu ? a, 60 – 69 tuổi

b, 70 – 79 tuổi

c, 80 – 89 tuổi

d, Trên 90 tuổi

4. Trình độ học vấn của ông

(bà) a, Mù chữ

b, Tiểu học

c, THCS

d, THPT

e, Đại học – CĐ - THCN

5. Gia đình ông (bà) có bao nhiêu

người ? a, Dưới 4 người

b, Từ 4 – 6 người

6. Nguồn thu nhập chính của ông (bà) từ

đâu ? a, Lương hưu

- b, Trợ cấp xã hội
- c, Con, cháu giúp đỡ
- d, Khác:

7. Tình trạng hôn nhân của ông (bà) như thế nào ? a, Đang sống với vợ/chồng

- b, Góa bụa
- c, Chưa qua hôn nhân
- d, Tái hôn

8. Tổng thu nhập hàng tháng của ông (bà) hiện nay là bao nhiêu ? a, Từ 500 – 1 triệu

- b, Từ 1 triệu – 2 triệu
- c, Từ 2- 3 triệu
- d, Trên 3 triệu

9. Nghề nghiệp trước đây của ông (bà) là gì ? a, Nông dân

- b, Công nhân viên chức
- c, Công nhân
- d, Buôn bán nhỏ

10. Ông (bà) vào sống tại Trung tâm được bao lâu ? a, Dưới 1 năm

- b, Từ 1 đến 5 năm
- c, Trên 5 năm

11. Trước khi vào Trung tâm ông (bà) sống với ai ? a, Sống một mình

- b, Sống với vợ/chồng
- c, Sống cùng con cháu
- d, Sống nhờ họ hàng, làng xóm

12. Ai đã đưa ông (bà) vào trung tâm ? a, Tự nguyện làm đơn

- b, Chính quyền địa phương
- c, Gia đình
- d, Hàng xóm

13. Tình trạng sức khỏe của ông (bà) lúc còn ở nhà như thế nào ? a, Tốt

b, Bình thường

c, Thường xuyên ốm đau

14. Tình trạng sức khỏe của ông (bà) hiện nay như thế ? a, Tốt

b, Bình thường

c, Thường xuyên ốm đau

15. Ông (bà) có những nhu cầu

gì ? a, Nhu cầu về ăn ở

b, Nhu cầu về an toàn

c, Nhu cầu về tình cảm

d, Nhu cầu được tôn trọng, được thấy mình có ích

đ, Nhu cầu về khúc khỏe

e, Nhu cầu khác:

16. Những khó khăn mà ông (bà) đang gặp phải hiện nay ? a, Sức khỏe yếu

b, Gặp nhiều khó khăn trong sinh hoạt hàng ngày

c, Không quen với môi trường sống ở Trung tâm

d, Những khó khăn khác

17. Đồ dùng cá nhân ông (bà) được Trung tâm trang bị như thế nào ? a, Đầy đủ

b, Không đầy đủ

18. Ông (bà) đánh giá như thế nào về chất lượng các bữa ăn tại Trung tâm ? a, Ngon miệng

b, Đủ no

c, Đủ dinh dưỡng

d, Chưa hợp khẩu vị

e, Chưa đủ no

d, Khác:

19. Trong thời gian ở Trung tâm, ông (bà) nhận được những trợ giúp nào sau đây ?

a, Được khám bệnh

trợ đó

b
,
Đ
ư
ợ
c
c
h
ữ
a
b
ệ
n
h
c
,
Đ
ư
ợ
c
t
ắ
n
g
t
i
ề
n
d
,
Đ
ư
ợ
c
t
ắ
n

g	ì
q	n
u	h
à	d,
e, Được động viên tinh thần	T
f, Được hỗ trợ pháp lý (thủ tục giấy tờ ...)	ừ
g, Hỗ trợ khác:	c
.....	á
20. Ông (bà)	c
nhận được những	t
trợ giúp trên từ đâu	ổ
? a, Từ quy định	c
theo chế độ chính	h
sách	ứ
b	c,
,	c
T	á
ừ	n
T	h
r	â
u	n
n	t
g	ừ
t	t
â	h
m	iệ
c	n
,	e,
T	N
ừ	g
g	u
i	ồ
a	n
đ	h
	ồ

