





TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

**Tài liệu thực hành**  
**QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP**  
**VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG MA TÚY**



**CHỦ BIÊN**  
**ThS. LÊ THỊ MỸ HIỀN**



TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

**Tài liệu thực hành**  
QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP  
VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG MA TÚY

CHỦ BIÊN  
ThS. LÊ THỊ MỸ HIỀN

**Chủ biên:** ThS. Lê Thị Mỹ Hiền, trường ĐH Mở TP. HCM

**Thành viên:** ThS. Phạm Thanh Hải, trường ĐH LĐXH cơ sở 2  
ThS. Nguyễn Huyền Linh, trường ĐH LĐXH cơ sở 1  
ThS. Nguyễn Kim Loan, trường ĐH LĐXH cơ sở 1  
ThS. Tôn Nữ Ái Phương, trường ĐH Mở TP. HCM  
ThS. Nguyễn Trọng Tiến, Học viện Thanh Thiếu niên Việt Nam  
ThS. Nguyễn Văn Tuyển, trường ĐH KHxHNV TP. HCM

**Nhóm cán bộ kỹ thuật tổ chức FHI 360:**

ThS. Trần Thị Lan Phương

ThS. Nguyễn Hoài Linh

Học viên cao học CTXH Nguyễn Ly Lai

“Tài liệu thực hành Quản lý Trường hợp với Người Sử dụng Ma túy” được thực hiện bởi Trường Đại học Lao động Xã hội với sự hỗ trợ kỹ thuật của FHI 360 trong khuôn khổ dự án “Hỗ trợ Phát triển Công tác Xã hội trong Lĩnh vực Trợ giúp Người Sử dụng Ma túy tại Việt Nam” do Quỹ Atlantic Philanthropy tài trợ năm 2011 – 2014. Nội dung tài liệu do Trường Đại học Lao động Xã hội hoàn toàn chịu trách nhiệm và không nhất thiết phản ánh quan điểm của FHI 360 hay Quỹ Atlantic Philanthropy. Việc tái bản bộ giáo trình lần này đã được sự đồng ý của Trường Đại học Lao động Xã hội, chủ biên và FHI 360 vì mục đích đào tạo nâng cao chuyên môn cho cán bộ làm công tác điều trị nghiện tự nguyện tại cộng đồng và phi lợi nhuận.

# LỜI GIỚI THIỆU

---

Công tác xã hội là một phương pháp khoa học để can thiệp các vấn đề xã hội, phát triển xã hội. Năm 2010, Thủ tướng chính phủ đã ban hành Quyết định 32 – Phát triển nghề công tác xã hội tại Việt Nam giai đoạn 2010-2020, và công tác xã hội đang được áp dụng vào nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội.

Hiện tại, tình trạng người sử dụng ma túy tại Việt Nam vẫn đang là mối quan tâm lớn của các ngành chức năng, các tổ chức về sức khỏe trong nước và quốc tế. Việc giải quyết vấn đề này cần thiết phải mang tính chuyên môn và toàn diện, vận dụng các lý thuyết của ngành công tác xã hội.

Mô hình quản lý trường hợp với người sử dụng ma túy do tổ chức FHI 360 thực hiện, đã vận dụng các lý thuyết về công tác xã hội với cá nhân và gia đình trong việc giải quyết vấn đề của người sử dụng ma túy. Mô hình này đã mang lại hiệu quả ban đầu trong việc hỗ trợ người sử dụng ma túy tại TP. Hồ Chí Minh và Hải Phòng, từ năm 2006 đến nay.

Đúc kết từ thực tế, các khóa tập huấn đã được tổ chức để đào tạo cho những người ở tuyến phường/xã làm việc với người sử dụng ma túy theo mô hình quản lý trường hợp. Nhằm nâng cao về mặt chuyên môn và mở rộng hơn nữa những người tham gia vào lĩnh vực quản lý trường hợp, các tài liệu đã được biên soạn để sử dụng trong hệ thống đào tạo của khoa Công tác xã hội của trường đại học.

Tài liệu Thực hành Quản lý trường hợp cho người sử dụng ma túy là một trong những tài liệu được biên soạn, đặc biệt dành cho những sinh viên tại các trường đại học, sau khi hoàn tất môn chuyên ngành Quản lý trường hợp dành cho người sử dụng ma túy, để áp dụng lý thuyết vào thực tế. Tài liệu cung cấp cho sinh viên, kiểm huấn viên những nội dung, phương pháp trong quá trình thực hành quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy. Giúp sinh viên nối kết lý thuyết với thực tế, cũng như áp dụng phương pháp kỹ năng công tác xã hội, từng bước phát triển chuyên môn nghề nghiệp.

