

QUẢN LÝ CA VỚI NGƯỜI TÂM THẦN - KHÓ KHĂN, NGUYÊN NHÂN VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

TS. Nguyễn Trung Hải (79)

Trường Đại học Lao động - Xã hội

hainguyentrong1979@gmail.com

ThS. Nguyễn Việt Hồng

Trường Đại học Lao động - Xã hội

nguyenviethonghongdu@gmail.com

Tóm tắt: Nghiên cứu này tập trung mô tả về những khó khăn của nhân viên công tác xã (CTXH) trong việc quản lý ca với người tâm thần (NTT) để từ đó đưa ra các biện pháp nhằm giúp họ thực hiện công việc quản lý ca một cách hiệu quả hơn. Do một số hạn chế nên nghiên cứu sẽ sử dụng phương pháp trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi đối với đội ngũ cán bộ triển khai nhiệm vụ quản lý ca (30 cán bộ) tại 2 cơ sở trợ giúp xã hội cho NTT ở Hà Nội để thu thập thông tin về thực trạng những khó khăn của nhân viên CTXH trong việc quản lý ca đối với NTT. Kết quả cho thấy hoạt động quản lý ca với NTT đã được triển khai, tuy nhiên nhân viên CTXH còn gặp phải nhiều khó khăn khi thực hiện các hoạt động này. Những khó khăn đó xuất phát từ sự thiếu hụt về chính sách, sự phối hợp của các bên liên quan còn chưa chặt chẽ, năng lực chuyên môn còn hạn chế, thiếu các quy trình, hướng dẫn cụ thể và cả do đặc thù đối tượng trợ giúp NTT nên nhân viên CTXH cũng gặp nhiều khó khăn trong việc thực hiện hoạt động quản lý ca. Do đó, các hoạt động trên còn chưa đạt được như mong muốn.

Từ khóa: Nhân viên công tác xã hội, khó khăn, quản lý ca, người tâm thần

CASE MANAGEMENT WITH MENTAL PERSONS - DIFFICULTIES, CAUSES AND SOLUTIONS TO OVERCOME OF SOCIAL WORKERS

Abstract: The research is centered on identifying the obstacles encountered by social workers in case management while working with individuals who have mental health issues. By examining these challenges, the study seeks to propose practical solutions that can help social workers improve their case management techniques. Due to specific constraints, the research will employ the questionnaire approach to collect data on the existing situation and difficulties experienced by social workers handling case management for individuals with mental health problems. This will entail the participation of 30 staff members from 2 social assistance facilities in Hanoi. The results suggest that the implementation of case management for individuals with mental illness has been executed, however, social workers face various obstacles during the execution of these responsibilities. These challenges stem from the lack of policies, insufficient coordination among stakeholders, limited professional capabilities, absence of clear procedures and guidelines, and the distinctive nature of supporting individuals with mental illness. Consequently, social workers confront multiple difficulties in effectively managing cases, leading to the failure to achieve the intended results.

Keywords: Social workers, difficulties, case management, individuals with mental illness

Mã bài báo: JHS - 165

Ngày nhận bài sửa: 30/11/2023

Ngày nhận bài: 5/11/2023

Ngày duyệt đăng: 20/1/2024

Ngày nhận phản biện: 18/11/2023

1. Đặt vấn đề

Sức khỏe tâm thần là nền tảng cho sự khỏe mạnh và hoạt động hiệu quả của các cá nhân. Tuy nhiên, theo Tổ chức Y tế thế giới, tính trên toàn cầu cứ 4 người có 1 người có vấn đề về sức khỏe tâm thần, không có gia đình nào không liên quan đến sức khỏe và có 10 nguyên nhân chủ yếu gây mất khả năng lao động là do các vấn đề về sức khỏe tâm thần. Có tới hơn 100 triệu người bị rối loạn sức khỏe tâm thần ở khu vực Tây Thái Bình Dương. Có thể nói, thế kỷ 21 là thế kỷ của sức khỏe tâm thần (WHO, 2021). Việt Nam hiện nay ước tính có khoảng 15% dân số Việt Nam (tương đương 14 triệu người) mắc các bệnh về rối loạn tâm thần trong đó có 3 triệu người bị rối loạn tâm thần nặng và còn rất nhiều bệnh nhân không được thăm khám, điều trị. (Bộ Y tế, 2021). Năm 1999, Chính phủ Việt Nam đã ban hành Chiến lược quốc gia về Sức khỏe tâm thần, tập trung vào xây dựng “mô hình chăm sóc sức khỏe tâm thần dựa vào cộng đồng” và mở rộng nguồn lực về sức khỏe tâm thần vào năm 2025. Mục tiêu chung của chương trình: Xây dựng mạng lưới, triển khai mô hình lồng ghép nội dung chăm sóc sức khỏe tâm thần với các nội dung chăm sóc sức khỏe khác của trạm y tế xã, phường; Phát hiện, quản lý và điều trị người bệnh kịp thời để họ sớm trở về sống hòa nhập với cộng đồng. Để thực hiện được mục tiêu đó, Việt Nam cũng ban hành nhiều chính sách can thiệp chuyên sâu trong lĩnh vực CTXH nhằm quản lý, hỗ trợ các đối tượng nói chung và NTT nói riêng. Cụ thể ngày 14 tháng 2 năm 2020, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã ban hành Thông tư 02/2020/TT-BLĐTBXH hướng dẫn quản lý đối tượng được cơ sở trợ giúp xã hội cung cấp dịch vụ CTXH tại cơ sở... Trong Thông tư có quy định những công việc cụ thể của nhân viên CTXH trong việc quản lý ca với đối tượng trong đó có NTT.

