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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ QUYÊN

DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI CƠ SỞ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỔNG HỢP TỈNH BẮC GIANG

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN TRUNG HẢI

HÀ NỘI - 2020

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ QUYÊN

DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI CƠ SỞ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỔNG HỢP TỈNH BẮC GIANG

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã số : 8760101

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN TRUNG HẢI

HÀ NỘI - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu thật sự của cá nhân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Nguyễn Trung Hải. Các số liệu, kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn này hoàn toàn trung thực và chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào khác. Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình.

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

Học viên

Nguyễn Thị Quyên

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT....IV
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.... 10
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.... 11
5. Khách thể nghiên cứu 11
6. Câu hỏi nghiên cứu 11
7. Phương pháp nghiên cứu.... 11
8. Kết cấu của luận văn.... 13
CHƯƠNG 1.... 14
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI 14
ĐỐI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT 14
1.1. Một số khái niệm trong đề tài 14
1.1.1. Khái niệm công tác xã hội.... 14
1.1.2. Khái niệm về nhân viên công tác xã hội 16
1.1.3. Khái niệm về người khuyết tật, dạng khuyết tật, mức độ khuyết tật.... 16
1.1.4. Khái niệm về Trẻ em, Trẻ em khuyết tật 18
1.1.5. Khái niệm Dịch vụ, Dịch vụ xã hội 19
1.1.6. Khái niệm dịch vụ công tác xã hội; dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật 20
1.2. Các lý thuyết nghiên cứu 21
1.2.1. Thuyết hệ thống.... 21
1.2 2. Lý thuyết nhu cầu.... 22
1.3. Đặc điểm và nhu cầu của trẻ em khuyết tật 24
1.3.1. Đặc điểm sức khỏe, tâm lý, nhận thức của trẻ em khuyết tật 24
1.3.2. Nhu cầu của trẻ em khuyết tật.... 26
1.4. Dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật.... 28

1.4.1. Dịch vụ tư vấn chính sách cho trẻ em khuyết tật 29
1.4.2. Dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật. 31
1.4.3. Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp cho trẻ em khuyết tật 34
1.5. Các yếu tố tác động dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật 35
1.5.1. Yếu tố về pháp luật, chính sách trợ giúp trẻ em khuyết tật 35
1.5.2. Yếu tố về nhân viên công tác xã hội 37
1.5.3. Yếu tố thuộc về tổ chức, cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội 38
1.5.4. Nhóm yếu tố thuộc về trẻ em khuyết tật và gia đình trẻ 39
1.5.5. Các yếu tố khác 41
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1 42
CHƯƠNG 2 44
THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI 44
VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI CƠ SỞ BẢO TRỢ XÃ HỘI 44
TỔNG HỢP TỈNH BẮC GIANG 44
2.1. Mô tả địa bàn nghiên cứu 44
2.1.1. Giới thiệu chung địa bàn nghiên cứu 44
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của cơ sở 45
2.1.3. Đối tượng phục vụ của cơ sở 46
2.1.4. Cơ cấu tổ chức bộ máy, chất lượng cán bộ, viên chức 46
2.2. Đặc điểm đối tượng trẻ em khuyết tật đang được chăm sóc và nuôi dưỡng tại cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang 48
2.3. Thực trạng các dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật đang được chăm sóc và nuôi dưỡng tại cơ sở 52
2.3.1. Thực trạng dịch vụ tư vấn chính sách cho trẻ em khuyết tật 52
2.3.2. Thực trạng dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật 57
2.3.3. Thực trạng dịch vụ kết nối nguồn lực hỗ trợ cho trẻ em khuyết tật 61
2.3.4. Đánh giá chung về thực trạng dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại Cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang 65
2.4. Các yếu tố tác động đến dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật đang được chăm sóc và nuôi dưỡng tại cơ sở 71
2.4.1. Các yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách của nhà nước 72
2.4.2. Yếu tố thuộc về Cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp 74

2.4.3. Nhóm yếu tố thuộc về nhân viên công tác xã hội 76
2.4.4. Nhóm yếu tố thuộc về trẻ em khuyết tật và gia đình trẻ 78
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2 80
CHƯƠNG 3 81
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI CƠ SỞ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỔNG HỢP BẮC GIANG 81
3.1. Định hướng phát triển dịch vụ công tác xã hội với người khuyết tật, trẻ em khuyết tật của Cơ sở bảo trợ tổng hợp Bắc Giang 81
3.2. Các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang 84
3.2.1. Nhóm giải pháp về nâng cao năng lực nhân viên công tác xã hội 84
3.2.2. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội 87
3.2.3. Giải pháp về tăng cường cơ sở vật chất 88
3.2.4. Giải pháp nâng cao nhận thức của trẻ em khuyết tật và gia đình trẻ 89
3.2.5. Giải pháp về truyền thông vận động xã hội xã hội hóa nguồn lực trợ giúp người khuyết tâth, trẻ em khuyết tật có hoàn cảnh khó khăn 91
3.3. Khuyến nghị 92
3.3.1. Khuyến nghị đối với cơ sở 92
3.3.2. Khuyến nghị đối với nhân viên công tác xã hội 94
3.3.3. Khuyến nghị đối với trẻ em khuyết tật và gia đình trẻ 95
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3 97
KẾT LUẬN 98
TÀI LIỆU THAM KHẢO 100
PHỤ LỤC 101

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
BTXH	Bảo trợ xã hội
KT	Khuyết tật
NKT	Người khuyết tật
TEKT	Trẻ em khuyết tật
NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Tổ chức bộ máy và số lượng cán bộ, viên chức của cơ sở 47
Bảng 2.2: Bảng tổng hợp trình độ đào tạo cán bộ, VC, người lao động 47
Bảng 2.3: Bảng tổng hợp TE khuyết tật phân theo dạng khuyết tật tại cơ sở 48
Bảng 2.4: Bảng tổng hợp trẻ em khuyết tật phân theo độ tuổi, giới tính..... 49
Bảng 2.5: Bảng tổng hợp trẻ em khuyết tật phân theo mức độ khuyết tật 49
Bảng 2.6: Bảng tổng hợp thời gian sinh sống tại cơ sở của TE khuyết tật 50
Bảng 2.7: Bảng tổng hợp trẻ em khuyết tật phân theo hoàn cảnh gia đình 51
Bảng 2.8: Bảng tổng hợp ý kiến đánh giá của TEKT về thái độ của nhân viên tư vấn chính sách 56
Bảng 2.9: Ý kiến đánh giá của TEKT về tầm quan trọng của học nghề và việc làm đối với bản thân các em..... 59
Bảng 2.10: Ý kiến của TEKT về lựa chọn nghề nghiệp TEKT thấy phù hợp với bản thân 60
Bảng 2.11: Nhu cầu của TEKT tìm hiểu thông tin về các cơ sở, trung tâm khác 63
Bảng 2.12: Sự thay đổi các vấn đề của TEKT sau khi sử dụng dịch vụ “kết nối nguồn lực trợ giúp” 63
Bảng 2.13: Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các dịch vụ CTXH tới trẻ em khuyết tật tại cơ sở 65
Bảng 2.14: Mức độ hài lòng của TEKT về các dịch vụ CTXH tại cơ sở 68

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Thời điểm TEKT nhận được dịch vụ tư vấn chính sách 55
Biểu đồ 2.2: Lựa chọn của TEKT về nội dung chính sách cần tư vấn tư vấn chính sách 56
Biểu đồ 2.3: Ý kiến đánh giá của TEKT về sự hài lòng đối với dịch vụ 56
Biểu đồ 2.4: Ý kiến đánh giá của TEKT về về mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp 59
Biểu đồ 2.5: Ý kiến đánh giá của trẻ em khuyết tật về sự cần thiết của dịch vụ Hỗ trợ hướng nghiệp 62
Biểu đồ 2.6: Ý kiến đánh giá của TEKT về sự hài lòng đối với dịch vụ "Kết nối nguồn lực trợ giúp cho TEKT" 66
Biểu đồ 2.7: Ý kiến đánh giá của TEKT về chất lượng các DVCTXH 68
Biểu đồ 2.8: Ý kiến đánh giá của TEKT về vai trò của NVCTXH khi triển khai các dịch vụ CTXH 69
Biểu đồ 2.9: Ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến dịch vụ CTXH với TEKT 73
Biểu đồ 2.10: Ý kiến đánh giá của TEKT về năng lực của Nhân viên CTXH khi triển khai các dịch vụ CTXH 78
Biểu đồ 2.11: Đánh giá của TEKT các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của đội ngũ cán bộ, NVCTXH 79

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Cùng với sự phát triển kinh tế là hệ thống an sinh xã hội ngày càng được hoàn thiện hướng tới sự công bằng, bình đẳng, đảm bảo đời sống cho tất cả người dân; đặc biệt là quan tâm đến những nhóm người yếu tế trong xã hội như Người khuyết tật, trẻ em khuyết tật.

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 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, với sự nỗ lực của Chính phủ và các tổ chức quốc tế, Việt Nam đã đạt được những thành quả quan trọng trong việc hỗ trợ và chăm sóc trẻ em có hoàn cảnh khó khăn, đặc biệt là những trẻ em khuyết tật. 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.

Dù biết việc nuôi dưỡng, chăm sóc giáo hoàn cảnh đặc biệt, trẻ khuyết tật dựa vào cộng đồng, gia đình là phương pháp tốt nhất để trẻ được phát triển toàn diện. Tuy nhiên ở nước ta hiện nay, do những điều kiện, hoàn cảnh khác nhau, việc đưa TEKT vào chăm sóc tại các cơ sở bảo trợ xã hội vẫn còn khá phổ biến.

Cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Lao động-TB&XH tỉnh Bắc Giang có nhiệm vụ nuôi dưỡng đối tượng có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn *(người già cô đơn; người khuyết tật; trẻ em mồ côi; trẻ em bị bỏ rơi, trẻ nhiễm HIV; trẻ em khuyết tật…).* Hiện nay, cơ sở đang thực hiện chăm sóc, nuôi dưỡng 266 đối tượng bảo trợ xã hội, trong đó có 88 TEKT hiện đang sinh sống nuôi dưỡng tại cơ sở. Đối với nhóm TEKT bên cạnh việc được chăm sóc nuôi dưỡng thì Cơ sở BTXH tổng hợp tổ chức thực hiện việc dạy học chữ, trang bị kỹ năng để sau khi các em trưởng thành có thể hòa nhập xã hội, tự chăm sóc bản thân và tìm được công việc phù hợp sau này.

Đề tài " Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang" không những có ý nghĩa về mặt lý luận mà còn mang giá trị về mặt thực tiễn góp phần chỉ ra các yếu tố tác động đến hiệu quả và chất lượng của các dịch vụ công tác xã hội dành cho TEKT, đồng thời đánh giá tác động của các dịch vụ công tác xã hội tại cơ sở BTXH công lập đối với TEKT trong việc giải quyết khó khăn, nâng cao năng lực và phát triển hoà nhập của trẻ.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Trên thế giới và ở Việt Nam hiện nay đã có rất nhiều đề tài nghiên cứu, nhiều ấn phẩm được đề cập trên các báo cáo, luận án, luận văn thạc sĩ, khóa luận tốt nghiếp đề cấp đến vẫn đề hỗ trợ NKT, TEKT; cụ thể như:

2.1. Các nghiên cứu 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.

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.

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. Như vậy, người khuyết tật là một phần của xã hội và 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. Ở một số quốc gia như Anh, Mĩ, Úc, Philippines, Thái Lan, Singgapore, 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 Mĩ, 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.

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 Singgapore, 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.

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.

Còn theo tác giả Brenda Gannon and Brian Nolan (2011), Nghiên cứu khuyết tật hòa nhập xã hội ở Ieland, 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 nới làm việc không phù hợp, sự kỳ thị của cộng đồng, sự tiếp cận các phương tiện đi lại gây khó khăn cho NKT

Social work with disable people (Thomas, 2012)-CTXH với Người khuyết tật, trong tài liệu này, tác giả đã trình bày những vấn đề tổng quan về người khuyết tật cũng như những mô hình, phương pháp can thiệp hiệu quả của CTXH trong hỗ trợ Người khuyết tật. Một trong những điểm nổi bật của tài liệu này là các dạng khuyết tật được trình bày rõ ràng kết hợp với những phương pháp CTXH phù hợp từ đó mang lại hiệu quả rõ nét hơn với từng nhóm người khuyết tật, trong đó có trẻ em khuyết tật.

Social work with disable children (kelly, 2005)-CTXH với TEKT thì nêu ra những phát triển mới về khuyết tật có ý nghĩa quan trọng về mặt lý luận và thực tiễn trong lĩnh vực CTXH. Những phát triển lý thuyết này đã nhấn mạnh những giả định cá nhân và nghề nghiệp về khuyết tật có ý nghĩa quan trọng đến các nhà cung cấp dịch vụ CTXH trong việc ra các quyết định ảnh hưởng đến cuộc sống của trẻ khuyết tật. Nghiên cứu này dựa trên kết quả nghiên cứu về các dịch vụ hỗ trợ gia đình cho TEKTở Bắc Ailen để minh họa các vấn đề về ý nghĩa và tầm quan trọng của CTXH trong việc can thiệp và hỗ trợ trẻ em khuyết tật.

Nghiên cứu của Synnove Karvinen –Niinikoski, khoa Nghiên cứu xã hội, đại học Helsinki- Phần Lan, tác phẩm "Nhân quyền, quyền xã hội công dân và phương pháp cá nhân cùng tham gia trong CTXH với người Khuyết tật"; qua bài nghiên cứu, tác giả thấy được thách thức của CTXH đối với Người khuyết tật, từ đó có cái nhìn sâu sắc hơn về những khó khăn mà nhân viên CTXH phải đối mặt khi hỗ trợ người khuyết tật.

Families with children with disabilites – Inequalities and the social work Model (Monica, 2010)- Gia đình trẻ khuyết tật- sự bất bình đẳng và mô hình can thiếp CTXH; nghiên cứu chỉ ra rằng các gia đình có TEKTtrải qu hàng loạt những bất bình đẳng mà gia đình có con không bị khuyết tật không bị ảnh hưởng. Kết quả nghiên cứu chi thấy cuộc sống của những gia đình có TEKT những thường có khó khăn về tài chính, căng thẳng và lo lắng do các rào cản xã hội, thành kiến và cung cấp dịch vụ kém. Mô hình CTXH về người khuyết tật thường được minh họa cho cách tổ chức và hỗ trợ các gia đình của TEKTmột cách toàn diện. Đồng thời bằng việc áp dụng mô hình này thì những cách thức mới để tạo ra các thực tiễn và chính sách cho các gia đình này để họ được phát triển, kết hợp quan điểm của họ vào quá trình hoạch định chính sách

2.2. Các nghiên cứu tại Việt Nam

Ở nước ta, 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 NKT, TEKT. 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.

Ngày 18/7/2015, Học viện Khoa học xã hội đã tổ chức buổi sinh hoạt khoa học với chủ đề: "Cơ sở lý luận và thực tiễn ngành CTXH với người khuyết tật" do Tiến sĩ Hà Thị Thư trình bày, trong bài thuyết trình của mình diễn giả đã phân tích vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp người khuyết tật, cụ thể như nhân viên CTXH có thể tham gia các chương trình can thiệp sớm cho người khuyết tật, các chương trình giúp người khuyết tật trong hòa nhập giáo dục; tham gia vào việc phục hồi chức năng cho người khuyết tật dựa vào cộng đồng.

Theo "Báo cáo trẻ em ngoài trường: nghiên cứu của Việt Nam được Bộ Giáo dục và đào tạo và Unicef công bố ngày 11/9/2014, tỷ lệ TEKT chưa từng được đi học hoặc thôi học – trẻ em ngoài nhà trường luôn chiếm tỷ lệ cao hợ 80% ở mọi lứa tuổi, đặc biệt tỷ lệ này lên đến 91,4% ở TEKT từ 11 đến 14 tuổi.

Nguyễn Thị Thái Lan và cộng sự Đỗ Ngọc Bích, Chu Thị Huyền Yến (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.

Đê tài "An sinh xã hội và CTXH cá nhân đối với TEKT tại cơ sở Bảo trợ trẻ em tàn tật-mồ côi Thị Nghè năm 2014 " của sinh viên Tống Thị Lan chuyên ngành CTXH. Đề tài đã áp dụng kiến thức, kỹ năng, phương pháp CTXH tong làm việc với trẻ em khuyết tật. Đồng thời nêu ra thực trạng thực hiện các chính sách xã hội, dịch vụ xã hội đối với trẻ khuyết tật tại cơ sở. Qua đó đưa ra mô hình, giải pháp nhằm nâng cao các chương trình, dịch vụ chế độ chăm sóc giáo dục, hướng nghiệp cho TEKT tại cơ sở.

Luận án "Dạy học trẻ khiếm thính tiểu học theo tiếp cận cá nhân để học hòa nhập" của tác giả Đặng Thị Mỹ Phương (năm 2012- Viện Khoa học giáo dục Việt Nam). Luận án đã chỉ ra những hoạt động trợ giúp cho trẻ em khiếm thính theo cách tiếp cận cá nhân để trẻ có thể hòa nhập tốt hơn trong quá trình học tập và phát triển.

Năm 2014, đề tài nghiên cứu về mô hình hỗ trợ cho người khuyết tật của tác giả Phạm Thị Hương với tên gọi "Mô hình trợ giúp người khuyết tật vận động tại cơ sở sống độc lập 42 Kim Mã Thượng, Ba Đình, Hà Nội", qua đề tài này tác giả đã cho chúng ta thấy chi tiết về mô hình trợ giúp cho người khuyết tật sống độc lập, các chương trình hỗ trợ người khuyết tật. Nghiên cứu cung cấp cho tác giả một cái nhìn tổng thể về mô hình sống độc lập và hiệu quả hoạt động của mô hình Cơ sở sống độc lập với người khuyết tật nói chung và Người khuyết tật vận động nói riêng.

Nghiên cứu của Vũ Văn Khánh năm 2016 với tên " CTXH cá nhân đối với TEKT vận động từ thực tiễn cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH tỉnh Thanh Hóa". Tác giả đã đưa ra được mặt đạt được, hạn chế của hoạt động tham vấn,

quản lý ca, can thiệp khủng hoảng và các hoạt động CTXH cá nhân; tuy nhiên chưa có sự gắn kết giữa cơ sở lý luận và thực tiễn.

Đề tài "Vấn đề CTXH với Người khuyết tật" năm 2014 của tác giả Mai Thị Phương lại đề cập đến vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ người Khuyết tật trên tất cả các phương diện đặc biệt là vấn đề học nghề và tìm việc làm; nghiên cứu cũng chỉ ra những tồn tại yếu kém trong công tác dạy nghề đối với người Khuyết tật ở nước ta. Nội dung, hình thức, chương trình chưa hợp ký, quá nặng về lý thuyết mà ít thực hành, chưa có giáo trình và các thiết bị chuyên biệt trong giảng dạy cho người Khuyết tật; đội ngũ cán bộ giáo viên dạy nghề cho người Khuyết tật còn thiếu kiến thức, kỹ năng. Đồng thời, việc thực hiện chính sách về việc làm với người Khuyết tật chưa nghiêm, hoạt động kiểm tra giám sát chưa thường xuyên vì vậy người Khuyết tật còn phải chịu nhiều thiệt thòi trong học tập dạy nghề và việc làm.

Qua các nghiên cứu trên thế giới và tại Việt Nam cho chúng ta thấy được thực trạng về trẻ em khuyết tật, một số hoạt động và chính sách trợ giúp đối với trẻ em khuyết tật. Các nghiên cứu cũng cho thấy thực trạng đời sống vật chất, tinh thần của người khuyết tật trong những năm qua có những bước thay đổi đáng kể nhờ vào sự quan tâm ban hành chính sách và chỉ đạo triển khai hệ thống chính sách, giải pháp trợ giúp người khuyết tật của Đảng, Chính phủ, chính quyền địa phương cũng như sự cố gắng của chính bản thân họ, sự quan tâm của cộng đồng xã hội, đóng góp của các tổ chức phi chính phủ…. Tuy nhiên, các nghiên cứu trên đều tập trung vào tầm vĩ mô hoặc chỉ nói tới một vài khía cạnh của sự trợ giúp đối với TEKT và chưa đề cập đến cụ thể dịch đến các dịch vụ CTXH đáp ứng nhu cầu, hỗ trợ TEKT tại các cơ sở bảo trợ xã hội công lập

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 tại cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang. Dịch vụ CTXH đối với TEKT cũng đã có một số công trình nghiên cứu trong vài năm trở lại đây, tuy nhiên nghiên cứu dịch vụ CTXH đối với TEKT tại cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp công lập chưa thấy được đề cập chuyên sâu ở các đề tài. Vì vậy, luận văn tập trung nghiên cứu và làm rõ một số dịch vụ CTXH tại cơ sở bảo trợ xã hội công lập đối trẻ em khuyết tật.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu: Đề tài tìm hiểu thực trạng dịch vụ CTXH với TEKT tại Cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang, đồng thời phân tích đánh giá các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ CTXH với TEKT tại Cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang; từ đó đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ CTXH với TEKT tại Cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang.

Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về DVCTXH với TEKT.

- Tìm hiểu thực trạng và nhu cầu của TEKT tại Cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang

- Đánh giá thực trạng dịch vụ CTXH với TEKT tại đây.

- Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến cung cấp DVCTXH tại cơ sở.

- Định hướng và đề xuất những giải pháp và khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH đối với TEKT tại Cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang

- Đóng góp một phần nhỏ để xây cơ sở lý luận về dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

* Đối tượng nghiên cứu: Dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật

* Phạm vi nghiên cứu:

Phạm vi không gian: Tại cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang

Phạm vi thời gian: thời gian thực hiện đề tài: 8 tháng (từ tháng 11/2019 đến tháng 07/2020).

Phạm vi nội dung: Nghiên cứu 03 dịch vụ CTXH hiện đang được cung cấp cho trẻ em khuyết tật tại cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang, cụ thể:

- Dịch vụ tư vấn chính sách cho trẻ em khuyết tật;
- Dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật;
- Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp cho trẻ em khuyết tật.

5. Khách thể nghiên cứu

Trẻ em khuyết tật đang được nuôi dưỡng tại cơ sở và gia đình trẻ; cán bộ, nhân viên công tác xã hội tại Cơ sở BTXH tổng hợp; Lãnh đạo cơ sở BTXH tổng hợp; Lãnh đạo Sở Lao động-TB&XH phụ trách lĩnh vực BTXH .

6. Câu hỏi nghiên cứu

Hiện nay, các dịch vụ CTXH đối với TEKT tại cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang được thực hiện như thế nào?

Những yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả dịch vụ CTXH đối với TEKT tại cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang?

Các giải pháp nào để nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ CTXH cho TEKT tại cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang?

7. Phương pháp nghiên cứu

Trong phạm vi đề tài này, việc thu thập thông tin nghiên cứu được thực hiện qua một số các phương pháp như sau:

**** Phương pháp nghiên cứu tài liệu***

Là phương pháp thu thập thông tin từ các công trình nghiên cứu và các tài liệu có sẵn của các tác giả trong và ngoài nước. Phương pháp này được áp dụng phân tích các tài liệu như:

Hệ thống hóa các văn bản pháp luật, chính sách liên quan đến dịch vụ CTXH đối với NKT, TEKT; Các báo cáo đánh giá hàng năm của cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp, của Sở Lao động-TB&XH; phân tích, đánh giá tổng quan về dịch vụ CTXH đối với NKT dựa trên các số liệu, tài liệu, báo cáo sẵn có. Nghiên cứu các hồ sơ của TEKT tại cơ sở.

*** Phương pháp quan sát:**

Quan sát là phương pháp tri giác có mục đích, có kế hoạch một sự kiện, hiện tượng, quá trình (hay hành vi, cử chỉ của con người) trong những hoàn cảnh tự nhiên khác nhau nhằm thu thập những số liệu, sự kiện cụ thể đặc trưng cho quá trình diễn biến của sự kiện, hiện tượng đó.

Sử dụng phương pháp này để tìm hiểu nhu cầu, dịch vụ CTXH đối với TEKT tại cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp Bắc Giang. Đồng thời quan sát cách thức sử dụng và đánh giá hiệu quả dịch vụ CTXH. Qua đó phần nào đánh giá được những hoạt động, dịch vụ CTXH áp dụng phù hợp đối với TEKT tại cơ sở.

*** Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi**

Điều tra bảng hỏi nhằm thu thập thông tin thông qua việc tiến hành phỏng vấn trực tiếp với khách thể nghiên cứu nhằm mô tả một cách chính xác nhu cầu của các đối tượng và thực trạng dịch vụ CTXH cho TEKT tại Cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang.

