

HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM NUÔI DƯỠNG THƯƠNG, BỆNH BINH NẶNG VÀ ĐIỀU DƯỠNG NGƯỜI CÓ CÔNG TÍNH HÀ NAM

TS. Phạm Hồng Trang

Trường Đại học Lao động - Xã hội

hongtrangctxh@gmail.com

Tóm tắt: Người có công là những người đã hy sinh xương máu, tính mạng, có cống hiến lớn lao cho sự độc lập của đất nước. Do đó chăm sóc, đảm bảo an sinh cho người có công vừa là tình cảm, vừa là trách nhiệm của toàn dân. Hiện nay, một bộ phận người có công do thương tật nên đang được chăm sóc tập trung tại các trung tâm của Nhà nước. Việc chăm sóc người có công tại trung tâm ngoài đảm bảo chế độ dinh dưỡng, khám chữa bệnh còn là sự chăm lo đời sống vật chất, tinh thần, hỗ trợ cho người thân của họ. Với kiến thức, kỹ năng và nhiệt huyết, nhân viên công tác xã hội đóng vai trò quan trọng, trực tiếp trong việc đảm bảo các hoạt động an sinh với người có công trong trung tâm đạt hiệu quả cao nhất. Bài viết này phân tích thực trạng hoạt động công tác xã hội trong trung tâm điều dưỡng người có công tập trung của Nhà nước với địa bàn khảo sát là Trung tâm Nuôi dưỡng thương, bệnh binh nặng và Điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam. Hoạt động công tác xã hội được phân tích gồm: Tuyên truyền, tham vấn - tư vấn và kết nối, huy động nguồn lực. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết ý kiến được trưng cầu đánh giá hoạt động công tác xã hội được thực hiện khá tốt ở các nội dung trên. Tuy nhiên, vẫn còn những hạn chế về số lượng và chất lượng đội ngũ nhân viên công tác xã hội trong trung tâm, chế độ đãi ngộ để khuyến khích các hoạt động công tác xã hội. Tồn tại này là căn cứ để tác giả đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động công tác xã hội trong Trung tâm Nuôi dưỡng người có công tỉnh Hà Nam nói riêng và cả nước nói chung.

Từ khóa: Công tác xã hội, người có công, trung tâm

SOCIAL WORK ACTIVITIES IN NURSERY CENTER FOR WAR INVALIDS AND NATIONAL DEVOTEES IN HA NAM PROVINCE

Abstract: National devotees sacrificed their lives and greatly contributed to the country's independence. Therefore, caring and ensuring the welfare of national devotees are both love and the responsibility of the entire people. Currently, some invalid national devotees are being cared for in centers of the State. Caring people national devotees at the center is to ensure nutrition and medical treatment as well as their material and spiritual lives and support their relatives. With knowledge, skills and enthusiasm, social workers play an important and direct role in ensuring the highest efficiency of welfare activities with the national devotees in the center. This article analyzes the current status of social work activities in the State's nursery center for national devotees, with the survey area of the Nursery Center for war invalids and National devotees in Ha Nam province. Analyzed social work activities including Propaganda,

counseling - consultation and resource mobilization. The research results show that most of the polled opinions assess the quite well performance of social work activities. However, there are still limitations regarding quantity and quality of social workers in the center, and lack of remuneration to encourage social workers. These drawbacks are the basis for the author to propose some recommendations to improve the effectiveness of social work activities in the Center for war invalids and national devotees in Ha Nam province and the whole country's centers in general.

Keywords: social work, national devotees, center

Mã bài báo: JHS - 101

Ngày nhận sửa bài: 17/02/2023

Ngày nhận bài: 11/01/2023

Ngày duyệt đăng: 25/02/2023

Ngày nhận phản biện: 04/02/2023

1. Dẫn nhập

Theo thống kê của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, số lượng người có công được xác nhận trên cả nước hiện nay là trên 9,2 triệu người, trong đó có trên 1,3 triệu người có công được hưởng trợ cấp hằng tháng. Mỗi năm giải quyết chế độ trợ cấp 1 lần cho 6 đến 8 nghìn trường hợp, đưa trên 580 nghìn lượt người có công đi điều dưỡng định kỳ (Hoan, 2021). Phần lớn người có công đang sinh sống cùng gia đình, song một bộ phận người có công do thương tật, bệnh tật nặng, sức khỏe không ổn định hoặc gia đình không đủ điều kiện chăm sóc đã được nuôi dưỡng tại các trung tâm tập trung do Nhà nước quản lý.

“Công tác xã hội (CTXH) là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực, đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội, góp phần đảm bảo an sinh xã hội” (Mai, 2010). Hoạt động CTXH là những hoạt động chuyên nghiệp được thực hiện bởi đội ngũ nhân viên CTXH. Bằng những kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp, nhân viên CTXH tác động đến cá nhân, nhóm, gia đình, cộng đồng, đồng thời tạo môi trường về chính sách, nguồn lực, giúp họ nâng cao năng lực phòng ngừa và tự giải quyết các vấn đề xã hội. Hoạt động CTXH với người có công trong trung tâm nuôi dưỡng thương bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công có thể hiểu là việc thực hành các hoạt động chuyên môn của nhân viên CTXH

với thân chủ là người có công và các đối tác liên quan để giúp người có công nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống, cụ thể bao gồm: Hoạt động tuyên truyền, tham vấn, tư vấn, kết nối và vận động nguồn lực.

