

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ THUÝ HẰNG

**DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT
TẠI TRUNG TÂM PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NGƯỜI
KHUYẾT TẬT THUY AN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

HÀ NỘI - 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ THUÝ HẰNG

**DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT
TẠI TRUNG TÂM PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NGƯỜI
KHUYẾT TẬT THUY AN**

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã số : 8760101

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN HẢI HỮU

HÀ NỘI - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong luận văn này là hoàn toàn hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

Tác giả

Nguyễn Thị Thuý Hằng

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 trẻ em khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An”* tôi đã nhận được sự giúp đỡ, động viên nhiệt tình, tâm huyết từ các thầy cô, gia đình và bạn bè.

Qua đây, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới thầy giáo: TS. Nguyễn Hải Hữu – người đã tận tâm theo dõi, chỉ bảo, hướng dẫn tôi trong suốt quá trình học tập cũng như khi thực hiện luận văn này. Người đã không quản ngại vất vả giúp đỡ cũng như khuyến bảo tôi cố gắng hoàn thành nghiên cứu một cách hoàn thiện nhất.

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo trong khoa Công tác xã hội cũng như các thầy cô khoa Sau Đại học trường Đại học Lao động – Xã hội đã trang bị cho tôi những kiến thức, kỹ năng quý báu và sự giúp đỡ tận tình để giúp tôi hoàn thành luận văn của mình.

Xin gửi lời cảm ơn tới Ban lãnh đạo và cán bộ, nhân viên Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An, cùng toàn thể các em tại trung tâm đã hợp tác, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu.

Cuối cùng xin chân thành cảm ơn đến gia đình, bạn bè đã động viên, nhiệt tình hỗ trợ tôi trong suốt 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.

Hà Nội, tháng năm 2019

Tác giả

Nguyễn Thị Thuý Hằng

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	V
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	VI
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do lựa chọn đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài.....	3
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	11
4. Đối tượng và khách thể nghiên cứu.....	11
5. Phạm vi nghiên cứu	12
6. Phương pháp nghiên cứu	12
7. Những đóng góp mới của luận văn.....	14
8. Kết cấu của Luận văn.....	15
CHƯƠNG 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT.....	16
1.1. Khái niệm, công cụ nghiên cứu.....	16
1.1.1. Khái niệm khuyết tật, trẻ em, trẻ em khuyết tật	16
1.1.2. Dịch vụ, dịch vụ công tác xã hội.....	18
1.1.3. Khái niệm về nhân viên công tác xã hội.....	22
1.1.4. Đặc điểm của trẻ em khuyết tật.....	23
1.1.5. Tầm quan trọng của Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật.....	23
1.1.6. Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật	25
1.2. Các lý thuyết ứng dụng trong nghiên cứu.....	27
1.2.1. Thuyết nhu cầu của Abraham Maslow	27
1.2.2. Lý thuyết hệ thống	30
1.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật.....	31

1.3.1. Yếu tố về pháp luật, chính sách trợ giúp trẻ khuyết tật	31
1.3.2. Nhóm yếu tố thuộc về trẻ em khuyết tật và gia đình trẻ em khuyết tật.	34
1.3.3. Yếu tố thuộc về tổ chức cung cấp dịch vụ công tác xã hội.....	36
1.3.4. Yếu tố về nhân viên Công tác xã hội	36
1.3.5. Các yếu tố khác	37
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1.....	39
CHƯƠNG 2:THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI TRUNG TÂM PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NGƯỜI KHUYẾT TẬT THỤY AN.....	40
2.1. Đặc điểm địa bàn và khách thể nghiên cứu.....	40
2.1.1. Đặc điểm về địa bàn nghiên cứu.....	40
2.1.2. Đặc điểm khách thể nghiên cứu.....	43
2.2. Thực trạng và nhu cầu của trẻ em khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An	46
2.2.1. Thực trạng trẻ em khuyết tật tại Trung tâm.....	46
2.2.2. Nhu cầu của trẻ em khuyết tật tại Trung tâm	48
2.3. Đánh giá thực trạng dịch vụ công tác xã hội với trẻ khuyết tật tại trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An	50
2.3.1. Dịch vụ phục hồi chức năng	51
2.3.2. Dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng.....	54
2.3.3. Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý.....	58
2.3.4. Dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề.....	64
2.4. Đánh giá chung về thực trạng dịch vụ CTXH với trẻ khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An	70
2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến cung cấp dịch vụ xã hội.....	76
2.5.1. Nhóm yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách của nhà nước	77

III

2.5.2. Nhóm yếu tố thuộc về TEKT	78
2.5.3. Nhóm yếu tố thuộc về Trung tâm	79
CHƯƠNG 3:MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI TRUNG TÂM PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NGƯỜI KHUYẾT TẬT THỤY AN	82
3.1. Định hướng phát triển của Trung tâm.....	82
3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại Trung tâm	85
3.2.1. Nhóm giải pháp về nâng cao năng lực nhân viên công tác xã hội.....	85
3.2.2. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội.....	88
3.2.3. Giải pháp về tăng cường cơ sở vật chất.....	89
3.2.4. Giải pháp nâng cao nhận thức của trẻ khuyết tật và gia đình trẻ.....	90
3.2.5. Giải pháp về truyền thông vận động xã hội xã hội hóa nguồn lực trợ giúp TKT có hoàn cảnh khó khăn	92
3.3. Khuyến nghị.....	93
3.3.1. Khuyến nghị đối với Trung tâm	93
3.3.2. Khuyến nghị đối với nhân viên công tác xã hội.....	95
3.3.3. Khuyến nghị đối với trẻ em khuyết tật và gia đình trẻ	96
3.3.4. Khuyến nghị về chính sách đối với nhà nước	97
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....	100
KẾT LUẬN.....	101
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ
CTXH	Công tác xã hội
DV	Dịch vụ
DVCTXH	Dịch vụ công tác xã hội
LĐTBXH	Lao động thương binh xã hội
LHQ	Liên hợp quốc
KT	Khuyết tật
TEKT	Trẻ em khuyết tật
NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội
NKT	Người khuyết tật
PHCN	Phục hồi chức năng

DANH MỤC BẢNG BIỂU

	TRANG
Bảng 2.1. Tổ chức bộ máy và số lượng cán bộ, viên chức	42
Bảng 2.2. Trình độ học vấn của trẻ em khuyết tật tại trung tâm	44
Bảng 2.3: Tổng hợp thống kê số liệu điều tra theo giới tính, độ tuổi và mức độ khuyết tật	47
Bảng 2.4: Nhu cầu sử dụng các dịch vụ công tác xã hội	49
Bảng 2.5: Mức độ quan trọng của các dịch vụ đối với TEKT	50
Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của trẻ khi tham gia PHCN	54
Bảng 2.7: Mức độ hài lòng của trẻ khi tham gia dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng	58
Bảng 2.8: Mức độ hài lòng của trẻ khi được tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý	63
Bảng 2.9: Mức độ hài lòng của trẻ khi tham gia dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề	69
Bảng 2.10: Mức độ hài lòng về các dịch vụ tại trung tâm	70
Bảng 2.11: Ảnh hưởng của các dịch vụ tới trẻ khuyết tật.....	72
Bảng 2.12: Sự thay đổi sức khỏe, tinh thần của trẻ khuyết tật sau khi tham gia vào các dịch vụ.....	73

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

TRANG

Biểu đồ 2.1. Tỷ lệ trình độ đào tạo của CBVC, NLĐ.....	43
Biểu đồ 2.2: Đánh giá thời gian ở trung tâm của trẻ em khuyết tật	45
Biểu đồ 2.3: Các dạng khuyết tật của trẻ	45
Biểu đồ 2.4: Giới tính của trẻ khuyết tật.....	46
Biểu đồ 2.5: Thái độ của người thường xuyên hỗ trợ PHCN cho trẻ.....	52
Biểu đồ 2.6: Đánh giá năng lực của nhân viên thực hiện dịch vụ phục hồi chức năng.....	53
Biểu đồ 2.7: Đánh giá thái độ của người thường xuyên chăm sóc nuôi dưỡng, hỗ trợ trẻ	56
Biểu đồ 2.8: Năng lực của cán bộ, nhân viên khi thực hiện hoạt động chăm sóc.....	57
Biểu đồ 2.9: Đánh giá thái độ của nhân viên khi tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý cho trẻ	61
Biểu đồ 2.10: Đánh giá năng lực của cán bộ nhân viên thực hiện dịch vụ tham vấn, tư vấn.....	62
Biểu đồ 2.11: Đánh giá thái độ của thầy/ cô giáo/ nhân viên đối với trẻ khi thực hiện dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề	66
Biểu đồ 2.12: Đánh giá năng lực của cán bộ nhân viên thực hiện dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề.....	68
Biểu đồ 2.13: Ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến cung cấp dịch vụ CTXH với TEKT	76
Biểu đồ 2.14: Mức độ Ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến cung cấp dịch vụ CTXH với TEKT.....	79
Biểu đồ 2.15: Đánh giá của TEKT về mức độ ảnh hưởng của đội ngũ cán bộ, NVCTXH.....	80

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Trẻ em nói chung và Trẻ em khuyết tật (TEKT) nói riêng là những đối tượng cần được sự quan tâm của Đảng, Nhà nước, gia đình và của toàn xã hội do các em chưa phát triển hoàn thiện cả về mặt thể chất và tinh thần. TEKT có nhiều thiệt thòi hơn so với các bạn cùng độ tuổi vì các em bị khiếm khuyết về thể chất hoặc tinh thần. Nhưng phần lớn các em thường có nghị lực và khả năng vượt qua những rào cản rất mạnh mẽ nếu có được môi trường phù hợp, được tiếp cận các DV như: chăm sóc, giáo dục, văn hóa, việc làm... Cũng giống như các trẻ em khác, TEKT vẫn có thể học tập, phát huy tiềm năng để phát triển, giảm bớt gánh nặng cho gia đình và xã hội, nếu các em được quan tâm và hỗ trợ dịch vụ phù hợp. Do đó việc hỗ trợ, chăm lo cho TEKT là nhiệm vụ của mỗi gia đình, cộng đồng, xã hội và Nhà nước.

Theo số liệu thống kê của Ủy ban quốc gia về NKT, đến đầu năm 2018, cả nước hiện có khoảng tám triệu NKT từ 5 tuổi trở lên, bằng 7,8% dân số, 58% NKT là phụ nữ, và 1,5 triệu trẻ em khuyết tật. Nguyên nhân khuyết tật là do bẩm sinh, di truyền, tai nạn giao thông, tai nạn lao động, thương tật do chiến tranh, ô nhiễm môi trường, biến đổi khí hậu, thiên tai dịch họa... [32]

Theo Báo cáo đánh giá tình hình triển khai thực hiện Luật NKT của Bộ LĐTBXH (2015), nước ta có 67 cơ sở trợ giúp NKT (30 cơ sở công lập và 37 cơ sở ngoài công lập) cung cấp DV chăm sóc sức khỏe, PHCN, lao động, dạy nghề, thể dục thể thao và nuôi dưỡng đối với NKT có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn [5]. Nhưng hầu hết các cơ sở mới chỉ tập trung chủ yếu vào việc cung cấp các DV chăm sóc, nuôi dưỡng hoặc chuyên sâu vào một lĩnh vực như: PHCN về thể chất hay dạy văn hóa hoặc dạy nghề... mà chưa có nhiều cơ sở cung cấp DV trợ giúp xã hội tổng hợp cho NKT, đặc biệt là đối với TEKT.

Pháp luật Việt Nam hiện hành có nhiều quy định để bảo vệ, chăm sóc nhằm đáp ứng các nhu cầu của trẻ em nói chung và TEKT nói riêng như Hiến pháp năm 2013; Luật trẻ em 2016; Luật người khuyết tật năm 2010; Quyết định số 1019/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt đề án trợ giúp người khuyết tật 2012-2020. Cuộc sống của TEKT phần nào đã được nâng lên, nhưng phần lớn các chính sách đó mới chỉ tập trung vào việc hỗ trợ về vật chất. TEKT chưa được cung cấp đầy đủ các DVCTXH để họ có thể tự giải quyết những khó khăn, trở ngại của mình. Mỗi dạng KT có những đặc điểm tâm, sinh lý khác nhau. TEKT ở mỗi dạng tật gặp phải những khó khăn, rào cản khác nhau và có nhu cầu được cung cấp DV khác nhau. Vì vậy, trong cung cấp DV đối với TEKT cần đáp ứng nhu cầu cần thiết và đầy đủ để các em vượt qua khó khăn và phát huy thế mạnh của mình, tự lập cuộc sống, hòa nhập cộng đồng.

Trong những năm qua có nhiều chương trình dự án về trẻ khuyết tật của các tổ chức Chính phủ và phi Chính phủ, đặc biệt là những mô hình chăm sóc, giáo dục trẻ khuyết tật đã hình thành để giúp các em có một gia đình thay thế như: các trung tâm BTXH, mái ấm, nhà tình thương... Tuy nhiên các chương trình này chủ yếu tập trung vào việc hỗ trợ về mặt vật chất, giáo dục cho trẻ em khuyết tật. Còn lĩnh vực cung cấp các dịch vụ công tác xã hội và phục hồi chức năng chưa được chú ý nhiều. Để NKT nói chung và TEKT nói riêng tự giải quyết được vấn đề khó khăn và phát huy những điểm mạnh của mình họ cần được cung cấp các DVCTXH một cách đầy đủ cả về thể chất và tinh thần. Trước hết, cần có những mô hình cơ sở cung cấp dịch đáp ứng đầy đủ nhu cầu của họ.

Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An là đơn vị trực thuộc Bộ Lao động Thương Binh và Xã hội được thành lập năm 1976 nằm trên địa bàn xã Thụy An – huyện Ba Vì – thành phố Hà Nội có chức năng, nhiệm

vụ chăm sóc, nuôi dưỡng, chỉnh hình phục hồi chức năng, giáo dục, hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật là con liệt sĩ, thương binh, bệnh binh, các cháu bị tàn tật do di chứng của chất độc da cam, và con em các gia đình nghèo; Chăm sóc, nuôi dưỡng NKT; Điều dưỡng người có công với cách mạng và phục hồi sức khỏe cho người cao tuổi ... của các tỉnh thành phía Bắc Việt Nam. Vấn đề đặt ra cho Trung tâm lúc này là cần phải làm tốt công tác cung cấp các dịch vụ công tác xã hội giúp trẻ tự chăm sóc sức khỏe cũng như giáo dục khả năng hòa nhập cộng đồng.

Từ những lý do như trên, Học viên lựa chọn đề tài “Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An” làm đề tài Luận văn.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

2.1. Trên thế giới

Trên thế giới, Công ước Quốc tế về Quyền của NKT là một văn kiện nhân quyền quốc tế do Liên Hiệp Quốc ban hành nhằm mục đích bảo vệ các quyền và nhân phẩm của NKT. Các quốc gia tham gia công ước phải đảm bảo quyền được thụ hưởng bình đẳng mọi dịch vụ công cộng của NKT. [10]

Ngày 13 tháng 12 năm 2016, Đại Hội đồng Liên Hiệp Quốc đã thông qua Công ước Quốc tế về Quyền Người Khuyết tật A/RES/61/106. Tính đến ngày 07 tháng 01 năm 2011, đã có 147 quốc gia ký và 97 nước phê chuẩn. Việt Nam là thành viên thứ 118 tham gia ký Công ước ngày 22 tháng 10 năm 2007 và phê chuẩn Công ước vào năm 2014.

Nội dung của Công ước nhấn mạnh “Để thúc đẩy bảo vệ và đảm bảo sự hưởng thụ đầy đủ và bình đẳng các quyền con người và quyền tự do của tất cả Người khuyết tật thúc đẩy sự tự tôn trọng và phẩm giá của họ” (Điều 1 của Công ước). [8]

Vấn đề người khuyết tật, đặc biệt là TEKT ngày càng được các quốc gia trên thế giới quan tâm. Việc chăm sóc giáo dục TEKT không chỉ có ý nghĩa nhân đạo, từ thiện mà còn là vấn đề mang tính kinh tế, xã hội và pháp lý.

Trong báo cáo khảo sát về đào tạo nghề và việc làm cho người khuyết tật tại Việt nam của tổ chức lao động Quốc tế ILO ngày 16 tháng 06 năm 2011 “Dự án tăng cường việc làm xứng đáng cho người khuyết tật thông qua dịch vụ hỗ trợ người khuyết tật hòa nhập cộng đồng”. [1]

Tác giả Brenda Gannon and Brian Nolan (2011), Nghiên cứu khuyết tật hòa nhập xã hội ở Ireland, Brenda Gannon and Brian Nolan đã xem xét NKT có hoàn cảnh khó khăn khi hòa nhập xã hội, nghiên cứu đã thu thập thông tin về trình độ học vấn, kinh tế và tham gia xã hội...Đồng thời chỉ ra mặc cảm tự ti là một trong những yếu tố cản trở NKT tham gia hòa nhập cộng đồng và cuộc sống hàng ngày. Đây chính là sự khác biệt giữa NKT và người bình thường trong việc tham gia hòa nhập cộng đồng. Thống kê các số liệu thu thập được để đánh giá mức độ nghèo, sự tham gia vào giáo dục, y tế, việc làm...của NKT. Nghiên cứu còn nhấn mạnh tới yếu tố NKT ảnh hưởng tới đời sống của mình, thiết kế nơi làm việc không phù hợp, sự kỳ thị của cộng đồng, sự tiếp cận các phương tiện đi lại gây khó khăn cho NKT. [14]

Tổ chức lao động quốc tế ILO (2006) trong báo cáo “Hướng tới cơ hội việc làm bình đẳng cho NKT qua hệ thống pháp luật - trẻ em tàn tật và quyền của các trẻ em” đã chỉ ra trên thế giới có hơn 600 triệu người (10% dân số thế giới) có khiếm khuyết về mặt thể chất, cảm giác, trí tuệ hoặc tâm thần dưới các hình thức khác nhau. Quốc gia nào cũng có NKT và hơn 2/3 trong số đó sống tại các nước phát triển. Hằng năm sẽ có thêm khoảng 10 triệu người khuyết tật, tính trung bình một ngày trên thế giới tăng khoảng 25.000 NKT.

Theo nghiên cứu của các chuyên gia UNICEF cho thấy một số kinh nghiệm tổ chức, hoạt động các dịch vụ công tác xã hội ở các quốc gia khá là phát triển và chuyên nghiệp, có thể tóm tắt một số kinh nghiệm như sau:

Ở một số quốc gia như Anh, Mỹ, Úc, Philippines, Thái Lan, Singapore, Nhật Bản, Trung Quốc, việc cung cấp dịch vụ xã hội chủ yếu là trách nhiệm của các bộ và cơ quan nhà nước và các tổ chức cung cấp dịch vụ tư nhân.

Ở một số quốc gia, dịch vụ công tác xã hội thường tập trung vào trị liệu tâm lý xã hội và tham vấn, ở một số quốc gia khác, dịch vụ công tác xã hội có vai trò cụ thể và ảnh hưởng nhiều hơn đến việc quản lý các dịch vụ xã hội của chính phủ;

Ở Anh, các cách tiếp cận dịch vụ có thể là do thân chủ tự tìm đến dịch vụ, hoặc được cán bộ chuyên môn giới thiệu, hoặc thông qua lệnh của tòa án dựa trên đánh giá của cán bộ công tác xã hội cấp quận/huyện;

Ở Mỹ, cũng giống giống như mô hình ở Anh, những người cần dịch vụ có thể tự tìm đến dịch vụ hoặc do cán bộ chuyên môn hoặc tòa án giới thiệu đến;

CTXH tại Philippines ngày càng nhấn mạnh hơn vào vấn đề chính sách và phát triển cộng đồng trong đó các cán bộ hoạt động trực tiếp kết hợp vai trò cung cấp các dịch vụ phúc lợi xã hội cho nhu cầu của các cá nhân và gia đình với các hoạt động tổ chức cộng đồng. Các dịch vụ chuyên biệt được cung cấp tại các trung tâm dành cho người có nhu cầu hoặc ở cấp vùng, cấp quốc gia. **[11]**

Tại Thái Lan, hệ thống dịch vụ công tác xã hội do Chính phủ cung cấp, không có các văn phòng công tác xã hội hay các trung tâm bảo trợ xã hội và được đặt trong các cơ quan về phúc lợi xã hội, y tế và tư pháp người chưa thành niên. Cán bộ xã hội được tuyển dụng để làm việc trực tiếp tại cấp

tỉnh/thành phố và quận/huyện. Bên cạnh đó Thái Lan còn thiết lập một hệ thống cán sự xã hội (cán bộ xã hội bán chuyên nghiệp) để đáp ứng nhu cầu hỗ trợ đối tượng.

Ở Singapore, cán bộ xã hội phải qua 4 năm đào tạo đại học và họ được tuyển dụng để đảm nhiệm nhiều chức năng về phúc lợi xã hội như giáo dục và hỗ trợ gia đình, cha mẹ, tham vấn cá nhân về các mối quan hệ, việc làm cho thanh niên, bạo lực trong gia đình và các biện pháp ngăn ngừa lạm dụng, khuyết tật và sức khỏe tâm thần, chăm sóc cho người già không nơi nương tựa, trẻ em có nhu cầu đặc biệt và quản lý các dịch vụ phúc lợi xã hội, chính sách phúc lợi xã hội và nghiên cứu.

Tại Nhật Bản, cán bộ xã hội cung cấp các dịch vụ về các lĩnh vực trẻ em, khuyết tật về thể chất và trí lực, người già không nơi nương tựa, các vấn đề của phụ nữ và hỗ trợ công.

Còn ở Trung Quốc hiện nay, công tác xã hội được coi là nội dung mới và quan trọng của chính sách an sinh xã hội. Bộ các vấn đề về dân sự được giao trách nhiệm. Cơ chế đối với công tác xã hội cấp tỉnh/thành là thực hiện việc quản lý, còn cấp quận/ huyện cung cấp các dịch vụ trực tiếp. Các dịch vụ này bao gồm dịch vụ công tác xã hội trực tiếp, trung tâm bảo trợ xã hội và các dịch vụ chuyên sâu khác.

Tại các quốc gia này, cán bộ xã hội vẫn thực hiện chức năng tham vấn tâm lý xã hội, nhưng lồng ghép với đánh giá các nhu cầu phúc lợi xã hội và quản lý việc tiếp cận với các dịch vụ xã hội đa dạng khác nhau và dịch vụ xã hội cũng có thể bao gồm việc xem xét các nhu cầu phát triển của trẻ em, gia đình, cộng đồng, và lồng ghép với sự tham gia của cộng đồng.

Liên quan đến tính thể chế của các dịch vụ công tác xã hội, kinh nghiệm ở một số nước cũng cho thấy, dịch vụ công tác xã hội đã được chú trọng và mang tính pháp lý tạo điều kiện cho người hành nghề các dịch vụ công tác xã hội được thuận lợi và thực sự được coi đó là một nghề.

2.2. Tại Việt Nam

Thực hiện chính sách an sinh xã hội đối với trẻ em khuyết tật trong những thập niên qua, Đảng và Nhà nước luôn quan tâm, có nhiều chủ trương chính sách và tăng cường công tác quản lý chỉ đạo tổ chức thực hiện nhằm từng bước nâng cao đời sống cho TEKT. Các ngành, các cấp luôn xem đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên trong việc xây dựng triển khai các kế hoạch của địa phương và các giải pháp có tính lâu dài cũng như trước mắt. DVCTXH đối với TEKT là một vấn đề cần được quan tâm nhằm giúp cho các em có được những điều kiện tốt nhất đáp ứng nhu cầu sinh hoạt, học tập, nâng cao năng lực và phát huy được những thế mạnh của bản thân, vượt qua mặc cảm, tự ti để vươn lên trong cuộc sống, cho nên vấn đề này được rất nhiều người quan tâm nghiên cứu ở nhiều khía cạnh khác nhau. Vấn đề người khuyết tật, đặc biệt là TEKT ngày càng được các quốc gia trên thế giới quan tâm. Việc chăm sóc, giáo dục TEKT không chỉ có ý nghĩa nhân đạo, từ thiện mà còn là vấn đề mang tính chất kinh tế, xã hội và pháp lý.

Ở nước ta, trong một khoảng thời gian dài, công tác xã hội được thực hiện trong vai trò là các hoạt động vận động xã hội, từ thiện, do đó có rất ít các hoạt động dịch vụ chuyên nghiệp. Theo một cuộc khảo sát năm 2009 được thực hiện bởi các chuyên gia đến từ tổ chức UNICEF và Bộ Lao động Thương binh và Xã hội cho thấy, tại các tỉnh đều có các trung tâm bảo trợ xã hội thực hiện chức năng cung cấp dịch vụ cho các đối tượng yếu thế, có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn như trẻ mồ côi, bị bỏ rơi, người già cô đơn, người khuyết tật hoặc người tâm thần. Hầu hết các cơ sở đó đều cung cấp dịch vụ chăm sóc tập trung dài hạn và có rất ít các hoạt động hỗ trợ cộng đồng, nếu có thì kinh phí cũng rất thấp, chỉ đủ trong một khoảng thời gian nhất định. Hơn nữa, một số trung tâm chỉ chuyên chăm sóc nuôi dưỡng lâu dài các đối tượng, trong khi tại những cơ sở khác thì trọng tâm ưu tiên lại là phục hồi. Việc lập

kế hoạch, hỗ trợ và theo dõi đối tượng tái hòa nhập cộng đồng, cung cấp các thông tin phù hợp về các vấn đề như sức khỏe, tham vấn tâm lý và hỗ trợ những người dễ bị tổn thương nhất cũng rất hạn chế. [31]

Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (2014), “Báo cáo khảo sát hệ thống hỗ trợ NKT trong lĩnh vực lao động và xã hội ở Việt Nam”. Khảo sát đánh giá nhu cầu và hệ thống cung cấp dịch vụ trợ giúp xã hội. Trong đó chỉ ra, Việt Nam đã có hệ thống văn bản pháp luật quy định về quyền, chính sách và hệ thống dịch vụ trợ giúp đối với NKT ở các cấp độ khác nhau và bao phủ hầu hết các lĩnh vực của đời sống xã hội từ giáo dục, y tế - chăm sóc sức khỏe, việc làm, an sinh xã hội... Chính sách, dịch vụ đã góp phần giảm bớt khó khăn trong cuộc sống của NKT, tuy nhiên những thách thức, khó khăn vẫn còn tồn tại. Hiểu biết của NKT và gia đình có NKT về chính sách trợ giúp xã hội còn hạn chế; chính sách chưa bao phủ hết các lĩnh vực, đối tượng hưởng lợi và còn khoảng cách so với nhu cầu thực tế. Việc thực thi chính sách còn chưa đồng bộ giữa các địa phương và chưa có được hệ thống theo dõi, giám sát đánh giá một cách đồng bộ. [2]

Bài viết “Nhà nước Việt nam với công tác hỗ trợ nhóm yếu thế” của PGS. TS Phạm Văn Quyết - Trường ĐHKHXH&NV Hà Nội và Phạm Anh Tuấn- Trường Đại học Y tế công cộng. Bài viết được đăng trên Kỷ yếu hội thảo ngày CTXH Thế giới năm 2012. Nói về công tác hỗ trợ nhóm yếu thế của Nhà nước Việt Nam trong đó có rất nhiều dự án, dự kiến chiến lược, chương trình chính sách cho nhóm yếu thế, trong đó có Dự án Dịch vụ xã hội đối với nhóm yếu thế và người lao động - kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn của Việt Nam 2008-2009 do Cơ quan hợp tác và phát triển Tây Ban Nha AECI tài trợ với số vốn 250.000 Euro, nhưng chưa nói rõ về các dịch vụ xã hội đối với từng nhóm đối tượng. Đặc biệt là nhóm trẻ khuyết tật, chịu nhiều thiệt thòi trong xã hội. [10]

Nguyễn Hải Hữu (2016) nghiên cứu về “Công tác xã hội với trẻ em – thực trạng và giải pháp”, đã chỉ ra nhu cầu tiếp cận dịch vụ công tác xã hội của trẻ em, theo ước tính cứ 5 trẻ em Việt nam thì có 01 em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt hoặc có vấn đề về sức khỏe tâm thần cần được trợ giúp và cung cấp dịch vụ công tác xã hội và nghiên cứu này cũng chỉ ra 21 loại dịch vụ công tác xã hội với trẻ em. [12]

Nguyễn Thị Thái Lan và cộng sự Đỗ Ngọc Bích, Chu Thị Huyền Yên (2014) cũng đã có nghiên cứu về “Chuyên nghiệp hóa các DVCTXH ở Việt Nam: thực trạng và nhu cầu” tại Hội thảo khoa học quốc tế ở thành phố Hồ Chí Minh, nghiên cứu đi sâu phân tích thực trạng, nhu cầu chuyên nghiệp hóa các DVCTXH ở Việt Nam, đưa ra những đề xuất xây dựng và phát triển các dịch vụ này đáp ứng nhu cầu thực tiễn và bảo đảm chất lượng dịch vụ. [17]

Một số đề tài nghiên cứu của các học viên cao học hay sinh viên như đề tài “*Công tác xã hội với trẻ em khuyết tật vận động* - (Trường hợp tại làng Hữu Nghị Việt Nam), của tác giả Nguyễn Thị Huyền Trang. Đề tài phân tích và chỉ ra thực trạng đời sống cũng như khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ công tác xã hội của trẻ em khuyết tật vận động với mục đích kết nối, điều phối và duy trì các dịch vụ dành cho trẻ em khuyết tật vận động một cách hiệu quả.

Tác giả Đặng Thị Ngọc Vân với đề tài: “Hoạt động Công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em khuyết tật vận động tại huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội” nghiên cứu thực trạng các hoạt động CTXH trong hỗ trợ chăm sóc trẻ em khuyết tật vận động tại huyện Đông Anh, Thành phố Hà Nội, trên cơ sở đó đề ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động công tác xã hội với NKT nói chung và TEKT nói riêng tại địa phương.

Như đã trình bày ở trên, tuy có nhiều nghiên cứu về TEKT ở trong nước và trên thế giới, nhưng vẫn chưa có sự thống nhất về cách sử dụng khái

niệm, thuật ngữ; những vai trò nhân viên Công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật, những dịch vụ công tác xã hội tác động đến trẻ em khuyết tật Các nghiên cứu về DVCTXH nói chung, DVCTXH với trẻ em đã có, nhưng vẫn còn khoảng trống nghiên cứu chuyên sâu về DVCTXH đối với TEKT.

Trên cơ sở các nhu cầu về dịch vụ hiện tại, nhất là tại thời điểm hiện nay khi nghề CTXH chuyên nghiệp đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt nhằm cung cấp các dịch vụ cơ bản và hướng tới mọi nhóm đối tượng có hoàn cảnh khó khăn. Hiện tại, Trung tâm phục hồi chức năng Người khuyết tật Thụy An trực thuộc Bộ Lao động Thương binh và Xã hội có chức năng nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ cho đối tượng là TEKT. Các dịch vụ xã hội đưa ra đã đáp ứng được nhu cầu của trẻ khuyết tật trong Trung tâm hay chưa? Ảnh hưởng của các dịch vụ này đối với TEKT trong Trung tâm như thế nào? Và các DVCTXH dành cho trẻ em khuyết tật có trở thành được mô hình trọng điểm trong cung cấp các DVCTXH cho TEKT của thành phố hay không? Đó là câu hỏi mà nhiều người làm công tác xã hội cũng như Ban Lãnh đạo và nhân viên tại Trung tâm băn khoăn.

Khoảng trống của các công trình nghiên cứu: Quá trình tổng quan một số công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài, Học viên nhận thấy các công trình nghiên cứu về TEKT đã được nhiều nhà khoa học, nhà nghiên cứu, chuyên gia quan tâm tìm hiểu, phân tích, đánh giá dưới nhiều góc độ khác nhau về nhu cầu, đặc điểm, thực trạng cuộc sống của các em, tiếp cận với giáo dục, các hoạt động trợ giúp, luật pháp chính sách với TEKT... Kết quả của các nghiên cứu này sẽ được Luận văn kế thừa và phân tích sâu hơn dựa vào thực tế nghiên cứu tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An, huyện Ba Vì, thành phố Hà Nội. DVCTXH đối với TEKT cũng đã có một số công trình nghiên cứu trong vài năm trở lại đây, nhưng cũng mới chỉ phân tích đánh giá một số DVCTXH và chưa thật sự chuyên sâu, đôi khi còn chưa

phân biệt rõ DVCTXH với các hoạt động trợ giúp xã hội, đó là một khoảng trống mà đề tài Luận văn sẽ tập trung nghiên cứu sâu hơn để làm rõ tính chất chuyên môn chuyên sâu của CTXH trong việc trợ giúp TEKT.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu một số vấn đề lý luận về DVCTXH đối với TEKT; Vận dụng lý luận phân tích đánh giá thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng tới DVCTXH đối với TEKT tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An. Trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp, kiến nghị về giải pháp hỗ trợ cho trẻ khuyết tật phù hợp với nhu cầu và hiệu quả hơn góp phần phát triển DVCTXH đối với TEKT tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về DVCTXH với TEKT.
- Tìm hiểu thực trạng và nhu cầu của TEKT tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An.
- Đánh giá thực trạng DVCTXH với TEKT tại đây.
- Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến cung cấp DVCTXH tại Trung tâm.
- Định hướng và đề xuất những giải pháp và khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng DVCTXH đối với TEKT tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An.