Trong nghiên cứu này, tác giả sẽ thực hiện việc điều tra bảng hỏi với đối với TEKT đang được nuôi dưỡng tại cơ sở: 88 phiếu

*** Phương pháp phỏng vấn sâu:**

Phỏng vấn sâu là những cuộc đối thoại được lặp đi lặp lại giữa nhà nghiên cứu và người cung cấp thông tin nhằm tìm hiểu cuộc sống, kinh nghiệm và nhận thức của người cung cấp thông tin thông qua chính ngôn ngữ

của người ấy.Sử dụng phương pháp này, nghiên cứu sẽ thu thập, phân tích những thông tin cụ thể liên quan đến đối tượng nghiên cứu, tìm hiểu về việc triển khai thực hiện các dịch vụ cũng như các nhu cầu cần phải triển khai hoạt động đến của nhóm đối tượng.

Các đối tượng tham gia phỏng vấn sâu trong đề tài này bao gồm:

- Phỏng vấn sâu đối với 04 gia đình TEKT đang được nuôi dưỡng tại Cơ sở nhằm tìm hiểu sâu về những nhu cầu và mong muốn của họ đối với các dịch vụ CTXH cơ sở đang cung cấp.

- Phỏng vấn sâu đối với 02 nhân viên CTXH tại cơ sở và 02 giáo viên làm công công tác giảng dạy, quản lý trẻ em nhằm tìm hiểu về thực trạng nhu cầu của TEKT; đánh giá mức độ đáp ứng các dịch vụ CTXH đối với các nhu cầu của trẻ.

- Phỏng vấn sâu đối với 02 lãnh đạo đơn vị nhằm tìm hiểu sâu hơn các yếu tố tác động cũng như các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ.

*** Phương pháp xử lý số liệu:** Đối với số liệu thu thập được thông qua điều tra bảng hỏi, nghiên cứu sử dụng phương pháp tổng hợp, phân tích… Sử dụng công cụ SPSS 16.0 để xử lý các bảng hỏi đã thu thập từ, phần mềm excel để vẽ biểu đồ.

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 cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang.

CHƯƠNG 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT

1.1. Một số khái niệm trong đề tài

1.1.1. Khái niệm công tác xã hội

Hiệp hội quốc gia các NVXH Mỹ-NASW định nghĩa: CTXH là một chuyên ngành được sử dụng để giúp đỡ cá nhân, nhóm hoặc cộng đồng nhằm tăng cường hoặc khôi phục năng lực thực hiện chức năng xã hội của họ và tạo ra những điều kiện thích hợp nhằm đạt được những mục tiêu ấy (năm 1970)

Theo Liên đoàn Chuyên nghiệp CTXH Quốc tế (IFSW) tại Hội nghị Quốc tế Montréal, Canada, vào tháng 7/2000: CTXH chuyên nghiệp thúc đẩy sự thay đổi xã hội, tiến trình giải quyết vấn đề trong mối quan hệ con người, sự tăng quyền lực và giải phóng cho con người, nhằm giúp cho cuộc sống của họ ngày càng thoải mái và dễ chịu. Vận dụng các lý thuyết về hành vi con người và các hệ thống xã hội. CTXH can thiệp ở những điểm tương tác giữa con người và môi trường của họ.

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

- Theo Hiệp hội nhân viên công tác xã hội thế giới thì:

Nghề Công tác xã hội thúc đẩy sự phát triển xã hội, giải quyết các vấn đề trong các mối quan hệ tương tác, tăng năng lực và tạo khả năng giải phóng con người nhằm thúc đẩy an sinh xã hội. Sử dụng các học thuyết về hành vi

con người trong môi trường xã hội, công tác xã hội can thiệp vào những điểm khi con người tương tác với các môi trường của mình. Nhân quyền và công bằng xã hội là những nguyên tắc nền tảng của nghề công tác xã hội.

Theo quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010 – 2010 (sau đây gọi tắt là *Đề án 32 của Thủ tướng Chính phủ*): CTXH góp phần giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa con người và con người, hạn chế phát sinh các vấn đề xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của thân chủ xã hội, hướng tới một xã hội lành mạnh, công bằng, hạnh phúc cho người dân và xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến [9]

Theo tác giả Bùi Thị Xuân Mai (năm 2010) định nghĩa thì: " CTXH có thể được hiểu là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực, đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội cho mọi người dân, hướng tới tiến bộ và công bằng xã hội [6]

Như vậy, có thể thấy rằng có nhiều định nghĩa và quan niệm khác nhau về CTXH, trong nghiên cứu này tác giả thống nhất sử dụng định nghĩa của Tiến sĩ Nguyễn Trung Hải (năm 2019): *CTXH là một nghề đặt trọng tâm vào các hoạt động thực hành và được pháp luật, xã hội công nhận. Với triết lý nhân văn, dựa trên hệ thống lý thuyết đặc thù và các bằng chứng khoa học, công tác xã hội cung cấp các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu, giải quyết các vấn đề cũng như đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của thân chủ, Ngoài ra CTXH còn phối hợp với các bộ, ban ngành cũng như cơ quan tổ chức, các hội đoàn thể, ... nhằm đề xuất phát triển hệ thống chính sách, nâng cao chất lượng sống và đảm bảo an sinh xã hội tốt nhất cho con người*

1.1.2. Khái niệm về nhân viên công tác xã hội

Nhân viên xã hội là người được đào tạo và trang bị các kiến thức, kỹ năng trong 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, giữa 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 hoạt động thực tiễn (*Theo Hiệp hội nhân viên CTXH Quốc tế, IFSW*)

Nhân viên CTXH là những nhà chuyên nghiệp làm chủ những nền tảng kiến thức cần thiết, có khả năng phát triển các kỹ năng cần thiết, tuân theo những tiêu chuẩn và đạo đức của nghề CTXH (theo DuBois and Miley, 2005: 5)

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

1.1.3. Khái niệm về người khuyết tật, dạng khuyết tật, mức độ khuyết tật

Theo Công ước quốc tế về quyền của người khuyết tật năm 2006 định nghĩa "Người khuyết tật bao gồm những người có khiếm khuyết lâu dài về thể chất, tâm thần, trí tuệ hoặc giác quan mà khi tương tác với những rào cản khác nhau có thể cản trở đến sự tham gia đầy đủ và hiệu quả của họ trong xã hội trên một nền tảng công bằng như những người khác trong xã hội".

Ở Việt Nam hiện đang sử dụng khái niệm theo quy định tại khoản 1 Điều 2 Luật Người khuyết tật số 51/2010/QH12 của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 17/6/2010 như sau: *"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 [7] . Theo quy định này thì người khuyết tật là những cá nhân có đủ các điều kiện là: Có khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc suy giảm chức năng; các khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc suy giảm chức năng phải được biểu hiện ở một trong sáu dạng tật và khiếm khuyết bộ phận cơ thể hoặc suy giảm chức năng là nguyên nhân khiến người đó gặp khó khăn khi tham gia lao động, sinh hoạt, học tập.

Dạng khuyết tật được hiểu là những biểu hiện thực thể bên ngoài của người khuyết tật và là căn cứ để xếp loại các nhóm khuyết tật. Theo Điều 2 Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ngày 10/4/2012 của Chính phủ thì có 6 dạng như sau:

(i) Khuyết tật vận động: là tình trạng giảm hoặc mất chức năng cử động đầu, cổ, chân, tay, thân mình dẫn đến hạn chế trong vận động, di chuyển;

(ii) Khuyết tật nghe nói: là tình trạng giảm hoặc mất chức năng nghe, nói hoặc cả nghe và nói, phát âm thành tiếng và câu rõ ràng dẫn đến hạn chế trong giao tiếp, trao đổi thông tin bằng lời nói;

(iii) Khuyết tật nhìn: là tình trạng giảm hoặc mất khả năng nhìn và cảm nhận ánh sáng, màu sắc, hình ảnh, sự vật trong điều kiện ánh sáng và môi trường bình thường;

(iv) Khuyết tật thần kinh, tâm thần: là tình trạng rối loạn tri giác, trí nhớ, cảm xúc, kiểm soát hành vi, suy nghĩ và có biểu hiện với những lời nói, hành động bất thường.

(v) Khuyết tật trí tuệ: là tình trạng giảm hoặc mất chức năng nhận thức, tư duy biểu hiện bằng việc chậm hoặc không thể suy nghĩ, phân tích về sự vật, hiện tượng, giải quyết sự việc.

(vi) Khuyết tật khác: là tình trạng giảm hoặc mất những chức năng cơ thể khiến cho hoạt động lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn mà không thuộc các dạng khuyết tật trên.

Mức độ khuyết tật được hiểu là các tiêu chí hay căn cứ để xác định và xếp loại mức độ khuyết tật của người khuyết tật theo mức độ khó khăn trong lao động, học tập và sinh hoạt của người khuyết tật. Theo quy định hiện nay (Khoản 2 Điều 3, Luật Người khuyết tật), thì mức độ khuyết tật được chia làm 3 mức độ như sau:

- Khuyết tật đặc biệt nặng: mất hoàn toàn chức năng, không tự kiểm soát hoặc không tự thực hiện được các hoạt động đi lại, mặc quần áo, vệ sinh cá nhân và những việc khác phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân hàng ngày mà cần có người theo dõi, trợ giúp, chăm sóc hoàn toàn.

- Khuyết tật nặng: mất một phần hoặc suy giảm chức năng, không tự kiểm soát hoặc không tự thực hiện được một số hoạt động đi lại, mặc quần áo, vệ sinh cá nhân và những việc khác phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân hàng ngày mà cần có người theo dõi trợ giúp, chăm sóc.

- Khuyết tật nhẹ: khuyết tật nhưng vẫn thực hiện các chức năng và hoạt động bình thường.

1.1.4. Khái niệm về Trẻ em, Trẻ em khuyết tật

Khái niệm Trẻ em:

Trên thế giới và Việt Nam, khái niệm Trẻ em đang được hiểu không đồng nhất về độ tuổi, cụ thể:

Theo Công ước Quyền trẻ em tại Điều 1 quy định:“ Trong phạm vi Công ước này, trẻ em có nghĩa là người dưới 18 tuổi, trừ trường hợp luật pháp áp dụng với trẻ em đó quy định dưới tuổi thành niên sớm hơn”.

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

Tuy nhiên, trong Luật trẻ em Việt Nam 2016, ở Điều 1 quy định: "Trẻ em là người dưới 16 tuổi" [8] .

Trong phạm vi của đề tài này, tác giả vận dụng khái niệm trẻ em theo Luật Trẻ em được thông qua ngày 5/4/2016 với định nghĩa rằng "Trẻ em là người dưới 16 tuổi"

Khái niệm TEKT:

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.

TEKT là những trẻ em dưới 16 tuổi có một hoặc nhiều khiếm khuyết về thể chất và tinh thần gây ra sự suy giảm các chức năng làm ảnh hưởng đến các hoạt động sinh hoạt, học tập, lao động trong cuộc sống thường ngày của trẻ.

1.1.5. Khái niệm Dịch vụ, Dịch vụ xã hội

Khái niệm Dịch vụ:

- *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 [12]

- *Trong kinh tế học*: Dịch vụ được hiểu là những thứ tương tự như hàng hóa nhưng là phi vật chất. Có những sản phẩm thiên về sản phẩm hữu hình và những sản phẩm thiên hẳn về sản phẩm dịch vụ, tuy nhiên đa số là những sản phẩm nằm trong khoảng giữa sản phẩm hàng hóa, dịch vụ

Như vậy, Dịch vụ có thể được hiểu là quá trình cung ứng trực tiếp đáp ứng những nhu cầu nhất định cho một người hoặc một nhóm người, có tổ chức và được trả công.

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

1.1.6. Khái niệm dịch vụ công tác xã hội; dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật

Khái niệm Dịch vụ CTXH:

Trong bài viết "Phát triển mạng lưới dịch vụ CTXH và nhân viên CTXH" của TS. Nguyễn Hải Hữu (2011), tác giả nhấn mạnh "Từ trước tới nay, chúng ta đã quen với thuật ngữ dịch vụ xã hội, cung cấp dịch vụ xã hội. Còn các thuật ngữ dịch vụ CTXH, mạng lưới dịch vụ CTXH ở nước ta chưa được nói đến nhiều. Song, những thuật ngữ này sẽ từng bước được làm quen và được mọi người chấp nhận"

Theo PGS.TS. Bùi Thị Xuân Mai (2014), dịch vụ CTXH cũng là dịch vụ xã hội tuy nhiên nó hướng nhiều tới các hoạt động hay dịch vụ trợ giúp xã hội cho những người có vấn đề xã hội, đặc biệt nhóm đối tượng có hoàn cảnh khó khăn như người khuyết tật, người cao tuổi không nơi nương tựa, người nghèo, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt trong đó có trẻ em tâm thần…Mặc dù có nội hàm khá tương đồng tuy nhiên các dịch vụ CTXH cũng có những điểm khá đặc thù khi hướng tới các chức năng của CTXH là Phòng ngừa – Can thiệp – Phục hồi và – Phát triển. Hơn nữa các dịch vụ còn được thực hiện dựa theo nguyên tắc Toàn diện – Liên tục và nhằm nâng cao khả năng Tự lực của

đối tượng. Cụ thể các dịch vụ có thể ở đây thường bao gồm các hoạt động hướng tới việc can thiệp và trị liệu tâm lý, can thiệp khủng hoảng, tham vấn tâm lý, trợ giúp giải quyết các mối quan hệ, kết nối nguồn lực, biện hộ tư vấn chính sách, giáo dục cung cấp kiến thức...

- Khái niệm DV công tác xã hội với TEKT:

Thông qua các quan niệm và khái niệm trên đây, có thể hiểu Dịch vụ công tác xã hội với TEKT là bao gồm các hoạt động hướng tới việc can thiệp và trị liệu tâm lý, can thiệp khủng hoảng, tham vấn tâm lý, trợ giúp giải quyết các mối quan hệ, kết nối nguồn lực, biện hộ tư vấn chính sách, giáo dục cung cấp kiến thức... cho trẻ em khuyết tật và người thân, gia đình các em. Từ đó đáp ứng các nhu cầu của TEKT, tạo cơ hội cho các em được học tập, phát huy khả năng, tự cải thiện bản thân để trẻ có thể tự tin giao tiếp, hòa nhập xã hội và hướng tới cuộc sống ổn định hơn.

1.2. Các lý thuyết nghiên cứu

1.2.1. Thuyết hệ thống

Thuyết hệ thống được phát trển vào những năm 30 và 40 của thế kỷ XX do nhà sinh học Ludving Von Bertanffy khởi xướng. Một hệ thống được định nghĩa là tổng thể phức hợp gồm nhiều yếu tố liên quan với nhau và mỗi biến động trong một yếu tố nào đều tác động lên những yếu tố khác và cùng tác động lên cả một hệ thống. Một hệ thống có thể gồm nhiều tiểu hệ thống, đồng thời là một bộ phận của một đại hệ thống. Con người là một tiểu hệ thống, gia đình là hệ thống trung mô, xã hội là hệ thống vĩ mô. Mỗi cá nhân trong tiểu hệ thống sẽ bộc lộ vai trò ở một môi trường nào đó mà cá nhân gặp phải.

Vận dụng vào đề tài nghiên cứu:

Áp dụng lý thuyết giúp cho người nghiên cứu tìm hiểu hệ thống của cơ sở. Cơ sở 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 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 cơ sở 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 cơ sở. Thông qua việc ứng dụng lí thuyết giúp người nghiên cứu tìm ra những yếu tố tác động tới DVCTXH của cơ sở cũng như hiệu quả hoạt động của cơ sở một cách khách quan và toàn diện hơn.

Đồng thời, vận dụng thuyết hệ thống để làm cơ sở phân tích mối quan hệ tác động qua lại giữa TEKT với gia đình, bạn bè, cán bộ nhân viên trong cơ sở BTXH; xem xét khả năng liên kết các nguồn lực, xây dựng và phát triển hệ thống mạng lưới dịch vụ của cơ sở vừa theo chức năng nhiệm vụ vừa đáp ứng nhu cầu của các đối tượng nuôi dưỡng nói chung và đối tượng TEKT nói riêng.

1.2 2. Lý thuyết nhu cầu

Abraham Maslow (1908-1970) là nhà khoa học nổi tiếng người Mỹ, ông được thế giới biết đến qua mô hình Thuyết nhu cầu và được coi là cha đẻ của tâm lý học nhân văn.

Theo ông, nhu cầu của con người được chia thành 5 thang bậc khác nhau thứ tự từ thấp đến cao: nhu cầu về sinh học, nhu cầu được an toàn, nhu cầu được chấp nhận được sự yêu thương, nhu cầu được tôn trọng và nhu cầu được phát triển. Thang nhu cầu còn được chia làm hai cấp: cấp thấp (vật chất và an toàn), cấp cao (xã hội, tôn trọng và phát triển). Maslow cho rằng, những nhu cầu ở mức độ cao hơn sẽ không xuất hiện trừ khi những nhu cầu cơ bản đã thỏa mãn; trường hợp chưa được đáp ứng những nhu cầu cơ bản chế ngự, hối thúc, giục giã một người hành động để đạt được. Cụ thể:

Nhu cầu về sinh học (hay còn được gọi là nhu cầu sinh lý): Đây là các nhu cầu cần thiết để con người sống và tồn tại như: ăn, uống, mặc, ở, đi lại, không khí sạch… khi các nhu cầu này được thoả mãn thì con người có xu hướng tìm kiếm cách đáp ứng nhu cầu bậc cao hơn.

Nhu cầu về an toàn: Đây là những nhu cầu giúp con người có cuộc sống an toàn, bình yên, ổn định, được sống trong sự bình ổn về kinh tế, về pháp luật, về trật tự xã hội, không bị đe dọa…, khi nhu cầu sinh lý được thoả mãn mà nhu cầu an toàn chưa được đáp ứng thì các nhu cầu an toàn sẽ là động lực điều khiển hành động của con người.

Nhu cầu được yêu thương, được giao tiếp: Đây là những nhu cầu giúp con người có cuộc sống vui vẻ, hạnh phúc, con người thấy được giá trị của mình qua tương tác với những người khác và họ cũng học được qua người khác, hiểu và biết cách sống chung cùng người khác, biết hoà nhập với mọi người, với cộng đồng, xã hội.

Nhu cầu được tôn trọng: Đây là nhu cầu giúp con người sống bình đẳng, tự tin vào khả năng, nhu cầu về vị thế, uy tín, tôn trọng phẩm giá, không bị coi thường, định kiến hoặc chối bỏ…

Nhu cầu về lao động, thăng tiến, phát triển: Đây là nhu cầu giúp con người phấn đấu, vươn lên, hoàn thiện bản thân, tìm kiếm sự hoàn hảo.

Các nhu cầu có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Trước tiên NTK cần được đáp ứng các nhu cầu ở mức độ thấp. Sau đó mới tìm đến sự đáp ứng các nhu cầu ở bậc thang cao hơn. Các nhu cầu không tồn tại độc lập mà luôn nằm trong mối quan hệ gắn kết, phụ thuộc và ảnh hưởng lẫn nhau, các nhu cầu được sắp xếp theo thứ bậc từ thấp tới cao. NTK có tất cả các nhu cầu như người bình thường nhưng việc đáp ứng các nhu cầu đó thường gặp khó khăn nhất định. Người bình thường khi đói có thể tự tìm thức ăn để đáp ứng, khi khát tự tìm nước uống. Còn NTK, đặc biệt NTK nặng, khi đói, muốn ăn họ phải trông chờ vào sự trợ giúp của người khác.

Vận dụng thuyết nhu cầu của Maslow trong nghiên cứu tác giả tìm hiểu và đánh giá thực trạng nhu cầu của TEKT tại cơ sở Bảo trợ xã hội, qua đó xem xét các nhu cầu thực tế nào đã được đảm bảo, nhu cầu nào chưa được đảm bảo, đảm bảo ở mức độ nào, cần ưu tiên đáp ứng nhu cầu nào trước, nhu cầu nào sau… nhằm giúp trẻ KT được đáp ứng đầy đủ các nhu cầu tối thiểu và hướng đến những nhucầu tiếp theo cao hơn cho phù hợp theo từng điều kiện, hoàn cảnh của trẻ.

1.3. Đặc điểm và nhu cầu của trẻ em khuyết tật

1.3.1. Đặc điểm sức khỏe, tâm lý, nhận thức của trẻ em khuyết tật

Có rất nhiều nguyên nhân gây ra tình trạng khuyết tật của trẻ em ở Việt Nam, nhưng dù với bất kỳ nguyên nhân nào thì việc có một hoặc nhiều khiếm khiếm về thể chất hay tinh thần đều gây ra sự suy giảm đáng kể và lâu dài đến khả năng thực hiện các hoạt động, sinh hoạt hàng ngày của TEKT.

Đối với NTK nói chung và TEKT nói riêng, dù ở các dạng khuyết tật khác nhau nhưng đa phần dọ đều có chung một đặc điểm tâm lý nổi bật là mặc cảm, tự ti. Nguyên nhân xuất phát từ nhiều phía, thứ nhất sự kỳ thị của xã hội, môi trường xã hội 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. Nguyên nhân thứ hai, chính bản thân NKT, TEKT có tâm lý mặc cảm, tự ti do thiếu hụt một phần, một bộ phận cơ thể là cơ quan vận động (cụt, liệt…), 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. 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.

Về nhận thức: TEKT thường có vấn đề về khả năng tự nhận thức (cảm nhận về bản thân). Trẻ thường tỏ ra cần sự chú ý nhiều hơn những trẻ khác

hoặc có hành vi rút lui khỏi sự giao tiếp, lo lắng, sợ hãi hay tức giận. Trẻ thường hay khóc hơn trẻ khác, dễ bị kích thích, dễ trở nên bối rối hoặc một số TEKT thờ ơ, lãnh đạm với môi trường xung quanh.

Hầu hết TEKT đều có những phản ứng với âm thanh, tiếng động, lời nói, khả năng định hướng đối với nguồn âm thanh phát ra hay nói cách khác TEKT hiểu được những gì đang diễn ra xung quanh thông qua sự chuyển động của sự vật; sự biểu đạt của bản thân và người khác qua nét mặt, cử chỉ điệu bộ, đọc hình miệng…

Về sự phát triển tình cảm - xã hội: Ở những mức độ khác nhau, TEKT nói chung sẽ thiếu sự cân bằng tâm lý về nhận thức, tình cảm và xã hội ở một mức độ nhất định, vì vậy TEKT cần nhiều kích thích hơn trẻ bình thường để phát triển tình cảm - xã hội, để đáp ứng đúng nhu cầu thực sự của trẻ. Vì những nhu cầu này khác nhau ở mỗi trẻ và người ta thường không nhận ra điều đó nên TEKT thường ít nhận được những kích thích phù hợp hơn trẻ bình thường. Trái lại trẻ thường bị kích thích quá mức hoặc bị kích thích dưới mức thông thường.

Về sự phát triển về hành vi - xã hội: trẻ bị KT trí tuệ thường xuất hiện những hành vi có vấn đề rất đa dạng như: cáu giận, đạp phá, khóc lóc, rút lui.... trẻ khó kết bạn, quá hiếu động trong khi chơi, tâm trạng hay thay đổi, bối rối khi cùng làm việc với người khác, có những hành vi không phù hợp... một vài trẻ KT trí tuệ tỏ ra thờ ơ, lãnh đạm với môi trường xung quanh

TEKT cần được thông cảm và được yêu thương, và cần được cư xử như những con người bình thường. Không những chỉ giúp trẻ học ngôn ngữ, chúng ta còn phải chú trọng tất cả các mặt phát triển khác của trẻ về thể chất, tinh thần, trí thông minh và kỹ năng giao tiếp xã hội. Tuỳ theo khuynh hướng và khả năng, trẻ có thể được tiếp tục học lên các bậc cao đẳng, đại học hoặc được đào tạo một nghề nghiệp thích hợp để sau này tự nuôi sống bản thân, có

ích cho gia đình và xã hội. Ở các nước, luật pháp có những điều qui định cụ thể bảo đảm cho TEKT có quyền học tập và sau này tham gia các ngành nghề lao động như những người bình thường.

1.3.2. Nhu cầu của trẻ em khuyết tật

Theo quan điểm của Tật học hiện đại, TEKT không phải ít phát triển hơn so với trẻ bình thường mà chúng phát triển theo một chiều hướng khác. Một số nghiên cứu cho rằng, đây chính là qui luật bù trừ trong quá trình phát triển cá thể. Nếu như một trong những chức năng nào đó của cơ thể bị phá hủy thì dẫn đến sự phát triển cao hơn của các chức năng khác bù đắp lại phần bị khiếm khuyết. Tuy nhiên, để phát triển được các chức năng khác thì không ngoài việc trẻ phải được giáo dục và rèn luyện thường xuyên trong một môi trường phù hợp, ít hạn chế nhất.