Trung tâm nuôi dưỡng thương bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam thành lập năm 1972. Hiện nay, trung tâm được giao thực hiện hai nhiệm vụ là nuôi dưỡng thương bệnh binh nặng chưa có điều kiện về an dưỡng tại gia đình và điều dưỡng luân phiên cho người có công. Là một đơn vị được thành lập trước ngày đất nước thống nhất, số lượng người có công nội trú và điều dưỡng tương đối lớn, tác giả đã lựa chọn nghiên cứu về hoạt động CTXH tại trung tâm này nhằm phân tích mức độ hiệu quả của CTXH trong hỗ trợ người có công. Qua khảo sát sơ bộ, tác giả lựa chọn 3 nhóm hoạt động để điều tra gồm: tuyên truyền, tham vấn - tư vấn và kết nối, vận động nguồn lực. Kết quả nghiên cứu sẽ là căn cứ để đưa ra những khuyến nghị nhằm nâng cao số lượng, chất lượng, hiệu quả hoạt động của nhân viên CTXH trong lĩnh vực trợ giúp đặc biệt - trợ giúp người có công với cách mạng.

2. Tổng quan nghiên cứu

Ngày 5/11/2020, Bộ Chính trị ban hành Kết luận số 92-KL/TW “Về tiếp tục thực hiện Nghị quyết Hội nghị trung ương 5 khóa XI một số vấn đề về chính sách xã hội giai đoạn 2012-2020” đánh giá sâu sắc những thành quả đạt được trong thời gian qua, khẳng định chủ trương, chính sách đúng đắn của Đảng, Nhà nước và sự ưu việt của chế độ xã hội chủ nghĩa ở nước ta đối với công tác chính sách xã

hội, trong đó có chính sách ưu đãi người có công với cách mạng. Nhận thức được ý nghĩa chính trị, xã hội và nhân văn của chính sách ưu đãi người có công, đã có khá nhiều công trình, bài viết bàn luận về chủ đề này.

Các bài viết mang tính chỉ đạo, định hướng trong thực hiện chính sách ưu đãi người có công của nguyên Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội như: Nguyễn Thị Kim Ngân (2011) với bài “Tiếp tục thực hiện tốt các chính sách ưu đãi người có công, đảm bảo an sinh xã hội trong phát triển bền vững”, Phạm Thị Hải Chuyền (2014) với bài “Tăng cường và đa dạng hóa nguồn lực tài chính để thực hiện hiệu quả chính sách ưu đãi người có công với cách mạng”. Các bài viết đã tôn vinh những thành tựu đạt được trong lĩnh vực chăm sóc người có công, nhấn mạnh nguồn lực Nhà nước luôn song hành cùng nguồn lực xã hội hóa, đa dạng hóa nguồn lực nhằm phát huy tối đa sức mạnh trong đền ơn đáp nghĩa.

Một số luận văn có liên quan như: Nhi (2017) nghiên cứu về “Hoạt động CTXH trong chăm sóc sức khỏe người có công với cách mạng tại xã Kim Bình, huyện Chiêm Hóa, tỉnh Tuyên Quang”, Trang (2017) với đề tài “Hoạt động chăm sóc sức khỏe người có công với cách mạng tại phường Tiên An, thành phố Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh”. Các tác giả đã chỉ rõ thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động công tác chăm sóc sức khỏe người có công tại xã, vai trò của nhân viên CTXH trong chăm sóc sức khỏe người có công, từ đó đề ra giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động CTXH trong chăm sóc sức khỏe NCC với cách mạng tại địa phương trên.

Những bài viết, luận văn trên tuy có đề cập đến chăm sóc người có công nhưng chỉ tập trung vào chăm sóc sức khỏe với những đối tượng đang sinh sống tại cộng đồng. Hơn nữa, các hoạt động CTXH cụ thể chưa được phân tích rõ ràng. Tác giả Việt (2021) với nghiên cứu “Hoạt động CTXH trong thực hiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng tại trung tâm nuôi dưỡng thương bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam” đã trình bày đặc điểm người có công,

thực trạng các hoạt động chăm sóc người có công về trợ cấp, sức khỏe, chính hình... Tuy nhiên, các số liệu và chỉ báo để đánh giá riêng về hoạt động CTXH còn giới hạn. Những khoảng trống trong các nghiên cứu nói trên sẽ được tác giả thực hiện ở nghiên cứu này.