4. Đối tượng và khách thể nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Dịch vụ Công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật.

4.2. Khách thể nghiên cứu

- Trẻ em khuyết tật từ 09 – 16 tuổi: 110 trẻ

- Cán bộ, nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An;

- Ban Lãnh đạo, quản lý Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An;

5. Phạm vi nghiên cứu

5.1. Phạm vi nội dung

Nghiên cứu về DVCTXH với TEKT tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An. Cụ thể nghiên cứu bốn dịch vụ công tác xã hội ở Trung tâm: Dịch vụ phục hồi chức năng; Dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng; Dịch vụ tham vấn, tư vấn hỗ trợ tâm lý; Dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề.

5.2. Phạm vi về không gian

Đề tài được thực hiện nghiên cứu tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An, huyện Ba Vì, thành phố Hà Nội.

5.3 Phạm vi về thời gian

Thời gian: Từ 2015 đến 2018.

6. Phương pháp nghiên cứu

6.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Đây là một trong những phương pháp cần thiết trong quá trình nghiên cứu. Các tài liệu có liên quan đến đề tài được tập trung thu thập bao gồm: Các công trình khoa học đã được công bố như Luận văn thạc sỹ, Luận án tiến sỹ, các báo cáo, sách chuyên khảo; các văn bản, chính sách của nhà nước và địa phương về người khuyết tật; các bản báo cáo về công tác thực hiện cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho trẻ khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An. Bên cạnh đó là đọc tham khảo thông tin từ nhiều nguồn và phân tích các vấn đề có liên quan làm cơ sở lý luận, căn cứ và nền tảng cho vấn đề nghiên cứu.

6.2. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi là phương pháp dựa trên hình thức hỏi đáp gián tiếp dựa trên bảng các câu hỏi được soạn thảo trước, người nghiên cứu tiến hành phát bảng hỏi, hướng dẫn thống nhất cách trả lời các câu hỏi, người được hỏi tự đọc các câu hỏi trong bảng hỏi rồi ghi cách trả lời của mình vào phiếu hỏi.

Học viên chọn mẫu tham gia điều tra bằng bảng hỏi: 110 trẻ em trong độ tuổi từ 09-16 tuổi, là những em ở dạng khuyết tật có thể khai thác được thông tin.

Mục đích của điều tra bằng bảng hỏi là để khai thác thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, đánh giá nhu cầu của trẻ khuyết tật về các DVCTXH của Trung tâm. Tìm hiểu về các dịch vụ mà các NVCTXH cung cấp. Trên cơ sở đó thu thập ý kiến của trẻ em, cán bộ, nhân viên CTXH trung tâm, những nhận định, nhận xét của lãnh đạo Trung tâm. Từ đó đưa ra những đề xuất, kiến nghị, giải pháp để DVCTXH dành cho TEKT được hoàn thiện hơn.

6.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

Người nghiên cứu thu thập thông tin xã hội học thông qua việc tác động tâm lý học xã hội trực tiếp giữa người đi phỏng vấn và người được phỏng vấn trên cơ sở mục tiêu của đề tài nghiên cứu. Thông qua những người nắm tin chính như lãnh đạo, cán bộ, trẻ khuyết tật, thu thập các thông tin chuyên sâu về việc cung cấp DVCTXH đối với trẻ khuyết tật. Trên cơ sở đó đưa ra được các đề xuất, giải pháp để DVCTXH với TEKT ngày càng chuyên nghiệp hơn.

Cơ cấu mẫu tham gia phỏng vấn sâu 06 người bao gồm: 01 cán bộ lãnh đạo quản lý Trung tâm; 02 nhân viên công tác xã hội; 03 trẻ em được cung cấp dịch vụ từ một năm trở lên.

6.4. Phương pháp quan sát

Phương pháp quan sát được sử dụng để phát hiện sự thay đổi của trẻ khuyết tật trước và sau khi tham gia vào dịch vụ công tác xã hội nắm bắt rõ hơn vấn đề cần phân tích, nhận định và đánh giá để phục hồi được chức năng cho trẻ.

7. Những đóng góp mới của luận văn

7.1. Ý nghĩa lý luận

Thông qua nghiên cứu Luận văn đã tổng hợp khung lý luận nghiên cứu cũng là cơ sở lý luận của DVCTXH với TEKT. Trong đó gồm một số khái niệm, mục đích, nội dung, phương pháp, một số yếu tố ảnh hưởng và cơ sở pháp luật liên quan. Cơ sở lý luận này không chỉ có ý nghĩa lý luận để thực hiện nghiên cứu của đề tài mà còn có ý nghĩa lý luận và là nguồn tài liệu tham khảo cho cá nhân, đơn vị đang nghiên cứu, xây dựng dịch vụ đối với TEKT.

7.2. Ý nghĩa thực tiễn

Đề tài tổng kết kinh nghiệm thực tiễn về DVCTXH với TEKT tại Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An. Trong đề tài này, tác giả muốn giới thiệu bức tranh về thực trạng dịch vụ CTXH với TEKT tại Trung tâm, đồng thời phân tích đánh giá sâu hơn về số lượng, chất lượng dịch vụ CTXH ở cơ sở cung cấp DVCTXH đối với TEKT hiện nay;

Kết quả nghiên cứu của Luận văn sẽ góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ nhân viên CTXH tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An trong việc hỗ trợ TEKT tiếp cận với các DVCTXH có tính chất chuyên môn, chuyên sâu, đáp ứng tối đa nhu cầu của các em trong điều kiện có thể ở cơ sở cung cấp dịch vụ cho trẻ em.

Luận văn cũng sẽ đề xuất một số giải pháp giúp Trung tâm Thụy An nói riêng và các cơ sở cung cấp dịch vụ nói chung chủ động phát triển và

nâng cao chất lượng DVCTXH đối với TEKT, đáp ứng nhu cầu đa dạng của các em.

8. Kết cấu của Luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và các phụ lục, Luận văn được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật

Chương 2: Thực trạng dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật tại trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An

Chương 3: Định hướng, giải pháp và khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT

1.1. Khái niệm, công cụ nghiên cứu

1.1.1. *Khái niệm khuyết tật, trẻ em, trẻ em khuyết tật*

1.1.1.1. *Khái niệm khuyết tật*

Có rất nhiều cách hiểu và cách diễn giải khác nhau về khuyết tật bởi tính đa dạng, phức tạp của khái niệm, của công cụ đo lường, cũng như sự khác biệt văn hoá, xã hội của mỗi quốc gia, do vậy, cho đến nay chưa có khái niệm thống nhất về khuyết tật. [3]

Năm 1988, Tổ chức y tế thế giới (WHO) đưa ra sự phân loại: khiếm khuyết (impairment), khuyết tật (disability) và tàn tật (handicap), theo đó, khuyết tật có nội hàm khác biệt với khiếm khuyết và tàn tật, cụ thể: Khuyết tật: ám chỉ sự suy giảm chức năng bởi sự thiếu hụt hay bất thường của bộ phận cơ thể nào đó gây nên ở con người. Khiếm khuyết: chỉ vấn đề liên quan tới sự thiếu hụt hay bất thường của một hay nhiều bộ phận cơ thể con người, nói cách khác đó là sự khiếm khuyết về thể chất, sinh học của con người. Tàn tật: bao hàm cả ý nghĩa phụ thuộc của con người do sự suy giảm về vai trò xã hội của con người và nó bị quy định bởi cách ứng xử xã hội.[22]

Trong Công ước về quyền của người khuyết tật ngày 06 tháng 12 năm 2006, Đại hội đồng Liên hợp quốc định nghĩa khuyết tật gắn với sự suy giảm về thể chất, thần kinh, trí tuệ hay giác quan trong một thời gian dài, có ảnh hưởng qua lại với hàng loạt những rào cản có thể cản trở sự tham gia đầy đủ và hiệu quả của con người vào xã hội trên cơ sở bình đẳng.[10]

Ở Việt Nam “khuyết tật” và “tàn tật” là hai thuật ngữ tiếng Việt để chỉ cùng một khái niệm, nhưng mang hai ý nghĩa khác nhau. Thuật ngữ tàn tật mang ý nghĩa tiêu cực nhiều hơn bởi nó thường được người dân sử dụng để

chỉ một con người hoàn toàn không đủ khả năng và năng lực, còn từ “khuyết tật” nhằm miêu tả trạng thái khiếm khuyết của cơ thể. Cả hai thuật ngữ này vẫn thường được dùng song song trên các phương tiện truyền thông đại chúng. Ngày 17/6/2010, Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã thông qua Luật Người khuyết tật, có hiệu lực từ 01/01/2011 và chính thức sử dụng thuật ngữ “khuyết tật” thay cho thuật ngữ “tàn tật”. Luật này nêu rõ “khuyết tật là tình trạng khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc tình trạng suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn và cũng theo Luật người khuyết tật năm 2010 thì Người khuyết tật là người bị khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc bị suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn. **[19]**

Khuyết tật được chia thành 06 dạng tật bao gồm: Khuyết tật vận động; Khuyết tật nghe, nói; Khuyết tật nhìn; Khuyết tật thần kinh, tâm thần; Khuyết tật trí tuệ; Khuyết tật khác;

Mức độ khuyết tật được chia theo 03 cấp độ như sau: Người khuyết tật đặc biệt nặng là người do khuyết tật dẫn đến không thể tự thực hiện việc phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân hàng ngày; Người khuyết tật nặng là người do khuyết tật dẫn đến không thể tự thực hiện một số việc phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân hàng ngày; Người khuyết tật nhẹ là người khuyết tật không thuộc hai cấp độ nêu trên.

1.1.1.2. Khái niệm trẻ em

Công ước quốc tế về Quyền Trẻ em của Liên hiệp quốc định nghĩa trẻ em có nghĩa là bất kỳ người nào dưới 18 tuổi, trừ trường hợp pháp luật có thể được áp dụng với trẻ em đó quy định tuổi thành niên sớm hơn. Công ước này được 192/194 nước thành viên phê duyệt. **[8]**

Theo quan điểm của một số tổ chức quốc tế trực thuộc Liên hiệp quốc như Quỹ Dân số (UNFPA), Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa (UNESCO) xác định trẻ em là người dưới 15 tuổi.[22]

Trong phạm vi của đề tài, tác giả vận dụng khái niệm trẻ em theo Luật Trẻ em vừa được kỳ họp thứ 11, Quốc hội khóa XIII thông qua ngày 5/4/2016 và có hiệu lực từ ngày 1 tháng 6 năm 2017. Tại điều 1 của Luật trẻ em định nghĩa rằng “Trẻ em là người dưới 16 tuổi” .[18]

1.1.1.3. Khái niệm trẻ em khuyết tật

Theo Tổ chức Y tế Thế Giới (WHO), Trẻ khuyết tật là những trẻ có thiếu hụt cấu trúc cơ thể hoặc suy giảm các chức năng dẫn đến những hạn chế nhất định trong hoạt động của cá nhân và gặp khó khăn, trở ngại (do môi trường sống đem lại) trong việc tham gia đầy đủ và có hiệu quả mọi hoạt động trong xã hội - cộng đồng.

Theo Điều 1 Pháp lệnh người tàn tật của Việt Nam năm 1998: “Trẻ tàn tật là những trẻ từ 0-18 tuổi, không phân biệt nguồn gốc gây ra khuyết tật, thiếu một hay nhiều bộ phận cơ thể hoặc suy giảm chức năng biểu hiện dưới những dạng tật khác nhau, làm suy giảm khả năng hoạt động, khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp nhiều khó khăn”.

1.1.2. Dịch vụ, dịch vụ công tác xã hội

1.1.2.1. Khái niệm Công tác xã hội

Qua nghiên cứu các tài liệu liên quan cho thấy có khá nhiều khái niệm về CTXH được đưa ra trên nhiều góc độ, khía cạnh.

Theo Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội (NVCTXH (NASW): Công tác xã hội là hoạt động nghề nghiệp giúp đỡ các cá nhân, nhóm hay cộng đồng để nhằm nâng cao hay khôi phục tiềm năng của họ để giúp họ thực hiện chức năng xã hội và tạo ra các điều kiện xã hội phù hợp với

các mục tiêu của họ (Zastrow, 1996: 5). CTXH tồn tại để cung cấp các dịch vụ xã hội mang tính hiệu quả và nhân đạo cho cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng và xã hội giúp họ tăng năng lực và cải thiện cuộc sống (Zastrow, 1999:..).

Theo các nhà nghiên cứu về CTXH Philippines: “CTXH là một nghề bao gồm các hoạt động cung cấp 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” [6]

Tại Việt Nam, Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010 – 2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt theo Quyết định 32/2010/QĐ-TTg thì CTXH được định nghĩa như sau: “CTXH góp phần giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa con người và con người, hạn chế phát sinh các vấn đề xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của thân chủ xã hội, hướng tới một xã hội lành mạnh, công bằng, hạnh phúc cho người dân và xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến”

Theo Nguyễn Thị Oanh: CTXH là một hoạt động thực tiễn, mang tính tổng hợp được thực hiện và chi phối bởi các nguyên tắc, phương pháp hỗ trợ cá nhân, nhóm và cộng đồng giải quyết vấn đề. [6]

Theo tác giả Bùi Thị Xuân Mai: “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 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”. [6]

Cho dù có sự khác nhau, nhưng nhìn chung các khái niệm đều nói đến khía cạnh tác động tích cực của CTXH nhằm tạo ra sự thay đổi của xã hội, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho tất cả mọi người, đặc biệt là nhóm

yếu thế, góp phần đảm bảo nền an sinh xã hội cho mọi người dân, hướng tới tiến bộ và công bằng xã hội. Đồng thời, CTXH là một khoa học, một hoạt động chuyên môn bao gồm hệ thống kiến thức, kỹ năng và những chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp. Ngoài việc nắm vững các kiến thức, kỹ năng của CTXH NVCTXH còn phải hiểu rõ các kiến thức liên quan, vận dụng tốt kiến thức, kỹ năng CTXH khi làm việc.

Trong phạm vi nghiên cứu của luận văn, tác giả nhận thấy khái niệm CTXH của tác giả Bùi Thị Xuân Mai thể hiện đầy đủ, rõ ràng các nội dung, khía cạnh về CTXH, do vậy luận văn lựa chọn và sử dụng khái niệm này trong nghiên cứu.

1.1.2.2. 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 như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công. [23]

Theo quan điểm kinh tế học, bản chất của dịch vụ là sự cung ứng để đáp ứng nhu cầu như: dịch vụ du lịch, thời trang, chăm sóc sức khỏe.... và mang lại lợi nhuận. [22]

Theo Từ điển Tiếng Việt: Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công [24]

Như vậy, có khá nhiều khái niệm về dịch vụ được hiểu dưới nhiều 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 hóa nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

1.1.2.3. 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”.

Dịch vụ xã hội là các hoạt động cụ thể được xây dựng trên cơ sở chính sách xã hội được triển khai nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân, gia đình và cộng đồng, nhằm giải quyết những vấn đề xã hội. Các dịch vụ xã hội là các hoạt động của nhân viên xã hội và những nhà chuyên nghiệp khác nhằm nâng cao sức khỏe và chất lượng cuộc sống của con người và giúp con người không phụ thuộc; củng cố mối quan hệ gia đình; khôi phục chức năng xã hội đối với các cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng (Whitaker and Federcio, 1990) [9]

1.1.2.4. Khái niệm Dịch vụ công tác xã hội

Dịch vụ CTXH 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 và cũng có thể nói DVCTXH là hoạt động chuyên nghiệp CTXH cung cấp các hoạt động hỗ trợ về tinh thần hay vật chất cho những người gặp hoàn cảnh khó khăn như người nghèo, người khuyết tật, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người già, người là nạn nhân..., hoặc những người có nhu cầu hỗ trợ về mặt tâm lý xã hội, trợ giúp pháp lý nhằm giảm thiểu những rào cản, những bất công và bất bình đẳng trong xã hội.

1.1.2.5. Khái niệm Dịch vụ công tác xã hội với trẻ khuyết tật

Từ những khái niệm về trẻ em khuyết tật, công tác xã hội, dịch vụ, dịch vụ xã hội, dịch vụ công tác xã hội, chúng ta có thể đưa ra khái niệm

DVCTXH với trẻ khuyết tật như sau: “DVCTXH với trẻ khuyết tật là những dịch vụ đáp ứng nhu cầu của trẻ khuyết tật, giúp trẻ giảm thiểu hoặc khôi phục các chức năng bị khiếm khuyết trên cơ thể và tăng cường chức năng xã hội để trẻ tự lập cuộc sống, hòa nhập cộng đồng. Và đó là 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 TEKT, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực, đáp ứng nhu cầu thực hiện chức năng xã hội của TEKT; đồng thời, thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ trợ giúp TEKT, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa tình trạng khuyết tật của trẻ, thực hiện các quyền của trẻ”.

1.1.3. Khái niệm về nhân viên công tác xã hội

Theo Thuật ngữ Lao động - Xã hội: NVCTXH là những người được đào tạo chuyên môn về CTXH để hỗ trợ cá nhân và cộng đồng tiếp cận các chính sách và dịch vụ xã hội. [13]

Hiệp hội các nhà CTXH chuyên nghiệp quốc tế (NASW) định nghĩa nhân viên CTXH như sau: “NVCTXH là người được đào tạo và trang bị các kiến thức, kỹ năng CTXH, họ có nhiệm vụ trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống, tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết, thúc đẩy sự tương tác giữa các cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan, tổ chức vì lợi ích của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng thông qua hoạt động nghiên cứu và thực tiễn”.

Từ những khái niệm trên cho thấy NVCTXH là người được đào tạo về chuyên môn. NVCTXH là người trợ giúp cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng giải quyết vấn đề khó khăn của họ; thúc đẩy cung cấp dịch vụ trợ giúp và sử dụng nguồn lực có hiệu quả; tham gia vào xây dựng, hoàn thiện hệ thống chính sách an sinh xã hội.

1.1.4. Đặc điểm của trẻ em khuyết tật

NKT nói chung và TEKT nói riêng là người có một hoặc nhiều khiếm khuyết về thể chất hoặc tinh thần mà vì thế gây ra suy giảm đáng kể và lâu dài đến khả năng thực hiện các hoạt động, sinh hoạt hàng ngày. Một số đặc điểm tâm lý nổi bật của NKT nói chung và TEKT nói riêng là mặc cảm, tự ti. Điều đó là do sự kỳ thị của xã hội, môi trường xã hội tạo ra không thuận tiện để NKT, TEKT có thể tiếp cận các dịch vụ xã hội như vào trường học, bệnh viện... nhiều NKT, TEKT không chỉ bị phân biệt đối xử, kỳ thị mà cơ sở hạ tầng không cho phép TEKT có thể đi lại thuận tiện. Một nguyên nhân nữa là do chính tâm lý mặc cảm, tự ti vào bản thân mình, do thiếu hụt một phần, một bộ phận cơ thể là cơ quan vận động (cụt, liệt...) nên mọi hoạt động của TEKT trong vui chơi, hoạt động bị hạn chế và gặp khó khăn, điều đó đã tạo nên rào cản tâm lý làm giảm khả năng của NKT, TEKT họ thường bị ức chế dẫn tới bi quan, chán nản, mặc cảm. Luôn cho rằng số phận mình không được may mắn, là gánh nặng cho người thân, gia đình. Do đó họ thường sống khép kín, ngại giao tiếp với mọi người. Trong quá trình tương tác với người khác trong gia đình, cộng đồng họ thường có cảm xúc buồn, thất vọng và hay tự ái. Nếu sống trong những gia đình khó khăn TEKT thường có cảm giác bị bỏ rơi, dễ bị kích động, khó kiểm soát phản ứng do bị phân biệt đối xử và thiếu tôn trọng.

1.1.5. Tầm quan trọng của Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật

Dịch vụ công tác xã hội là rất cần thiết và có vai trò rất lớn đối với đời sống của TEKT. Một mặt DVCTXH là cầu nối giúp cho TEKT được tiếp cận nguồn lực xã hội để các em được đáp ứng nhu cầu, giảm bớt những khác biệt để có cơ hội phát triển bình đẳng, mặt khác nó giúp đỡ các em vượt qua những khó khăn, khiếm khuyết để các em vươn lên trong cuộc sống.

Cũng giống như những trẻ em bình thường khác, TEKT cũng có những tiềm năng, thể mạnh để phát triển nhưng do bị khiếm khuyết về thể chất, tinh

thần nên các em không thể tự mình phát huy hay sử dụng được. Chính vì vậy, các em rất cần được nhà nước, gia đình, xã hội, cộng đồng có những hỗ trợ thích hợp về y tế, giáo dục... để vượt qua những khó khăn, giảm bớt sự thiệt thòi, khắc phục những hạn chế về thể chất, tinh thần đến mức thấp nhất để có thể tự phục vụ bản thân, tham gia học văn hóa, học nghề, các hoạt động vui chơi giải trí phù hợp với sức khỏe và dạng tật để phát triển, không làm gánh nặng cho gia đình, xã hội. Đảng và Nhà nước ta đã có sự quan tâm, đầu tư cho các em thể hiện qua hệ thống văn bản chỉ đạo, điều hành và sự đầu tư nguồn lực. Vấn đề ở đây là làm thế nào giúp các em tiếp cận được các DVCTXH phù hợp với nhu cầu bản thân và dạng tật. Con đường hòa nhập cộng đồng của các em sẽ rất khó khăn nếu chỉ có sự nỗ lực của bản thân, gia đình mà không có sự đồng hành, hỗ trợ thích hợp từ phía chính quyền, cộng đồng, xã hội. DVCTXH đối với TEKT như chiếc cầu nối các em với xã hội, hỗ trợ các em về vật chất, tinh thần, tâm lý xã hội để khắc phục những hạn chế, khó khăn, tạo thuận lợi để các em được hòa nhập, phát triển. Khuyết tật là điều không ai mong muốn nhưng việc giúp các em đón nhận và khắc phục những khuyết tật này với tâm thế chủ động là điều mà gia đình, xã hội, cộng đồng nên làm để hỗ trợ các em. Bởi tâm lý của TEKT là tự ti, mặc cảm, ngại giao tiếp nên khi các em được tiếp cận với các DVCTXH sẽ giúp các em vượt qua rào cản của những mặc cảm đó, có nghị lực hơn để vươn lên trong cuộc sống, phát huy điểm mạnh và tiềm năng của bản thân, giúp trẻ trở nên mạnh mẽ hơn, tự tin sống độc lập, hòa nhập cộng đồng và tham gia bình đẳng vào các hoạt động xã hội, có cơ hội được lao động, học tập như những người bình thường. Đồng thời qua việc để TEKT tiếp cận các DVCTXH giúp cho các em thấy được những mặt tích cực của mình hơn là những khó khăn, sự yếu kém, tự ti của bản thân, giúp trẻ thấy được điểm mạnh của bản thân, qua đó giúp

các em có thêm nhiều động lực để vượt qua những khó khăn và vươn lên trong cuộc sống.

1.1.6. Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật

DVCTXH nói chung và DVCTXH đối với TEKT nói riêng rất phong phú và đa dạng, tùy thuộc vào trình độ phát triển nghề CTXH ở các quốc gia khác nhau mà số lượng các DVCTXH cũng khác nhau và cách phân loại cũng có thể khác nhau; nhưng tựu chung lại gồm một số dịch vụ cơ bản như:

* Dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng bảo đảm cho các em có đủ dinh dưỡng để sinh tồn và phát triển nhằm đảm bảo cuộc sống cho TEKT được duy trì tốt nhất. Dịch vụ này đòi hỏi phải quan tâm đến sức khỏe, chế độ dinh dưỡng, hỗ trợ TEKT trong việc ăn uống, ngủ nghỉ, tắm giặt, vệ sinh cá nhân...

* Dịch vụ về phục hồi chức năng: sử dụng các liệu pháp vật lý trị liệu (hồng ngoại, siêu âm, laser, từ trường, điện châm, điện phân, thủy trị liệu, xoa bóp, bấm huyệt...), hoạt động trị liệu (kỹ năng cầm nắm, cử động, hoạt động tự phục vụ, thể thao, lao động...) và các phương pháp phục hồi chức năng khác để cải thiện, phục hồi các khiếm khuyết và chức năng của trẻ khuyết tật.

* Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý: Tư vấn, tham vấn để TEKT và gia đình tự nhận thức về tình trạng sức khỏe, tâm lý của mình, giúp họ điều chỉnh tâm lý, hành vi, tự giải quyết vấn đề, vượt qua khó khăn về khiếm khuyết của bản thân.

* Dịch vụ kết nối chuyển gửi: Đối với TEKT trong quá trình tư vấn, tham vấn, trị liệu nếu vẫn có nhu cầu cung cấp các dịch vụ khác mà cơ sở cung cấp DVCTXH không đáp ứng được thì có thể kết nối dịch vụ trợ giúp trẻ em với các cơ sở khác phù hợp với nhu cầu của TEKT.

* Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp trẻ em khuyết tật: Trong quá trình thực hiện kế hoạch can thiệp trợ giúp, NVCTXH vận động, kết nối nguồn lực, dịch vụ trợ giúp TEKT, nhất là các trường hợp gia đình các em gặp khó khăn.

Kêu gọi, vận động, kết nối các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp, sinh viên các trường trong và ngoài nước... tổ chức các hoạt động giao lưu, chia sẻ, động viên về tinh thần, hỗ trợ về vật chất (kinh phí, trang thiết bị, nhà ở ...), hỗ trợ để TEKT tiếp cận các DVCTXH: y tế, giáo dục, dạy nghề, việc làm...

* Dịch vụ giáo dục: tổ chức các hoạt động giáo dục đặc biệt như: trị liệu ngôn ngữ, dạy kỹ năng sống, dạy văn hóa theo chương trình giáo dục đặc biệt...; giáo dục hòa nhập: tham gia học tập hòa nhập tại các trường tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông; hỗ trợ học đại học: hỗ trợ học phí, tiền sinh hoạt phí cho sinh viên.

* Dịch vụ hướng nghiệp dạy nghề, tạo việc làm, giới thiệu việc làm: Tư vấn nghề nghiệp, tổ chức dạy nghề phù hợp với tình trạng sức khỏe của TEKT, tổ chức sản xuất tạo thu nhập, kết nối với các doanh nghiệp, giới thiệu việc làm cho các em.

* Dịch vụ giáo dục kỹ năng sống để tự bảo vệ khỏi bị xâm hại: những vụ việc liên quan đến trẻ em bị xâm hại nói chung và xâm hại tình dục nói riêng. Đó là những câu chuyện đau lòng không chỉ làm các em - nạn nhân của những vụ xâm hại bị tổn thương cả về thể chất lẫn tinh thần mà còn khiến các bậc làm cha mẹ cảm thấy xót xa, đau lòng. Trong khi đó TEKT là đối tượng rất cần được cộng đồng, xã hội được quan tâm, do trẻ bị khiếm khuyết nên việc chủ động phòng và tự vệ sẽ khó khăn hơn rất nhiều so với trẻ khác. Do đó việc giáo dục kỹ năng sống để TEKT tự bảo vệ khỏi xâm hại là rất quan trọng và cần thiết.

* Dịch vụ hỗ trợ về tài chính: tư vấn, hỗ trợ để TEKT được hưởng trợ cấp hàng tháng, miễn giảm học phí, dịch vụ tham quan, du lịch...

* Dịch vụ trợ giúp pháp lý: Tư vấn, trợ giúp, giải đáp pháp luật để TEKT thụ hưởng các thủ tục như: cấp giấy khai sinh, nhập khẩu; các chính

sách đối với TEKT như: bảo hiểm y tế, chính sách về giáo dục, các chính sách ưu đãi đối với TEKT...

* Dịch vụ vui chơi giải trí: hỗ trợ, kết nối tổ chức để TEKT tham gia các hoạt động văn hóa văn nghệ như: dạy hát, múa, biểu diễn, tham gia giao lưu, hội diễn, hội thi... nghệ thuật dành cho TEKT; hướng dẫn, tổ chức luyện tập, thi đấu các loại hình thể dục thể thao, tổ chức tham quan, dã ngoại...

Tóm lại DVCTXH đối với TEKT khác đa dạng và phong phú, tuy nhiên trong thực tế ở nước ta hiện nay chỉ cung cấp được một số dịch vụ nhất định, do cơ sở vật chất, nguồn lực còn có hạn, trình độ, năng lực cán bộ hạn chế; mặt khác nhận thức về DVCTXH đối với TEKT của trẻ em, người dân, cộng đồng còn rất hạn chế. Trong khuôn khổ của luận văn này tác giả nghiên cứu bốn dịch vụ CTXH với trẻ khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An đó là: Dịch vụ phục hồi chức năng; Dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng; Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý; Dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề.

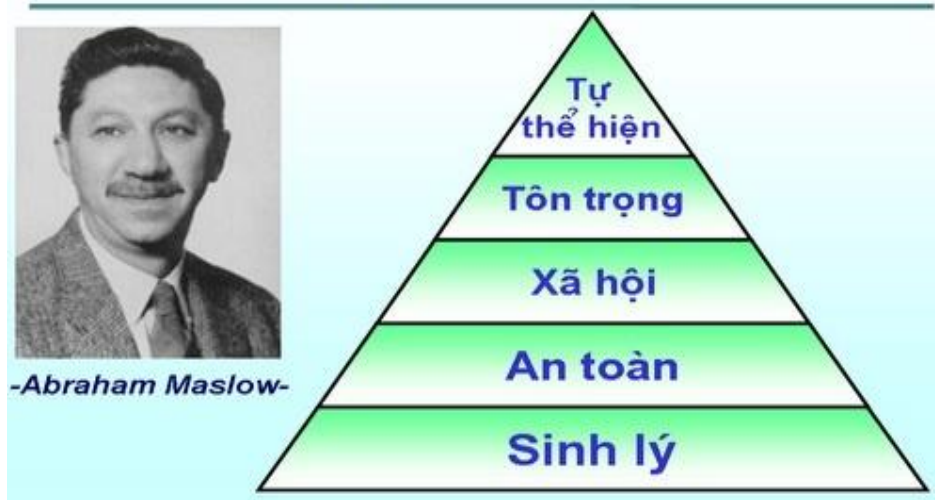
1.2. Các lý thuyết ứng dụng trong nghiên cứu

1.2.1. Thuyết nhu cầu của Abraham Maslow

Nhà tâm lý học Abraham Maslow (1908-1970), Ông là một nhà tâm lý học nổi tiếng người Mỹ. Ông là người đáng chú ý nhất với sự đề xuất về Tháp nhu cầu và ông được xem là cha đẻ của chủ nghĩa nhân văn trong Tâm lý học. Maslow nhà khoa học xã hội nổi tiếng đã xây dựng học thuyết về nhu cầu của con người vào những năm 1950. Lý thuyết của ông nhằm giải thích những nhu cầu nhất định của con người cần được đáp ứng như thế nào để một cá nhân hướng đến cuộc sống lành mạnh và có ích cả về thể chất lẫn tinh thần. Lý thuyết của ông giúp cho sự hiểu biết của chúng ta về những nhu cầu của con người bằng cách nhận diện một hệ thống thứ bậc các nhu cầu. Ông đã đem các loại nhu cầu khác nhau của con người, căn cứ theo tính đòi hỏi của

nó và thứ tự phát sinh trước sau của chúng để quy về 5 loại sắp xếp thành thang bậc về nhu cầu của con người từ thấp đến cao.

Tháp nhu cầu



Trong Luận văn này, học viên sẽ sử dụng Thang nhu cầu 5 bậc của Maslow

Bậc thứ nhất: Nhu cầu sinh lý, đây là nhu cầu cơ bản để duy trì cuộc sống con người như nhu cầu ăn uống, ngủ, nhà ở, sưởi ấm và thỏa mãn về tình dục. Là nhu cầu cơ bản nhất, nguyên thủy nhất, lâu dài nhất, rộng rãi nhất của con người. Nếu thiếu những nhu cầu cơ bản này con người sẽ không tồn tại được. Đặc biệt là với trẻ em vì chúng phụ thuộc rất nhiều vào người lớn để được cung cấp đầy đủ các nhu cầu cơ bản này.

Bậc thứ hai: Nhu cầu về an toàn hoặc an ninh, an toàn và an ninh có nghĩa là một môi trường không nguy hiểm, có lợi cho sự phát triển liên tục và lành mạnh của con người. An toàn sinh mạng là nhu cầu cơ bản nhất, là tiền đề cho các nội dung khác như an toàn lao động, an toàn môi trường, an toàn nghề nghiệp, an toàn kinh tế, an toàn ở và đi lại, an toàn tâm lý, ... Đây là những nhu cầu khá cơ bản và phổ biến của con người. Để sinh tồn con người tất yếu phải xây dựng trên cơ sở nhu cầu về sự an toàn.

Bậc thứ ba: Những nhu cầu về quan hệ và được thừa nhận (tình yêu và sự chấp nhận), do con người là thành viên của xã hội nên họ cần nằm trong xã hội và được người khác thừa nhận.