Mọi trẻ em sinh ra và lớn lên trong xã hội loài người (bao gồm TEKT) đều có những nhu cầu cần đáp ứng để đảm bảo trẻ tồn tại, trưởng thành và phát triển. Đối với TEKT ta thấy trẻ có một số nhu cầu như sau:

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

- 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.

- Tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý: TEKT và gia đình cần 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.

- Tham vấn tư vấn chính sách, 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…

- Được tham gia học tập, giáo dục chuyên biệt: 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.

Giáo dục kỹ năng sống để tự bảo vệ khỏi bị xâm hại: 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.

- Được 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.

- Kết nối nguồn lực trợ giúp TEKT: 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…

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

Ngày nay, với sự phát triển mạnh mẽ về kinh tế thì nền an sinh xã hội được quan tâm và đầu tư nhiều hơn, các DVCTXH nói chung và DVCTXH cho TEKT ngày càng đa dạng và phong phú. Tùy thuộc vào sự phát triển của mỗi quốc gia mà số lượng, chất lượng DVCTXH được cung cấp khác nhau và cách phân loại cũng không giống nhau.

Tuy nhiên, có thể phân chia chung thành một số dịch vụ CTXH cơ bản như: Dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng; Dịch vụ về phục hồi chức năng; Dịch vụ tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý; Dịch vụ kết nối chuyển gửi; Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp TEKT; dịch vụ kêu gọi, vận động, kết nối các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp, sinh viên các trường trong và ngoài nước; Dịch vụ giáo dục, giáo dục kỹ năng sống để tự bảo vệ khỏi bị xâm hại; Dịch vụ hướng nghiệp dạy nghề, tạo việc làm, giới thiệu việc làm; Dịch vụ hỗ trợ về tài chính; Dịch vụ trợ giúp pháp lý; Dịch vụ vui chơi giải trí..

Đối với nước ta hiện nay, việc cung cấp và thực hiện các DVCTXH vẫn còn hạn chế (về cả số lượng và chất lượng) do cơ sở vật chất, nguồn lực, trình độ, năng lực cán bộ chưa đáp ứng được yêu cầu.

Mỗi DVCTXH đảm bảo đáp ứng một hoặc vài nhu cầu đang bị thiếu hụt của TEKT hay nói một cách khác việc cung cấp DVCTXH phù hợp chính là để tạo điều kiện để TEKT có cơ hội tiếp cận các nguồn lực từ đó phát triển toàn diện, phù hợp và phát huy khả năng của bản thân. Trong khuôn khổ của luận văn này, tác giả nghiên cứu 03 (ba) dịch vụ CTXH với trẻ khuyết tật tại Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang đó là:

Dịch vụ Tư vấn chính sách cho trẻ em khuyết tật;

Dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật;

Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp cho Trẻ em khuyết tật

1.4.1. Dịch vụ tư vấn chính sách cho trẻ em khuyết tật

"Tư vấn là góp ý kiến về một vấn đề được hỏi nhưng không có quyền quyết định". Như vậy có thể hiểu tư vấn là hoạt động mang ý nghĩa giảng giải, đưa ra lời khuyên và chỉ mang tính chất một chiều. Nhà tư vấn đưa ra những hiểu biết của bản thân mình về vấn đề được hỏi, những nội dung này chỉ mang tính chất tham khảo cho người hỏi (người được tư vấn), quyền quyết định cuối cùng là thuộc về phía người hỏi.

Tư vấn chính sách cho TEKT là việc NVCTXH sử dụng những hiểu biết kiến thức của mình để cung cấp những thông tin về chính sách, các chương trình, dịch vụ hỗ trợ dành cho TEKT và gia đình trẻ. Những thông tin này sẽ góp phần giải đáp những thắc thắc, bổ sung những thông tin thiếu hụt cho bản thân TEKT, cũng như cho gia đình TEKT để họ biết được những chính sách có liên quan đến con em mình.

Dịch vụ tư vấn chính sách cho TEKT được triển khai và thực hiện thường xuyên. Trước khi tiếp nhận, TEKT và người thân, gia đình trẻ sẽ cần được hỗ trợ tư vấn, hướng dẫn thực hiện các thủ tục, hồ sơ theo quy định để được tiếp nhận vào cơ sở, Ngoài ra những chính sách, dịch vụ, chương trình của Nhà nước và Cơ sở BTXH cũng cần được các cán bộ, nhân viên CTXH cung cấp, tư vấn thông tin để người TEKT, gia đình của trẻ hiểu từ đó có những quyết định phù hợp nhất.

Mục đích của việc tư vấn chính sách cho TEKT chủ yếu nhằm đem lại những lợi ích như sau cho TEKT và gia đình TEKT:

- Cung cấp thông tin về chính sách, các chương trình, dịch vụ hỗ trợ dành cho TEKT nói chung.

- Cung cấp thông tin làm tiền đề nhằm hỗ trợ TEKT và gia đình TEKT có thể tiếp cận các chính sách, các chương trình, dịch vụ hỗ trợ dành cho TEKT và gia đình trẻ một cách hiệu quả nhất.

- Thông qua việc nắm bắt chính sách, quy định về trợ giúp đối với TEKT giúp cho TEKT và gia đình trẻ vững tin vào quá trình chăm sóc, nuôi dưỡng hỗ trợ tại cơ sở và tin tưởng khả năng phát triển, hòa nhập của TEKT.

Để thực hiện tốt công tác tư vấn chính sách, nhân viên CTXH cần xác định các hệ thống chính sách liên quan đến NKT, TEKT. Hiện nay liên quan đến người NKT, TEKT thì có Luật người khuyết tật ban hành năm 2010; Nghị định 136/2013/NĐ-CP- Quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội.Những chính sách này này đã quy định rất rõ trách nhiệm của nhà nước, gia đình, xã hội đối với việc quan tâm chăm sóc người tâm thần.

Bên cạnh đó nhân viên CTXH cũng cần xác định rõ nhu cầu tư vấn của TEKT và gia đình trẻ. Người TEKT, gia đình trẻ đang gặp phải vấn đề gì liên quan đến việc thiếu thông tin về chính sách. Có thể khái quát một số lĩnh vực cần tư vấn cho TEKT nay:

- Chính sách chăm sóc y tế
- Chính sách giáo dục, hướng nghiệp
- Chính sách bảo trợ xã hội

Ngoài ra nhân viên CTXH cũng lưu ý tới các Nghị định hướng dẫn thi hành Luật cũng như các đề án chương trình có liên quan tới NKT, TEKT, đây chính là căn cứ làm cơ sở để nhân viên CTXH tiến hành tư vấn chính sách TEKT hoặc gia đình họ. Cụ thể như sau:

- Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Người khuyết tật.

- Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2010 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt Đề án Phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010- 2020.

- Quyết định số 1019/QĐ-TTg ngày 5 tháng 8 năm 2012 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt Đề án trợ giúp người khuyết tật giai đoạn 2012- 2020

1.4.2. Dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật.

"Hướng nghiệp là một quá trình cung cấp cho người học những thông tin về bản thân, về thị trường lao động và định hướng cho người học có các quyết định đúng đối với sự lựa chọn nghề nghiệp" - Theo UNESCO (Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hiệp Quốc)

Theo từ điển Tiếng Việt "Hướng nghiệp (1) thi hành những biện pháp nhằm đảm bảo sự phân phối tối ưu (có chú ý tới năng khiếu, năng lực, thể lực) theo ngành và loại lao động; giúp đỡ lựa chọn hợp lý ngành nghề" [13]

Khi phân tích về nội dung và các hình thức hướng nghiệp, GS. K.K. Platonốp đã đưa ra sơ đồ "tam giác hướng nghiệp". Theo ông, công tác hướng nghiệp nhằm giúp cho các cá nhân thấy rõ được ba mặt sau đây:

- Những yêu cầu, đặc điểm của nghề nghiệp
- Những đặc điểm về nhân cách và đặc biệt là năng lực của cá nhân
- Những nhu cầu của xã hội đối với ngành nghề (còn gọi là thị trường lao động).

Mục đích của hướng nghiệp là nhằm giúp cá nhân lựa chọn nghề tự giác và chọn nghề phù hợp, đáp ứng được yêu cầu xã hội, yêu cầu của nghề và phù hợp với tâm tư, nguyện vọng và năng lực của bản thân.

Ai cũng muốn mình có được một công việc ổn định để có thể nuôi sống bản thân và gia đình thì người khuyết tật cũng vậy, họ cũng mong muốn có một nghề nghiệp ổn định để tự tin hơn, bỏ qua những mặc cảm và tham gia bình đẳng vào các hoạt động của xã hội, hòa nhập cộng đồng. Đối với NKT, nỗi lo sợ nhất mà họ gặp phải khi bắt đầu một khóa đào tạo nghề, không phải là hoàn thành chương trình học, mà là sống được bằng chính nghề đã được học. Mặc dù chưa có số liệu thống kê chính xác nhưng số NKT sau khi kết

thúc khóa học có thể tự lao động độc lập không nhiều, họ vẫn phải phụ thuộc rất nhiều vào sự trợ giúp của người thân và các đồng nghiệp trong quá trình làm việc.

Dịch vụ Hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật: là hoạt động tư vấn, cung cấp thông tin liên quan đến hệ thống nghề nghề nghiệp, xu thế phát triển thị trường lao động, các chính sách hỗ trợ học nghề - tạo việc làm cho NKT, TEKT trong xã hội, …từ đó nâng cao nhận thức của TEKT về lựa chọn nghề, học nghề và tầm quan trọng của việc làm. Thông qua hoạt động này để TEKT nhận ra những khả năng của bản thân phù hợp với những loại hình công việc gì và giúp TEKT tự quyết định lựa chọn nghề nghiệp phù hợp nhất với tình trạng sức khỏe, mức độ KT, sở thích của chính bản thân họ. Hỗ trợ hướng nghiệp cho NKT, TEKT ngoài việc chú trọng đến đặc điểm mỗi cá nhân thì những nghề nghiệp được ưu tiên thường là những nghề dễ học, sản phẩm làm ra, dễ tiêu thụ.

Nói cách khác, hỗ trợ hướng nghiệp giúp cho NKT, TEKT tăng cường khả năng lựa chọn nghề và việc làm phù hợp. NKT nói chung và TEKT nói riêng có những hạn chế nhất định trong việc thực hiện các chức năng vận động, nghe, nhìn,…điều đó ảnh hưởng lớn đến việc lựa chọn nghề nghiệp sao cho phù hợp với đặc điểm cá nhân của họ. Trong quá trình tư vấn định hướng nghề cho TEKT, có hai khâu quan trọng cần tập trung làm tốt đó là tìm hiểu tình hình của TEKT, nhu cầu, yêu cầu của họ về học nghề, việc làm và tìm hiểu lựa chọn các cơ sở, công ty, doanh nghiệp tiếp nhận NKT vào làm việc. Có sự khác biệt rất lớn giữa tư vấn định hướng nghề cho người khuyết tật và người bình thường (về môi trường học nghề, làm nghề, phương pháp dạy học, tiếp cận...).

Một số nội dung cơ bản của hỗ trợ, hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật là:

- Tư vấn cung cấp các thông tin cơ bản về hệ thống nghề trong xã hội: Thông tin về ngành, nhóm nghề và nghề cụ thể; Thông tin về cơ sở đào tạo nghề, đặc biệt các cơ sở đào tạo nghề cho NKT; thông tin về nghề nghiệp và cơ sở đào tạo mà cá nhân NKT yêu thích

- Tìm hiểu thông tin về định hướng phát triển kinh tế - xã hội, về thị trường lao động ở địa phương, cả nước... Những thông tin đó giúp NKT tiếp cận dần với hệ thống về đào tạo nghề, việc làm và giúp NKT quen dần với những tính chất, qui luật của thị trường lao động.

- Cung cấp các thông tin liên quan đến các chính sách hỗ trợ NKT, TEKT học nghề: hỗ trợ học phí, dạy nghề miễn phí, ưu đãi vay vốn tạo việc làm; thông tin về các doanh nghiệp sử dụng lao động là NKT

- Các chủ đề giúp TEKT tự đánh giá hứng thú, tình trạng khuyết tật và năng lực nghề nghiệp bản thân. Nội dung này giúp TEKT tự đánh giá và phát triển hứng thú, năng lực nghề nghiệp tương lai trên cơ sở phân tích những đặc điểm, những điều kiện và những hoàn cảnh riêng của từng cá nhân.

- Tư vấn chọn nghề cho TNK: Tư vấn được thể hiện qua việc thực hiện những chủ đề thông qua tổ chức tập huấn, truyền thông về một chủ đề hướng nghiệp. Hoặc có thể thông qua các buổi tư vấn trực tiếp để cho TNKT lời khuyên chọn nghề phù hợp nhằm tránh những sai lầm trong chọn nghề, hướng TNKT vào con đường thành công của nghề nghiệp tương lai…

- Giáo dục cho TNKT thái độ, ý thức tôn trọng người lao động, ý thức tiết kiệm và bảo vệ của công thuộc các ngành nghề khác nhau…Đây là những phẩm chất, nhân cách không thể thiếu được ở những người lao động. Có thể coi đây là nội dung nhằm thực hiện giáo dục đạo đức và lương tâm nghề nghiệp đối với thế hệ trẻ nói chung và TNKT nói riêng.

Để thực hiện được hoạt động hỗ trợ, hỗ trợ hướng nghiệp, nhân viên CTXH cần phải có kiến thức tổng hợp về NKT, TEKT, các dạng khuyết tật, đặc trưng cơ bản của từng dạng (về thể chất, nhận thức, khả năng sáng tạo tư

duy, nhưng hạn chế đặc trưng của dạng tật….). Đồng thời, nhân viên CTXH lại là người có kiến thức về nhóm nghề nghiệp phù hợp với NKT, TEKT về xu thế của thị trường để từ đó tư vấn cho TEKT lựa chọn được nghề nghiệp phù hợp với các em nhất.

Hiện nay, một số nghề được coi phù hợp, phổ biến với NKT là: Các nghề thuộc nhóm thủ công, vẽ, đan lát, sản xuất đồ handmade; nghề tẩm quất là nghề phù hợp với người khuyết tật khiếm thị; Nghề may đối với người khuyết tật là nghề được phổ biến nhất….

1.4.3. Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp cho trẻ em khuyết tật

Đây là dịch vụ mà NVCTXH giúp TEKT, gia đình hoặc người giám hộ trẻ em được tiếp cận được các nguồn lực hoặc các dịch vụ tại cộng đồng, xã hội. Hoạt động này đòi hỏi NVCTXH phải có một mạng lưới các dịch vụ để có thể kết nối khi cần thiết. Chẳng hạn như: dịch vụ y tế, các cơ sở giáo dục đào tạo cao hơn, nhóm thanh niên tình nguyện hỗ trợ học tập, chương trình vay vốn cho gia đình có hoàn cảnh khó khăn gặp khó khăn từ ngân hàng chính sách, các cơ sở Cơ sở hướng nghiệp dạy nghề cho TEKT; các tổ chức hỗ trợ việc làm cho TEKT...

NVCTXH không trực tiếp cung cấp các dịch vụ cần thiết cho đối tượng là TEKT mà chỉ làm nhiệm vụ chuyên môn kết nối tới các nguồn tài nguyên và theo dõi để bảo đảm những tài nguyên đó được sử dụng đúng khi cung cấp dịch vụ cần thiết cho đối tượng. Ví dụ nếu gia đình trẻ gặp khó khăn trong thực hiện các thủ tục đưa đối tượng vào sinh sống tại cơ sở BTXH tổng hợp , NVCTXH sẽ kết nối để hỗ trợ gia đình và TEKT hàn thiện các giấy tờ cần thiết để trẻ được vào sống và học tập trong cơ sở BTXH …

Kết nối nguồn lực là việc liên kết các nguồn lực vật chất lẫn tinh thần từ các cơ quan tổ chức cũng như các cá nhân nhằm hỗ trợ các đối tượng yếu thế trong đó có TEKT được đáp ứng nhu cầu và giải quyết vấn đề của họ. Nhóm TEKT sống tại cơ sở BTXH là những trẻ có mức độ khuyết tật

nặng, khả năng đến các trường học bình thường để được tham gia học tập, giao tiếp và trưởng thành là không có; mối quan hệ với các thành viên trong gia đình còn khá hạn chế ...thêm vào đó đa số hoàn cảnh gia đình các em đều trung bình, thậm trí có những trẻ thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo nên nhiều gia đình có tâm lý khi đưa trẻ đến cơ sở thì phó mặc để cơ sở chăm sóc, nuôi dưỡng.

Mặc dù được Nhà nước hỗ trợ tuy nhiên để thực hiện việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ TEKT một cách hiệu quả và toàn diện thì cần rất nhiều các nguồn lực khác nhau. Do đó việc kết nối nguồn lực trong việc cung cấp dịch vụ cho TEKT là rất cần thiết.

1.5. Các yếu tố tác động dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật

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

Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam được Quốc hội thông qua năm 1992 và sửa đổi năm 2013 có đề cập đến vấn đề NKT. 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. Cụ thể:

- 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: Tại Điều 35 - Luật trẻ em ban hành ngày 05/4/2016 quy định rõ quyền của TEKT như sau: *"TEKT 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".*

- Luật Giáo dục năm 2005: Luật này quy định quyền và nghĩa vụ học tập của công dân: Điều 10 *"...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".*

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.

Cùng với đó là một loạt văn bản dưới luật đề cập đến các hoạt động trợ giúp NKT như cũng được ban hành, nổi bật nhất là: 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.

Từ hệ thống các văn bản Luật, các văn bản hướng dẫn dưới luật chúng ta có thể thấy trong các lĩnh vực đời sống xã hội như: chăm sóc y tế, giáo dục, lao động, dạy nghề và việc làm, xây dựng, giao thông vận tải, văn hóa, thể thao... đều có những quy định riêng cụ thể đảm bảo quyền lợi và cơ hội tiếp cận cho NKT, TEKT được thụ hưởng, tham gia và hòa nhập với xã hội, tiến tới xóa bỏ các rào cản đối với NKT, TEKT. Chẳng hạn như ở lĩnh vực hỗ trợ y tế thì NKT, TEKT mức độ nặng, đặc biệt nặng được cấp thẻ BHYT từ ngân sách nhà nước; về chế độ bảo trợ xã hội: NKT, TEKT mức độ nặng, đặc biệt nặng sinh sống tại cộng đồng được hưởng trợ cấp hàng tháng, trường hợp nếu NKT, TEKT có hoàn cảnh khó khăn không có người chăm sóc được tiếp nhận nuôi dưỡng tại các cơ sở BTXH; về giáo dục: TEKT được tham gia giáo dục hòa nhập tại cộng đồng, trường hợp không thể theo học tại các trường học tại cộng đồng thì được tham gia học tại các trường học chuyên biệt dành riêng cho họ….

1.5.2. Yếu tố về nhân viên công tác xã hội

Một trong những yếu tố quyết định tới sự thành công hay hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ đó chính là yếu tố nguồn nhân lực. Hiện nay chất lượng nguồn nhân lực phụ thuộc vào nhiều khía cạnh khác nhau. Khía cạnh đầu tiên có thể nói tới đó chính là trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ trực tiếp cung cấp dịch vụ. Như đã nói, ngành CTXH còn mới ở Việt Nam, thuật ngữ NVCTXH cũng chỉ được hiểu và chấp nhận trong giới chuyên môn. Rất nhiều người không nhận thức rõ vai trò, trách nhiệm, tầm quan trọng của NVCTXH. Dó đó nhiều khi NVCTXH tại các trung tâm, cơ sở trợ giúp xã hội còn ít và thiếu. Đặc biệt, đối với các cơ sở do nhà nước quản lý thì đôi khi NVCTXH không đáp ứng đủ cho nhu cầu của số lượng đối tượng đông, hoặc vị trí của NVCTXH lại được sắp xếp một người có chuyên ngành gần hoặc thậm chí hoàn toàn khác biệt vì được luân chuyển từ các bộ phận khác sang. Do đó

trình độ chuyên môn, kỹ năng và thái độ làm việc của họ cũng ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ CTXH cung cấp cho đối tượng.

Sau khi Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 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. Người làm CTXH đòi hỏi phải có 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, tư vấn, tham vấn để họ tiếp cận, sử dụng các DV phù hợp với tình trạng khuyết tật, 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.

Đạo đức nghề nghiệp luôn là kim chỉ nam cho các hoạt động nghề nghiệp trong xã hội, điều này càng trở nên quan trọng hơn đối với nghề CTXH. 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

Như vậy, khi triển khai các DV CTXH người NVCTXH cần đáp ứng yêu cầu về kiến thức, kỹ năng chuyên môn CTXH đồng thời tuân thủ nguyên tắc đạo đức để TEKT có thể tiếp cận sử dụng các DV một cách hiệu quả nhất.

1.5.3. Yếu tố thuộc về tổ chức, cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội

Để triển khai, thực hiện các DVCTXH một cách hiệu quả và toàn diện nhất thì yếu tố thuộc các tổ chức, cơ sở cung cấp DVCTXH đóng vai trò quan trọng. Số lượng, hình thức của các cơ sở, tổ chức cung cấp DVCTXH có ảnh hưởng rất nhiều đến chất lượng DVCTXH đó mang lại cho đối tượng thụ hưởng mà ở đây là TEKT

Theo "*báo cáo đánh giá công tác trợ giúp xã hội năm 2016, nhiệm vụ trọng tâm năm 2017, định hướng giai đoạn 2017-2020"* của Bộ Lao động-TB&XH (2015): 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. 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.

Cũng tại báo cáo trên có nêu "cả nước 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"; về công tác chăm sóc y tế, khám chữa bệnh cho NKT, TEKT 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 …

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 được tiếp cận các DVCTXH.

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

* Bản thân TEKT

Về thể chất và tinh thần, TEKT nói chung có những khó khăn trong việc điều hòa cảm giác và cảm xúc và hạn chế phát triển thể chất, 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 về bản thân của mình đối với những người khác, thêm vào đó do đặc trưng của dạng khuyết tật càng làm TEKT 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 ấm ức, tức giận, buồn rầu, mặc cảm, tự ti. TEKT thường có 02 khuynh hướng: Trẻ ít cởi mở và chia sẻ mọi vấn đề, nhất là những người lạ, trẻ thu mình trong thế giời của riêng trẻ hoặc trẻ hay có biểu hiện quá khích, gây gổ với bạn cùng nhóm, không nghe lời bố mẹ, người chăm sóc, giáo viên cố tình không hiểu người lớn hay người bên cạnh đang giao tiếp gì.

Nếu được giáo dục trong sóc trong môi trường phù hợp, TEKT hoàn toàn có khả năng giao tiếp, học tập, nhận thức phù hợp …; Trẻ phù hợp với các công việc sử dụng lao động trí óc, ít di chuyển, những công việc yêu cầu có sự tỷ mỷ, cần cù, chịu khó…

* Gia đình của trẻ em khuyết tật

Hầu hết các bậc phụ huynh khi có con bị khuyết tật đều có chung tâm lý chấp nhận và khư khư giữ con ở nhà, “Chỉ mong muốn một điều duy nhất đó là con chăm ngoan và khỏe mạnh, còn việc học tập thì quá xa vời”. Cũng có nhiều phụ huynh lo ngại con mình sẽ bị bạn bè kỳ thị khi học chung với các bạn bình thường. Khi đó, các em có thể trở nên mặc cảm, tự ti và khó tiếp xúc với mọi người xung quanh hơn. Do đó, nhiều người ủng hộ cách cho trẻ học ở trường chuyên biệt với các bạn bè đều là trẻ khuyết tật, hoặc nếu đủ

điều kiện đưa con vào các cơ sở BTXH nhà nước để trẻ được chăm sóc, nuôi dưỡng.

Vì có thành viên của gia đình là NKT, TEKT nên có ảnh hưởng phần nào đến kinh tế của gia đình do mất nhiều thời gian trông nom, chăm sóc NKT, TEKT 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, TEKT.