3. Phương pháp nghiên cứu

Ngoài việc sử dụng các phương pháp phổ biến trong nghiên cứu như phân tích tài liệu, quan sát, nghiên cứu này tiến hành điều tra bằng hỏi với 105 người, trong đó 78 đối tượng đại diện cho người có công đi điều dưỡng tập trung và toàn bộ 27 đối tượng đang được điều trị, chăm sóc nội trú tại trung tâm nuôi dưỡng thương bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam (số liệu ở thời điểm khảo sát tháng 12/2022). Phương pháp phỏng vấn sâu được tiến hành với 3 người là cán bộ của trung tâm.

4. Kết quả nghiên cứu

Tổng số cán bộ, nhân viên của trung tâm nuôi dưỡng thương bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam gồm 41 người, trong đó có 1 thạc sĩ CTXH, 2 người được đào tạo ngắn hạn về CTXH, số còn lại chưa qua đào tạo về CTXH. Nhân viên trực tiếp làm nhiệm vụ chăm sóc, điều trị cho người có công gồm các nhân sự thuộc phòng Y tế phục hồi chức năng và phòng Điều dưỡng người có công. Bên cạnh đó, còn có sự tham gia hỗ trợ của phòng Tổ chức - hành chính khi cần thiết. Mặc dù công việc mà các nhân viên làm đều mang tính chất CTXH song vì chức danh CTXH viên chưa được biên chế ở trung tâm, số lượng người đã qua đào tạo về CTXH rất hạn chế nên nhân viên CTXH chuyên nghiệp ở trung tâm cũng như các đơn vị chăm sóc người có công tập trung khác trên cả nước đều rất ít hoặc chưa có. Trong bối cảnh chung như vậy, tác giả khảo sát ý kiến của 105 người có công và 3 cán bộ trung tâm về hoạt động của các nhân viên đang làm việc trực tiếp với người có công với quan niệm đó là nhân viên CTXH vì họ đang thực hiện nhiệm vụ CTXH.

Tại trung tâm, các chế độ nhằm đảm bảo 3 nhóm nhu cầu cơ bản của người có công (gồm nhu cầu vật chất, chăm sóc sức khỏe và đời sống

tinhtin) luon duoc thuc hien thuong xuyen, day du. Vai tro cua CTXH the hien o cac hoat dong co tinh chat “xuc tac”, gop phan nang cao hieu qua viec thuc hien che do, chinh sach voi nguoi co cong nhu: Hoat dong tuyen truyen, tham van - tư vấn và kết nối nguồn lực.

4.1. Hoat dong tuyen truyen

Hoat dong tuyen truyen tai trung tam do can bo, nhan vien phong To chuc - Hanh chinh thuc hien duoi 3 cach thuc co ban la: gap mat truc tiep doi tuong, phat tai lieu va di thuc te. Ket qua khao sat cu the nhu sau:

Bang 1. Cac cach thuc tuyen truyen nhan vien CTXH thuc hien

Cach thuc Nhom doi tuong	Nhom noi tru (27 nguoi)	Thu tu uu tien	Nhom di dieu duong (78 nguoi)	Thu tu uu tien
Gap truc tiep	27	1	49	3
Ty le %	100%		51,3%	
Phat tai lieu	20	2	56	2
Ty le %	74,1%		71,8%	
Di thuc te	15	3	78	1
Ty le %	55,6%		100%	

Nguyen: So lieu khao sat thang 12/2022

Nhom noi tru la nhung thuong benh binh voi thuong tat, benh tat nang, khac nang di chuyen han che nen phan lon thuc hien tuyen truyen bang cach gap mat truc tiep (100%). Nhom doi tuong di dieu duong do di lai duoc nen lua chon cach thuc tuyen

truyen qua viec di thuc te (78/78 nguoi voi ty le 100%). Viec thuc hien hoat dong tuyen truyen tai trung tam the hien vai tro cua CTXH duoc nguoi co cong (gom ca noi tru va dieu duong tap trung) danh gia o cac muc do khac nhau nhu sau:

Bang 2. Danh gia viec thuc hien cac hoat dong tuyen truyen cua nhan vien CTXH voi nguoi co cong tai Trung tam

Ty le: %

TT	Cac hoat dong thuc hien vai tro tuyen truyen	Thuc hien ratt tot	Thuc hien tot	Thuc hien binh thuong	Doi khi chua tot	Thuc hien chua tot
1	Viết các bài viết, phóng sự trên báo, đài truyền thanh, truyền hình về chủ đề người có công, chính sách ưu đãi người có công	24,8	48,6	18,1	5,7	2,8
2	Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chính sách ưu đãi người có công thông qua các hội nghị, hội thảo	21,3	52,4	25,7	3,8	4,8
3	In các ấn phẩm, tài liệu pháp luật, băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền về chế độ và thành tựu thực hiện chính sách ưu đãi người có công	12,4	61,9	18,1	2,9	4,7
4	Tuyên truyền chính sách trực tiếp thông qua gặp gỡ	9,5	45,7	22,9	14,3	7,6

Nguyen: So lieu khao sat thang 12/2022

Qua bang tren cho thay, hau het cac hoat dong thuc hien vai tro tuyen truyen cua nhan vien CTXH deu duoc danh gia o muc do tot (tu 45,7% den 61,9%), tiep den la danh gia o muc do trung binh. Muc do danh gia thuc hien chua tot chi chiem

lần lượt theo từng hoạt động cụ thể là 2,8%, 4,8%, 4,7% và 7,6%.