Bậc thứ tư: Nhu cầu được tôn trọng, nội dung của nhu cầu này gồm hai loại: là lòng tự trọng và được người khác tôn trọng. Tôn trọng là được người khác coi trọng, ngưỡng mộ. Khi được người khác tôn trọng cá nhân sẽ tìm mọi cách để làm tốt công việc được giao. Do đó nhu cầu được tôn trọng là điều không thể thiếu đối với mỗi con người.

Bậc thứ năm: Nhu cầu phát huy bản ngã, Maslow xem đây là nhu cầu cao nhất trong cách phân cấp về nhu cầu của ông. Nội dung nhu cầu bao gồm nhu cầu về nhận thức (học hỏi, hiểu biết, nghiên cứu...) nhu cầu thẩm mỹ (cái đẹp, cái bi, cái hài...), nhu cầu thực hiện mục đích của mình bằng khả năng của cá nhân. Maslow xem đây là nhu cầu cao nhất trong cách phân cấp về mức độ nhu cầu của ông. Đó là sự mong muốn để đạt tới, làm cho tiềm năng của cá nhân đạt tới mức độ tối đa và hoàn hành được mục tiêu nào đó.

Maslow cho rằng, những nhu cầu ở mức độ cao hơn sẽ không xuất hiện trừ khi những nhu cầu cơ bản này thỏa mãn và những nhu cầu cơ bản này sẽ chế ngự, hồi thúc, giục giã một người hành động khi nhu cầu cơ bản này chưa đạt được.

Vận dụng vào đề tài nghiên cứu

Vận dụng lý thuyết này trong luận văn để xác định thứ bậc nhu cầu của TEKT, xem xét các nhu cầu nào đã được đáp ứng và đáp ứng ở mức độ nào; nhu cầu nào chưa được đáp ứng; ưu tiên đáp ứng nhu cầu nào trước, nhu cầu nào sau hay theo tuần tự các bậc thang của Maslow. Thuyết này cũng giúp cho NVCTXH trong quá trình đánh giá nhu cầu của TEKT một cách chính xác nhất, để làm căn cứ xây dựng và triển khai kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với TEKT đạt kết quả tốt.

Việc áp dụng lý thuyết là cơ sở đối chiếu hệ thống nhu cầu của TEKTON với các dịch vụ CTXH được cung cấp tại Trung tâm, xem xét mức độ phù hợp và khả năng đáp ứng của hệ thống dịch vụ CTXH so với nhu cầu của TEKTON.

1.2.2. Lý thuyết hệ thống

Thuyết hệ thống được phát triển vào những năm 30 và 40 của thế kỷ XX do nhà sinh học Ludvig Von Bertalanffy khởi xướng. Thuyết hệ thống bao quát mọi lĩnh vực (tín học, sinh học, kinh tế, xã hội học) một hệ thống được định nghĩa là một tổng thể phức hợp gồm nhiều yếu tố nào đó đều tác động lên những yếu tố khác và cũng tác động lên toàn bộ hệ thống. Một hệ thống có thể gồm nhiều tiểu hệ thống, đồng thời là một bộ phận của một đại hệ thống. Có những hệ thống khép kín, không trao đổi với những hệ thống xung quanh. Do đó, con người là một bộ phận của xã hội, gia đình cũng là một hệ thống, bao gồm các hệ thống nhỏ hơn là các thành viên trong gia đình và là phần tử của hệ thống lớn hơn là quần thể làng xóm.

Vận dụng vào đề tài nghiên cứu:

Áp dụng lý thuyết giúp cho người nghiên cứu tìm hiểu hệ thống của trung tâm. Trung tâm được xem xét là một hệ thống. Hệ thống này bao gồm các tiểu hệ thống khác là hệ thống nhân viên CTXH, hệ thống đối tượng,...

Tìm hiểu và đánh giá dịch vụ CTXH trong quan hệ với các hệ thống khác hệ thống khác như hệ thống trợ giúp (trung tâm bảo trợ, bệnh viện, trường học,...), hệ thống chính sách,... Thông qua mối quan hệ giữa các hệ thống có thể tìm hiểu vai trò ảnh hưởng của hệ thống trung tâm tới các hệ thống có liên quan khác và cũng thấy được những tác động ngược trở lại từ các hệ thống lên hệ thống trung tâm. Thông qua việc ứng dụng lý thuyết giúp người nghiên cứu tìm ra những yếu tố tác động tới DVCTXH của Trung tâm cũng như hiệu quả hoạt động của Trung tâm một cách khách quan và toàn diện hơn.

Là cơ sở xem xét khả năng liên kết các nguồn lực, xây dựng và phát triển hệ thống mạng lưới dịch vụ của Trung tâm vừa theo chức năng nhiệm vụ vừa đáp ứng nhu cầu thực tiễn.

Đồng thời để làm cơ sở phân tích mối quan hệ tác động qua lại giữa TEKTON với gia đình, bạn bè, trường lớp, cơ sở trợ giúp xã hội để hỗ trợ, giúp đỡ TEKTON bởi TEKTON là một bộ phận cấu thành của gia đình, cộng đồng và xã hội.

1.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật

1.3.1. Yếu tố về pháp luật, chính sách trợ giúp trẻ khuyết tật

*** Văn bản pháp lý quốc tế**

Vấn đề về NKT ngày càng được các quốc gia trên thế giới quan tâm. Các DV trợ giúp NKT nói chung, TEKTON nói riêng không chỉ có ý nghĩa nhân văn, nhân đạo, từ thiện mà là vấn đề mang tính chất kinh tế, xã hội. LHQ và cộng đồng quốc tế đã có những hoạt động tích cực và ban hành những văn bản pháp lý liên quan đến quyền con người, quyền của NKT như: Chương trình hành động thế giới về NKT năm 1982; Quy tắc tiêu chuẩn của LHQ về bình đẳng hóa cơ hội cho NKT năm 1993; Công ước của LHQ về quyền trẻ em năm 1989; Công ước của LHQ về quyền của NKT năm 2006...

*** Các nội dung liên quan đến người khuyết tật trong các văn kiện của Đảng**

Vấn đề chăm sóc NKT đã được Đảng quan tâm và Nhà nước thể chế hóa về mặt pháp lý ngay từ khi Nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa mới ra đời. Từ đó đến nay, các văn bản pháp quy về NKT ngày càng được hoàn thiện, cụ thể hóa, phong phú về nội dung. Điều đó bắt nguồn từ truyền thống nhân đạo của dân tộc ta, nó luôn phát huy mạnh mẽ dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo

của Đảng và sự quản lý của Nhà nước nhằm thể hiện rõ bản chất của Nhà nước, của chế độ xã hội.

Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VIII khẳng định: *“Thực hiện các chính sách bảo trợ trẻ em lang thang cơ nhỡ, người già cô đơn, nạn nhân chiến tranh, người tàn tật... tiến tới xây dựng luật bảo trợ người tàn tật và trẻ mồ côi”*.

Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI của Đảng, phần cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội có nêu: *“Chăm lo đời sống những người già cả, neo đơn, tàn tật, mất sức lao động và trẻ mồ côi”* [28]

Trên cơ sở những quan điểm của Đảng, Nhà nước đã từng bước xây dựng những văn bản pháp luật cụ thể hóa thành những chính sách xã hội nhằm ngày càng chăm sóc tốt hơn cho NKT, tìm mọi biện pháp từ chữa bệnh tới dạy nghề để tạo điều kiện đưa họ hòa nhập cộng đồng. [28]

*** Văn bản pháp luật của Việt Nam**

Vấn đề về NKT đã được thể hiện trong văn bản luật pháp cao nhất đó là Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam được Quốc hội thông qua năm 1992 và sửa đổi năm 2013. Trên cơ sở của Hiến pháp, để thực hiện những chính sách đối với NKT, trong những năm qua Nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật như luật, nghị định, nghị quyết, chỉ thị, thông tư để thể chế hóa đường lối của Đảng tạo cơ chế chính sách và cơ sở pháp lý để thực hiện các quyền của NKT cũng như khẳng định trách nhiệm của gia đình, người thân, các cơ quan Nhà nước, các đoàn thể, tổ chức xã hội trong việc tham gia trợ giúp NKT. Các văn bản pháp luật được ban hành, triển khai trên mọi lĩnh vực đời sống xã hội như: các văn bản về chăm sóc y tế cho NKT, giáo dục cho NKT, lao động, dạy nghề và việc làm cho NKT, văn bản

về bảo trợ xã hội, văn bản quy định về xây dựng, giao thông vận tải, văn hóa, thể thao... cho NKT.

- Luật Người khuyết tật năm 2010:

Ngày 17/6/2010, Luật NKT đã được Quốc hội khóa 12 ban hành và có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2011 là thể hiện sự quan tâm đặc biệt của Nhà nước, các tổ chức xã hội, đoàn thể của mọi tầng lớp nhân dân đối với NKT.

Việc ban hành luật NKT khẳng định rõ về mặt pháp lý, vai trò trách nhiệm của Nhà nước, của xã hội, cộng đồng và gia đình đối với trẻ em KT. Đồng thời cũng thể hiện rõ được bản chất của Nhà nước, thể hiện tính nhân văn cao cả, thể hiện truyền thống tương thân tương ái của dân tộc.

- Luật trẻ em năm 2016:

Điều 35, Luật trẻ em ban hành ngày ngày 05/4/2016 quy định rõ quyền của trẻ em KT như sau: *“Trẻ em KT được hưởng đầy đủ các quyền của trẻ em và quyền của NKT theo quy định của pháp luật; được hỗ trợ, chăm sóc, giáo dục đặc biệt để phục hồi chức năng, phát triển khả năng tự lực và hòa nhập xã hội”*. [18]

- Luật Giáo dục năm 2005:

Điều 10 luật này quy định quyền và nghĩa vụ học tập của công dân: *“...Nhà nước ưu tiên, tạo điều kiện cho con em dân tộc thiểu số, con em gia đình ở vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn, đối tượng được hưởng chính sách ưu đãi, người tàn tật, KT và đối tượng được hưởng chính sách xã hội khác thực hiện quyền và nghĩa vụ học tập của mình”*. [20]

Ngoài ra, Luật giáo dục còn có các điều, khoản quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với giáo dục cho NKT; quy định về giáo viên, trường, lớp, cơ sở vật chất... nhằm hỗ trợ NKT thực hiện quyền và nghĩa vụ học tập của mình.

- Luật Khám bệnh, chữa bệnh năm 2009:

Khoản 4, Điều 3 quy định về Nguyên tắc trong hành nghề khám bệnh, chữa bệnh: “*Ưu tiên khám bệnh, chữa bệnh đối với trường hợp cấp cứu, trẻ em dưới 6 tuổi, NKT nặng, người từ đủ 80 tuổi trở lên, người có công với cách mạng, phụ nữ có thai*”. [21]

Ngoài các văn bản luật liên quan đến NKT còn có nhiều văn bản dưới luật đề cập đến các hoạt động trợ giúp NKT như: Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ban hành ngày 10 tháng 4 năm 2012 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật NKT; Nghị định số 136/2013/NĐ-CP ban hành ngày 21 tháng 10 năm 2013 quy định về chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội, trong đó có NKT; Nghị định số 13/2010/NĐ-CP ngày 27/2/2010 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 67/2007/NĐ-CP ngày 13/4/2007 của Chính phủ về chính sách trợ giúp các đối tượng bảo trợ xã hội.

1.3.2. Nhóm yếu tố thuộc về trẻ em khuyết tật và gia đình trẻ em khuyết tật

*** Bản thân trẻ khuyết tật**

Về thể chất, TEKT thường có sức khỏe yếu, chức năng của các bộ phận trên cơ thể bị hạn chế không được như trẻ bình thường nên khó khăn trong các hoạt động sinh hoạt, học tập, lao động...

Về tinh thần, TEKT có những khó khăn trong việc điều hòa cảm giác và cảm xúc, dẫn đến khó khăn trong việc phát triển tâm lý theo đúng lứa tuổi, khó khăn trong việc đạt được các mốc phát triển đúng, khó khăn trong việc tự điều chỉnh bản thân. Từ đó trẻ có nhiều hành vi khó kiểm soát, không biết giới hạn, không tuân thủ luật lệ.

Kèm theo sự giới hạn về hoạt động thể chất và tinh thần, một số TEKT đã có nhận thức được đã quan tâm đến sự khác thường về hình dáng bên ngoài của mình, làm cho gặp khó khăn trong tương tác và giao tiếp với những

người xung quanh, với thế giới bên ngoài, điều này càng làm cho trẻ dễ bị ảm ức, tức giận, buồn rầu, mặc cảm, tự ti. Trẻ thường ít cởi mở và chia sẻ mọi vấn đề, nhất là những người lạ. TEKT tuy sức khỏe yếu, khó khăn về mọi mặt nhưng phần lớn các em có nhận thức tốt, có khả năng giao tiếp, học tập...; phù hợp với các công việc sử dụng lao động trí óc, ít di chuyển, những công việc yêu cầu có sự tỉ mỉ, cần cù, chịu khó...

*** Gia đình của trẻ em khuyết tật**

Những gia đình có con KT luôn phải chịu những căng thẳng tinh thần và áp lực xuất phát từ việc chăm sóc NKT. Tuy nhiên, các nghiên cứu cho thấy có khoảng 1/3 các gia đình phải trải qua sự suy sụp tinh thần do những căng thẳng hàng ngày (Singer và các cộng sự, 1993), còn đa số các gia đình khác vẫn đạt được những sự thích ứng tích cực trong cả gia đình (Behr, Murphy & Summers, 1992; Summers và cộng sự, 1989). Những gia đình thích ứng tích cực ở đây là những người chấp nhận sự thật con cái mình bị KT và yêu thương đứa trẻ đó như bình thường, vừa cố gắng để có một cuộc sống hôn nhân hạnh phúc. [16]

Một số cha mẹ cảm thấy mặc cảm vì gia đình có NKT nên họ có thể nghĩ rằng mình có lỗi lầm hoặc oán trách mà không chấp nhận NKT, điều này làm cho cách cư xử của họ đối với NKT không được yêu thương, tôn trọng làm cho NKT khó hình thành nên một nhân cách khỏe mạnh.

Vì có NKT nên có ảnh hưởng phần nào đến kinh tế của gia đình do mất nhiều thời gian chăm sóc NKT, không có thời gian làm việc, gia đình trở nên khó khăn sẽ ảnh hưởng đến đời sống tâm lý của cha mẹ và cũng ảnh hưởng đến đời sống tâm lý của NKT.

Không ít người có anh chị em ruột là NKT thường cảm thấy lo sợ và xấu hổ. Mặc dù họ có thể rất yêu thương anh chị em KT của mình, nhưng họ không muốn có người khác biết về người đó. Vì vậy, họ thường có xu hướng

che giấu và né tránh những cuộc gặp gỡ giữa bạn bè họ và người anh chị em KT đó. [16]

1.3.3. Yếu tố thuộc về tổ chức cung cấp dịch vụ công tác xã hội

Công tác khám bệnh, chữa bệnh, PHCN cho NKT nói chung và TEKT trên cả nước được thực hiện tại 36 bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế, 492 bệnh viện tuyến tỉnh, 620 bệnh viện tuyến huyện, 31 bệnh viện Bộ, ngành, 170 bệnh viện tư nhân với tổng số 260.058 giường bệnh. 20 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thành lập trung tâm hỗ trợ phát triển giáo dục cấp tỉnh; cả nước có 107 cơ sở giáo dục chuyên biệt và 12 trung tâm giáo dục trẻ em KT, phương thức giáo dục hòa nhập được thực hiện ở tất cả các cấp học phổ thông. [4]

Triển khai quy hoạch mạng lưới các cơ sở trợ giúp xã hội cho 63 tỉnh, thành phố, mạng lưới các cơ sở cung cấp DVCTXH được hình thành, phát triển. Đến nay, cả nước có 418 cơ sở trợ giúp xã hội, gồm 195 cơ sở công lập và 223 cơ sở ngoài công lập được thành lập, hoạt động theo quy định tại Nghị định 68/2008/NĐ-CP, Nghị định 81/2012/NĐ-CP của Chính phủ. Các cơ sở trợ giúp xã hội cung cấp các DV tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng các đối tượng có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn; tổ chức hoạt động phục hồi chức năng, lao động sản xuất, dạy văn hóa, dạy nghề, giáo dục hướng nghiệp và cung cấp các DVCTXH, đáp ứng nhu cầu trợ giúp xã hội cho các đối tượng có hoàn cảnh đặc biệt. [4]

Những số liệu trên cho thấy hệ thống cơ sở trợ giúp cho đối tượng có hoàn cảnh đặc biệt, trong đó có TEKT đã và ngày càng phát triển mạnh và rộng khắp các địa phương, đó là cơ hội tốt để TEKT tiếp cận các DVCTXH.

1.3.4. Yếu tố về nhân viên Công tác xã hội

Sau khi Thủ tướng Chính phủ có Quyết định 32/2010/QĐ-TTg phê duyệt Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010 - 2020, các cơ sở đào tạo đã tổ chức đào tạo nhiều học sinh, sinh viên ngành CTXH. CTXH đã được

quy định mã ngạch, chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ... trong hệ thống tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp.

Bên cạnh đó, người làm CTXH đòi hỏi phải hiểu biết về các kiến thức tương đối rộng về các lĩnh vực liên quan mới có thể giải quyết được vấn đề thân chủ gặp phải, như: kiến thức về chính sách xã hội, tâm lý học, xã hội học, kinh tế, pháp luật..., đặc biệt là khi làm việc với TEKT.

Khi làm việc với TEKT, NVCTXH cần kết hợp sử dụng linh hoạt nhiều kỹ năng, giúp họ nhận thức về vấn đề của mình (đối với trẻ đã nhận thức được), tư vấn, tham vấn để họ tiếp cận, sử dụng các DV phù hợp với tình trạng KT, điều kiện, hoàn cảnh và nguồn lực để phát huy được khả năng riêng biệt của từng thân chủ, giúp họ hòa nhập cộng đồng.

Trong mọi hoạt động nghề nghiệp nói chung và nghề CTXH nói riêng, đạo đức nghề nghiệp luôn là kim chỉ nam cho các hoạt động nghề nghiệp. NVCTXH phải rèn luyện, trau dồi và nắm vững các tiêu chuẩn về đạo đức nghề CTXH để hướng tới việc đảm bảo nhân quyền và phẩm giá của con người, tới sự công bằng xã hội, tính nhân văn và trách nhiệm đối với thân chủ của mình. Đặc biệt, đối với TEKT - những người thường có tâm lý mặc cảm, tự ti, hay có những biểu hiện tâm lý, hành vi phức tạp thì NVCTXH càng phải tuân thủ các nguyên tắc nghề CTXH.

1.3.5. Các yếu tố khác

1.3.5.1. Cộng đồng dân cư

Khi ở khu dân cư, thôn xóm... có TEKT, cái nhìn của những người xung quanh về họ thường thiếu tôn trọng, phân biệt đối xử, điều này làm cho trẻ thấy mặc cảm, tự ti. Có một số trẻ bị cư xử tệ, bị đè nén, bị bỏ rơi do người xung quanh không hiểu tâm lý, không thông cảm cho những hành vi khó khăn của trẻ, hay bị các trẻ khác trêu ghẹo.

Tuy nhiên, hiện nay nhận thức của xã hội về NKT nói chung và TEKT nói riêng đã được nâng lên, mọi người ít kỳ thị đối với TEKT, TEKT đã được quan tâm, chia sẻ hơn, có nhiều tổ chức, cá nhân tổ chức các hoạt động nhằm

nâng cao đời sống cho TEKT cả về vật chất và tinh thần, như các hoạt động thăm hỏi, giao lưu, tặng quà cho TEKT.

1.3.5.2. Chính quyền các cấp

Trong những năm gần đây, các địa phương đã triển khai nhiều chính sách quan tâm đến NKT nói chung và TEKT nói riêng như: trợ cấp hàng tháng, chính sách hỗ trợ, miễn giảm học phí, chính sách hỗ trợ dạy nghề, việc làm... Điều đó thể hiện rằng, chính quyền các cấp đã có cái nhìn tích cực đối với NKT, luôn tạo điều kiện để họ được tiếp cận các DV, điều kiện tốt để hòa nhập cộng đồng.

Đến nay, 63 tỉnh, thành phố đã triển khai xác định mức độ KT và cấp giấy chứng nhận KT cho 266.639 NKT đặc biệt nặng, 634.567 NKT nặng và 543.126 NKT nhẹ; chia theo dạng tật 349.636 NKTVĐ, 196.362 NKT nghe nói, 198.254 NKT nhìn, 211.587 NKT thần kinh, 201.756 NKT trí tuệ và 154.985 NKT khác. Trên cơ sở đó, các địa phương đã giải quyết trợ cấp xã hội hàng tháng, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho 890 ngàn NKT nặng, đặc biệt nặng.

[4]

1.3.5.3. Hạ tầng, cơ sở vật chất

Các yếu tố về hạ tầng, vật tư, trang thiết bị cũng có tác động trực tiếp đến TEKT và các DV xã hội đối với trẻ. TEKT có điều kiện về hạ tầng, cơ sở vật chất tốt sẽ ít gặp phải vấn đề khó khăn hơn, phát triển và hòa nhập tốt hơn. Đối với các cơ sở cung cấp DVCTXH, hạ tầng và cơ sở vật chất là một trong các yếu tố quan trọng quyết định quy mô và chất lượng DV dành cho TEKT. Ngược lại, nếu hạ tầng và cơ sở vật chất không tốt sẽ dẫn đến chất lượng cuộc sống của TEKT thấp đi, các vấn đề khó khăn phát sinh nhiều hơn, DV cung cấp đối với TEKT bị hạn chế. Muốn cung cấp DV tốt, việc đầu tư về vật tư, trang thiết bị cũng cần phải chú trọng. TEKT khi tiếp cận các DV được cung cấp đầy đủ các vật tư, thiết bị về: y tế (giường bệnh, máy móc, thuốc men...), PHCN (dụng cụ PHCN, dụng cụ trợ giúp...), giáo dục, dạy nghề, đồ dùng hàng ngày và các vật tư cần thiết khác.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chúng ta thấy, bất kể là quốc gia phát triển hay chậm phát triển thì sự có mặt NKT nói chung, TEKT nói riêng là tất yếu. Trẻ em là mầm xanh tương lai của đất nước, việc trợ giúp TEKT là trách nhiệm của toàn xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu, đảm bảo quyền của trẻ em nói chung, TEKT nói riêng và mục tiêu phát triển của mọi quốc gia. Đảng và Nhà nước ta đã thể chế hóa bằng các chính sách cụ thể với mục đích đảm bảo lợi ích tốt nhất cho TEKT.

Trong chương này, tác giả đã tổng hợp các khái niệm về khuyết tật, trẻ em, trẻ em khuyết tật, dịch vụ, dịch vụ CTXH, nhân viên CTXH và đưa ra khái niệm DVCTXH đối với TEKT đồng thời nêu tầm quan trọng của Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật; các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với TEKT; ... để làm rõ lý luận về DVCTXH đối với TEKT. Các DVCTXH đối với TEKT đã được tác giả phân tích, đánh giá và đưa ra quan điểm, nhận định để làm nền tảng cho việc phân tích, đánh giá thực trạng DVCTXH đối với TEKT tại địa bàn nghiên cứu.

Nhìn chung, DVCTXH đối với TEKT ở Việt Nam đã đạt được những thành quả nhất định. Các nghiên cứu trước đây cho thấy TEKT đã được thụ hưởng một số DV giúp các phục hồi chức năng, phát triển, tự lập cuộc sống, hòa nhập cộng đồng. Tuy nhiên còn có những hạn chế, thiếu sót cần khắc phục để đáp ứng nhu cầu của TEKT, cung cấp các DV giúp các em vượt qua khó khăn, hòa nhập cộng đồng. Vì vậy, cần nghiên cứu các mô hình cơ sở trợ giúp TEKT để thấy được những điểm mạnh, những hạn chế, thiếu sót, từ đó đưa ra định hướng, giải pháp cung cấp DVCTXH tốt hơn đối với TEKT.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI TRUNG TÂM PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NGƯỜI KHUYẾT TẬT THỤY AN

2.1. Đặc điểm địa bàn và khách thể nghiên cứu

2.1.1. Đặc điểm về địa bàn nghiên cứu

2.1.1.1. Giới thiệu chung

Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An trực thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, thành lập năm 1976, nằm trên địa bàn xã Thụy An, huyện Ba Vì, Hà Nội, diện tích đất sử dụng 37.400m². Trung tâm có hệ thống cây xanh, cảnh quan xanh - sạch - đẹp, rất phù hợp đối với mô hình cung cấp DV phục hồi chức năng khép kín và toàn diện.

Đối tượng của Trung tâm được tiếp nhận từ các tỉnh, thành phố phía Bắc, chủ yếu là con gia đình có hoàn cảnh khó khăn như: gia đình nghèo, dân tộc (13 dân tộc) ở vùng sâu, vùng xa, NKT do di chứng chất độc hóa học, một số là con liệt sỹ mồ côi... độ tuổi từ 1 đến 59 tuổi, hiện tại độ tuổi trẻ em chiếm phần lớn.

Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng và được mở tài khoản theo quy định của pháp luật.

2.1.1.2. Chức năng, nhiệm vụ

Trung tâm có chức năng khám bệnh, điều trị, PHCN đối với NKT, người có công với cách mạng, trẻ tự kỷ, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người cao tuổi và đối tượng khác có nhu cầu; chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề đối với NKT; điều dưỡng người có công với cách

mạng, phục hồi sức khỏe người cao tuổi; cung cấp DV công theo quy định của pháp luật.

Về nhiệm vụ: Khám bệnh, điều trị, PHCN đối với NKT, người có công với cách mạng, trẻ tự kỷ, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người cao tuổi và đối tượng khác có nhu cầu. Chăm sóc, nuôi dưỡng NKT; điều dưỡng người có công với cách mạng và phục hồi sức khỏe cho người cao tuổi.

Tổ chức các hoạt động dạy nghề, giáo dục hướng nghiệp và lao động tri liệu giúp NKT hòa nhập cộng đồng. Tổ chức sản xuất, sửa chữa và hướng dẫn sử dụng dụng cụ trợ giúp, dụng cụ thay thế đối với NKT.

Tham gia đào tạo, tập huấn thực hành kỹ năng chăm sóc, giáo dục, phục hồi chức năng cho công chức, viên chức và người lao động theo sự phân công của Bộ; là cơ sở thực hành cho sinh viên các trường có chuyên ngành liên quan.

Tổ chức khám bệnh, chữa bệnh phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm cho đối tượng có thể bảo hiểm y tế theo quy định của pháp luật về bảo hiểm y tế. Cung cấp DV chăm sóc, nuôi dưỡng, PHCN và DVCTXH đối với đối tượng có nhu cầu. Phối hợp với các cơ quan y tế địa phương thực hiện nhiệm vụ phòng, chống dịch bệnh, phòng ngừa thương tích và khuyết tật.

Nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật thuộc lĩnh vực được giao. Hợp tác với các tổ chức trong nước và ngoài nước về lĩnh vực được giao theo quy định của Nhà nước và của Bộ; liên doanh, liên kết với các tổ chức, cá nhân để hoạt động DV đáp ứng nhu cầu của xã hội theo quy định của pháp luật. Và thực hiện các nhiệm vụ khác do Bộ LĐTBXH giao.

2.1.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy, chất lượng cán bộ, viên chức

* Cơ cấu tổ chức bộ máy:

Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An gồm Ban giám đốc và 11 khoa, phòng, bộ phận với 92 cán bộ, viên chức, người lao động, được tổ chức như sau:

Bảng 2.1. Tổ chức bộ máy và số lượng cán bộ, viên chức

STT	Tên phòng, khoa, bộ phận	Số lượng cán bộ, viên chức
1	Lãnh đạo trung tâm(1 GD, 1 PGĐ)	02
2	Phòng tổ chức cán bộ	03
3	Phòng Hành chính - Tổng hợp	14
4	Phòng Tài chính - kế toán	04
5	Phòng Hướng nghiệp dạy nghề	08
6	Phòng Nghiệp vụ Công tác xã hội	03
7	Phòng Khám chuyên khoa phục hồi chức năng	16
8	Phòng Phục hồi chức năng	17
9	Khoa Dược – Cận lâm sàng	04
10	Khoa Can thiệp trẻ tự kỷ	11
11	Khoa Giáo dục đặc biệt	08
12	Xưởng Sản xuất dụng cụ trợ giúp	02

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018, triển khai nhiệm vụ năm 2019 của Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An)

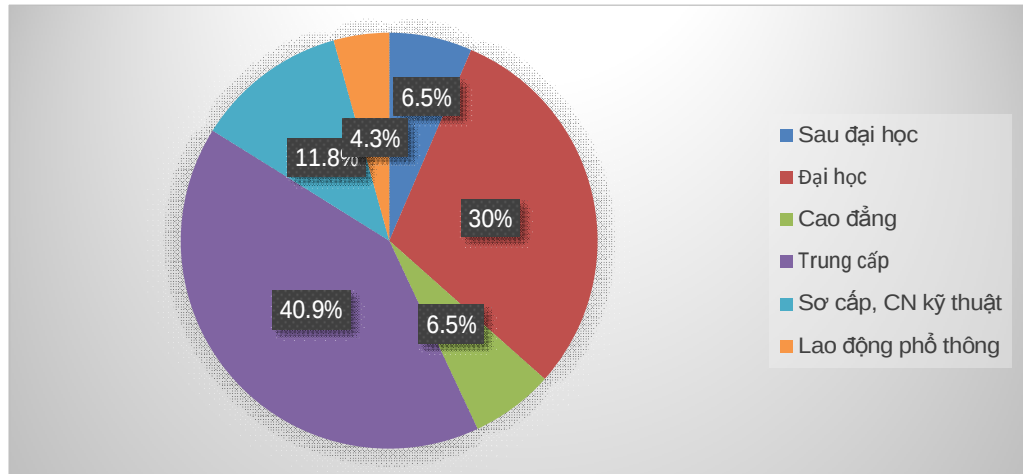
* Chất lượng cán bộ, viên chức:

- Tổng số cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hiện có: 92 người; 28 nam (28,7%), 64 nữ (71,3%).

- Trình độ đào tạo như sau: Sau đại học 06 = 6,5%; Đại học: 27 (01 đang học sau đại học) = 30,0%; Cao đẳng: 06 (02 đang học đại học) = 6,5%;

Trung cấp: 38 (05 đang học đại học) = 40,9%; Sơ cấp, CN kỹ thuật: 11 = 11,8%; Lao động phổ thông: 04 = 4,3%.

(Đơn vị: %)



Biểu đồ 2.1. Tỷ lệ trình độ đào tạo của CBVC, NLD

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018, triển khai nhiệm vụ năm 2019 của Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An)

Trong đó: Bác sỹ: 07 người; Y sỹ, điều dưỡng, KTV vật lý trị liệu, PHCN: 27 người; Dược sỹ: 02 người; Giáo viên chuyên biệt, giáo viên văn hóa: 16 người; Giáo viên dạy nghề: 08 người; NVCTXH: 03 người; Nhân viên hộ lý: 07 người; Nhân viên cấp dưỡng: 05 người; Khác: 17 người.

2.1.2. Đặc điểm khách thể nghiên cứu

Tại Trung tâm, TEKT có nhiều dạng khác nhau với các cơ cấu bệnh tật như: Khó khăn về vận động (bại não, dị tật bẩm sinh), khó khăn về học: chậm phát triển trí tuệ, trẻ khiếm thính, trẻ động kinh, rối loạn hành vi, rối nhiễu tâm trí, rối loạn tâm thần, trẻ tự kỷ, trẻ đa tật. Lưu lượng thường xuyên quản lý, phục hồi chức năng trong trung tâm khoảng 200 trẻ khuyết tật.

Trong luận văn này, tác giả tiến hành khảo sát 110 trẻ em ở độ tuổi từ 09 đến 16 tuổi với các dạng khuyết tật khác nhau đang điều trị, sinh sống và

học tập tại Trung tâm. Những nội dung được khảo sát về TEKT được tác giả tổng hợp lại và đánh giá như sau:

Về trình độ học vấn của TEKT, do đặc điểm là trẻ khuyết tật, nên việc gặp khó khăn gây cản trở trong sinh hoạt là rất ảnh hưởng đến việc học văn hóa của các em.

