

HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO VỆ TRẺ EM CỦA CÁC CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ

TS. Nguyễn Hải Hữu

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội

haihuuhn@gmail.com

ThS. Nguyễn Thị Liên

Trường Đại học Lao động - Xã hội

lienctxh1080@gmail.com

Tóm tắt: Kết quả khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ tại 5 tỉnh, thành phố năm 2022 cho thấy, có tới 27 nhóm dịch vụ bảo vệ trẻ em 3 cấp độ, trong đó có 7 nhóm hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em cấp độ 1 (phòng ngừa); 6 nhóm hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em cấp độ 2 (hỗ trợ); 14 nhóm hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em cấp độ 3 (can thiệp). Ngoài ra, còn tới 7 nhóm hoạt động trợ giúp khác. Điều này cho thấy, hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em của các cơ sở cung cấp dịch vụ khá đa dạng và phong phú nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của trẻ nói chung và nhất là nhóm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, trẻ em bị bạo lực, bị xâm hại, trẻ em tự kỷ, trẻ em có vấn đề về sức khỏe tâm thần. Mặc dù, việc sắp xếp, phân loại các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em của những người trả lời chưa hoàn toàn đúng 3 cấp độ theo quy định của Luật Trẻ em năm 2016, nhưng nó rất có ý nghĩa cho việc xây dựng danh mục dịch vụ sự nghiệp công bảo vệ trẻ em theo chỉ đạo của Chính phủ và Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Từ khóa: Dịch vụ, dịch vụ bảo vệ trẻ em, phòng ngừa, can thiệp, hỗ trợ

CHILD PROTECTION SERVICES AT SERVICE PROVIDERS

Abstract: Survey results of service providers in 5 provinces and cities in 2022 show 27 groups services of three level child protection services, including 7 groups of child protection services at level 1 (prevention); 6 groups of child protection services at level 2 (support); 14 groups of child protection services at level 3 (intervention). In addition, there are seven other support groups. It shows that child protection services of service providers are pretty diverse to meet the diverse needs of children in general and especially disadvantaged children, children experiencing violence and abuse, children with autism, and children with mental health problems. Although the arrangement and classification of child protection services of the respondents are not completely correct at 3 levels according to the provisions of the Law on Children 2016, it is very meaningful for developing a list of public services to protect children under the direction of the Government and the Ministry of Labors - Invalids and Social Affairs.

Keywords: child protection services, services, prevention, intervention, support

Mã bài báo: JHS - 99

Ngày nhận sửa bài: 21/02/2023

Ngày nhận bài: 03/02/2023

Ngày duyệt đăng: 25/02/2023

Ngày nhận phản biện: 10/02/2023

1. Đặt vấn đề

Thực hiện chủ trương rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước theo Quyết định số 1508/QĐ-TTg ngày 27/7/2016 của Thủ tướng Chính phủ về danh mục dịch vụ sự nghiệp công và Nghị định số 60/20121/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập; Quyết định số 1215/QĐ/LĐTBXH ngày 29/10/2021 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc phân công rà soát, đề xuất bổ sung sửa đổi danh mục dịch vụ sự nghiệp công thuộc ngành Lao động - Thương binh và Xã hội, Cục Trẻ em tiến hành khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em để tìm hiểu về các dịch vụ mà các cơ sở này đã và đang thực hiện. Qua đó, đề xuất sửa đổi bổ sung danh mục dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực bảo vệ trẻ em. Mục đích của cuộc khảo sát này là tìm hiểu về tính pháp lý, cơ sở vật chất, đội ngũ cán bộ, các hoạt động cung cấp dịch vụ sự nghiệp công về bảo vệ trẻ em. Đồng thời, tìm hiểu về chi phí/giá các hoạt động cung cấp dịch vụ sự nghiệp công về bảo vệ trẻ em. Bài báo này được trích xuất một phần từ báo cáo khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em tập trung chủ yếu vào tính pháp lý của các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em, đội ngũ cán bộ, cơ sở vật chất, các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em thuộc phạm vi quản lý của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội và chi phí/ giá dịch vụ và bàn luận về tích hợp dịch vụ bảo vệ trẻ em cho cả 3 cấp độ.

2. Tổng quan nghiên cứu

Theo quy định của Luật Trẻ em năm 2016, bảo vệ trẻ em là việc thực hiện các biện pháp phù hợp để bảo đảm trẻ em được sống an toàn, lành mạnh; phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý các hành vi xâm hại trẻ em; trợ giúp trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Luật này không đưa ra khái niệm về dịch vụ bảo vệ trẻ em mà chỉ quy định bảo vệ trẻ em 3 cấp độ và các biện pháp bảo vệ trẻ em 3 cấp độ. Theo đó, quy định 5 nhóm biện pháp bảo vệ trẻ em cấp độ 1 (phòng ngừa), 4 nhóm biện pháp bảo vệ trẻ em cấp độ 2 (hỗ trợ) và 8 nhóm biện pháp bảo vệ trẻ em cấp độ 3 (can thiệp).

Theo cuốn Sổ tay bảo vệ trẻ em năm (2018) của Tổ chức Tầm nhìn thế giới (World Vision) cho rằng bảo vệ trẻ em là tiến hành mọi biện pháp nhằm ngăn ngừa và ứng phó với mọi hình thức xâm hại, bóc lột,