Danh gia ve viec thuc hien vai tro nay, ong Q.H.V - Phong To chuc hanh chinh cho biet: “Cac hoat dong tuyen truyen, pho bien, giao duc chinh sach

người có công của trung tâm đã dần đi vào nề nếp theo kế hoạch, chương trình cụ thể với nhiều hình thức, biện pháp thực hiện phù hợp với từng nhóm đối tượng và điều kiện của trung tâm... Các hình thức tuyên truyền ngày càng phong phú, đa dạng và thiết thực với người có công hơn như: Tuyên truyền miệng; biên soạn tài liệu phổ thông dưới dạng hỏi đáp pháp luật, tình huống pháp luật; tuyên truyền pháp luật trên các phương tiện thông tin đại chúng... đã và đang được triển khai mạnh mẽ”.

Bên cạnh những thành tích đạt được, theo ông Q.H.V, việc thực hiện hoạt động tuyên truyền vẫn còn những hạn chế như: hoạt động phổ biến, giáo dục pháp luật người có công có lúc vẫn còn mang tính thời sự, nặng về phong trào; việc phổ biến mới chỉ tập trung vào các luật và pháp lệnh, chưa thực sự chú trọng vào các văn bản hướng dẫn thi hành. Các hình thức phổ biến, giáo dục pháp luật hiện đại chưa được sử dụng, khai thác triệt để, đặc biệt là việc ứng dụng một cách có hiệu quả công nghệ thông tin vào hoạt động phổ biến, tuyên truyền giáo dục pháp luật. Đội ngũ tuyên truyền viên có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ còn hạn chế và chưa đồng đều.

4.2. Hoạt động tham vấn, tư vấn

Tham vấn là một trong những quá trình trợ giúp về mặt tâm lý, sử dụng những kỹ năng chuyên môn và kiến thức, thái độ để tạo dựng mối quan hệ tương tác trong mọi hoàn cảnh, từ đó để thay đổi hành vi cảm xúc, tìm kiếm giải pháp cho vấn đề.

Hoạt động tham vấn, tư vấn cho người có công tại trung tâm do cán bộ, nhân viên phòng Y tế phục hồi chức năng, phòng Điều dưỡng người có công và phòng Tổ chức hành chính thực hiện. Thương bệnh binh đang điều trị tại trung tâm đa phần là rất nặng (mất sức lao động 81 - 98%), xa gia đình nên tâm lý thường buồn phiền, nhớ nhà. Do đó, tham vấn đóng vai trò rất cần thiết để hỗ trợ tinh thần người có công, giúp họ mạnh mẽ, lạc quan hơn. Nhân viên của trung tâm tuy số lượng còn hạn chế song vẫn cố gắng đến tận phòng của người có công để thăm hỏi, tham vấn. Những lời động viên, chia sẻ tận tình của cán bộ, nhân viên đã khiến người có công phần nào vơi đi nỗi nhớ nhà, gần bó hơn với trung tâm và thoải mái hơn về tinh thần. Quá trình tham vấn cũng giúp nhân viên CTXH hiểu

hơn về người có công, phát hiện những trở ngại của họ để kịp thời hỗ trợ. Bà L.T.T.L Phòng Y tế phục hồi chức năng chia sẻ: “Việc thao tác với cây ATM để lĩnh trợ cấp là rất khó khăn với những thương bệnh binh bị tàn tật như cụt chân, tay, khiếm thị, đi lại khó khăn, người già thân nhân liệt sĩ tuổi cao, sức khỏe yếu mắt mờ...”. Mặc dù đã có nhiều nỗ lực trong hoạt động tham vấn cho người có công, đặc biệt là những người lưu trú dài ngày song tỷ lệ cán bộ, nhân viên của trung tâm được đào tạo bài bản về CTXH còn quá ít. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng buổi tham vấn. Đồng tình với ý kiến này, bà P.T.Q, cán bộ phòng Tổ chức hành chính mong muốn trung tâm được hỗ trợ, đầu tư nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ thông qua các hoạt động đào tạo, trao đổi chuyên môn với các trường giảng dạy về CTXH.

Hoạt động tư vấn, tham vấn cũng được nhân viên của trung tâm thực hiện trực tiếp với đối tượng, chủ yếu là giải đáp những vướng mắc, khó khăn liên quan đến chế độ, chính sách. Qua khảo sát 105 đối tượng cho thấy nhóm nội trú có nhiều người được tham vấn tâm lý (14 người chiếm 51,9% người được hỏi), tiếp đến là giải đáp liên quan đến thủ tục hành chính và chế độ, chính sách. Nhóm điều dưỡng do đặc điểm có thời gian lưu trú tại trung tâm ngắn, vẫn sống tại cộng đồng cùng gia đình nên nhu cầu cao nhất không phải là tham vấn tâm lý mà là cần được tư vấn các vấn đề liên quan đến việc hoàn thiện thủ tục hành chính như chế độ cho người bị ảnh hưởng bởi chất độc da cam, tù đầy, trợ cấp theo Quyết định 142/2008-TTg về thực hiện chế độ đối với quân nhân tham gia kháng chiến chống Mỹ cứu nước có dưới 20 năm công tác trong quân đội đã phục viên, xuất ngũ về địa phương... Đồng thời, tư vấn giải đáp các thắc mắc liên quan đến chính sách ưu đãi người có công. Một số nội dung khác như bảo hiểm y tế, ưu đãi giáo dục... cũng được nhân viên CTXH tại trung tâm thực hiện tư vấn.