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

Không ít người có anh,chị, em ruột là TEKT thay vì cảm thông, chia sẻ và hỗ trợ anh, chị, em mình hòa nhập cuộc sống thì họ lại thường cảm thấy lo lắng và xấu hổ, e ngại vì thành viên trong gia đình mình có sự "khác biệt" với người khác. Mặc dù họ có thể rất yêu thương anh, chị, em KT của mình, nhưng họ lại 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 hoặc em bị khuyết tật

1.5.5. Các yếu tố khác

* Yếu tố cộng đồng dân cư: Trước đây, 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 đã được quan tâm, chia sẻ hơn; có nhiều tổ chức, cá nhân đã tổ chức các hoạt động nhằm

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

* 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. Nếu điều kiện về hạ tầng, cơ sở vật chất tốt, phù hợp thì TEKT sẽ giảm bớt 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 tốt quan trọng quyết định quy mô và chất lượng dịch vụ 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

Trong chương này, tác giả đã tổng hợp lại các khái niệm về khuyết tật, trẻ em, trẻ em khuyết tật; nhóm khái niệm về: 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 CTXH với TEKT; các yếu tố ảnh hưởng đến DVCTXH đối với TEKT; ... qua đó 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 cuốc 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 CƠ SỞ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỔNG HỢP TỈNH BẮC GIANG

2.1. Mô tả địa bàn nghiên cứu

2.1.1. Giới thiệu chung địa bàn nghiên cứu

Cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang được thành lập theo Quyết định số 630/QĐ-UBND, ngày 11/10/2018 của UBND tỉnh Bắc Giang trên cơ sở sáp nhập Cơ sở chăm sóc và phục hồi chức năng cho TEKT vào Cơ sở CTXH; đổi tên thành "Cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang". Cơ sở chính thức đi vào hoạt động từ ngày 09/11/2018.

Là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội có tư cách pháp nhân, có tài khoản và con dấu riêng theo qui định của pháp luật; có chức năng cung cấp các dịch vụ CTXH, quản lý, chăm sóc nuôi dưỡng, giáo dục, dạy nghề các đối tượng bảo trợ xã hội, đối tượng khẩn cấp, đối tượng tự nguyện.

Cơ sở BTXH tổng hợp có 3 địa điểm hoạt động, gồm:

Cơ sở chính tại: Số 185, đường Giáp Hải, Phường Dĩnh Kế, Thành Phố Bắc Giang, Tỉnh Bắc Giang (là nơi nuôi dưỡng chăm sóc đối tượng Người cao tuổi, Trẻ mồ côi lớn và trẻ sơ sinh bị bỏ rơi; trẻ em bị nhiễm HIV)

Cơ sở 2: Xã Tân Dĩnh, Huyện Lạng Giang, tỉnh Bắc Giang (là nơi nuôi dưỡng chăm sóc TEKT).

Cơ sở 3: Xã Song Mai, Thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang (là nơi nuôi dưỡng đối tượng tâm thần)

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của cơ sở

Về chức năng: Cơ sở có chức năng cung cấp các dịch vụ CTXH, quản lý chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục dạy nghề các đối tượng bảo trợ xã hội, đối tượng khẩn cấp, đối tượng tự nguyện

Về nhiệm vụ: Cơ sở cung cấp các dịch vụ khẩn cấp bao gồm tiếp nhận đối tượng khẩn cấp, đánh giá các nhu cầu của đối tượng; sàng lọc và phân loại đối tượng; Trường hợp cần thiết thì chuyển gửi đối tượng tới các cơ sở y tế, giáo dục, cơ quan công an, tư pháp hoặc các cơ quan, tổ chức phù hợp khác, bảo đảm sự an toàn và đáp ứng các nhu cầu khẩn cấp của đối tượng, gồm: nơi cư trú tạm thời, thức ăn hoặc quần áo, chi phí đi lại.

Thực hiện việc tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng đối tượng bảo trợ xã hội thuộc diện đặc biệt khó khăn, không tự lo được cuộc sống và không có điều kiện sinh sống tại gia đình, cộng đồng.

Tổ chức tham vấn, trị liệu rối nhiễu tâm trí, khủng hoảng tâm lý và phục hồi thể chất cho đối tượng; Tư vấn và trợ giúp đối tượng thụ hưởng các chính sách trợ giúp xã hội; phối hợp với các cơ quan, tổ chức phù hợp khác để bảo vệ, trợ giúp đối tượng;; tổ chức xây dựng kế hoạch can thiệp và trợ giúp đối tượng; giám sát và rà soát lại các hoạt động can thiệp, trợ giúp và điều chỉnh kế hoạch.

Chủ trì, phối hợp dạy văn hóa, dạy nghề, giáo dục hướng nghiệp nhằm giúp đối tượng phát triển về thể chất trí tuệ, nhân cách và hòa nhập cộng đồng.

Cung cấp các dịch vụ về giáo dục xã hội và nâng cao năng lực; thực hiện các biện pháp phòng ngừa đối tượng rơi vào hoàn cảnh khó khăn và bị xâm hại, bạo lực, ngược đãi.

Chủ trì, phối hợp với chính quyền địa phương đưa đối tượng đủ điều kiện hoặc tự nguyện xin ra khỏi Cơ sở trở về với gia đình, tái hòa nhập cộng đồng; hỗ trợ, tạo điều kiện cho đối tượng ổn định cuộc sống.

2.1.3. Đối tượng phục vụ của cơ sở

Đối tượng BTXH được tiếp nhận và nuôi dưỡng tại cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang gồm: 03 nhóm đối tượng:

- Đối tượng bảo trợ xã hội quy định tại khoản 1 Điều 25 Nghị định số 136/2013/NĐ-CP ngày 21 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội: Trẻ em dưới 16 tuổi không có nguồn nuôi dưỡng; Trẻ em bị nhiễm HIV thuộc hộ nghèo; người bị nhiễm HIV thuộc hộ nghèo không còn khả năng lao động mà không có lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội hàng tháng, trợ cấp ưu đãi người có công hàng tháng, trợ cấp hàng tháng khác; Người cao tuổi thuộc diện được chăm sóc, nuôi dưỡng tại Cơ sở bảo trợ xã hội, Nhà xã hội theo quy định của pháp luật về người cao tuổi; TEKT, NTK thuộc diện được chăm sóc, nuôi dưỡng tại Cơ sở bảo trợ xã hội, nhà xã hội theo quy định của pháp luật về NTK.

- Đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp gồm: Nạn nhân của bạo lực gia đình; nạn nhân bị xâm hại tình dục; nạn nhân bị buôn bán; nạn nhân bị cưỡng bức lao động; Trẻ em, người lang thang xin ăn trong thời gian chờ đưa về nơi cư trú; Đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp khác theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

- Đối tượng tự nguyện sống tại cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp: Trẻ em khuyết tật, người rối nhiễu tâm trí có nhu cầu được trợ giúp xã hội, tự nguyện đóng góp kinh phí hoặc có người thân, người nhận bảo trợ đóng góp kinh phí"

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

** Cơ cấu tổ chức bộ máy:*

Hiện nay, Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang gồm có Ban Giám đốc và 06 phòng, ban chuyên môn với 68 cán bộ,viên chức và người lao động được phân bổ làm việc tại 3 địa điểm của đơn vị.

Bảng 2.1: Tổ chức bộ máy và số lượng cán bộ, viên chức của cơ sở

STT	***Tên phòng, khoa, bộ phận***	***Số lượng cán bộ, viên chức, người lao động (người)***
1	Lãnh đạo cơ sở (01 GĐ, 04 PGĐ)	05
2	Phòng Hành chính - Tổng hợp)	10
3	Phòng Y tế - Phục hồi chức năng	11
4	Phòng Quản lý đối tượng	20
5	Phòng Giáo dục, Dạy nghề	07
6	Phòng CTXH và phát triển cộng đồng	05
7	Phòng Đời sống dinh dưỡng	10
	Tổng cộng	**68**

"Nguồn: Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2019, phương hướng nhiệm vụ năm 2020 của Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang"

Về trình độ đào tạo của đội ngũ cán bộ, viên chức người lao động: hiện nay, số cán bộ, viên chức có trình độ đào tạo trên đại học và đại học có 28/68 cán bộ (chiếm tỷ lệ 41.1%); tiếp theo sau đó là trình độ đào tạo ở các cấp cao đẳng, trung cấp, sơ cấp và lao động phổ thông với tỷ lệ lần lượt là: 7.4%-30.9%-8.8%-14.7%. Cụ thể ở bảng tổng hợp sau:

Bảng 2.2: Bảng tổng hợp trình độ đào tạo cán bộ viên chức, người lao động

STT	***Mức đào tạo***	***Người***	***Tỷ lệ (%)***
1	Trên đại học	10	14,7
2	Đại học	18	26,4
3	Cao Đẳng	5	7,4
4	Trung cấp	21	30,9
5	Sơ cấp, CN kỹ thuật	6	8,8
6	Lao động phổ thông	10	14,7
	Tổng cộng	***68***	***100***

"Nguồn: Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2019, phương hướng nhiệm vụ năm 2020 của Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang"

Trong đó: phân theo chức danh công việc :

- Bác sỹ: 03 người;
- Y sỹ, điều dưỡng, KTV vật lý trị liệu, PHCN: 03 người;
- Giáo viên chuyên biệt, giáo viên văn hóa: 05 người;
- Giáo viên dạy nghề: 01 người;
- NVCTXH: 03 người;
- Nhân viên hộ lý: 03 người;
- Nhân viên cấp dưỡng: 10 người;
- Khác: 40 người.

2.2. Đặc điểm đối tượng trẻ em khuyết tật đang được chăm sóc và nuôi dưỡng tại cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang

Tại cơ sở, 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 khuyết tật nghe nói (khiếm thính). Theo báo cáo mới nhất của cơ sở, hiện nay nhóm TEKT đang được nuôi dưỡng là: 88 trẻ em, chia theo các dạng KT như sau:

Bảng 2.3: Bảng tổng hợp trẻ em khuyết tật phân theo dạng khuyết tật tại cơ sở

Dạng KT	**Số lượng (người)**	**Tỷ lệ (%)**	**Ghi chú**
KT trí tuệ	6	6.8	
KT vận động	5	5.7	
KT khiếm thính	77	87.5	
Tổng	**88**	**100**	

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở"

Từ bảng tổng hợp trên chúng ta thấy trong các dạng KT thì nhóm TEKT khiếm thính chiếm số lượng nhiều nhất 77/88 TEKT (tỷ lệ 87.5%), đây cũng là một yếu tố tác động lớn đến loại hình DVCTXH mà cơ sở cung cấp.

Trong luận văn này, tác giả tiến hành khảo sát đối với tất cả trẻ em khuyết tật đang được nuôi dưỡng chăm sóc tại cơ sở là 88 TEKT. Các nội dung về trẻ em khuyết tâth thông qua khảo sát đã được tác giả tổng hợp lại và đánh giá như sau:

Bảng 2.4: Bảng tổng hợp trẻ em khuyết tật phân theo độ tuổi, giới tính

Phân theo độ tuổi			**Giới tính**		
Nhóm tuổi	**Số người**	**Tỷ lệ**	Nam	Nữ	Ghi chú
7-9 tuổi	32	36.4	22	10	
10 – 12 tuổi	30	34.1	16	13	
13- 14 tuổi	18	20.5	14	4	
15 tuổi	8	9	6	3	
Tổng	***88***	***100***	***58***	***30***	

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Về độ tuổi và giới tính của TEKT: nhóm TEKT có độ tuổi từ 7 tuổi đến 9 tuổi và đến 10 tuổi đến 12 tuổi đang chiếm số lượng lớn với 62/88 TEKT (chiếm 70,5%) và cơ bản đều thuộc nhóm TEKT khiếm thính. Lý giải cho điều này, chị P.T.P – Trưởng phòng Quản lý đối tượng tại cơ sở cho biết: "*theo quy định tiếp nhận đối tượng TEKT thì TEKT khiếm thính có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn được tiếp nhận và nuôi dưỡng chăm sóc tại cơ sở BTXH tổng hợp, độ tuổi tiếp nhận từ 7 tuổi đến 14 tuổi và thời gian nuôi dưỡng không quá 5 năm. Chính vì vậy, biến động về độ tuổi của TEKT chủ yếu thuộc nhóm trẻ này".*

Giới tính TEKT: tại cơ sở có 58 TEKT là trẻ nam và chỉ có 30 TEKT là trẻ nữ, chênh lệch giới tính khá lớn (trẻ em nam chiếm 65.9%). Giới tính của trẻ cũng là một trong những yếu tố tác động đến hiệu quả dịch vụ công tác xã hội mà cơ sở cung cấp.

Bảng 2.5: Bảng tổng hợp trẻ em khuyết tật phân theo mức độ khuyết tật

Mức độ khuyết tật	**Số lượng (người)**	**Tỷ lệ (%)**	**Ghi chú**
Đặc biệt nặng	10	11.4	
Nặng	78	88.6	
Nhẹ	0	0	
Tổng	**88**	**100**	

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Nhìn vào biểu tổng hợp mức độ KT cho thấy: tại cơ sở nhóm TEKT ở mức độ nặng chiếm đa số 78/88 TEKT (đạt 88.6 %) mức độ đặc biệt nặng chiếm 11.4% và không có TEKT mức độ nhẹ. TEKT mức độ đặc biệt nặng thuộc 2 nhóm TEKT trí tuệ và TEKT vận động, TEKT ở mức độ nặng gồm toàn bộ nhóm TEKT khiếm thính (77 trẻ) và 01 TEKT trí tuệ.

Tuy TEKT đang sinh sống tại cơ sở đều là thuộc ở mức độ đặc biệt nặng và nặng, nhưng do đặc trưng về dạng khuyết tật, phần lớn TEKT tlà TEKT khiếm thính (77/88 TEKT) là những trẻ bị hạn chế về ngôn ngữ, học tập nhưng sự phát triển về thể chất không bị ảnh hưởng nhiều, nên khả năng trẻ tham gia các hoạt giáo dục, học kỹ năng và học nghề và để tìm kiếm việc làm, hòa nhập cộng đồng là rất khả quan.

Bảng 2.6: Bảng tổng hợp thời gian sinh sống tại cơ sở của trẻ em khuyết tật

Số năm	**Số người (người)**	**Tỷ lệ (%)**	**Ghi chú**
Dưới 01 năm	10	11.4	
Từ 1 năm – dưới 3 năm	50	56.8	
Từ 3 năm – đến 5 năm	21	23.9	
Từ 05 năm trở lên	07	7.9	
Tổng cộng	88	100	

“Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020“

Về thời gian sinh sống tại cơ sở: từ kết quả của khảo sát đối với 88 TEKT đang sống tại cơ sở, hiện nay nhóm trẻ sinh sống từ 1-3 năm tại Cơ sở chiếm số lượng lớn nhất là 50 em (chiếm tỷ lệ 56,8%), nhóm trẻ có thời gian sinh sống trên 5 năm là nhóm có số lượng ít nhất là 07 em (chiếm tỷ lệ 7.9%). Nhóm trẻ có thời gian sinh sống trên 05 năm tại cơ sở chủ yếu là TEKT trí tuệ hoặc TEKT vận động có mức độ khuyết tật đặc biệt nặng, không còn người chăm sóc.

Bảng 2.7: Bảng tổng hợp trẻ em khuyết tật phân theo hoàn cảnh gia đình

Hoàn cảnh gia đình	**Số người (người)**	**Tỷ lệ (%)**	**Ghi chú**
Hộ nghèo	04	4.5	
Hộ cận nghèo	10	11.4	
Gia đình có điều kiện kinh tế trung bình	65	73.9	
Gia có điều kiện kinh tế khá giả	09	10.2	
Tổng cộng	***88***	***100***	

"Theo tài tài liệu cung cấp của phòng quản lý đối tượng"

Về hoàn cảnh gia đình TEKT: phần lớn nhóm TEKT được tiếp nhận nuôi dưỡng tại cơ sở có hoàn cảnh gia đình có điều kiện kinh tế trung bình (bố mẹ là lao động phổ thông, thu nhập trung bình) có 65 TEKT/88 TEKT (đạt 73.9%), có một số ít thuộc gia đình khá giả có điều kiện kinh tế 10.2% , số còn lại là trẻ thuộc gia đình hộ nghèo và hộ cận nghèo.

Về trình độ học vấn của TEKT tại cơ sở: do đặc điểm dạng KT và mức độ KT (đều KT ở mức độ nặng và đặc biệt nặng), TEKT bị hạn chế giao tiếp, khó khăn vận động, sự khiếm khiết một hoặc một vài chức năng dẫn đến sự hạn chế về tư duy, nhận thức hoặc phát triển thể chất. Do vậy trước khi được tiếp nhận vào cơ sở, tại gia đình cà cộng đồng đa phần nhóm TEKT không được tham gia vào việc học tập hoặc nếu có được học tập tại cộng đồng thì cũng không được tiếp cận môi trường giao dục phù hợp. Qua khảo sát, thì tất cả TEKT trước khi đến sinh sống tại cơ sở đều chưa được theo học bất kỳ một chương trình giáo dục phổ cập nào (ở cấp mầm non, tiểu học). Sau khi TEKT được tiếp nhận vào cơ sở, trẻ sẽ được đánh giá ban đầu và phân bổ đưa vào các lớp học văn hóa, hòa nhập phù hợp theo học chương trình giáo dục chuyên biệt (từ lớp 1 đến lớp 5)

2.3. Thực trạng các dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật đang được chăm sóc và nuôi dưỡng tại cơ sở

Việc cung cấp DVCTXH đối với TEKT tại Cơ sở BTXH tổng hợp được thực hiện căn cứ trên quan điểm mang tính nhất quán, thống nhất nhằm hướng tới TEKT được tiếp cận, thụ hưởng các DV một cách phù hợp 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 chăm sóc nuôi dưỡng tại Cơ sở 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 Cơ sở 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

Hiện tại, cơ sở 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 03 dịch vụ đó là: Dịch vụ tư vấn chính sách cho trẻ em khuyết tật; dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật; dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp cho trẻ em khuyết tật.

Thực trạng về các dịch vụ CTXH đối với TEKT tại cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang như sau:

2.3.1. Thực trạng dịch vụ tư vấn chính sách cho trẻ em khuyết tật

Đối với NTK nói chung và TEKT nói riêng không phải lúc nào họ cũng có cơ hội tiếp cận và nắm được các chính sách trợ giúp xã hội mà bản thân họ

được hưởng; chính vì vậy, nhu cầu quan tâm, tìm hiểu về chính sách, chế độ trợ giúp cho TEKT khi đến cơ sở là khá lớn.

Theo chia sẻ của chị P.T.N-Trưởng phòng CTXH và phát triển cộng đồng của cơ sở: "*đa phần các gia đình trước khi đưa con đến cơ sở đều có nhu cầu được tư vấn các quy định về điều kiện tiếp nhận, trình tự, thủ tục giấy tờ hồ sơ để tiếp nhận trẻ vào nuôi dưỡng tại cơ sở. Và ngay sau khi TEKT được tiếp nhận vào nuôi dưỡng tại cơ sở nếu người giám hộ, gia đình trẻ và TEKT nhu cầu tìm hiểu các quy định về chính sách đều được cán bộ, NVCTXH giải thích, tư vấn đầy đủ, cụ thể*".

Để việc tư vấn chính sách cho Trẻ em khuyết tật có hiệu quả thì nhân viên công tác xã hội cần phải nghiên cứu hệ thống các chính sách liên quan đến NKT, TEKT như: Luật người khuyết tật ban hành năm 2010; Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Người khuyết tật; Nghị định 136/2013/NĐ-CP- Quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội; Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt Đề án Phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010-2020; Quyết định số 1019/QĐ-TTg ngày 5 tháng 8 năm 2012 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt Đề án trợ giúp người khuyết tật giai đoạn 2012- 2020... Những chính sách này này đã quy định rất rõ trách nhiệm của nhà nước, gia đình, xã hội đối với việc quan tâm chăm sóc TEKT

Bên cạnh đó, nhân viên CTXH cũng cần xác định rõ nhu cầu tư vấn của TEKT và gia đình trẻ, đang gặp phải vấn đề gì liên quan đến việc thiếu thông tin về chính sách. Có thể khái quát một số nội dung cần tư vấn cho TEKT nay:

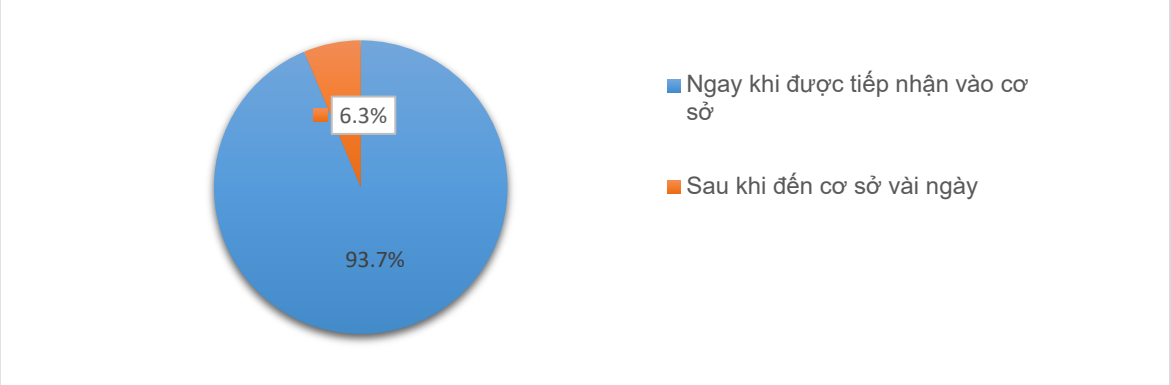
- Chính sách chăm sóc y tế (BHYT, phục hồi chức năng...)

- Chính sách giáo dục, học nghề, tìm việc làm (giáo dục chuyên biệt, hỗ trợ học nghề...)

- Chính sách bảo trợ xã hội.

Việc tận tình giải thích cho TEKT, gia đình trẻ hiểu về các chính sách, các quy định tại cơ sở và các chính sách của nhà nước dành cho TEKT đã góp phần làm ổn định tâm lý TEKT khi phải đến một môi trường sống hoàn toàn mới. Chị P.T.D – nhân viên phòng CTXH cho biết: *"Chúng tôi hiểu rằng khi bắt đầu vào cơ sở sinh sống bản thân TEKT và gia đình, bố mẹ các em có những lo lắng nhất định. Không đơn thuần chỉ là việc trang bị, cung cấp thông tin mà việc tư vấn các chế độ chính sách về quyền lợi TEKT được hưởng: như trợ cấp hàng tháng, học tập, phục hồi chức năng, chăm sóc y tế.... chính là tạo nên mối liên kết đầu tiên, sự tin tưởng của TEKT đối với cơ sở"- Trích phỏng vấn sâu*

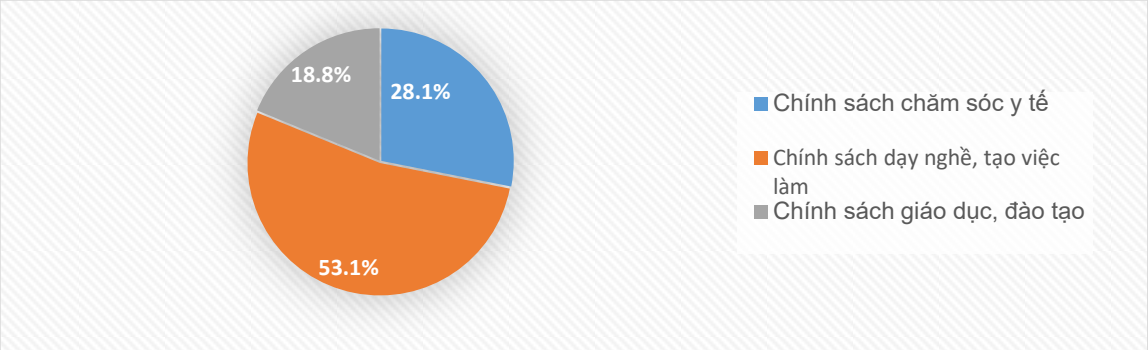
Từ kết quả khảo sát đối với TEKT, hoạt động tư vấn chính sách được cán bộ, nhân viên CTXH thực hiện rất sớm, cơ bản là được thực hiện ngay khi TEKT được tiếp nhận và cơ sở.



Biểu đồ 2.1: Thời điểm trẻ em khuyết tật nhận được dịch vụ tư vấn chính sách

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Trong 32 TEKT trả lời có sử dụng dịch vụ này thì có đến 30 TEKT (chiếm tỷ lệ 93.7%) cho biết nhận được tư vấn chính sách ngay khi trẻ đến cơ sở, có 02 TEKT (chiếm tỷ lệ 6.3%) được tư vấn chính sách sau vài ngày đến cơ sở.