xao nhãng và bạo lực đối với trẻ em, bao gồm mua bán, xâm hại tình dục, bóc lột sức lao động, cắt bỏ bộ phận sinh dục nữ và tảo hôn. Dịch vụ bảo vệ trẻ em là các hoạt động được thực hiện bởi các tổ chức, cá nhân, cộng đồng và gia đình nhằm mục đích bảo vệ sự an toàn cho trẻ em; phòng ngừa hay loại bỏ nguy cơ gây tổn hại cho trẻ em; phòng ngừa hay loại bỏ nguy cơ dẫn đến trẻ em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt; hỗ trợ nhóm trẻ có nguy cơ và gia đình trẻ giảm thiểu nguy cơ gây tổn hại cho trẻ; can thiệp, trợ giúp nhóm trẻ em bị xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và gia đình trẻ. Nghiên cứu này cũng đề cập đến hệ thống bảo vệ trẻ em, bảo vệ trẻ em 3 cấp độ và 16 nhóm dịch vụ bảo vệ trẻ em 3 cấp độ như: truyền thông nâng cao nhận thức về bảo vệ trẻ em; giáo dục kỹ năng sống, kỹ năng tự bảo vệ; hỗ trợ trẻ em tiếp cận chính sách, dịch vụ; tiếp nhận thông tin trẻ em bị bạo lực xâm hại; đánh giá mức độ tổn hại, nguy cơ và nhu cầu của trẻ; xây dựng kế hoạch hỗ trợ can thiệp; thực hiện kế hoạch hỗ trợ can thiệp (tư vấn, tham vấn, hỗ trợ trị liệu tâm lý xã hội, kết nối chuyển gửi, vãng gia, hỗ trợ hòa nhập cộng đồng...)

Báo cáo rà soát dịch vụ bảo vệ trẻ em (2021) của Cục Trẻ em đã đưa ra khái niệm về dịch vụ bảo vệ trẻ em và khái quát quát bức tranh tổng thể về các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em 3 cấp độ. Theo đó, dịch vụ bảo vệ trẻ em được hiểu là một dạng của dịch vụ công tác xã hội, hoạt động chuyên nghiệp/bán chuyên nghiệp trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em mà ở đó người làm công tác bảo vệ trẻ em sử dụng những kiến thức, kỹ năng, phương pháp công tác xã hội (CTXH) để thực hiện các biện pháp bảo vệ trẻ em 3 cấp độ nhằm: Phòng ngừa hay loại bỏ nguy cơ gây tổn hại cho trẻ em; Phòng ngừa hay loại bỏ nguy cơ dẫn đến trẻ em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt. Hỗ trợ nhóm trẻ em bị bạo lực, xâm hại; Trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và gia đình trẻ. Can thiệp đối với trẻ bị bạo lực xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và gia đình trẻ, trẻ em gây ra hành vi bạo lực, xâm hại nhằm giảm thiểu tổn hại và phục hồi tâm lý, chức năng xã hội cho trẻ. Trên cơ sở rà soát các dịch vụ bảo vệ trẻ em do các tổ chức quốc tế, các cơ sở cung cấp dịch vụ thực hiện trên các lĩnh vực phúc lợi xã hội, y tế, giáo dục, tư pháp đã đưa ra 25 nhóm hoạt động dịch vụ bảo vệ trẻ em khác nhau và cũng chia theo 3 cấp độ và cũng đưa ra 7 nhóm hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em trong trường hợp trẻ em cần sự bảo vệ khẩn cấp

Báo cáo dịch vụ bảo vệ trẻ em và định mức kinh tế - kỹ thuật, giá/chi phí dịch vụ bảo vệ trẻ em (2022) của Nguyễn Hải Hữu cho rằng: dịch vụ bảo vệ trẻ em là một dạng của dịch vụ CTXH, hoạt động chuyên nghiệp, bán chuyên nghiệp trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em mà ở đó người làm công tác bảo vệ trẻ em sử dụng những kiến thức, kỹ năng, phương pháp CTXH để thực hiện các biện pháp bảo vệ trẻ em 3 cấp độ nhằm phòng ngừa hay loại bỏ nguy cơ gây tổn hại cho trẻ em; phòng ngừa hay loại bỏ nguy cơ dẫn đến trẻ em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt, hỗ trợ đối với nhóm trẻ có nguy cơ và gia đình trẻ giảm thiểu nguy cơ gây tổn hại cho trẻ; trẻ em có nguy cơ gây ra hành vi bạo lực, xâm hại, can thiệp đối với nhóm trẻ em bị bạo lực, xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và gia đình trẻ. Đồng thời, nghiên cứu này cũng đưa ra 27 nhóm hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em 3 cấp độ, trong đó cấp độ 1 gồm 7 nhóm, cấp độ 2 gồm 6 nhóm và cấp độ 3 gồm 14 nhóm.

Nghiên cứu về Hệ thống bảo vệ trẻ em (2020) của UNICEF cho rằng cùng, với sự phát triển nhanh chóng về kinh tế trong hơn thập kỷ qua đã mang lại sự thịnh vượng cho đất nước nhưng nó cũng tạo nên áp lực mới đối với các gia đình Việt Nam. Phát triển kinh tế và đô thị hóa tốc độ nhanh đã dẫn đến gia tăng thất nghiệp, gia đình tan vỡ, phạm tội và xói mòn các giá trị truyền thống. Giữa những xu hướng mới nổi này, Việt Nam còn thiếu một hệ thống bảo vệ trẻ em toàn diện để ứng phó với tình trạng gia tăng trẻ em bị bỏ rơi, xao nhãng, lạm dụng cũng như tội phạm thanh thiếu niên. Mặc dù, bảo vệ và hỗ trợ tất cả trẻ em dưới 18 tuổi khỏi bị bạo hành, lạm dụng, bóc lột và bị xao nhãng là một nhu cầu quan trọng, Việt Nam vẫn phải đối mặt với tình trạng thiếu hụt ngân sách và các dịch vụ theo quy định thuộc hệ thống phúc lợi và tư pháp như tư vấn, hỗ trợ khẩn cấp, chăm sóc thay thế và dịch vụ tư pháp thân thiện với trẻ em.

Nghiên cứu phối hợp liên ngành trong thực hiện quy trình hỗ trợ, can thiệp trẻ em bị xâm hại năm 2023 của Cục Trẻ em và UNICEF cũng đưa ra một số dịch vụ quan trọng trong quy trình này bao gồm: (i) Phát hiện, thông báo và tiếp nhận trường hợp có quan ngại về xâm hại trẻ em; (ii) Đánh giá ban đầu và áp dụng biện pháp bảo vệ an toàn khẩn cấp cho trẻ; (iii) Đánh giá toàn diện và phối hợp xử lý hình sự; (iv) Xây dựng và phê duyệt kế hoạch hỗ trợ, can thiệp; (v) Thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp với một loạt các hoạt động cụ thể như tư vấn, tham vấn,

hỗ trợ trị liệu tâm lý xã hội, kết nối chuyển gửi... (vi) Giám sát thực hiện và rà soát định kỳ kế hoạch hỗ trợ, can thiệp.