Do đặc thù của trung tâm nuôi dưỡng, điều dưỡng người có công, hoạt động tư vấn tại trung tâm còn bao gồm theo dõi, chăm sóc sức khỏe cho người có công. Nhân viên y tế tại trung tâm không chỉ chăm sóc tắm rửa, sinh hoạt cá nhân hàng ngày mà còn tư vấn cho người có công lựa chọn các bài

tập phục hồi, nâng cao sức khỏe, cách thức kết hợp với các máy móc thiết bị vật lý trị liệu để đẩy nhanh quá trình phục hồi về sức khỏe, sáng khoái về tinh

thần. Kết quả triển khai hoạt động tham vấn, tư vấn tại trung tâm được tổng hợp qua bảng sau:

Bảng 3. Số đối tượng của Trung tâm được thụ hưởng hoạt động tham vấn, tư vấn

Hoạt động CTXH hỗ trợ	Nhóm đối tượng	Nhóm nội trú (27 người)	Nhóm đi điều dưỡng (78 người)	Tổng đối tượng được hỗ trợ	Tỷ lệ %
Tham vấn tâm lý		14	9	23	21,9
Tư vấn thực hiện các thủ tục hành chính nhận ưu đãi		8	22	30	28,6
Giải đáp các thắc mắc liên quan đến chế độ ưu đãi		11	35	46	43,8
Tư vấn chăm sóc sức khỏe		27	78	105	100

Nguồn: Số liệu khảo sát tháng 12/2022

Bảng tổng hợp trên cho thấy hoạt động tư vấn chăm sóc sức khỏe có tỷ lệ người có công được thụ hưởng là cao nhất (100%). Các nội dung tham vấn,

tư vấn khác mặc dù tổng số đối tượng nhận được chưa cao, song đánh giá chung của họ về hoạt động này của nhân viên CTXH là khá tốt.

Bảng 4. Đánh giá việc thực hiện hoạt động tham vấn tâm lý, tư vấn chính sách ưu đãi người có công với cách mạng của nhân viên CTXH (%)

STT	Các hoạt động tham vấn, tư vấn	Thực hiện rất tốt	Thực hiện tốt	Thực hiện bình thường	Đôi khi thực hiện chưa tốt	Thực hiện không tốt
1	Tham vấn tâm lý	5	14	4	0	0
	Tỷ lệ % (n=23)	21,7	60,9	17,4	0	0
2	Tư vấn việc thực hiện các thủ tục hành chính	4	12	11	2	1
	Tỷ lệ % (n=30)	13,3	40,0	36,7	6,7	3,3
3	Giải đáp các thắc mắc liên quan đến chế độ ưu đãi	7	20	15	3	1
	Tỷ lệ % (n=46)	15,2	43,5	32,6	6,5	2,2
4	Tư vấn chăm sóc sức khỏe	6	76	18	5	0
	Tỷ lệ (n = 105)	5,7	72,4	17,1	4,8	0

Nguồn: Số liệu khảo sát tháng 12/2022

Như vậy, hầu hết người được hỏi đánh giá mức độ thực hiện tham vấn, tư vấn của nhân viên CTXH là tốt và bình thường. Chỉ có một tỷ lệ rất nhỏ còn cho rằng hoạt động này chưa được thực hiện tốt. Kết quả phỏng vấn sâu cũng thể hiện hoạt động tư vấn được thực hiện tương đối tốt: “Trung tâm đã kịp thời giải đáp thắc mắc của người có công về chế độ thương bệnh binh, tù đầy, chất độc da cam, chế độ 124, chế độ sửa nhà, xây nhà mới theo quyết định 22/TTg của Thủ tướng Chính phủ... Các trường hợp có đơn xin đi khám, chỉ định áo chỉnh hình thì đã tư vấn thủ tục, giải quyết được hơn 50% trường hợp trong vòng 6 tháng” - P.T.Q, phòng Tổ chức hành chính.

Bên cạnh những điểm tốt thì những điểm chưa tốt được người có công khi trả lời khảo sát chỉ ra là “trình độ chuyên môn của một số cán bộ chưa chuyên sâu, đặc biệt là cán bộ quản lý trực tiếp dẫn đến hiệu quả của một số nội dung tư vấn chưa tốt, chưa sâu, chưa mang tính thuyết phục khiến người có công phải đi lại nhiều lần” - Thương binh N.V.T.

