

# NHU CẦU CỦA NGƯỜI CAO TUỔI TRONG CÁC TRUNG TÂM CHĂM SÓC TẠI HÀ NỘI

Nguyễn Thị Liên

Trường Đại học Lao động - Xã hội

lienctxh1080@gmail.com

**Tóm tắt:** Bài viết mô tả và phân tích thực trạng nhu cầu của người cao tuổi trong các trung tâm chăm sóc người cao tuổi hiện nay. Nghiên cứu đã lựa chọn khảo sát tại 4 trung tâm thuộc hệ thống công lập và tư nhân. Thông qua đánh giá nhu cầu chung của người cao tuổi trong các trung tâm chăm sóc, tác giả đã chỉ ra một số điểm khác biệt trong nhu cầu của người cao tuổi tại hai loại hình trung tâm này. Khảo sát về nhu cầu người cao tuổi được đánh giá trên quan điểm của hai nhóm khách thể là người cao tuổi và nhân viên trợ giúp xã hội trong các trung tâm. Các nhu cầu được người cao tuổi chia sẻ chủ yếu là nhu cầu chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh, nhu cầu tư vấn chính sách, trợ giúp pháp lý, nhu cầu tư vấn, tham vấn tâm lý, chia sẻ tình cảm, nhu cầu tham gia các nhóm hỗ trợ, vui chơi, giải trí, hòa nhập cộng đồng... Kết quả cho thấy, “nhu cầu chăm, khám chữa bệnh” được người cao tuổi lựa chọn nhiều nhất. Tuy nhiên, theo quan điểm của nhân viên trợ giúp xã hội (NVTGXH), nhu cầu “có người ở bên chia sẻ tình cảm” từ người cao tuổi mới là cao nhất. Từ thực trạng nhu cầu của người cao tuổi, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển các dịch vụ trợ giúp xã hội đáp ứng nhu cầu của người cao tuổi trong các trung tâm chăm sóc hiện nay.

**Từ khóa:** nhu cầu, người cao tuổi, trung tâm chăm sóc

## NEEDS OF THE ELDERLY RESIDING IN CARE CENTERS IN HANOI

**Abstract:** This article examines and evaluates the present requirements of the elderly residing in elderly care facilities. The research involved surveys conducted in four centers across both public and private sectors. By assessing the overall needs of the elderly in these facilities, the author identified notable differences in their requirements between the two types of centers. The assessment of the survey regarding the needs of the elderly was conducted from the viewpoints of two distinct groups: the elderly individuals themselves and the social workers operating within the centers. The primary needs identified by the elderly include health care, medical examinations and treatments, policy guidance, legal assistance, psychological support, emotional sharing, participation in support groups, recreational activities, and community integration, among others. The findings indicate that the elderly prioritize the “need for medical care, medical examination, and treatment” according to social assistance workers, while the desire for “companionship and emotional support” ranks highest among the elderly. Based on the current assessment of the elderly’s needs, the study recommends several strategies to enhance social assistance services in order to better address the requirements of elderly individuals in care facilities.

**Keywords:** needs, the elderly, care centers

Mã bài báo: JHS - 263

Ngày nhận bài sửa: 11/03/2025

Ngày nhận bài: 18/02/2025

Ngày duyệt đăng: 20/04/2025

Ngày nhận phản biện: 28/02/2025

## 1. Đặt vấn đề

Việt Nam chính thức bước vào quá trình “già hóa dân số” từ năm 2011 khi người cao tuổi (từ 60 trở lên) chiếm 10% tổng số dân. Theo dự báo tỷ lệ người cao tuổi (tuổi 60+) sẽ tăng lên 16,66% vào năm 2029, đến năm 2038, tỷ lệ người già ở nước ta sẽ tăng lên 20%, gấp đôi năm 2011 và lên 26,10% vào năm 2049, đưa nước ta thành nước có dân số già (Tổng cục Thống kê, 2019).

Để giải quyết vấn đề về “già hóa dân số”, nhiều quốc gia trên thế giới đã và đang gặp rất nhiều khó khăn. Ở Việt Nam, tỷ lệ người cao tuổi tăng lên đã góp phần tạo gánh nặng cho hệ thống an sinh xã hội. Thực tế đòi hỏi phải xây dựng các chính sách mới dành cho nhóm người cao tuổi. Một trong những giải pháp để hỗ trợ hệ thống an sinh xã hội là hình thành các trung tâm chăm sóc người cao tuổi tại cộng đồng. Các trung tâm thuộc hệ thống công lập và tư nhân đang hình thành và phát triển đa dạng ở nhiều nơi, nhằm hỗ trợ và chăm sóc người cao tuổi (NCT).

Nghiên cứu chủ yếu khảo sát trong các trung tâm chăm sóc NCT tại Hà Nội, các hệ thống dịch vụ được cung cấp dành cho nhóm NCT và gia đình của họ. Mục đích nghiên cứu là nhằm tổng hợp và phân tích các nhu cầu của NCT, từ đó có căn cứ xây dựng và đánh giá hệ thống dịch vụ trợ giúp xã hội dành cho NCT hiện nay ở các trung tâm. Đánh giá những thuận lợi và khó khăn trong việc triển khai hệ thống dịch vụ đó, từ đó hoàn thiện một số giải pháp khuyến nghị nhằm phát triển và nâng cao chất lượng hệ thống dịch vụ trong tương lai. Trong khuôn khổ bài viết này, nghiên cứu tập trung trình bày kết quả đánh giá nhu cầu của NCT trong các trung tâm chăm sóc. Từ đó, nghiên cứu cũng hướng đến các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ nhằm đa dạng hóa, đáp ứng nhu cầu, tạo cuộc sống tốt hơn cho NCT, đặc biệt là những người có nhu cầu sống tại các trung tâm chăm sóc NCT hiện nay. Các trung tâm tham gia khảo sát, đại diện của trung tâm công lập (nghiên cứu lựa chọn Trung tâm Bảo trợ xã hội 3 và Trung tâm Bảo trợ xã hội 2 Hà Nội) và đại diện các trung tâm tư nhân nghiên cứu lựa chọn Trung tâm Dưỡng lão Diên Hồng, Trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Bách Niên Thiên Đức.

## 2. Cơ sở lý luận về vấn đề nghiên cứu

### 2.1. Khái niệm nghiên cứu

Khái niệm nhu cầu

Theo tác giả Dũng (2008), nhu cầu được hiểu là những đòi hỏi tất yếu để cá nhân tồn tại và phát triển trong những điều kiện nhất định.

Theo Uẩn và cộng sự (2008): Nhu cầu là sự đòi hỏi

tất yếu mà con người thấy cần được thỏa mãn để tồn tại và phát triển.