Các nghiên cứu nêu trên đã đưa ra được khái niệm về bảo vệ trẻ em, dịch vụ bảo vệ trẻ em, danh mục bảo vệ trẻ em theo 3 cấp độ, hệ thống bảo vệ trẻ em thiếu tính toàn diện. Tuy nhiên, việc xếp sắp danh mục dịch vụ bảo vệ trẻ em theo 3 cấp độ như các nghiên cứu nêu trên có sự trùng lặp, vì một dịch vụ có thể áp dụng cho cả 2 hay 3 cấp độ như hoạt động truyền thông và sự phân chia rành mạch hoạt động dịch vụ ở cấp độ can thiệp và cấp độ hỗ trợ cũng là điều khó khăn bởi trên thực tế các hoạt động hỗ trợ, can thiệp có sự đan xen lẫn nhau. Vì vậy, nghiên cứu này sẽ đi sâu vào việc xác định danh mục dịch vụ bảo vệ trẻ em và tích hợp dịch vụ bảo vệ trẻ em cho cả 3 cấp độ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện bởi nhiều phương pháp khác nhau trong đó có phương pháp phân tích, tổng hợp tài liệu sẵn có về dịch vụ bảo vệ trẻ em, hệ thống bảo vệ trẻ em, bảo vệ trẻ em một cửa. Khảo sát bằng phiếu hỏi 89 nhân viên cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em làm việc tại các cơ sở cung cấp dịch vụ; 34 lãnh đạo các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em (29 công lập, 5 cơ sở ngoài công lập). Phỏng vấn sâu 17 nhân viên cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em làm việc tại các cơ sở cung cấp dịch vụ công lập và ngoài công lập. Tọa đàm nhóm với lãnh đạo và nhân viên cơ sở cung cấp dịch vụ: (5 cơ sở) tại các tỉnh, thành phố: Quảng Ninh, Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Thái Nguyên. Việc lựa chọn 5 địa phương và các cơ sở để khảo sát là lựa chọn có chủ đích đáp ứng tiêu chí có nhiều hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em; việc lựa chọn nhân viên khảo sát là sự lựa chọn thuận tiện tại các cơ sở cung cấp dịch vụ được lựa chọn khảo sát. Thời gian thực hiện từ tháng 6 đến tháng 10 năm 2022.

Nội dung khảo sát, phỏng vấn sâu tập trung vào: Tính pháp lý của cơ sở cung cấp dịch vụ; Cơ sở vật chất của cơ sở cung cấp dịch vụ; Cơ cấu tổ chức, chất lượng nhân lực cung cấp dịch vụ; Các hoạt động cung cấp dịch vụ sự nghiệp công về bảo vệ trẻ em; Thời gian sử dụng cho từng hoạt động cung cấp dịch vụ; Chi phí/ giá dịch vụ bảo vệ trẻ em; Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ; Tiêu chuẩn nhân viên cung cấp dịch vụ và một số nội dung khác có liên quan.

4. Kết quả nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm mẫu khảo sát các nhân viên dịch vụ

Giới tính	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Độ tuổi	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Nam	31	34,83	>30	11	12,35
Nữ	58	65,17	31-40	15	16,85
Chung	89	100	41-50	48	53,93
			Trên 50	15	16,72
Trình độ chuyên môn kỹ thuật			Thời gian làm việc		
Trung cấp nghề trở xuống	0	0	Dưới 3 năm	12	13,44
Cao đẳng	6	6,75	Từ 3-5 năm	16	17,98
Đại học trở lên	83	93,25	Trên 5 năm	61	68,58
Chung	89	100	Chung	89	100

Nguồn: Kết quả khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em năm 2022

Qua bảng số liệu mẫu khảo sát cho thấy, tỷ lệ nữ giới tham gia cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em cao hơn so với nam giới với các con số tương ứng là 65,17% và 34,83%. 100% nhân viên cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em có trình độ đại học, cao đẳng, trong đó trình độ đại học là 93,25%; Số người có thời gian làm việc trên 5 năm chiếm tỷ lệ cao nhất (68,58%).

Về chuyên ngành đào tạo: kết quả khảo sát cho thấy có 29,6% được đào tạo về CTXH và tham vấn tâm lý; 22,2% đào tạo về chuyên ngành CTXH; 3,37% đào tạo về chuyên Luật. Số liệu về trình độ chuyên môn cho thấy tỷ lệ người cung cấp dịch vụ

bảo vệ trẻ em được đào tạo cơ bản, chuyên ngành phù hợp về CTXH, tâm lý chỉ trên 51,6%, điều này có thể dẫn đến hạn chế về năng lực chuyên môn cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em và gợi mở về sự cần thiết phải đào tạo lại để nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em cho họ. Độ tuổi 41-50 chiếm tỷ lệ gần 54%, điều này cũng có thể là một thuận lợi là vì họ có nhiều kinh nghiệm thực tiễn về bảo vệ trẻ em nhưng cũng có thể là một rào cản nếu họ không được đào tạo cơ bản về CTXH với trẻ em, tâm lý trẻ em. Vì vậy, cần phải rà soát về năng lực chuyên môn và bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ phù hợp cho họ.