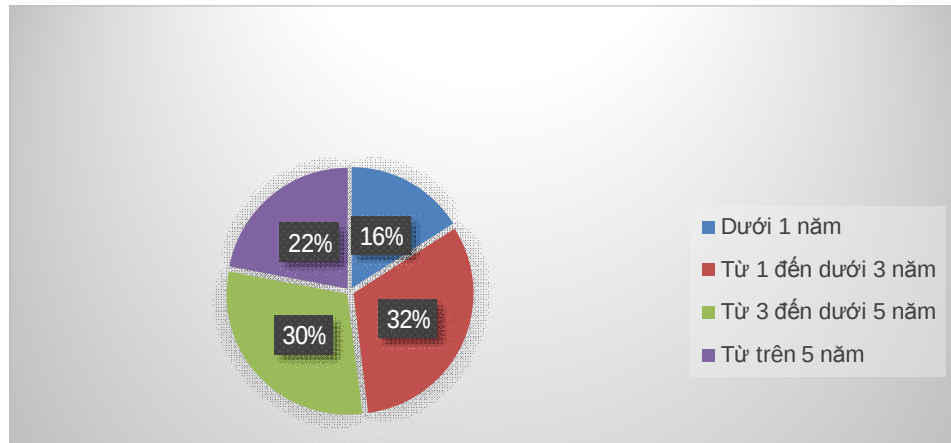
Bảng 2.2. Trình độ học vấn của trẻ em khuyết tật tại Trung tâm

Trình độ học vấn	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1. Chưa qua đào tạo	22	20,0
2. Tiểu học	61	55,5
3 Trung học cơ sở	27	24,5
4 Trung học phổ thông	0	0

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua bảng 2.2, có thể thấy rằng trẻ khuyết tật với đặc điểm của mình, các em khó có thể học theo đúng tuổi như các trẻ không khuyết tật khác. Có nhiều lý do cho việc học tập chậm hơn các bạn đồng trang lứa của các em như: việc điều trị, phẫu thuật các dạng tật mà các em mắc phải gây tốn thời gian và làm chậm trễ việc đi học. Việc điều trị kéo dài và liên tục cũng làm cho các em xao nhãng việc học tập, không muốn học hoặc ngại học bài do thời gian nghỉ học quá lâu làm các em thấy nản. Trong số các em được điều tra khảo sát, có 55,5% số trẻ đang học ở trình độ tiểu học, một vài em có dạng khuyết tật nhẹ nên có thể học hòa nhập. Số học sinh đang theo học trung học cơ sở chiếm 24,5% và có 1 số các em chưa qua đào tạo vì lý do sức khỏe yếu phải điều trị hay phẫu thuật để phục hồi chức năng hoặc nhận thức không tốt về các môn học.

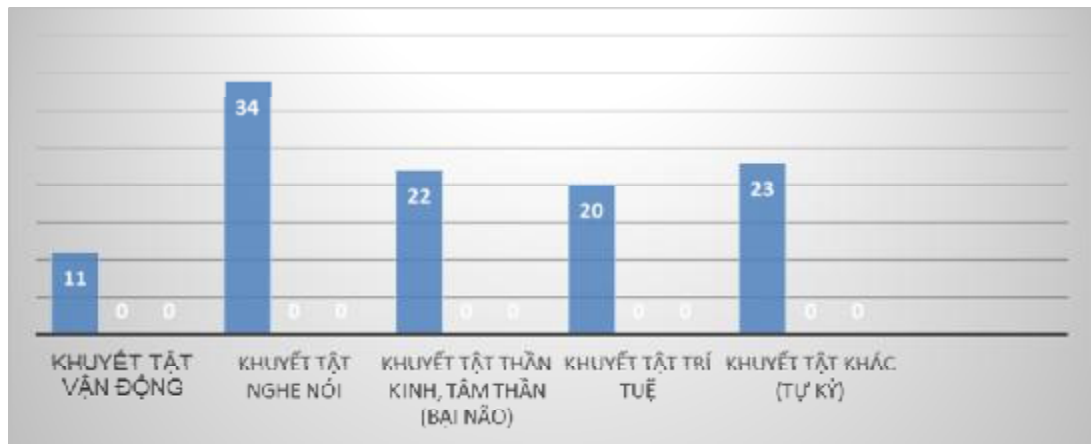
(Đơn vị: %)

**Biểu đồ 2.2: Đánh giá thời gian ở trung tâm của trẻ em khuyết tật**

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu đồ 2.2 ta thấy, trong tổng số 110 trẻ em được khảo sát, chiếm 62% số TEKTVĐ được điều trị, sinh sống và học tập tại trung tâm trong thời gian dài từ 1 năm đến 5 năm. Còn lại số trẻ mới đến trung tâm chiếm số lượng nhỏ 16% và có những trẻ đã được điều trị và sinh sống trong trung tâm hơn 5 năm chiếm 22%.

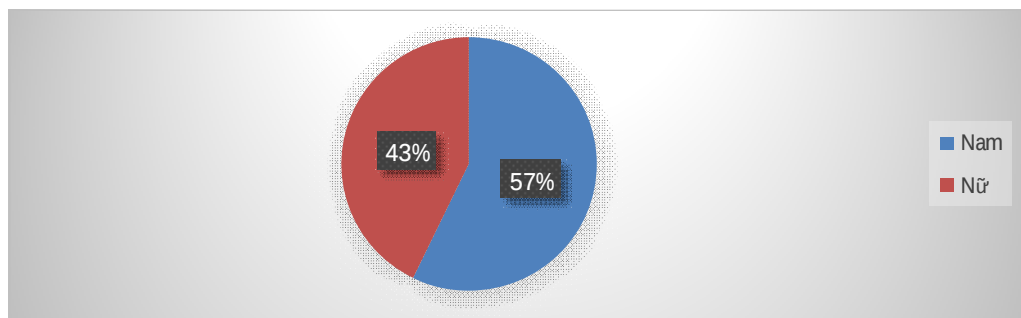
(Đơn vị: người)

**Biểu đồ 2.3: Các dạng khuyết tật của trẻ**

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Từ biểu đồ 2.3 có thể thấy trong tổng số trẻ được khảo sát thì khuyết tật nghe nói chiếm số lượng cao nhất là 34 người, gần 31% số trẻ. Những em khuyết tật vận động, một vài em trải qua điều trị và phẫu thuật nên khả năng đi lại cũng được cải thiện hơn so với trước. Trong khi đó, có những em phải sử dụng xe lăn vì không thể đi lại được. Các dạng khuyết tật khác như thần kinh, tâm thần (bại não), khuyết tật trí tuệ cũng ít phổ biến hơn chiếm từ 20 đến 22 em. Với các em có khuyết tật khác (chủ yếu là tự kỷ) cũng chiếm khoảng 23 em.

(Đơn vị: %)



Biểu đồ 2.4: Giới tính của trẻ khuyết tật

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu 2.4, cho thấy trẻ khuyết tật là nam giới chiếm phần lớn hơn tỷ lệ là 57%, còn trẻ khuyết tật là nữ chiếm tỷ lệ nhỏ hơn (43%).

Như vậy, qua các kết quả khảo sát được mô tả bằng các bảng biểu ở trên ta có thể thấy được những số liệu thể hiện đặc điểm của khách thể nghiên cứu cụ thể ở đây là TEKT bao gồm: trình độ học vấn, thời gian ở trung tâm, các dạng khuyết tật của trẻ, giới tính của trẻ.

2.2. Thực trạng và nhu cầu của trẻ em khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An

2.2.1. Thực trạng trẻ em khuyết tật tại Trung tâm

Hiện tại, Trung tâm đang PHCN toàn diện cho 257 NKT, trong đó có khoảng 200 trẻ em khuyết tật. Đối tượng của Trung tâm đến từ nhiều tỉnh, thành phố, chủ yếu là các tỉnh vùng sâu vùng xa như: Lào Cai, Yên Bái, Điện Biên, Cao Bằng, Lạng Sơn...

Bảng 2.3: Tổng hợp thống kê số liệu điều tra theo giới tính, độ tuổi và mức độ khuyết tật

	Độ tuổi			Mức độ khuyết tật			
	Từ 09-10 tuổi	Từ 11-16 tuổi	Cộng	Nhẹ	Nặng	Đặc biệt nặng	Cộng
Nam	35	28	63	38	14	9	61
Nữ	27	20	47	22	21	6	49
Tổng cộng	62	48	110	60	35	15	110

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Theo số liệu Bảng 2.3, số TEKT là nam chiếm số lượng lớn hơn nữ; mức độ KT chủ yếu ở mức độ nhẹ. Điều này cho thấy khả năng phục hồi của TEKT tại Trung tâm có thể tiến triển tốt. Theo số liệu báo cáo của Trung tâm, NKT nói chung và TEKT nói riêng chủ yếu là đến từ các gia đình có hoàn cảnh khó khăn, ít NKT mồ côi. Trong các dịp lễ tết, hè, họ vẫn được trở về gia đình và nhận được sự quan tâm từ phía gia đình. Thời gian TEKT PHCN tại Trung tâm từ 2 đến 5 năm, trừ một số trường hợp đặc biệt.

TEKT khi đến với mô hình trợ giúp tại Trung tâm sẽ được tham gia đầy đủ các hoạt động cung cấp DV, đáp ứng cơ bản nhu cầu của bản thân. Thông qua các DV tại Trung tâm, TEKT phát triển về thể chất và tinh thần, được can thiệp phẫu thuật chỉnh hình, tham gia các hoạt động luyện tập vật lý trị liệu và PHCN về Y học, các hoạt động can thiệp sớm, giáo dục đặc biệt, giáo dục hòa nhập, hướng nghiệp dạy nghề, tham vấn, tư vấn, giới thiệu việc làm... giúp các em khắc phục những khiếm khuyết do KT, rèn luyện thể lực, ý trí, trang bị kiến thức, kỹ năng, nghề nghiệp... được phát huy hết những khả năng còn lại để hòa nhập cộng đồng mang tính bền vững, giúp các em tự lập, ổn định cuộc sống lâu dài.

2.2.2. Nhu cầu của trẻ em khuyết tật tại Trung tâm

Cũng như trẻ không KT, TEKT ở cộng đồng và trong Trung tâm đều có các nhu cầu theo tháp nhu cầu của Maslow như: nhu cầu cơ bản, nhu cầu về an toàn, nhu cầu về xã hội, nhu cầu được tôn trọng, nhu cầu được thể hiện mình. Thậm chí do một số chức năng bị suy giảm nên một số nhu cầu của TEKT còn cao hơn bình thường.

TEKT trước khi đến Trung tâm chủ yếu thuộc các gia đình khó khăn về kinh tế, con hộ nghèo ở các tỉnh vùng sâu vùng xa. Gia đình không có điều kiện để đưa đến các cơ sở PHCN. Trước khi đến Trung tâm, họ hầu như chưa được tham gia vào một DV trợ giúp nào. Do vậy, họ có nhu cầu rất lớn muốn được thụ hưởng các DVCTXH để giúp họ giải quyết vấn đề khó khăn về tình trạng sức khỏe (thể chất và tinh thần), kinh tế, giáo dục, dạy nghề, việc làm...

Phần lớn TEKT có sức khỏe yếu, hay ốm đau, khó khăn trong việc di chuyển, tự chăm sóc bản thân và các hoạt động vận động khác. Do đó, các em luôn mong muốn được hỗ trợ chăm sóc sức khỏe, y tế như khám, điều trị, cấp phát thuốc...; hỗ trợ các hoạt động ăn, uống, ngủ, vệ sinh cá nhân..., cung cấp các DV PHCN về thể chất như: vật lý trị liệu, hoạt động trị liệu...

Đặc điểm về tâm lý của TEKT là mặc cảm, tự ti. Đa số TEKT có nhận thức tốt. Do các em gặp khó khăn về các hoạt động vận động nên các em luôn khát khao có cuộc sống tốt, có nghị lực rất lớn để vượt qua khó khăn của bản thân. Vì vậy, các nhu cầu về tinh thần như học tập, tham gia các hoạt động xã hội, vui chơi giải trí, tư vấn, tham vấn để sử dụng các DV cần thiết, trợ giúp pháp lý để tiếp cận và thụ hưởng chính sách của Nhà nước đối với TEKT.

Bảng 2.4: Nhu cầu sử dụng các dịch vụ công tác xã hội

STT	DỊCH VỤ	MONG MUỐN ĐƯỢC SỬ DỤNG DỊCH VỤ	
		SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
1	Phục hồi chức năng	110	100
2	Chăm sóc, nuôi dưỡng	99	90
3	Tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý	71	64,5
4	Giáo dục, hướng nghiệp, dạy nghề	99	90
5	Kết nối chuyển gửi	11	10
6	Kết nối nguồn lực trợ giúp trẻ em khuyết tật	84	76,3
7	Vui chơi giải trí	96	87,2
8	Hỗ trợ về tài chính	94	85,5
9	Giáo dục kỹ năng sống để tự bảo vệ khỏi bị xâm hại	90	81,8
10	Dịch vụ trợ giúp pháp lý	65	59

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Theo số liệu bảng 2.4, nhu cầu của TEKT đối với dịch vụ phục hồi chức năng chiếm tỷ lệ cao nhất (100%), tiếp theo là dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng và dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề (chiếm 90%), và sau đó là các dịch vụ khác như vui chơi giải trí, hỗ trợ tài chính,... và chiếm tỷ lệ thấp nhất là dịch vụ kết nối chuyển gửi (10%).

Em Nguyễn Huyền M, 16 tuổi chia sẻ: “Ngoài thời gian lên lớp thì Trung tâm bồi dưỡng thêm cho chúng em các môn học ngoại khóa. Trung tâm còn có các lớp dạy nghề, giúp chúng em tự tạo ra các sản phẩm do chính mình làm nên và được nhiều người sử dụng, em rất thích tham gia vào các lớp học bổ ích như thế này.”

Bảng 2.5: Mức độ quan trọng của các dịch vụ đối với TEKT

Dịch vụ	Rất quan trọng		Quan trọng		Không quan trọng	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Phục hồi chức năng	99	90	11	10	0	0
Chăm sóc nuôi dưỡng	98	89	12	11	0	0
Tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý	40	36	45	41	25	23
Giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề	65	59	42	38	03	3

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua số liệu bảng 2.5 cho thấy nhu cầu về các dịch vụ PHCN, chăm sóc nuôi dưỡng, giáo dục hướng nghiệp dạy nghề là rất lớn. Tuy nhiên, tỷ lệ đánh giá mức độ không quan trọng đối với dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý là tương đối cao, điều này thể hiện nhận thức về công tác xã hội còn hạn chế, chưa đánh giá đúng đắn về ý nghĩa và hiệu quả của dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý.

2.3. Đánh giá thực trạng dịch vụ công tác xã hội với trẻ khuyết tật tại trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An

Trên cơ sở những quan điểm chung, công tác cung cấp DVCTXH đối với TEKT tại Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An cũng đưa ra những quan điểm mang tính nhất quán, thống nhất nhằm hướng tới TEKT được tiếp cận, thụ hưởng các DV một cách tốt nhất. Cụ thể:

Các DVCTXH phải đồng bộ, toàn diện, khép kín, TEKT được can thiệp sớm cả về thể chất và tinh thần; TEKT được PHCN tại Trung tâm được phát huy hết khả năng, trí tuệ, khắc phục tâm lý tự ti, mặc cảm, có ý chí và

nghị lực vươn lên trong rèn luyện, học tập, tự lập được tối đa các hoạt động trong cuộc sống để hòa nhập cộng đồng.

Công tác cung cấp DVCTXH tại Trung tâm phải từng bước đạt tới mức độ chuyên nghiệp hóa, áp dụng các DV, phương pháp, kỹ thuật tiên tiến, hiện đại trên thế giới và khu vực, đẩy mạnh hiệu quả các DV, giải quyết tốt nhu cầu của NKT nói chung và TEKT nói riêng.

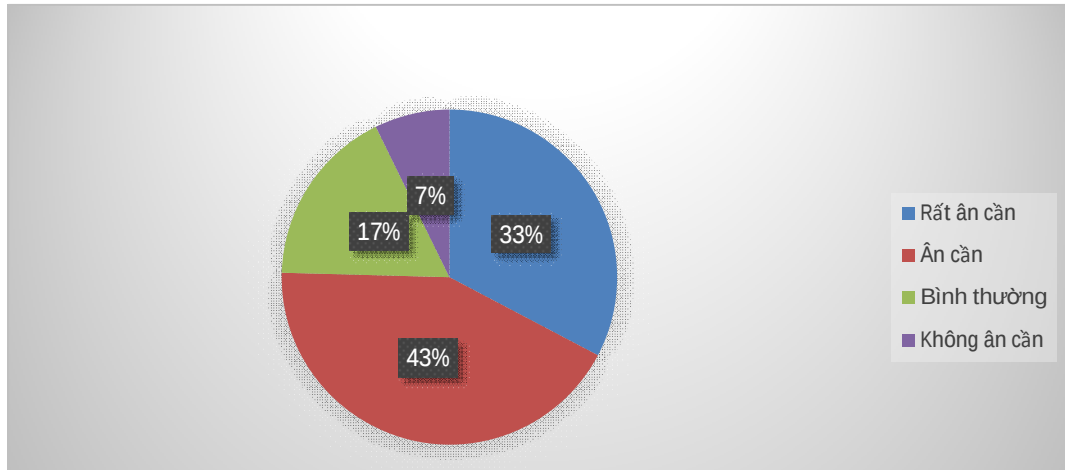
Hiện tại, Trung tâm đã triển khai mô hình cơ sở trợ giúp tổng hợp, có đầy đủ các DV như: tư vấn, tham vấn, DV chăm sóc, nuôi dưỡng, PHCN về thể chất, giáo dục, hướng nghiệp, vui chơi giải trí, trợ giúp pháp lý,... Tuy nhiên trong luận văn này, tác giả nghiên cứu bốn dịch vụ đó là: Dịch vụ phục hồi chức năng; Dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng; Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý; Dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề.. Thực trạng về các DVCTXH đối với TEKT như sau:

2.3.1. Dịch vụ phục hồi chức năng

Với đội ngũ bác sỹ, kỹ thuật viên PHCN được đào tạo cơ bản ở trong nước và nước ngoài, nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực PHCN, áp dụng các phương pháp kỹ thuật hiện đại trong lĩnh vực PHCN của thế giới và trong nước. *“Xác định nhiệm vụ chăm sóc, PHCN cho TEKT là một quá trình khó khăn và lâu dài, cán bộ, nhân viên của Trung tâm luôn cố gắng trau dồi, bổ sung những kiến thức, kỹ năng cần thiết nhằm giúp cho việc chăm sóc, PHCN cho TEKT đạt kết quả tốt hơn; Tinh thần thái độ phục vụ ân cần, luôn có kỷ cương, tình thương và trách nhiệm. Trang thiết bị PHCN đầy đủ, phòng tập luyện PHCN rộng rãi, thoáng mát, phù hợp với TEKT.”* (Trần Văn L - Lãnh đạo Trung tâm). Những năm qua nhằm giảm thiểu tình trạng trẻ khuyết tật bị bỏ rơi và giúp cho các gia đình có trẻ khuyết tật được học tập, sinh hoạt vui chơi, giáo dục, trị liệu phục hồi, để các em bớt mặc cảm khi tới trường, hòa nhập với cộng đồng.

Hiện tại, Trung tâm chăm sóc và PHCN nhiều TEKT với nhiều loại dị tật khác nhau như: bại liệt, chậm phát triển tâm thần vận động, tim bẩm sinh, tự kỷ, rối loạn hành vi, ...

(Đơn vị tính: %)

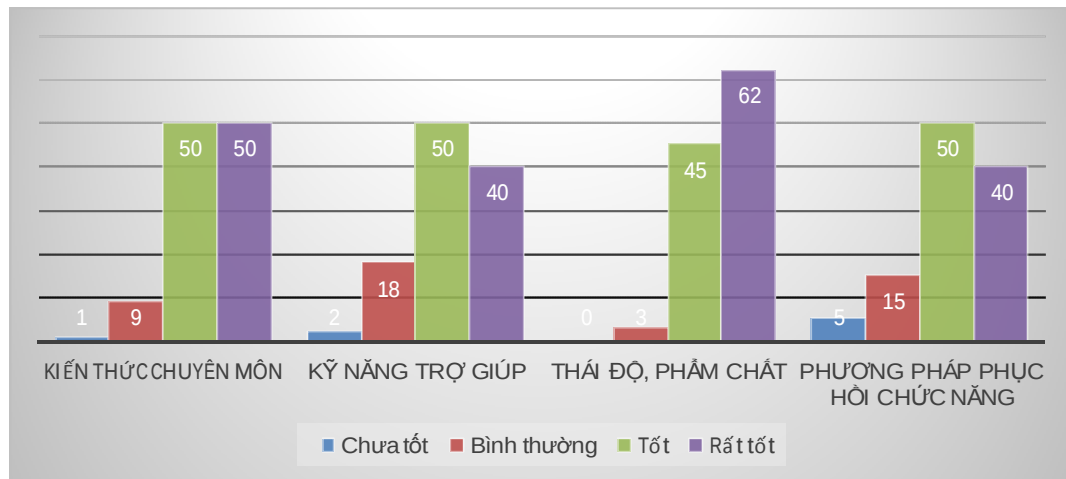


Biểu đồ 2.5: Thái độ của người thường xuyên hỗ trợ PHCN cho trẻ

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu 2.5 cho thấy, thái độ của đội ngũ y bác sĩ, cán bộ nhân viên thường xuyên hỗ trợ phục hồi chức năng cho các em là tương đối ân cần và rất ân cần với các em (chiếm tỷ lệ 76%), số được đánh giá là bình thường chiếm tỷ lệ 17% và tuy nhiên có một số đánh giá là không ân cần (chiếm khoảng 7%), tuy nhiên có thể nói nhiều em khi mới tham gia vào DVPHCN còn cảm thấy chưa sẵn sàng, do quá trình mới chưa quen (như đau, mỏi...) nên cảm thấy thái độ của đội ngũ người thường xuyên hỗ trợ PHCN như vậy là chưa được ân cần.

(Đơn vị tính: người)



Biểu đồ 2.6: Đánh giá năng lực của nhân viên thực hiện dịch vụ phục hồi chức năng
(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Nhìn chung, thái độ phẩm chất của nhân viên là rất tốt, chiếm 56 %, và được đánh giá là tốt chiếm khoảng 41%; cán bộ, điều dưỡng, nhân viên của trung tâm đều luôn hết lòng vì trẻ. Luôn dành những điều tốt nhất cho trẻ. Điều này giúp trẻ phục hồi chức năng nhanh hơn. Tuy nhiên, “*phương thức, kỹ năng chuyên môn không phải cán bộ nào cũng biết, đa số là được đào tạo qua và làm lâu sẽ thành thạo. Do trình độ năng lực của cán bộ còn hạn chế, nhiều cán bộ không học chuyên ngành về điều trị PHCN*” (Nguyễn Thị T - NVCTXH). Điều này đã đặt ra mục tiêu về đào tạo đúng chuyên ngành cho cán bộ để hỗ trợ trẻ tốt hơn vì TEK ngoài tâm lý ổn định thì việc PHCN cho trẻ rất quan trọng để sau này trẻ có thể tự lập bước ra ngoài môi trường xã hội đầy khó khăn. “*Ở đây, các cháu được nuôi dưỡng, phục hồi chức năng, giáo dục văn hóa, học nghề, để sau đó các cháu có thể hòa nhập với cộng đồng, xã hội, trở thành một công dân có ích*” (Vũ Trọng Q - NVCTXH)

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của trẻ khi tham gia PHCN

Mức độ	Số người	Tỉ lệ (%)
1. Rất hài lòng	48	43,6
2. Hài lòng	41	37,3
3. Bình thường	19	17,3
4. Không hài lòng	2	1,8
Tổng	110	100

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua bảng 2.6 cho thấy, khi tham gia PHCN trẻ cảm thấy rất hài lòng với dịch vụ này (mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ 80,9%), số cảm thấy bình thường chỉ chiếm 17,3% và số không hài lòng chiếm tỷ lệ rất ít 1,8%. Như vậy có thể thấy khi tham gia vào quá trình PHCN đã giúp trẻ trị liệu những khiếm khuyết trên cơ thể, dần tự tin hơn vào bản thân, và có cái nhìn tích cực về cuộc sống. Mặc dù tỷ lệ không hài lòng của trẻ khi tham gia PHCN chiếm tỷ lệ ít, nhưng số liệu đó cũng đặt ra cho chúng ta câu hỏi về nguyên nhân và tại sao? “ *Một phần do tình trạng khuyết tật của trẻ quá nặng, bên cạnh đó cũng có các thiết bị y tế chưa phù hợp, phần nữa do bản thân trẻ không thoát ra được khỏi sự mặc cảm, tự ti*” (Vũ Trọng Q - NVCTXH).

2.3.2 .Dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng

Trung tâm đã, đang thực hiện và chú trọng đến vấn đề chăm sóc nuôi dưỡng trẻ và cố gắng cung cấp đầy đủ cả chất và lượng để trẻ phát triển. Các cán bộ, nhân viên của Trung tâm ngoài việc có trình độ chuyên môn nghiệp vụ ra thì điều quan trọng hơn cả là lòng yêu thương trẻ, tận tâm trong công việc, sự cẩn thận, chu đáo, quan tâm đến từng cá nhân trẻ. Với đội ngũ nhân viên, điều dưỡng viên và hộ lý làm việc tận tụy, trách nhiệm và đầy tình thương, TEKT tại Trung tâm được thụ hưởng DV chăm sóc, nuôi dưỡng tương đối tốt.

Hiện tại, Trung tâm có đầy đủ phòng ở cho trẻ, *“phòng nhỏ thì 4 cháu một phòng, phòng to thì 8 cháu một phòng, mỗi cháu một giường, đảm bảo đầy đủ các điều kiện một cách cơ bản nhất cho các cháu.”* (Trần Văn L - Lãnh đạo Trung tâm). Các hoạt động chăm sóc như: ăn, uống, đánh răng rửa mặt, tắm, giặt, ngủ nghỉ... được thực hiện theo một quy trình khép kín hàng ngày có khung giờ cố định. Những trường hợp TEKT ở mức độ nhẹ có thể tự chăm sóc, còn trường hợp KT nặng, đặc biệt nặng hoặc trẻ quá nhỏ được nhân viên chăm sóc thực hiện theo quy trình. TEKT được ăn uống, ngủ nghỉ điều độ, đúng giờ, vệ sinh sạch sẽ nên sức khỏe luôn được đảm bảo.

Vệ sinh ăn uống: Các bữa ăn luôn đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, đổi món ăn thường xuyên, đảm bảo đúng, đủ định mức, tiêu chuẩn phục vụ TEKT. Thức ăn luôn phù hợp với tình trạng sức khỏe và mức độ KT, với trẻ nhẹ, có khả năng ăn uống bình thường được ăn cơm và thức ăn thông thường, với TEKT đặc biệt nặng, không thể ăn cơm sẽ được ăn cháo hoặc cơm và thức ăn xay nhuyễn. *“Chế độ ăn uống cho trẻ đảm bảo đủ số lượng, dinh dưỡng và năng lượng để trẻ phát triển, góp phần tham gia các hoạt động học tập, PHCN tốt hơn.”* (Trần Văn L - Lãnh đạo Trung tâm). Ngoài ra, *“Trung tâm cũng tăng gia sản xuất, trồng rau, nuôi lợn để đảm bảo có thực phẩm sạch cho các dịp lễ, tết. Với diện tích khá rộng của Trung tâm, thì diện tích trồng các loại rau ăn quanh năm và hoa quả theo mùa, và các cây thuốc.”* (Trần Văn L - Lãnh đạo Trung tâm)

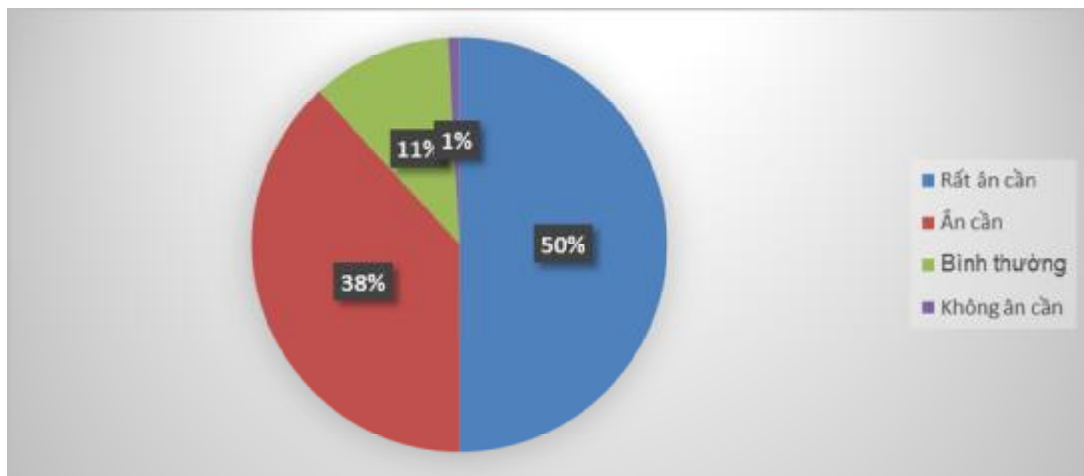
Vệ sinh cá nhân: Tắm rửa thường xuyên cho trẻ bằng nước sạch. Giữ ấm cho trẻ, tránh gió lùa (vào mùa đông) để tránh nhiễm lạnh, viêm đường hô hấp. Giữ quần áo sạch sẽ, đầu tóc gọn gàng. Giúp trẻ có thói quen giữ gìn vệ sinh răng miệng sạch sẽ, không ăn nhiều đồ ngọt để tránh các bệnh sâu răng, viêm lợi. Tạo thói quen cho trẻ rửa tay trước khi ăn và sau khi đi vệ

sinh, cắt móng tay cho trẻ. Không cho trẻ mút tay, không quẹt tay bẩn lên mặt, không đưa đồ vật, đồ chơi bẩn lên miệng để tránh các bệnh giun sán.

Vệ sinh môi trường: Bảo đảm cho trẻ ăn, ngủ, vui chơi nơi thoáng mát, sang sủa, sạch sẽ. Đồ chơi, đồ dùng của trẻ cần sạch sẽ, khô ráo. Đảm bảo nguồn nước sạch dùng trong sinh hoạt và nấu thức ăn cho trẻ.

Chăm sóc tâm lý: Âu yếm, vỗ về biểu lộ tình cảm trìu mến, yêu thương trẻ. Trẻ cần được khích lệ, chuyện trò, nô đùa... tạo cơ sở cho sự phát triển toàn diện của trẻ, tránh thô bạo trong lời nói của người lớn trước sự có mặt của trẻ.

(Đơn vị tính: %)

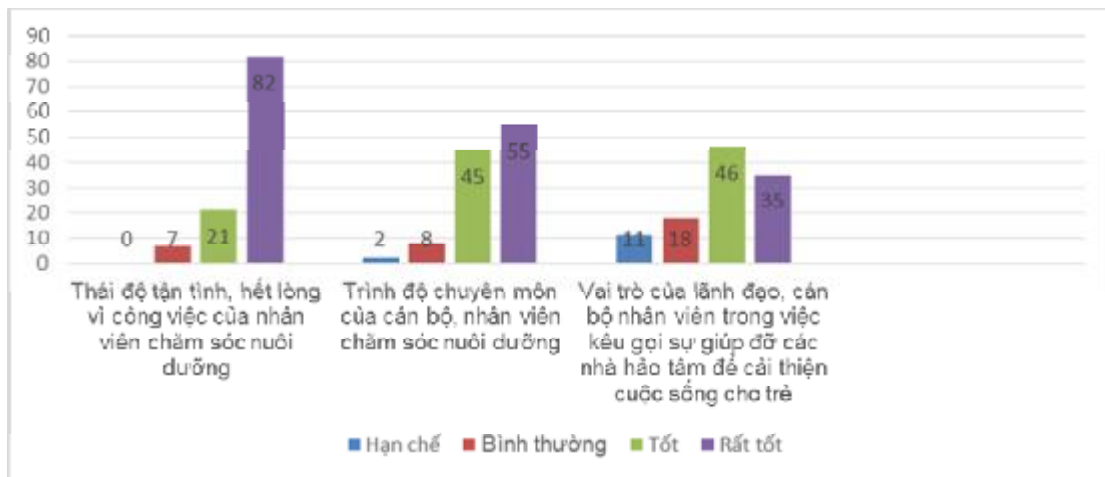


Biểu đồ 2.7: Đánh giá thái độ của người thường xuyên chăm sóc nuôi dưỡng, hỗ trợ trẻ
(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu 2.7 cho thấy, người thường xuyên chăm sóc nuôi dưỡng trẻ có thái độ rất ân cần và ân cần đối với trẻ, chiếm tỷ lệ 88%, thái độ bình thường chỉ chiếm 11% và đánh giá 1% là không ân cần. Dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng trẻ khuyết tật được thực hiện qua các hoạt động chăm sóc sức khỏe từng bữa ăn, giấc ngủ, chăm sóc dinh dưỡng cho trẻ và có những buổi truyền đạt những kỹ năng về chăm sóc, nâng cao khả năng tự lập, sống độc lập cho trẻ. Các tiêu chuẩn về vệ sinh và đồ dùng sinh hoạt cho trẻ khuyết tật tại trung tâm là tương đối bảo đảm. Các em có đầy đủ nước uống và vệ sinh tắm giặt

hàng ngày, được cung cấp đồ dùng vệ sinh, giường chiếu, chăn màn và Trung tâm có nội quy về vấn đề vệ sinh cho TEKT. “Nuôi dưỡng và giáo dục một trẻ bình thường đã khó, đối với TEKT lại khó hơn gấp nhiều lần, đòi hỏi cán bộ, nhân viên của trung tâm phải có tâm và có tầm, vừa hồng lại vừa chuyên” (Vũ Trọng Q - NVCTXH)

(Đơn vị tính: người)



Biểu đồ 2.8: Năng lực của cán bộ, nhân viên khi thực hiện hoạt động chăm sóc nuôi dưỡng

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu 2.8 cho thấy năng lực của cán bộ, nhân viên khi thực hiện các hoạt động trong chăm sóc nuôi dưỡng được đánh giá theo 4 mức. Nhìn chung đều thể hiện tốt và rất tốt. Trong đó “thái độ tận tình của cán bộ, nhân viên” thể hiện rất tốt là cao nhất bởi nhân viên ở trung tâm luôn quan tâm, chăm sóc coi trẻ như con của mình, luôn dành những điều tốt nhất cho trẻ.