tr

ợ

k

h

á

c

21. Ông (bà) đánh giá như thế nào về
mức độ hiệu quả của những hồ

a

,

R

á

t

h

i

ệ

u

q

u

ả

b

,

H

i

ệ

u

q

u

ả

c, Ít hiệu quả

d, Không hiệu quả

22. Ông (bà) có tham gia
các buổi tư vấn tại Trung tâm
không ? a, Thường xuyên

b

,

T

h

i

n

h

t

h

o

ả

n

g

c

,

H

i

ế

m

k

h

i

d, Không bao giờ

23. Nội

dung của

các buổi

tư vấn đó

là gì ? a,

Tư vấn

tâm lý xã

hội

b, Tư vấn

về sức khỏe

đối với

người cao
tuổi c, Tư
vấn về pháp
luật Nhà
nước

d, Nội dung khác

24. Ông (bà) nhận thấy
thái độ nhân viên tư vấn như
thế nào ? a, Rất nhiệt tình
b, Nhiệt tình
c, Bình thường
d, Không nhiệt tình

25. Trung tâm có thực hiện việc tuyên truyền các nội dung liên quan đến người cao tuổi ?

- a, Có
- b, Không

26. Hình thức tuyên truyền mà Trung tâm áp dụng là ?

- a, Tuyên truyền trực tiếp (đến tận phòng, tổ chức các buổi họp, tọa đàm ...)
- b, Tuyên truyền gián tiếp (thông qua điện thoại, loa đài, báo chí, tờ rơi, băng rôn, khẩu hiệu ...)

27. Nội dung của việc tuyên truyền là ?

- a, Tuyên truyền chính sách đối với người cao tuổi
- b, Tuyên truyền về chính sách pháp luật của Nhà nước
- c, Tuyên truyền, phổ biến kiến thức về sức khỏe
- d, Tuyên truyền về nội dung khác ...

28. Ông bà đánh giá như thế nào về công tác tuyên truyền của Trung tâm ?

- a, Rất tốt
- b, Tốt
- c, Bình thường
- d, Chưa tốt

29. Những hoạt động mà nhân viên CTXH đã thực hiện với người cao tuổi mà ông (bà) biết ?

- a, Thăm hỏi, động viên
- b, Chăm sóc, trợ giúp về sức khỏe
- c, Tổ chức các phong trào văn nghệ liên quan đến ngày lễ người cao tuổi
- d, Kêu gọi các nguồn lực trợ giúp
- e, Cung cấp các dịch vụ công tác xã hội
- f, Tham gia thực hiện công tác tuyên truyền
- g, Hoạt động khác ...

30. Ông (bà) đánh giá như thế nào về thái độ của nhân viên CTXH khi thực hiện các hoạt động trên ?

- a, Rất nhiệt tình
- b, Nhiệt tình
- c, Bình thường
- d, Không nhiệt tình

30. Ông (bà) có mong muốn, nguyện vọng gì để giúp nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi tại trung tâm mình ?

.....
Xin chân thành cảm ơn ông (bà) !

* Đối với người cao tuổi sống tại khu dưỡng lão;

Câu 1. Ông/bà tự quyết định vào trung tâm hay do con cháu ?

- a, Tự bản thân quyết định
- b, Do con cháu quyết định
- c, Khác

Câu 2. Ông/bà đến với trung tâm với lý do gì ?