Tuy nhiên, trên thực tế còn thiếu những người làm CTXH (CTXH) có đủ kiến thức, kỹ năng, thái độ phù hợp với loại hình bệnh này nên hoạt động chăm sóc người bệnh tâm thần còn chưa thực sự hiệu quả. Ở nhiều trung tâm, cơ sở Bảo trợ xã hội (BTXH) còn chưa có nhân viên CTXH chăm sóc sức khỏe tâm thần. Việc chăm sóc người bệnh chủ yếu do bác sĩ đảm nhiệm mà không có sự giúp đỡ của nhân viên CTXH. Điều này sẽ rất khó khăn cho người bệnh, bởi các bác sĩ chỉ giúp người bệnh trong điều trị bằng thuốc, còn việc tăng cường tác động của các yếu tố tích cực, giảm yếu tố tiêu cực từ môi trường xã hội đến người rối loạn tâm trí giúp người bệnh hòa nhập trở lại với đời sống xã hội là công việc mà nhân viên CTXH làm tốt

thì lại chưa được nhiều. Ngay cả những cơ sở BTXH có nhân viên CTXH thì theo đánh giá, nguồn nhân lực làm CTXH nói chung và trong lĩnh vực với NTT nói riêng hiện còn thiếu về số lượng, yếu về năng lực nên chất lượng chuyên môn không đảm bảo, hoạt động còn thiếu chuyên nghiệp khiến hiệu quả công việc còn chưa cao. Bên cạnh đó, chưa thực hiện tốt được nhiệm vụ quản lý ca theo quy định (Báo điện tử Chính phủ, 2022). Xuất phát từ những lý do trên, nghiên cứu sẽ mô tả về: Những khó khăn trong việc Quản lý trường hợp với NTT cũng như thảo luận về các biện pháp nhằm giúp thực hiện công việc quản lý ca một cách hiệu quả hơn.

2. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp phân tích tài liệu

Nhóm nghiên cứu sử dụng các kỹ thuật chuyên môn nhằm thu thập thông tin, số liệu, tài liệu từ các nguồn tài liệu đã được công bố hoặc rút ra từ các nguồn tài liệu những thông tin cần thiết phục vụ cho quá trình nghiên cứu. Cụ thể, đề tài đã tổng hợp và phân tích một số tài liệu:

- + Các giáo trình, tài liệu có liên quan đến NTT và quản lý ca (QLC) như: CTXH trong chăm sóc sức khỏe tâm thần, Đại cương về quản lý ca, Tâm lý học đại cương...

- + Phân tích những công trình nghiên cứu khoa học, các đề tài nghiên cứu cũng như các luận văn, luận án trong lĩnh vực QLC với NTT cũng như những khó khăn trong QLC với NTT.

- + Nghiên cứu tìm hiểu và phân tích, đánh giá các chính sách trong CTXH, QLC nói chung và các chính sách đối với các công việc của nhân viên CTXH như Thông tư 26/2022 quy định về mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương đối với viên chức chuyên ngành CTXH, Thông tư 02/2018 về Định mức kinh tế - kỹ thuật làm cơ sở xây dựng giá dịch vụ trợ giúp xã hội...

- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Trong khuôn khổ nghiên cứu và thực hiện đề tài, nhóm nghiên cứu xây dựng bảng hỏi là tổ hợp các câu hỏi với các chỉ báo, con số định lượng để thu thập thông tin từ đối tượng nghiên cứu là nhân viên CTXH và những cán bộ thực hiện QLC.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi đối với đội ngũ cán bộ triển khai nhiệm vụ QLC (30 cán bộ) tại Trung tâm Chăm sóc Nuôi dưỡng NTT số 2 Hà Nội và Trung tâm Chăm sóc và Phục hồi chức năng NTT số 1 Hà Nội để thu thập thông tin về thực trạng những khó khăn của nhân viên

CTXH trong việc QLC với NTT.

- *Phương pháp phỏng vấn sâu:*

Dựa trên những nội dung đánh giá về thực trạng, nghiên cứu sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu để tìm hiểu và phân tích sâu về các vấn đề, nội dung nghiên cứu trong lĩnh vực này. Nhóm nghiên cứu sẽ tiến hành phỏng vấn 2 nhóm khách thể chính là:

+ Phỏng vấn 4 nhân viên CTXH thực hiện nhiệm vụ QLC và 2 lãnh đạo phụ trách công việc này tại mỗi cơ sở.

