

VAI TRÒ THAM VẤN CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN CHO NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO DIÊN HỒNG

ThS. Nguyễn Thị Huệ

Trường Đại học Lao động - Xã hội

nguyenth hue1310@gmail.com

ThS. Trần Thị Quỳnh

Trường Đại học Lao động - Xã hội

quynh.qtnl@gmail.com

Tóm tắt: Công tác xã hội với người cao tuổi ngày càng trở thành một lĩnh vực quan trọng khi đối mặt với vấn đề già hóa dân số. Ở Việt Nam, tỷ lệ người cao tuổi đang tăng nhanh, kéo theo những thách thức về chăm sóc sức khỏe, đặc biệt là sức khỏe tâm thần. Người cao tuổi thường gặp phải nhiều vấn đề tâm lý như trầm cảm, lo âu và các rối loạn tâm thần khác do sự thay đổi sinh lý và xã hội. Nhân viên công tác xã hội đóng vai trò quan trọng trong việc tham vấn tâm lý, nâng cao chất lượng cuộc sống cho người cao tuổi. Tuy nhiên, vai trò này vẫn chưa được nghiên cứu đầy đủ, đặc biệt là tại các trung tâm dưỡng lão. Do đó, nghiên cứu này được thực hiện để làm rõ vai trò của nhân viên công tác xã hội trong chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người cao tuổi tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhân viên công tác xã hội đã thực hiện vai trò tham vấn trong chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người cao tuổi và nhận được đánh giá cao từ phía người cao tuổi sống tại trung tâm.

Từ khóa: Người cao tuổi, vai trò nhân viên công tác xã hội, tham vấn, sức khỏe tâm thần.

THE CONSULTING ROLE OF SOCIAL WORKERS IN MENTAL HEALTH CARE FOR THE ELDERLY AT DIEN HONG NURSING CENTER

Abstract: Social work with the elderly is gaining significance due to the increasing aging population. In Vietnam, the rising percentage of elderly individuals presents numerous challenges in healthcare, particularly in the realm of mental health. Older adults frequently face various psychological issues, including depression, anxiety, and other mental disorders, which can arise from both physiological and social changes. Social workers are crucial in providing psychological counseling and enhancing the quality of life for this demographic. However, the extent of this role has not been thoroughly examined, especially within the nursing center. Consequently, this study aimed to elucidate the function of social workers in mental health care for the elderly at Dien Hong nursing Center in Hanoi. The findings indicated that social workers effectively engaged in counseling for mental health care and were highly regarded by the elderly residents of the center.

Keywords: the elderly, the role of social workers, counseling, and mental health.

Mã bài báo: JHS - 221

Ngày nhận bài sửa: 10/09/2024

Ngày nhận bài: 16/08/2024

Ngày duyệt đăng: 20/09/2024

Ngày nhận phản biện: 29/08/2024

1. Đặt vấn đề

Ở nhiều quốc gia, công tác xã hội (CTXH) trong chăm sóc sức khỏe tâm thần đã phát triển hơn một thế kỷ, tập trung vào hỗ trợ toàn diện cho người cao tuổi (NCT) với các mô hình can thiệp đa dạng (Ly, & Minh, 2024). CTXH đóng một vai trò quan trọng trong việc tác động đến kết quả sức khỏe tâm thần của NCT bằng cách giải quyết các khía cạnh khác nhau của sức khỏe, giúp xây dựng sự tham gia của cộng đồng, tăng cường sự gắn kết của xã hội, từ đó cải thiện sức khỏe tâm thần và cung cấp hỗ trợ (Dell et al., 2020; Diyali, 2021; Nassrin Dafaalla El Hag Yousif, et al., 2023; Wang et al., 2023; Wenyi, 2021; Westhuizen, 2023). Cách tiếp cận quản lý trường hợp có thể cải thiện hiệu quả và khả năng tiếp cận các dịch vụ và sự tham gia của NCT vào việc phát triển chương trình sẽ thúc đẩy sự gắn kết và hỗ trợ xã hội (Ho Margaret Kay et al., 2022). Những hoạt động này nhằm mục đích nâng cao hạnh phúc người lớn tuổi thông qua các nỗ lực hợp tác giữa các nhân viên y tế và nhân viên CTXH trong chăm sóc xã hội, giải quyết cả nhu cầu sức khỏe thể chất và tinh thần.

Nhân viên CTXH là những chuyên gia có sự hiểu biết, kiến thức và kỹ năng sâu sắc để hiểu được các giai đoạn cuộc đời của con người trong toàn bộ tuổi thọ. Do đó, với các chiến lược đa ngành, đa chiều, nhân viên CTXH tập trung vào các biện pháp điều trị phòng ngừa, thúc đẩy, bảo vệ cho hành trình sống tổng thể và toàn diện trong giai đoạn vàng của cuộc đời (Diyali, 2021). Nhân viên CTXH can thiệp bằng cách tập trung vào việc tối ưu hóa chất lượng cuộc sống của NCT, dựa trên các phương pháp, kỹ thuật và công cụ của nghề chẳng hạn như chỉ số Barthel, thang đo Lawton và Brody và bài kiểm tra trí tuệ nhỏ (Gema Beatriz Intriago-Molina & Ligia Estela Loo-Lino, 2021). Sự hợp tác hiệu quả giữa các chuyên gia y tế và chăm sóc xã hội là rất quan trọng để giải quyết các thách thức chăm sóc lão khoa, cải thiện khả năng tiếp cận và nâng cao kết quả sức khỏe tổng thể (Huệ, et al., 2024). Hiện nay, việc tích hợp chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi cực kỳ cần thiết để nâng cao sức khỏe ở những NCT mắc chứng tâm thần phân liệt, lưỡng cực và rối loạn trầm cảm nặng (Dell et al., 2020). Tại Việt Nam, CTXH trong bệnh viện đã phát triển mạnh mẽ trong 10 năm qua với các chức năng hỗ trợ và hợp tác nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế cùng sự cần thiết phải nâng cao nguồn