Theo quan điểm của nghiên cứu này: *Nhu cầu của NCT được hiểu là những đòi hỏi, mong muốn chính đáng cần được thỏa mãn nhằm ổn định đời sống vật chất, tinh thần cho NCT.*

Khái niệm trung tâm chăm sóc người cao tuổi:

Theo quy định tại khoản 1, Điều 5 Nghị định 103/2017/NĐ-CP trung tâm chăm sóc NCT là một dạng cơ sở bảo trợ xã hội có thể là công lập hoặc ngoài công lập được thành lập nhằm mục đích như chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh, điều dưỡng cho NCT.

Khái niệm người cao tuổi:

Theo Điều 2, Luật Người cao tuổi Việt Nam, Luật số 39/2009/QH12, được Quốc hội thông qua 2009 quy định: *“Người cao tuổi là công dân Việt Nam từ đủ 60 tuổi trở lên”*

Khái niệm nhu cầu của người cao tuổi trong các trung tâm chăm sóc:

Từ các khái niệm trên, nghiên cứu đưa ra khái niệm nhu cầu của NCT trong các trung tâm chăm sóc như sau: là những đòi hỏi, mong muốn chính đáng cần được thỏa mãn nhằm ổn định đời sống vật chất, tinh thần cho NCT trong các trung tâm chăm sóc công lập hoặc ngoài công lập.

### 2.2. Nhu cầu của người cao tuổi

Nghiên cứu về nhu cầu của NCT trong các trung tâm chăm sóc ở bài viết này dựa trên lý thuyết nhu cầu của A. Maslow, từ 5 bậc nhu cầu cơ bản gồm sinh lý, an toàn, xã hội, tôn trọng, thể hiện mình, ông đã phát triển lên thành 8 bậc nhu cầu, trong đó có ba bậc phát triển lên là nhu cầu nhận thức, nhu cầu thẩm mỹ và bậc thang nhu cầu cao nhất là nhu cầu tâm linh (Hải, 2017).

Người cao tuổi trong các trung tâm có đầy đủ các nhu cầu trong 8 bậc thang nhu cầu của Maslow. Tuy nhiên, bài viết chỉ tập trung vào một số nhu cầu tiêu biểu được NCT lựa chọn như: nhu cầu sinh lý (vật chất, ăn ở, sinh hoạt, khám chữa bệnh), nhu cầu xã hội (được yêu thương, quan tâm, chăm sóc, tư vấn, tham vấn tâm lý, chia sẻ tình cảm, tham gia hoạt động xã hội...), nhu cầu thẩm mỹ (tham gia hoạt động vui chơi, giải trí, hội nhóm...).

## 3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng các phương pháp chính sau:

*Phương pháp phân tích tài liệu:* Sử dụng phương pháp này nhằm xây dựng khái niệm công cụ nghiên cứu của đề tài và làm rõ một số khái niệm liên quan đến nghiên cứu và làm rõ những nội dung hoạt động của các dịch

vụ trợ giúp xã hội đối với NCT.

*Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi:* Phương pháp này được sử dụng nhằm tìm hiểu về nhu cầu của NCT tại các cơ sở chăm sóc; Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ trợ giúp xã hội; các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trợ giúp xã hội đối với NCT từ quan điểm của NCT, của nhân viên TGXH, của lãnh đạo các cơ sở chăm sóc, người thân, gia đình của NCT. Khảo sát bằng bảng hỏi được tiến hành trên 232 NCT và 186 nhân viên tại các trung tâm.

*Phương pháp phỏng vấn sâu:* phương pháp này sử dụng nhằm thu thập, tìm hiểu những thông tin mang tính chuyên sâu phục vụ cho việc lý giải nguyên nhân, thực trạng của tình hình cung cấp dịch vụ trợ giúp xã hội tại các cơ sở chăm sóc. Đánh giá cụ thể, đầy đủ về việc triển khai các hoạt động cung cấp dịch vụ trợ giúp xã hội. Tìm hiểu mong muốn nhu cầu và khả năng tiếp cận của NCT với các dịch vụ TGXH. Tìm hiểu các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ TGXH với NCT. Phương pháp được thực hiện với lãnh đạo các trung tâm chăm sóc NCT trong khu vực công lập và tư nhân, nhân viên trợ giúp xã hội, người cao tuổi và người nhà NCT.

*Phương pháp xử lý số liệu bằng thống kê toán học:* Nhằm quản lý, nhập liệu thông tin thu thập được trong phiếu khảo sát. Sau đó để xử lý, phân tích, đánh giá định lượng và định tính các kết quả nghiên cứu.

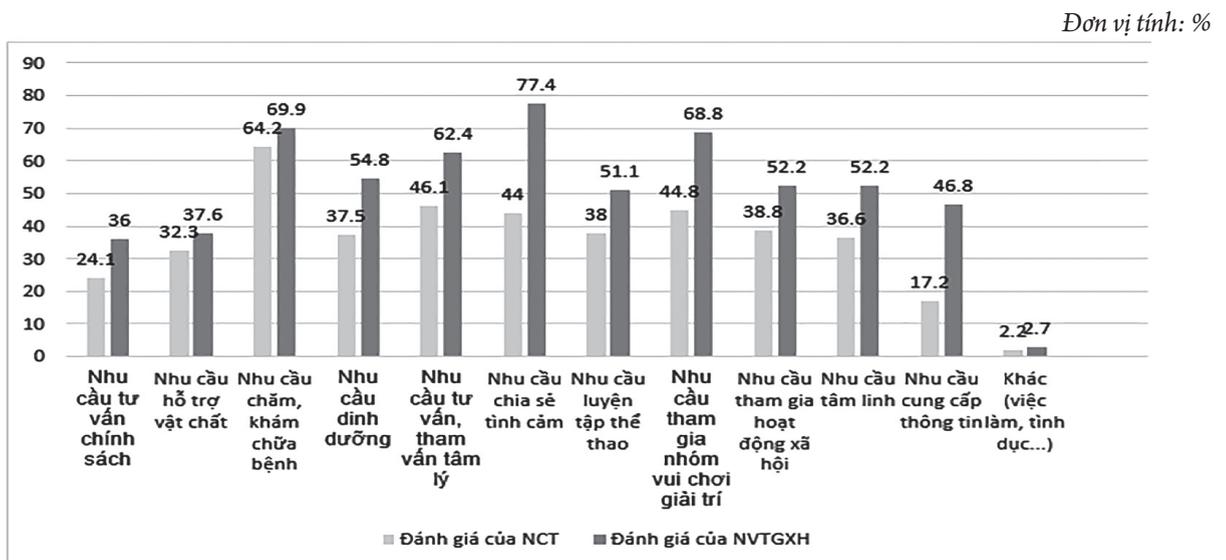
#### 4. Kết quả nghiên cứu

Liên hợp quốc đã nhận định, đến năm 2050, Việt Nam sẽ nằm trong nhóm 10 nước có tốc độ già hóa dân số nhanh nhất thế giới. Việc số lượng NCT ngày