+ Phỏng vấn 4 NTT (mức độ nhẹ/phục hồi) và 4 người nhà.

3. Tổng quan nghiên cứu

- *Hướng nghiên cứu về chăm sóc người tâm thần và quản lý ca với người tâm thần*

Quyền của người khuyết tật trong đó có NTT đã trở thành một trong những yêu cầu quan trọng để đảm bảo công bằng và tiến bộ xã hội, đảm bảo phát triển bền vững của quốc gia. Chính vì thế, có nhiều công trình nghiên cứu về khung pháp lý nhằm đảm bảo quyền của người khuyết tật. Quyết định 1215 do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội trình và được Thủ tướng Chính phủ duyệt ngày 22/7/2011, hiện nay đã được thay thế bằng Quyết định 1929/2020 Phê duyệt Chương trình trợ giúp xã hội và phục hồi chức năng cho NTT, trẻ em tự kỷ và người rối nhiễu tâm trí dựa vào cộng đồng giai đoạn 2021-2030. Đề án này đề cập đến Trợ giúp xã hội và phục hồi chức năng cho bệnh tâm thần và người rối nhiễu tâm trí dựa vào cộng đồng, đây chính là sự đổi mới trong nhận thức trong công tác trợ giúp NTT trên cơ sở nâng cao năng lực cho bản thân họ, gia đình và cộng đồng.

Nick Gould (2020) dựa trên các mô hình xã hội về sức khỏe tâm thần có liên quan đặc biệt đến xã hội, giúp nhân viên CTXH và sinh viên làm quen với các khía cạnh xã hội của quan điểm y tế về sức khỏe tâm thần. Thực hành và phát triển kiến thức của họ xung quanh: sự hòa nhập xã hội của những người có vấn đề về sức khỏe tâm thần trong bối cảnh thay đổi.

Hải (2019) Nghiên cứu về dịch vụ xã hội cho trẻ mắc bệnh tâm thần với chủ đề: “Phát triển dịch vụ chăm sóc xã hội đối với trẻ em mắc bệnh tâm thần” đề cập đến thực trạng dịch vụ dành cho trẻ em tâm thần hiện nay, cũng như giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ. Tác giả đã cung cấp một bức tranh tổng thể về các dịch vụ dành cho trẻ tâm thần nói riêng và NTT nói chung. Căn cứ theo kết quả này sẽ cung cấp về mặt lý luận về các dịch vụ cho NTT rất hữu ích trong lĩnh vực QLC.

Để tài “Hoàn thiện luật pháp về quyền của người khuyết tật ở Việt Nam hiện nay, 2019” đã phân tích một

cách cụ thể về vấn đề luật pháp chính sách đối với người khuyết tật (trong đó có NTT). Tác giả nhấn mạnh, dù là người khuyết tật hay NTT mất nhận thức thì cũng đều có những quyền cơ bản và cần được luật pháp bảo vệ cũng như được hỗ trợ can thiệp thông qua những dịch vụ hiệu quả.

Tài liệu hướng dẫn thực hành quản lý trường hợp (Cục Bảo trợ xã hội) - Nội dung chính cung cấp kiến thức kỹ năng cơ bản cho nhân viên xã hội (NVXH) tại tuyến cơ sở đang làm việc trực tiếp với các nhóm đối tượng yếu thế như trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ với các vấn đề mà họ đang đối đầu như bị bạo hành, ngược đãi hay bị xâm hại hoặc các nhóm khuyết tật, tâm thần, nhiễm HIV hiện đang cần sự trợ giúp tại cộng đồng. NVXH tại các cơ sở đang làm việc trực tiếp với các nhóm thân chủ có thể nắm vững những đặc điểm lý thuyết đặc trưng về quản lý trường hợp cũng như có thể áp dụng thực hành các kỹ năng làm việc trong thực tế với từng nhóm thân chủ khác nhau, từ đó nâng cao được hiệu quả của quá trình trợ giúp, hỗ trợ thân chủ cũng như kinh nghiệm làm việc trong thực tế của NVXH.

“Giáo trình tham vấn cơ bản trong chăm sóc sức khỏe tâm thần” Hường (2015) đã trình bày tiến trình trợ giúp tâm lý nâng cao kiến thức kỹ năng cho người tham vấn trực tiếp. Tác giả đã cung cấp những kiến thức kỹ năng cơ bản và chuyên sâu trong tham vấn hỗ trợ NTT và gia đình. Đây là tài liệu hữu ích dành cho đội ngũ cán bộ can thiệp trực tiếp trong lĩnh vực này.

“Giáo trình đại cương chăm sóc sức khỏe tâm thần” Phúc (2013) đã trình bày tổng quát về chăm sóc sức khỏe tâm thần. Giáo trình đã cung cấp những kiến thức cơ bản cũng như sự hiểu biết về vấn đề tâm thần và chăm sóc sức khỏe tâm thần. Những vấn đề như: các loại tâm thần, nguyên nhân dẫn đến các vấn đề tâm thần và các mô hình can thiệp cũng được mô tả cụ thể trong tài liệu.