nhân lực (Ly, & Minh, 2024; An, 2024). Các nhân viên CTXH không chỉ giúp đỡ bệnh nhân mà còn tạo ra nguồn tài chính cho bệnh viện (Ly, & Minh, 2024). Mặc dù có tiến bộ nhưng thách thức vẫn còn trong việc thực hiện các hoạt động CTXH do thiếu hướng dẫn chi tiết và đào tạo (Lan, et al., 2024). Tóm lại, trong khi ngày càng có sự công nhận về tầm quan trọng của CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT cả trên toàn cầu và tại Việt Nam, những thách thức đang diễn ra trong việc thực hiện và hợp tác cần được giải quyết để tối ưu hóa việc chăm sóc như việc thiếu nguồn lực và sự phối hợp giữa các dịch vụ (Lan, et al., 2024).

Ngày 21 tháng 12 năm 2021, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Quyết định số 2156/QĐ-TTg về Chương trình hành động quốc gia về NCT giai đoạn 2021-2030. Theo đó, chủ đề Chương trình đề ra các phần cụ thể cho từng giai đoạn với các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể. Một trong những nhiệm vụ của Đề án là nâng cao năng lực cho đội ngũ công chức, viên chức và cộng tác viên làm công tác trợ giúp NCT. Theo đó, nhiệm vụ đến năm 2030 có đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ trợ giúp xã hội, phục hồi chức năng; đào tạo kỹ năng chuyên sâu về CTXH trong chăm sóc sức khỏe NCT cho 10.000 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cộng tác viên CTXH (bình quân 1.000 người/năm); tập huấn cho cán bộ, nhân viên, cộng tác viên và gia đình NCT về kỹ năng, phương pháp chăm sóc và phục hồi chức năng cho NCT; thiết kế các video dạy các kỹ năng cho gia đình, NCT để chăm sóc và phục hồi chức năng cho NCT tại cộng đồng. Qua đây, chúng ta thấy được tầm quan trọng của vấn đề nguồn nhân lực trong công tác chăm sóc, trợ giúp NCT nói chung, đặc biệt ở khía cạnh chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT nói riêng.

Vai trò tham vấn của nhân viên CTXH bao gồm một loạt các chức năng rất quan trọng để nâng cao hạnh phúc của thân chủ và hiệu quả tổ chức. Nhân viên CTXH đóng vai trò là nhà tham vấn lâm sàng, hòa giải viên và nhà giáo dục, đặc biệt là trong các môi trường sức khỏe tâm thần, nơi chuyên môn của họ là điều cần thiết để thực hiện các nội dung thuộc y tế quốc gia và cung cấp các dịch vụ toàn diện (Nazar, 2018). Ngoài ra, tư vấn đồng đẳng được nhấn mạnh như một phương pháp thúc đẩy thực hành độc lập và học tập tự điều chỉnh giữa các nhân viên CTXH,

phân biệt với giám sát truyền thống (Chaiklin & Munson, 1983). Vai trò của nhân viên CTXH với tư cách là chuyên gia tham vấn, tư vấn được nhấn mạnh hơn nữa trong môi trường lâm sàng, nơi họ có thể mở rộng chức năng của mình ngoài chẩn đoán và điều trị để bao gồm các mối quan hệ hợp tác với các chuyên gia khác (Rosenberg & Nitzberg, 1980). Hơn thế, tầm quan trọng của nền tảng phương pháp luận trong vai trò cố vấn được nhấn mạnh, chỉ ra rằng nhân viên CTXH phải có năng lực quan trọng để thực hiện hoạt động tham vấn hiệu quả (Gessica Cristina Ozalame, 2017). Mặc dù vậy, vẫn còn hạn chế trong việc thực hiện vai trò tham vấn của nhân viên CTXH, điều này cho thấy sự cần thiết phải tăng cường sự tham gia và phát triển trong lĩnh vực này (Munn & Kennedy, 1994).

Vai trò tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT là giải quyết cả nhu cầu cá nhân và hệ thống trong các môi trường khác nhau. Nhân viên CTXH cung cấp các dịch vụ thiết yếu như tư vấn tâm lý, hướng dẫn chăm sóc sức khỏe và tư vấn chính sách trợ giúp xã hội, rất quan trọng đối với NCT trong các cơ sở chăm sóc (Liên, N.T., 2023). Ở các khu vực nông thôn, nhân viên CTXH xác định những khoảng trống đáng kể trong năng lực lão khoa, nhấn mạnh sự cần thiết phải có giáo dục trong việc quản lý các tình trạng mãn tính và sa sút trí tuệ (Ilardo et al., 2022). Sự tham gia của họ vào các chương trình tâm lý học làm nổi bật tầm quan trọng của CTXH trong các môi trường tâm thần, nơi họ tạo điều kiện tiếp cận các nguồn lực và hỗ trợ cho những người lớn tuổi dễ bị tổn thương (Rebeca Adámez & Andrés Correa, 2016). Ngoài ra, nhân viên CTXH đóng góp vào các nhóm liên ngành, đặc biệt là trong chăm sóc cựu chiến binh, nơi họ giải quyết các bệnh đi kèm phức tạp và các yếu tố gây căng thẳng xã hội, nâng cao kết quả điều trị (Clark et al., 2018). Nhìn chung, vai trò tham vấn của họ là rất quan trọng để cải thiện việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và kết quả chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT (Abendstern et al., 2016).