Có thể thấy, TEKT đang được chăm sóc, nuôi dưỡng ở Trung tâm đã được chăm sóc khá tốt. Các em đã và đang được tạo điều kiện thụ hưởng, có cơ hội học tập, rèn luyện để phát triển một cách toàn diện về thể chất, trí tuệ và tâm hồn. Điều đó thể hiện qua khả năng của lãnh đạo Trung tâm cũng như thái độ của cán bộ, nhân viên giúp TEKT được hưởng mọi quyền lợi, được

học, được hoà nhập vui chơi như bao trẻ bình thường khác. Ngoài ra, chúng ta cũng thấy được “vai trò của lãnh đạo, cán bộ nhân viên trong việc kêu gọi nhà hảo tâm giúp đỡ trẻ” thể hiện tốt và rất tốt chiếm trên 70%. Việc này thể hiện ban lãnh đạo cũng như nhân viên trong Trung tâm rất quan tâm đến các vấn đề về cuộc sống của trẻ, luôn mong muốn các em có được cuộc sống tốt hơn, hoà nhập cộng đồng.

Bảng 2.7: Mức độ hài lòng của trẻ khi tham gia dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng

Mức độ	Số người	Tỉ lệ (%)
5. Rất hài lòng	64	58,2
6. Hài lòng	33	30
7. Bình thường	11	10
8. Không hài lòng	02	1,8
Tổng	110	100

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua bảng 2.7 cho thấy, khi tham gia vào dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng các em khá là hài lòng, được đánh giá ở mức độ rất hài lòng và hài lòng chiếm tỷ lệ khác cao 88,2%, số đánh giá là bình thường chiếm 10%, còn số rất ít chiếm khoảng 1,8%. Trẻ khuyết tật là đối tượng đặc biệt và nhu cầu chăm sóc nhiều hơn so với những loại hình đối tượng khác, vì vậy cần bố trí đủ đội ngũ cán bộ mới có thể đảm bảo thực hiện được đầy đủ các tiêu chuẩn chăm sóc. Và có như vậy các em mới cảm thấy bản thân được quan tâm, chăm sóc.

2.3.3. Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý

TEKT được tham vấn, tư vấn trên các lĩnh vực, hoạt động liên quan đến chăm sóc sức khỏe, PHCN, giáo dục, lựa chọn nghề nghiệp, các vấn đề về tâm sinh lý, chế độ chính sách...Đối với đối tượng đến khám tại Trung tâm, NVCTXH tiếp cận, thu thập thông tin, tư vấn, tham vấn, hỗ trợ để trẻ và gia đình tự nhận thức được vấn đề của mình và quyết định lựa chọn DV phù hợp. Quản lý trường hợp, tư vấn, tham vấn cho cá nhân có nhu cầu đặc biệt như:

đối tượng KT mồ côi, con em gia đình có hoàn cảnh đặc biệt, trường hợp cá biệt... Tổ chức hoạt động CTXH nhóm đôi với một số nhóm đặc thù như: nhóm mới tiếp nhận, nhóm trẻ khuyết tật học hòa nhập, nhóm giáo dục giới tính... để giải quyết vấn đề của từng nhóm gặp phải, tăng năng lực cho các thành viên trong nhóm. Tuy nhiên, *“do lực lượng NVCTXH còn ít, trình độ chuyên môn, kỹ năng còn hạn chế nên số ca tư vấn, tham vấn chưa nhiều, chất lượng, hiệu quả của DV này chưa cao.”* (Vũ Trọng Q - NVCTXH)

TEKT thường có tâm lý tự ti, mặc cảm, rụt rè trong giao tiếp. Hơn nữa, đối tượng đến Trung tâm hầu hết từ các tỉnh miền núi, vùng sâu, vùng xa, con em dân tộc thiểu số nên khi đến Trung tâm có nhiều bỡ ngỡ, cần được hỗ trợ. Chính vì thế, ngay từ ngày đầu đến Trung tâm, NVCTXH, giáo viên, nhân viên chăm sóc tiếp cận và tiến hành hỗ trợ để các em vượt qua cảm giác nhớ gia đình, cha mẹ và người thân. *“TEKT đến Trung tâm đa số còn ở độ tuổi trẻ em, thời gian đầu đến Trung tâm thường hay khóc, đòi về nhà, thậm chí có trường hợp tìm cách trốn về nhà.”* (Nguyễn Thị T - NVCTXH). NVCTXH luôn là người gần gũi, chia sẻ, động viên để họ quen với cuộc sống ở Trung tâm. Tổ chức các hoạt động để đối tượng cảm thấy vui vẻ, thích thú và gắn kết dần với bạn bè cùng trang lứa tại Trung tâm. Trong quá trình tham gia các DV tại Trung tâm, trẻ gặp phải một số vấn đề như: đau đớn khi tập luyện PHCN về vận động, sợ đến trường, sợ bạn bè trêu chọc, bắt nạt... hay có nguyện vọng hoặc không biết lựa chọn DV phù hợp với bản thân. NVCTXH là người nắm bắt những tâm tư, tình cảm đó để hỗ trợ các em vượt qua khó khăn, tư vấn, tham vấn để họ lựa chọn DV thích hợp. Đôi khi có những em ở độ vị thành niên hoặc tuổi trưởng thành gặp phải vấn đề trong tình cảm, tình yêu khác giới, có thể rơi vào trạng thái tiêu cực, NVCTXH cũng là người hỗ trợ để họ vượt qua khó khăn, vướng mắc. Ngoài việc hỗ trợ tâm lý cho các em, NVCTXH còn hỗ trợ cho gia đình (cha, mẹ, người thân) của họ vượt qua những vấn đề về tâm lý như: chấp nhận và vượt qua khó khăn khi có con bị

KT, thương, nhớ con khi xa gia đình... Tuy nhiên, *“lực lượng NVCTXH tại Trung tâm còn ít (03 người), kỹ năng CTXH còn hạn chế, chưa có nhân viên được đào tạo chuyên ngành tâm lý nên việc tiếp cận, hỗ trợ về tâm lý cho đối tượng chưa triệt để, hiệu quả hỗ trợ chưa cao.”* (Vũ Trọng Q - NVCTXH)

Hiện tại Trung tâm hỗ trợ tâm lý cho trẻ có khó khăn trong lĩnh vực giao tiếp, tình cảm - xã hội, trẻ bị nhiều loạn do thiếu khả năng chú ý, trẻ cần được hỗ trợ về kỹ năng vận động, trẻ em chậm phát triển trí tuệ, trẻ khiếm thính, khiếm thị.

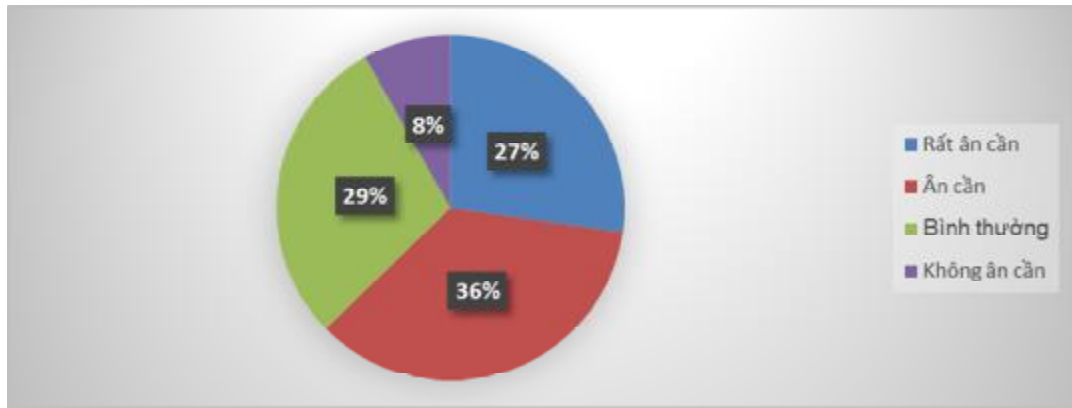
Mỗi trẻ khuyết tật đều có hoàn cảnh riêng cần được quan tâm, cảm thông, chia sẻ, giúp đỡ của mọi người. Tham vấn, trị liệu tâm lý, can thiệp sớm tạo thuận lợi cho các cháu lên các lớp giáo dục hòa nhập, tìm kiếm việc làm trong tương lai... giúp TEKT thoát khỏi mặc cảm, tự ti.

Theo anh Q – Trưởng phòng CTXH: *“Chúng tôi tiến hành theo một quy trình cụ thể: từ việc làm quen, sau đó tạo lập niềm vui, thiết lập mối quan hệ giữa NVCTXH với trẻ, từ đó thu thập thông tin, xác định vấn đề, phân tích điểm mạnh, điểm yếu để giải quyết vấn đề. Đối với trẻ mới vào trung tâm, thì dịch vụ hỗ trợ tâm lý là rất cần thiết. TEKT khi bước vào môi trường mới thường thu mình, khép mình, không có hoạt động giao tiếp với ai”. NVCTXH là người hỗ trợ giúp trẻ thoát khỏi mặc cảm, nhút nhát ban đầu giúp trẻ thích nghi với môi trường mới cũng như ở các bậc học lớn hơn như học phổ thông hay học nghề.*

Bên cạnh đó, Trung tâm làm theo phương thức đó là *“phát hiện dạng khuyết tật để tư vấn lựa chọn phương thức giáo dục phù hợp với trẻ; Thực hiện biện pháp can thiệp sớm trẻ khuyết tật; tư vấn tâm lý, sức khỏe, giáo dục, hướng nghiệp để giúp các em sớm hòa nhập cộng đồng; cung cấp nội dung, thiết bị, tài liệu dạy và học đặc thù phù hợp với từng dạng tật và mức độ khuyết tật.”* (Trần Văn L - Lãnh đạo Trung tâm). Ngoài việc thực hiện các liệu pháp tâm lý với trẻ, Trung tâm còn thực hiện các phương thức truyền

thông bên ngoài để tránh tạo tâm lý gây tự ti cho trẻ, tập huấn nâng cao nhận thức, kỹ năng cho cán bộ, nhân viên, các đối tượng trong Trung tâm không xa lánh kỳ thị trẻ khuyết tật.

(Đơn vị tính: %)

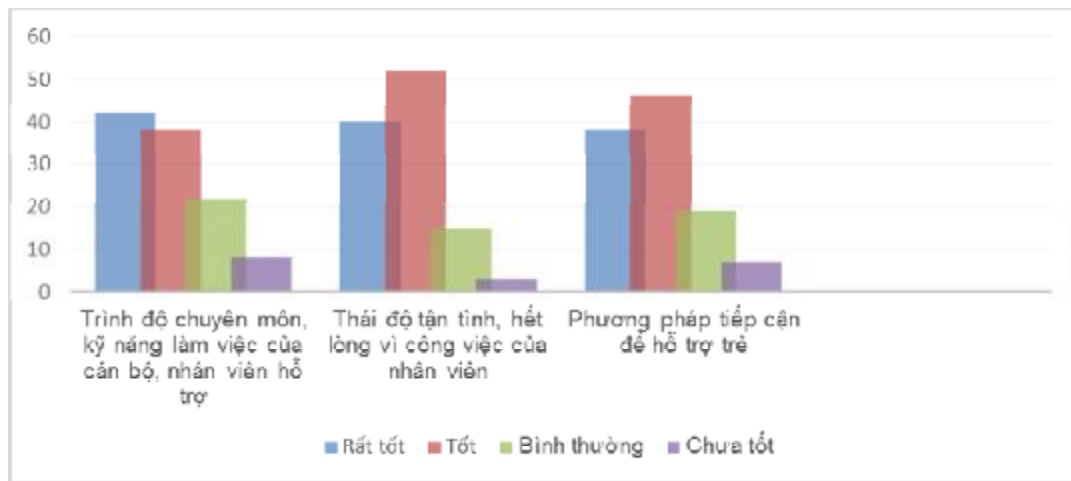


Biểu đồ 2.9: Đánh giá thái độ của nhân viên khi tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý cho trẻ

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu 2.9, cho thấy thái độ của nhân viên khi tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý cho trẻ được đánh giá tương đối tốt, mức độ ân cần và rất ân cần chiếm tỷ lệ 63%, số đánh giá là bình thường chiếm tỷ lệ 29%, tuy nhiên có 8% được đánh giá là không ân cần; Có thể nói dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý là rất cần thiết đối với các em, nhất là các em mới đến Trung tâm, tuy nhiên ban đầu để các em mở lòng và chia sẻ là tương đối khó, đòi hỏi phải có thời gian để nhân viên trò chuyện chia sẻ, thì kết quả của dịch vụ mới cao và được các em đánh giá là hài lòng. Chính vì vậy, “*tham vấn cho trẻ là một cách mà NVCTXH cung cấp những thông tin, kinh nghiệm cần thiết, giúp trẻ suy nghĩ một cách hợp lý hơn với thực tiễn. Tham vấn cho trẻ là một trong những cách giúp trẻ nhận thức đúng đắn hơn về quyền của trẻ và giúp trẻ tự bảo vệ được chính mình trước những đe dọa hoặc rủi ro có thể xảy ra đối với trẻ*” (Nguyễn Thị T - NVCTXH).

(Đơn vị tính: người)



Biểu đồ 2.10: Đánh giá năng lực của cán bộ nhân viên thực hiện dịch vụ tham vấn, tư vấn

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu 2.10 cho thấy, kết quả đánh giá năng lực của nhân viên khi tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý cho trẻ cho thấy năng lực của cán bộ Trung tâm khá tốt. Riêng thái độ tận tình hết lòng vì công việc đánh giá tốt và rất tốt chiếm 83,6%. Cán bộ, nhân viên coi trẻ như con của họ. Tuy nhiên, trình độ chuyên môn đánh giá chưa được cao, do “*chưa được trau dồi kỹ năng, khi các buổi tập huấn mở ra vì lý do gia đình, kế hoạch có trước nên không tham gia được làm hạn chế kiến thức của họ.*” (Nguyễn Thị T - NVCTXH). Nhưng trên hết đó là sự tận tâm, hết lòng vì công việc đã giúp cho cả cán bộ và TEKT tại trung tâm thay đổi tích cực hơn.

Tuy nhiên cũng có trẻ cho rằng sau khi tham gia vào dịch vụ tư vấn, tham vấn, trị liệu tâm lý trẻ vẫn không cải thiện được nhiều, chủ yếu là do cách suy nghĩ và bản thân trẻ chưa được cởi mở. Hơn nữa vấn đề tâm lý cũng là điều mà các TEKT phải đối mặt do sự kỳ thị của xã hội cũng như rào cản trong sinh hoạt, học tập.

Bảng 2.8: Mức độ hài lòng của trẻ khi được tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý

Mức độ	Số người	Tỉ lệ (%)
1. Rất hài lòng	25	22,7
2. Hài lòng	35	31,8
3. Bình thường	44	40
4. Không hài lòng	6	5,5
Tổng	110	100

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Đa số TEKT đánh giá hiệu quả của các dịch vụ tư vấn, tham vấn, trị liệu tâm lý trẻ tham gia là ở mức độ “bình thường” chiếm 40%. Số đánh giá là hài lòng chiếm 31,8%, số rất hài lòng chiếm 22,7%, bên cạnh đó TEKT cho rằng “không hài lòng” (chiếm 5,5%).

Một số lý do theo trẻ khuyết tật đánh giá dịch vụ tư vấn, tham vấn, trị liệu tâm lý không hài lòng đối với bản thân trẻ đó là: Có ít thời gian tư vấn, tham vấn; Kỹ năng tham vấn cho người khuyết tật còn hạn chế; Trị liệu tâm lý chưa chuyên sâu, và vấn đề khá quan trọng đó là tự bản thân trẻ khuyết tật vẫn chưa thực sự cởi mở trong việc tâm sự vấn đề của bản thân, còn dè chừng, e ngại. *“Em ở trung tâm cũng khá lâu rồi, mới đầu các cô chú trong trung tâm cũng hỏi han em nhiều, ai cũng hỏi hoàn cảnh và chia sẻ với em, em cũng thấy được quan tâm nhưng sau cùng nghĩ kể rra mọi người thương cảm là chính nhưng cũng không giải quyết được vấn đề gì nên bản thân em không muốn kể nữa”*. (em Nguyễn Huyền M, 16 tuổi)

Việc được tư vấn, tham vấn, trị liệu tâm lý giúp trẻ bình tĩnh và đối diện với vấn đề khó khăn của chính bản thân mình. Khi sử dụng dịch vụ tư vấn, tham vấn, trị liệu tâm lý trẻ luôn được động viên, khích lệ, được lắng nghe. Cán bộ, nhân viên xã hội giúp trẻ tìm ra giải pháp hữu hiệu nhất để giải

quyết vấn đề. “*Trong công tác hỗ trợ tâm lý, hòa nhập cho TEKT, cùng với sự nỗ lực của Trung tâm, còn cần có sự phối hợp tích cực từ phía TEKT*” (Nguyễn Thị T - NVCTXH)

2.3.4. Dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề

Ngay khi tiếp nhận vào Trung tâm, TEKT trong độ tuổi đi học được đánh giá, phân loại theo độ tuổi, khả năng nhận thức và tình trạng sức khỏe để tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp với từng đối tượng. Cụ thể như sau:

Giáo dục hòa nhập: đối với trẻ có nhận thức tốt, có khả năng tham gia học hòa nhập, tự đi lại được, Trung tâm tổ chức cho các em tham gia học hòa nhập tại các trường tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông trên địa bàn và trường đại học.

Giáo dục đặc biệt: đối với trẻ có khả năng nhận thức, sức khỏe yếu, đi lại khó khăn, Trung tâm tổ chức các lớp dạy văn hóa theo chương trình sách giáo khoa của Bộ Giáo dục và Đào tạo hoặc dạy đọc, viết, tính toán theo chương trình giáo dục đặc biệt; tổ chức dạy kỹ năng sống (xúc ăn, uống nước, đánh răng, rửa mặt, tắm, giặt quần áo, gấp quần áo...) cho TEKT kèm theo vấn đề về trí tuệ, không thể tham gia các hoạt động học tập; dạy ngôn ngữ cho trẻ khó khăn về ngôn ngữ (ngôn ngữ trị liệu)... giúp trẻ có thể tự phục vụ, chăm sóc bản thân.

Hoạt động giáo dục khác: tổ chức giáo dục đạo đức, lối sống cho TEKT, giáo dục kỹ năng giao tiếp, trang bị các kiến thức về sức khỏe sinh sản, phòng tránh bị xâm hại thân thể, xâm hại tình dục, dạy hát, múa, các hoạt động tập thể...

Hướng nghiệp dạy nghề, tạo việc làm, giới thiệu việc làm: Hàng năm, TEKT được đánh giá, phân loại theo tình trạng sức khỏe, dạng KT và khả năng nhận thức. Từ đó, tư vấn, hướng nghiệp và tổ chức dạy nghề phù hợp với từng trẻ. Hoạt động dạy nghề tại Trung tâm không giống với các cơ sở

đào tạo nghề khác là tổ chức dạy các nghề theo quy định của chương trình đào tạo mà luôn tìm kiếm những nghề phù hợp với tình trạng sức khỏe, mức độ KT, những nghề dễ học, sản phẩm làm ra dễ tiêu thụ để dạy cho NKT. Hiện tại, Trung tâm tổ chức dạy các nghề: may, thêu, tin học văn phòng, làm tranh đá quý, tranh gỗ bút lửa, làm hương thơm, làm hoa, làm đồ handmade, đan, nấu ăn và làm vườn.

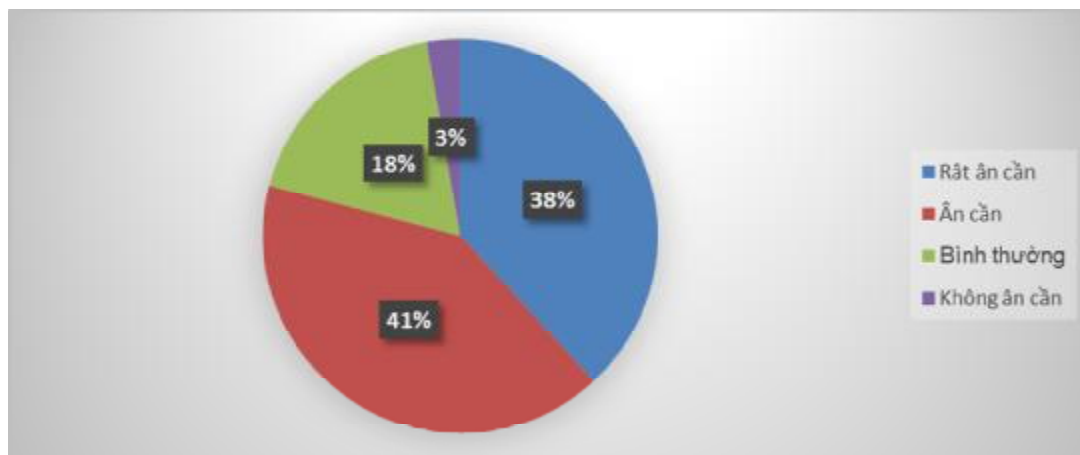
Trong quá trình dạy nghề, học sinh KT đã có tay nghề, Trung tâm tổ chức cho trẻ làm sản phẩm để bán ra thị trường, tạo thu nhập, bổ sung kinh phí vào các bữa ăn. Sản phẩm do TEKT tại Trung tâm làm ra đạt yêu cầu về chất lượng, tính thẩm mỹ và đã được người tiêu dùng đánh giá cao, thị trường chấp nhận. Sản phẩm đã được bán tại siêu thị, các hội chợ, triển lãm, phòng trưng bày... *“Dạy nghề cho trẻ khuyết tật phải kết hợp động viên các em vượt qua những thiếu thốn vật chất, mặc cảm, nuôi dưỡng ước mơ để trở thành người có ích cho xã hội. Vì vậy mỗi ngày đến trung tâm, nhìn thấy các em không nghỉ học vì bất cứ lý do gì là bản thân tôi thấy được an ủi, được tiếp thêm sức mạnh...”*(Vũ Trọng Q - NVCTXH)

Với mục tiêu hỗ trợ học văn hóa và hướng nghiệp học nghề cho TEKT, Trung tâm đã không ngừng đổi mới phương pháp dạy học, nâng cao trình độ, chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ giáo viên, trang bị cơ sở vật chất... Trung tâm còn khá quan tâm đến công tác hướng nghiệp dạy nghề cho TEKT, giúp các em có đủ tự tin, hành trang vững chắc bước vào đời. Dưới góc độ giáo dục, trẻ khuyết tật được hiểu là trẻ có khiếm khuyết về cấu trúc, suy giảm chức năng cơ thể dẫn đến gặp khó khăn nhất định trong hoạt động cá nhân, tập thể, xã hội và học tập theo chương trình giáo dục phổ thông. Đưa được trẻ em khuyết tật đến trường đã khó, làm thế nào để TEKT hòa nhập và thích ứng với môi trường học tập toàn toàn mới mẻ còn khó khăn hơn nhiều. Tại trung tâm, giáo viên và cán bộ, nhân viên có nhiệm vụ giáo dục – dạy học hòa nhập

nói chung với các em có khó khăn về nhận thức, khiếm thính, khiếm thị, khó khăn về vận động, về ngôn ngữ giao tiếp và các dị tật khác phục hồi chức năng để hòa nhập cộng đồng.

Trẻ khuyết tật khi vào với Trung tâm đến tuổi đi học đối với những trẻ có thể tự đi được, không cần đến sự trợ giúp của nhân viên chăm sóc đều được đưa vào các lớp ở các trường công lập trên địa bàn để học tập. Nếu em nào không đủ khả năng tiếp thu hoặc không thể đến trường được thì Trung tâm cũng có những lớp giúp trẻ dần nhận thức hoặc mở lớp học tại Trung tâm để kèm các em. Hiện Trung tâm có đội ngũ giáo viên được đào tạo đúng chuyên ngành giáo dục đặc biệt, kinh nghiệm, am hiểu tâm sinh lý của TEKT, yêu nghề, tâm huyết và tình thương với các em. Trung tâm có lớp dạy văn hóa từ lớp 1 đến lớp 5 theo chương trình giáo dục đặc biệt cho trẻ chậm phát triển trí tuệ.

(Đơn vị tính: %)



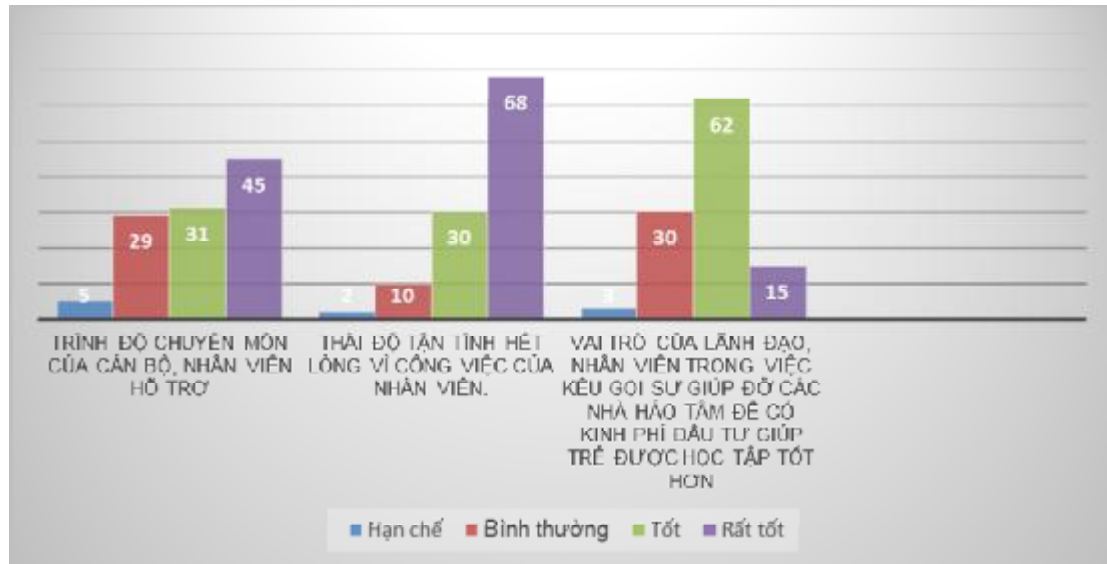
Biểu đồ 2.11: Đánh giá thái độ của thầy/ cô giáo/ nhân viên đối với trẻ khi thực hiện dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu đồ 2.11 cho thấy, các thầy, cô giáo và nhân viên của Trung tâm trong dịch vụ giáo dục hướng nghiệp dạy nghề rất ân cần và ân cần các

em chiếm tỷ lệ tương đối cao (chiếm tỷ lệ 79%), mức độ bình thường chỉ chiếm 18%, số đánh giá là không ân cần chiếm tỷ lệ rất ít (3%). Hơn hết là sự nhiệt tình, hết lòng vì công việc, yêu thương trẻ như con vì thế mà trẻ và cán bộ nhân viên có sự gắn bó khăng khít. *“Các em khuyết tật đều sống xa gia đình nên thiếu thốn tình cảm. Bởi vậy, các thầy các cô phải đối xử với các em bằng tình yêu thương chân thành, giúp các em sớm tiếp thu các kiến thức văn hóa và xã hội. Ở mỗi tiết dạy, giáo viên phải nhẹ nhàng nắm bắt tâm lý, có lúc nghiêm nghị, có lúc phải chiều theo yêu cầu của các em; lúc các em đòi vui chơi thì giáo viên cũng tham gia cùng các em. Có như vậy các em mới thấy được quan tâm, được yêu thương và có phần đấu và cố gắng trong học tập.”*(Nguyễn Thị T - NVCTXH). Tuy còn gặp nhiều khó khăn trong việc giảng dạy cho các em nhưng điều đó không làm giảm đi nhiệt huyết của cán bộ, giáo viên tại Trung tâm. Với tấm lòng bao dung và yêu thương các em như con đẻ, cán bộ, nhân viên và giáo viên nơi đây luôn cố gắng mang lại cho các em những điều tốt đẹp nhất, không chỉ là kiến thức phổ thông mà còn cả những kỹ năng sống để các em có được hành trang tốt nhất cho cuộc sống sau này.

(Đơn vị tính: người)



Biểu đồ 2.12: Đánh giá năng lực của cán bộ nhân viên thực hiện dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua biểu 2.12 cho thấy, năng lực của cán bộ, nhân viên, giáo viên là tốt, có tỉ lệ ít là hạn chế chiếm khoảng từ 1,8% đến 4,5% là do có một số cán bộ vì việc cá nhân nên chưa chú tâm vào công việc nhưng cũng được ban lãnh đạo kịp thời và thường xuyên nhắc nhở để sửa đổi. Bên cạnh đó, Trung tâm cũng có những chính sách hỗ trợ cho các bộ, nhân viên, giáo viên đi học nâng cao kiến thức, mở các lớp bồi dưỡng cán bộ... và hơn hết đó là sự nhiệt tình, hết lòng vì công việc, yêu thương trẻ như con vì thế mà trẻ và cán bộ, nhân viên có sự gắn bó khăng khít.

Bảng 2.9: Mức độ hài lòng của trẻ khi tham gia dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề

Mức độ	Số người	Tỉ lệ (%)
1. Rất hài lòng	35	31,8
2. Hài lòng	37	33,6
3. Bình thường	34	31,0
4. Không hài lòng	4	3,6
Tổng	110	100

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua bảng 2.9 cho thấy, khi trẻ tham gia vào dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề trẻ cảm thấy khá là hài lòng (tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng chiếm 65,4%, số đánh giá là bình thường chiếm 31%, và còn số ít (3,6 %) là không hài lòng khi tham gia dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp giáo dục dạy nghề, bởi một số trường hợp các em khuyết tật nặng các em gặp khá là nhiều khó khăn trong vấn đề giáo dục, đặc biệt là thời gian đầu khi tham gia vào dịch vụ, tuy nhiên, sau thời gian được rèn luyện các em khá là cố gắng và cảm thấy hài lòng, thoải mái khi tham gia dịch vụ giáo dục, dạy nghề, có rất nhiều em rất hăng say học, tìm tòi và chịu khó tìm hiểu. Tuy nhiên, “*Vì trung tâm không được chiêu sinh nên các cháu đưa đến trung tâm không theo đợt với nhiều độ tuổi khác nhau nên trong quá trình giảng dạy, có những lớp các cháu 14-15 tuổi học chung với các cháu 7-8 tuổi. Vì thế đôi khi giáo viên gặp phải nhiều khó khăn trong việc truyền đạt kiến thức đến các cháu.*”, (Trần văn L - Lãnh đạo Trung tâm)

2.4. Đánh giá chung về thực trạng dịch vụ CTXH với trẻ khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An

Bảng 2.10: Mức độ hài lòng về các dịch vụ tại trung tâm

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)
Phục hồi chức năng	48	43,6	41	37,3	19	17,3	02	1,8
Chăm sóc, nuôi dưỡng	64	58,2	33	30	11	10	02	1,8
Tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý	25	22,7	35	31,8	44	40	06	5,5
Giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề	35	31,8	37	33,6	34	31	04	3,6

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Theo số liệu bảng 2.10, các dịch vụ tại Trung tâm được đánh giá tương đối cao. Tỷ lệ trả lời là “Rất hài lòng” và “hài lòng” chiếm chủ yếu (trên 50% đối với các dịch vụ). Tỷ lệ trả lời ở mức độ không hài lòng chiếm tỷ lệ rất thấp. Những số liệu này cho thấy, chất lượng dịch vụ tại Trung tâm tương đối cao, đánh giá đối với DV PHCN lần lượt 4 mức độ là 43,6% - 37,3% - 17,3%- 1,8%, DV chăm sóc nuôi dưỡng là 58,2% - 30% - 10% - 1,8%...

Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý được đánh giá chưa được cao như các dịch vụ khác (Rất hài lòng: 22,7%, hài lòng: 31,8%, bình thường: 40% và không hài lòng: 5,5%). Điều này phản ánh đúng thực trạng về dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý đã nêu ở trên. Bên cạnh đó còn có phần hạn chế về nhận thức đối với dịch vụ này của trẻ cũng như người thân của trẻ nên cần có giải pháp để khắc phục hạn chế này. Phần do trình độ, cách thức điều

trị chưa cao, hơn nữa là do bản thân trẻ chưa cởi mở vấn đề của mình, nguyên nhân nữa là do *“các cán bộ nếu quý bạn nào thì sẽ quan tâm bạn đấy hơn, và có những hôm chúng em đến đông nhưng không có cán bộ hướng dẫn chúng em”* (em Lưu Phương T, 10 tuổi).

Trên cơ sở nắm bắt được đặc điểm thể chất, tâm lý, tình cảm và nhu cầu của trẻ, cùng với sự nỗ lực của đội ngũ cán bộ, nhân viên của Trung tâm và sự hỗ trợ của cơ quan chủ quản, các cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước, các dịch vụ trợ giúp đã được triển khai một cách đầy đủ, toàn diện và đạt hiệu quả.