“Đánh giá hiện trạng hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần các tỉnh, thành phố phía Nam, đề xuất một số giải pháp” Khanh & Sĩ (2019) đã cung cấp một bức tranh tổng thể về hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần các tỉnh, thành phố phía Nam. Các tác giả đã chỉ ra những điểm mạnh cũng như các hạn chế của hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần này, đồng thời phân tích về thực trạng và nhu cầu của NTT để có những đánh giá sâu sắc về hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần hiện nay.

- *Hướng nghiên cứu về những khó khăn của nhân viên CTXH*

“Một số khó khăn ảnh hưởng tới hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên CTXH” Hải (2021), bài viết này

hướng tới đánh giá một số khó khăn ảnh hưởng tới hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên CTXH. Nội dung phân tích dựa trên phương pháp nghiên cứu tài liệu cũng như phỏng vấn sâu chuyên gia ở các lĩnh vực khác nhau như trong các cơ sở Bảo trợ xã hội, CTXH, các bệnh viện cũng như các cơ sở có đội ngũ nhân viên CTXH.

“Một số khó khăn và vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ lao động nhập cư tiếp cận dịch vụ y tế tại làng Eahdil, tỉnh Đắk Lắk, 2020” Công (2020), bài viết đã phân tích những vấn đề của lao động nhập cư trong việc tiếp cận dịch vụ y tế và nhấn mạnh vai trò của nhân viên CTXH.

Do còn một số hạn chế cũng như thực tế chưa có nhiều nghiên cứu về những khó khăn trong hoạt động quản lý trường hợp với NTT nên nghiên cứu sẽ đi sâu vào triển khai nghiên cứu về lý luận và thực tiễn để làm sáng tỏ hơn vấn đề này.

4. Khó khăn và nguyên nhân dẫn đến những khó khăn trong việc thực hiện quản lý ca với người tâm thần

Quản lý ca hay còn gọi là quản lý trường hợp (QLTH) là một trong các phương pháp can thiệp của CTXH được nhân viên xã hội thực hiện để trợ giúp những đối tượng có nhu cầu nói chung và NTT nói

riêng khi họ gặp những khó khăn không thể tự vượt qua được. Phương pháp này nhấn mạnh vào việc đánh giá nhu cầu của thân chủ, xác định các nguồn lực từ cá nhân, gia đình thân chủ và từ cộng đồng, điều phối, kết nối nguồn lực, tổ chức thực hiện và giám sát tiến trình trợ giúp thân chủ. Mục đích của các hoạt động này nhằm cung cấp các dịch vụ an sinh xã hội, giúp thân chủ giải quyết các khó khăn mà họ đang gặp phải trong cuộc sống, đồng thời giúp tăng cường năng lực, phát triển tiềm năng bản thân để hòa nhập cộng đồng và xã hội. Nhân viên QLC là những cán bộ được đào tạo cơ bản và chuyên sâu trong lĩnh vực CTXH. Do đó, những cán bộ thực hiện các công việc và đảm nhận nhiệm vụ trong lĩnh vực CTXH đều có thể thực hiện hoạt động QLC này. Tuy nhiên, do nhiều lý do khác nhau nên họ còn gặp nhiều khó khăn trong việc thực hiện QLC, đặc biệt là với đối tượng đặc thù là NTT. Những nội dung phân tích dưới đây sẽ làm rõ những khó khăn của nhân viên CTXH trong từng hoạt động QLC để từ đó có những giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động QLC và mang lại lợi ích tốt nhất cho NTT. Khảo sát sử dụng thang đo Likert từ 1 - 5 tương ứng với mức độ 1 là Rất khó khăn và mức độ 5 là Không khó khăn. Một cách tổng thể, đội ngũ nhân viên CTXH đã đánh giá về những khó khăn trong các hoạt động QLC như sau:

Bảng 1. Những khó khăn trong quản lý ca với người tâm thần

Nội dung về những khó khăn khi thực hiện việc QLC với NTT	N	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Khó khăn khi thu thập thông tin và đánh giá nhu cầu chăm sóc, trợ giúp của đối tượng.	30	1.93	.980
Khó khăn khi xây dựng kế hoạch chăm sóc, trợ giúp đối tượng.	30	1.93	.785
Khó khăn khi thực hiện kế hoạch chăm sóc, trợ giúp đối tượng.	30	1.73	1.015
Khó khăn khi theo dõi, rà soát và điều chỉnh kế hoạch chăm sóc, trợ giúp đối tượng.	30	1.73	.785
Khó khăn khi đánh giá và kết thúc quản lý đối tượng.	30	2.00	.788
Khó khăn khi ghi chép lưu trữ hồ sơ	30	2.47	.860
Khó khăn khi hỗ trợ hoà nhập cộng đồng	30	1.67	.844