- a, Muốn tự do thoải mái
- b, Không hợp với con cái
- c, Nhà quá chật chội
- d, Con cháu không có thời gian chăm sóc
- e, Con cháu không muốn sống chung
- 7. Khác

Câu 3. Ông/bà đến trung tâm ở theo định kỳ hay vĩnh viễn

- a, Vĩnh viễn
- b, Định kỳ (thời gian là bao lâu)

Câu 4. Ông/bà đến ở định kỳ với lý do chính là gì ?

- a, Do điều kiện kinh tế
- b, Do không được tiện nghi như ở nhà
- c, Do buồn/ thiếu thốn tình cảm
- d, Được chăm sóc và phục hồi sức khỏe
- e, Khác

Câu 5. Nguồn kinh tế chính khi ông/bà sống trong trung tâm ?

- a, Lương hưu, sổ tiết kiệm
- b, Con cháu trợ giúp
- c, Nguồn khác

Câu 6. Quang cảnh của trung tâm dưỡng lão có phù hợp với ông/bà không ? a, Rất phù hợp

- b, Phù hợp
- c, Không phù hợp

Câu 7. Việc bố trí phòng ở, phòng phục hồi chức năng, nơi vui chơi giải trí có phù hợp với ông/bà không ? (Hỏi từng nội dung)

- a, Rất phù hợp
- b, Phù hợp
- c, Không phù hợp

Câu 8. Ban lãnh đạo Trung tâm có thường xuyên thăm hỏi, động viên ông/bà không ?

- a, Rất tận tình, chu đáo
- b, Tận tình, chu đáo
- c, Không quan tâm, động viên thăm hỏi

Câu 9. Ông/bà ở chung phòng với người cao tuổi khác có cảm thấy thoải mái không ? a, Rất thoải mái

- b, Thoải mái
- c, Không thoải mái

Câu 10. Ông/bà đánh giá như thế nào về tinh thần, thái độ phục vụ của các nhân viên ? (Hỏi từng nhân viên CTXH, điều dưỡng ...)

- a, Rất hài lòng
- b, Hài lòng
- c, Không hài lòng

Câu 11. Ông bà cảm thấy sức khỏe người cao tuổi tại Trung tâm ?

- a, Khỏe mạnh
- b, Bình thường
- c, Yếu

Câu 12. Hiện tại ông/bà có bị bệnh tật mãn tính gì gây ảnh hưởng đến sinh hoạt, hoạt, hoạt động hàng ngày không ?

- a, Bệnh xương khớp
- b, Bệnh tai biến mạch máu não
- c, Bệnh tiểu đường
- d, Liệt

đ, Khác:

Câu 13. Hiện tại ông/bà có đọc được không ?

- a, Đọc bình thường
- b, Đọc khó khăn

c, Không tự đọc được

Câu 14. Hiện tại việc đi lại của ông/bà như thế nào ?

a, Đi lại bình thường

b, Đi lại khó khăn

c, Không tự đi lại được

Câu 15. Ông/bà có tập thể dục thường xuyên không ?

a, Thường xuyên

b, thỉnh thoảng

c, Không

Câu 16. Ông/bà có được bác sỹ, y tá chăm sóc, tư vấn thêm về sức khỏe không ?

a, Có

b, Không

Câu 17. Ông/bà có cho rằng mình cần được chăm sóc sức khỏe tốt hơn nữa so với hiện nay không ?

a, Có

b, Không

Câu 18. Ông/bà cảm thấy sức khỏe của mình sau khi đến Trung tâm như thế nào ?

a, Tốt lên

b, Không thay đổi

c, Kém đi

Câu 19. Ông/bà có hài lòng với bữa ăn ở Trung tâm không ?

a, Hài lòng

b, Bình thường

c, Không hài lòng

Câu 20. Ông/bà có cảm thấy lo lắng về sức khỏe của mình không ?

a, Có

b, Không

Câu 11. Ông/bà có cảm thấy tinh thần thoải mái khi ở trung tâm không

? a, Rất thoải mái

b, Thoải mái

c, Không thoải mái

Câu 22. Ông/bà có tham gia các hoạt động giải trí như xem ti vi, đọc báo, múa hát ở Trung tâm không ?