Trên thế giới đã có nhiều nghiên cứu về sức khỏe tâm thần và CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần của NCT. Tại Việt Nam, đã có nhiều nghiên cứu về tình trạng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của NCT. Tuy nhiên, những nghiên cứu này đều chủ yếu tập trung ở khía cạnh tình trạng bệnh lý, nhu cầu chăm sóc sức khỏe về mặt y tế nói chung của NCT

cũng như tập trung ở những đề tài có quy mô nhỏ. Khía cạnh nghiên cứu CTXH và vai trò của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT ở Việt Nam còn là đề tài bỏ ngõ cần được quan tâm nghiên cứu vì vấn đề này được xác định là yếu tố quan trọng. Từ những khía cạnh trên, vấn đề vai trò tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, thành phố Hà Nội được lựa chọn nghiên cứu.

Mục tiêu nghiên cứu: Đánh giá về vai trò tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, thành phố Hà Nội.

Phạm vi nghiên cứu: Thực hiện trong thời gian từ 01/2024 đến 11/2024 tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng. Về phạm vi nội dung, nghiên cứu tập trung nghiên cứu vai trò tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT.

Phương pháp nghiên cứu: Triển khai với 3 phương pháp nghiên cứu chính, đó là phương pháp nghiên cứu tài liệu, phương pháp khảo sát bảng hỏi và phương pháp phỏng vấn sâu.

Bài viết được cấu trúc gồm 3 phần chính: (1) Đặt vấn đề, nêu rõ lý do thực hiện nghiên cứu và mục tiêu, phạm vi, phương pháp nghiên cứu; (2) Nội dung chính kết quả nghiên cứu; (3) Kết luận và khuyến nghị, đưa ra các giải pháp dựa trên kết quả nghiên cứu.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Phương pháp nghiên cứu tài liệu được sử dụng để nghiên cứu những văn bản pháp luật, chính sách, quy định về yêu cầu đối với nhân viên CTXH trong lĩnh vực NCT. Ngoài ra, đề tài cũng nghiên cứu các báo cáo, văn bản liên quan tới lĩnh vực chăm sóc sức khỏe tâm thần và những tài liệu liên quan tới chủ đề nghiên cứu. Bên cạnh đó, những báo cáo, văn bản tài liệu của Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng cũng là những tài liệu hữu ích liên quan được nghiên cứu.

2.2. Phương pháp khảo sát bảng hỏi

Phương pháp khảo sát được thực hiện nhằm đánh giá về việc triển khai thực hiện vai trò tham vấn của nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT. Nghiên cứu sẽ tiến hành khảo sát với nhóm NCT tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng có đủ sức khỏe và tự nguyện tham gia nghiên cứu. Căn cứ vào báo cáo tình hình số lượng NCT tại 7 cơ sở của Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng ở thời điểm nghiên cứu là 388 NCT, kết

hợp với công thức xác định cỡ mẫu khi biết quy mô tổng thể (Yamane Taro, 1967) (sai số ± 0.05), để tải xác định cỡ mẫu cần khảo sát là 196 NCT.

2.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

Tìm hiểu về vai trò tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, việc thực hiện vai trò tham vấn, những yếu tố ảnh hưởng tới vai trò tham vấn của nhân viên CTXH. Đề tài phỏng vấn sâu 5 cán bộ quản lý các cơ sở của Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, 5 nhân viên CTXH làm việc tại trung tâm, 5 NCT và 5 gia đình NCT hiện được chăm sóc tại trung tâm.

2.4. Phương pháp thống kê toán học

Kết quả thu được từ phỏng vấn định lượng bằng bảng hỏi định lượng được xử lý bằng phần mềm SPSS 23 for Windows. Thông tin định tính được phân tích theo chủ đề, sử dụng phần mềm Atlas.ti để phân tích dữ liệu từ kết quả phỏng vấn sâu.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Lý luận vai trò tham vấn của nhân viên công tác xã hội trong chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người cao tuổi

Nhân viên CTXH (social worker) được Hiệp hội các nhà CTXH chuyên nghiệp Quốc tế - IASW định nghĩa: “Nhân viên CTXH là người được đào tạo và trang bị các kiến thức và 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 quan điểm của Hiệp hội nhân viên tham vấn của Hoa Kỳ: Tham vấn sức khỏe tâm thần là quá trình cung cấp những dịch vụ tham vấn chuyên nghiệp bao gồm việc vận dụng những nguyên tắc trị liệu tâm lý, phát triển con người, các lý thuyết học tập, năng động nhóm cũng như sự hiểu biết về các bệnh tâm thần và các rối loạn hành vi của cá nhân, nhóm, gia đình để từ đó nâng cao chức năng và ổn định sức khỏe tâm thần nhằm giải quyết các vấn đề trong cuộc sống. Tham vấn trong chăm sóc sức khỏe tâm thần không chỉ giới hạn ở việc can thiệp giải quyết các vấn đề về sức khỏe tâm thần mà còn

nhằm mục đích ngăn ngừa những vấn đề về tâm thần có thể nảy sinh trong cuộc sống hàng ngày để đảm bảo cuộc sống an sinh cho con người.

Từ các khái niệm cơ bản trên, nhóm tác giả xây dựng khái niệm chính được dùng là khái niệm vai trò tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT như sau: Vai trò tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT là việc nhân viên CTXH vận dụng các nguyên tắc tâm lý, các lý thuyết tâm lý học để cung cấp những dịch vụ hỗ trợ tâm lý, từ đó nâng cao chức năng và ổn định sức khỏe tâm thần nhằm giải quyết các vấn đề trong cuộc sống. Trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT, nhân viên CTXH thực hiện vai trò tham vấn thông qua một số các hoạt động như tạo điều kiện để NCT tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể; thăm hỏi, động viên tinh thần; tư vấn thông tin về phòng ngừa các vấn đề sức khỏe tâm thần; hoạt động tham vấn tâm lý; tư vấn thông tin về thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần; tư vấn thông tin về điều trị và phục hồi chức năng trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT.