Đối với dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng, công tác chăm sóc nuôi dưỡng được triển khai tốt, TEKT được ăn uống đầy đủ cả về số lượng và chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm. Đối tượng có chế độ ăn phù hợp với mức độ khuyết tật và tình trạng sức khỏe. Đối với trẻ còn nhỏ hoặc khuyết tật nặng được chăm sóc tận tình từ vệ sinh cá nhân, tắm giặt, ngủ nghỉ...

DV PHCN về thể chất được triển khai hiệu quả, Trung tâm có đội ngũ kỹ thuật viên vật lý trị liệu, hoạt động trị liệu và ngôn ngữ trị liệu được đào tạo cơ bản, có tay nghề và kinh nghiệm làm việc với TEKT. Hệ thống trang thiết bị PHCN được trang cấp đầy đủ từ máy móc hiện đại như siêu âm, laser, điện châm, điện phân, từ trường, kéo giãn cột sống... đến các thiết bị tập luyện PHCN trong nhà và ngoài trời. Do đó, TEKT được sử dụng các liệu pháp phù hợp, hiệu quả, các chức năng vận động được cải thiện đáng kể.

Tổ chức cung cấp các DV về giáo dục như: giáo dục hòa nhập cả ba cấp cho học sinh KT có khả năng theo học tại các trường tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông; tổ chức giáo dục chuyên biệt, dạy kỹ năng sống cho trẻ khuyết tật nặng hoặc kèm theo KT về trí tuệ. Tổ chức dạy nhiều nghề phù hợp với TEKT như: may, thêu, thủ công, tin học văn phòng, làm tranh đá quý, làm hương... Sản phẩm dạy nghề do các em làm ra đạt chất lượng, được

thị trường chấp nhận và tiêu thụ tốt. Nhiều trẻ khuyết tật sau khi trở về cộng đồng đã tìm được việc làm, tự lập cuộc sống.

Tâm lý của TEKT sau khi được trị liệu, tư vấn đã được cải thiện nhiều, tâm lý mặc cảm, tự ti được giảm bớt, chủ động giao tiếp và tham gia các hoạt động tập thể, một số các em đã chủ động lựa chọn DV phù hợp để vượt qua khó khăn, vươn lên trong cuộc sống. Hoạt động tư vấn, tham vấn cho TEKT, gia đình và cộng đồng được triển khai và cũng đạt được kết quả. Tuy nhiên cần phải được cải thiện nâng cao chất lượng và hiệu quả.

Bảng 2.11: Ảnh hưởng của các dịch vụ tới trẻ khuyết tật

Dịch vụ	Ảnh hưởng tốt		Bình thường		Không tốt	
	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)
Phục hồi chức năng	56	51	54	49	0	0
Chăm sóc, nuôi dưỡng	58	52,7	52	47,3	0	0
Tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý	42	38,2	65	59,1	3	2,7
Giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề	51	46,4	58	52,7	1	0,9

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua bảng 2.11 cho thấy, các dịch vụ có ảnh hưởng rất nhiều tới TEKT, dịch vụ PHCN và dịch vụ chăm sóc được đánh giá là có ảnh hưởng khá tốt đến các em: Dịch vụ phục hồi chức năng được đánh giá là ảnh hưởng tốt chiếm 51%, bình thường chiếm 49% và 0% đánh giá là ảnh hưởng không tốt; dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng được đánh giá là ảnh hưởng tốt chiếm 52,7% và đánh giá bình thường là 47,3% và không có đánh giá là ảnh hưởng không tốt của dịch vụ này. Riêng dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý được đánh giá

là ảnh hưởng tốt chiếm 38,2%, bình thường 59,1% và 2,7% được đánh giá là ảnh hưởng không tốt; Dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề được đánh giá là ảnh hưởng tốt chiếm 46,4%, bình thường chiếm 52,7% và số đánh giá là không tốt chiếm 0,9%.

Bảng 2.12: Sự thay đổi sức khỏe, tinh thần của trẻ khuyết tật sau khi tham gia vào các dịch vụ

Sức khỏe, tinh thần	Số lượng trẻ thay đổi sức khỏe, tinh thần sau khi tham gia vào các dịch vụ	
	Số lượng	Tỷ lệ(%)
Kém hơn	1	0,9
Chưa có tiến triển	21	19,1
Tốt hơn	88	80
Tổng	110	100

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Kết quả điều tra cho thấy, sau khi tham gia các hoạt động trong các dịch vụ thì sự phục hồi của trẻ về mặt tâm lý, sức khỏe, khả năng sống độc lập đều có sự thay đổi theo hướng tốt 88/110 trẻ chiếm 80%. Số em cho biết sức khỏe chưa tiến triển là 21 em chiếm 19,1%. Nguyên nhân là do một số em không tham gia các dịch vụ và dạng khuyết tật của trẻ khó phục hồi. Và một trẻ là kém đi do em không muốn chia sẻ với bất kỳ ai, trường hợp này cần thời gian để giúp đỡ, trợ giúp em cả về tâm lý lẫn sức khỏe. “*Nhiều khi cháu cũng muốn được tham gia như các bạn, nhưng cháu không làm được như các bạn, và cháu cũng không được tự tin cho lắm*” (em Phan Đức Đ, 15 tuổi)

Kết quả nổi bật:

Số trẻ được tư vấn và PHCN toàn diện qua Trung tâm khoảng hơn 2000 đối tượng. Đã tổ chức phẫu thuật chỉnh hình cho khoảng gần 300 em với hơn 400 lần phẫu thuật, và có khoảng hơn 500 em được trang cấp dụng cụ chỉnh hình. Tổ chức khám và điều trị nội viện cho khoảng trên 10.000 trường hợp, khám và điều trị ngoại viện cho gần 10.000 trường hợp... Nhiều trường hợp các em khuyết tật không đi lại được, phụ thuộc hoàn toàn vào trợ giúp của gia đình, người thân, sau khi được PHCN có tiến bộ rõ rệt, tự chăm sóc được bản thân, di chuyển bằng các dụng cụ trợ giúp, ... đem lại nhiều niềm vui cho bản thân các em cũng như người thân và gia đình. Trong số rất nhiều các em đó, sau khi ở Trung tâm đã trở về hoà nhập với gia đình, cộng đồng, có những trường hợp làm việc trong các cơ quan nhà nước, một số đi lao động hợp tác nước ngoài, hoặc thi đỗ vào các trường Đại học, Cao đẳng,... nhiều trường hợp các em sau khi thụ hưởng các dịch vụ tại Trung tâm đã tự lập được cuộc sống ổn định, xây dựng gia đình hạnh phúc... Đặc biệt có một số sau khi đi học đại học, cao đẳng đã trở lại Trung tâm làm việc, trong đó có những trường hợp giữ chức vụ trưởng phòng, hoặc làm giáo viên tại Trung tâm.

Những hạn chế, thiếu sót:

Số lượng công chức, viên chức, người lao động, đặc biệt là NVCTXH còn thiếu dẫn đến chất lượng DV cung cấp cho TEKT chưa cao, số lượng trẻ được tiếp cận DV chưa nhiều so với nhu cầu.

Hệ thống cơ sở hạ tầng, trang thiết bị PHCN chưa đồng bộ ảnh hưởng đến hiệu quả PHCN. Việc cung cấp DV mới chỉ tập chung chủ yếu ở những đối tượng là TEKT đang được quản lý tại Trung tâm, số lượng trẻ được tiếp cận qua DV này còn thấp so với nhu cầu rất lớn của các em hiện có tại cộng đồng.

Chất lượng các DVCTXH tại Trung tâm cần phải được nâng cao hơn nữa, tiếp tục ứng dụng khoa học, kỹ thuật tiên tiến trên thế giới để đáp ứng với đời sống kinh tế xã hội ngày càng phát triển.

Một số vấn đề trong nuôi dưỡng, chăm sóc như giá cả leo thang, vấn đề sinh hoạt ăn uống... dẫn đến vấn đề đảm bảo dinh dưỡng, chất lượng cuộc sống cho trẻ cũng gặp nhiều khó khăn. Do vậy Trung tâm cũng đã tận dụng diện tích sẵn có của Trung tâm để gia tăng sản xuất, trồng trọt, chăn nuôi để đáp ứng thêm nhu cầu của cuộc sống hàng ngày.

DV hướng nghiệp dạy nghề mới chỉ dừng lại ở quy mô nhỏ, các nghề còn đơn giản, chưa tổ chức sản xuất, chưa đáp ứng được sự phát triển của xã hội, đối tượng ít có cơ hội tìm kiếm việc làm.

Hoạt động tư vấn, tham vấn cho trẻ, gia đình và cộng đồng chưa chuyên nghiệp, hiệu quả chưa cao, số đối tượng được tư vấn, tham vấn còn hạn chế. Việc tổng kết kinh nghiệm, nghiên cứu khoa học còn yếu, áp dụng khoa học kỹ thuật phục hồi chức năng tiên tiến cho đối tượng còn hạn chế...

Nguyên nhân của những hạn chế, thiếu sót:

Cơ sở xa trung tâm thành phố, điều kiện kinh tế khó khăn, thu nhập thấp nên khó thu hút được đội ngũ cán bộ, viên chức có trình độ cao về công tác tại đơn vị.

Các DV tại Trung tâm chưa thực sự chuyên nghiệp, do đội ngũ nhân lực được đào tạo chính quy còn ít, chủ yếu là đào tạo lại, làm việc dựa trên kinh nghiệm, chưa cập nhật kịp thời các khoa học, kỹ thuật mới trong cung cấp DVCTXH đối với TEKT.

Các nghề được đào tạo cho các em còn ít, do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan, các em làm được nghề không nhiều do KT nặng, do còn trẻ.

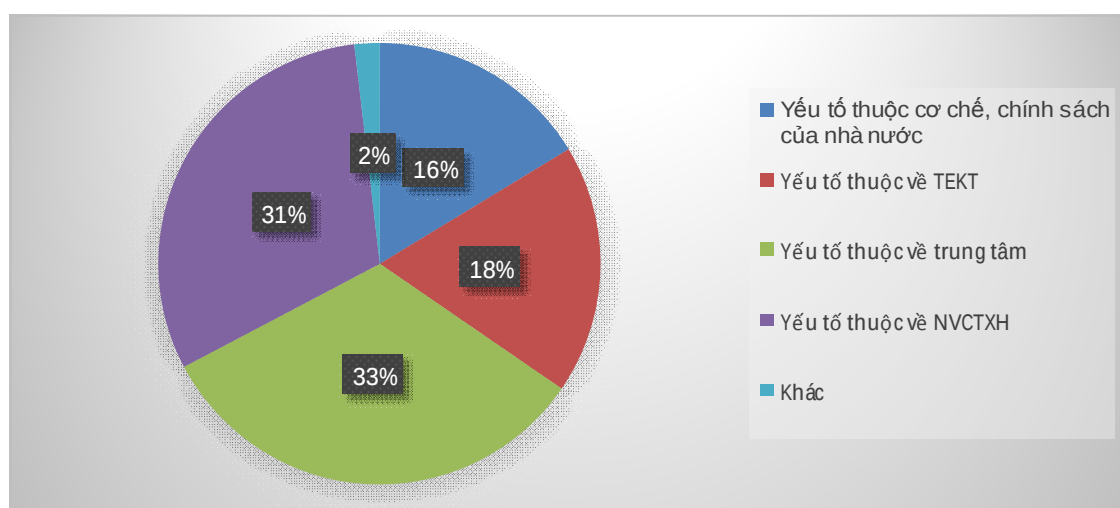
NVCTXH còn yếu về trình độ chuyên môn và kỹ năng, chưa được đào tạo chuyên sâu trong lĩnh vực CTXH với TEKT, chưa nắm chắc các kiến thức

liên quan đến TEK T và các chính sách đối với các em. Do đội ngũ cán bộ có trình độ cao còn ít, năng lực còn yếu. Hơn nữa, cơ sở chủ yếu là hoạt động thực hành nên công tác tổng kết kinh nghiệm, nghiên cứu khoa học còn hạn chế.

2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến cung cấp dịch vụ xã hội

Hiệu quả của các DVCTXH ở Trung tâm phụ thuộc rất nhiều yếu tố tác động đến các dịch vụ. Các yếu tố này có thể ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực đến quá trình và hiệu quả của việc cung cấp DV CTXH cho TEK T.

(Đơn vị tính: %)



Biểu đồ 2.13: Ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến cung cấp dịch vụ CTXH với TEK T

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

Qua kết quả khảo sát theo biểu đồ 2.13, ta thấy có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ CTXH với TEK T như yếu tố về cơ chế, chính sách của nhà nước, yếu tố thuộc về bản thân TEK T, yếu tố thuộc về Trung tâm, yếu tố thuộc về NVCTXH. Có thể thấy rằng, yếu tố ảnh hưởng lớn nhất là yếu tố thuộc về Trung tâm chiếm 33%, và yếu tố ảnh hưởng tiếp theo đó là yếu tố thuộc về NVCTXH chiếm tỷ lệ 31%, và sau đó là yếu tố thuộc về bản thân trẻ chiếm 18%, yếu tố thuộc về cơ chế chính sách của nhà

nước chiếm 16%, và yếu tố khác chiếm 2%. Kết quả khảo sát cho thấy yếu tố thuộc về Trung tâm và yếu tố thuộc về nhân viên CTXH đóng vai trò khá quan trọng. Theo ông Trần văn L - Lãnh đạo Trung tâm “ *Trên cơ sở nắm bắt được đặc điểm thể chất, tâm lý, tình cảm, và nhu cầu của TEKT, cùng với nỗ lực của đội ngũ cán bộ, nhân viên trong Trung tâm và sự hỗ trợ của cơ quan chủ quản, các cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước, các DV trợ giúp đã được triển khai một cách đầy đủ, toàn diện và đạt hiệu quả* „

2.5.1. Nhóm yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách của nhà nước

Luật NKT ra đời là một bước tiến quan trọng trong việc thể chế hoá đầy đủ và toàn diện các quan điểm, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về NKT nhằm tạo môi trường pháp lý, điều kiện, cơ hội bình đẳng, không rào cản đối với NKT theo hướng xây dựng các chính sách trên cơ sở tiếp cận và bảo đảm quyền của NKT; quy định rõ trách nhiệm của Nhà nước, gia đình và xã hội.

Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng đã chỉ đạo để ban hành quy định về thống nhất sử dụng ngôn ngữ ký hiệu trong toàn quốc, nghiên cứu, biên soạn tài liệu ngôn ngữ ký hiệu cho các cấp học phổ thông, xây dựng các chương trình giáo dục đặc biệt đối với TEKT, đẩy mạnh chuyên ngành giáo dục đặc biệt.

Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An đã hỗ trợ phát triển giáo dục hoà nhập. Trung tâm đã thực hiện tốt một số chức năng như tư vấn, hỗ trợ cho giáo viên, phụ huynh học sinh và TEKT, can thiệp sớm, bồi dưỡng chuyên môn cho giáo viên, nhân viên. Theo ông Trần văn L - Lãnh đạo Trung tâm cho biết: “ *Trung tâm tổ chức giáo dục hòa nhập cả ba cấp cho học sinh KT có khả năng theo học tại các trường Tiểu học, Trung học cơ sở và THPT; tổ chức giáo dục chuyên biệt, dạy kỹ năng sống cho TEKT. Tổ chức dạy nhiều nghề phù hợp cho TEKT như: may, thêu, thủ công, tin học văn*

phòng, làm tranh đá quý, làm hương... Sản phẩm dạy nghề do TEKT làm ra đạt chất lượng, được thị trường chấp nhận và tiêu thụ tốt „

2.5.2. Nhóm yếu tố thuộc về TEKT

Trẻ khuyết tật dù là ở loại khuyết tật nào cũng đều có mặc cảm về khuyết tật mà các em có. Trẻ khuyết tật rất cần những người xung quanh chia sẻ, rất muốn hoà nhập nhưng mặc cảm từ chính bản thân khiến trẻ ngại giao tiếp. Một trong những vai trò quan trọng trợ giúp các em vượt qua mặc cảm, tự ti bản thân là tham vấn, tư vấn cho trẻ. Để có thể tham vấn và hỗ trợ tâm lý một cách tốt nhất, nhân viên xã hội cần có các kiến thức về tâm lý học, mới có thể hiểu được một cách sâu sắc về TEKT và có thể hiểu được lý do tại sao trẻ mặc cảm, trẻ cần hỗ trợ gì và bắt đầu tham vấn, tư vấn như thế nào.

Với chính bản thân trẻ, trẻ cũng phải tự nhận ra điểm mạnh của bản thân, phát huy các điểm mạnh đó qua những buổi trao đổi với cán bộ của Trung tâm. Sau khi tìm hiểu rõ các vấn đề này, nhân viên CTXH sẽ tiếp tục khai thác và tìm hiểu nhu cầu hiện tại của trẻ và giúp trẻ có thể vượt qua được những tự ti về khiếm khuyết của bản thân.

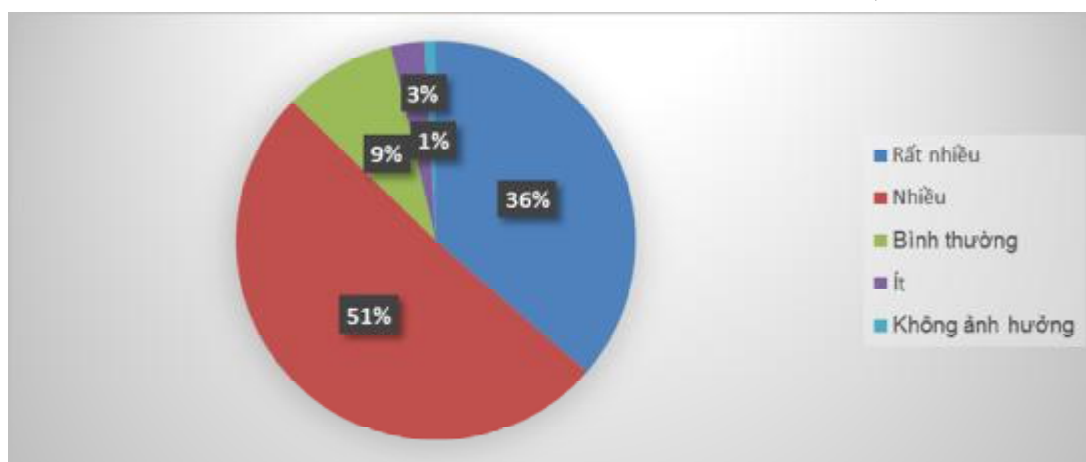
Với môi trường ở Trung tâm, TEKT ở đây được tiếp xúc với khá nhiều các trẻ khác và nhiều khách, tổ chức đến thăm. Vì vậy, tuy mỗi trẻ có các dạng tật khác nhau và điểm chung của TEKT là tự ti mặc cảm thì đa số TEKT ở đây khá là mạnh dạn, dễ bắt chuyện, dễ gần với người khác, đặc biệt môi trường sống đông người nên trẻ ở đây khá là hoạt bát và dễ giao tiếp với người ngoài. Tuy nhiên, do đặc điểm khuyết tật của mỗi trẻ khác nhau nên cũng có sự phân biệt giữa các trẻ với nhau. Bản thân mỗi TEKT khi đến Trung tâm có dạng khuyết tật và hoàn cảnh khác nhau. Do đó khi hỗ trợ các em sử dụng dịch vụ cũng gặp cản trở, khó khăn.

2.5.3. Nhóm yếu tố thuộc về Trung tâm

Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An với việc đa dạng các mô hình tư vấn, hỗ trợ, chăm sóc, phục hồi... Để đạt được hiệu quả cao, Trung tâm đã tập trung đầu tư nhân lực, với đội ngũ được đào tạo bài bản, có kỹ năng, thái độ, tinh thần trách nhiệm và kinh nghiệm. Những yếu tố này tác động trực tiếp và gián tiếp tới quá trình cung cấp dịch vụ cho TEKT, để hiệu quả của việc trợ giúp đạt kết quả tối ưu nhất.

Yếu tố không thể thiếu trong quá trình cung cấp dịch vụ đó chính là cơ sở vật chất của Trung tâm, từ đường đi, lối lên xuống ra vào, nhà vệ sinh, lớp học đều đáp ứng thuận tiện có TEKT. Trung tâm có khá nhiều ý tưởng sáng tạo nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, như thành lập nhóm, tổ chuyên môn để hỗ trợ, đường dây nóng hỗ trợ khi cần thiết...

(Đơn vị tính: %)



Biểu đồ 2.14: Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến cung cấp dịch vụ CTXH với TEKT

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

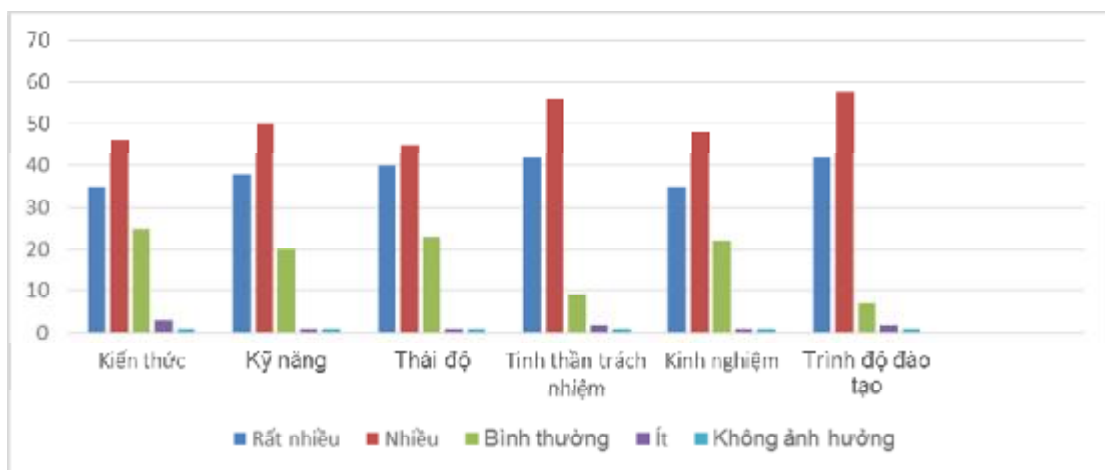
2.4.4. Nhóm yếu tố thuộc về nhân viên công tác xã hội

Sự tham gia và có mặt của NVCTXH sẽ giúp TEKT tiếp cận với các nguồn lực, tư vấn cho trẻ phát huy một cách tối đa nhất khả năng, trình độ để

TEKT trở nên mạnh mẽ hơn, tự tin hơn, sống độc lập, hoà nhập cộng đồng và tham gia bình đẳng vào các hoạt động xã hội, có cơ hội được lao động, được học tập như những người bình thường. Nhân viên CTXH ở Trung tâm sẽ tham vấn cho TEKT có điều kiện tiếp cận để được chăm sóc sức khoẻ, phục hồi chức năng, học văn hoá, giúp trẻ hiểu và nắm bắt được các quyền của trẻ theo quy định của pháp luật... Nhân viên CTXH là người có vị trí ảnh hưởng phối hợp với các dịch vụ, nguồn lực để hỗ trợ trẻ và là người trực tiếp làm việc, tiếp xúc với trẻ.

Năng lực của đội ngũ NVCTXH nắm vai trò quan trọng trong việc thực hiện các hoạt động để cung cấp các dịch vụ một cách hiệu quả nhất đến với TEKT. Nhằm không ngừng nâng cao dịch vụ CTXH của Trung tâm, những năm vừa qua cán bộ làm trong lĩnh vực CTXH thường xuyên tham gia các lớp tập huấn, các khoá học ngắn hạn, dài hạn về chuyên môn CTXH. Phòng CTXH của Trung tâm có ba nhân viên CTXH, trong đó có một nhân viên tốt nghiệp thạc sỹ ngành CTXH và hai nhân viên tốt nghiệp Đại học chuyên ngành CTXH.

(Đơn vị tính: người)



Biểu đồ 2.15: Đánh giá của TEKT về mức độ ảnh hưởng của đội ngũ cán bộ, NVCTXH

(Nguồn: Bảng hỏi thu thập thông tin về DVCTXH với trẻ em khuyết tật tại trung tâm)

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Qua nghiên cứu thực tiễn DVCTXH tại Trung tâm, ta thấy đây là mô hình cung cấp DV khá hiệu quả. Các dịch đã đáp ứng được cơ bản nhu cầu của TEKT và gia đình, đảm bảo hầu hết các quyền lợi mà TEKT được hưởng, phát huy được những khả năng còn lại, những tố chất đặc biệt của TEKT.

Các hoạt động tại Trung tâm đã nâng cao được nhận thức, trách nhiệm của cộng đồng đối với TEKT, thu hút sự quan tâm, chia sẻ của các tổ chức cá nhân trong và ngoài nước, góp phần cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, giúp các em vượt qua khó khăn. Các DVCTXH đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của TEKT cả về thể chất và tinh thần, TEKT được thụ hưởng các DV như: PHCN, chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục, hướng nghiệp, dạy nghề, tư vấn tâm lý, ... giúp các em giảm thiểu khó khăn, phục hồi các chức năng về thể chất và xã hội, hướng tới hòa nhập cộng đồng.

Tuy nhiên, mô hình của Trung tâm hiện nay mới chỉ đáp ứng phần nhỏ nhu cầu của TEKT, các DV cung cấp chưa thực sự chuyên nghiệp, quy mô còn nhỏ. Một số cán bộ nhân viên còn thiếu kỹ năng làm việc với trẻ, cơ sở hạ tầng và trang thiết bị PHCN chưa hiện đại nên hiệu quả PHCN chưa cao. Đặc biệt là trình độ, kỹ năng của NVCTXH còn hạn chế dẫn đến việc tư vấn, tham vấn, trợ giúp cho TEKT còn nhiều hạn chế cần phải khắc phục. Để nâng cao hiệu quả trợ giúp đối với TEKT, Trung tâm cần được đầu tư nâng cấp về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và nguồn nhân lực; tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng DV, tạo cơ hội để nhiều TEKT được tiếp cận DV, xây dựng Trung tâm là địa chỉ tin cậy đối với NKT nói chung và TEKT nói riêng.

Kết quả đánh giá ở chương hai sẽ là cơ sở để đưa ra những kiến nghị giải pháp để DVCTXH được thực hiện tốt hơn ở Trung tâm trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI TRUNG TÂM PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NGƯỜI KHUYẾT TẬT THỤY AN

3.1. Định hướng phát triển của Trung tâm

Một là, Bảo đảm cung cấp các DV đáp ứng nhu cầu của TEKT: Hiện nay, với sự phát triển ngày càng cao của xã hội sẽ mang lại những chuyển biến tích cực đối với con người, nhưng kéo theo đó là số lượng NKT nói chung và TEKT nói riêng có xu hướng gia tăng do tai nạn giao thông, tai nạn lao động, ô nhiễm môi trường ngày càng nghiêm trọng. Nhu cầu của con người ngày càng tăng lên, dẫn đến nhu cầu của NKT nói chung, TEKT nói riêng cũng tăng lên. Đòi hỏi xã hội, các cơ sở cung cấp DVCTXH phải có DV tốt hơn để đáp ứng nhu cầu của TEKT.

CTXH trong trợ giúp TEKT chính là đánh giá nhu cầu về khía cạnh xã hội của đối tượng; NVCTXH đóng vai trò là người quản lý trường hợp, hỗ trợ TEKT tiếp cận những DV phù hợp và duy trì tiếp cận một loạt các DV phối hợp tốt nhất. Trong trường hợp cần thiết, NVCTXH cũng cung cấp hỗ trợ tâm lý cho TEKT và gia đình của họ. Như vậy, bằng những kiến thức, kỹ năng và phương pháp, NVCTXH sẽ trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng TEKT, phục hồi các chức năng xã hội mà họ bị suy giảm.

Bên cạnh đó, NVCTXH còn thúc đẩy môi trường xã hội, bao gồm: chính sách, pháp luật, cộng đồng thân thiện để giúp TEKT hòa nhập xã hội và làm tốt chức năng của các em. Đội ngũ này đóng vai trò là người xúc tác, biện hộ để cá nhân, gia đình TEKT được hưởng những chính sách an sinh xã hội dành cho các em. Trên cơ sở đó, giúp các em nâng cao chức năng của mình.

NVCTXH, ngoài việc tham gia giải quyết các vấn đề xã hội còn thực hiện các hoạt động như giáo dục phòng ngừa, tập huấn, cung cấp kiến thức cho gia đình, người thân cách chăm sóc TEKT để giúp các em trở nên chủ động, có khả năng tự chăm sóc, như vậy họ sẽ tự tin hơn trong cuộc sống và sẽ tránh được những vấn đề khác có thể phát sinh. Đồng thời, NVXH còn tư vấn đề chính quyền có những chính sách phù hợp nhằm ngăn ngừa sự phát sinh các vấn đề xã hội.

Thông qua việc cung cấp các DV xã hội như: chăm sóc sức khỏe, PHCN, giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề, việc làm, hạ tầng cơ sở, hỗ trợ tâm lý tình cảm... NVCTXH sẽ giúp TEKT có được cơ hội tiếp cận DV để giải quyết vấn đề của bản thân, phát huy được những khả năng của mình, vượt qua khó khăn đó, vươn lên tự lập trong cuộc sống.

Đối với Nhà nước, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã đề ra nhiệm vụ, giải pháp phát triển mạng lưới DV trợ giúp xã hội giai đoạn 2017 - 2020: quy hoạch phát triển mạng lưới các cơ sở trợ giúp xã hội đến cấp huyện với chiến lược, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của từng vùng, địa phương và phát huy năng lực, hiệu quả của các cơ sở trợ giúp xã hội. Đến năm 2025, 30% đơn vị cấp huyện có cơ sở cung cấp DV trợ giúp xã hội, số cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập đạt 60%. Đến năm 2030, 60% đơn vị cấp huyện có cơ sở cung cấp DV trợ giúp xã hội, số cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập đạt 80%; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận và thụ hưởng DV trợ giúp xã hội, nhất là người cao tuổi, NKT... [4]

Với xu hướng phát triển của xã hội, trình độ, kỹ năng của NVCTXH và sự quan tâm, đầu tư của Nhà nước, TEKT sẽ có cơ hội được tiếp cận các DV ngày càng đầy đủ hơn, chất lượng cao hơn, giúp các em hòa nhập tốt với cộng đồng.

Hai là, phát huy ưu điểm, thành tựu đã đạt được: Qua nghiên cứu DVCTXH đối với TEKT tại Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An, chúng ta thấy đây là một mô hình trợ giúp toàn diện, tổng hợp với hầu hết các DV đáp ứng tương đối đầy đủ nhu cầu của TEKT với chất lượng tốt. TEKT tại đây được thụ hưởng các DV chăm sóc, nuôi dưỡng, PHCN về thể chất, giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề, việc làm, vui chơi giải trí, trợ giúp pháp lý...

Để công tác trợ giúp NKT nói chung, TEKT nói riêng ngày càng tốt hơn và cũng là cơ sở để các đơn vị bạn, các địa phương học tập, nhân rộng mô hình, Trung tâm cần phát huy những điểm mạnh, lợi thế đang có. Hệ thống cơ sở hạ tầng tuy đã cũ (hiện nay mới đang được xây mới khu nhà ở nội trú cho đối tượng và chưa đi vào bàn giao và sử dụng) nhưng luôn đảm bảo tính tiếp cận đối với TEKT, đường đi, cầu thang, hành lang đều có tay vịn, lối lên xuống cho người đi lại khó khăn và xe lăn; hệ thống trang thiết bị đầy đủ, phục vụ tốt cho các hoạt động cung cấp DV chăm sóc, PHCN, giáo dục, dạy nghề...

Ba là, khắc phục hạn chế, thiếu sót trong việc cung cấp DV công tác xã hội đối với TEKT: Qua hơn 40 năm hình thành và phát triển, Trung tâm đã triển khai các DV trợ giúp TEKT đạt hiệu quả cao, nhưng còn một số hạn chế, thiếu sót cần khắc phục:

+ Cơ sở là đơn vị sự nghiệp công lập, cơ chế hoạt động còn cứng nhắc, chưa thu hút được vốn đầu tư xã hội hóa, mô còn hạn chế, lưu lượng thường xuyên mới đáp ứng khoảng 250 NKT, trong đó mới có khoảng 200 TEKT, chất lượng chưa thực sự cao, chưa đáp ứng được nhu cầu của xã hội trong việc cung cấp các DV trợ giúp đối với đối tượng này.

+ Đội ngũ NVCTXH còn thiếu và yếu, chưa được đào tạo chuyên sâu, kiến thức, kỹ năng còn hạn chế. DV tư vấn, tham vấn chưa thực sự có hiệu quả.

+ DV hướng nghiệp dạy nghề mới chỉ dạy một số nghề đơn giản, khi trở về địa phương ít có cơ hội tìm kiếm được việc làm phù hợp với nghề đã học; công tác hỗ trợ tìm kiếm việc làm còn hạn chế, ít đối tượng được hỗ trợ việc làm.

+ Việc tổng kết kinh nghiệm, nghiên cứu khoa học còn yếu, chưa có nhiều công trình nghiên cứu khoa học. Tuy hoạt động chuyên môn thực tế tốt nhưng chưa có nhiều tài liệu để các đơn vị khác học tập kinh nghiệm.