Bảng 2. Thời gian làm việc, công việc liên quan đến dịch vụ bảo vệ trẻ em

Thời gian làm việc liên quan đến cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Công việc liên quan đến dịch vụ bảo vệ trẻ em	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Dưới 1 năm	2	2,24	Bảo vệ trẻ em cấp độ 1	58	66,7
Từ 1-3 năm	14	15,74	Bảo vệ trẻ em cấp độ 2	59	67,8
Trên 3 năm	73	82,02	Bảo vệ trẻ em cấp độ 3	68	78,2
Chung	89	100	Công việc khác trợ giúp trẻ em	20	9,75
			Chung		
Vị trí làm việc hiện tại			Loại hình tổ chức đang làm việc		
Nhân viên công tác xã hội	74	83,15	Công lập	77	86,5
Người giám sát	12	13,48	Tư nhân	11	12,35
Khác	3	3,37	NGO	1	1,15
Chung	89	100	Chung	89	100

Nguồn: Kết quả khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em năm 2022

Bảng 2 cho thấy có tới 82,02% người cung cấp dịch vụ có thời gian làm việc trên 3 năm và đa phần liên quan đến cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em 3 cấp độ và có tới 83,15% làm việc ở vị trí nhân viên công tác xã hội và 86,5% là làm việc tại các cơ sở công lập và 13,5% làm việc tại các cơ sở ngoài công lập.

Các phát hiện chính từ nghiên cứu

Tính pháp lý của các cơ sở cung cấp dịch vụ đều được bảo đảm, 29 cơ sở cung cấp dịch vụ công lập

đều được thành lập theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền là Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; các cơ sở tư nhân và tổ chức phi chính phủ (NGO) đều có giấy phép hoạt động do Sở Kế hoạch và Đầu tư cấp. Lý do mà các cơ sở ngoài công lập chưa được Sở Lao động - Thương binh và Xã hội hay cơ quan Sở Giáo dục - Đào tạo cấp phép thành lập được giám đốc các cơ sở cung cấp dịch vụ trả lời là đã có hồ sơ đề nghị nhưng vẫn chưa được

chấp thuận. Tìm hiểu sâu thêm vấn đề này ở cơ quan Sở Lao động - Thương binh và Xã hội và Sở Giáo dục - Đào tạo về lý do chưa được chấp thuận chính là do các cơ sở ngoài công lập này chưa đáp ứng tiêu chuẩn về cơ sở vật chất, chức năng nhiệm vụ của cơ sở có sự giao thoa giữa quản lý của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội (nuôi dưỡng dài hạn nuôi dưỡng bán trú) và ngành Giáo dục - Đào tạo (giáo dục cá biệt đối với trẻ tự kỷ), nguồn kinh phí bảo đảm chưa có cơ sở vững chắc (cơ sở của tổ chức tôn giáo). Vì vậy, việc giám sát, kiểm tra, thanh tra hoạt động của các cơ sở này chưa được các cơ quan chức năng quan tâm đúng mức.

Có sự khác biệt lớn giữa cơ sở công lập và cơ sở ngoài công lập về cơ cấu đội ngũ cán bộ và nhân viên về quy mô, tỷ lệ trực tiếp và gián tiếp tham gia cung cấp dịch vụ. Số lượng cán bộ, nhân viên bình quân một cơ sở công lập là 42 người; Cơ sở ngoài công lập là 15 người. Số lượng nhân viên trực tiếp cung cấp dịch vụ bình quân một cơ sở công lập là 32 người (76,19%); Cơ sở ngoài công lập là 13 người (86,6%). Số lượng cán bộ nhân viên gián tiếp bình quân một cơ sở công lập là 10 người (23,81%); Cơ sở ngoài công lập là 2 người (13,4%).

Tương tự như vậy, về cơ sở vật chất phục vụ việc cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em cũng có sự khác biệt lớn giữa cơ sở công lập và cơ sở ngoài công lập. Tổng diện tích đất bình quân cho một cơ sở công lập là 5.881 m², trong đó cơ sở ngoài công lập là 369 m². Diện tích xây dựng sử dụng cho các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em bình quân một cơ sở công lập là 2.623 m², trong khi đó cơ sở ngoài công lập chỉ là 397 m².

Các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em theo 3 cấp độ: theo kết quả khảo sát và phỏng vấn sâu có 27 dịch vụ bảo vệ trẻ em đang được các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em, cụ thể như sau:

Cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em cấp độ 1 (phòng ngừa). Mục tiêu chính là phòng ngừa nguy cơ dẫn đến xâm hại trẻ em và nguy cơ dẫn đến trẻ em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt, bảo đảm cho trẻ em được sống trong môi trường an toàn, lành mạnh và bảo đảm sự an toàn của mọi trẻ em, bao gồm các hoạt động cung cấp dịch vụ sau:

(i) Tuyên truyền, phổ biến về bạo lực xâm hại trẻ em, phòng chống bạo lực xâm hại trẻ em

(ii) Tập huấn về quyền trẻ em và các vấn đề liên quan đến bảo vệ trẻ em cho trẻ em, cha mẹ, người chăm sóc trẻ, cán bộ, cộng tác viên

(iii) Tư vấn, giáo dục kiến thức kỹ năng làm cha mẹ cho người chăm sóc; giáo dục kỹ năng sống, kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em

(iv) Xây dựng môi trường sống an toàn, lành mạnh cho trẻ em

(v) Sàng lọc các vấn đề tâm lý của trẻ

(vi) Tầm soát các vấn đề về vi phạm bảo vệ trẻ em

(vii) Cung cấp thông tin kiến thức về bảo vệ trẻ em cho gia đình/ khách hàng

Cung cấp vụ bảo vệ trẻ em cấp độ 2. Mục tiêu chính của cấp độ 2 (hỗ trợ) là phát hiện sớm những trẻ em có nguy cơ dẫn đến bị xâm hại, nguy cơ rơi vào hoàn cảnh đặc biệt, trên cơ sở đó có biện pháp hỗ trợ để loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ dẫn đến trẻ em bị xâm hại hoặc rơi vào hoàn cảnh đặc biệt, bao gồm các hoạt động cung cấp dịch vụ sau:

(i) Tiếp nhận thông tin, đánh giá mức độ nguy cơ, nhu cầu và áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ trẻ

(ii) Cảnh báo, tư vấn kiến thức, kỹ năng cho trẻ em và cha mẹ trẻ có nguy cơ bị xâm hại

(iii) Lập kế hoạch can thiệp và cung cấp dịch vụ bước đầu

(iv) Hỗ trợ trẻ em có nguy cơ bị xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt tiếp cận chính sách trợ giúp xã hội và nguồn lực khác để cải thiện cuộc sống