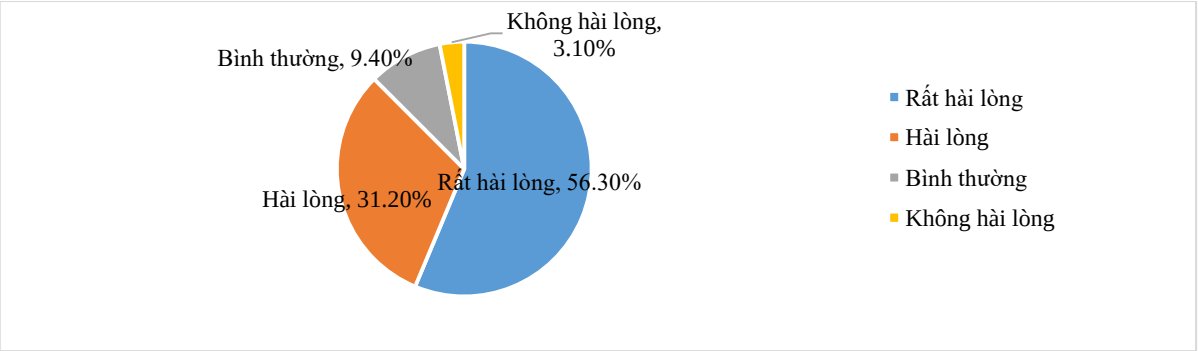


Biểu đồ 2.2: Lựa chọn của TEKT về nội dung chính sách cần tư vấn

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Trả lời cho câu hỏi "*em muốn tìm hiểu những thông tin liên quan đến quy định, chính sách nào*", có 9/32 TEKT (chiếm 28.1%) lựa chọn phương án là "Chính sách chăm sóc y tế ", có 17/32 TEKT (chiếm 53.1%) lựa chọn phương án "Chính sách hỗ trợ học nghề, tạo việc làm" và còn lại 6/32 TEKT (chiếm 18.8%) lựa chọn đáp án "Chính sách giáo dục, đào tạo"

Kết quả tổng hợp từ phiếu hỏi khảo sát về sự hài lòng của TEKT khi sử dụng dịch vụ tư vấn chính sách như sau:



Biểu đồ 2.3: Ý kiến đánh giá của TEKT về sự hài lòng đối với dịch vụ tư vấn chính sách

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Ngoài Trong số 32 TEKT trả lời có sử dụng dịch vụ tư vấn chính sách, có 18 TEKT (chiếm 56.3%) cho biết rất hài lòng về dịch vụ, 10 TEKT (chiếm 31.2%) hài lòng về dịch vụ, có 03 TEKT (chiếm 9.4%) đánh giá ở mức trung bình, chỉ có 1 TEKT (chiếm 3.1%) đánh giá không hài lòng về dịch vụ. Số TEKT đánh giá hài lòng và rất hài lòng khi sử dụng dịch vụ chiếm số lượng

nhiều nhất 87.5% (trong đó chỉ số rất hài lòng chiếm tỷ lệ số cao nhất). Điều này đã cho thấy những tác động tích cực của dịch vụ này tới TEKT.

Không chỉ TEKT thụ hưởng dịch vụ tư vấn chính sách mà gia đình TEKT cũng là những người trực tiếp hưởng lợi từ dịch vụ này. Theo kết quả phỏng vấn sâu một số gia đình TEKT, 100% các gia đình được hỏi đều trả lời có tham gia dịch vụ này và họ đều rất hài lòng về dịch vụ đã nhận. Lý do khiến họ rất hài lòng về dịch vụ này một phần là do họ đa phần đều thiếu kiến thức, hiểu biết về các chính sách dành TEKT, do vậy khi được tư vấn bởi các cán bộ, NVCTXH tại cơ sở họ đã có thêm hiểu biết, phần nào giải đáp những thắc mắc của gia đình đồng thời còn là cơ sở nền tảng cho việc đi làm các hồ sơ giấy tờ, thủ tục xin xác nhận trợ cấp hoặc giải quyết các vấn đề liên quan đến quyền lợi con em họ mà trước đây họ chưa biết đến.

Theo chia sẻ từ anh T.V.H (35 tuổi, là bố của em T.H.A là trẻ em khuyết tật khiếm thính tại cơ sở): *"...Không chỉ là là những thông tin chính sách chúng tôi nhận được mà điều khiến tôi hài lòng khi nhận dịch vụ tại cơ sở danh cho các con và gia đình đó là cán bộ rất thân thiện, nhiệt tình, chu đáo, trách nhiệm và phương pháp tư vấn rất linh hoạt…".* Như vậy, tìm kiếm sự hài lòng khi cung cấp các dịch vụ CTXH không chỉ cho TEKT tại cơ sở mà đó còn là sự hài lòng của gia đình trẻ.

Bảng 2.8: Bảng tổng hợp ý kiến đánh giá của TEKT về thái độ của nhân viên tư vấn chính sách

Thái độ	**Số người (người)**	**Tỷ lệ (%)**	**Ghi chú**
Rất ân cần	15	46.9	
Ân cần	13	40.6	
Bình thường	3	9.4	
Không ân cần	1	3.1	
Tổng	***32***	***100***	

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Đối với gia đình và người thân TEKT, ban đầu họ thường có nhu cầu tìm hiểu về các quy định thủ tục xin vào trung tâm, các giấy tờ cần thiết để xin xác nhận của địa phương và các vấn đề khác liên quan nếu có. Điều này là do việc tư vấn dựa trên nhu cầu của TEKT hoặc gia đình TEKT, họ quan tâm tới những vấn đề thiết thực về những quyền lợi được hưởng và thủ tục để được hưởng những quyền lợi đó. Theo chia sẻ của chị NTHH, nhân viên CTXH tại trung tâm*:" Nếu như trước khi TEKT được tiếp nhận vào cơ sở thì gia đình và TEKT có nhu cầu tìm hiểu các quy định về điều kiện tiếp nhận, đối tượng, giấy tờ thủ tục hồ sơ, trình tự đề nghị giải quyết .... thì ngay sau khi gia đình đưa TEKT đến cơ sở sinh sống, học tập thì các chế độ trẻ được hưởng được nhận nhận tại cơ sở như: mức trợ cấp nuôi dưỡng hàng tháng, chế độ chăm sóc nuôi dưỡng, giáo dục, học nghề ..... lại là nội dung mà TEKT và gia đình các em thắc mắc nhiều"*

2.3.2. Thực trạng dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp cho trẻ em khuyết tật

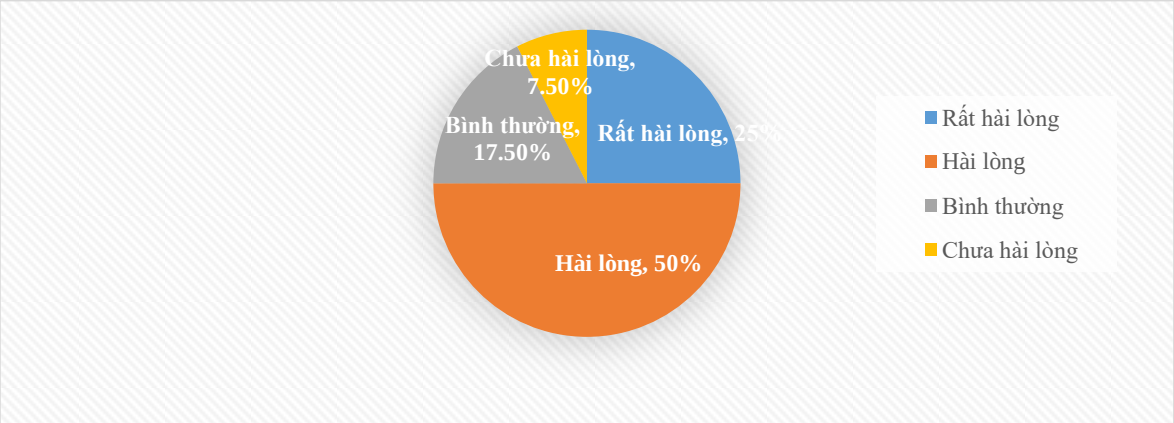
Như chúng ta đã biết, việc làm đóng vai trò quan trọng trong cuộc đời của mỗi cá nhân. Có công việc nghề nghiệp để tạo ra thu nhập nuôi sống bản thân, đóng góp cho gia đình đồng thời nó chính là dấu ấn cá nhân trong cộng đồng, xã hội anh ta sinh sống.

Đối với với NKT, TEKT do những khiếm khuyết về thể chất hoặc trí tuệ dẫn đến sự phát triển về sức khỏe, nhận thức, tình cảm .. có phần bị hạn chế hơn so với người bình thường. Đối với người bình thường trong xã hội, họ có nhiều cơ hội tiếp cận và lựa chọn nghề nghiệp phù hợp thì với NKT, TEKT việc lựa chọn nghề nghiệp ngoài việc sở thích thì cần phải đảm bảo phù hợp với tình trạng sức khỏe, học vấn, nhận thức và nhu cầu của thị trường, công tác hỗ trợ hướng nghiệp cho TEKT cần phải đảm bảo sau khi TEKT lựa chọn nghề để học, thì phải sống được bằng nghề đó.

Xác định được tầm quan trọng của lựa chọn nghề nghiệp đối với TEKT, trong vài năm trở lại đây kết hợp cùng với hoạt động giáo dục thì công tác hỗ trợ hướng nghiệp cho TEKT được cơ sở quan tâm thực hiện. Khi

TEKT hoặc gia đình trẻ có nhu cầu tìm hiểu thông tin về hệ thống nghề nghiệp, các chính sách hỗ trợ đào tạo nghề, chính sách hỗ trợ tìm kiếm việc làm đối với NKT, TEKT đều được nhân viên CTXH tận tình cung cấp, giải thích. Không những vậy, ngoài việc tư vấn trực tiếp cho cá nhân TEKT hoặc gia đình trẻ thì việc cung cấp thông tin nghề nghiệp cho TEKT được phòng Giáo dục, dạy nghề và Phòng CTXH và phát triển cộng đồng của cơ sở phối hợp xây dựng một số nội dung liên quan lồng ghép với bài giảng trên lớp. Hiện nay, có 80/88 TEKT đang tham gia học các lớp giáo dục chuyên biệt tại cơ sở (từ lớp 1 đến lớp 5).

Từ kết quả khảo sát đối với TEKT, ta có thấy kết quả dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp như sau:



Biểu đồ 2.4: Ý kiến đánh giá của TEKT về về mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Trong 40 TEKT trả lời có sử dụng dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp, có 10 TEKT (đạt 25%) cho biết rất hài lòng về dịch vụ; 20 TEKT (đạt 50%) đánh giá hài lòng về chất lượng dịch vụ, có 07 TEKT (đạt 17,5 %) đánh giá dịch vụ ở mức độ trung bình và chỉ có 03 TEKT (đạt 7,5%) cho biết không hài lòng về dịch vụ. Trong quá trình hỗ trợ hướng nghiệp bên cạnh việc cung cấp các thông tin về chính sách ưu đãi học nghề (vay vốn, miễn giảm học phí…) thì NVCTXH còn cung cấp thông tin các địa điểm dạy nghề uy tín dành cho NKT, hệ thống các nghề nghiệp phù hợp với từng dạng KT mà đáp ứng được

yêu cầu của thị trường. Anh T.V.Đ – nhân viên CTXH của cơ sở cho biết: "*để làm tốt công tác hỗ trợ hướng nghiệp cho TEKT, ngoài việc thường xuyên cập nhật các chính sách liên quan đến việc hỗ trợ đào tạo nghề, tạo việc làm cho NKT, thì NVCTXH tại cơ sở thường xuyên tìm hiểu thông tin các địa điểm đào tạo nghề, nắm bắt các ngành nghề phù hợp với từng dạng khuyết tật để thực hiện việc hỗ trợ hướng nghiệp cho TEKT dựa trên đặc điểm về sức khỏe, tâm lý, nhận thức của mỗi em. Sao cho sau khi được tư vấn, bản thân các em tự nhận thấy nghề nghiệp nào phù hợp với bản thân mình và thay đổi nhận thức của bản thân về vai trò nghề nghiệp đối với NKT*"

Bảng 2.9: Ý kiến đánh giá của TEKT về tầm quan trọng của học nghề và việc làm đối với bản thân các em

Mức độ	**Số người đánh giá**	**Tỷ lệ (%)**	**Ghi chú**
Rất quan trọng	15	37,5	
Quan trọng	17	42,5	
Bình thường	6	15	
Không quan trọng	2	5	
Tổng cộng	40	100	

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Từ kết quả khảo sát trên, chúng ta thấy được hiệu quả của công tác hỗ trợ hướng nghiệp, trong 40 TEKT sau khi sử dụng dịch vụ thì phần lớn có câu trả lời là học nghề và việc làm có ý nghĩa rất quan trọng và quan trọng (chiếm đến 80% các ý kiến được hỏi). Chính từ sự thay đổi nhận thức này là cơ sở để trẻ quyết tâm tìm hiểu và lựa chọn học nghề, làm công việc phù hợp nhất với bản thân mình.

Cũng qua hoạt động hỗ trợ hướng nghiệp, NVCTXH cung cấp cho TEKT hệ thống các ngành nghề phù hợp với tình trạng sức khỏe, nhận thức,

mức độ KT và đáp ứng nhu cầu thị trường tiêu dùng. Từ những thông tin được cung cấp và đặc điểm cá nhân như sở thích, năng lực ...các em có thể lựa chọn những nghề mình yêu thích và quyết tâm học nghề.

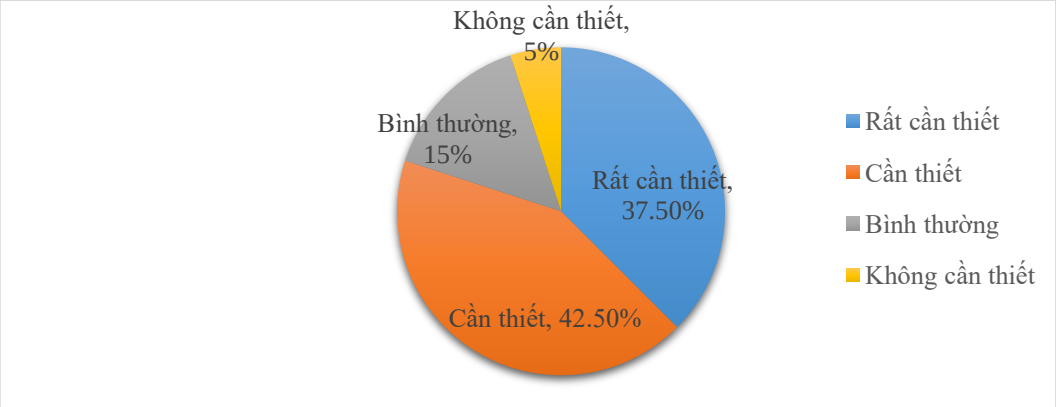
Bảng 2.10: Ý kiến của TEKT về lựa chọn nghề nghiệp TEKT thấy phù hợp với bản thân

Nghề	**Số người chọn (người)**	**Tỷ lệ (%)**	**Ghi chú**
May công nghiệp	15	37,5	
Thêu, đan truyền thống	10	25	
Sửa chữa đồ điện, gia dụng	2	5	
Mộc mỹ nghệ - trạm trổ	3	7,5	
Làm đồ hanmade (tranh đá quý, hoa vải, đồ lưu niệm, làm lông mi, tóc giả….)	10	25	
Khác…	0	0	
Tổng	***40***	***100***	

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Nhìn vào bảng tổng hợp trên, chúng ta thấy nghề nghiệp được lựa chọn nhiều nhất là nghề may công nghiệp (chiếm 37,5% ý kiến được hỏi); lựa chọn thứ hai là nghề thêu, đan truyền thống và làm đồ hanmade (cùng đạt 25% ý kiến được hỏi), hai nhóm nghề là sửa chữa đồ điện, gia dụng và Mộc mỹ nghệ - trạm trổ có ít lựa chọn nhất. Lý giải cho sự lựa chọn nhóm nghề nghiệp như trên, chị P.T.N – Trưởng phòng CTXH và phát triển cộng đồng cho biết: "*Do đặc thù chính sách của tỉnh, hiện nay TEKT đang được nuôi dưỡng tại cơ sở chủ yếu là TEKT khiếm thính (77/88 TEKT) , đây là nhóm trẻ bị hạn chế ngôn ngữ và nhận thức, tuy nhiên về sự phát triển về thể chất thì nhóm trẻ này không bị ảnh hưởng nhiều. Vì vậy cơ hội để học nghề (các ngành nghề không đòi hỏi tư duy quá nhiều, không quá vất vả…) và tìm kiếm việc làm của nhóm TEKT khiếm thính là rất khả quan. Bên cạnh sự phù hợp về nghề*

nghiệp thì các nghề may công nghiệp, thêu đan thủ công, làm đồ hanmade ... phù hợp với nhu cầu của thị trường, sản phẩm làm ra dễ tiêu thụ ... Chính vì vậy sự lựa câu trả lời nghiêng về các nnghề này là dễ hiểu"



Biểu đồ 2.5: Ý kiến đánh giá của trẻ em khuyết tật về sự cần thiết của dịch vụ Hỗ trợ hướng nghiệp

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Từ kết quả khảo sát trên, chúng ta thấy TEKT tại cơ sở đã nhận thức được mức độ cần thiết của dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp đối các em. Trong 40 TEKT sau khi sử dụng dịch vụ thì có 15 trẻ trả lời là dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp rất cần thiết (chiếm 37.5% các ý kiến được hỏi) và 17 trẻ có câu trả lời là cần thiết (chiếm 42.5% các ý kiến được hỏi). Chỉ có 02 câu trả lời cho rằng dịch vụ vấn hướng nghiệp là không cần thiết (chiếm 5%).

2.3.3. Thực trạng dịch vụ kết nối nguồn lực hỗ trợ cho trẻ em khuyết tật

Kết nối nguồn lực là dịch vụ CTXH phổ biến trong trợ giúp NKT nói chung cũng như TEKT nói riêng. Việc tiếp nhận, nuôi dưỡng chăm sóc, giáo dục hỗ trợ hòa nhập đối với TEKT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang được thực hiện trên cơ sở quy định của văn bản quy phạm pháp luật Trung ương và căn cứ tình hình thực tiễn của tỉnh. Điều kiện tiếp nhận và chăm sóc, nuôi dưỡng của TEKT vận động, TEKT nhìn, TEKT thần kinh tâm thần, TEKT trí tuệ và TEKT khác cơ bản giống với văn bản quy định của Trung ương. Riêng đối với TEKT khiếm thính (nghe, nói) UBND tỉnh có quy định giới hạn ở độ tuổi

tiếp nhận *(từ 7 tuổi đến 14 tuổi) và* thời gian nuôi dưỡng tại Cơ sở *từ 3 năm-5 năm/ trẻ*".

Tại Cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang dịch vụ kết nối nguồn lực hỗ trợ cho TEKT đang được thực hiện khi:

Thứ nhất, khi NVCTXH nhận thấy TEKT hoặc gia đình trẻ chưa được hưởng các hỗ trợ theo nghị định 136/2013/NĐ-CP- *Quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội* hoặc khó khăn trong việc tiếp cận chính sách trợ giúp thì NVCTXH liên hệ, kết nối với chính quyền địa phương nơi TEKT/ gia đình trẻ đang sinh sống để có những trao đổi, phối hợp làm việc để giải quyết chế độ chính sách nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng cho TEKT và gia đình trẻ

Thứ 2, việc kết nối với các dịch vụ khác ngoài cơ sở được thực hiện chủ yếu khi TEKT chuẩn bị hết thời gian sinh sống tại Cơ sở hoặc khi trẻ đã trở về gia đình cộng đồng sinh sống một thời gian. Theo chị, chị PTN-Trưởng phòng CTXH và phát triển cộng đồng của Cơ sở cho biết:" *khi TEKT hết thời gian nuôi dưỡng tại cơ sở, bên cạnh việc kết nối với chính quyền địa phương nơi trẻ trở về sinh sống để đảm bảo khi về cộng đồng các em được hưởng chế độ trợ giúp một cách nhanh chóng và đầy đủ nhất thì NVCTXH cung cấp một số địa chỉ, thông tin về cơ sở trợ giúp xã hội phù hợp với nhu cầu, nguyện vọng của TEKT và gia đình các em. Các cơ sở này phần nhiều liên quan đến dịch vụ hướng nghiệp, dạy nghề để các em có thể có cơ hội tự tạo ra công việc và thu nhập nuôi sống bản thân sau này*." Cũng theo chị N chia sẻ, phần nhiều TEKT và gia đình trẻ có nhu cầu tìm hiểu các thông tin về địa điểm, cơ sở dạy nghề cho NKT, TEKT và mong muốn được hỗ trợ để học nghề.

Kết quả khảo sát dưới đây cho ta thấy hoạt động dịch vụ kết nối nguồn lực cho TEKT và gia đình trẻ tại cơ sở:

Trong tổng số TEKT tham gia khảo sát, có 35 TEKT/88 TEKT trả lời có sử dụng dịch vụ kết nối nguồn lực, các em có nhu cầu tìm hiểu thông tin về các cơ sở, trung tâm hỗ trợ giáo dục, dạy nghề và tạo việc làm cho người khuyết tật.

Bảng 2.11: Nhu cầu của TEKT tìm hiểu thông tin về các cơ sở, trung tâm khác

Nghề	Số người chọn (người)	Tỷ lệ (%)	Ghi chú
Tổ chức, cơ sở giáo dục chuyên biệt dành cho người khuyết tật	3	8.6	
Trung tâm, cơ sở đào tạo nghề cho người khuyết tật	20	57.1	
Cơ sở, tổ chức nhận người khuyết tật vào làm việc	12	34.3	
Khác	0	0	
Tổng	***35***	***100***	

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

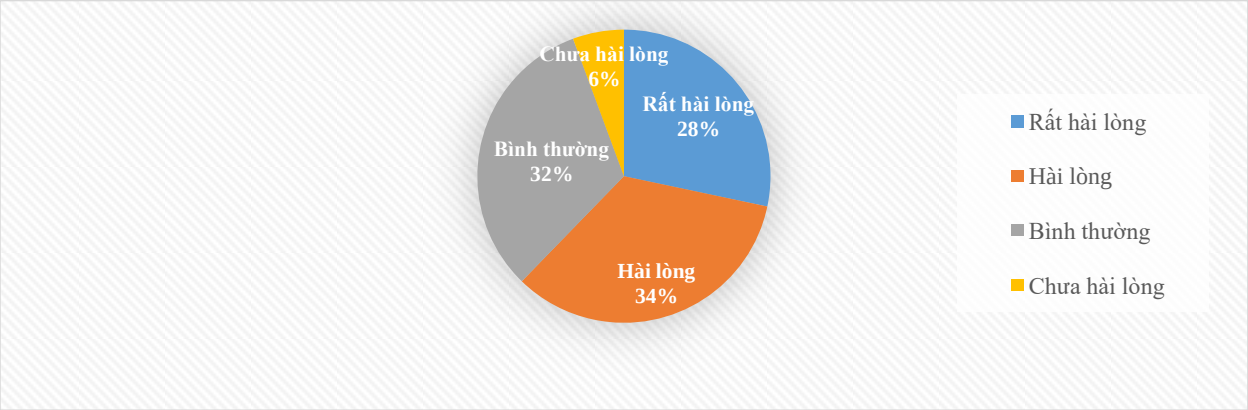
Từ biểu tổng hợp trên, ta thấy số trẻ có nhu cầu tìm hiểu về các trung tâm, cơ sở đào tạo nghề chiếm tỷ lệ cao nhất 57.1% (20/35 TEKT), tiếp theo là các cơ sở, tổ chức nhận NKT vào làm việc 34.3% (12/25 TEKT). Điều này phản ánh nhu cầu mong muốn được làm việc, tự tạo ra thu nhập của TEKT.