Nguồn: Khảo sát của đề tài nghiên cứu 2023

Thông qua số liệu nghiên cứu từ bảng 1 có thể thấy hoạt động Hòa nhập cộng đồng được đánh giá là khó khăn nhất bởi nhân viên CTXH với chỉ số mean của Hỗ trợ hòa nhập cộng đồng là 1.67. Bản thân NTT có những hạn chế về năng lực, nhận thức, vì vậy việc họ quay trở lại cộng đồng sẽ gặp nhiều khó khăn. Để NTT có thể hòa nhập được với cộng đồng, điều đầu tiên là sự đón nhận từ gia đình và địa phương. NTT khi trở

về với cộng đồng dễ bị xa lánh, kỳ thị. Điều này dẫn tới họ có thể bị khủng hoảng hoặc khiến bệnh lý trở nên trầm trọng hơn. Ngoài ra, phần lớn gia đình NTT có hoàn cảnh khó khăn, không đủ khả năng và kiến thức để chăm sóc cho NTT tại gia đình nên việc NTT hòa nhập với cộng đồng rất khó khăn. NTT muốn hòa nhập được với cộng đồng thì họ cần có việc làm và thu nhập. Tuy nhiên, định kiến về NTT vẫn còn lớn trong cộng

đồng và năng lực về nhận thức cũng như hành vi của NTT còn nhiều hạn chế nên nếu được gia đình chấp nhận thì NTT cũng rất khó để hòa nhập lâu dài được với cộng đồng. *“Hiểu biết của người dân và gia đình về NTT, phương pháp chăm sóc, nuôi dưỡng, phục hồi chức năng còn nhiều hạn chế, đa số gia đình có NTT đều có hoàn cảnh khó khăn nên buông xuôi, nhốt họ ở trong nhà hoặc để đi lang thang, phó mặc cho xã hội”.* (phỏng vấn sâu PNT - Cán bộ CTXH)

Hoạt động Ghi chép lưu trữ hồ sơ được đánh giá là có khả năng thực hiện tốt nhất. Tuy nhiên, ngay cả đối với hoạt động được thực hiện tốt nhất là Ghi chép lưu trữ hồ sơ thì điểm trung bình (Mean) cũng chỉ là 2.47, nghĩa là chưa được mức trung bình hay nói cách khác đối với hoạt động đó, nhân viên CTXH cũng chỉ mới thực hiện được ở mức trung bình chứ không phải là thực hiện dễ dàng hay không có khó khăn gì.

Những hoạt động khác cũng ít nhiều gặp khó khăn khác nhau như: hoạt động Thu thập thông tin và đánh giá nhu cầu chăm sóc, trợ giúp của đối tượng; Xây dựng kế hoạch chăm sóc, trợ giúp đối tượng và Đánh giá và kết thúc quản lý đối tượng đều có điểm trung bình gần bằng 2. Điều đó có nghĩa là nhân viên CTXH trong khảo sát còn gặp nhiều khó khăn khi phải thực hiện các hoạt động này. Cụ thể, đối với hoạt động thu thập thông tin, có thể thấy do đặc thù đối tượng là NTT nên các thông tin của họ có thể là thiếu hoặc đôi khi không chính xác. *“NTT do đặc điểm của họ nên lúc họ trả lời thế này, lúc họ trả lời kiểu khác nên đôi khi chúng tôi gặp nhiều khó khăn. Để chính xác thì cần phải đối chiếu với thông tin từ các nguồn khác nhau nhưng không phải đối tượng nào cũng có các nguồn thông tin khác để đối chiếu. Hơn nữa với những NTT đặc biệt nặng, không có khả năng tự chăm sóc bản thân và lang thang được đưa đến cơ sở thì chúng tôi còn không có cả thông tin về đối tượng.”* (phỏng vấn sâu, NVCTXH, Nam, 43 tuổi). Việc nhân viên CTXH gặp khó khăn khi thu thập thông tin về đối tượng còn xuất phát từ vấn đề bệnh/tật của họ. Đó không chỉ là khó khăn mà đôi khi còn là nguy hiểm khi tiếp cận đối tượng để thu thập thông tin, đặc biệt là đối với những

nhân viên CTXH mới vào nghề hoặc không có những kiến thức và kỹ năng cần thiết để làm việc với đối tượng.

Trong CTXH, việc đánh giá, xác định nhu cầu của đối tượng nói chung và NTT nói riêng là rất quan trọng do triết lý và giá trị của CTXH là đặt lợi ích của họ lên trên hết cũng như lấy đối tượng làm trung tâm hướng tới việc đáp ứng nhu cầu chính đáng của họ. Thông qua bảng tổng hợp trên, có thể thấy về tổng thể, việc đánh giá nhu cầu chăm sóc, trợ giúp của NTT gặp nhiều khó khăn. Trên thực tế, khác với những ngành nghề khác, trong CTXH việc đánh giá nhu cầu hay xác định vấn đề cần có sự tham gia của đối tượng hoặc người bảo hộ của đối tượng. Điều đó xuất phát từ nguyên tắc đảm bảo sự tham gia để đối tượng được nâng cao năng lực tự giải quyết vấn đề, còn nhân viên CTXH chỉ hoạt động ở khía cạnh hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi để đối tượng tự giải quyết vấn đề của họ trong cuộc sống. Tuy nhiên, đây là vấn đề không đơn giản khi đặc thù đối tượng ở đây là NTT, không phải lúc nào họ cũng có sự hiểu biết để trả lời các câu hỏi liên quan tới nhu cầu của họ. Ngoài ra như phân tích ở trên, nhiều trường hợp người bảo hộ, chăm sóc hay gia đình của NTT khó tiếp cận nên cũng khó để có thể đánh giá được nhu cầu của họ.