càng gia tăng kèm theo đó là những vấn đề liên quan đến NCT sẽ nảy sinh ngày càng nhiều và phức tạp ảnh hưởng tới nhiều khía cạnh trong xã hội. Chính vì vậy, đây cũng là một vấn đề được Đảng, Nhà nước ta quan tâm và là một vấn đề nhân quyền mà Luật Người cao tuổi số 39/2009 đã quy định đó là: Được bảo đảm các nhu cầu cơ bản về ăn, mặc, ở, đi lại, chăm sóc sức khỏe cũng như cần được quan tâm, đáp ứng các nhu cầu đa dạng khác... Trên thực tế, NCT với sự tích lũy kinh nghiệm trong cuộc đời, sự gia tăng kiến thức và sự thành thạo các kỹ năng trải qua những biến động của thời gian sẽ có các đặc điểm về Thể chất - Tâm lý - Xã hội khác với người trẻ tuổi. Ngoài sáu mươi tuổi, các nhóm tuổi già cũng có những tính chất không giống nhau. Mặt khác, quá trình lão hóa của cơ thể cùng với những bệnh tật cũng đều có ảnh hưởng tới sự ứng xử và tâm lý và tương tác xã hội của NCT. Chính vì sự khác biệt như vậy, NCT thường có nhiều nhu cầu đa dạng khác nhau cần được đáp ứng theo đúng tinh thần của Luật Người cao tuổi đã được Chính phủ phê duyệt năm 2010. Ngoài ra văn hóa Việt Nam cũng luôn kính trọng NCT, vì vậy việc đáp ứng nhu cầu chính đáng của NCT không đơn thuần là thực hiện theo Luật mà còn là để đề cao nét đẹp văn hóa của người Việt.

Hình 1 cho thấy, ngoài những nhu cầu về chăm sóc sức khỏe, y tế thì NCT còn có nhiều nhu cầu đa dạng khác để đảm bảo cho sự sức khỏe và tiếp tục sống có ý nghĩa, có những đóng góp hữu ích cho sự phát triển của gia đình, xã hội.

**Hình 1.** Thực trạng nhu cầu của NCT từ quan điểm của NCT và NVTGXH



Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Hiệu quả của các dịch vụ trợ giúp xã hội hiện nay dành cho NCT được đánh giá phần nào dựa trên việc đáp ứng các nhu cầu của họ. Trong nghiên cứu này, tác giả đã phỏng vấn nhóm NCT và nhóm NVTGXH trực tiếp chăm sóc họ để xem xét các nhu cầu cơ bản của NCT sống tại trung tâm hiện nay. Các nhu cầu của NCT được thể hiện khá rõ nét dưới góc nhìn của

chính bản thân NCT và dưới góc nhìn của người chăm sóc trực tiếp (người cung cấp dịch vụ trợ giúp) cho NCT.

Ngoài thực trạng nhu cầu của NCT, bài viết cũng đánh giá sự khác biệt giữa các nhu cầu ở trung tâm công lập và trung tâm tư nhân ở một số nhu cầu tiêu biểu dưới đây:

**Bảng 1.** Nhu cầu của NCT trong cơ sở công lập và tư nhân (từ góc độ của NCT)

STT	Nhu cầu	Công lập		Tư nhân		Tổng	
		Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)
1	Nhu cầu tư vấn chính sách, trợ giúp pháp lý	26	31,0	30	20,3	56	24,1
2	Nhu cầu chăm, khám chữa bệnh	63	75,0	86	58,1	149	64,2
3	Nhu cầu tư vấn, tham vấn tâm lý (cá nhân, gia đình)	32	38,1	75	50,7	107	46,1
4	Nhu cầu chia sẻ tình cảm	25	29,8	77	52,0	102	44,0
5	Nhu cầu tham gia các nhóm hỗ trợ, vui chơi, giải trí	29	34,5	75	50,7	104	44,8
6	Nhu cầu tham gia các hoạt động xã hội ngoài cộng đồng	19	22,6	71	48,0	90	38,8
7	Nhu cầu cung cấp thông tin tiếp cận dịch vụ trợ giúp xã hội cho NCT	14	16,7	26	17,6	40	17,2

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Mức ý nghĩa thống kê: \*\*\*  $p < 0,001$ , \*\*  $p < 0,01$ , \*  $p < 0,05$

- Nhu cầu của người cao tuổi về chăm, khám chữa bệnh

Theo kết quả hình 1, từ góc độ của NCT và NVTGXH, có thể nhận thấy, họ đánh giá khá trùng lặp về vị trí, thứ tự ưu tiên của các nhu cầu, nguyện vọng của NCT. Nhu cầu chiếm vị trí cao nhất và cần thiết nhất của NCT hiện nay là nhu cầu được chăm, khám chữa bệnh. Mặc dù theo tổ chức Y tế thế giới thì nội hàm của sức khỏe được hiểu là sức khỏe về Thể chất - Tâm lý - Xã hội. Tuy nhiên, ở đây nhu cầu chăm sóc sức khỏe mà NCT mong muốn là về sức khỏe thể chất. Từ thực trạng này, theo ước tính, năm 2019 có khoảng 4 triệu người cao tuổi và năm 2049 là 10 triệu NCT cần chăm sóc dài hạn. Do đặc điểm của con người khi càng lớn tuổi thì bệnh tật ngày càng gia tăng nên NCT thường phải đối mặt với nhiều vấn đề liên quan tới bệnh thông thường và bệnh mãn tính. Các bệnh mạn tính thường gặp ở người cao tuổi là đái tháo đường, tăng huyết áp, ung thư, xương khớp... thường phải điều trị suốt đời, dẫn đến lượng thuốc sử dụng, tai biến do điều trị cũng tăng lên. Đây cũng là nguyên nhân khiến chi phí điều trị, chi phí y tế cho NCT ngày càng gia tăng, thậm chí cao gấp 7-10 lần người trẻ. Chính vì những lý do trên

nhên nhu cầu cần chăm sóc sức khỏe và khám chữa bệnh là mong muốn cao nhất của NCT từ góc nhìn của bản thân NCT và NVTGXH.

Nhu cầu này từ phía NCT là 149 người, chiếm 64,2%. Tỷ lệ NCT mắc các bệnh mãn tính khá cao và hầu hết NCT luôn cần được chăm sóc về sức khỏe. Đó cũng là một phần lý do khiến nhiều gia đình, các con cháu của họ có nhu cầu gửi bố mẹ/ông bà vào trung tâm, để họ được thường xuyên, hàng ngày quan tâm chăm sóc.