Bảng 2.12: Sự thay đổi các vấn đề của TEKT sau khi sử dụng dịch vụ "kết nối nguồn lực trợ giúp"

Sự thay đổi	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Tốt hơn	22	62.9
Chưa tiến triển	11	31.4
Kém hơn	2	5.7
Tổng	35	100

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Việc đánh giá sự thay đổi về vấn đề mà TEKT gặp phải sau khi nhận được dịch vụ Kết nối nguồn lực là khá tốt, có 22/35 TEKT (chiếm tỷ lệ 62.9 %) trả lời là các vấn đề mà TEKT đang gặp phải có sự thay đổi tốt hơn. Tuy nhiên, ý kiến đánh giá ở mức *"chưa tiến triển"* vẫn ở còn khá cao với tỷ lệ 31.4% TEKT lựa chọn và còn 02/35 TEKT có câu trả lời là vấn đề của trẻ gặp phải *"kém đi"*. Kết quả trên cũng dễ lý giải khi mong muốn của TEKT, gia đình trẻ về việc hưởng chế độ chính sách thì nhiều nhưng thực tế số người nhận được hỗ trợ như bản thân họ mong muốn thì không nhiều; sự trợ giúp từ các cơ sở, tổ chức cho TEKT với mục tiêu cuối cùng là trang bị kỹ năng, để trẻ tự lực vươn lên và hòa nhập xã hội chứ không phải là để TEKT trông chờ, ỷ lại vào sự giúp đỡ. Khi phỏng vấn sâu các gia đình thì 3/3 gia đình khi được hỏi câu hỏi *"những vấn đề gây ảnh hưởng tới hiệu quả của quá trình tham gia các dịch vụ CTXH tại trung tâm…"* thì câu trả lời thu được đều mang ý chung đó là: *"các cấp các ngành chưa quan tâm đến người TEKT"*. Và sự chưa quan tâm này thể hiện ở việc họ luôn mong mốn được quan tâm hơn nữa về các chính sách hỗ trợ tài chính, hỗ trợ việc làm, thu nhập.



Biểu đồ 2.6: Ý kiến đánh giá của TEKT về sự hài lòng đối với dịch vụ "Kết nối nguồn lực trợ giúp cho TEKT"

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Trong 35 TEKT sử dụng dịch vụ, có 10 TEKT (chiếm tỷ lệ 28.6%) cho rất hài lòng về dịch vụ; 12 TEKT (chiếm tỷ lệ 34.3 %) cho biết các em hài

lòng về dịch vụ, 11 TEKT (chiếm tỷ lệ 31.4%) đánh giá hài lòng ở ở mức bình thường, chỉ có 02 trẻ (tỷ lệ 5,7%) đánh giá chưa hài lòng về chất lượng dịch vụ. Như vậy, tỷ lệ người đánh giá hài lòng và rất hài lòng về dịch vụ ở mức tốt chiếm đa số, tiếp theo là mức độ trung bình.

Hiện nay, tại cơ sở dịch vụ kết nối nguồn lực mới chỉ dừng lại ở mức độ khi NVCTXH nhận thấy TEKT hoặc gia đình trẻ chưa được hưởng các hỗ trợ theo nghị định 136/2013/NĐ-CP- *Quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội* thì NVCTXH liên hệ với chính quyền địa phương nơi TEKT đang sinh sống để có những trao đổi, phối hợp làm việc nhằm giải quyết chế độ chính sách nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng cho TEKT. Ngoài ra việc kết nối với các dịch vụ khác ngoài cơ sở theo như ghi nhận từ phía nhân viên và cán bộ ở cơ sở trong vài năm trở lại đây đã bắt đầu có phần nhiều là các cơ sở giáo dục chuyên biệt, trung tâm dạy nghề dành cho người KT, TEKT.

2.3.4. Đánh giá chung về thực trạng dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại Cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang

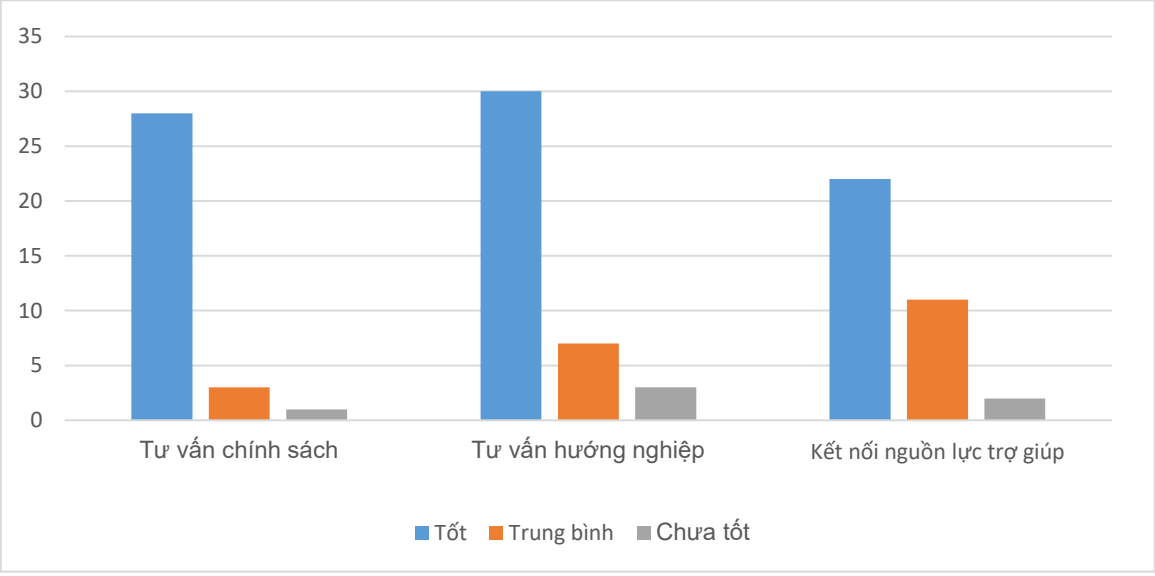
Bảng 2.13: Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các dịch vụ CTXH tới trẻ em khuyết tật tại cơ sở

Dịch vụ	Ảnh hưởng tốt		Bình thường		Không tốt	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dịch vụ tư vấn chính sách	28	87.5	3	9,4	1	3.1
Dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp	30	75	7	17.5	3	7.5
Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp TEKT	22	62,9	11	34.4	2	5.7

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Qua bảng 2.13 cho thấy, các dịch vụ CTXH tại cơ sở có ảnh hưởng rất nhiều tới TEKT, các dịch vụ triển khai nghiên cứu đều được đánh giá là ảnh hưởng tốt đến các TEKT với tỷ lệ đánh giá là 87.5% - 75% - 62.9% cho lần lượt các dịch tư vấn chính sách, vụ dịch hỗ trợ hướng nghiệp, dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp. Mức độ đánh giá ảnh hưởng trung bình còn ở mức tương đối khá: lần lượt tỷ lệ đánh giá là 9.4% - 17.5% - 34.4% cho các dịch tư vấn chính sách, vụ dịch hỗ trợ hướng nghiệp, dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp. Mức độ ảnh hưởng không tốt vẫn còn tuy nhiên đều ở mức tỷ lệ đánh giá thấp với lần lượt tỷ lệ đánh giá là: 3.1%-7.5%-5.7%

Sau khi sử dụng các dịch vụ CTXH tại cơ sở, đa số TEKT có sự thay đổi trong suy nghĩ và thái độ, ý thức theo hướng tích cực hơn; đa phần các em cảm thấy bản thân có giá trị, cảm thấy mình hòa nhập và giao tiếp tốt hơn với các thành viên trong gia đình-mối quan hệ trước đây đôi khi chưa có sự thấu hiểu; Việc tiếp cận với các chế độ chính sách trợ giúp và thụ hưởng chính sách dễ dàng và thuận lợi hơn, từ đó các em thấy được cơ hội thay đổi của bản thân và nỗ lực vươn lên trong cuộc sống.

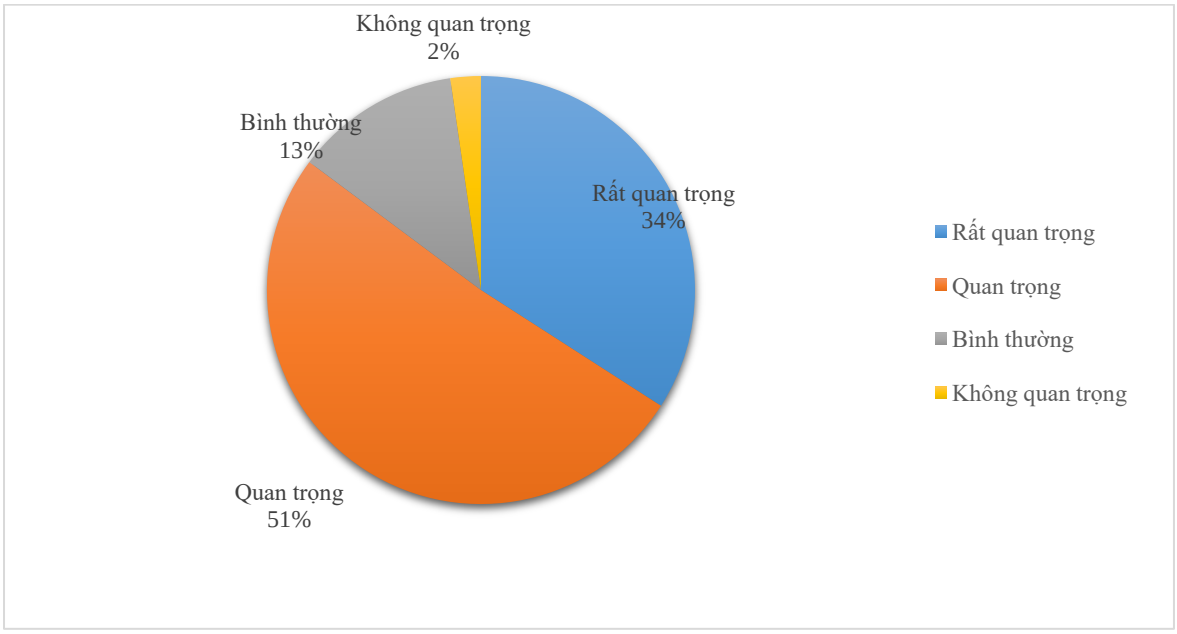


Biểu đồ 2.7: Ý kiến đánh giá của TEKT về chất lượng các DVCTXH (ĐVT: Người)

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Về chất lượng dịch vụ: Nhìn chung, chất lượng các DVCTXH trong phạm vi khảo sát được TEKT đánh giá là tốt. Với 3 mức độ đánh giá chất lượng là *"Tốt - Trung bình - Chưa tốt"*, thì mức độ tốt luôn được đánh giá cao nhất với lần lượt tỷ lệ là: dịch vụ tư vấn chính sách *(28/32 TEKT đạt 87.5%)*, dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp (*30/40 TEKT đạt 75 %)*, dịch vụ kết nối nguồn lực *(là 22/35 TEKT đạt 62.9%)*.

Một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ CTXH là nhân viên CTXH. Dịch vụ CTXH có hiệu quả hay không phụ thuộc khá nhiều vào kiến thức, kỹ năng, trình độ của NVCTXH - những người là cầu nối hoặc trực tiếp cung cấp, kết nối các DVCTXH đến với những người yếu thế. Qua tổng hợp phiếu khảo sát đối với TEKT thì vai trò của NVCTXH được đánh giá như sau:



Biểu đồ 2.8: Ý kiến đánh giá của TEKT về vai trò của NVCTXH khi triển khai các dịch vụ CTXH

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Trong 88 TEKT tham gia trả lời phiếu điều tra, khi được hỏi về "vai trò của cán bộ, nhân viên xã hội trong các dịch vụ công tác xã hội" thì có đến 30

TEKT có câu trả lời là "rất quan trọng" (chiếm tỷ lệ 34.1%), 45 TEKT có câu trả lời là "quan trọng" (chiếm tỷ lệ 51.1%); 11 TEKT có câu trả lời là bình thường (chiếm tỷ lệ 12.5%); chỉ có 02 TEKT có câu trả lời là không quan trọng (chiếm tỷ lệ 2.3%). Qua kết quả khảo sát trên, chúng ta thấy được rằng vai trò của NVCTXH đã được khẳng định qua các hoạt động, các dịch vụ CTXH tại cơ sở, theo anh Đ.H.H – Phó giám đốc cơ sở cho biết: "*Thực hiện đề án 32 của Thủ tướng Chính phủ, trong những năm gần đây cơ sở rất quan tâm đến chất lượng đội ngũ NV CTXH được quan tâm tạo điều kiện tập huấn, đào tạo. Các hoạt động, dịch vụ cung cấp cho TEKT được tiếp cận theo hướng phù hợp, chuyên nghiệp, các nguyên tắc, kỹ năng, đạo đức nghề nghiệp từ lý thuyết đã dần được áp dụng trọng thực tế. Mối quan hệ giữa TEKT với cơ sở, với cán bộ, với NVCTXH ngày càng được rút ngắn*". Thông qua hiệu quả, chất lượng các DV CTXH ngày càng được nâng lên thì vai trò NVCTXH được thể hiện rõ ràng.

Bảng 2.14: Mức độ hài lòng của TEKT về các dịch vụ CTXH tại cơ sở

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
	Số lượng (người)	tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Dịch vụ tư vấn chính sách	18	56.3	12	31.2	3	9.3	1	3.2
Dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp	10	25	20	50	7	17.5	3	7.5
Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp TEKT	10	28.6	12	34.3	11	32.4	2	5.7

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Theo số liệu bảng 2.14, mức độ hài lòng các dịch vụ CTXH tại Cơ sở được đánh giá tương khá tốt. Tỷ lệ trả lời là "Rất hài lòng" và "hài lòng" chiếm số nhiều, 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 Cơ sở đã phần nào đáp ứng được nhu cầu của TEKT, đánh giá đối với DV Tư vấn chính sách lần lượt 4 mức độ (rất hài lòng, hài lòng, bình thường, không hài lòng) là 56.3% - 31.2% 9.4%- 3.2%, dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp là 25% - 50% - 17.5% - 7.5%; dịch vụ nối nguồn lực cho trẻ em khuyết tật là: 28.6%- 34.3%-31.4%-5.7%.

Trên cơ sở nắm bắt được đặc điểm thể chất, tâm lý, tình cảm và nhu cầu, điều kiện hoàn cảnh của TEKT, cùng với sự nỗ lực của đội ngũ cán bộ, nhân viên của Cơ sở và sự hỗ trợ của cơ quan chủ quản, các dịch vụ DVCTXH đã được triển khai một cách kịp thời, phù hợp và đạt hiệu quả.

Tâm lý, mối quan hệ của TEKT với thành viên trong gia đình sau khi được tham vấn đã được cải thiện nhiều, tâm lý mặc cảm, tự ti được giảm bớt, sự giao tiếp giữa các thành viên trong gia đình và trẻ dễ dàng và thân thiết hơn; TEKT và gia đình trẻ nhận được các chế độ trợ giúp theo quy định, được nói lên tiếng nói và nguyện vọng chính đáng của trẻ cũng như được cung cấp các thông tin về các DV CTXH, các cơ sở trợ giúp phù hợp.

Tuy nhiên tỷ lệ không hài lòng vẫn còn, điều này cho thấy rằng các DVCTXH tại cơ sở cần được cải thiện để có thể nâng cao chất lượng và đạt được hiệu quả hơn nữa

Những hạn chế, thiếu sót:

Số lượng công chức, viên chức, người lao động, đặc biệt là NVCTXH còn thiếu, NVCTXH còn yếu về trình độ chuyên môn và kỹ năng, chưa được đào tạo chuyên sâu trong lĩnh vực CTXH với TEKT. Các DVCTXH cơ bản

vẫn được thực hiện dựa trên kinh nghiệm phần nào ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Hiện nay, cơ sở có 68 cán bộ công chức, trong đó cán bộ, người lao động trực tiếp làm công tác chăm sóc, phục vụ đối tượng là 28 người (giáo viên, bác sỹ, điều dưỡng phục vụ, cấp dưỡng, nhân viên CTXH). Nhân viên công tác xã hội có 05 người, trong đó có 03 người được đào tạo chuyên ngành CTXH. Với lưu lượng đối tượng được nuôi dưỡng thường xuyên tại cơ sở là trên dưới 200 đối tượng.

Các chính sách của nhà nước đối với TEKT đã được quy định toàn diện (trợ cấp xã hội, BHYT, giáo dục….) tuy nhiên các mức hỗ trợ lại ở mức thấp, chính vì vậy dù NVCTXH triển khai DV kết nối nguồn lực hỗ trợ cho TEKTKT ở mức độ tối đa thì vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của TEKT và gia đình trẻ.

Chất lượng các DVCTXH tại Cơ sở cần phải được nâng cao hơn nữa, dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp cần phát huy hiệu quả hơn nữa, ngoài việc tư vấn, cung cấp thông tin về các lĩnh vực nghề nghiệp, hệ thống chính sách ưu đãi đào tạo nghề cần kết hợp với hoạt động giáo dục để định hướng nghề nghiệp cho TEKT để việc học nghề và lựa chọn nghề nghiệp của TEKT của trẻ đảm bảo sự phù hợp với tình trạng sức khỏe cá nhân và nhu cầu thị trường.

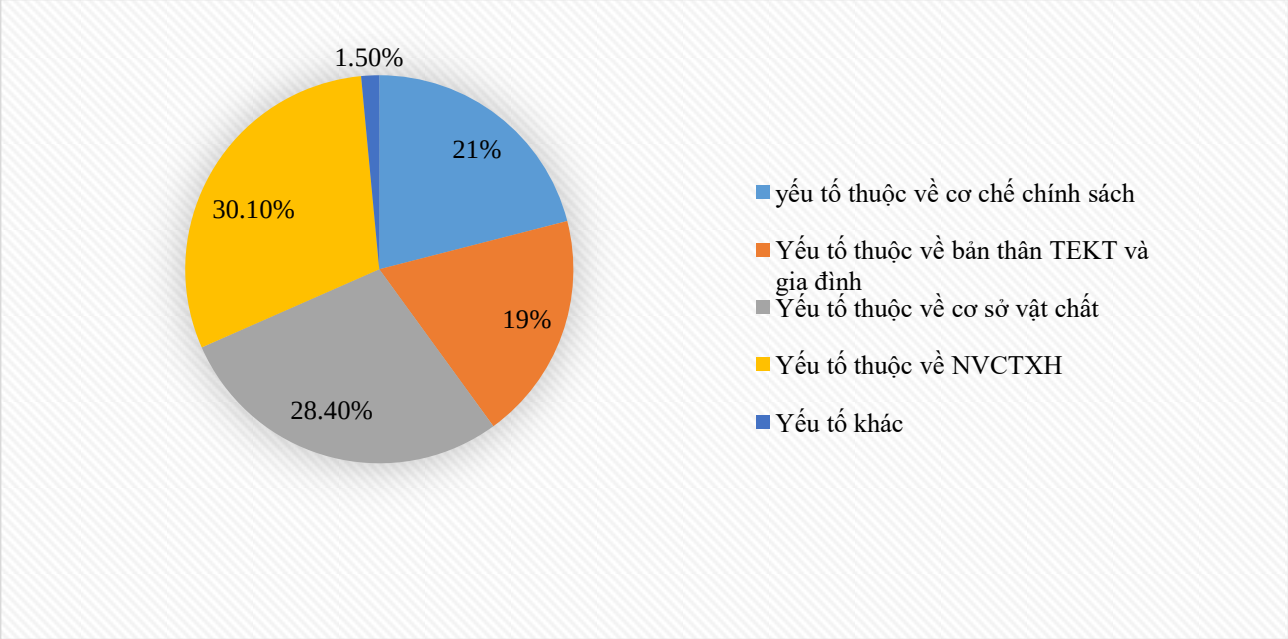
Do là cơ sở BTXH công lập nên kinh phí hoạt động và duy trì đều thực hiện theo định mức của nhà nước, điều này phần nào ảnh hưởng đến chất lượng triển khai dịch vụ. Thêm vào đó, hoạt động của cơ sở vẫn đang thiên về chăm sóc, nuôi dưỡng đối tượng có hoàn cảnh khó khăn. Các dịch vụ do cơ sở cung cấp đều là miễn phí, chưa phát triển và cung cấp các dịch vụ có thu phí.

Cơ sở vật chất chưa phù hợp được yêu cầu của dịch vụ (Chưa có phòng tư vấn, tham vấn đáp ứng yêu cầu, các thiết bị hỗ trợ không có…)

Là cơ sở chủ yếu là hoạt động thực hành nên công tác tổng kết kinh nghiệm, nghiên cứu khoa học còn hạn chế.

2.4. Các yếu tố tác động đến dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật đang được chăm sóc và nuôi dưỡng tại cơ sở

Có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH đối với TEKT tại cơ sở, nhưng tựu chung lại có những nhóm yếu tố cơ bản như sau: yếu tố thuộc về chính sách, chương trình dịch vụ; yếu tố thuộc về NV CTXH (năng lực nhận thức, trình độ, tâm huyết....); yếu tố thuộc về Cơ sở (như điều kiện vật chất, kinh phí hoạt động...) và yếu tố thuộc về bản thân TEKT (thể chất, hoàn cảnh gia đình...). Các yếu tố này có thể ảnh hưởng tiêu cực hoặc tích cực đến việc cung cấp các DV CTXH cho TEKT.



Biểu đồ 2.9: Ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến dịch vụ CTXH với TEKT

(Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020)

Từ kết quả khảo sát theo biểu đồ 2.7 ta thấy rằng, yếu tố ảnh hưởng lớn nhất là yếu tố thuộc về về NVCTXH chiếm tỷ lệ 30.1%, yếu tố ảnh hưởng tiếp theo đó là yếu tố thuộc điều kiện cơ sở vật chất chiếm 19%, và sau đó là yếu tố thuộc về thuộc về cơ chế chính sách của nhà nước chiếm 21%, yếu tố

thuộc về bản thân trẻ và gia đình trẻ chiếm 18% và cuối cùng là yếu tố khác chiếm 1.5%. Như vậy, yếu tố thuộc về Cơ sở và yếu tố thuộc về nhân viên CTXH đóng vai trò khá quan trọng. Theo ông Đ.H.H - Lãnh đạo Cơ sở *" Việc triển khai các DVCTXH được thực hiện dựa trên cơ sở nắm bắt những đặc điểm thể chất, tâm lý, tình cảm, và nhu cầu của TEKT, cùng với nỗ lực của đội ngũ cán bộ, giáo viên, NV CTXH tại Cơ sở và sự hỗ trợ của cơ quan chủ quản sự ủng hộ của các cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước nhằm đảm bảo các DV CTXH được cung cấp một cách đầy đủ, toàn diện và đạt hiệu quả nhất"*

Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến hiệu quả chất lượng cung cấp dịch vụ CTXH cho TEKT như sau:

2.4.1. Các 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, TEKT nói chung và đảm bảo quyền cho từng nhóm TEKT

Qua việc tìm hiểu, thu thập thông tin thì các chính sách đang thực hiện với đối tượng nuôi dưỡng, chăm sóc tại cơ sở trong đó có đối tượng TEKT được thực hiện theo quy định chung của Nhà nước, cụ thể là TEKT chủ yếu được hưởng chế độ chính sách theo Nghị định 136/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 của Chính phủ Quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội; Nghị định 12/2012/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thực hiện một số điều của Luật NTK; Quyết định số 70/QĐ-UBND năm 2015 về việc phê duyệt các mức trợ

cấp, trợ giúp xã hội đối với các đối tượng bảo trợ xã hội trên địa bàn tỉnh Bắc Giang theo Nghị định số 136/2013/NĐ-CP của Chính phủ.

Hiện nay mức trợ cấp đối với đối tượng này là 270.000 đồng/tháng (mức chuẩn); với mỗi đối tượng khác nhau thì hệ số trợ cấp sẽ được tính khác nhau, cụ thể *nghị định số 28/2012/NĐ-CP* quy định như sau, các đối tượng TEKT tại Cơ sở hiện nay đều đang được hưởng mức trợ cấp hàng tháng với hệ số là 4,0, quy đổi ra là *1.080.000đ/tháng tương đương với mức ăn, sinh hoạt phí hàng ngày khoảng 35.000 đồng/ngày.* Với mức trợ cấp sinh hoạt phí này thì cuộc sống của các em rất khó khăn. Theo như chia sẻ của các TEKT tham gia khảo sát, một số TEKT khi hỏi có mong muốn gì thì các em đều cho biết là muốn được cải thiện bữa ăn hàng ngày. Trao đổi lại vấn đề này với cán bộ, viên chức thì họ có chia sẻ là với mức sinh hoạt phí hàng tháng như trên thì việc cải thiện chất lượng bữa ăn là một bài toán không hề dễ. Chị Nguyễn Thùy L-Cán bộ cấp dưỡng của cơ sở có trao đổi *" Vẫn biết chất lượng bữa ăn sẽ ảnh hưởng trực đến sự phát triển thể chất của các em, ăn uống không đảm bảo sẽ làm TEKT khó đạt được thể trạng tốt nhất mà lẽ ra ở tuổi các em cần phải có, từ đó làm ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình tham gia học tập, tham gia các DV CTXH của TEKT"*

Về mặt thực hiện các chương trình dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng nói chung và dịch vụ CTXH nói riêng thì hiện nay tại Cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang do nguồn kinh phí chủ yếu vẫn là của nhà nước cấp (100%), ngoài ra thì có thể huy động được từ các tổ chức từ thiện và các mạnh thường quân, các cơ quan doanh nghiệp đóng trên địa bàn.