Nhân viên CTXH trợ giúp NCT vượt qua những thay đổi trạng thái cảm xúc, hành vi tiêu cực, cải thiện và tăng cường các động cơ tích cực. Đồng thời, giúp NCT tăng cường hiểu biết về sức khỏe của chính bản thân họ và hoàn cảnh của họ bằng cách cung cấp cho họ những thông tin có giá trị thích hợp, những giải thích có cơ sở để từ đó hỗ trợ NCT tìm ra những giải pháp phù hợp nhất với vấn đề của NCT và là người tự quyết vấn đề của chính mình. Giúp NCT đưa ra những quyết định đúng đắn dựa trên những thông tin mà nhân viên CTXH cung cấp, dựa trên khả năng của đối tượng cũng như tiềm năng hỗ trợ từ các nguồn lực bên ngoài. Hỗ trợ NCT thực hiện các quyết định và đi đến giải quyết vấn đề họ đang mắc phải cũng như những khó khăn về tinh thần liên quan đến gia đình. Nhân viên CTXH tham vấn cho các thành viên trong gia đình để gắn kết họ và cùng nhau giải quyết vấn đề dựa trên sự hỗ trợ của nhân viên CTXH hay chỉ đơn thuần là việc tâm sự giúp NCT giải tỏa sự cô đơn, sự buồn chán khi không có người chia sẻ, trò chuyện giúp NCT lạc quan, yêu đời.

Trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT, nhân

viên CTXH thực hiện vai trò tham vấn thông qua một số các hoạt động như:

- Tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể;
- Thăm hỏi, động viên tinh thần;
- Tư vấn thông tin về phòng ngừa các vấn đề sức khỏe tâm thần;
- Tham vấn;
- Tư vấn thông tin thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc vấn đề sức khỏe tâm thần;
- Tư vấn thông tin điều trị và phục hồi chức năng chăm sóc sức khỏe tâm thần.

3.2. Thực trạng triển khai vai trò tham vấn của nhân viên công tác xã hội trong chăm sóc sức khỏe tâm thần người cao tuổi Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng

Để thấy rõ thực trạng thực hiện các hoạt động của vai trò tham vấn, nhóm nghiên cứu thực hiện thao tác hóa vai trò tham vấn của nhân viên CTXH thành các hoạt động cụ thể trong thực tiễn, sau đó hỏi NCT có được thụ hưởng các hoạt động này tại trung tâm không, mức độ hài lòng của NCT đến đâu. Điều này giúp NCT dễ dàng hình dung và trả

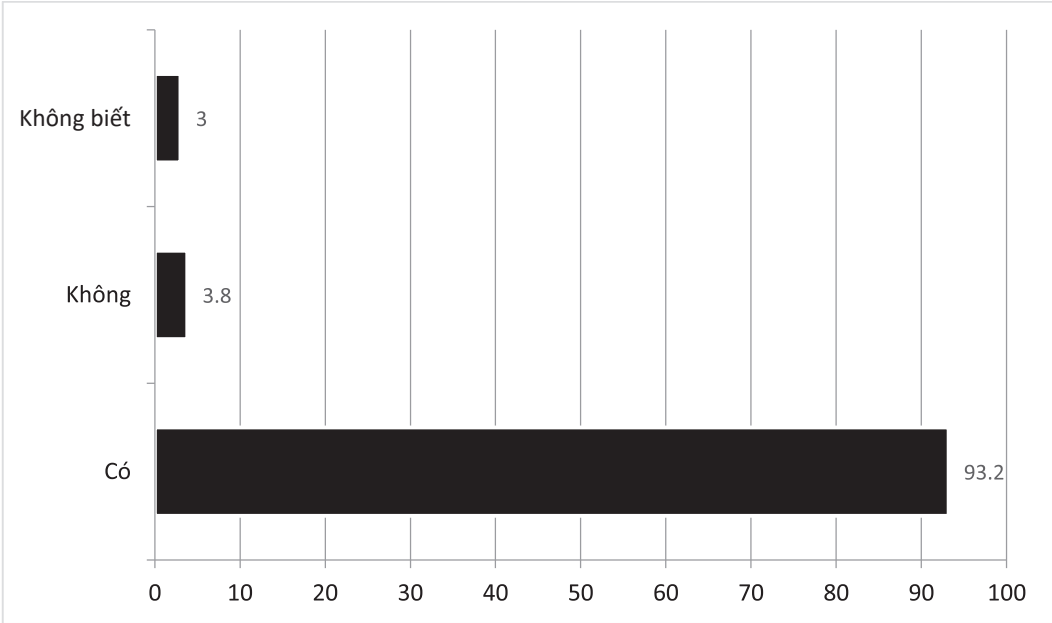
lời câu hỏi trong phiếu khảo sát, tránh sự mơ hồ của NCT với các khái niệm chuyên môn.

Nhân viên CTXH chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng luôn phải chú trọng đề cao ý nghĩa của tham vấn và chú ý trong thực hiện vai trò tham vấn của bản thân. Bởi với quá trình chăm sóc sức khỏe tâm thần, tham vấn là một trong những hoạt động vô cùng quan trọng. Thậm chí, với một số trường hợp có những vấn đề rối loạn sức khỏe tâm thần ở mức độ nhẹ và vừa, chỉ cần can thiệp tham vấn cũng có thể được giải quyết. Để NCT không rơi vào tình trạng khủng hoảng tâm lý, cần tạo cơ hội cho NCT tiếp xúc với nhiều người ở những lứa tuổi khác nhau; thường xuyên trò chuyện, bàn luận những vấn đề họ quan tâm; luôn lắng nghe và ủng hộ NCT.