4.3. Hoạt động kết nối và vận động nguồn lực

Một hoạt động CTXH quan trọng là kết nối và vận động nguồn lực, nhằm phát huy tối đa sức mạnh của cộng đồng trong việc trợ giúp đối tượng. Theo kết quả nghiên cứu tài liệu kết hợp phỏng vấn sâu cán bộ quản lý của trung tâm, những hoạt động kết nối mà trung tâm đã thực hiện gồm:

- Kết nối với cơ sở ý tế trong chăm sóc sức khỏe, phục hồi chức năng cho người có công: Kết nối với các trung tâm chỉnh hình (Trung tâm Tam Điệp, Ninh Bình), bệnh viện (Bệnh viện 103, 108, Bạch Mai, Nội tiết, Nhiệt đới Trung ương) để đưa thương bệnh binh đi khám, giám định, điều trị và trang cấp phương tiện, dụng cụ chỉnh hình.

- Kết nối với chính quyền và các đoàn thể ở địa phương để ổn định đời sống: thương bệnh binh ở trung tâm khi về địa phương chưa có đất ở thì giới thiệu về địa phương tạo điều kiện cấp đất ở vị trí thuận lợi cho thương bệnh binh ở và cấp ruộng gần nhà thuận lợi để canh tác. 27/27 thương bệnh binh đã có đất ở quê. Thương bệnh binh xây nhà mới, sửa nhà theo Quyết định số 22/2013/QĐ-TTg ngày 26/4/2013 của Thủ tướng Chính phủ, trung tâm đã giới thiệu, liên hệ với các đoàn thể ở địa phương như hội phụ nữ, đoàn thanh niên thôn, xã, huy động hỗ trợ từ các doanh nghiệp đóng trên địa bàn để tăng thêm sức người, sức của trong việc đảm bảo nhà ở cho người có công khi trở về cộng đồng (trung tâm, 2022).

- Kết nối với Quân khu 3 tiếp nhận con thương bệnh binh vào làm việc.

Vai trò kết nối của nhân viên CTXH còn được thể hiện bằng việc kết nối người có công đến các

cơ quan liên quan để thực hiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng. Trong 33 thủ tục hành chính lĩnh vực người có công theo Thông tư 05/2013/TT-BLĐTB&XH ngày 15/5/2013 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn về thủ tục lập hồ sơ, quản lý hồ sơ, thực hiện chế độ ưu đãi người có công với cách mạng, thì gần như toàn bộ các thủ tục đều có liên quan đến cơ quan thứ 3, thậm chí cơ quan thứ 4 (Việt, 2021). Do đó, việc kết nối của nhân viên công tác xã hội có vai trò vô cùng quan trọng giúp đẩy nhanh thời gian thực hiện thủ tục, hỗ trợ người có công không phải đi lại quá nhiều.

Do đặc điểm về sức khỏe, hoàn cảnh và nhu cầu của mỗi đối tượng là khác nhau, hơn nữa người được phỏng vấn gồm cả nhóm nội trú và điều dưỡng luân phiên nên không phải 100% người được phỏng vấn đều đã thụ hưởng tất cả các chế độ. Tuy nhiên, nhóm nghiên cứu vẫn trưng cầu ý kiến đánh giá của toàn bộ người tham gia khảo sát về hiệu quả của việc thực hiện kết nối, vận động nguồn lực. Bởi vì, người có công luôn có sự liên hệ với cộng đồng, họ là người hiểu rõ nhất mức độ tác động của từng chế độ, chính sách ưu đãi đến gia đình họ và đồng đội.

Bảng 5. Đánh giá việc thực hiện hoạt động kết nối, vận động nguồn lực

TT	Các hoạt động kết nối, vận động nguồn lực	Thực hiện rất tốt	Thực hiện tốt	Thực hiện bình thường	Đôi khi thực hiện chưa tốt	Thực hiện không tốt
1	Chăm sóc sức khỏe	7	65	28	5	0
	Tỷ lệ %	6,7	61,9	26,6	4,8	0
2	Ổn định đời sống	6	26	63	9	1
	Tỷ lệ %	5,7	24,8	60,0	8,6	0,9
3	Việc làm cho con đối tượng	2	16	74	11	2
	Tỷ lệ %	1,9	15,2	70,5	10,5	1,9
4	Kết nối giải quyết hồ sơ	6	36	52	8	3
	Tỷ lệ %	5,7	34,3	49,5	7,6	2,9

Nguồn: Số liệu khảo sát tháng 12/2022

Theo kết quả khảo sát trên, hoạt động kết nối trong chăm sóc sức khỏe được người có công đánh giá thực hiện tốt nhất (6,7% nhận định rất tốt và 61,9% nhận định tốt). Hoạt động kết nối, vận động nguồn lực để ổn định đời sống kinh tế, nhà ở, tạo việc làm cho con của người có công được đánh giá

thực hiện ở mức trung bình. Thực tế này cho thấy, Nhà nước và toàn dân đã cố gắng làm tốt công tác chăm sóc sức khỏe - nhu cầu cấp thiết, quan trọng nhất; các hỗ trợ về kinh tế, đời sống mặc dù đã và đang được quan tâm song do nguồn lực có hạn nên mức độ hỗ trợ chỉ ở trong khả năng cho phép của

Nhà nước và địa phương. Vấn đề hồ sơ để hưởng trợ cấp liên quan đến nhiều minh chứng, giấy tờ mà không ít trường hợp bị thất lạc không tìm thấy nên kết quả giải quyết chưa được như kỳ vọng.