Bên cạnh đó, các nguồn lực từ cá nhân, tổ chức khi đi từ thiện hướng vào cơ sở phần lớn đều là tặng bằng hiện vật (quần áo cũ, đồ đùng sinh hoạt, đồ ăn....) chứ ít khi tặng, ủng hộ bằng tiền. Không thể phủ nhận việc ủng hộ bằng hiện vật giúp cho các đối tượng cải thiện thêm về điều kiện sinh hoạt,

dinh dưỡng nhưng nếu tất cả các đoàn đến tình nguyện đều tặng giống nhau và chưa kể đến việc hiện vật ủng hộ thường không xem xét nhu cầu của đối tượng nuôi dưỡng tại Cơ sở mà là từ những thứ họ có, họ vận động, huy động nên đôi khi là gây lãng phí và mất thời gian cán bộ Cơ sở (do phải phân loại đồ dùng được và đồ không dùng được; đồ ăn phù hợp với nhóm đối tượng nào....)

Như vậy, nguồn kinh phí dành cho việc triển khai các dịch vụ CTXH trợ giúp TEKT còn hạn chế, theo chia sẻ của các cán bộ tại cơ sở thì mong muốn của họ là củng cố và phát triển các dịch vụ CTXH hiện có, đẩy mạnh hơn nữa các dịch vụ đang còn yếu như dịch vụ tuyên truyền nâng cao nhận thức cho cộng đồng, còn về việc mở rộng thêm các dịch vụ mới thì họ vẫn chưa nghĩ tới bởi nguồn kinh phí để thực hiện các dịch vụ này hiện không có. Nguồn thu từ phí triển khai các dịch vụ còn hạn chế bởi đối tượng TEKT đến cơ sở vẫn là nhóm được hưởng các chế độ nuôi dưỡng theo quy định của nhà nước, một phần lớn các em có hoàn cảnh gia đình khó khăn (hộ nghèo, hộ cận nghèo, mồ côi bố hoặc mẹ, ...) với nhóm này thì việc phát triển đưa vào các DV CTXH có thu là không khả quan. Do vậy việc phát triển thêm các dịch vụ CTXH mới ngoài những dịch vụ đang triển khai tại cơ sở hiện nay còn rất khó khăn.

2.4.2. Yếu tố thuộc về Cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp

Cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Lao động- TB&XH tỉnh Bắc Giang được thành lập từ sự sát nhập của 03 cơ sở trợ giúp xã hội tỉnh gồm: Cơ sở Bảo trợ xã hội tỉnh Bắc Giang, Cơ sở chăm sóc TEKT tỉnh Bắc Giang và Cơ sở chăm sóc và phục hồi chức năng cho người tâm thần. Hiện nay, mỗi địa quản lý, chăm sóc từng nhóm đối tượng BTXH khác nhau. Trong đó trụ sở 2 (tiền thân là Trung trâm chăm

sóc TEKT tỉnh Bắc Giang) thực hiện việc nuôi dưỡng, chăm sóc, dạy học nhóm đối tượng TEKT trên địa bàn tỉnh.

Trụ sở 2 - Cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang nằm trên địa bàn xã Tân Dĩnh, huyện Lạng Giang, tỉnh Bắc Giang là một huyện miền núi của tỉnh; cách thành phố Bắc Giang về phía Bắc 5 km (Quốc lộ 1A cũ) với tổng diện tích đất 12.076 m2. Hiện nay, Cơ sở có các lớp học, nhà luyện tập phục hồi chức năng, 02 khu nhà ở cho các cháu, nhà ở cho tình nguyện viên và trưng bày sản phẩm, nhà làm việc của cán bộ và nhà đa chức năng để tổ chức các hoạt động giao lưu văn hóa, văn nghệ. Khu nhà ở cho TEKT rộng đến 400m2.

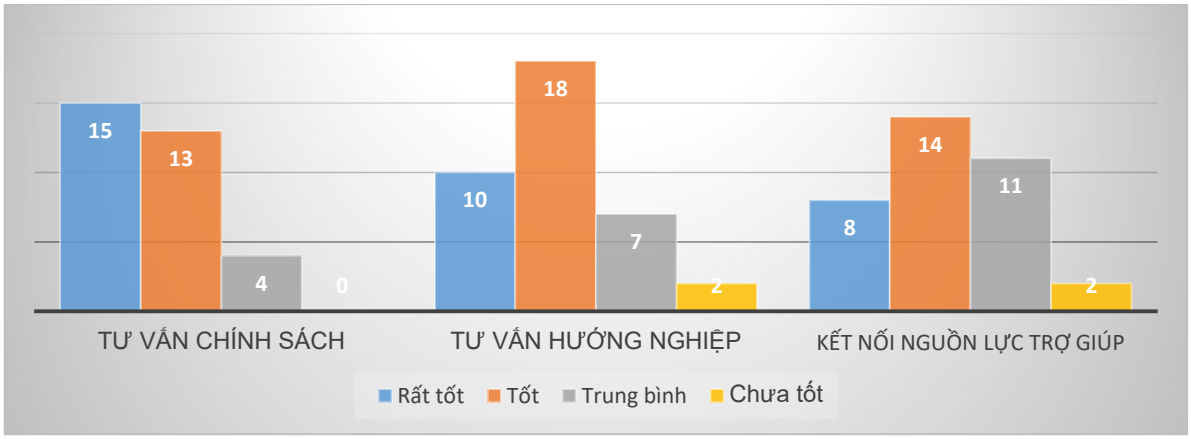
Dịch vụ CTXH là dịch vụ được thực hiện thông qua những hoạt động chuyên biệt với từng đối tượng cụ thể khác nhau. Đó có thể là hoạt động tham vấn cá nhân, tham vấn gia đình, tham vấn nhóm; hoạt động nhóm trị liệu, nhóm giáo dục, nhóm giải trí, nhóm tuyên truyền nâng cao nhận thức,... Mỗi hoạt động đều đòi hỏi những hệ thống trang thiết bị phù hợp. Trên thực tế các trang thiết bị cần thiết để phục vụ cho việc triển khai các dịch vụ CTXH là không quá phức tạp song nếu thiếu đi yếu tố trang thiết bị phù hợp thì cũng sẽ làm giảm hiệu quả của quá trình cung cấp dịch vụ.

Hầu hết các dịch vụ của CTXH không đòi hỏi không gian quá rộng, ngược lại còn cần những nơi có không gian riêng tư, phù hợp và có sự đảm bảo về yếu tố thoải mái. Trên thực tế, theo như quan sát, các phòng tại cơ sở hiện nay đều rất rộng, không có bất cứ một phòng nào phù hợp để cung cấp dịch vụ tham vấn hoặc trị liệu hoặc đơn giản nhất là phòng để tư vấn chính sách hiện đang dùng tại cơ sở cũng chưa phù hợp. Phòng tư vấn dành cho gia đình TEKT được tận dụng từ các khu vực nhà ở các nhóm đối tượng trước đây được nuôi dưỡng tại cơ sở (nhóm trẻ mồ côi bị bỏ rơi...), không hề có khoảng không gian riêng tư thoải mái hay đảm bảo yên tĩnh cho quá trình làm việc. Do đó nhiều gia đình TEKT lên khi muốn tư vấn chính sách thì họ đều ngồi tại căn phòng này. Theo chia sẻ của các nhân viên CTXH tại cơ sở thì hiện nay việc cung cấp dịch vụ tư vấn tại

phòng chung này rất bất tiện, chứ chưa nói tới việc cung cấp dịch vụ tham vấn cá nhân, gia đình. Hiện nay, khi TEKT hoặc gia đình cần tư vấn, tham vấn thì cán bộ phòng phải dùng phòng làm việc chung của phòng để thực hiện dịch vụ. Đó cũng chính là hạn chế khi không có trang thiết bị và cơ sở phù hợp cho các dịch vụ CTXH. Thêm vào đó theo chia sẻ của anh Trần Đ- Phó trưởng phòng CTXH và phát triển cộng đồng thì: *"Phòng tư vấn, tham vấn phù hợp chưa có, các trang thiết bị cơ bản như camera hay máy ghi âm để hỗ trợ cho hoạt động tham vấn cũng không có ... vì vậy để DV tư vấn, tham vấn có hiệu quả là rất khó"*

2.4.3. 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 cơ sở sẽ tư 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.



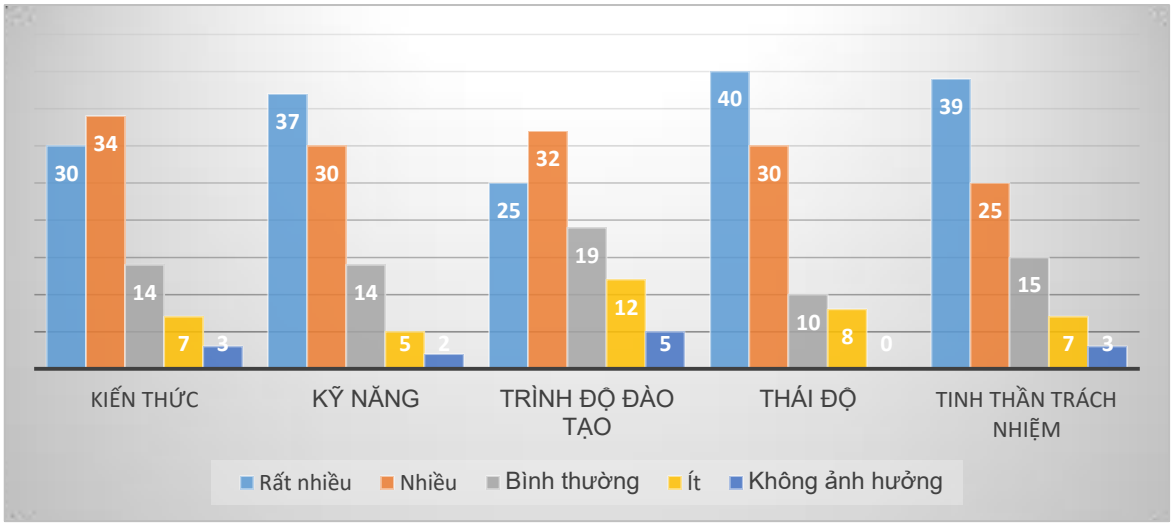
Biểu đồ 2.10: Ý kiến đánh giá của TEKT về năng lực của Nhân viên CTXH khi triển khai các dịch vụ CTXH (ĐVT: người)

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

Năng lực của đội ngũ NVCTXH có vị trí vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ đến với TEKT. Phòng CTXH và phát triển cộng đồng có 05 nhân viên, trong đó có 03 nhân viên được đào tạo đúng chuyên ngành CTXH (trình độ đại học) ; 02 nhân viên còn lại tốt nghiệp trình độ đại học và cao đẳng không thuộc chuyên ngành CTXH

Một trong những biện pháp để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng làm việc đó là tham gia các lớp tập huấn. Số cán bộ không được đào tạo về CTXH chiếm tới 2/5 cán bộ, do vậy việc tham gia các khóa tập huấn là rất cần thiết. Song theo kết quả phỏng vấn sâu cả 5 cán bộ Phòng CTXH và phát triển cộng đồng thì chỉ có 3/5 cán bộ được tham gia học các lớp đào tạo tập huấn liên quan đến công việc đang làm. Nguyên nhân đưa ra chủ yếu là chưa có các khóa đào tạo phù hợp với thời gian và đặc thù công việc của đội ngũ nhân viên tại đây. Theo chị Nguyễn Thị D, nhân viên Phòng CTXH và phát triển cộng đồng,*" việc tham gia các khóa tập huấn phụ thuộc rất nhiều vào thời gian diễn ra tập huấn, nếu dài quá thì chúng tôi không thể tham gia được vì công việc rất nhiều, không sắp xếp được người làm thay".*

(Đơn vị tính: người)



Biểu đồ 2.11: Đánh giá của TEKT các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của đội ngũ cán bộ, NVCTXH (ĐVT: Người)

"Theo kết quả tính toán từ phiếu khảo sát lấy ý kiến TEKT tại cơ sở, 2020"

NKT nói chung và TEKT là nhóm đối tượng khá nhạy cảm, họ thường mặc cảm tự ti, ngại giao tiếp … vì vậy trong quá trình trợ giúp việc khó khăn nhất của NVCTXH đó chính là làm sao để TEKT bước ra khỏi cái vỏ bọc bản thân và chấp nhận thay đổi. Không giống như những ngành nghề khác, bên cạnh các yếu tố về kiến thức, kỹ năng, trình độ đào tạo thì với nhân viên công tác xã hội thái độ làm việc đóng vai trò rất quan trọng quyết định tới thành công hoạt động trợ giúp cũng như hiệu quả các DVCTXH mà NVCTXH cung cấp.

Từ biểu đồ trên ta có thể thấy, trong các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ NVCTXH với lần lượt 5 mức độ "*Rất nhiều - Nhiều -Bình thường - Ít ảnh hưởng - Không ảnh hưởng"* thì tiêu chí "thái độ nhân viên công tác xã hội" được lựa chọn ở lần lượt với số người tham gia trả lời là "40 người-30 người-10 người -08 người". Và đây là tiêu chí duy nhất không có TEKT nào lựa chọn ở mức độ không ảnh hưởng.

NVCTXH luôn phải giữ vững nguyên tắc đạo đức trong suốt quá trình trợ giúp, vai trò của NVCTXH là người hỗ trợ khơi dạy tiềm năng để TEKT tự quyết định các vấn đề của bản thân, thái độ "tôn trọng thân chủ, quyền tự quyết của thân chủ" là chìa khóa để tạo ra mối quan hệ tin tưởng giữa TEKT và NVCTXH. Để làm được việc này, nhân viên CTXH có khả năng giao tiếp tốt.

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

Đối với bản thân trẻ: Yếu tố ảnh hưởng lớn nhất đó là dạng khuyết tật và mức độ khuyết tật sẽ ảnh hưởng đến mức độ tiếp nhận các dịch vụ CTXH và sự phục hồi chức năng của trẻ. Mức độ KT nhẹ dễ phục hồi mức độ KT đặc biệt nặng; dạng KT khiếm thính có cơ hội hòa nhập cộng đồng hơn dạng KT trí tuệ, thần kinh, tâm thần.

Ở cơ sở BTXH tổng hợp hiện nay, nhóm trẻ em KT dạng khiếm thính chiếm số lượng lớn (77/88 TEKT), mức độ khuyết tật của các em là mức độ nặng và các em đều còn khả năng nhận thức khi được giáo dục phù hợp.

Bên cạnh đó, TEKT 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 Cơ sở. 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 bân thân.

Gia đình TEKT cũng là một nhân tố tác động đến hiệu quả dịch vụ CTXH, sự tiến triển, phục hồi của TEKT. Trường hợp gia đình quan tâm và nhận thức đúng đắn về vấn đề KT, những đặc trưng từng dạng KT và nỗ lực hỗ trợ con em mình là TEKT phát triển theo hướng phù hợp nhất thì các dịch vụ CTXH khi cung cấp cho TEKT sẽ được phát huy tối đa hiệu quả. Và ngược lại khi gia đình coi TEKT là gánh nặng, là mặc cảm của gia đình thì TEKT bị hạn chế cơ hội được tiếp cận DVXH, DVCTXH và mất đi cơ hội được hòa nhập cộng đồng.

Theo tài liệu do phòng quản lý và chăm sóc đối tượng cung cấp, đa phần TEKT ở cơ sở đến từ các gia đình có điều kiện kinh tế trung bình (chiếm 73.9%), một số TEKT đến từ gia đình là hộ nghèo và hộ cận nghèo (chiếm 15.9%), có một số ít các em đến từ gia đình có điều kiện kinh tế khá giả (chiếm 10.2%). Đa phần các em còn gia đình, ít TEKT là trẻ mồ côi vì vậy các em vẫn nhận được sự quan tâm của gia đình. Những ngày lễ, ngày tết đa số TEKT được gia đình đón về hoặc ngày nghỉ các em cũng được gia đình lên thăm.

Tuy nhiên, ở một khía cạnh nào đó do điều kiện kinh tế gia đình khó khăn hoặc chỉ ở mức trung bình nên gia đình TEKT dành nhiều thời gian để làm việc và tạo ra thu nhập, đó là chưa kể đến việc tâm lý chung sẽ đầu tư và quan tâm nhiều hơn đến anh chị em của TEKT – những trẻ phát triển bình thường... Chính những điều này ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng DVCTXH cho TEKT. Đa phần TEKT hiện nay chỉ hưởng các chế độ tại cơ sở theo quy định của nhà nước, ít có gia đình thấy con em mình quan tâm và hỗ trợ thêm để điều kiện sinh hoạt cho TEKT được cải thiện hơn.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Qua nghiên cứu thực tiễn dịch vụ CTXH tại cơ sở, ta thấy đây là mô hình cung cấp dịch vụ CTXH khá hiệu quả. Các dịch vụ tư vấn chính sách, hỗ trợ hướng nghiệp, kết nối nguồn lực trợ giúp trẻ em khuyết tật… đã đáp ứng được một số nhu cầu của TEKT, đảm bảo hầu hết các quyền lợi chính sách mà TEKT được hưởng, phát huy được những khả năng còn lại, phục hồi các chức năng xã hội, hướng tới hòa nhập cộng đồng một cách dễ dàng hơn

Tuy nhiên, mô hình của Cơ sở hiện nay mới chỉ đáp ứng phần 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 chưa phù hợp, số lượng nhân viên công tác xã hội còn ít, thêm vào đó do kinh phí hoạt động hoàn toàn từ ngân sách nhà nước dẫn đến việc triển khai các dịch vụ CTXH còn hạn chế, trong phạm vi nhất định....Để nâng cao hiệu quả trợ giúp đối với TEKT, cơ sở 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 CTXH, tạo cơ hội để nhiều TEKT được tiếp cận DV, xây dựng Cơ sở là địa chỉ tin cậy đối với NKT, TEKT

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

CHƯƠNG 3
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI CƠ SỞ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỔNG HỢP BẮC GIANG

3.1. Định hướng phát triển dịch vụ công tác xã hội với người khuyết tật, trẻ em khuyết tật của Cơ sở bảo trợ tổng hợp Bắc Giang

Một là, Bảo đảm cung cấp các DVCTXH đáp ứng theo nhu cầu của TEKT: Ngày nay, cùng với với sự phát triển của nền kinh tế, kéo theo sự phát triển các yếu tố văn hóa, y tế, giáo dục, giải trí… hệ thống an sinh xã hội ngày càng hoàn thiện theo hướng đáp ứng các nhu cầu của con người, đặc biệt là nhu cầu của NKT nói chung, TEKT nói riêng. Nếu như trước đây, việc trợ giúp, cung cấp dịch vụ cho NTK, TEKT chủ yếu nhằm nhăm hướng tới đáp ứng nhóm nhu cầu cơ bản (nhu cầu sinh lý: ăn, mặc, ở; thì ngày nay việc chăm sóc, trợ giúp NKT, TEKT nói chung cần phải hướng tới các nhu cầu cao hơn (nhu cầu học tập, giải trí, làm việc….) cho nhóm đối tượng này. Chính vì vậy, các cơ sở cung cấp DVCTXH cần phải phát triển các DVCTXH theo hướng cung cấp đa dạng số lượng DVCTXH nhưng phải đảm bảo chất lượng DV tốt ngày càng tốt hơn nữa 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 để 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 khoẻ, 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 dịch vụ 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…

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 và tham gia bình đẳng các hoạt động trong cộng đồng.

Hai là, phát huy ưu điểm, thành tựu đã đạt được: Qua nghiên cứu DVCTXH đối với TEKT tại Cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang chúng ta thấy đây là một mô hình trợ giúp khá toàn diện cho nhóm TEKT, đặc biệt là đối với nhóm TEKT không có khả năng học tập hòa nhập được ở cộng đồng, mô hình này cung cấp các DV đáp ứng tương đối đầy đủ nhu cầu của TEKT như DV chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục hòa nhập, kỹ năng sống, tư vấn, tham vấn, hướng nghiệp, kết nối nguồn lực…Các dịch vụ CTXH cung cấp cho TEKT được đáng giá ở mức cơ bản và tương đối là tốt.

Để công tác trợ giúp TEKT ngày càng tốt hơn nữa, Cơ sở cần phát huy những điểm mạnh, lợi thế đang có. Địa điểm 2 của cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang là đơn vị có lịch sử lâu năm về công tác chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục hòa nhập cho TEKT trên địa bàn tỉnh vì vậy đội ngũ cán bộ ở đây đa phần là những người đã có kinh nghiệm, kỹ năng làm việc với TEKT và gia đình các em. Về cơ sở vật chất tuy đã cũ nhưng luôn đảm bảo các yếu tố tiếp cận phù hợp với TEKT nhưng luôn đảm bảo tính tiếp cận đối với TEKT: hệ thống trang thiết bị đầy đủ, phục vụ tốt cho các hoạt động cung cấp DV chăm sóc, PHCN, giáo dục… Địa điểm 1 của cơ sở có hệ thống nhà phục hồi chức năng mới đầu tư, xây dựng phù để chăm sóc phụ vụ nhóm đối tượng TEKT vận động.

Ba là, khắc phục hạn chế, thiếu sót trong việc cung cấp DV CTXH đối với TEKT: Cơ sở BTXH tổng hợp Bắc Giang đã triển khai các DV trợ giúp TEKT đạt hiệu quả tương đối tốt, 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 hình hoạt động còn hạn chế, lưu

lượng thường xuyên mới đáp ứng khoảng 250 đối tượng xã hội, trong đó mới có khoảng từ 90 - 120 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 đang ngày càng được quan tâm, tuy nhiên so với yêu cầu thực tế vẫn còn thiếu: Phòng Công tác xã hội và phát triển cộng đồng có 05 cán bộ, trong đó chỉ có 03/05 cán bộ được đào tạo chuyên ngành CTXH. Cũng do là đơn vị sự nghiệp công lập nên các hoạt động, dịch vụ CTXH phụ thuộc hoàn toàn vào kinh phí ngân sách điều này là một trong những khó khăn ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ CTXH.

+ Đối tượng TEKT ở cơ sở được đa phần có thời gian sinh sống khoảng 3 năm-5 năm sau đó trở về gia đình. Chính vì vậy, việc đảm bảo cho trẻ có thể học hết chương trình giáo dục chuyên biệt từ lớp 1 đến lớp 5 khó hoàn thành. Thêm vào đó dù hoạt động hướng nghiệp trong những năm trở lại đây đã phần nào phát huy được hiệu quả, tuy nhiên công tác dạy nghề ở cơ sở còn nhiều hạn chế do thiếu hụt về giáo viên dạy nghề và mới chỉ dạy một số nghề đơn giản, khi trở về địa phương TEKT ít có cơ hội tìm kiếm được việc làm phù hợp với nghề đã học.

+ 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.

3.2. Các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội với trẻ em khuyết tật tại cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang

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 cộng tác viên CTXH cấp xã/phường; chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cơ sở 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.

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, Cơ sở 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 Cơ sở.

Để nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên của Cơ sở 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 Cơ sở.

Cơ sở 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 Cơ sở. Được tham gia vào các lớp bồi dưỡng cơ bản về chăm sóc, giáo dục trẻ KT, tham khảo các tài liệu nói về cách hướng dẫn trẻ KT hoà nhập với cộng đồng. Đồng thời, cán bộ và nhân viên của Cơ sở 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 Cơ sở 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

Để chất lượng các dịch vụ CTXH cho TEKT ngày tốt hơn, cơ sở cần chủ động trong việc vận động, kết nối các nguồn lực nhằm tăng cường số lượng, nâng cao chất lượng cung cấp DV cho đối tượng theo hướng đáp ứng nhu cầu của từng nhóm TEKT. Cùng với đó, từ hoạt động thực tiễn của đơn vị mình, cơ sở tham mưu đề xuất với cơ quan chủ quản là Sở Lao động – TB&XH Bắc Giang kiến nghị đến với UBND tỉnh, Bộ LĐTBXH để có những chính sách cụ thể hơn nữa trong công tác trợ giúp NKT và TEKT. Đồng thời, 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**.**

Cơ sở 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 TEKT. 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 cơ sở.

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 Cơ sở để tập thể cán bộ, nhân viên hướng tới.

Cơ sở 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 Cơ sở 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 Cơ sở. 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 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 Cơ sở 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 Cơ sở, cũng như các dịch vụ khác của Cơ sở.

Để phát triển, 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 của các cơ sở dịch vụ hàng đầu tại Việt Nam, cũng như trên thế giới. Và cơ sở cũng cần có các kế hoạch, dự án lớn để tương lai 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 em 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 cơ sở 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 trong những rào cản khó vượt qua nhất 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, cộng đồng gia đình và thậm chí là chính NKT, TEKT tự kỳ thị mình.