“Nhiều lần chúng tôi bảo các cụ: chúng cháu là nhân viên CTXH chứ không phải điều dưỡng đâu. Nhưng chắc các cụ không quen nên thường gọi chúng tôi là cán bộ, là cô điều dưỡng” (Phỏng vấn sâu chị N.T.T.H (26 tuổi) - nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng).

Hình 1. Nhân viên công tác xã hội trong Trung tâm Dưỡng lão Diên Hồng thực hiện vai trò tham vấn

Đơn vị: %



Nguồn: Kết quả nghiên cứu, 2024

Tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, có tới 93.2% NCT được hỏi cho rằng nhân viên CTXH tại trung tâm có thực hiện vai trò tham vấn. Bên cạnh đó,

có 3% NCT cho rằng không biết nhân viên CTXH có thực hiện vai trò tham vấn hay không. Theo phỏng vấn sâu nhân viên CTXH tại trung tâm, đôi khi NCT

được nhân viên CTXH cung cấp hoạt động tham vấn nhưng chính bản thân NCT không biết mình đang được nhân viên CTXH hỗ trợ tham vấn.

Khi được hỏi về mức độ triển khai các hoạt động tham vấn của nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT, NCT cho rằng các hoạt động tham vấn này thường xuyên và rất thường xuyên

được nhân viên CTXH thực hiện tại đây. Đặc biệt, các hoạt động như tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể; thăm hỏi, động viên tinh thần; tham vấn tâm lý được triển khai thực hiện hỗ trợ ở mức độ rất thường xuyên với tỉ lệ NCT nhận định rất cao, lần lượt là 90.3%, 87.8%, 72.4%.

Bảng 1. Tần suất triển khai hoạt động thuộc vai trò tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng

Các hoạt động	Mức độ thường xuyên	Số lượng (người)	Tỉ lệ (%)
Tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể	Chưa từng được hỗ trợ	0	0
	Hiếm khi được hỗ trợ	10	5.1
	Thỉnh thoảng được hỗ trợ	9	4.6
	Thường xuyên được hỗ trợ	0	0
	Rất thường xuyên được hỗ trợ	177	90.3
	Tổng	196	100
Thăm hỏi, động viên tinh thần	Chưa từng được hỗ trợ	0	0
	Hiếm khi được hỗ trợ	0	0
	Thỉnh thoảng được hỗ trợ	6	3.1
	Thường xuyên được hỗ trợ	18	9.2
	Rất thường xuyên được hỗ trợ	172	87.8
	Tổng	196	100
Tư vấn thông tin về phòng ngừa các vấn đề sức khỏe tâm thần	Chưa từng được hỗ trợ	0	0
	Hiếm khi được hỗ trợ	0	0
	Thỉnh thoảng được hỗ trợ	46	23.5
	Thường xuyên được hỗ trợ	57	29.1
	Rất thường xuyên được hỗ trợ	93	47.4
	Tổng	196	100
Tham vấn tâm lý	Chưa từng được hỗ trợ	6	3.1
	Hiếm khi được hỗ trợ	0	0.0
	Thỉnh thoảng được hỗ trợ	6	3.1
	Thường xuyên được hỗ trợ	42	21.4
	Rất thường xuyên được hỗ trợ	142	72.4
	Tổng	196	100.0
Tư vấn thông tin về thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần	Chưa từng được hỗ trợ	15	7.7
	Hiếm khi được hỗ trợ	36	18.4
	Thỉnh thoảng được hỗ trợ	52	26.5
	Thường xuyên được hỗ trợ	57	29.1
	Rất thường xuyên được hỗ trợ	36	18.4
	Tổng	196	100
Tư vấn thông tin về điều trị & phục hồi chức năng trong chăm sóc sức khỏe tâm thần	Chưa từng được hỗ trợ	6	3.1
	Hiếm khi được hỗ trợ	22	11.2
	Thỉnh thoảng được hỗ trợ	33	16.8
	Thường xuyên được hỗ trợ	78	39.8
	Rất thường xuyên được hỗ trợ	57	29.1
	Tổng	196	100

Nguồn: Kết quả nghiên cứu, 2024

Tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể là hoạt động mà NCT được hỗ trợ nhiều nhất với 90.3% NCT rất thường xuyên nhận được các hỗ trợ này. Trong Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, hiện chưa có phòng CTXH riêng biệt, các nhân viên CTXH làm việc trong các khối phòng ban như phòng Truyền thông... Họ được giao nhiệm vụ tổ chức các hoạt động trong trung tâm định kỳ, có đổi mới, sáng tạo. Từ đó, trung tâm đã triển khai rất nhiều hoạt động giao lưu, chia sẻ, đáp ứng các nhu cầu sinh hoạt cộng đồng của NCT như cuộc thi “Quý ông hoàn hảo”, “Thế vận hội thể thao Olympic Diên Hồng”, “Giao lưu cùng các em sinh viên trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn”, “Phiên chợ Gieo Hạnh phúc”, “Diên Hồng got’s talent”, “Thăm quan nhà tù Hỏa Lò”... Bởi lẽ NCT được tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ trong các hoạt động tập thể, các hoạt động nhóm... nên sức khỏe tâm thần NCT được tăng cường hơn, đồng thời giảm bớt các vấn đề sức khỏe tâm thần như rối loạn lo âu, căng thẳng, trầm cảm...