a, Có

b, Không

Câu 23. Ở Trung tâm có hay tổ chức các hoạt động ngoại khóa nào cho các ông/bà tham gia không ?

a, Đi Đền, Chùa, Lễ hội

b, Đi tham quan

c, Khác

Câu 24. Ở Trung tâm có hay tổ chức các hoạt động mừng thọ không ?

a, Có

b, Không

Câu 25. Con cháu của ông/bà có thường xuyên tới thăm không ?

a, Thường xuyên

b, Thỉnh thoảng

c, Rất hiếm khi

d, Không bao giờ

Câu 26. Ông/bà có thường xuyên gọi điện thoại nói chuyện với gia đình, bạn bè không ?

a, Thường xuyên

b, Thỉnh thoảng

c, Rất hiếm khi

d, Không bao giờ

Câu 27. Ông/bà có nguyện vọng gì cho bản thân không ?

.....

Câu 28. Ông bà có đề xuất gì đối với Trung tâm trong việc cung cấp các dịch vụ ?

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của ông/bà !

PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN

(Dành cho cán bộ, nhân viên làm việc với người cao tuổi tại Trung tâm)

Với mục đích tìm hiểu thực tế để phục vụ và nâng cao hiệu quả trong quá trình học tập và nghiên cứu đã tiến hành cuộc điều tra, để tìm hiểu một số thông tin về dịch vụ công tác xã hội đối với người cao tuổi ở nơi đây. Tôi rất mong nhận được sự tham gia, đóng góp ý kiến của anh (chị)

Dưới đây là một số câu hỏi, mong anh (chị) vui lòng trả lời bằng cách đánh dấu “x” vào các phương án lựa chọn hoặc đưa ra ý kiến trả lời “...”

Tuổi

Giới tính:

Trình độ học vấn: THPT

Trung cấp

CD, ĐH

Sau ĐH

Chuyên ngành đào tạo: Y học

Xã hội học

Giáo dục học

Công tác xã hội

Tâm lý học

Khác

(Có thể lựa chọn nhiều phương án)

Câu 1. Trung tâm đã cung cấp cho người cao tuổi hoạt động/dịch vụ nào trong thời gian quan ?

a, Chăm sóc sức khỏe dinh dưỡng

b, Hỗ trợ tài chính, kinh phí, vật dụng

c, Quản lý ca, giới thiệu ca

- d, Can thiệp khủng hoảng
- e, Tham vấn trực tiếp
- f, Tư vấn trực tiếp
- g, Dịch vụ kết nối nguồn lực
- h, Khác

Câu 2. Anh/chị cho biết các hoạt động “can thiệp nhóm” của Trung tâm với người cao tuổi trong thời gian qua.

- a, Nhóm giáo dục
- b, Nhóm tham vấn, trị liệu
- c, Nhóm phát triển
- d, Nhóm vui chơi giải trí
- e, Khác

Câu 3. Trung tâm đã hỗ trợ người cao tuổi bằng hình thức nào ?

- a, Hỗ trợ tìm việc làm
- b, Hỗ trợ phương tiện đi lại
- c, Hỗ trợ tài chính/vật dụng
- d, Hỗ trợ chăm sóc sức khỏe
- e, Thực hiện trợ cấp hàng tháng
- f, Giới thiệu sinh hoạt câu lạc bộ người cao tuổi
- g, Hỗ trợ học nghề/ kỹ năng sống
- h, Khác

Câu 4. Với những hình thức mà Trung tâm đã hỗ trợ anh/chị thấy hình thức nào góp phần trong việc giải quyết vấn đề của người cao tuổi ?