Việc lên kế hoạch chăm sóc, trợ giúp trong CTXH là một trong những bước cực kỳ quan trọng để trợ giúp thân chủ giải quyết những vấn đề của bản thân, đây cũng là một trong những bước khó khăn nhất của CTXH nói chung và đặc biệt là với NTT. Thông qua bảng tổng hợp trên có thể nhận thấy, việc lên kế hoạch trợ giúp NTT gặp rất nhiều khó khăn. Việc lên kế hoạch thực hiện của ngành CTXH có điểm khác biệt đó chính là vận động các nguồn lực khi xã hội vẫn chưa thực sự chú trọng tới ngành nghề cũng như còn coi nhẹ với NTT. Đồng thời, xã hội còn coi việc trợ giúp NTT là điều vô ích vì họ chưa thực sự hiểu rõ về bệnh tâm thần.

Để hỗ trợ giải quyết những khó khăn trên, một trong những yếu tố quan trọng là cần phải xác định được nguyên nhân gây ra những khó khăn này. Những nguyên nhân cụ thể trong từng hoạt động sẽ được phân tích chi tiết trong các bảng dưới đây.

Bảng 2. Nguyên nhân của những khó khăn trong quản lý ca với người tâm thần

Một số nguyên nhân	N	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Hạn chế từ luật pháp, chính sách Nhà nước	30	1.83	.950
Sự bất cập trong cơ chế, quy định của cơ quan	30	1.97	.964
Sự lỏng lẻo trong phối hợp của các bên	30	1.53	.819
Năng lực của cán bộ thực hiện nhiệm vụ hạn chế	30	1.70	.877
Quy trình, biểu mẫu, thủ tục hành chính chưa rõ	30	1.63	1.033
Đặc điểm, hoàn cảnh của đối tượng phức tạp	30	1.70	1.088

Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài nghiên cứu 2023

Thông qua bảng tổng hợp trên, có thể thấy về tổng thể, đa số các nguyên nhân dẫn đến khó khăn trong QLC với NTT đều có sự đồng ý cao của nhân viên CTXH, khi Mean của các nội dung này đều ở mức dưới 2 (dao động từ 1.53 đến 1.97).

Cụ thể “Sự phối hợp của các bên” đang là nguyên nhân tác động lớn nhất đến tiến trình QLC với NTT với Mean là 1.53. *“Tại Trung tâm, đã có sự phối hợp giữa các bên liên quan nhưng sự phối hợp còn lỏng lẻo, hình thức. Đa số do chưa có sự thống nhất, phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm và các bên cung cấp dịch vụ cho NTT. Các dịch vụ mới chỉ đáp ứng được về chăm sóc sức khỏe thể chất cho NTT, còn hạn chế trong chăm sóc sức khỏe tinh thần. Ngoài ra, các thông tin liên quan đến NTT, các dịch vụ hỗ trợ NTT chưa được cập nhật kịp thời, tuyên truyền sâu rộng nên việc triển khai, hỗ trợ NTT còn chậm chạp, thiếu sự liên kết và đồng bộ”.* (phỏng vấn sâu, nhân viên CTXH, Nữ, 37 tuổi). Bên cạnh đó, việc phối hợp giữa nhân viên CTXH và gia đình NTT cũng gặp không ít khó khăn. Nhiều gia đình NTT không hợp tác cung cấp thông tin, không quan tâm đến NTT gây ảnh hưởng đến tiến

trình QLC. Sự kết nối giữa nhân viên CTXH với chính quyền địa phương nơi NTT sinh sống còn hạn chế, do một phần NTT tại các cơ sở BTXH là người lang thang, không xác định được danh tính, nên việc phối hợp với chính quyền địa phương gặp nhiều trở ngại.

Qua khảo sát, cũng cho thấy rằng quy trình, biểu mẫu, thủ tục hành chính là một trong số những khó khăn trong QLC với NTT với Mean là 1.63. Hiện tại, vẫn chưa có những biểu mẫu thống nhất về QLC với NTT, do đó việc ghi chép hồ sơ còn gặp nhiều khó khăn do mỗi nơi vận dụng một cách khác nhau. Việc thiết lập, quản lý hồ sơ ở một số địa phương chưa thực sự khoa học, một số hồ sơ còn thiếu thông tin, thông tin chưa đầy đủ, chưa đảm bảo theo quy định nên gây nhiều khó khăn trong quá trình triển khai công việc QLC.