“Bà ở đây xa con cháu, con bà hai đứa thì một đứa ở Hungari, một đứa ở Cannada. Cả năm mới về một lần, chúng nó đóng tiền theo gói 2 năm cho bà. Xa xôi, chúng nó bận làm ăn, cũng ít gọi điện về cho bà. Cứ sáng sáng, các cô nhân viên ở đây đến thăm, hỏi han, động viên, nó ôm bà một cái là bà thấy vui. Bà chỉ cần thế là vui. Rồi thì thoải có chuyện gì buồn, cả các bác lãnh đạo trung tâm cũng đến hỏi thăm, động viên. Bà thấy như thế là tuyệt vời!” (Phỏng vấn sâu bà N.T. H., nữ, 80 tuổi, NCT sống tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng)

Việc thăm hỏi, động viên tinh thần NCT tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng cũng rất được qua tâm thực hiện khi có tới 87.8% NCT được hỏi cho rằng rất thường xuyên được thăm hỏi, động viên tinh thần. NCT sống xa gia đình, các bạn bè trong trung tâm không hẳn thân thiết bởi mỗi người một hoàn cảnh, đặc thù tâm lý NCT khiến họ không dễ dàng chia sẻ với các bạn cao tuổi khác trong trung tâm. Do đó, khi được các nhân viên CTXH tại trung tâm

quan tâm, thăm hỏi, động viên tinh thần, NCT rất cảm động, họ gia tăng các cảm xúc tích cực như vui vẻ, được giải bày tâm sự, cảm thấy hạnh phúc, cảm thấy mình được quan tâm, được thừa nhận...

3.3. Mức độ hài lòng của NCT Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng về hoạt động tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần

Nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng thường xuyên thực hiện vai trò tham vấn trong việc chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT. Cụ thể, NCT cho biết các hoạt động tham vấn tâm lý được thực hiện ở mức thường xuyên và rất thường xuyên. Trong đó, một số hoạt động tham vấn nổi bật được thực hiện thường xuyên bao gồm: Tạo điều kiện để NCT tham gia giao lưu, chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể; thăm hỏi, động viên tinh thần NCT; hoạt động tư vấn thông tin về phòng ngừa các vấn đề sức khỏe tâm thần cũng được nhân viên CTXH thực hiện. Mặt khác, hoạt động tư vấn thông tin thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần được cho là khó khăn đối với nhân viên CTXH, do yêu cầu kiến thức chuyên sâu hơn. Điều này thể hiện sự quan tâm của trung tâm đối với sức khỏe tâm thần của NCT, đồng thời cho thấy vai trò quan trọng của nhân viên CTXH trong việc chăm sóc và hỗ trợ tinh thần cho NCT.

Bảng số liệu cho thấy, đa phần các hoạt động tham vấn chăm sóc sức khỏe tâm thần được nhân viên CTXH triển khai tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng đều được NCT đánh giá ở mức độ hài lòng và rất hài lòng. Điều này cho thấy nhân viên CTXH tại đây đã thực hiện rất tốt vai trò tham vấn của mình trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT trung tâm.

“Các cô nhân viên ở đây đến thăm hỏi, động viên rồi còn tư vấn cho bà cách sinh hoạt, nghỉ ngơi, hướng dẫn tập thể dục, vận động để bà giảm bớt những suy nghĩ, lo lắng, vui vẻ hơn. Thế là bà cũng vui hơn, khỏe hơn, trí nhớ tốt hơn” (Phỏng vấn sâu bà N.T. H., nữ, 80 tuổi, sống tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng 1,5 năm)

Bảng 2. Mức độ hài lòng của NCT với các hoạt động tham vấn của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng

Các hoạt động thuộc vai trò tham vấn	Mức độ hài lòng	Số lượng (người)	Tỉ lệ (%)
Tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể	Không hài lòng	0	0
	Bình thường	0	0
	Hài lòng	0	0
	Rất hài lòng	196	100
	Tổng	196	100
Thăm hỏi, động viên tinh thần	Không hài lòng	0	0
	Bình thường	6	3.1
	Hài lòng	0	0
	Rất hài lòng	190	96.9
	Tổng	196	100
Tư vấn thông tin về phòng ngừa các vấn đề sức khỏe tâm thần	Không hài lòng	28	14.3
	Bình thường	45	23
	Hài lòng	21	10.7
	Rất hài lòng	102	52
	Tổng	196	100
Tham vấn tâm lý	Không hài lòng	0	0
	Bình thường	9	4.6
	Hài lòng	15	7.7
	Rất hài lòng	166	84.7
	Không trả lời	6	3.1
	Tổng	196	100
Tư vấn thông tin về thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần	Không hài lòng	40	20.4
	Bình thường	75	38.3
	Hài lòng	30	15.3
	Rất hài lòng	36	18.4
	Không trả lời	15	7.7
	Tổng	196	100
Tư vấn thông tin về điều trị & phục hồi chức năng trong chăm sóc sức khỏe tâm thần	Không hài lòng	21	10.7
	Bình thường	46	23.5
	Hài lòng	69	35.2
	Rất hài lòng	54	27.6
	Không trả lời	6	3.1
	Tổng	196	100.0

Nguồn: Kết quả nghiên cứu, 2024

Hoạt động tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể cũng được 100% NCT được hỏi đánh giá rất hài lòng. Các hoạt động này cũng chính là điểm mạnh của Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, giúp Diên Hồng xây dựng thương hiệu, hình ảnh trong lĩnh vực dưỡng lão. Bên cạnh đó, hoạt động thăm hỏi, động viên tinh thần mà nhân viên CTXH thực hiện trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT cũng được đánh giá rất cao. Cụ thể, không có NCT đánh giá ở mức độ không hài lòng, hơn nữa có tới 96.9% NCT được hỏi đánh giá rất hài lòng với

hoạt động thăm hỏi, động viên tinh thần mà nhân viên CTXH thực hiện với NCT.