+ Công tác truyền thông còn hạn chế. Tuy đơn vị đã hình thành và phát triển hơn 40 năm, hiệu quả hoạt động tương đối cao nhưng chưa được nhiều NKT và gia đình TEKT và cộng đồng biết đến, chưa có nhiều đơn vị, địa phương khác đến tham quan học hỏi. Điều này làm hạn chế cơ hội tiếp cận DV đối với TEKT tại cộng đồng.

3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại Trung tâm

3.2.1. Nhóm giải pháp về nâng cao năng lực nhân viên công tác xã hội

Cùng với sự phát triển mạnh của nghề CTXH trên thế giới, trong những năm gần đây, Việt Nam đã có nhiều chính sách thúc đẩy hoạt động này. Ngày 25/3/2010, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 32/QĐ-TTg về việc Phê duyệt Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010 - 2020 (Đề án 32). Đến nay, chúng ta đã xây dựng được hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về phát triển nghề CTXH như: Quy định về chức danh, mã số ngạch viên chức CTXH; quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ ngạch viên chức CTXH; tiêu chuẩn về đạo đức nghề CTXH; tiêu chuẩn chăm sóc tại các cơ sở bảo trợ xã hội; tiêu chuẩn công tác viên CTXH cấp xã/phường; chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn

và cơ cấu tổ chức của trung tâm CTXH công lập; nghị định quy định về chế độ tiền lương đối với đội ngũ viên chức CTXH...

Sau khi triển khai Đề án 32 hiện nay, đã có 55 trường đại học, cao đẳng và 21 cơ sở dạy nghề có đào tạo chuyên ngành CTXH với trình độ đại học, thạc sỹ, tiến sỹ CTXH; Cục Bảo trợ xã hội đã phối hợp với các trường đại học, cao đẳng tổ chức các lớp đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý CTXH cấp cao; đào tạo đội ngũ cán bộ giảng viên dạy nghề CTXH, tích cực hỗ trợ các tỉnh, thành phố đào tạo hệ vừa làm, vừa học và tập huấn cho cán bộ, nhân viên về CTXH. [4]

Tuy nhiên, đội ngũ NVCTXH mới chỉ được đào tạo chủ yếu về lý thuyết cơ bản của CTXH, chưa được đào tạo chuyên sâu theo lĩnh vực, ít có cơ hội thực hành. Hơn nữa hoạt động CTXH yêu cầu phải có vốn kiến thức xã hội tương đối rộng, am hiểu một số lĩnh vực liên quan. Nhưng hầu hết NVCTXH chưa đạt được yêu cầu về kiến thức, kỹ năng. Do đó, hiệu quả của hoạt động tư vấn, tham vấn chưa cao, số đối tượng gặp phải vấn đề xã hội được trợ giúp chưa nhiều.

Tại Việt Nam, nghề CTXH là một nghề mới. Nhận thức của người dân còn hạn chế, họ chưa hiểu được các hoạt động cụ thể, chưa nắm rõ được mục đích, tác dụng và sản phẩm của CTXH là gì. Do đó, khi gặp phải vấn đề khó khăn, người dân chưa biết tìm đến NVCTXH để được giải quyết, trợ giúp. Điều kiện kinh tế của đa phần đối tượng có hoàn cảnh đặc biệt, cụ thể là TEKT còn rất khó khăn. Họ mới chỉ quan tâm đến những nhu cầu ở cấp thấp (theo tháp nhu cầu của Maslow) mà chưa hướng tới giá trị cuộc sống về tinh thần. Cùng với đó là phong tục, tập quán, bản chất của người Á Đông thường sống kín đáo, ít thổ lộ, ít chia sẻ các vấn đề riêng tư, nhất là đối với người dân tộc thiểu số ở vùng sâu, vùng xa. NVCTXH phải nắm bắt được thực trạng đó để vận dụng những kiến thức của nghề CTXH phù hợp với nhận thức, điều

kiện và văn hóa của con người Việt Nam để phát huy tính tích cực của nghề CTXH. Vì đây là một ngành đào tạo rất mới ở Việt Nam nên đào tạo CTXH hiện nay còn gặp nhiều thách thức và khó khăn liên quan tới đội ngũ giảng viên, tài liệu/học liệu phục vụ giảng dạy và học tập, hệ thống cơ sở thực hành, thực tập nghề nghiệp, việc gắn kết giữa đào tạo với thực tiễn cung cấp dịch vụ xã hội... cho nên muốn nâng cao được chất lượng dịch vụ thì phải nâng cao năng lực cán bộ, nhân viên xã hội.

Để nâng cao chất lượng phục vụ, Trung tâm tiếp tục sắp xếp thời gian tạo điều kiện cho cán bộ, nhân viên tham gia các khoá đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, các lớp tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ. Đồng thời đặc biệt quan tâm công tác kiểm huấn, phúc trình, hội thảo và giáo dục định hướng, nâng cao hơn nữa ý thức rèn luyện của nhân viên CTXH tại Trung tâm.

Để nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên của Trung tâm nói chung và nhân viên CTXH nói riêng, trước tiên cần phải có cái nhìn nhận về sự cần thiết của đội ngũ nhân viên CTXH và sự cần thiết của lĩnh vực CTXH trong các dịch vụ đang hỗ trợ cho TEKT tại Trung tâm.

Trung tâm cử ra cán bộ xuất sắc có tâm huyết với nghề, yêu nghề đi học, đi đào tạo nâng cao và đào tạo bài bản các kiến thức, kỹ năng về CTXH về truyền đạt lại kiến thức, kinh nghiệm cho cán bộ, nhân viên của Trung tâm. Được tham gia vào các lớp bồi dưỡng cơ bản về chăm sóc, giáo dục trẻ khuyết tật, tham khảo các tài liệu nói về cách hướng dẫn trẻ khuyết tật hoà nhập với cộng đồng. Đồng thời, cán bộ và nhân viên của Trung tâm cũng chú ý để tìm hiểu nâng cao kiến thức pháp luật cho đội ngũ nhân viên liên quan trực tiếp đến công tác chăm sóc, trợ giúp TEKT nhằm bảo vệ mọi quyền lợi cho trẻ mà Trung tâm đang trợ giúp.

Đảm bảo chế độ chính sách tiền lương và phụ cấp, ưu đãi nghề, đảm bảo cuộc sống của cán bộ nhân viên, để cán bộ nhân viên có thể gắn bó với nghề, tâm huyết và lòng yêu nghề vốn có. Tuyển dụng bổ sung NVCTXH được đào tạo chuyên sâu, đào tạo nâng cao kiến thức, nghiệp vụ và kỹ năng làm việc với TEKT. Đội ngũ NVCTXH cần được đào tạo các kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực trợ giúp TEKT như: đặc điểm tâm sinh lý, kiến thức cơ bản về PHCN, chính sách trợ giúp TEKT, ...

3.2.2. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội

Là cơ sở PHCN toàn diện, khép kín cả về thể chất và tinh thần, TEKT tại Trung tâm được tư vấn tham vấn, khám, chữa bệnh, PHCN về thể chất, tâm lý trị liệu, giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề, hỗ trợ tìm kiếm việc làm, trợ giúp pháp lý, vui chơi giải trí...

Vận động, kết nối các nguồn lực nhằm tăng cường số lượng, nâng cao chất lượng cung cấp DV cho đối tượng. Tham mưu với Bộ LĐTBXH để có những chính sách cụ thể hơn nữa trong công tác trợ giúp NKT nói chung và TEKT nói riêng. Tăng cường mối quan hệ với các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước, chính quyền địa phương và các cơ quan liên quan để có nhiều sự hỗ trợ về nhân lực, khoa học kỹ thuật, cơ sở vật chất, tài chính..., nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTXH tại cơ sở.

Trung tâm cần tiếp tục vận dụng phù hợp các phương pháp CTXH với cá nhân, gia đình, nhóm... nhằm phát huy nội lực, nâng cao ý thức tự lập, vươn lên hoà nhập cộng đồng của nhóm người yếu thế. Kêu gọi sự quan tâm hỗ trợ của các ngành, địa phương, các tổ chức, các nhà hảo tâm, các chuyên gia, ... Triển khai tốt hoạt động kết nối nguồn lực, tích cực tham mưu, tranh thủ sự quan tâm, chỉ đạo và tạo điều kiện về mọi mặt của cơ quan chủ quản cấp trên (Bộ LĐTBXH), sự vào cuộc phối hợp, giúp đỡ của các ban, ngành (y

tế, giáo dục, ...), chính quyền địa phương, các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước đối với công tác trợ giúp TEKT tại Trung tâm.

Giữ vững và phát huy thế mạnh về nhân lực: đội ngũ bác sỹ, giáo viên, NVCTXH và nhân viên chăm sóc có trình độ chuyên môn, giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực PHCN, trợ giúp NKT, đặc biệt là TEKT, làm việc có kỷ cương, tình thương, trách nhiệm; đội ngũ cán bộ, lãnh đạo luôn tích cực tìm tòi, sáng tạo, đổi mới hoạt động có lợi cho trẻ, luôn coi TEKT là trung tâm để tập thể cán bộ, nhân viên hướng tới.

Trung tâm cần tích cực hơn nữa việc cập nhật, tiếp thu, ứng dụng khoa học, kỹ thuật hiện đại trên thế giới để nâng cao chất lượng trợ giúp TEKT tại Trung tâm và cộng đồng; đẩy mạnh hơn nữa công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng trợ giúp TEKT.

Phát triển mô hình CTXH trong chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm. Phát triển và nâng cao năng lực, chuyên môn cho đội ngũ đang làm việc nhằm thực hiện hiệu quả các dịch vụ hỗ trợ TEKT.

Tiếp tục cập nhật, ứng dụng các phương pháp mới, kỹ thuật mới trên thế giới trong cung cấp DV đối với TEKT, thu hút chuyên gia đến hỗ trợ trực tiếp cho công tác trợ giúp đối tượng và tập huấn, bồi dưỡng cho nhân viên.

Tích cực hợp tác với các tổ chức quốc tế để thu hút nguồn lực về con người, khoa học, kỹ thuật, cơ sở vật chất... để nâng cao chất lượng DV thông qua các tổ chức phi chính phủ, các tổ chức của/vì NKT..., giúp TEKT được tiếp cận các DV chuyên nghiệp hơn, trang thiết bị hiện đại hơn, hiệu quả của các dịch vụ ngày càng cao hơn.

3.2.3. Giải pháp về tăng cường cơ sở vật chất

Xây dựng cơ sở hạ tầng đáp ứng nhu cầu và tính tiếp cận đối với TEKT, đầu tư xây dựng khu khám bệnh, PHCN, giáo dục y tế và nhà ở nội trú cho đối tượng khang trang, rộng rãi, đảm bảo tính tiếp cận; nâng cấp hệ thống

trang thiết bị chuyên môn hiện đại trong các hoạt động y tế, PHCN, giáo dục dạy nghề, ... phục vụ tốt hoạt động của các DV, thuận tiện để TEKT sử dụng.

Phát huy hơn nữa về thế mạnh của Trung tâm đó là diện tích đất rộng, cảnh quan môi trường, hệ thống khuôn viên, cây xanh thoáng mát, phù hợp với cơ sở PHCN cho NKT nói chung và TEKT của Trung tâm, cũng như các dịch vụ khác của Trung tâm.

Để phát triển dịch vụ thúc đẩy các dịch vụ phát triển theo xu hướng của thế giới, và bắt nhịp với các quốc gia, điều này đặt ra yêu cầu lớn từ cơ sở vật chất phải đảm bảo và đáp ứng được các điều kiện các cơ sở dịch vụ hàng đầu tại Việt Nam cũng như trên thế giới. Và Trung tâm cũng cần có các kế hoạch, dự án lớn để tương lai trong thời gian tới phát triển thật tốt. Đi đầu trong việc ứng dụng khoa học, kỹ thuật mới vào công tác trợ giúp đối tượng.

3.2.4. Giải pháp nâng cao nhận thức của trẻ khuyết tật và gia đình trẻ

Luôn nhìn nhận, đánh giá TEKT từ góc nhìn tích cực của nghề CTXH, không chỉ phục hồi những khiếm khuyết của họ mà phải nhìn vào những khả năng còn lại để can thiệp, trợ giúp, phát huy, khích lệ họ vượt qua khó khăn, tự giải quyết vấn đề của chính mình.

Giữ vững và củng cố lòng tin đối với bản thân TEKT và gia đình của trẻ, xây dựng Trung tâm trở thành mô hình mẫu để các cơ sở thuộc các địa phương đến học tập, nhân rộng. Trong thực tế, nhiều rào cản mà NKT nói chung và TEKT nói riêng đang gặp phải, một rào cản rất khó để vượt qua đó là sự kỳ thị, phân biệt đối xử khiến bản thân TEKT nói riêng và NKT nói chung luôn thấy bản thân tự ti, mặc cảm, sống khép mình và không muốn giao tiếp xã hội. Nguyên nhân của rào cản đó là nhận thức xã hội, quan trọng hơn hết là nhận thức của chính NKT nói chung và TEKT nói riêng.

Chính bản thân trẻ khuyết tật phải được hiểu rõ về quyền lợi, nghĩa vụ, khả năng năng lực của bản thân, và từ đó các em sẽ thuyết phục và để người khác tôn trọng và nhìn nhận năng lực của mình.

Cần tăng cường và nâng cao hơn nữa về nhận thức cho toàn xã hội về vai trò, năng lực của TEK.T. Hiện nay, Nhà nước ta đã quan tâm đến công tác thông tin tuyên truyền, tuy nhiên trong thực tế, sự hiểu biết và nhận thức của một bộ phận không nhỏ trong xã hội còn hạn chế. Do đó công tác tuyên truyền là vô cùng cần thiết và quan trọng. Bằng nhiều hình thức và biện pháp khác nhau cần tuyên truyền rộng rãi cơ chế, chính sách với NKT nói chung và TEK.T nói riêng, việc chăm sóc và tạo mọi điều kiện của các cấp, các ngành để TEK.T phát huy năng lực, hoà nhập cộng đồng và tham gia nhiều hơn cho xã hội.

Trung tâm cần thực hiện thường xuyên các hoạt động truyền thông, giáo dục. Nội dung tuyên truyền bám sát và quyền, nghĩa vụ, đường lối, chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước và TEK.T, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân, gia đình đối với TEK.T..., tổ chức duy trì các hoạt động nâng cao nhận thức cho cộng đồng về vấn đề của TEK.T; Cũng từ đó, tác động vào nhận thức, thay đổi hành vi ứng xử xã hội, của mọi người đối với TEK.T, tạo điều kiện thuận lợi để TEK.T thể hiện năng lực của bản thân.

Trung tâm là cơ sở hoạt động lâu năm trong lĩnh vực PHCN, trợ giúp NTK nói chung và TEK.T nói riêng, đã chiếm được lòng tin của đối tượng, gia đình và cộng đồng, luôn là điểm đến tin cậy để gia đình gửi gắm, đặt niềm tin vào tương lai cho con em của họ. Vì vậy Trung tâm luôn phải giữ vững và củng cố lòng tin đối với đối tượng, gia đình và cộng đồng, xây dựng Trung tâm trở thành mô hình mẫu để các cơ sở thuộc các địa phương đến học tập, nhân rộng. Được bản thân đối tượng và gia đình trẻ nhiều nơi biết đến và

tham gia các dịch vụ. Để làm được điều đó, Trung tâm cần đẩy mạnh công tác truyền thông, quảng bá hình ảnh, dịch vụ. Để hoạt động này được thực hiện tốt, cần biết phối hợp và sử dụng các phương tiện truyền thông như truyền hình, báo chí, mạng internet, ... và gắn liền với chất lượng các dịch vụ. Khi công tác truyền thông được triển khai tốt sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút nguồn lực, tạo cơ hội tiếp cận cho nhiều đối tượng và gia đình đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ hơn. Góp phần phát triển cơ sở ngày càng vững mạnh được bản thân đối tượng và gia đình đối tượng tin tưởng.

3.2.5. Giải pháp về truyền thông vận động xã hội xã hội hóa nguồn lực trợ giúp TKT có hoàn cảnh khó khăn

TEKT là một trong những nhóm đối tượng được Đảng và nhà nước đặc biệt quan tâm trong quá trình phát triển. Hỗ trợ TEKT khắc phục khó khăn, hoà nhập xã hội, góp phần vào công cuộc xây dựng đất nước là trách nhiệm pháp lý của nhà nước, xã hội. Để tạo môi trường thuận lợi hỗ trợ TEKT, đặc biệt là TEKT có hoàn cảnh khó khăn, nhà nước đã ban hành và từng bước hoàn thiện hệ thống chính sách pháp luật tạo hành lang pháp lý toàn diện thực hiện mục tiêu hỗ trợ TEKT trong mọi lĩnh vực đời sống xã hội. Hiện nay, các chính sách, pháp luật của Nhà nước đã từng bước đi vào đời sống và đạt được những thành tựu, tuy nhiên cần phải có những giải pháp và điều chỉnh chính sách phù hợp hơn nữa để các chính sách đạt hiệu quả hơn, giúp TEKT hoà nhập cộng đồng. Một trong những chính sách đó, chính là truyền thông vận động xã hội xã hội hoá nguồn lực trợ giúp TEKT, đặc biệt là TEKT có hoàn cảnh khó khăn. Công tác truyền thông tốt, sẽ vận động xã hội, các nhà hảo tâm trợ giúp TEKT không những về mặt vật chất, mà còn cả mặt tinh thần, giúp các em có nghị lực hơn nữa để vươn lên trong cuộc sống.

Công tác truyền thông cần phải được thực hiện một cách sâu rộng, có hiệu quả, có như vậy mới thu hút được nhiều nguồn lực hỗ trợ TEKT từ các cá nhân, tổ chức. Thực hiện tốt công tác truyền thông không những thu hút được nguồn lực mà còn nâng cao được nhận thức về trách nhiệm của gia đình, cộng đồng xã hội đối với hoạt động trợ giúp TEKT, hỗ trợ, tạo điều kiện để phát triển các tổ chức của TEKT và hoạt động vì TEKT.

Truyền thông vận động xã hội xã hội hóa nguồn lực sẽ đẩy mạnh việc huy động các nguồn lực xã hội hoá, kỹ thuật và tài chính từ các tổ chức quốc tế trong việc nghiên cứu và ứng dụng trong việc thúc đẩy giáo dục hoà nhập TEKT.

3.3. Khuyến nghị

3.3.1. Khuyến nghị đối với Trung tâm

Tích cực tham mưu, đề xuất các giải pháp với cơ quan quản lý trong việc xây dựng cơ sở pháp lý, văn bản hướng dẫn hoạt động. Hiện nay, cơ sở pháp lý và các văn bản hướng dẫn có liên quan tới hoạt động của Trung tâm còn thiếu, chưa đồng bộ và chưa chặt chẽ. Chính vì thế để hoạt động của Trung tâm được thuận tiện ngoài việc thực hiện công việc chuyên môn theo chức năng và nhiệm vụ được giao thì việc tham mưu, đề xuất các giải pháp cho các cơ quan quản lý cấp trên cần được chú trọng hơn.

Trên thực tế, người thực hiện hoạt động trực tiếp là nhân viên CTXH của Trung tâm. Chính vì thế, trong quá trình trợ giúp sẽ phát sinh những vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính, thời gian làm các văn bản, quyết định. Hơn ai hết, nhân viên CTXH là người nắm bắt rõ nhất trường hợp và vấn đề của đối tượng sử dụng dịch vụ. Chính vì thế, cần chủ động trong các hoạt động tham mưu, kiến nghị, đề xuất giải quyết những vướng mắc khó khăn trong quá trình thực hiện hoạt động nghề nghiệp. Từ đó, những hỗ trợ cho đối tượng cũng sẽ nhanh chóng, hữu ích và thiết thực hơn.

Mạnh dạn tiếp nhận và tạo điều kiện giúp đỡ cho giúp đỡ nhóm sinh viên, học viên chuyên ngành CTXH đến trung tâm để thực tập, nghiên cứu như cung cấp tài liệu, chia sẻ lĩnh kiến thức và kinh nghiệm cần thiết từ thực tế hoạt động. Tạo cơ hội cho các học viên được quan sát tham dự vào các hoạt động trực tiếp can thiệp cho đối tượng và mạnh dạn cho học viên trực tiếp thực nghiệm vai trò của nhân viên CTXH có sự hướng dẫn và giám sát của kiểm huấn viên. Có như vậy, việc thực tập nghiên cứu của các học viên mới thực sự thiết thực và ý nghĩa. Thông qua đó các kết quả thực tập nghiên cứu sẽ sát với thực tế và có đóng góp về mặt giải pháp giúp cho hoạt động của Trung tâm hiệu quả hơn. Tạo cơ hội và ưu tiên tuyển dụng với các bạn học viên, sinh viên ngành CTXH những người được đào tạo bài bản đang còn thiếu kinh nghiệm thực tế sẽ được các nhân viên ở trung tâm chia sẻ và bổ sung thông qua những đợt thực tập thực tế, trải nghiệm công việc thực sự.

Đẩy mạnh công tác truyền thông, nâng cao nhận thức. Một trong những khó khăn mà nhân viên CTXH gặp phải là người dân chưa biết về Trung tâm, chưa hiểu về CTXH, ý nghĩa và tầm quan trọng của nó. Do đó, bên cạnh việc tuyên truyền bằng tờ rơi cần tăng cường hoạt động truyền thông qua việc tổ chức các hoạt động thực tế tại cộng đồng.

Trang website của Trung tâm đã được thiết kế và đi vào hoạt động từ lâu. Tuy nhiên, hiện nay vẫn chưa có nhiều tin bài đăng tải, nội dung chưa phong phú. Việc truyền thông để mọi người biết về Trung tâm, hiểu về các hoạt động CTXH, hiểu đúng ý nghĩa của CTXH, thấy được sự khác biệt giữa CTXH chuyên nghiệp và các hoạt động từ thiện,... là quan trọng vì họ vừa là người thụ hưởng dịch vụ, họ cũng là người đánh giá về dịch vụ. Khi người dân nhận thức tốt về các dịch vụ CTXH sẽ đưa ra những đánh giá chính xác hơn, và ý kiến đề xuất sẽ xác đáng hơn. Đánh giá về dịch vụ của đối tượng thụ hưởng sẽ là cơ sở thực tế để điều chỉnh và đề xuất những giải pháp để

nâng cao chất lượng dịch vụ. Chính vì thế, việc cải thiện nội dung, tăng lượng bài viết thực tế về hoạt động của Trung tâm, đẩy mạnh truyền thông qua trang website của Trung tâm là một giải pháp cần thiết.

Với dịch vụ, tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý cần bổ sung thêm việc theo dõi giám sát sau trợ giúp cần liên hệ sau trợ giúp, đánh giá hiệu quả can thiệp. Qua đó sẽ có thể trợ giúp đối tượng trong giai đoạn hòa nhập cộng đồng, nhận lại được những phản hồi giúp cho công tác đánh giá hiệu quả hoạt động khách quan chính xác hơn. Thêm vào đó cũng thu thập thêm được những ý kiến đóng góp về những bất cập hay những giải pháp hay, những mặt mạnh cần phát huy trong trợ giúp cùng một loại đối tượng và những tình huống tương tự.

Tăng cường hình thức trợ giúp qua điện thoại, thư, email. Hà Nội là một địa bàn rộng, cung cấp DVCTXH trực tiếp tại địa phương đôi khi cũng gặp những khó khăn về phương tiện cũng như thời gian đi lại; đồng thời khi các em trở về địa phương hoà nhập cộng đồng, gặp phải một số khó khăn. Thêm vào đó điện thoại, internet đã trở nên phổ biến không chỉ ở thành phố mà ở cả nông thôn. Phát triển hình thức trợ giúp thông qua điện thoại, thư, email sẽ mở rộng cơ hội tiếp cận với các dịch vụ của Trung tâm.

3.3.2. Khuyến nghị đối với nhân viên công tác xã hội

Xây dựng đội ngũ nhân viên CTXH chuyên nghiệp về kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp. Với đội ngũ nhân viên của Trung tâm nói chung và nhân viên CTXH nói riêng đang làm việc tại Trung tâm cần tăng cường đào tạo, bồi dưỡng thông qua các khóa tập huấn và khóa học chính thức về CTXH để bổ sung kết hợp cùng với kinh nghiệm thực tế được tích lũy. Bên cạnh đó, bổ sung nguồn nhân lực mới đã được đào tạo chuyên ngành CTXH. Tăng cường các buổi trao đổi chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm giữa các nhân viên giúp các nhân viên được trau dồi thêm và tháo gỡ

tình huống khó, bất cập gặp phải. Đồng thời, có những chính sách đãi ngộ phù hợp với những nhân viên CTXH đặc biệt là trong công tác trợ giúp đối tượng, trực ngày lễ tết,...để động viên kịp thời, phát huy tinh thần trách nhiệm của đội ngũ nhân viên CTXH trong giai đoạn đầu hoạt động còn nhiều khó khăn.

Giao lưu, học hỏi kinh nghiệm từ các đồng nghiệp ở mọi miền, từ đó biết thêm nhiều kiến thức, kỹ năng để giáo dục trẻ em khuyết tật, tự mày mò, tìm tòi, sáng tạo ra các vật dụng phù hợp để giúp đỡ các em.

Phải biết cách lắng nghe trẻ, thấu hiểu trẻ, xem trẻ mong muốn gì, cần gì để giúp trẻ được hoà đồng cùng các bạn, được tham gia thực hiện cùng các bạn, thấu hiểu trẻ là điều quan trọng nhất trong công tác hỗ trợ trẻ khuyết tật.

Luôn trau dồi kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp, nắm chắc luật pháp và chính sách của Nhà nước về trẻ em, các văn bản liên quan đến lĩnh vực CTXH; Nâng cao chất lượng cung cấp DVCTXH cho trẻ em.

3.3.3. Khuyến nghị đối với trẻ em khuyết tật và gia đình trẻ

Hiện nay, đối với TEKT Nhà nước ta có nhiều chính sách hỗ trợ nhằm giúp các em xoá bỏ mặc cảm và hoà nhập cộng đồng, bởi NKT nói chung và TEKT nói riêng gặp vô vàn những rào cản về mặt môi trường xã hội, về điều kiện xã hội. Để trợ giúp TEKT đạt hiệu quả cao và bền vững, chúng ta cần kết hợp các yếu tố liên quan đến y tế, giáo dục, kinh tế, văn hoá, xã hội... một cách đồng bộ, xuyên suốt trong cả quá trình. Bởi hiện nay, việc tạo điều kiện để trẻ khuyết tật hoà nhập cộng đồng vẫn đang gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là công tác giáo dục hoà nhập.

Luôn động viên, khuyến khích TEKT, giúp các em luôn tự tin, xoá đi mặc cảm tự ti và phải luôn cố gắng vươn lên, tích cực tham gia các hoạt động, chiến thắng rào cản bản thân, vì TEKT luôn mặc cảm, tự ti không muốn đến trường, không muốn giao tiếp bên ngoài vì sợ bạn bè cười chê hoặc mặc cảm bản thân bị khuyết tật mà không theo kịp được các bạn. Tuyên truyền để trẻ

phải có khát vọng sống, ước mơ của bản thân, thôi thúc trẻ sống thật có ích cho đời. Cần thường xuyên nêu ra các tấm gương sáng, tấm gương tiêu biểu điển hình về TEKT mà hiện nay các em đã và đang thành công để trẻ có thể nỗ lực cố gắng, từ đó giúp trẻ hướng tới hơn nữa để cố gắng và chiến thắng sự khiếm khuyết của cơ thể.

Bản thân TEKT nói riêng và người nhà TEKT nói chung phải luôn có nhận thức đúng đắn về những khó khăn do sự khiếm khuyết của bản thân và từ đó có ý thức, nghị lực phấn đấu vượt lên số phận.

Bản thân TEKT phải được tới trường và luôn tự thôi thúc bản thân phải cố gắng, phải minh chứng cho mọi người thấy được những gì mình làm được nhiều hơn những gì mà họ thấy và nghĩ rằng các em không thể làm.

Động viên gia đình trẻ tích cực trong quá trình tham gia hỗ trợ giúp đỡ trẻ trong quá trình trợ giúp. Nhanh nhạy, gần gũi, cảm thông và thường xuyên chia sẻ cảm xúc, suy nghĩ của trẻ để trẻ chiến thắng khiếm khuyết của bản thân, nỗ lực cố gắng vươn lên trong cuộc sống. Gia đình, người thân của TEKT luôn đồng hành cùng trẻ trong quá trình trẻ được hỗ trợ, giúp đỡ.

3.3.4. Khuyến nghị về chính sách đối với nhà nước

Hoàn thiện hơn hệ thống chính sách đối với đối tượng là TEKT để các chính sách vừa phù hợp vừa mang tính ổn định. Hoàn thiện khung pháp lý đồng thời với triển khai truyền tổ chức các chiến dịch truyền thông nâng cao nhận thức của người dân, cộng đồng xã hội về vị trí, vai trò và tầm quan trọng của CTXH và dịch vụ CTXH, thông qua đó để “kích cầu” sử dụng dịch vụ CTXH, truyền thông rộng rãi để cán bộ, người dân hiểu đúng về CTXH và các DVCTXH.

Cần có thêm những văn bản hướng dẫn cụ thể hoạt động của Trung tâm, quyền hạn và trách nhiệm của nhân viên CTXH. Trách nhiệm của các cơ quan tổ chức khác trong việc phối hợp hoạt động cùng với Trung tâm. Có như

thể mới tạo điều kiện thuận lợi và phát huy hiệu quả cho hoạt động của nhân viên CTXH và phát triển các dịch vụ của Trung tâm.

Nghiên cứu, ban hành văn bản quy phạm pháp luật quy định về phát triển hệ thống dịch vụ CTXH; quy trình cung cấp dịch vụ CTXH, quy chuẩn, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ CTXH, định mức chi phí cung cấp DV CTXH;

Các Bộ, ngành liên quan cần nhanh chóng nghiên cứu ban hành một số văn bản quy phạm pháp luật để tạo hành lang pháp lý và môi trường xã hội thuận lợi cho việc sử dụng nguồn nhân lực đã qua đào tạo cơ bản về CTXH. Qua đó, thu hút được những người qua đào tạo cơ bản về CTXH vào làm việc, khắc phục tình trạng các cơ sở thì thiếu nhân viên CTXH được đào tạo đúng chuyên ngành còn những người học về CTXH lại không tìm được việc và phải làm việc nghề khác, hạn chế tình trạng lãng phí nguồn nhân lực quý giá này.

Nhà nước và hệ thống an sinh xã hội cần phải đầu tư nguồn kinh phí tối đa cho sự vận hành các mô hình thực hành cũng như điều tiết các nguồn lực tài trợ, các hoạt động từ thiện và đóng góp của xã hội.

Việc thực hiện giáo dục TEKT cần có sự phối hợp của các cấp, các ngành mà trước tiên đó là ngành Giáo dục và đào tạo, ngành LĐTBXH, ngành Y tế. Cần có chương trình tổng thể để thống nhất các mục tiêu và định hướng nhằm đẩy mạnh hoạt động giáo dục TEKT.

Nghiên cứu đề xuất các chính sách hỗ trợ đặc biệt cho trẻ khuyết tật nhẹ và trẻ khuyết tật nặng có gắn liền với từng dạng khuyết tật cụ thể. Để hoà nhập giáo dục thực sự thì không phải trẻ em khuyết tật nghe và khuyết tật vận động có nhu cầu hỗ trợ giống nhau. Các hỗ trợ đó nội dung nào thuộc trách nhiệm của Nhà nước, của gia đình hay cơ quan Bảo hiểm xã hội trong điều kiện hiện nay trẻ em khuyết tật nhẹ trên 6 tuổi không được hỗ trợ chính sách

nào từ phía cơ quan Nhà nước. Nghiên cứu các chính sách hỗ trợ khuyết tật nhẹ là đòi hỏi từ thực tiễn bởi trẻ khuyết tật nhẹ thì khả năng hoà nhập xã hội cao hơn người khuyết tật nặng và nếu như TEKT nhẹ không được trợ giúp hỗ trợ sẽ có thể sớm trở thành khuyết tật nặng.

Quy hoạch, đầu tư xây dựng hệ thống các trường chuyên biệt, các Trung tâm giáo dục hoà nhập cho trẻ khuyết tật. Nhiều trẻ em ở các địa phương không có trường chuyên biệt đã gây khó khăn trong việc tìm kiếm cho trẻ một môi trường giáo dục phù hợp.

Tổ chức thống kê, xây dựng cơ sở dữ liệu về người khuyết tật nói chung và TEKT nói riêng (số lượng, tình trạng dạng tật, tình trạng sức khoẻ, độ tuổi, giới tính, nhu cầu, ...) để từ đó có cơ sở xây dựng hệ thống chính sách và tổ chức thực hiện việc trợ giúp đối với các em.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Với xu hướng ngày càng phát triển của đất nước về kinh tế, xã hội, đó là tín hiệu đáng mừng nhưng cũng kéo theo nhiều hệ lụy, trong đó có sự gia tăng số lượng NKT nói chung và TEKT nói riêng. Nhu cầu về các DVCTXH đối với đối tượng này ngày càng tăng cao. Trong những năm gần đây Nhà nước ta đã có nhiều chính sách quan tâm đến việc chăm sóc, PHCN cho NKT, trong đó có TEKT. Nhiều cơ sở cung cấp DVCTXH công lập và ngoài công lập được thành lập, dần đáp ứng nhu cầu của NKT nói chung và TEKT nói riêng. Trong chương này, tác giả đã đưa ra được định hướng, các giải pháp và một số khuyến nghị nhằm nâng cao hơn nữa dịch vụ CTXH tại Trung tâm để TEKT tiếp cận các DV, giúp các em nâng cao năng lực giải quyết vấn đề khó khăn do KT gây nên.