(v) Kết nối dịch vụ chăm sóc sức khỏe, giáo dục

(vi) Kết nối học nghề, hỗ trợ về sinh kế, tìm kiếm nguồn lực hỗ trợ

Ngoài ra, còn các hoạt động trợ giúp khác để bảo đảm an toàn cho trẻ em

Cung cấp vụ bảo vệ trẻ em cấp độ 3. Mục tiêu chính của cấp độ 3 (can thiệp) là trợ giúp trẻ em bị xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ổn định cuộc sống và tái hòa nhập cộng đồng; ngăn chặn các hành vi xâm hại trẻ em, bao gồm hoạt động sau:

(i) Tiếp nhận thông tin về các trường hợp trẻ em bị bạo lực, xâm hại

(ii) Đánh giá sơ bộ mức độ nguy hại, tổn hại và nhu cầu của trẻ

(iii) Áp dụng các biện pháp cần thiết để hạn chế sự tổn hại của trẻ em bị bạo lực, xâm hại, bóc lột (cách ly trẻ khỏi nguy cơ xâm hại, bố trí nơi tạm trú an toàn, chuyển trẻ đến cơ sở y tế để khám và chăm sóc sức khỏe)

(iv) Thu thập thông tin bổ sung, đánh giá sâu, toàn diện về tổn hại, nguy cơ, nhu cầu của trẻ để xây dựng kế hoạch can thiệp

(v) Tư vấn, tham vấn cho trẻ em bị bạo lực xâm hại và gia đình trẻ

(vi) Cung cấp dịch vụ toàn diện, chuyên sâu về tâm lý xã hội cho trẻ có nhu cầu

(vii) Tư vấn cung cấp kiến thức cho gia đình người chăm sóc trẻ về giáo dục, bảo vệ, chăm sóc trẻ em

(viii) Hỗ trợ, can thiệp ca theo từng mức độ tổn hại và nhu cầu của trẻ

(ix) Tìm kiếm gia đình, thân nhân của trẻ

(x) Kết nối dịch vụ trợ giúp trẻ em bị xâm hại để bảo đảm tính liên tục; Chuyển gửi trẻ em bị xâm hại đến các cơ sở cung cấp dịch vụ có năng lực tốt hơn để can thiệp trợ giúp các em,

(xi) Tìm kiếm gia đình chăm sóc thay thế cho trẻ em không còn điều kiện sống trong môi trường gia đình gốc (gửi nuôi dưỡng tạm thời, con nuôi, chăm sóc nuôi dưỡng tập trung; giám sát việc chăm sóc thay thế

(xii) Hỗ trợ đoàn tụ gia đình, hòa nhập trường học, cộng đồng cho trẻ em bị bạo lực, bị bóc lột, bị xâm hại tình dục, bị bỏ rơi

(xiii) Rà soát và lập hồ sơ quản lý trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt theo nhu cầu của trẻ

(xiv) Quản lý ca/ quản lý trường hợp, hội thảo ca, giám sát ca, giao ban ca.

Ngoài ra, còn có các hoạt động trợ giúp trẻ em và gia đình trẻ em nhằm tăng cường khả năng ứng phó với các nguy cơ dẫn đến xâm hại trẻ em và các nguy cơ dẫn đến trẻ em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt. Chẩn đoán đánh giá đối với trẻ tự kỷ; Tư vấn cho cha, mẹ người chăm sóc về chăm sóc trẻ tự kỷ; Can thiệp sớm và giáo dục cá nhân trẻ tự kỷ; Hỗ trợ giáo dục hòa nhập; Hướng nghiệp giáo dục chức năng; Giáo dục giới tính; Giáo dục cảm xúc.

Tuy nhiên, việc thực hành cung cấp dịch vụ giữa các cơ sở cũng có sự khác nhau, đối với các dịch vụ có tính chất chuyên môn, chuyên sâu về công tác xã hội thì đa phần các cơ sở chỉ cung cấp được 7-10 dịch vụ; cơ sở công lập có khả năng cung cấp dịch vụ nhiều hơn cơ sở ngoài công lập.

Bảng 3. Các hoạt động cung cấp dịch vụ có nhiều người tham gia

TT	Các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em	Số người đã thực hiện (Người)	Tỷ lệ (%)
1	Tuyên truyền giáo dục về bảo vệ trẻ em	78	85.7
2	Giáo dục kỹ năng sống, kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em	79	86.8
3	Giáo dục cá biệt cho trẻ em tự kỷ	37	40.7
4	Tiếp nhận thông tin về trẻ em bị xâm hại	70	76.9
5	Đánh giá mức độ tổn tại về tâm lý của trẻ	63	69.2
6	Đánh giá mức độ tổn hại về chức năng xã hội của trẻ	52	57.1
7	Tư vấn, tham vấn cho trẻ em	78	85.7
8	Hỗ trợ/trị liệu tâm lý cho trẻ em	59	64.8
9	Kết nối, chuyển gửi trẻ đến cơ sở cung cấp dịch vụ khác	70	76.9
10	Quản lý ca/trường hợp		
10.1	Tiếp nhận trẻ em bị xâm hại	74	81.3
10.2	Đánh giá mức độ tổn hại ban đầu	66	72.5
10.3	Cung cấp chỗ ở, đồ ăn và đồ dùng thiết yếu khác	62	68.1
10.4	Thu thập thông tin và đánh giá sâu toàn diện	61	67.0
10.5	Xây dựng kế hoạch quản lý ca/ quản lý trường hợp	70	76.9
10.6	Đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch/lượng giá	66	72.5
10.7	Kết thúc quản lý trường hợp lưu trữ hồ sơ/ đóng ca	66	72.5
11	Vận động nguồn lực trợ giúp trẻ em bị xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt	69	75.8
12	Tìm kiếm gia đình chăm sóc thay thế	48	52.7
13	Đưa trẻ đến gia đình chăm sóc thay thế	38	41.8
14	Theo dõi, giám sát việc hòa nhập của trẻ được nhận chăm sóc thay thế	49	53.8
15	Tư vấn/ tham vấn cho cha mẹ, người chăm sóc trẻ	72	79.1