*“Bà già rồi con. Bà cũng không có nhiều nhu cầu lắm. Nhưng mà nhu cầu chăm sóc sức khỏe thì cần đấy. Trước kia đi bộ hay làm việc nhà không thấy mệt, nhưng giờ leo cầu thang không thôi đã thở hắt ra, bụng dạ thì yếu lắm, ăn gì cũng phải xem xét, nghe ngóng cháu à...”* (PVS, nữ, 72 tuổi, NCT, TTBTXH2).

Khi thực hiện nghiên cứu, một điều dễ nhận thấy nhu cầu chăm sóc sức khỏe này của NCT cũng ngày càng tăng lên theo tuổi tác. NCT từ 80 tuổi trở lên nhu cầu chăm, khám chữa bệnh cao hơn nhóm 60-80 tuổi.

*“Khi về già ai cũng gặp những vấn đề về sức khỏe, không bệnh này thì bệnh kia, đặc biệt là những cụ không được con cháu quan tâm hay không hiểu tâm lý người cao*

tuổi. Do đó, nếu không được chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh tốt thì mệt lắm. Không chỉ mệt cho bản thân mà còn mệt cho con cho cháu phải chăm sóc, nên ở tuổi này cần được chăm, khám sức khỏe thường xuyên cháu ạ” (PVS, nam, 85 tuổi, TTDH).

Bên cạnh sự khác biệt về nhu cầu này ở góc độ tuổi tác, nghiên cứu cũng thấy có sự khác biệt về nhu cầu chăm, khám chữa bệnh của NCT ở trung tâm tư nhân và công lập trong Bảng 1, cho thấy nhu cầu ở trung tâm tư nhân là 58,1% và nhu cầu của NCT trong trung tâm công lập là 75,0% (bảng 1).

Như vậy, NCT ở cơ sở công lập có nhu cầu cao hơn, lý giải về điều này, nhân viên phòng Y tế - Phục hồi chức năng cho NCT của TTBTXH 2 cho biết: “NCT trong trung tâm tôi đều thuộc diện chính sách, mọi chi phí sinh hoạt và thăm khám chữa bệnh do Nhà nước chi trả, người cao tuổi ốm đau đi viện được chế độ BHYT. Tuy nhiên, chỉ là những dịch vụ và thuốc cơ bản, những bệnh nặng hơn thì không được cấp. Là trung tâm tổng hợp có nhiều đối tượng cần chăm sóc nên đội ngũ y, bác sĩ của cơ sở không chăm sóc hết cho mọi đối tượng. Hơn nữa, trung tâm không có đủ trang thiết bị, do vậy NCT rất muốn được đi viện và chăm khám tại viện” (PVS, nam nhân viên TGXH, 36 tuổi, TTBTXH3).

Ở một khía cạnh khác: “NCT vào đây đa số thuộc diện chính sách, điều kiện hoàn cảnh rất khó khăn, gia đình người thân cũng ít, họ không có điều kiện chăm sóc sức khỏe, thăm khám chữa bệnh thường xuyên cho NCT. Vì vậy, vào đây nhiều NCT có bệnh chưa được điều trị, họ muốn khám bệnh thì trung tâm rà soát và hỗ trợ đưa các cụ đi khám” (PVS, nữ nhân viên, 40 tuổi, BTXH3).

Có thể thấy, nhu cầu được chăm sóc sức khỏe và khám chữa bệnh là một trong những nhu cầu lớn nhất và thực sự cần thiết không chỉ với NCT mà còn gia đình, người thân của NCT (tại cả trung tâm tư nhân và công lập).

- *Nhu cầu của người cao tuổi về tư vấn, tham vấn tâm lý*

Con người là sự tổng hòa của 3 yếu tố cơ bản là Thể chất - Tâm lý - Xã hội và theo khuyến cáo của WHO thì cả 3 yếu tố này đều phải được đảm bảo khỏe mạnh thì mới tạo ra được sự phát triển toàn diện và ổn định. Với NCT, ngoài những nhu cầu về thể chất thì họ cũng rất cần được đáp ứng các nhu cầu tâm lý xã hội do những đặc điểm riêng của NCT.

“Ông nhà tôi mất sớm, mình tôi nuôi dạy 2 đứa con nên người, giờ chúng nó trưởng thành, bận việc suốt, đứa thì đang ở Sài Gòn, đứa thì đi công tác liên tục không chăm được mẹ nên tôi đã vào đây. Nhiều lúc thấy cô đơn, con cái không đến thăm, buồn lắm cháu ạ...” (PVS, NCT nữ, 78 tuổi, TTTĐ).

Bên cạnh đó, NCT còn thường cảm nhận sự bất lực và tủi thân. Đa số NCT nếu còn sức khỏe vẫn còn có thể tự đi lại phục vụ mình, hoặc có thể được tham gia các hoạt động sinh hoạt, vui chơi giải trí, hòa nhập cộng đồng. Nhưng cũng có một số NCT do tuổi tác đã cao, sức khỏe giảm sút nên sinh hoạt phần lớn phụ thuộc vào nhân viên của cơ sở, ở nhà thì phụ thuộc con cháu. Do vậy, dễ nảy sinh tâm trạng chán nản, buồn phiền, hay tự dằn vặt mình, dễ tự ái, tủi thân cho rằng mình già rồi nên bị con cháu, người khác coi thường. Một đặc điểm nữa trong tâm lý của NCT là đôi khi bảo thủ và dễ giận dỗi, dễ tủi thân. Chính vì vậy, có một tỉ lệ không nhỏ NCT rất cần được chia sẻ tình cảm, tâm tư nguyện vọng, nhu cầu của mình với người xung quanh.

“Từ xưa tới nay vẫn biết vấn đề mẹ chồng nàng dâu là khó tránh khỏi nhưng nhiều khi tôi cũng giận lắm. Nói với thằng con trai thì nó lại cứ bênh vợ chăm chặp, nó không coi bà già này ra gì. Tôi đã quyết định vào đây ở để khỏi phải va chạm. Thế mà nhiều lúc nhớ các cháu, chúng nó cũng không vào thăm tôi, thấy buồn bã, cô đơn...” (PVS, nữ, 76 tuổi, TTTĐ)

“Tôi có thiếu thốn gì đâu, bao nhiêu năm làm việc cống hiến, nhà cửa sắm đủ, còn ít của cải cũng dành cho con cháu, thế mà giờ chúng nó chán lắm, chả quan tâm gì đến cha mẹ, mỗi năm cũng nên mua cho cha mẹ mấy bộ quần áo mới, tháng vào thăm một lần để chúng tôi được gặp con cháu, đằng này chỉ công việc thôi...” (PVS, nam, 79 tuổi, TTDH).