Qua đây, chúng ta có thể đánh giá được rằng chất lượng DVCTXH tại Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An đã đáp ứng được nhu cầu của TEKT một cách có hiệu quả, giúp các em hòa nhập tốt với cộng đồng. Qua nghiên cứu thực tiễn Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An, tác giả đã phân tích thực trạng DVCTXH đối với TEKT, phù hợp với xu thế phát triển nghề CTXH tại Việt Nam và quốc tế, phát huy ưu điểm về quan điểm, định hướng và mô hình cung cấp DV của cơ sở, khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong việc cung cấp DVCTXH đối với TEKT nhằm nâng cao chất lượng cung cấp DV cho đối tượng. Đồng thời tác giả cũng đưa ra giải pháp củng cố, phát huy những ưu điểm, khắc phục những hạn chế, thiếu sót nhằm nâng cao chất lượng DV cung cấp cho TEKT, giúp họ vượt qua khó khăn, hòa nhập cộng đồng. Những khuyến nghị và giải pháp này sẽ làm cơ sở để Trung tâm và các cơ sở cung cấp DVCTXH đối với NKT nói chung và TEKT nói riêng nhìn nhận được thực trạng hoạt động của mình, có chính sách, định hướng phát triển và hoàn thiện mô hình, mở rộng và nâng cao chất lượng DV, đáp ứng có hiệu quả nhu cầu của TEKT trong việc cung cấp DVCTXH.

KẾT LUẬN

Trong xã hội, TEK T là một bộ phận đối tượng yếu thế cần có sự quan tâm đặc biệt, TEK T gặp nhiều khó khăn trong cuộc sống, nhất là các cơ hội tiếp cận các hoạt động, dịch vụ nhằm tạo thuận lợi cho việc hội nhập đời sống của cộng đồng. Hơn ai hết các em cần sự bao bọc, yêu thương. Do nhiều yếu tố tác động, xã hội ngày càng phát triển, dân số càng đông, khí hậu biến đổi, ô nhiễm môi trường gia tăng... nên số lượng NKT nói chung và TEK T nói riêng cũng gia tăng. Từ đó dẫn đến nhu cầu về các dịch vụ trợ giúp ngày càng cao. DVCTXH đối với TEK T đảm bảo cho họ có khả năng, điều kiện và quyền lợi ngang bằng với người không khuyết tật, để các em tham gia tích cực vào tất cả các hoạt động của đời sống xã hội.

Sự quan tâm của Đảng và nhà nước đến TEK T đã được cụ thể hoá bằng các chính sách. Nhận thức của mọi tầng lớp nhân dân đã được nâng lên, sự kỳ thị, phân biệt đối xử đã giảm đi rất nhiều. Quyền của TEK T được đặt lên hàng đầu. Đặc biệt, với sự phát triển mạnh mẽ của nghề CTXH, TEK T đã được đánh giá, nhìn nhận dưới góc độ khiếm khuyết về xã hội. Công tác trợ giúp được xuất phát từ nhu cầu và những khả năng có thể phát huy của các em. Do đó, các DV trợ giúp ngày càng phải phù hợp với đặc điểm, tình trạng của từng đối tượng và đạt hiệu quả cao hơn. Hệ thống cơ sở cung cấp DVCTXH đối với TEK T đã từng bước được phát triển cả về số lượng, quy mô và chất lượng. Số đối tượng được tiếp cận, sử dụng DV tăng lên. Một số cơ sở đã xây dựng mô hình trợ giúp xã hội tổng hợp, TEK T được can thiệp sớm, PHCN toàn diện, khép kín. Qua nghiên cứu, Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An có thể nói là một cơ sở điển hình và có thể là mô hình để nhiều địa phương nhân rộng. Trong nghiên cứu này, tác giả đã vận dụng được nền tảng kiến thức liên quan đến DVCTXH đối với TEK T, điều tra, phân tích được thực trạng DVCTXH đối với TEK T tại địa bàn nghiên cứu; đề xuất giải

pháp để hoàn thiện mô hình, nâng cao chất lượng cung cấp DV, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của TEKT.

Kết quả của nghiên cứu này giúp cho Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An và các cơ sở cung cấp DVCTXH đối với TEKT có cái nhìn tổng quát về thực trạng cung cấp DV này, nhận thức được điểm mạnh, các yếu tố tác động, những hạn chế thiếu sót để phát huy và khắc phục kịp thời. Đây cũng là kết quả để các cơ sở cung cấp DV chưa hoàn thiện có thể nghiên cứu, học tập, ứng dụng mô hình cung cấp DVCTXH toàn diện, khép kín đối với TEKT tại các địa phương trong cả nước. Tuy nhiên, nghiên cứu này mới chỉ nhìn nhận các vấn đề một cách tổng quát, và đề cập chuyên sâu vào một số DV, tuy nhiên các DV mới chỉ được xem xét một cách sơ bộ, chưa chi tiết. Do đó đây có thể là tiền đề cho những đề tài nghiên cứu tiếp theo, giúp cho hoạt động cung cấp DVCTXH đối với TEKT ở Việt Nam ngày càng phát triển.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Báo cáo khảo sát về đào tạo nghề và việc làm cho người khuyết tật tại Việt Nam – bản quyền của Tổ chức Lao động Quốc tế 2010 – xuất bản lần đầu năm 2010.
2. Bộ lao động – Thương binh và Xã hội (2014), *“Báo cáo khảo sát hệ thống hỗ trợ NKT trong lĩnh vực lao động và xã hội ở Việt Nam.*
3. Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (2008), *Báo cáo kết quả thực hiện Pháp lệnh về người tàn tật và đề án trợ giúp NKT giai đoạn 2006-2010.*
4. Bộ LĐTB&XH (2015), *báo cáo đánh giá công tác trợ giúp xã hội năm 2016, nhiệm vụ trọng tâm năm 2017, định hướng giai đoạn 2017-2020,* Hà Nội.
5. Bộ LĐTB&XH (2015), *Đánh giá tình hình Luật người khuyết tật và đề án trợ giúp người khuyết tật,* Hà Nội.
6. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Nhập môn công tác xã hội* , NXB Lao động - xã hội, Hà Nội.
7. Bùi Thị Xuân Mai và các cộng sự (2009), *“Các giải pháp hạn chế bạo lực gia đình đối với phụ nữ và trẻ em”.*
8. Công ước về quyền trẻ em 1989 (ICRPD), Khoa Luật, Đại học quốc gia Hà Nội (2011).
9. Gina A. Yap (2014), *Nghề Công tác xã hội - nền tảng triết lý và kiến thức,* NXB Hồng Đức.
10. Liên Hợp Quốc (2007), *Công ước Quốc tế về quyền của người khuyết tật*
11. *“Một số kinh nghiệm quốc tế và những vấn đề đặt ra đối với việc phát triển các dịch vụ công tác xã hội trong công tác bảo vệ trẻ em”* của TS Đỗ Thị Ngọc Phương. (Bài viết được đăng trong kỷ yếu hội thảo quốc tế Chia

sở kinh nghiệm CTXH và ASXH, tại trường ĐH KHXH & NV Hà Nội, tháng 11/2012).

12. Nguyễn Hải Hữu (2016), *Báo cáo nghiên cứu về “Công tác xã hội với trẻ em – thực trạng và giải pháp”*.

13. Nguyễn Hải Hữu và Nguyễn Thị Thái Lan (2016), *Báo cáo kết quả khảo sát cơ sở trợ giúp xã hội*.

14. Nguyễn Thị Huyền Trang (2014), *“Công tác xã hội với trẻ em khuyết tật vận động (Trường hợp tại làng Hữu Nghị Việt Nam), Trường Đại học Khoa học Xã hội Và Nhân văn*.

15. Đặng Thị Ngọc Vân (2018), *“Hoạt động Công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em khuyết tật vận động tại huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội”*, Trường Đại học Lao động xã hội.

16. Nguyễn Thị Kim Hoa (2014), *Công tác xã hội với Người khuyết tật*, NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội, Hà Nội.

17. Nguyễn Thị Thái Lan và cộng sự (2014), *Chuyên nghiệp hóa các DVCTXH ở Việt Nam: thực trạng và nhu cầu*.

18. Quốc hội (2016), *Luật trẻ em 2016*.

19. Quốc hội (2010), *Luật Người khuyết tật Việt Nam*

20. Quốc hội (2005), *Luật Giáo dục*.

21. Quốc hội (2009), *Luật Khám chữa bệnh 2009*.

22. Tổ chức Y tế thế giới (WHO) (1988).

23. Từ điển Bách khoa toàn thư, vi.wikipedia.org.

24. Từ điển Tiếng Việt, 2004, NXB Đà Nẵng.

25. Thủ tướng Chính phủ (2010), *Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg về việc phê duyệt Đề án “ Phát triển nghề CTXH ,, giai đoạn 2010-2010*.

26. Thủ tướng chính phủ (2012), *Quyết định số 1019/QĐ-TTg về phê duyệt đề án trợ giúp NKT giai đoạn 2012-2020*.

27. Thủ tướng Chính phủ (2013), *Quyết định số 647/QĐ-TTg ngày 26 tháng 4 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án chăm sóc trẻ em có hoàn cảnh khó khăn giai đoạn 2013 - 2020*.

28. Trần Văn Lý (2012), *Tài liệu Công tác xã hội Phục hồi chức năng cho trẻ bại não*, NXB Lao động - xã hội, Hà Nội.

29. Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An (2016), *Báo cáo tổng kết 40 năm xây dựng và phát triển*, Hà Nội.

30. Trung tâm Phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An, *Báo cáo tổng kết năm 2018, triển khai nhiệm vụ năm 2019*, Hà Nội.

31. UNICEF (2010), *Báo cáo phân tích tình hình trẻ em tại Việt Nam 2010*, Hà Nội.

Trang Web

32. Tạp chí giáo dục, 2019, *Hỗ trợ tạo việc làm cho người khuyết tật ở Việt Nam giai đoạn 2016 – 2018*, địa chỉ:

<https://tapchigiaoduc.moet.gov.vn/vi/dao-cao-viec-lam/dao-cao-viec-lam/ho-tro-cao-viec-lam-cho-nguoi-khuyet-tat-o-viet-nam-giai-doan-2016-2018-29.html>

PHỤ LỤC 1

BẢNG HỎI

THU THẬP THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI TRUNG TÂM PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NGƯỜI KHUYẾT TẬT THỤY AN

(Dành cho trẻ em khuyết tật tại Trung tâm)

Xin vui lòng trả lời các câu hỏi sau (đánh dấu X vào ô tương ứng với số đáp án lựa chọn).

Trong trường hợp TEKT không thể trả lời được, người hỏi có thể quan sát hoặc tham khảo người thân/ người chăm sóc đối tượng để khai thác thông tin.

Những thông tin dưới đây chỉ nhằm mục đích nghiên cứu và sẽ được đảm bảo tính riêng tư đối với người trả lời.

A. THÔNG TIN CHUNG VỀ TRẺ EM

1. Họ tên (Không bắt buộc):.....

2. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ

3. Tuổi:

4. Dân tộc:

5. Địa chỉ gia đình:

1. Thôn/xóm:

2. Xã/phường:

3. Quận/huyện/TP:

4. Tỉnh/Thành phố:

6. Trình độ học vấn:

1. Chưa qua đào tạo ..

2. Tiểu học ..

3. Trung học cơ sở ..
4. Trung học phổ thông ..

7. Mức độ khuyết tật:

1. Đặc biệt nặng
2. Nặng
3. Nhẹ

8. Thời gian ở Trung tâm:

1. Dưới 01 năm
2. Từ 01 năm đến dưới 03 năm
3. Từ 03 năm đến dưới 05 năm
4. Trên 05 năm

9. Dạng khuyết tật:

- | | | | |
|-------------------------|---|--------------------------------------|---|
| 1. Khuyết tật vận động | “ | 4. Khuyết tật thần kinh, tâm thần | “ |
| 2. Khuyết tật nghe, nói | “ | 5. Khuyết tật trí tuệ | “ |
| 3. Khuyết tật nhìn | “ | 6. Khuyết tật khác (<i>ghi rõ</i>) | “ |

10. Em mong muốn được sử dụng những dịch vụ gì? (Có thể chọn nhiều đáp án trả lời)

1. Dịch vụ phục hồi chức năng ..
2. Dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng ..
3. Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý ..
3. Dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp, dạy nghề ..

- | | |
|---|----|
| 4. Dịch vụ kết nối chuyên gửi | .. |
| 5. Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp trẻ em khuyết tật | .. |
| 6. Dịch vụ vui chơi giải trí | .. |
| 7. Dịch vụ hỗ trợ về tài chính | .. |
| 8. Dịch vụ giáo dục kỹ năng sống để tự bảo vệ khỏi bị xâm hại | .. |
| 09. Dịch vụ trợ giúp pháp lý | .. |

B. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI TRUNG TÂM

I. DỊCH VỤ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

1. Trước khi đến Trung tâm, em đã được luyện tập PHCN như thế nào?

- | | |
|------------------------------|----|
| 1. Không được tập luyện | .. |
| 2. Được y, bác sỹ tập luyện | .. |
| 3. Được người thân tập luyện | .. |

2. Mức độ tập luyện PHCN trước khi đến Trung tâm?

- | | |
|-----------------------|----|
| 1. Rất thường xuyên | .. |
| 2. Thường xuyên | .. |
| 3. Không thường xuyên | .. |

3. Mức độ tập luyện PHCN khi ở Trung tâm

- | | |
|---------------------|----|
| 1. Rất thường xuyên | .. |
| 2. Thường xuyên | .. |

3. Không thường xuyên ..

4. Ai thường hỗ trợ, hướng dẫn em tập luyện phục hồi chức năng?

1. Cán bộ, nhân viên của Trung tâm ..

2. Người thân ..

3. Bạn bè ..

5. Thái độ của người thường xuyên hỗ trợ PHCN cho em như thế nào?

1. Rất ân cần ..

2. Ân cần ..

3. Bình thường ..

4. Không ân cần ..

6.Em đánh giá như thế nào về năng lực của nhân viên thực hiện dịch vụ này?

STT	Nội dung đánh giá	Chưa tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt
1	Kiến thức chuyên môn				
2	Kỹ năng trợ giúp				
3	Thái độ, phẩm chất				
4	Phương pháp phục hồi chức năng				

7.Em nhận xét về mức độ đầy đủ của thiết bị PHCN như thế nào?

- | | |
|---------------|----|
| 1. Rất đầy đủ | .. |
| 2. Đầy đủ | .. |
| 3. Không đủ | .. |

8.Em thấy thế nào khi tham gia dịch vụ PHCN?

- | | | | |
|-----------------|----|-------------------|----|
| 1. Rất hài lòng | .. | 3. Bình thường | .. |
| 2. Hài lòng | .. | 4. Không hài lòng | .. |

9.Em thấy Dịch vụ PHCN có quan trọng không?

- | | | | |
|-------------------|----|---------------------|----|
| 1. Rất quan trọng | .. | 3. Không quan trọng | .. |
| 2. Quan trọng | .. | | |

II. DỊCH VỤ CHĂM SÓC NUÔI DƯỠNG

1. Em có cần trợ giúp như thế nào từ nhân viên chăm sóc?

- | | |
|-----------------------|----|
| 1. Trợ giúp hoàn toàn | .. |
| 2. Trợ giúp một phần | .. |
| 3. Không cần trợ giúp | .. |

2. Chế độ ăn uống tại Trung tâm đảm bảo ở mức nào?

- | | |
|------------------|----|
| 1. Rất đảm bảo | .. |
| 2. Đảm bảo | .. |
| 3. Không đảm bảo | .. |

3. Khi thực hiện vệ sinh cá nhân (đánh răng rửa mặt, thay quần áo, tắm gội...) em tự làm hay cần sự hỗ trợ?

- | | |
|---------------------|----|
| 1. Tự lập (tự làm) | .. |
| 2. Hỗ trợ một phần | .. |
| 3. Hỗ trợ hoàn toàn | .. |

4. Ai là người thường xuyên hỗ trợ em khi ăn uống, vệ sinh cá nhân?

- | | | | |
|-----------------------|----|-----------------------|----|
| 1. Người chăm sóc | .. | 4. Bố/ mẹ/ người thân | .. |
| 2. Thầy/ cô giáo | .. | 5. Khác | .. |
| 3. Bố/ mẹ/ người thân | .. | | |

5. Thái độ của người thường xuyên hỗ trợ em như thế nào?

- | | | | |
|---------------|----|-----------------|----|
| 1. Rất ân cần | .. | 3. Bình thường | .. |
| 2. Ân cần | .. | 4. Không ân cần | .. |

6. Em thấy thế nào khi tham gia vào dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng?

- | | | |
|-----------------|----|-------------------|
| 1. Rất hài lòng | .. | 3. Bình thường |
| 2. Hài lòng | .. | 4. Không hài lòng |

7. Theo em, dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng có quan trọng không?

- | | | | |
|-------------------|----|---------------------|----|
| 1. Rất quan trọng | .. | 3. Bình thường | .. |
| 2. Quan trọng | .. | 4. Không quan trọng | .. |

8. Em đánh giá như thế nào về năng lực của cán bộ, nhân viên khi thực hiện các hoạt động chăm sóc nuôi dưỡng trẻ khuyết tật?

STT	Nội dung đánh giá	Hạn chế	Bình thường	Tốt	Rất tốt
1	Thái độ tận tình, hết lòng vì công việc của nhân viên chăm sóc nuôi dưỡng	..	..	..	..
2	Trình độ chuyên môn của cán bộ, nhân viên chăm sóc, nuôi dưỡng	..	..	..	..
3	Vai trò của lãnh đạo, cán bộ nhân viên trong việc kêu gọi sự giúp đỡ các nhà hảo tâm để cải thiện cuộc sống cho trẻ	..	..	..	..

III. DỊCH VỤ TƯ VẤN, THAM VẤN, HỖ TRỢ TÂM LÝ

1. Khi vừa đến Trung tâm, em được nhân viên hỗ trợ như thế nào?

1. Ngay khi đến ..
2. Sau vài ngày ..
3. Không hỗ trợ ..

2. Ở Trung tâm, em được NVCTXH hỗ trợ bằng hình thức nào?

1. Cá nhân ..
2. Nhóm ..
3. Không hỗ trợ ..

3. Em thấy thái độ của nhân viên khi tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý như thế nào?

- | | | | |
|---------------|----|-----------------|----|
| 1. Rất ân cần | .. | 3. Bình thường | .. |
| 2. Ân cần | .. | 4. Không ân cần | .. |

4. Em đánh giá như thế nào về năng lực của cán bộ, nhân viên thực hiện dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý?

TT	Nội dung	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Chưa tốt
1	Trình độ chuyên môn, kỹ năng làm việc của cán bộ, nhân viên hỗ trợ	..	..	..	..
2	Thái độ tận tình, hết lòng vì công việc của nhân viên	..	..	..	..
3	Phương pháp tiếp cận để hỗ trợ trẻ	..	..	..	..

5. Khi được nhân viên CTXH hỗ trợ, em cảm thấy thế nào?

- | | | | |
|-----------------|----|-------------------|----|
| 1. Rất hài lòng | .. | 3. Bình thường | .. |
| 2. Hài lòng | .. | 4. Không hài lòng | .. |

6. Theo em, Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý có quan trọng không?

- | | | | |
|-------------------|----|---------------------|----|
| 1. Rất quan trọng | .. | 3. Bình thường | .. |
| 2. Quan trọng | .. | 4. Không quan trọng | .. |

IV. DỊCH VỤ GIÁO DỤC, HƯỚNG NGHIỆP DẠY NGHỀ

1. Hiện tại em đang học ở đâu?

- | | | | |
|--------------------|----|----------------------------|----|
| 1. Không đi học | .. | 4. Trường THCS | .. |
| 2. Tại trung tâm | .. | 5. Trường THPT | .. |
| 3. Trường Tiểu học | .. | 6. Trường ĐH/CD/TC(Ghi rõ) | .. |

2. Mức độ quan tâm của thầy/ cô giáo/ nhân viên đối với em như thế nào?

- | | | | |
|-----------------|----|----------------|----|
| 1. Rất quan tâm | .. | 3. Bình thường | .. |
|-----------------|----|----------------|----|

2. Quan tâm	“	4. Không quan tâm	”
-------------	---	-------------------	---

3. Thái độ của giáo viên như thế nào?

1. Rất ân cần	“	3. Bình thường	”
---------------	---	----------------	---

2. Ân cần	“	4. Không ân cần	”
-----------	---	-----------------	---

4. Em có đầy đủ bàn ghế, đồ dùng học tập không?

1. Đầy đủ			”
-----------	--	--	---

2. Không đủ			”
-------------	--	--	---

3. Không có			”
-------------	--	--	---

5. Kết quả học tập của em như thế nào?

1. Giỏi	“	4. Trung bình	”
---------	---	---------------	---

2. Khá	“	5. Yếu	”
--------	---	--------	---

3. Khá	“	4. Kém	”
--------	---	--------	---

6. Theo em, dịch vụ giáo dục (học tập) có quan trọng không?

1. Rất quan trọng	“	3. Bình thường	”
-------------------	---	----------------	---

2. Quan trọng	“	4. Không quan trọng	”
---------------	---	---------------------	---

7. Em thấy các nghề ở Trung tâm có phù hợp với em không?

1. Rất phù hợp			”
----------------	--	--	---

2. Phù hợp			”
------------	--	--	---

3. Không phù hợp			”
------------------	--	--	---

8. Em có tham gia học nghề tại Trung tâm không?

1. Có			”
-------	--	--	---

2. Không ..

9. Khi tham gia vào dịch vụ giáo dục, hướng nghiệp, dạy nghề em thấy thế nào?

1. Rất hài lòng .. 3. Bình thường ..

2. Hài lòng .. 4. Không hài lòng ..

10. Theo em, dịch vụ hướng nghiệp dạy nghề có quan trọng không?

1. Rất quan trọng .. 3. Bình thường ..

2. Quan trọng .. 4. Không quan trọng ..

11. Em đánh giá như thế nào về năng lực của cán bộ lãnh đạo, nhân viên khi thực hiện các hoạt động giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề dành cho trẻ khuyết tật?

TT	Nội dung	Hạn chế	Bình thường	Tốt	Rất tốt
1	Trình độ chuyên môn của cán bộ, nhân viên hỗ trợ	..	..	..	..
2	Thái độ tận tình, hết lòng vì công việc của nhân viên	..	..	..	..
3	Vai trò của lãnh đạo nhân viên trong việc kêu gọi sự giúp đỡ các nhà hảo tâm để có kinh phí đầu tư giúp trẻ được học tập tốt hơn	..	..	..	..

V. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Trong các dịch vụ thì em thấy các dịch vụ có ảnh hưởng tới em như thế nào?

TT	Dịch vụ	Ảnh hưởng tốt	Bình thường	Không tốt
1	Phục hồi chức năng	..	..	..
2	Chăm sóc nuôi dưỡng	..	..	..
3	Tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý	..	..	..
4	Giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề	..	..	..

2. Em thấy sức khỏe, tinh thần của mình sau khi tham gia vào các dịch vụ của Trung tâm như thế nào?

- | | |
|-----------------------|----|
| 1. Kém hơn | .. |
| 2. Chưa có tiến triển | .. |
| 3. Tốt hơn | .. |

3. Em có hài lòng khi tham gia vào các dịch vụ của Trung tâm không?

TT	Dịch vụ	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Phục hồi chức năng	..	..	..	..
2	Chăm sóc nuôi dưỡng	..	..	..	..
3	Tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý	..	..	..	..
4	Giáo dục, hướng nghiệp dạy nghề	..	..	..	..

4. Em thấy mình thay đổi như thế nào mỗi khi tham gia hoạt động mà em cho là có ảnh hưởng tốt cho tới thời điểm này?

- | | |
|---|----|
| 1. Có suy nghĩ lạc quan hơn vào cuộc sống | .. |
| 2. Không còn tự ti mặc cảm | .. |
| 3. Giao tiếp tốt | .. |
| 4. Không thay đổi | .. |

5. Em thấy vai trò của cán bộ, nhân viên xã hội trong các dịch vụ công tác xã hội như nào?

- | | | | |
|-------------------|----|---------------------|----|
| 1. Rất quan trọng | .. | 3. Bình thường | .. |
| 2. Quan trọng | .. | 4. Không quan trọng | .. |

6. Theo em yếu tố nào có ảnh hưởng tới dịch vụ mà em được cung cấp?

1. Yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách của nhà nước	..
2. Yếu tố thuộc về TEKT	..
3. Yếu tố thuộc về Trung tâm	..
4. Yếu tố thuộc về nhân viên CTXH	..
5. Yếu tố khác	..

7. Theo em mức độ ảnh hưởng của yếu tố cơ sở vật chất của Trung tâm có ảnh hưởng như thế nào đến việc cung cấp dịch vụ?

- | | |
|--------------------|----|
| 1. Rất nhiều | .. |
| 2. Nhiều | .. |
| 3. Bình thường | .. |
| 4. Ít | .. |
| 5. Không ảnh hưởng | .. |

8. Theo em, các yếu tố sau ảnh hưởng như thế nào tới đội ngũ cán bộ nhân viên, đặc biệt là NVCTXH của trung tâm?

Các yếu tố	Mức độ ảnh hưởng				
	Rất nhiều	Nhiều	Bình thường	Ít	Không ảnh hưởng
1. Kiến thức	..	..	..	..	..
2. Kỹ năng	..	..	..	..	..
3. Thái độ	..	..	..	..	..
4. Tinh thần trách nhiệm	..	..	..	..	..
5. Kinh nghiệm	..	..	..	..	..
6. Trình độ đào tạo	..	..	..	..	..

9. Các em có ý kiến gì để các hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH ở Trung tâm được tốt hơn?

.....

.....

.....

10. Em có thêm ý kiến nào nữa không?

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn em!

PHỤ LỤC 2
BẢNG PHỎNG VẤN SÂU

BẢNG 1

PHỎNG VẤN SÂU CÁN BỘ QUẢN LÝ CỦA TRUNG TÂM

Chào Ông/bà! Tôi là học viên chuyên ngành Công tác xã hội đến từ Khoa Công tác xã hội của trường Đại học Lao động Xã hội, tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “*Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An*” để tìm hiểu về thực trạng dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ khuyết tật và từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ khuyết tật. Mọi thông tin ông/bà cung cấp tôi xin đảm bảo tính đầy đủ và bí mật thông tin và những thông tin thu thập được chỉ nhằm phục vụ cho mục đích nghiên cứu vì vậy rất mong nhận được sự ủng hộ, hợp tác và giúp đỡ nhiệt tình của Ông/bà.

I. Thông tin chung về người được phỏng vấn

1. Họ tên:
2. Tuổi:
3. Trình độ học vấn:
4. Trình độ chuyên môn:
5. Công việc đảm nhận hiện nay:
6. Chức vụ:
7. Thời gian công tác:

II. Nội dung phỏng vấn

Câu 1: Thưa Ông/bà, Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An là một cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH cho NKT, vậy xin ông cho biết vài nét về quá trình hình thành và phát triển của trung tâm?

Câu 2: Thực trạng đối tượng TEKT tại trung tâm hiện nay như thế nào?

Câu 3: Về cơ sở vật chất phục vụ cho việc cung cấp DV CTXH của Trung tâm có đủ và có đáp ứng được nhu cầu cung cấp dịch vụ CTXH không ạ?

Câu 4: Từ khi thành lập đến nay, trung tâm cung cấp những dịch vụ gì ạ?

Câu 5: Ông/bà hãy đánh giá về các yếu tố ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ CTXH đối với TEKT tại Trung tâm? (cơ chế, chính sách của nhà nước; cơ sở vật chất phục vụ việc cung cấp dịch vụ CTXH, nhân viên làm việc tại trung tâm; người sử dụng dịch vụ; các nguồn lực, khả năng kết nối và vận động nguồn lực của trung tâm để trợ giúp TEKT sử dụng dịch vụ)

Câu 6: Ông/bà có thể cho biết chất lượng và hiệu quả các dịch vụ trợ giúp TEKT như thế nào ạ?

Câu 7: Ông/bà có thể chia sẻ những thuận lợi, khó khăn trong quá trình cung cấp dịch vụ cho TEKT được không ạ?

Câu 8: Xin Ông/bà vui lòng cho biết về những định hướng của Trung tâm trong thời gian tới ? Ông/bà có đề xuất, kiến nghị gì để nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH với TEKT?

Xin chân thành cảm ơn Ông/bà đã dành thời gian hợp tác, giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu!

BẢNG 2
PHỎNG VẤN SÂU NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI
TRONG TRUNG TÂM

Chào Anh /chị! Tôi là học viên chuyên ngành Công tác xã hội đến từ Khoa Công tác xã hội của trường Đại học Lao động Xã hội, tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “*Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An*” để tìm hiểu về thực trạng dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ khuyết tật và từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ khuyết tật. Mọi thông tin anh/chị cung cấp tôi xin đảm bảo tính đầy đủ và bí mật thông tin và những thông tin thu thập được chỉ nhằm phục vụ cho mục đích nghiên cứu vì vậy rất mong nhận được sự ủng hộ, hợp tác và giúp đỡ nhiệt tình của anh/chị.

I. Thông tin về nhân viên công tác xã hội

1. Họ tên:
2. Tuổi:
3. Trình độ học vấn:
4. Trình độ chuyên môn:
5. Công việc đảm nhận hiện nay:
6. Chức vụ:
7. Thời gian công tác:

II. Nội dung phỏng vấn

Câu 1: Anh/ chị làm việc tại Trung tâm được bao lâu rồi?

Câu 2: Anh/ chị có thể cho biết tổng số nhân viên CTXH tại trung tâm là bao nhiêu?

Câu 3: Hiện nay trung tâm có những DV CTXH nào?

Câu 4: Khi tham gia vào các dịch vụ tại trung tâm TEKT có những thuận lợi và khó khăn gì?

Câu 5: Anh/ chị đánh giá như thế nào về ảnh hưởng của những thuận lợi và khó khăn đó đối với việc tham gia các dịch vụ tại Trung tâm của trẻ?

Câu 6: Theo Ông/ bà những yếu tố nào ảnh hưởng đến cung cấp dịch vụ công tác xã hội?

Câu 7: Anh/ chị đã được tham gia các khóa đào tạo, tập huấn nào về cách áp dụng các dịch vụ CTXH đối với TEKT tại Trung tâm chưa? (Nếu có, Anh/ chị đã vận dụng những kiến thức được đào tạo, tập huấn vào việc cung cấp dịch vụ CTXH cho TEKT như thế nào?)

Câu 8: Theo Anh/ chị trung tâm còn thiếu những phương tiện, công cụ trợ giúp gì để các DV CTXH đem lại sự phục hồi tốt nhất cho trẻ?

Câu 9: Trong thời gian tới, Anh/ chị có đề xuất gì để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ CTXH với TEKT tại Trung tâm, đồng thời Anh/ chị có đóng ý kiến gì để mô hình DV CTXH được mở rộng và có quy mô hơn?

Rất cảm ơn những điều mà anh/ chị đã chia sẻ. Những thông tin này sẽ rất có ích cho đề tài nghiên cứu mà tôi đang thực hiện. Trong quá trình thực hiện cuộc nghiên cứu của mình, em rất mong nhận được sự giúp đỡ từ phía anh/chị. Xin chân thành cảm ơn!

BẢNG 3

PHỎNG VẤN SÂU TRẺ EM KHUYẾT TẬT CỦA TRUNG TÂM

Chào em! Chị là học viên chuyên ngành Công tác xã hội đến từ Khoa Công tác xã hội của trường Đại học Lao động Xã hội, chị đang thực hiện đề tài nghiên cứu “*Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An*” để tìm hiểu về thực trạng dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ khuyết tật và từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ khuyết tật. Để phục vụ cho việc nghiên cứu, chị có một số câu hỏi rất mong nhận được sự ủng hộ, hợp tác giúp đỡ nhiệt tình từ em. Mọi thông tin em cung cấp tôi xin đảm bảo tính đầy đủ và bí mật thông tin và những thông tin thu thập được chỉ nhằm phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

Câu 1: Em có thể giới thiệu qua về bản thân mình được không? (Em sống ở trung tâm được bao lâu rồi? Em cảm thấy thế nào khi sống tại đây?)

Câu 2: Trong các dịch vụ CTXH em tham gia em thích nhất dịch vụ nào? Vì sao?

Câu 3: Dịch vụ CTXH nào mà sau khi em tham gia em không thích? Vì sao? Em mong muốn cải thiện dịch vụ đó như thế nào?

Câu 4: Bản thân em gặp những thuận lợi và khó khăn gì khi tham gia các dịch vụ?

Câu 5: Em thấy bản thân mình thay đổi gì nhiều nhất khi tham gia vào các dịch vụ CTXH tại Trung tâm?

Câu 6: Em mong muốn có thay đổi gì về các dịch vụ CTXH dành cho TEKT để khi tham gia các dịch vụ đạt được hiệu quả tốt nhất ?

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của em!