TT	Các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em	Số người đã thực hiện (Người)	Tỷ lệ (%)
16	Các hoạt động trợ giúp khác cho trẻ em		
16.1	Trợ giúp trẻ về giáo dục	74	81.3
16.2	Trợ giúp trẻ về học nghề	67	73.6
16.3	Trợ giúp trẻ tiếp cận với trợ giúp pháp lý	63	69.2
16.4	Trợ giúp trẻ về y tế	57	62.6
17	Các hoạt động dịch vụ khác có liên quan đến bảo vệ trẻ em		
17.1	Hỗ trợ dinh dưỡng	2	2.2
17.2	Kết nối đưa trẻ với gia đình chăm sóc thay thế	1	1.1
17.3	Hỗ trợ kinh tế, học bổng	1	1.1

Nguồn: Kết quả khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em năm 2022

Kết quả khảo sát cho thấy, dịch vụ bảo vệ trẻ em có tính chất chuyên môn chuyên sâu khá đa dạng, phong phú, cơ bản đáp ứng nhu cầu của trẻ em và xã hội, trong đó hoạt động Giáo dục kỹ năng sống, kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em chiếm tỷ lệ cao nhất (86,8%); Tuyên truyền giáo dục về bảo vệ trẻ em và Tư vấn, tham vấn cho trẻ em đứng thứ hai đều chiếm tỷ lệ 85,7%. Tuy vậy, hỗ trợ/trị liệu tâm lý cho trẻ em chỉ chiếm tỷ lệ 64,8%.

Bên cạnh dịch vụ CTXH có tính chất chuyên môn, chuyên sâu, thì hoạt động trợ giúp trẻ em có liên quan đến dịch vụ bảo vệ trẻ em cũng khá phong phú, trong đó trợ giúp về giáo dục chiếm tỷ lệ cao nhất (81.3%), tiếp đến trợ giúp về học nghề (73,6%), trợ giúp pháp lý (69,2%), trợ giúp về y tế (62,6%), ngoài ra còn một số hoạt động trợ giúp khác nhưng tỷ lệ ở mức rất thấp.

Bảng 4. Các hoạt động quản lý trường hợp - thời gian sử dụng - phí/giá dịch vụ

Hoạt động	Thời gian sử dụng (phút)	Phí/giá dịch vụ (1000)
1. Tiếp nhận thông tin, thông báo, kết nối với các cơ quan liên quan để bảo vệ trẻ em	30-60	100-150
2. Trợ giúp trẻ em bị bạo lực, xâm hại, sơ cấp cứu, lưu giữ tài liệu chứng cứ hỗ trợ cho điều tra	60-90	100-300
3. Đánh giá ban đầu tổn hại, nguy cơ, nhu cầu, áp dụng biện pháp bảo vệ khẩn cấp (nếu cần thiết)	60-90	200-500
4. Hỗ trợ nơi ở an toàn, cung cấp đồ ăn, uống, quần áo, đồ dùng thiết yếu	60-90	250-500
5. Đánh giá sâu tổn hại sức khỏe, tâm lý, nguy cơ, nhu cầu	60-150	300-500
6. Lập kế hoạch can thiệp, hỗ trợ	90-180	200-250
7. Hoạt động vãng gia (3-5 lần)	60-90/lần	200-300/lần
8. Tư vấn, tham vấn (5-8 lần)	45-60/lần	200-300/lần
9. Trị liệu tâm lý, phục hồi chức năng xã hội (5-9 lần)	45-60/lần	250-500/lần
10. Kết nối dịch vụ, chuyển gửi	60-180	200-300
11. Lượng giá kết quả thực hiện kế hoạch hỗ trợ can thiệp	60-90	200-300
12. Hỗ trợ hồi gia khi trẻ đủ điều kiện	60-120	100-300
13. Đóng ca - lưu trữ hồ sơ	60-90	100-300

Nguồn: Kết quả khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em năm 2022

Bảng 5. Phí/giá dịch vụ theo trình độ chuyên môn

Dịch vụ bảo vệ trẻ em	Thời gian sử dụng (phút)	Mức phí theo trình độ chuyên môn (1000 đồng)		
		Cử nhân	Thạc sĩ	Tiến sĩ
Đánh giá mức độ tổn hại về thể chất, tâm lý, nguy cơ nhu cầu của trẻ em bị bạo lực, xâm hại	60-90	200	300	500
Đánh giá mức độ tổn hại về chức năng xã hội của trẻ em tự kỷ	60-90	200	300	500
Tư vấn tham vấn cho trẻ, cha mẹ trẻ, người chăm sóc trẻ	45-60	200	250	300
Trị liệu tâm lý xã hội toàn diện/ phục hồi chức năng xã hội	45-60	250	300	350

Nguồn: Kết quả khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em năm 2022

Về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ: kết quả khảo sát, phỏng vấn sâu, tọa đàm nhóm cho thấy Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cần phải đáp ứng các tiêu chí sau: 1. Bảo đảm sự hài lòng của trẻ và người chăm sóc trẻ về thái độ phục vụ; 2. Trẻ được phục hồi hoặc có tiến bộ rõ rệt về tâm lý xã hội, phục hồi cơ bản về chức năng xã hội; 3. Giúp trẻ có cơ hội, đủ điều kiện hòa nhập cộng đồng; 4. Bảo đảm trẻ không bị tổn thương thêm về tâm lý hay chức năng xã hội; 5. Bảo mật thông tin về trẻ.

Theo kết quả phỏng vấn sâu của nhân viên cung cấp dịch vụ tại Mái ấm Hoa Mai NNT, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ phải đáp ứng được nhu cầu/vấn đề của từng trẻ và phù hợp với khả năng về nguồn lực của gia đình trẻ, mang đến sự hài lòng cho trẻ và gia đình trẻ. Quá trình trợ giúp trẻ phải đáp ứng được tính chuyên nghiệp của CTXH, tuân thủ các quy định về nghiệp vụ CTXH như tôn trọng thân chủ, không phân biệt đối xử, bảo mật thông tin... Phải có sự hợp tác chặt chẽ với trẻ và gia đình trẻ hay người chăm sóc trẻ.