TEKT phải được hiểu rõ về quyền lợi, nghĩa vụ, khả năng năng lực của bản thân, và từ đó các em tin tưởng chính mình, tin tưởng vào sự thay đổi khi các em nỗ lực. Nỗ lực chinh phục và hoàn thiện chính là các em đang thuyết phục và để người khác tôn trọng, nhìn nhận năng lực của TEKT

Cần tăng cường và nâng cao hơn nữa về nhận thức cho toàn xã hội về vai trò, năng lực của TEKT. 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 TEKT nói riêng, việc chăm sóc và tạo mọi điều kiện của các cấp, các ngành để TEKT phát huy năng lực, hoà nhập cộng đồng và tham gia nhiều hơn cho xã hội.

Cơ sở 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 TEKT, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân, gia đình đối với TEKT…, tổ chức duy trì các hoạt động nâng cao nhận thức cho cộng đồng về vấn đề của TEKT; Cũng từ đó, tác động vào nhận thức, thay đổi hành vi ứng xử xã hội, của mọi người đối với TEKT, tạo điều kiện thuận lợi để TEKT thể hiện năng lực của bản thân.

Là cơ sở hoạt động lâu năm trong lĩnh vực PHCN, trợ giúp NTK nói chung và TEKT 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 lại cho con em của họ. Vì vậy, cơ sở luôn phải giữ vững và củng cố lòng tin đối với đối tượng, gia đình và cộng đồng, xây dựng cơ sở 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, Cơ sở 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 TEKT 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 người khuyết tâth, trẻ em khuyết tật 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 cơ sở

*/ Đối với Lãnh đạo cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp

Tạo điều kiện cho cán bộ, nhân viên CTXH tham gia các lớp tập huấn và các khóa học chính thức (dài hạn và ngắn hạn) về CTXH; qua đó nâng cao kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp CTXH, đặc biệt là kiến thức trong lĩnh vực thực hành CTXH.

Bên cạnh đó, lãnh đơn vị cần phải đề xuất hoặc 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. Hiện

Đảm bảo việc sắp xếp phân công nhiệm vụ phù hợp với năng lực trình độ chuyên môn của cán bộ, nhân viên trong cơ sở.

Có kế hoạch dài hạn để tăng cường chất lượng dịch vụ CTXH hiện tại và phát triển thêm các dịch vụ CTXH mới; phát triển dịch vụ CTXH theo

hướng cung cấp ra cộng đồng và dịch vụ có thu phí để tạo nguồn thu cho việc duy trì và phát triển các dịch vụ CTXH tại Cơ sở.

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 Cơ sở, 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.

Nâng cao hơn nữa hoạt động và hiệu quả trang website của cơ sở, trên trang thông tin điện tử của cơ sỏ hiện nay vẫn chưa có nhiều tin bài đăng tải, nội dung chưa phong phú. Việc truyền thông để mọi người biết về Cơ sở, 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 về dịch vụ. Khi người dân nhận thức tốt về các dịch vụ CTXH sẽ đưa ra những đánhgiá 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 Cơ sở, đẩy mạnh truyền thông qua trang website của Cơ sở là một giải pháp cần thiết.

Cung cấp dịch vụ, tư vấn, tham vấn, hỗ trợ tâm lý theo hướng ngày càng chuyên nghiệp như: 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: Ngày nay, điện thoại, internet đã trở nên phổ biến không chỉ ở thành phố mà ở cả nông thôn, Phát triển hình thức trợ giúp, tư vấn thông qua điện thoại, thư, email sẽ mở rộng cơ hội tiếp cận với các dịch vụ của Cơ sở. Hiện nay, nhân viên Phòng CTXH và phát triển cộng đồng duy trì và thực hiện việc tư vấn trợ giúp qua điện thoại khá hiệu quả; trợ giúp qua điện thoại không chỉ giúp tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian của đối tượng mà còn giúp đối tượng tiếp cận nguồn thông tin kịp thời, có thể giải quyết ngay các vấn đề cấp bách của bản thân và gia đình họ. Song song với hình thức trợ giúp qua điện thoại thì hình thức trợ giúp qua Email và thư cũng trở nên phổ biến hơn.

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

Yếu tố nguồn nhân lực là nhân tố quyết định đến sự chất lượng cung cấp dịch vụ, mỗi cá nhân cần có ý thức tự bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp của bản thân, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH cho TEKT tại cơ sở. Đồng thời cán bộ viên chức nói chung, NVCTXH nói riêng tại cơ sở cần tăng cường tham gia các buổi trao đổi chuyên môn, thảo luận ca với các đồng nghiệp trong cùng phòng, các phòng khác nhau trong đơn vị, đặc biệt là những cán bộ được đào tạo ngành CTXH, qua đó làm nhân viên được trau dồi thêm kinh nghiệm tháo gỡ tình huống khó, bất cập và góp phần nâng cao hiệu quả trong quá trình làm việc với TEKT.

Trong quá trình trợ giúp, cung cấp DVCTXH cho TEKT 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 với lãnh đạo cơ sở. Từ đó, những hỗ trợ cho TEKT sẽ nhanh chóng, hữu ích và thiết thực hơn

Từ thực tế kinh nghiệm rút ra trong quá trình trợ giúp TEKT, NVCTXH chủ động tham mưu kế hoạch ngắn hạn và dài hạn cho chiến lược phát triển các dịch vụ CTXH, đề xuất lên Ban giám đốc Cơ sở những hoạt động, dịch vụ CTXH phù hợp với từng giai đoạn phát triển khác nhau của Cơ sở, phù hợp với tình hình TEKT tại cơ sở cũng như điều kiện nhân lực và vật lực đang có.

NV CTXH 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. Mong muốn và nhu cầu của trẻ luôn được đặt lên hàng đầu trong quá trợ giúp. Thấu hiểu trẻ và tôn trọng quyền tự quyết là điều quan trọng nhất trong công tác hỗ trợ TEKT.

Bên cạnh yêu cầu luôn trau dồi kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp CTXH thì NVCTXH phải thường xuyên cập nhật nắm chắc luật pháp và chính sách của Nhà nước về trẻ em, TEKT, các văn bản liên quan nội dung trợ giúp xã hội, liên quan đến lĩnh vực CTXH.

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

Mặc dù, Đảng và Nhà nước ta có nhiều chính sách hỗ trợ nhằm giúp TEKT xoá bỏ mặc cảm và hoà nhập cộng đồng, bởi TEKT 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. Chính vì vậy, việc tạo điều kiện để TEKT hoà nhập cộng đồng vẫn còn gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là công tác giáo dục hoà nhập.

* Đối với bản thân trẻ em khuyết tật:

Tâm lý chung mà TEKT đa phần sẽ luôn mặc cảm, tự ti không muốn đến trường, không muốn giao tiếp bên ngoài vì sợ bạn bè cười chê hoặc lo lắng vì bản thân bị KT mà không theo kịp được các bạn. Chính vì vậy, NVCTXH, gia đình trẻ luôn động viên, khuyến khích TEKT, giúp các em tự

tin, xoá đi mặc cảm tự ti và cố gắng vươn lên, tích cực tham gia các hoạt động, chiến thắng rào cản bản thân. Để làm được điều đó, cần tuyên truyền để trẻ phải có khát vọng sống, ước mơ của bản thân, thôi thúc trẻ sống thật có ích cho đời, 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 đó ý thức, nghị lực phấn đấu vượt lên số phận. 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.

*/ Đối với gia đình trẻ em khuyết tật:

Gia đình luôn là chỗ dựa cho TEKT, dù trẻ được nuôi dưỡng tập trung tại cơ sở nhưng các thành viên trong gia đình phải giữ mối liên hệ gần gũi, cảm thông và thường xuyên chia sẻ cảm xúc, suy nghĩ của trẻ để trẻ thấy rằng bản thân có giá trị, luôn được yêu thương tạo động lực cho trẻ nỗ lực vươn lên, vượt qua sự thiếu hụt và hoàn thiện bản thân, tự lực trong cuộc sống

Gia đình phối hợp với cán bộ, nhân viên chăm sóc, NVCTXH tại cơ sở để hỗ trợ cho quá trẻ được tham gia học tập, giáo dục, cung cấp các kỹ năng cần thiết giúp TEKT hòa nhập cộng đồng. Đây cũng chính là một kênh cung cấp cho người thân, gia đình trẻ những kiến thức về đặc điểm KT, nhu cầu và khả năng phục hồi tái hòa nhập của TEKT

Gia đình, người thân của TEKT luôn đồng hành cùng trẻ trong quá trình trẻ được hỗ trợ, giúp đỡ.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Vai trò và tầm quan trọng của nghề CTXH ngày càng được khẳng định, xu hướng phát triển của các cơ sở trợ là cung cấp các DVCTXH ngày càng đa dạng và hiệu quả, đảm bảo đáp ứng nhu cầu đối tượng NKT, TEKT. Trong những năm gần đây Nhà nước ta đã có nhiều chính sách quan tâm đến việc chăm sóc, giáo dục tái hòa nhập công đồng cho TEKT. Nhiều cơ sở cung cấp DVCTXH công lập và ngoài công lập được thành lập. Trong chương này, tác giả đã nêu ra được định hướng, đề xuất các giải pháp và một số khuyến nghị nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ CTXH tại Cơ sở để TEKT tiếp cận các DV, giúp các em nâng cao năng lực giải quyết vấn đề khó khăn do tình trạng khuyết tật gây nên.

KẾT LUẬN

Sự quan tâm của Đảng và nhà nước đến TEKT 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 TEKT được đặt lên hàng đầu. Đặc biệt, với sự phát triển mạnh mẽ của nghề CTXH, TEKT 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.

Thông qua đề tài luận văn về Dịch vụ CTXH đối với TEKT tại cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang đã đem lại một số kết quả nhất định. Thứ nhất, về thực trạng các dịch vụ CTXH đang được triển khai tại cơ sở dành cho TEKT thì đa phần chất lượng dịch vụ đều được trẻ đánh giá cao, song loại hình dịch vụ còn chưa đa dạng, chủ yếu chỉ cung cấp các dịch vụ cơ bản nhất (Tư vấn chính sách, hỗ trợ hướng nghiệp, kết nối nguồn lực trợ giúp TEKT). Bên cạnh đó, mức độ bao phủ của các dịch vụ này còn thấp, chủ yếu là dành cho các TEKT đang được nuôi dưỡng tại cơ sở. Thứ hai, có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH tại cơ sở hiện nay, từ yếu tố cơ chế chính sách, điều kiện cơ sở hạ tầng, đội ngũ cán bộ nhân viên, đến đặc điểm của TEKT và gia đình trẻ đều có những tác động nhất định tới quá trình cung cấp dịch vụ CTXH cho TEKT.. Trong đó có những yếu tố có thể điều chỉnh thay đổi được (đội ngũ cán bộ, cơ sở vật chất) có những yếu tố là những rào cản cố định (TEKT và gia đình trẻ) mà chính dịch vụ CTXH phải có những điều chỉnh để thích ứng được với tình hình thực tế. Đồng thời, tại luận văn này tác giả cũng mạnh dạn 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 trẻ vượt qua khó khăn do dạng tật mang đến, các em được phát huy

những điểm mạnh, hòa nhập cộng đồng. Những khuyến nghị và giải pháp này sẽ làm cơ sở để đơn vị và các cơ sở cung cấp DVCTXH đối với NKT nói chung , 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.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cơ sở Bảo trợ xã hội tổng hợp tỉnh Bắc Giang (2019), *Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ của Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang năm 2019.*

2. Đề án sát nhập Trung tâm CTXH tỉnh Bắc Giang với Trung chăm sóc phục hồi chức năng người tâm thần tỉnh Bắc Giang, đổi tên thành Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang.

3. Nguyễn Thị Kim Hoa (2014), *Công tác xã hội với NTK*, NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội, Hà Nội.

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

5. 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".*

6. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Nhập môn công tác xã hội*, NXB Lao động - xã hội, Hà Nội.

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

8. Quốc hội (2016), *Luật trẻ em năm 2016.*

9. 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.*

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

11. 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.*

12. Từ điển Bách khoa toàn thư.

13. Từ điển Tiếng Việt (2004) NXB Đà Nẵng.

PHỤ LỤC
Phụ lục 1.
BẢNG HỎI
THU THẬP THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT TẠI CƠ SỞ BTXH TỔNG HỢP TỈNH BẮC GIANG

(Dành cho trẻ em khuyết tật tại cơ sở)

Xin vui lòng trả lời các câu hỏi sau (khoanh tròn hoặc đánh dấu X vào mục 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 và tên: (Có thể không điền):.....

2. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ

3. Năm sinh:…….....

4. Địa chỉ gia đình:…….

5. Trình độ học vấn	Chưa bao giờ đi học Tiểu học (cấp I) Trung học cơ sở (Cấp II) Trung học phổ thông (Cấp III)
6. Dạng khuyết tật	Khuyết tật vận động Khuyết tật nghe, nói

	Khuyết tật nhìn Khuyết tật thần kinh, tâm thần Khuyết tật trí tuệ Khuyết tật khác (ghi cụ thể)……
7. Mức độ khuyết tật	Đặc biệt nặng Nặng Nhẹ
8. Thời gian sinh sống ở Cơ sở	Dưới 01 năm Từ 01 năm đến dưới 03 năm Từ 03 năm đến dưới 05 năm Từ 05 năm trở lên

9. Em hãy cho biết bản thân đã được nhận những dịch vụ Công tác xã hội nào tại cơ sở

***(Nếu CÓ** nhận dịch vụ nào thì đánh dấu X và đánh giá chất lượng ở cột bên phải,*

*Nếu **KHÔNG** nhận dịch vụ nào thì bỏ qua không đánh dấu)*

Dịch vụ công tác xã hội	**Có**	**Mức độ chất lượng dịch vụ**		
		Tốt	**Trung bình**	**Chưa tốt**
Dịch vụ tư vấn chính sách				
Dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp				
Dịch vụ biện hộ/ kết nối nguồn lực trợ giúp TEKT và gia đình				
Dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng				
Tuyên truyền giáo dục nâng cao nhận thức				

Khác: (Ghi rõ)…….				

A. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT

B. CƠ SỞ BẢO TRỢ XÃ HỘI TỈNH BẮC GIANG

I. DỊCH VỤ TƯ VẤN CHÍNH SÁCH VỚI TRẺ EM KHUYẾT TẬT

Câu 1. Khi vừa đến cơ sở, em được nhân viên tư vấn chính sách như thế nào?	Ngay khi đến Sau vài ngày Theo yêu cầu	
Câu 2. Em thấy thái độ của nhân viên khi tư vấn chính sách như thế nào?	Rất ân cần Ân cần Bình thường Không ân cần	
Câu 3: Em muốn biết các thông tin về chính sách nào sau đây?	Chăm sóc y tế Hỗ trợ dạy nghề, tạo việc làm Giáo dục, đào tạo Khác……..	
Câu 4. Em đánh giá như thế nào về năng lực của cán bộ, nhân viên thực hiện dịch vụ tư vấn chính sách	Trình độ chuyên môn, kỹ năng làm việc của cán bộ, nhân viên	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt
	Thái độ tận tình, hết lòng vì công việc của nhân viên	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt
	Phương pháp tiếp cận để tư vấn chính sách	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt

Câu 5. Khi được nhân viên CTXH tư vấn chính sách em cảm thấy thế nào?	Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng	
Câu 6. Theo em, dịch vụ tư vấn chính sách có quan trọng không?	Rất quan trọng Quan trọng Bình thường Không quan trọng	

II. DỊCH VỤ HỖ TRỢ HƯỚNG NGHIỆP CHO TRẺ EM KHUYẾT TẬT

Câu 1. Hiện tại em đang học ở đâu?	Không đi học Học tại trung tâm Trường tiểu học Trường THCS Trường THPT Khác (ghi cụ thể) …….
Câu 2: Em hãy cho biết những thông tin cơ bản về hệ thống nghề đã được biết đến sau khi được hỗ trợ hướng nghiệp **?**	Thông tin về nhóm nghề Thông tin về cơ sở đào tạo nghề Thông tin các doanh nghiệp sử dụng lao động là NKT Thông tin về ngành nghề phù hợp với NKT Thông tin về cơ sở đào tạo nghề phù hợp với NKT Khác (ghi cụ thể) ……..
Câu 3. Các thông tin về chính sách	Chính sách học bổng và trợ cấp xã hội

hỗ trợ học nghề và tạo việc làm cho NTKT, TEKT mà em đã nhận sau khi hỗ trợ hướng nghiệp là gì?	Chính sách cử tuyển Chính sách tín dụng giáo dục Miễn giảm học phí Chính sách vay vốn cho học sinh, sinh viên là NKT Chính sách hỗ trợ sản xuất, kinh doanh với NKT Khác: ……..	
Câu 4. Sau khi được hỗ trợ hướng nghiệp, em thấy việc tham gia học nghề và tìm việc làm với bản thân có quan trọng không?	Rất quan trọng Quan trọng Bình thường Không quan trọng	
Câu 5. Sau khi được tư vấn nghề nghiệp, thấy ngành nghề nào sau đây phù hợp với bản thân em?	May công nghiệp Thêu, đan truyền thống Sửa chữa đồ điện, gia dụng Mộc mỹ nghệ - trạm trổ Làm đồ hanmade (tranh đá quý, hoa vải, đồ lưu niệm, làm lông mi, tóc giả….) Khác……	
Câu 6. Em thấy dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp có cần thiết đối với em không?	Rất cần thiết Cần thiết Bình thường Không cần thiết	
Câu 7. Em đánh giá như thế nào về năng lực của cán bộ, nhân viên thực hiện dịch vụ tư vấn chính sách	Trình độ chuyên môn, kỹ năng làm việc của cán bộ, nhân viên	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt

	Thái độ tận tình, hết lòng vì công việc của nhân viên	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt
	Phương pháp tiếp cận để tư vấn	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt
Câu 8. Khi được nhân viên CTXH hỗ trợ hướng nghiệp em cảm thấy thế nào?	Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng	

III. DỊCH VỤ KẾT NỐI NGUỒN LỰC TRỢ GIÚP CHO TRẺ EM KHUYẾT TẬT

Câu 1: Em có sử dụng dịch vụ kết nối nguồn lực tại cơ sở hay không?	Có Không
Câu 2. Em mong muốn tìm hiểu thông tin về loại hình dịch vụ, cơ sở nào sau đây?	Tổ chức, cơ sở giáo dục chuyên biệt dành cho trẻ em khuyết tật Trung tâm, cơ sở đào tạo nghề cho người khuyết tật Cơ sở, tổ chức nhận người khuyết tật vào làm việc Khác (ghi cụ thể) …….
Câu 3. Ai là người cung cấp các thông tin về cơ sở, dịch vụ trên cho	Giáo viên Cán bộ quản lý tại cơ sở

em?	Nhân viên CTXH Khác	
Câu 4: Sau khi sử dụng dịch vụ kết nối nguồn lực các vấn đề bản thân em đang gặp phải được giải quyết thế nào?	Tốt hơn Chưa có tiến triển Kém hơn	
Câu 5. Em thấy hiệu quả dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp thế nào	Rất hiệu quả Hiệu quả Bình thường Không hiệu quả	
Câu 6. Em có hài lòng khi sử dụng dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp?	Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng	
Câu 7. Em đánh giá như thế nào về năng lực của cán bộ, nhân viên thực hiện dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp?	Trình độ chuyên môn, kỹ năng làm việc của cán bộ, nhân viên	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt
	Thái độ tận tình, hết lòng vì công việc của nhân viên	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt
	Phương pháp tiếp cận để kết nối nguồn lực	Rất tốt Tốt Bình thường Chưa tốt

C. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI CƠ SỞ

Câu 1: Trong các dịch vụ thì em thấy các dịch vụ có ảnh hưởng tới em như thế nào?			
Dịch vụ công tác xã hội	*Ảnh hưởng tốt*	*Bình thường*	*Không tốt*
Dịch vụ tư vấn chính sách			
Dịch vụ hỗ trợ hướng nghiệp			
Dịch vụ kết nối nguồn lực trợ giúp TEKT			
Khác: (Ghi rõ)…….			

Câu 2: Theo em yếu tố nào có ảnh hưởng tới dịch vụ CTXH mà em được cung cấp và mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó?

STT	**Các yếu tố ảnh hưởng**	**Mức độ ảnh hưởng**				
		Rất nhiều	Nhiều	Bình thường	Ít ảnh hưởng	Không ảnh hưởng
1	Yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách của nhà nước					
2	Yếu tố thuộc về TEKT và gia đình trẻ					
3	Yếu tố thuộc về Cơ sở					
4	Yếu tố thuộc về nhân viên CTXH					

5	Yếu tố khác					

Câu 3: Em thấy vai trò của cán bộ, nhân viên xã hội trong các dịch vụ công tác xã hội như nào?	Rất quan trọng Quan trọng Bình thường Ít quan trọng

Câu 4. Theo em, các yếu tố sau ảnh hưởng như thế nào tới đội ngũ cán bộ nhân vviên, đặc biệt là NNVCTXH của cơ sở?

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

Câu 5. Các em có ý kiến gì để các hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH ở Cơ sở được tốt hơn?

Về chính sách hỗ trợ	…… ……
Về cơ sở cung cấp dịch vụ	…… ……
Về đội ngũ cán bộ	……

	……
Về cơ sở vật chất	…… ……
Về các nguồn lực hỗ trợ	…… ……
Về cộng đồng	…… ……
Khác	…… ……

Xin chân thành cảm ơn em!

BẢNG PHỎNG VẤN SÂU

BẢNG 1

PHỎNG VẤN SÂU LÃNH ĐẠO QUẢN LÝ CỦA CƠ SỞ

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 TEKT tại Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang"* để tìm hiểu về thực trạng dịch vụ công tác xã hội đối với TEKT và từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ công tác xã hội đối với TEKT. 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, Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang là một cơ sở công lập cung cấp dịch vụ CTXH cho đối tượng yếu thế trên địa bàn tỉnh, trong đó có nhóm TEKT, vậy xin ông cho biết vài nét về quá trình hình thành và phát triển của Cơ sở?

Câu 2: Cơ sở đang dung cấp các dịch vụ công tác xã hội nào với trẻ em khuyết tật?

Câu 3: Ông/bà có thể cho biết chất lượng và hiệu quả các dịch vụ tư vấn chính sách, hỗ trợ hướng nghiệp và kết nối nguồn lực cho TEKT như thế nào ạ?

Câu 4: Ông/bà hãy đánh giá về các yếu tố ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ CTXH đối với TEKT tại Cơ sở? (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 rối và vận động nguồn lực của Cơ sởđể trợ giúp TEKT sử dụng dịch vụ)

Câu 5: Yếu tố cơ sở vật chất của đơn vị đã đáp ứng nhu cầu cung cấp các dịch vụ tư vấn chính sách, hỗ trợ hướng nghiệp và kết nối nguồn lực cho TEKT?

Câu 6: Đội ngũ cán bộ có ảnh hưởng như thế nào đến chất lượng các dịch vụ dịch vụ tư vấn chính sách, hỗ trợ hướng nghiệp và kết nối nguồn lực cho TEKT?

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 cơ sở 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 TẠI CƠ SỞ

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 TEKT tại Cơ sở BTXH tổng hợp tỉnh Bắc Giang"* để tìm hiểu về thực trạng dịch vụ công tác xã hội đối với TEKT và từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ công tác xã hội đối TEKT. 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 cơ sở được bao lâu rồi?

Câu 2: Việc cung cấp các dịch vụ: tư vấn chính sách, hỗ trợ hướng nghiệp và kết nối nguồn lực trợ giúp cho trẻ em khuyết tật đang thực hiện như thế nào? Anh chị đánh giá về chế lượng, hiệu quả các dịch vụ này mang lại cho trẻ em khuyết tật?

Câu 3: Những yếu tố tác động ảnh hưởng đến quá trình cung cấp các dịch vụ tư vấn chính sách, hỗ trợ hướng nghiệp và kết nối nguồn lực trợ giúp?

Câu 4: Theo anh chị trong các yếu tố ảnh hưởng nào có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả chất lượng các dịch vụ trên?

Câu 5: Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc triển khai các dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em khuyết tật?

Câu 6: Trong thời gian tới, Anh/ chị có đề xuất gì để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ CTXH với TEKT tại cơ sở, đồng thời Anh/ chị có đóng ý kiến gì để mô hình DV CTXH được mở rộng và có quy mô hơn?

Rất cám ơn những điều mà anh/ chị đã chia sẻ.