Ngoài những vấn đề liên quan giữa mối quan hệ NCT và gia đình thì mối quan hệ giữa những NCT trong trung tâm cũng cần được quan tâm. Đôi khi mâu thuẫn, xung đột xảy ra khi bất đồng quan điểm, hoàn cảnh, môi trường, cách sinh hoạt, ăn uống khiến NCT cùng sống trong trung tâm không thích ứng, hòa nhập được. Khi đó, họ cần nhân viên trung tâm hỗ trợ tham vấn, giải quyết mâu thuẫn, xung đột.

Từ những đặc điểm tâm lý và hoàn cảnh trên nên nhu cầu tư vấn, tham vấn tâm lý đã được lựa chọn là nhu cầu xếp thứ 2 trong quan điểm của NCT, nhưng lại là nhu cầu xếp đầu tiên theo đánh giá của nhóm NVTGXH với 107 lượt NCT (46,1%) và 116 lượt NVTGXH (62,4%) lựa chọn (xem hình 1). Đó cũng là nguyện vọng chung của khá nhiều NCT. NCT vẫn cảm thấy họ rất cô đơn và lo sợ bệnh tật, lo sợ cái chết sẽ đến với mình, họ cần được hỗ trợ tâm lý, điều này rất cần với tất cả NCT trong trung tâm, đặc biệt với NCT mới vào thì việc được động viên, chia sẻ, an ủi là vô cùng cần thiết.

“Tôi làm ở trung tâm 5 năm rồi nhưng cũng chứng kiến khá nhiều NCT gặp các vấn đề tâm lý. Các cụ hay

lo lắng, buồn bã thất thường, nhiều người cả ngày không nói cười, người thì lo sức khỏe yếu không làm được gì, người lo sợ sẽ chết, người lo bị con cháu bỏ rơi, người thì buồn rầu vì mất người bạn đời, không còn ai bầu bạn... Nhiều lúc thấy thương lắm, chúng tôi cũng chỉ biết động viên, an ủi thôi". (PVS, Nam, 29 tuổi, Phó Giám đốc, TTDH).

Kết quả khảo sát cũng cho thấy sự khác biệt về nhu cầu này giữa NCT trong trung tâm tư nhân và trung tâm công lập (xem bảng 1) với số NCT lựa chọn là 75 người (50,7%) và 32 người (38,1%). Nhu cầu được tư vấn tâm lý cá nhân, gia đình trong trung tâm tư nhân cao hơn bởi NCT trong các trung tâm này hầu hết còn gia đình, người thân. Vì vậy, họ còn mối liên hệ với gia đình, mong ngóng con cháu đến thăm, chia sẻ tâm tư tình cảm, giải tỏa những mâu thuẫn nảy sinh giữa NCT và con cháu vẫn luôn là nhu cầu cao của NCT. Mặt khác, với gia đình NCT khi có cha mẹ gửi vào trung tâm họ cũng có nhu cầu được tư vấn, giải tỏa khó khăn trong mối quan hệ với chính cha mẹ mình cũng như mâu thuẫn với cơ sở trong quá trình chăm sóc người nhà của mình tại trung tâm. Còn với NCT ở các trung tâm công lập, nhu cầu này thấp hơn cũng bởi hầu hết NCT trong trung tâm không còn gia đình, người thân nên NCT thường có nhu cầu tham vấn tâm lý cá nhân khi gặp phải những khó khăn về tâm lý.

Như vậy, nhu cầu tư vấn, tham vấn tâm lý được đa số NCT đánh giá là rất cần thiết với họ, với NCT sống trong trung tâm tư nhân và Nhà nước đều đánh giá khá cao về nhu cầu này. Có điểm khác biệt với NCT trong trung tâm công lập là hầu như họ không có người chăm sóc, nuôi dưỡng (vợ, chồng con cái) nên nhu cầu chia sẻ tình cảm, tâm lý của NCT ở đây là mong muốn được gặp mặt họ hàng, làng xóm. Một số NCT coi trung tâm là nhà và mong muốn gắn bó với chính những NCT sống trong trung tâm đó.

"Tôi không có ai ruột thịt cả, vào đây coi như là nhà của mình đến cuối đời rồi nên coi người cao tuổi, cán bộ nhân viên trong đây như người thân của mình, muốn chia sẻ, trò chuyện như là con cháu, là gia đình mình vậy" (PVS, nữ, 80 tuổi, TT BTXH3).

Còn NCT trong các trung tâm tư nhân thì mong muốn được tham vấn nhiều hơn khi họ gặp những bất an tâm lý, cần được quan tâm, hỗ trợ. "Tôi vào đây được 9 tháng rồi, trước làm nghiên cứu đi đây đi đó nhiều, giúp được nhiều người, biết 5 thứ tiếng, giờ già không làm được gì cả, buồn lắm, bệnh tật nữa, chắc cũng sắp về với tổ tiên rồi..." (PVS, nam, 85 tuổi, TTTĐ).

- Nhu cầu của người cao tuổi về chia sẻ tình cảm

Được hỗ trợ và chia sẻ tâm lý tình cảm là một trong

những nhu cầu quan trọng đối với NCT. Đó có thể đơn giản chỉ cần có người bên cạnh để chuyện trò, tâm sự nhưng lại là cả vấn đề đối với NCT, đặc biệt trong xã hội hiện đại ngày nay. Khi bước sang giai đoạn tuổi già, NCT thường có những thay đổi lớn về mặt tâm lý, tình cảm: hướng về quá khứ, chuyển từ trạng thái tình cảm "tích cực" sang "tiêu cực" và có những biểu hiện tâm lý: cảm giác cô đơn, mong muốn được quan tâm chăm sóc nhiều hơn, dễ tủi thân. Đây là thời kỳ mà NCT thường trở lại giai đoạn phải lệ thuộc vào gia đình, người thân như tuổi ấu thơ (làm trẻ con một lần nữa). Người cao tuổi thường có những rối loạn về tâm lý khi cuộc sống thay đổi, họ thường mặc cảm về giá trị của mình và phải nhờ đến sự giúp đỡ của người khác. Vì vậy, hơn lúc nào hết, họ có nhu cầu và khao khát được có người thân, con cháu bên cạnh như là một sự hỗ trợ và sẻ chia về tình cảm, tinh thần đối với họ. Họ không còn coi trọng giá trị vật chất nhưng lại hướng đến các giá trị tinh cảm, tinh thần và tâm lý bất ổn định [dẫn theo Lê Thanh Hà, 2020]. Theo các chuyên gia tâm lý, NCT hay hồi tưởng về quá khứ nên họ thường so sánh với hiện tại, điều này có thể khiến con cháu không thoải mái, muốn tránh xa những câu chuyện đó, vô tình làm NCT dễ bị tổn thương và tủi thân, mặc cảm. Thậm chí có người bị trầm cảm, sống thu mình và mắc "tâm bệnh" - một trong số nguyên nhân phổ biến ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe tinh thần và các bệnh mạn tính như: tim mạch, tăng huyết áp... (Hà, 2020)