Theo nhân viên cung cấp dịch vụ cho trẻ em có vấn đề về sức khỏe tâm thần NXV, tiêu chuẩn chất lượng cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em mà sở sở cung cấp dịch vụ đề ra gồm: (1) Có đánh giá đầu vào trên cơ sở sử dụng công cụ đánh giá phù hợp, (2) Có kế hoạch can thiệp, hỗ trợ phù hợp với từng thân chủ, (3) Có sự can kết phối hợp chặt chẽ với gia đình, người chăm sóc trẻ, (4) Có lượng giá định kỳ để xem xét sự tiến bộ của trẻ, (5) Có kế hoạch chuyển tiếp phù hợp khi kết thúc một kế hoạch can thiệp.

Kết quả khảo sát, phỏng vấn sâu cho thấy hầu hết các cơ sở cung cấp dịch vụ đều đặt ra yêu cầu

đối với người cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em phải là cử nhân CTXH, tâm lý, hay chuyên ngành xã hội có liên quan và chứng chỉ nghiệp vụ về CTXH và họ phải đáp ứng các tiêu chuẩn về chuyên môn nghiệp vụ (hiểu biết về CTXH, tâm lý, có kỹ năng CTXH, kỹ năng giúp trẻ em có bị bạo lực xâm hại, trẻ em tự kỷ, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt; có thái độ, phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, tôn trọng các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp; yêu thương trẻ, trung thực; có sức khỏe, có lí lịch thân nhân rõ ràng và không có tiền sử liên quan đến xâm hại trẻ em.

Nhân viên cung cấp dịch vụ NVX cho rằng phải đáp ứng các tiêu chí sau: (1) tốt nghiệp đại học hoặc cao đẳng, (2) có chuyên môn về CTXH, Giáo dục đặc biệt, Tâm lý học, (3) có sức khỏe, lý lịch rõ ràng, (4) Yêu trẻ, tôn trọng trẻ, (5) Có tinh thần trách nhiệm, tinh thần học hỏi.

5. Bàn luận

Dịch vụ bảo vệ trẻ em khá đa dạng và phong phú, tùy theo đặc điểm và nhu cầu của từng nhóm đối tượng trẻ em, đặc điểm kinh tế xã hội văn hóa vùng miền mà có các dịch vụ khác nhau. Nhu cầu tiếp cận dịch vụ của trẻ em bị bạo lực, xâm hại có thể khác với nhu cầu của trẻ em tự kỷ, khuyết tật, trẻ em có vấn đề về sức khỏe tâm thần, trẻ em bị nhiễm HIV/AIDS, nhu cầu của trẻ em gái cũng khác với với nhu cầu của em trai khi lựa chọn gia đình chăm sóc thay thế... Điều này dẫn đến gợi mở là có thể nghiên cứu đưa ra danh mục dịch vụ bảo vệ trẻ em và quy trình thực hiện, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, tiêu chuẩn nhân viên cung cấp dịch vụ cho từng nhóm đối tượng. Đó là nhiệm vụ lâu

dài còn trước mắt cần phải đưa ra được danh mục dịch vụ sự nghiệp công bảo vệ trẻ em chung nhất cho các nhóm đối tượng, tiếp đó là nghiên cứu về quy trình thực hiện, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, tiêu chuẩn nhân viên cung cấp dịch vụ, khung giá dịch vụ để phục vụ cho công tác quản lý nhà nước về bảo vệ trẻ em của ngành Lao động - Thương binh và xã hội.

Việc xác định và sắp xếp dịch vụ bảo vệ trẻ em theo 3 cấp độ phòng ngừa - hỗ trợ - can thiệp tuy có những ưu điểm là rõ ràng, cụ thể, dễ theo dõi, giám sát nhưng lại có nhược điểm là có sự trùng lặp về hoạt động cung cấp dịch vụ và quy trình thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ. Ví dụ, hoạt động tuyên thông, tư vấn có thể thực hiện ở cấp độ 1 và cả cấp độ 2. Hoạt động tư vấn có thể hoạt động ở cả cấp độ 3. Mặt khác, chức năng của công tác xã hội hay bảo vệ trẻ em không chỉ là phòng ngừa - hỗ trợ - can thiệp; khi nhận thức tư duy thay đổi có thể phải tính bổ sung thêm chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ hòa nhập phát triển để bảo đảm tính bền vững, như vậy có thể lại phát sinh dịch vụ bảo vệ trẻ em cấp độ 4 (cấp độ phát triển).

Một giải pháp trước mắt có thể khắc phục được nhược điểm về sự trùng lặp các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em sắp xếp theo 3 cấp độ là tích hợp dịch vụ bảo vệ trẻ em cho cả 3 cấp độ. Theo phương án này có ưu điểm là ngắn gọn, dễ theo dõi. Tuy vậy, nó cũng có nhược điểm là có thể bỏ sót các hoạt động vì sắp xếp theo nhóm hoạt động, mà trong nhóm hoạt động có thể có nhiều hoạt động, để khắc phục nhược điểm này cần phải chi tiết hóa đầy đủ các hoạt động trong từng nhóm hoạt động và quy trình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em sau khi được cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền công nhận ban hành danh mục dịch vụ dịch vụ bảo vệ trẻ em.

Theo cách tư duy nêu trên, nghiên cứu này đề xuất danh mục dịch vụ bảo vệ trẻ em theo phương án tích hợp dịch vụ bảo vệ trẻ em cho cả 3 cấp độ như sau:

(1). Truyền thông nâng cao nhận thức về bảo vệ chăm sóc trẻ em, cha mẹ trẻ, người chăm sóc trẻ và những người có liên quan đến bảo vệ chăm sóc giáo dục trẻ em, phòng ngừa hành vi bạo lực xâm hại trẻ em.