Bên cạnh khó khăn về thu thập minh chứng để hoàn thiện hồ sơ, kết quả điều tra cho thấy vẫn còn tình trạng cán bộ các cơ quan chuyên trách chưa nhiệt tình, trách nhiệm trong việc hỗ trợ, hướng dẫn đối tượng, thiếu sự phối hợp giữa các cơ quan khiến người có công phải đi lại nhiều lần. Với sự trợ giúp của nhân viên CTXH của trung tâm, nhiều trường hợp đã được hướng dẫn chi tiết, kết nối giữa các cơ quan liên quan và *“Kết quả giải quyết hồ sơ theo đúng tiến độ, đối tượng xin xét duyệt phần khởi, hài lòng...”* - Q.H.V, phòng Tổ chức hành chính. Do đó, tỷ lệ người được hỏi đánh giá hoạt động kết nối trong giải quyết hồ sơ của nhân viên CTXH tại trung tâm là khá cao (5,7% cho rằng rất tốt, 34,3% đánh giá tốt).

5. Kết luận và khuyến nghị

Qua khảo sát những hoạt động CTXH đang được thực hiện tại Trung tâm nuôi dưỡng thương, bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam, thực tế cho thấy mặc dù các cán bộ, nhân viên CTXH của trung tâm đang nỗ lực thực hiện tốt việc chăm sóc toàn diện người có công, đảm bảo an sinh một cách tốt nhất có thể cho họ song vẫn còn không ít khó khăn, tồn tại. Hiện nay, trung tâm có quá ít nhân viên CTXH chuyên nghiệp, các nhân viên y tế phục hồi, điều dưỡng, hành chính dành phần lớn quỹ thời gian làm việc để thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của phòng mình nên chưa có nhiều thời gian thực hiện các hoạt động CTXH một cách bài bản. Chế độ đãi ngộ nhằm khuyến khích các hoạt động CTXH hầu như chưa có. Để tăng cường chất lượng của hoạt động CTXH trong Trung tâm nuôi dưỡng thương, bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam nói riêng cũng như các cơ sở chăm sóc người có công khác trên cả nước, dựa trên những phát hiện trong quá trình điều tra, phỏng vấn sâu, tác giả đề xuất một số khuyến nghị như sau:

Thứ nhất, Nhà nước cần bổ sung biên chế CTXH viên cho các trung tâm chăm sóc người có công tập trung. Quy định về chế độ lương, thưởng phù hợp với đội ngũ cán bộ, nhân viên, công tác

viên CTXH làm việc trong lĩnh vực người có công ở các trung tâm cũng như ở cộng đồng.

Thứ hai, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội các tỉnh, thành phố phối hợp với trường đại học chuyên đào tạo CTXH để tổ chức các khóa tập huấn ngắn hạn, trung hạn, dài hạn linh hoạt phù hợp với điều kiện công tác, hoàn cảnh của từng người học.

Thứ ba, các trung tâm cần chủ động liên kết với những cơ sở đào tạo CTXH để đón nhận sinh viên đến thực hành, thực tập. Trong quá trình ấy, những kiến thức, kỹ năng CTXH được thể hiện sống động sẽ là cơ hội học hỏi tốt, nâng cao hiểu biết cho nhân viên của trung tâm về nghề CTXH. Mặt khác, nhân viên CTXH của trung tâm đã qua đào tạo về CTXH sẽ là kiểm huấn viên tốt cho sinh viên đến thực hành, thực tập. Quá trình học hỏi lẫn nhau giữa cán bộ, nhân viên làm việc trong lĩnh vực người có công và sinh viên ngành CTXH sẽ giúp cho nhiều người có công hơn được hưởng lợi từ các hoạt động CTXH.

Thứ tư, các trung tâm cần nâng cấp cơ sở vật chất để chăm lo đời sống tinh thần, sức khỏe cho người có công tốt hơn, tạo ra môi trường thực hành CTXH thuận lợi. Ví dụ: ngoài tham vấn trong phòng ở của người có công thì có thể sắp xếp 1 phòng tham vấn riêng, trang bị đa dạng các ấn phẩm để phục vụ nhu cầu thông tin, giải trí của người có công.

Thứ năm, trung tâm nên phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể ở địa phương như Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Cựu chiến binh... tổ chức các buổi giao lưu, sinh hoạt câu lạc bộ, tổ chức các cuộc thi về chủ đề người lính nhằm nâng cao đời sống tinh thần cho người có công. Đây cũng là mạng lưới cộng tác viên, là kênh truyền thông, nguồn lực quan trọng để nhân viên CTXH thực hiện các vai trò của mình.