Vì lẽ đó mà nhu cầu được hỗ trợ, chia sẻ tình cảm được khá nhiều NCT lựa chọn, thống kê có 107 NCT (chiếm 44%) tham gia khảo sát lựa chọn (xem hình 1). Khi sống trong trung tâm, NCT lại cần sự chia sẻ, hòa đồng từ những bạn già cùng phòng, cũng tăng để hàng ngày có thể tâm sự, chia sẻ niềm vui nỗi buồn lúc không có người thân bên cạnh. Ngoài ra, sự chia sẻ này cũng cần có từ các cán bộ, nhân viên, những người trực tiếp chăm sóc NCT trong ngôi nhà mà họ cho ngôi nhà thứ hai lúc xế chiều.

"Có người cao tuổi ở đây, họ mới vào tuần đầu, họ khóc suốt, cảm thấy rất cô đơn và muốn chia sẻ, chúng tôi (các cán bộ) cũng thường xuyên thăm hỏi động viên. Với một số người, chúng tôi cũng động viên gia đình, khi người cao tuổi mới vào, người thân, con cháu nên đến thăm 1 tuần/lần, để người cao tuổi quen dần, đỡ cảm giác cô đơn, tủi thân. Với những trường hợp như thế này, trung tâm cũng chú ý để nhân viên CTXH tiếp cận và tham vấn cho người cao tuổi". (PVS, Nam, 29 tuổi, Phó Giám đốc, TTDH).

Đánh giá về nhu cầu này, nghiên cứu cũng thấy có sự khác biệt giữa NCT trong trung tâm tư nhân và công lập, có 77 NCT (52%) và 25 NCT (29,8%) tại 2

loại hình trung tâm lựa chọn, nhu cầu này cao hơn với những NCT sống trong trung tâm tư nhân (bảng 1). Cũng tương tự như nhu cầu tư vấn, tham vấn tâm lý, mong muốn được chia sẻ tình cảm giữa NCT với người thân, với những NCT, cán bộ nhân viên trong trung tâm là nhu cầu khá cao của NCT. “Tôi vào đây được 7 tháng rồi, con cháu cũng thỉnh thoảng đến thăm, nhưng tôi nhớ nhà và muốn chúng nó đến với tôi thường xuyên hơn, để tôi được trò chuyện, hỏi han chúng... Nếu tuần nào cũng đến thì tốt hoặc đón tôi về nhà vào cuối tuần” (PVS, nam, 78 tuổi, TTTĐ).

Từ thực tế này, các trung tâm có căn cứ xây dựng và triển khai tốt hơn dịch vụ tư vấn, tham vấn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của NCT.

- *Nhu cầu tư vấn chính sách, trợ giúp pháp lý*

Nhu cầu tư vấn chính sách, trợ giúp pháp lý gắn liền với các bất cập liên quan tới chính sách nên cũng được NCT rất lưu tâm. Hình 1 thể hiện tỷ lệ lượt lựa chọn là 56 với NCT (chiếm 24,1%) và 67 với NVTGXH (chiếm 36,0%). Những nhu cầu về chính sách chủ yếu là của NCT hiện đang được cung cấp dịch vụ trong các cơ sở trợ giúp xã hội vì ở trung tâm này, hầu hết NCT được hưởng trợ cấp theo chính sách của Nhà nước, nhiều NCT và gia đình chưa nắm được hết các quy định, họ gặp phải một số vấn đề liên quan tới chính sách nên họ có nhu cầu mong muốn được tư vấn để đảm bảo những quyền và lợi ích chính đáng của mình. Còn với cơ sở tư nhân, NCT vào là tự nguyện đóng góp kinh phí sử dụng dịch vụ theo thỏa thuận, do đó trước khi NCT vào họ đã được tư vấn cụ thể về từng loại hình dịch vụ, chính sách và các khoản thu phí khi sử dụng các dịch vụ đó. NCT và gia đình đồng ý sẽ vào trung tâm sống theo khả năng chi trả của gia đình. Tuy nhiên, khi tìm hiểu sâu về nhu cầu tư vấn chính sách, một số NCT mong muốn được hỗ trợ về các chính sách liên quan đến y tế, chính sách hỗ trợ vật chất (ăn, ở, sinh hoạt tại trung tâm). Một số NCT muốn hỗ trợ pháp lý liên quan đến phân chia tài sản, thừa kế cho con cháu, gia đình.

Theo kết quả khảo sát của đề tài, nhu cầu tư vấn chính sách, hỗ trợ pháp lý không quá cao nhưng lại rất cần thiết vì nó ảnh hưởng đến tâm lý của NCT, khi những lo lắng của NCT chưa được giải quyết khiến họ không yên tâm an hưởng tuổi già. Nhu cầu này của NCT thuộc trung tâm tư nhân và công lập được đánh giá với tỷ lệ khác nhau với 20,3% và 31,0% (bảng 1). Khác với nhu cầu tư vấn tâm lý, chia sẻ tình cảm, nhu cầu tư vấn chính sách, trợ giúp pháp lý của NCT trong các cơ sở công lập cao hơn, điều này được lý giải NCT trong trung tâm công lập có những bản khoản liên quan đến chế độ đãi ngộ nhiều hơn. Hầu hết NCT không

còn người thân phụng dưỡng, họ cũng cần hỗ trợ pháp lý nhiều hơn khi có tài sản cần người trông nom giúp khi vào trung tâm hoặc phân chia lại cho con cháu, họ hàng.

“Trung tâm cũng có một số trường hợp cần trợ giúp pháp lý về phân chia tài sản thừa kế. Năm 2019, chúng tôi kết nối cho bà M thực hiện các thủ tục chuyển nhượng lại nhà đất cho người cháu trong dòng họ. Khi bên văn phòng luật đến làm việc, chúng tôi và đại diện chính quyền địa phương có tham gia, chứng kiến. Sau khi giải quyết xong, bà M yên tâm hơn sống vui vẻ hơn hẳn vì không còn vướng bận gì. Hỗ trợ được NCT trung tâm cũng vui” (PVS lãnh đạo, nam, 55 tuổi, TTBTXH2).