4. Kết luận

Xuất phát từ những khó khăn đã phân tích ở trên, nhân viên CTXH có mong muốn lớn nhất là được cung cấp các biểu mẫu, hướng dẫn cụ thể và cải thiện, nâng cao chế độ hỗ trợ. Điều đó được thể hiện khi điểm trung bình của hai mong muốn này đều đạt mức 1.90.

Bảng 3. Giải pháp khắc phục khó khăn

Nội dung mong muốn	N	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Tổ chức các lớp tập huấn nâng cao năng lực cho nhân viên quản lý trường hợp	30	2.07	1.112
Cung cấp biểu mẫu, hướng dẫn cụ thể	30	1.90	1.125
Cải thiện, nâng cao chế độ hỗ trợ	30	1.90	1.185
Tăng cường sự quan tâm của lãnh đạo trung tâm	30	2.13	1.196
Xây dựng cơ chế phối hợp giữa nhân viên quản lý trường hợp với các bên liên quan	30	2.03	1.066
Thiết lập mạng lưới hỗ trợ ở trung tâm và cộng đồng	30	2.00	1.083

Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài nghiên cứu 2023

Nhân viên CTXH với mong muốn được cung cấp các biểu mẫu thực hiện tiến trình từng bước trong QLC, có văn bản hướng dẫn cụ thể để có sự đồng bộ trong việc ghi chép, quản lý, lưu trữ hồ sơ đối tượng. Có sự thống nhất, sử dụng chung các biểu mẫu giữa các cơ sở BTXH trong QLC với NTT sẽ giúp nhân viên CTXH làm việc dễ dàng, thuận tiện hơn. Việc ghi chép các thông tin được thực hiện một cách đầy đủ, chính xác, kịp thời. Đảm bảo hồ sơ đối tượng được quản lý, lưu trữ một cách khoa học, dễ tiếp cận và tìm kiếm thông tin.

Hoạt động nâng cao năng lực cũng cần được quan tâm. Trước hết, họ mong muốn được nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ quản lý. Để cơ sở bảo trợ xã hội có thể vận hành được tốt, cung cấp những dịch vụ tốt nhất cho thân chủ, những người quản lý phải nắm được những kỹ năng và kiến thức quản lý tổng quát. Tuy nhiên, trong lĩnh vực chăm sóc NTT - đối tượng đặc biệt trong nhóm người

yếu thế, nhà quản lý cần nắm vững những kiến thức về sức khỏe tâm thần và CTXH. Vì vậy, các nhà quản lý trong lĩnh vực này cần được nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn về CTXH và sức khỏe tâm thần. Đây là những yếu tố có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả của hoạt động quản lý nói chung và hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH đối với NTT nói riêng. Tiếp đến là mong muốn được nâng cao năng lực và hỗ trợ nhân viên CTXH thực hiện việc QLC với NTT. CTXH là một hoạt động chuyên nghiệp, ở đó nhân viên CTXH cung cấp các dịch vụ xã hội và tham gia vào tiến trình trợ giúp để hỗ trợ thân chủ tiếp cận được các dịch vụ cần thiết, đảm bảo nhu cầu và đảm bảo an sinh xã hội. Để có thể thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH, trong thực tiễn nhân viên CTXH đòi hỏi phải có kiến thức về hành vi con người, về sự phát triển của con người, về các vấn đề xã hội, kinh tế, văn hóa và sự tương tác giữa chúng với nhau. Nhân viên CTXH phải được đào tạo

và trang bị các kiến thức và kỹ năng CTXH, có nhiệm vụ trợ giúp thân chủ nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống; tạo cơ hội để thân chủ 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. Đặc biệt, đối với nhân viên CTXH trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe tâm thần, cần trang bị cho họ những kiến thức cơ bản về sức khỏe tâm thần, về sang chấn tâm lý, stress sau sang chấn, trầm cảm..., để họ hiểu rõ hơn về đối tượng, từ đó có những hoạt động và cách ứng xử phù hợp hơn, hiệu quả hơn trong quá trình cung cấp dịch vụ CTXH cho thân chủ là NTT; đồng thời cũng cần đào tạo cho nhân viên CTXH làm việc với NTT một số kỹ thuật và phương pháp để có thể can thiệp sớm nhằm thực hiện tốt khâu phòng ngừa, hạn chế gia tăng số người bệnh tâm thần.

Qua kết quả khảo sát nghiên cứu cũng cho thấy nhân viên CTXH mong muốn được cải thiện, nâng cao chế độ hỗ trợ. Những năm gần đây, Đảng và Nhà nước ta đặc biệt quan tâm đến các chính sách, chế độ đãi ngộ cho NTT và cán bộ làm việc trong các cơ sở BTXH trợ giúp NTT. Tuy nhiên, hệ thống chính sách, chế độ hỗ trợ chưa được triển khai một cách đồng bộ, kịp thời, chưa đáp ứng đủ nhu cầu, nguyện vọng của NTT và đội ngũ cán bộ làm CTXH. *“Cần sửa đổi, bổ sung hệ thống luật pháp, chính sách dành cho NTT phù hợp với tình hình thực tế. Hơn nữa, cần đảm bảo nguồn kinh phí hỗ trợ cho các cơ sở BTXH thực*

hiện chăm sóc, nuôi dưỡng NTT. Cải thiện, nâng cao chế độ đãi ngộ cho đội ngũ cán bộ, nhân viên CTXH để thu hút nguồn lực, tạo môi trường làm việc lý tưởng, để đội ngũ cán bộ, nhân viên cống hiến, làm việc hiệu quả hơn”. (phỏng vấn sâu, nhân viên CTXH, Nam, 40 tuổi).