Cuối cùng, để thực hiện nhiệm vụ hiệu quả, nhân viên CTXH cần nắm rõ đặc điểm về tâm sinh lý và nhu cầu của người có công để lựa chọn biện pháp can thiệp phù hợp với từng thân chủ. Người có công được nuôi dưỡng trong trung tâm thường mang bệnh nặng nên tâm trạng buồn phiền, khó tính, thậm chí cáu gắt, do đó nhân viên CTXH cần vận dụng hết kỹ năng và nguyên tắc nghề nghiệp để

giải quyết vấn đề. Bên cạnh nghiệp vụ về CTXH, nhân viên CTXH cần thường xuyên cập nhật chế độ, chính sách mới, trao đổi chuyên môn với phòng Lao động - thương binh và xã hội huyện, xã để nắm vững quy định của Nhà nước, phục vụ công tác tư vấn.

Tóm lại, các hoạt động CTXH ở trung tâm nuôi dưỡng người có công mặc dù đã được thực

hiện nhưng còn chưa chuyên nghiệp. Để nâng cao hiệu quả các hoạt động CTXH, mỗi nhân viên CTXH cần có ý thức học tập không ngừng, thường xuyên rèn luyện về cả chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp, biết nuôi dưỡng niềm tự hào nghề nghiệp, đặc biệt là tự hào và trách nhiệm vì đang hỗ trợ nhóm thân chủ rất đặc biệt - người có công với cách mạng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Chính trị. (2020). *Kết luận số 92-KL/TW “Về tiếp tục thực hiện Nghị quyết Hội nghị trung ương 5 khóa XI một số vấn đề về chính sách xã hội giai đoạn 2012-2020”*.
- Chuyển, P.T.H. (2014). *Tăng cường và đa dạng hóa nguồn lực tài chính để thực hiện hiệu quả chính sách ưu đãi người có công với cách mạng*. <https://www.tapchiconsan.org.vn/quan-triet-va-thuc-hien-nghi-quyet-ai-hoi-xi-cua-ang/-/2018/28664/tang-cuong-va-da-dang-hoa-nguon-luc-tai-chinh-de-thuc-hien-hieu-qua-chinh-sach-uu-dai-nguoi-co-cong-voi-cach-mang.aspx>
- Hoan, N.B. (2021). *Hoàn thiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng, nâng mức trợ cấp phù hợp với điều kiện kinh tế của đất nước*. https://tapchiconsan.org.vn/web/guest/media-story/-/asset_publisher/V8hnp4dK31Gf/content/hoan-thien-chinh-sach-uu-dai-nguoi-co-cong-voi-cach-mang-nang-muc-tro-cap-phu-hop-voi-dieu-kien-kinh-te-cua-dat-nuoc
- Mai, B.T.X. (2010). *Giáo trình nhập môn Công tác xã hội*. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội. Hà Nội, 2010, tr.85.
- Ngân, N.T.K. (2011). *Tiếp tục thực hiện tốt các chính sách ưu đãi người có công, đảm bảo an sinh xã hội trong phát triển bền vững*. [https://tapchiconsan.org.vn/hoat-ong-cua-lanh-ao-ang-nha-nuoc/-/2018/13406/tiep-tuc-thuc-hien-tot-cac-chinh-sach-uu-dai-nguoi-co-cong%2C](https://tapchiconsan.org.vn/hoat-ong-cua-lanh-ao-ang-nha-nuoc/-/2018/13406/tiep-tuc-thuc-hien-tot-cac-chinh-sach-uu-dai-nguoi-co-cong%2C-bao-dam-an-sinh-xa-hoi-trong-phat-trien-ben-vung.aspx#!)
- bao-dam-an-sinh-xa-hoi-trong-phat-trien-ben-vung.aspx#!
- Nhi, V.L. (2017). *Hoạt động CTXH trong chăm sóc sức khỏe người có công với cách mạng tại xã Kim Bình, Huyện Chiêm Hóa, Tỉnh Tuyên Quang*. Luận văn thạc sĩ chuyên ngành Công tác xã hội. Trường Đại học Lao động - Xã hội.
- Trang, Đ.H. (2017). *Hoạt động chăm sóc sức khỏe người có công với Cách mạng tại phường Tiến An, thành phố Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh*. Luận văn thạc sĩ chuyên ngành Công tác xã hội. Trường Đại học Lao động - Xã hội.
- Trung tâm nuôi dưỡng thương, bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam. (2022). *Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2022 và phương hướng nhiệm vụ năm 2023*.
- Trung tâm nuôi dưỡng thương, bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam. (2022). *Báo cáo thành tích của Trung tâm nuôi dưỡng thương, bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam đề nghị UBND tỉnh Hà Nam tặng Bằng khen*.
- Việt, Q.H. (2021). *Hoạt động CTXH trong thực hiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng tại Trung tâm nuôi dưỡng thương bệnh binh nặng và điều dưỡng người có công tỉnh Hà Nam*. [Luận văn thạc sĩ chuyên ngành Công tác xã hội]. Trường Đại học Lao động - Xã hội.