(2). Giáo dục, tập huấn về bảo vệ trẻ em, kỹ năng sống, cảm xúc, giáo dục giới tính cho trẻ em, người làm công tác bảo vệ trẻ em, cha mẹ, người chăm sóc trẻ và những người có liên quan; tổ chức sự kiện cho trẻ em và vì trẻ em; giáo dục kỹ năng làm cha mẹ.

(3). Tiếp nhận thông tin, gặp thân chủ tìm hiểu về vấn đề trẻ em gặp phải, xác định độ chính xác của thông tin, ghi chép, báo cáo với người có thẩm quyền ra quyết định quản lý trường hợp/ quản lý ca khi trẻ bị bạo lực, xâm hại.

(4). Trợ giúp bảo vệ an toàn cho trẻ trong trường hợp khẩn cấp, cung cấp đồ ăn, đồ dùng, chỗ ở; Phối hợp với cơ sở y tế chăm sóc sức khỏe ban đầu; Phối hợp với công an bảo đảm sự an toàn cho trẻ em.

(5). Thu thập thông tin bổ sung, đánh giá ban đầu, đánh giá sâu, họp ca, đánh giá ca, đánh giá về môi trường an toàn cho trẻ em, chẩn đoán đánh giá đối với trẻ tự kỷ.

(6). Tư vấn cho trẻ em, gia đình trẻ, người chăm sóc trẻ, hoạt động văng gia.

(7). Tham vấn cá nhân trẻ, nhóm trẻ, tham vấn cho cha mẹ, người chăm sóc trẻ.

(8). Trị liệu tâm lý xã hội cho trẻ em bị bạo lực, xâm hại, trẻ gây ra hành vi bạo lực, xâm hại, trẻ em tự kỷ theo các mức độ tổn hại và hành vi khác nhau.

(9). Thực hành quản lý ca/ quản lý trường hợp đối với các trường hợp trẻ em bị bạo lực, xâm hại, trẻ em tự kỷ.

(10). Kết nối, chuyển gửi trẻ đến cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em có chất lượng tốt hơn, theo dõi, giám sát quá trình cung cấp dịch vụ đối trẻ được chuyển gửi và hỗ trợ trẻ khi đã phục hồi tâm lý, phục hồi chức năng xã hội.

(11). Kết nối nguồn lực trợ giúp trẻ em bị bạo lực, xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt để giúp các em tiếp cận được các dịch vụ tại cơ sở cung cấp dịch vụ hoặc tại gia đình, cộng đồng.

(12). Hỗ trợ trẻ em hòa nhập cộng đồng, hỗ trợ trẻ tiếp cận trở lại với giáo dục hoặc hướng nghiệp dạy nghề, hỗ trợ về sinh kế cho trẻ và gia đình trẻ.

(13). Tổ chức sàng lọc phát hiện sớm, can thiệp sớm đối với trẻ em có biểu hiện tự kỷ, trẻ rối nhiễu tâm trí, khuyết tật.

(14). Tìm kiếm và hỗ trợ trẻ được chăm sóc

thay thế khi trẻ không có điều kiện sống trong môi trường gia đình gốc vì lợi ích tốt nhất cho trẻ em, kết nối đưa trẻ từ cơ sở chăm sóc nuôi dưỡng tập trung về các gia đình chăm sóc thay thế.

(15). Chăm sóc bán trú, giáo dục một - một đối với trẻ tự kỷ, khuyết tật nặng không có điều kiện tới trường, chăm sóc linh hoạt theo ngày, theo tuần ...

Sau khi danh mục bảo vệ trẻ em được ban hành các cơ quan quản lý cần tiếp tục nghiên cứu cụ thể hóa các hoạt động cung cấp dịch vụ, quy trình thực hiện các bước công việc, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, tiêu chuẩn nhân viên cung cấp dịch vụ, định mức kinh tế - kỹ thuật và khung giá dịch vụ để tăng cường quản lý nâng cao chất lượng các hoạt động cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em, bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng phát triển của xã hội.

6. Kết luận

Dịch vụ bảo vệ trẻ em được các cơ sở cung cấp

dịch vụ thực hiện khá đa dạng và phong phú, tuy nhiên việc xác định danh mục dịch vụ bảo vệ trẻ em chưa có sự thống nhất, vì đối tượng cung cấp dịch vụ khác nhau thì hoạt động cung cấp dịch vụ cũng có điểm khác nhau, tuy nhiên về cơ bản nó cũng có các dịch vụ chung. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra trên thực tế đã có 27 nhóm dịch vụ bảo vệ trẻ em, ngoài ra còn có 7 nhóm hoạt động trợ giúp khác. Kết quả khảo sát cũng đã làm rõ yêu cầu về chất lượng dịch vụ, tiêu chuẩn nhân viên, thời gian sử dụng cho các hoạt động cung cấp dịch vụ, chi phí/giá dịch vụ cho một số hoạt động cung cấp dịch vụ mà các cơ sở cung cấp dịch vụ đang áp dụng hoặc đề xuất áp dụng. Nghiên cứu cũng chỉ ra sự khác biệt về nhân lực cung cấp dịch vụ và cơ sở vật chất giữa các cơ sở công lập và ngoài công lập. Trong phần bàn luận cũng đề xuất giải pháp tích hợp dịch vụ bảo vệ trẻ em cho cả 3 cấp độ để thuận lợi cho công tác quản lý.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Cục Trẻ em. (2022). *Báo cáo kết quả khảo sát cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em.*
Cục Trẻ em. (2021). *Báo cáo rà soát dịch vụ bảo vệ trẻ em.*
Hữu, N. H. (2022). *Báo cáo dịch vụ bảo vệ trẻ em và định mức kinh tế - kỹ thuật, giá/chi phí dịch vụ bảo vệ trẻ em.*

Quốc hội. (2016). *Luật Trẻ em.* Luật số: 102/2016/QH13 ngày 05 tháng 4 năm 2016.
Tâm nhìn thế giới. (2018). *Sổ tay bảo vệ trẻ em.*
UNICEF. (2020). *Hệ thống bảo vệ trẻ em.*