- *Nhu cầu tham gia các nhóm hỗ trợ, nhóm vui chơi, giải trí*

Vui chơi, giải trí là một phần trong các hoạt động của đời sống, đặc biệt là với NCT vì ở độ tuổi này đa số đã nghỉ hưu, họ sẽ có nhiều thời gian rảnh rỗi. Tuổi già trí óc thường hay xao trộn, nhớ trước quên sau, ù lì, trì trệ. Nếu không sử dụng thường xuyên các chức năng cơ thể thì sẽ rơi vào tình trạng “thoái lui”, cô lập, rồi buồn phiền, gắt gỏng, biếng ăn mất ngủ, sức khỏe suy yếu dần. Việc lấp đầy khoảng trống thời gian với các hoạt động vui chơi, giải trí hữu ích vừa tránh sự nhàm chán, vừa có lợi cho sức khỏe của NCT. Vì vậy, họ thường có nhu cầu muốn tham gia vào các hoạt động vui chơi giải trí để không rơi vào cảnh “ngồi buồn mà trách ông Xanh” hoặc “nhàn cư vi bất thiện”, cũng như để duy trì tình trạng sức khỏe tinh thần và thể chất lành mạnh.

Theo hình 1, nhu cầu này cũng được NCT và NVTGXH đánh giá khá cao với tỷ lệ 44,8% và 66,8%. Điều này cũng dễ nhận thấy bởi sống trong trung tâm, đặc biệt với trung tâm tư nhân đại đa số không gian sống của NCT không được rộng rãi, họ quanh quẩn trong khuôn viên phòng ở thấy khá bức bối. Do đó, NCT rất mong muốn được thường xuyên tham gia các hoạt động nhóm hỗ trợ dành cho NCT, nhóm vui chơi, giải trí như CLB thơ ca, hò vè, CLB cờ tướng, cờ vua, CLB dưỡng sinh, thể dục thể thao..., để thư giãn và có cơ hội giao lưu, chia sẻ với nhau.

“Ở đây nhiều lúc cũng thấy buồn, cô đơn. Tôi rất mong có các nhóm hỗ trợ để các bạn già chúng tôi được hàn huyên tâm sự, rồi cũng nhau làm thơ, hát văn nghệ, chơi thể thao, thỉnh thoảng được thi đua với nhau thì vui lắm...” (PVS, nữ, 75, TTDH).

Còn trong trung tâm tư nhân, nhu cầu này cũng được khá nhiều NCT lựa chọn, tuy nhiên thấp hơn với trung tâm công lập do nhiều NCT cho rằng sức khỏe yếu không vận động thể thao mạnh được, không gian trong trung tâm cũng không được rộng rãi nên ngại tham gia.

“Trong đây các cháu cũng động viên tôi tham gia các nhóm hỗ trợ, nhóm vui chơi, văn nghệ đấy nhưng tôi với mấy bà phòng bên không muốn tham gia vì tay chân yếu rồi, đi lại khó khăn, thôi thì đi được hôm nào hay hôm đó” (PVS, nữ, 80 tuổi, TTTĐ).

Mặt khác, có NCT cho rằng: “Các hoạt động nhóm đôi lúc lặp đi lặp lại, chưa đổi mới nên chúng tôi ít tham gia, giờ thay đổi hình thức sinh hoạt sẽ thu hút hơn. Ví dụ, cho ra ngoài giao lưu với hội nhóm ngoài cộng đồng thì vui hơn” (PVS, nữ 70 tuổi, TTBTXH2)

- Nhu cầu tham gia các hoạt động xã hội ngoài cộng đồng

Được tham gia và hòa mình vào các hoạt động, phong trào tại cộng đồng là một trong những nhu cầu cơ bản của NCT. Với phương châm “sống vui, sống khỏe, sống có ích” cho bản thân, gia đình và xã hội, nhiều NCT mặc dù nghỉ hưu nhưng họ vẫn khát khao tham gia vào các hoạt động xã hội tại trung tâm, tại xã phường, tại địa bàn dân cư nơi họ sinh sống. Với NCT sống trong các cơ sở chăm sóc cũng luôn mong muốn được giao lưu, tham gia các hoạt động xã hội ngoài cộng đồng. Những hoạt động ngoài cộng đồng mà NCT mong muốn tham gia như giao lưu văn nghệ, thể dục thể thao, lễ hội truyền thống, mừng thọ... để giao lưu và giải tỏa những căng thẳng, lo lắng của tuổi già giữa những người cao tuổi trong trung tâm. Không chỉ là hoạt động giao lưu giữa những NCT với nhau, NCT trong các cơ sở cũng thích thú với các hoạt động giao lưu với thanh thiếu niên của các trường đại học, trung học phổ thông và cả các cháu mầm non đến trung tâm.

Với nhu cầu này, khảo sát cho thấy có sự chênh lệch giữa NCT trong trung tâm tư nhân và công lập lần lượt là 48,0% và 22,6%. NCT trong trung tâm tư nhân cao hơn trung tâm công lập (xem bảng 1). Với NCT trong trung tâm tư nhân đa số mong muốn ra ngoài tham gia, giao lưu với hoạt động với hội NCT trên địa bàn với những người có sức khỏe tốt.

“Tôi thích được ra ngoài giao lưu văn nghệ, làm thơ, hát chèo với người cao tuổi trong thôn xóm lắm, ra gặp gỡ các ông bà ấy rất là vui, không khí thoải mái, chứ ở suốt trong trung tâm cũng bí bách cô ạ” (PVS, nữ, 70 tuổi, TTTĐ - Cơ sở 3).

“Tôi cũng muốn được ra ngoài giao lưu thay đổi không khí cô ạ, ví dụ như đi đánh cờ, đi chợ quê, ra mua quà ở chợ, mua thịt, mua rau thích như ở nhà ấy. Nhưng tiếc là từ đợt Covid-19, các cán bộ không cho đi nữa, cũng thấy buồn...” (PVS, nam, 73 tuổi, TTDH).

“Trung tâm chúng tôi thường xuyên tổ chức các hoạt động giao lưu cho người cao tuổi vào các dịp lễ trong năm như 8/3, 30/4, lễ Vu lan, 20/11, các dịp tết... như thường

trà, vẽ tranh, các cuộc thi cờ, giao lưu văn nghệ với các trường học trên địa bàn. Những hoạt động này người cao tuổi rất thích, đáp ứng được nhu cầu văn hóa tinh thần cho các cụ” (PVS giám đốc TT, nam, 67 tuổi, TTTĐ).

Với NCT trong trung tâm BTXH, nhiều NCT không muốn ra ngoài giao lưu vì sau thời gian dịch bệnh, giãn cách không được ra ngoài nên ngại, chỉ tham gia các hoạt động trong khuôn viên trung tâm. Hơn nữa, theo chia sẻ từ lãnh đạo trung tâm, do không có kinh phí hỗ trợ nên việc tổ chức các hoạt động giao lưu ngoài cộng đồng ít được thực hiện.