- a, Hỗ trợ tìm việc làm
- b, Hỗ trợ phương tiện đi lại
- c, Hỗ trợ tài chính/vật dụng
- d, Hỗ trợ chăm sóc sức khỏe

nào

e, Thực hiện trợ cấp hàng tháng

f, Giới thiệu

sinh hoạt

câu lạc bộ

người cao

tuổi g, Hồ

trợ học

nghề/ kỹ

năng sống

h, Khác

Câu 5. Khi hỗ trợ cho người cao tuổi,
Trung tâm đã thực hiện như thế

a, Tìm hiểu nhu cầu/hoàn cảnh

b,

Th

am

vấn

giả

i

qu

yết

vấn

đề

tâ

m

lý

c,

Tư

vấn

,	khám
kết	chữa
nổi	bệnh
các	e, Tư
dịch	vấn,
h	hỗ
vụ	trợ
việ	học
c	nghề/
là	kỹ
m	năng
d,	sống
Kết	f,
nổi	Khác
với	Câu 6. Theo anh/chị các hoạt
các	động/dịch vụ hỗ trợ cho người cao
cơ sở	tuổi

trên địa bàn tỉnh Thái Bình có những điểm mạnh nào ?

- a, Đa dạng các hoạt động/dịch vụ
- b, Có nhiều cơ quan/tổ chức/cá nhân thực hiện
- c, Nguồn nhân lực, tài lực, vật lực mạnh
- d, Khác

Câu 7. Theo anh/chị các hoạt động/dịch vụ hỗ trợ cho người cao tuổi trên địa bàn tỉnh Thái Bình còn những hạn chế gì ?

- a, Các tổ chức/cá nhân thiếu kết nối khi cung cấp dịch vụ
- b, Đội ngũ nhân viên CTXH còn thiếu tính chuyên nghiệp
- c, Nguồn lực còn rời rạc thiếu sự hỗ trợ cho nhau
- d, Khác

Câu 8. Để hỗ trợ người cao tuổi anh/chị đã tham gia các khóa đào tạo

bồi dưỡng nào ?

a, Những kiến thức, nghiệp vụ về y học

- b, Những kiến thức, nghiệp vụ về tâm lý
- c, Những kiến thức, nghiệp vụ về tham vấn
- d, Những kiến thức, kỹ năng về dịch vụ CTXH
- e, Những kiến thức, kỹ năng về giáo dục đặc biệt
- f, Những kiến thức, kỹ năng về công tác xã hội
- g, Khác

Câu 9. Với công việc hiện tại, anh/chị muốn tham gia khóa đào tạo/bồi dưỡng nào liên quan đến việc chăm sóc người cao tuổi ?

- a, Những kiến thức, nghiệp vụ về y học
- b, Những kiến thức, nghiệp vụ về tâm lý
- c, Những kiến thức, nghiệp vụ về tham vấn
- d, Những kiến thức, kỹ năng về dịch vụ CTXH
- e, Những kiến thức, kỹ năng về giáo dục đặc biệt
- f, Những kiến thức, kỹ năng về công tác xã hội
- g, Khác

Câu 10. Công việc hiện tại của anh/chị có phù hợp với chuyên ngành đào tạo không ?

- a, Những kiến thức, nghiệp vụ về y học
- b, Những kiến thức, nghiệp vụ về tâm lý
- c, Những kiến thức, nghiệp vụ về tham vấn
- d, Những kiến thức, kỹ năng về dịch vụ CTXH
- e, Những kiến thức, kỹ năng về giáo dục đặc biệt
- f, Những kiến thức, kỹ năng về công tác xã hội
- g, Khác

Câu 11. Công việc hiện tại của anh/chị có phù hợp với chuyên ngành đào tạo không ?

- a, Phù hợp

b, Không phù hợp

Anh/chị có đóng góp ý kiến hoặc đề xuất biện pháp gì để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ hỗ trợ người cao tuổi tại Trung tâm trong tình hình hiện nay ?

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến của anh/chị !