Như vậy, có thể thấy các hoạt động QLC với NTT đã được triển khai ở nhiều mức độ khác nhau tuy nhiên nhân viên CTXH còn gặp phải nhiều khó khăn trong việc thực hiện các hoạt động này. Những khó khăn đó xuất phát từ những thiếu hụt về chính sách, năng lực chuyên môn còn hạn chế, thiếu các quy trình, hướng dẫn cụ thể và cả do đặc thù đối tượng trợ giúp là NTT nên nhân viên CTXH cũng gặp nhiều khó khăn trong việc thực hiện hoạt động QLC. Nguyên nhân chủ yếu của những khó khăn trên là do sự phối hợp của các bên liên quan còn chưa chặt chẽ cũng như luật pháp, chính sách còn thiếu hụt khiến việc thực hiện các hoạt động trên còn chưa đạt được như mong muốn. Để khắc phục những khó khăn trên, cần thiết phải thực hiện các giải pháp như xây dựng các bộ công cụ chuyên môn trong QLC để hỗ trợ nhân viên CTXH thực hiện tốt việc QLC hơn. Ngoài ra, do đây cũng là lĩnh vực mới và nhiều cán bộ còn chưa được đào tạo chuyên sâu trong lĩnh vực này nên họ rất cần được nâng cao năng lực cũng như mong muốn được hỗ trợ về chính sách trong công việc. Các giải pháp này cần được thực hiện một cách đồng bộ và toàn diện để có thể giúp đội ngũ nhân viên CTXH khắc phục các khó khăn, từ đó nâng cao hiệu quả trong các hoạt động QLC và mang lại lợi ích tốt nhất cho NTT và gia đình họ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Báo điện tử Chính phủ. (2022). Chuẩn hóa đội ngũ người làm CTXH. *Hội thảo quốc gia về dự thảo về nghị định CTXH*.
- Báo, N. T. (2009). Hoàn thiện luật pháp về quyền của người khuyết tật ở Việt Nam hiện nay. *Luận án tiến sĩ Học viện Chính trị quốc gia*.
- Bộ Y tế. (2021). *Hội thảo xây dựng Kế hoạch quốc gia phòng, chống bệnh không lây nhiễm và các rối loạn sức khỏe tâm thần giai đoạn 2021-2025*.
- Chính phủ. (2015). *Quyết định 1215/2011 về Trợ giúp xã hội và phục hồi chức năng cho bệnh tâm thần và người rối nhiễu tâm trí dựa vào cộng đồng*.
- Công, L. V. (2020). Một số khó khăn và vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ lao động nhập cư tiếp cận dịch vụ y tế tại làng Eahdil, tỉnh Đắk Lắk.
- Cục Bảo trợ xã hội. (2013). *Tài liệu hướng dẫn thực hành quản lý trường hợp với các nhóm yếu thế*. NXB Lao động - Xã hội.
- Cục Bảo trợ xã hội. (2015). *Báo cáo kết quả thực hiện điều tra, rà soát nhu cầu đào tạo của cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên CTXH năm 2010 của toàn quốc*.
- Hải, N. T. (2019). *Phát triển dịch vụ xã hội cho trẻ mắc bệnh tâm thần*. Đề tài cấp Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.
- Hải, N.T. (2021). *Một số khó khăn ảnh hưởng tới hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên CTXH*.
- Hội các trường đào tạo CTXH Việt Nam. (2017). *Báo cáo hoạt động Xây dựng cơ sở dữ liệu các trường đào tạo ngành CTXH tại Việt Nam*. Hiệp hội Giáo dục nghề nghiệp và Nghề CTXH Việt Nam.
- Hội thảo khoa học. (2018). *CTXH: Nhu cầu nhân lực và vấn đề đào tạo CTXH*. Thành phố Hồ Chí Minh.
- Hường, T.T.M. (2015). *Giáo trình tham vấn cơ bản trong chăm sóc sức khỏe tâm thần*. NXB Lao động - Xã hội
- Khanh, B.T. & Sĩ, P.T. (2019). *Đánh giá hiện trạng hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần các tỉnh, thành phố phía Nam, đề xuất một số giải pháp*.
- Lan, N.T. T. & Hương, N.T.T. (2018). *Đào tạo thực hành CTXH: Thực trạng, thách thức và những gợi mở từ kinh nghiệm quốc tế*. Hội thảo quốc tế về Đào tạo thực hành CTXH. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Hà Nội.
- Phúc, N. S. (2013). *Giáo trình đại cương chăm sóc sức khỏe tâm thần*. NXB Lao động - Xã hội