Ở nhu cầu khác như “Nhu cầu cung cấp thông tin tiếp cận dịch vụ trợ giúp xã hội cho NCT” chỉ có 40 người, chiếm 17,2% NCT lựa chọn nhu cầu này. Lý do cơ bản là NCT sống trong trung tâm họ đã được biết đến một số dịch vụ do trung tâm cung cấp còn lại một số ít NCT mới vào họ có thể chưa tìm hiểu kỹ nên chưa rõ các thông tin về dịch vụ. Bên cạnh đó, một số NCT thì nói rằng họ không hiểu về dịch vụ trợ giúp xã hội nên chưa quan tâm sâu.

Như vậy, qua khảo sát về nhu cầu của NCT tại các trung tâm có thể thấy nhu cầu nổi bật nhất với NCT hiện nay là nhu cầu chăm, khám chữa bệnh, nhu cầu tư vấn, tham vấn tâm lý, nhu cầu tham gia các nhóm hỗ trợ, nhóm vui chơi, giải trí và tham gia các hoạt động cộng đồng... là những nhu cầu được NCT và NVTGXH lựa chọn. Đây cũng chính là cơ sở để nghiên cứu sinh nghiên cứu, đánh giá cụ thể hơn về các dịch vụ trợ giúp xã hội với NCT tại các cơ sở chăm sóc.

## 5. Kết luận và đề xuất giải pháp đáp ứng nhu cầu của người cao tuổi

### \* Kết luận

Tóm lại, đánh giá nhu cầu của NCT sống tại các trung tâm chăm sóc là nền tảng, cơ sở để đánh giá chất lượng dịch vụ, thông qua năng lực đáp ứng các nhu cầu của NCT. Hầu hết các nhu cầu của con người có thể được sắp xếp theo thứ bậc từ thấp đến cao. Nhu cầu sơ cấp là sự đáp ứng về thiếu hụt vật chất. Trong khi đó, các nhu cầu cao cấp đáp ứng các thiếu hụt về tâm lý, xã hội. Dựa theo lý thuyết nhu cầu của Maslow, kết quả nghiên cứu cho thấy các nhu cầu của NCT sống tập trung tại các trung tâm chăm sóc hiện nay đang được đáp ứng cơ bản về các nhu cầu sơ cấp hay nhu cầu vật chất. Trong khi đó, các nhu cầu cấp cao hơn, như nhu cầu về tâm lý, xã hội, tâm linh được đáp ứng ở mức thấp hơn. Đây là một trong các yếu tố gợi mở cho các trung tâm trong việc xây dựng các gói dịch vụ đáp ứng nhu cầu của NCT.

### \* Đề xuất giải pháp

Giải pháp hoàn thiện cơ chế, chính sách và nguồn nhân lực trong trợ giúp NCT

Từ nhu cầu chăm, khám chữa bệnh của NCT, trong thời gian tới các cơ quan ban ngành liên quan cần phát triển dịch vụ trợ giúp xã hội tại bệnh viện dành cho NCT thuộc các trung tâm chăm sóc công lập và tư nhân hiện đang là bệnh nhân điều trị tại viện, đặc biệt với những NCT trong các trung tâm công lập, bởi họ không còn gia đình nên sự chung tay với trung tâm trong hỗ trợ tài chính điều trị bệnh cho NCT không có.

Chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân viên trợ giúp xã hội, xây dựng mạng lưới nhân viên trợ giúp làm công tác tư vấn, tham vấn tâm lý, kết hợp chăm sóc, phục hồi chức năng cho NCT thông qua hình thức đào tạo, tập huấn cho cán bộ, nhân viên, cộng tác viên trong lĩnh vực chăm sóc, trợ giúp NCT; hỗ trợ các cơ sở đào tạo trong nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên và trong xây dựng chương trình, giáo trình đào tạo công tác xã hội trong lĩnh vực chăm sóc NCT; tăng cường tập huấn cho các gia đình có NCT về kỹ năng, phương pháp chăm sóc và phục hồi chức năng cho NCT...

*Cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị:* Các cơ sở cung

cấp dịch vụ rất cần được trang bị thêm cơ sở vật chất, thiết bị sinh hoạt, cải thiện thủ tục hồ sơ ra vào trung tâm cho NCT. Đối với các cơ sở cung cấp dịch vụ công lập, Nhà nước và địa phương cần đầu tư trang bị cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho việc chăm sóc và chữa trị cho NCT. Nhà ở cho NCT có khu vệ sinh khép kín, có tivi trong từng phòng, có đầy đủ các vật dụng sinh hoạt; khu điều trị cần có dụng cụ tập luyện phục hồi chức năng cho NCT, trang bị thiết bị chẩn đoán và cấp cứu cơ bản... Bên cạnh đó, các trung tâm cần xây dựng các khu vui chơi, giải trí để NCT có không gian tham gia các hoạt động này, góp phần nâng cao sức khỏe tinh thần cho họ.

*Hình thành đa dạng các loại hình dịch vụ và phương thức cung cấp dịch vụ:* mở thêm các dịch vụ bán trú, dịch vụ theo giờ, dịch vụ chuyên biệt trong chăm sóc NCT bên cạnh mô hình chăm sóc nội trú như hiện nay. Các cơ sở cần tập trung phát triển công nghệ trong việc cung cấp dịch vụ, đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của NCT và gia đình.

---

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Dũng, V. (2008). *Từ điển Tâm lý học*. NXB Từ điển Bách khoa, Hà Nội, tr.568.
- Hà, L. T. (2020). *Các giải pháp nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ xã hội ở cộng đồng cho người cao tuổi*. Đề tài thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội chủ trì, Hà Nội.
- Hải, N. T. (2017). *Giáo trình Lý thuyết Công tác xã hội*. Nhà xuất bản Dân trí, Hà Nội, tr.119-120
- Hải, N. T. (2020). *Chân dung xã hội và việc làm của người cao tuổi Hà Nội qua nghiên cứu tại quận Nam Từ Liêm*. Luận án tiến sĩ Khoa Xã hội học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Liên, N. T. (2023). *Dịch vụ trợ giúp xã hội cho người cao tuổi trong các trung tâm chăm sóc tại Hà Nội*, Luận án Tiến sĩ, Khoa Xã hội học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Quốc hội. (2019). *Luật Người cao tuổi, số 39/2009/QH 12*, ban hành ngày 23/11/2009.
- Tổng cục Thống kê. (2008). *Dự báo dân số Việt Nam giai đoạn 2009-2049*, Hà Nội.
- Tổng cục Thống kê. (2019). *Kết quả Tổng điều tra 2019*, Hà Nội.
- Uẩn, N. Q. và cộng sự. (2003). *Tâm lý học Đại cương*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội, tr 97.