Hoạt động tư vấn thông tin về thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần được 38.3% NCT đánh giá bình thường khi được hỏi về mức độ hài lòng. Có thể lý giải kết quả này dựa trên thực tế, đội ngũ nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng có kiến thức đào tạo từ các ngành CTXH, Điều dưỡng, Tâm lý học... Mặc dù họ được tham gia một số tập huấn về chăm sóc sức khỏe tâm thần, nhưng những kiến thức, kỹ năng đó chỉ đủ để thực hiện các hoạt động tham vấn, tư vấn phòng ngừa, thăm hỏi,

động viên tinh thần trong chăm sóc sức khỏe tâm thần. Việc tư vấn thông tin thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần yêu cầu nền tảng kiến thức sâu hơn về sức khỏe tâm thần.

4. Bàn luận

Vai trò tham vấn của nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng được xem là một trong những hoạt động thiết yếu trong việc chăm sóc sức khỏe tâm thần cho NCT.

Đối với một số trường hợp rối loạn sức khỏe tâm thần ở mức độ nhẹ và vừa, việc can thiệp bằng tham vấn có thể giúp giải quyết vấn đề hiệu quả. Bên cạnh đó, tham vấn là một phần quan trọng trong quá trình chăm sóc sức khỏe tâm thần. Hơn nữa, việc tạo điều kiện để NCT tiếp xúc với nhiều người, thường xuyên trò chuyện, và lắng nghe tâm tư nguyện vọng của họ là rất quan trọng để phòng ngừa khủng hoảng tâm lý.

Theo kết quả khảo sát, NCT tại Diên Hồng cho biết, các hoạt động tham vấn thường xuyên được nhân viên CTXH thực hiện.

Các hoạt động nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng thực hiện thể hiện vai trò tham vấn trong chăm sóc sức khỏe tâm thần NCT nổi bật bao gồm: Tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh trong các hoạt động hội, nhóm, tập thể; thăm hỏi, động viên tinh thần; tham vấn tâm lý.

Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ hài lòng của NCT đối với các hoạt động tham vấn nói chung là rất cao. 100% NCT được hỏi đánh giá rất hài lòng với hoạt động tạo điều kiện để tham gia giao lưu, cùng chia sẻ với những người xung quanh. Bên cạnh đó, hoạt động thăm hỏi, động viên tinh thần cũng nhận được đánh giá cao với không có NCT nào đánh giá ở mức độ không hài lòng. Tuy nhiên, hoạt động tư vấn thông tin thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần chỉ được 2/3 số NCT đánh giá là hài lòng. Điều này có thể do nhân viên CTXH tại trung tâm chưa được trang bị đầy đủ kiến thức chuyên sâu về sức khỏe tâm thần.

Nhìn chung, vai trò tham vấn của nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng đang được thực hiện tốt và mang lại hiệu quả tích cực cho NCT. Tuy nhiên, để nâng cao hiệu quả hơn nữa, cần đầu tư đào tạo chuyên sâu về kiến thức và kỹ năng tham vấn cho đội ngũ nhân viên CTXH.

5. Kết luận và khuyến nghị

5.1. Kết luận

Tóm lại, vai trò tham vấn của nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng đang được thực hiện khá hiệu quả và mang lại lợi ích tích cực cho sức khỏe tâm thần của NCT. NCT tại trung tâm ghi nhận các hoạt động tham vấn được triển khai thường xuyên, đặc biệt là các hoạt động tạo điều kiện giao lưu, chia sẻ trong các hoạt động tập thể, thăm hỏi, động viên tinh thần và tham vấn tâm lý. 100% NCT được khảo sát đánh giá rất hài lòng về hoạt động tạo điều kiện giao lưu, chia sẻ, trong khi hoạt động thăm hỏi, động viên tinh thần cũng không ghi nhận bất kỳ phản hồi không hài lòng nào.

Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế cần được khắc phục để nâng cao hơn nữa hiệu quả của vai trò tham vấn. Hoạt động tư vấn thông tin thăm khám để chẩn đoán, sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần chỉ nhận được mức độ hài lòng trung bình từ NCT. Điều này có thể do nhân viên CTXH chưa được trang bị đầy đủ kiến thức chuyên sâu về sức khỏe tâm thần, đặc biệt là trong lĩnh vực chẩn đoán và sàng lọc. Bên cạnh đó, trung tâm chưa có phòng CTXH chuyên trách, dẫn đến việc nhân viên phải kiêm nhiệm nhiều công việc, ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả của hoạt động tham vấn. Hơn nữa, nguồn nhân lực hạn chế, thiếu chuyên môn sâu về sức khỏe tâm thần là một trong những rào cản đối với việc thực hiện vai trò tham vấn.

5.2. Khuyến nghị

Nâng cao năng lực chuyên môn: Đầu tư đào tạo chuyên sâu về kiến thức và kỹ năng tham vấn, đặc biệt là trong lĩnh vực chẩn đoán và sàng lọc các vấn đề sức khỏe tâm thần cho đội ngũ nhân viên CTXH.

Tăng cường nguồn nhân lực: Thành lập phòng CTXH chuyên trách với đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao về sức khỏe tâm thần.

Đa dạng hóa hình thức tham vấn: Bên cạnh các hình thức truyền thống, có thể áp dụng thêm các hình thức tham vấn hiện đại như tham vấn trực tuyến, tham vấn qua điện thoại để NCT dễ dàng tiếp cận dịch vụ hơn.

Phối hợp với gia đình: Tăng cường phối hợp với gia đình trong việc tham vấn, hỗ trợ tâm lý cho NCT. Gia đình có thể cung cấp thông tin quan trọng về tình trạng của NCT, đồng thời hỗ trợ họ trong quá trình điều trị và phục hồi.

Bằng việc thực hiện các khuyến nghị trên, vai trò tham vấn của nhân viên CTXH tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng sẽ được nâng cao, góp phần cải thiện sức khỏe tâm thần và nâng cao chất lượng cuộc sống cho NCT.

- Abendstern, M., Tucker, S., Wilberforce, M., Jasper, R., Brand, C., & Challis, D. (2016). Social Workers as Members of Community Mental Health Teams for Older People: What Is the Added Value?. *The British Journal of Social Work*, 46(1), 63-80. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu122>
- American Mental Health Counselors Association (AMHCA). (1999). *Definition of Mental Health Counseling*. 1999, pp. 1-2
- Chaiklin, H., & Munson, C. E. (1983). Peer Consultation in Social Work. *The Clinical Supervisor*, 1(2), 21-34. https://doi.org/10.1300/J001v01n02_04
- Clark, G., Rouse, S., Spangler, H., & Moye, J. (2018). Providing Mental Health Care for the Complex Older Veteran: Implications for Social Work Practice. *Health & Social Work*, 43(1), 7-14. <https://doi.org/10.1093/hsw/hlx046>
- Ly, Đ.K.K. & Minh, T.B., (2024). A qualitative study on the structure, functions and roles of social work in some public hospitals in Vietnam | Multidisciplinary Science Journal. *Multidisciplinary Science Journal*, 6(12). <https://malque.pub/ojs/index.php/msj/article/view/3256>
- Dell, N. A., Sasaki, N., Stewart, M., Murphy, A. M., & Klier, M. (2020). Service Needs of Older Adults with Serious Mental Illness. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6-7), 659-661. <https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1765064>
- Diyali D. C. (2021). Mental Health Problems Among Elderly In India: A Social Work Study And Its Intervention. *Journal of Medical Pharmaceutical*, MAY-JUNE 2021(VOLUME-10 ISSUE-3 MAY-JUNE 2021), Article VOLUME-10 ISSUE-3 MAY-JUNE 2021. <https://doi.org/10.22270/jmpas.V10I3.1180>
- Gema Beatriz Intriago-Molina, & Ligia Estela Loo-Lino. (2021). *Intervención del trabajador social en el bienestar socioemocional de los adultos mayores* | RSocialium. <https://doi.org/10.26490/unqp.sl.2021.5.2.924>
- Gessica Cristina Ozalame. (2017). *Os fundamentos e as mediações metodológicas da assessoria/consultoria no trabalho do assistente social*. SciSpace - Paper. <https://typeset.io/papers/os-fundamentos-e-as-mediaco-es-metodologicas-da-assessoria-28qc9msr3r>
- Ho Margaret Kay, Chan, E. H. Y., & Chan, V. H. Y. (2022). Supporting community development for mental health in the ageing population of Hong Kong. *Aging and Health Research*, 2(1), 100056. <https://doi.org/10.1016/j.ahr.2022.100056>
- Ilardo, J., Zell, A. M., Haque, R., & Ensberg, M. (2022). Education and Consultation Needs of Social Workers in Practice with Rural Older Adults. *Health & Social Work*, 47(3), 185-194. <https://doi.org/10.1093/hsw/hlac012>
- Munn, P., & Kennedy, M. (1994). Consultancy work: An option for social work towards the 21st century. *Australian Social Work*, 47(1), 11-14. <https://doi.org/10.1080/03124079408411114>
- Nassrin Dafaalla El Hag Yousif, Enaam Youssef, & Maha Aboraya. (2023). Role of Social Work in Responding To Urgent Social Needs for Senior Citizens -Field Study. *Information Sciences Letters*, 12(1), 261-267. <https://doi.org/10.18576/isl/120121>
- Nazar, N. (2018). The role of social workers in implementing the national concept of mental health. *Social work and education*, 5(4), Article 4. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.18.4.4>
- An, N.T.H. (2024). Current State of Practitioners Delivering Social Work Services in Provincial Hospitals in Vietnam. *International Journal of Religion*, 5(11), Article 11. <https://doi.org/10.61707/tmrtxx24>
- Liên, N.T. (2023). Consulting services for elderly care facilities in Ha Noi. *International Journal of Advanced Research*. <https://www.journalijar.com/article/>
- Lan, N.T.T., Hugman, R. & Giang, T.T.H. (2024). Social work education in Vietnam: The development, challenges and ongoing effort to indigenization in the past two decades. *Social Work Education*, 1-15. <https://doi.org/10.1080/02615479.2024.2360056>
- Rebeca Adámez, & Andrés Correa. (2016). *The Role of Social Work in Psychogeriatrics*. SciSpace - Paper. <https://typeset.io/papers/the-role-of-social-work-in-psychogeriatrics-3qnutbjgis>
- Rosenberg, E. B., & Nitzberg, H. (1980). The Clinical Social Worker Becomes a Consultant. *Social Work in Health Care*, 5(3), 305-312. https://doi.org/10.1300/J010v05n03_07
- Huê, V.M.T., Nakamura, K., Seino, K., Moncatar, T. J. R. T., Han, T. D. T., Siongco, K. L. L., Tashiro, Y., & Van Vo, T. (2024). Can collaboration among health and social care workers play a role in addressing geriatric care challenges? A qualitative case study in Central Vietnam. *International Health*, 16(4), 387-398. <https://doi.org/10.1093/inthealth/ihad082>
- Wang, Y., Ma, H., & Zheng, L. (2023). Do Child Characteristics Matter to Mitigate the Widowhood Effect on the Elderly's Mental Health? Evidence from China. *International Journal of Mental Health Promotion*, 25(5), 673-686. <https://doi.org/10.32604/ijmh.2023.026394>
- Wenyi, L. (2021). Involvement of Social Workers in the Community Service Provision System for the Older People in Urban China. *Australian Social Work*, 74(4), 448-463. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2020.1782447>
- Westhuizen, M. van der. (2023). The Importance of Social Workers in Communities: A Global Perspective. *Journal of Community Psychosocial Research*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.36386/jcpr.v1i1.360>