Tài liệu được biên soạn bởi nhóm giảng viên từ các trường đại học có đào tạo công tác xã hội. Tài liệu mang tính đa dạng, phong phú do nhóm giảng viên đến từ các trường, từ các miền khác nhau, nên tổng hòa được kinh nghiệm từ nhiều năm giảng dạy và kiểm huấn cho sinh viên công tác xã hội.

Để hoàn thành tài liệu này, nhóm biên soạn đã nhận được sự hỗ trợ về mặt chuyên môn, kỹ thuật từ các chuyên gia của tổ chức FHI 360; sự góp ý của các kiểm huấn viên, giảng viên từ các trường đại học có đào tạo công tác xã hội, các đồng nghiệp từ các cơ sở xã hội, và những nhân viên quản lý trường hợp tại địa phương.

Đặc biệt, chúng tôi trân trọng đón nhận sự quan tâm, hỗ trợ cũng như góp ý về mặt chuyên môn của Cục Bảo trợ Xã hội, Bộ LĐTBXH cho việc biên soạn tài liệu này.

Đây là tài liệu đầu tiên về thực hành trong quản lý trường hợp với người sử dụng ma túy, chắc chắn không tránh khỏi nhiều thiếu sót. Chúng tôi rất chân thành đón nhận những góp ý từ quý đồng nghiệp và độc giả.

## **NHÓM BIÊN SOẠN**



## TỪ VIẾT TẮT

---

<b>ARV</b>	Antiretroviral: thuốc điều trị kháng HIV
<b>ASXH</b>	An sinh xã hội
<b>BLQĐTD</b>	Bệnh lây qua đường tình dục
<b>CCPCTNXH</b>	Chi cục Phòng chống tệ nạn xã hội
<b>CĐ</b>	Cộng đồng
<b>CTXH</b>	Công tác xã hội
<b>HIV</b>	Human Immunodeficiency Virus: virus suy giảm miễn dịch ở người
<b>HTC</b>	HIV testing counseling: Tư vấn xét nghiệm HIV
<b>KH</b>	Kiểm huấn
<b>MMT</b>	Methadone Maintenance Treatment: Điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng methadone
<b>NGO</b>	Non-governmental organization: Tổ chức phi chính phủ
<b>NSDMT</b>	Người sử dụng ma túy
<b>NVCTXH</b>	Nhân viên công tác xã hội
<b>NVQLTH</b>	Nhân viên quản lý trường hợp
<b>OPC</b>	Out Patient Clinic: Phòng khám ngoại trú
<b>QL ca</b>	Quản lý ca
<b>QLTH</b>	Quản lý trường hợp
<b>SV</b>	Sinh viên
<b>TT</b>	Trung tâm

# MỤC LỤC

---

<b>LỜI GIỚI THIỆU</b>	<b>3</b>
<b>NHÓM BIÊN SOẠN</b>	<b>4</b>
<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>5</b>
<b>PHẦN I. TỔNG QUAN VỀ THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP ĐỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG MA TÚY</b>	<b>11</b>
<b>I. KHÁI NIỆM</b>	<b>12</b>
1. Thực hành công tác xã hội	12
2. Sự cần thiết phải thực hành trong đào tạo công tác xã hội	12
3. Thực hành quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy	13
4. Công tác kiểm huấn trong thực hành quản lý trường hợp	14
4.1. Khái niệm về công tác kiểm huấn đối với sinh viên thực hành	14
4.2. Tầm quan trọng của công tác kiểm huấn trong thực hành quản lý trường hợp	14
4.3. Chức năng của kiểm huấn	15
<b>II. MỤC TIÊU CỤ THỂ CỦA KHÓA THỰC HÀNH</b>	<b>16</b>
Đối với sinh viên	16
Đối với cơ sở đào tạo	18
Đối với cơ sở thực hành	18
<b>III. MÔ TẢ KHÓA THỰC HÀNH</b>	<b>19</b>
1. Thân chủ	19
2. Phương pháp được sử dụng	19
3. Thời lượng của khóa thực hành	19
4. Sơ lược tiến trình khóa thực hành	20
4.1. Giai đoạn chuẩn bị	20
4.2. Giai đoạn tiến hành thực hành với người sử dụng ma túy	20
4.3. Giai đoạn kết thúc	21

<b>IV. NGUYÊN TẮC THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP</b>	<b>21</b>
1. Chấp nhận thân chủ	21
2. Tính cá thể hóa	22
3. Tính bảo mật thông tin cho thân chủ	22
4. Tính toàn diện của dịch vụ	22
5. Tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ	22
6. Tính chuyên nghiệp	23
7. Tính liên tục của dịch vụ	23
8. Tính công bằng của dịch vụ	23
9. Tính linh hoạt và kiên nhẫn	23
<b>V. NHỮNG YÊU CẦU CHUNG</b>	<b>24</b>
1. Sinh viên	24
2. Cơ sở thực hành	24
3. Kiểm huấn viên của cơ sở	25
3.1. Chuyên môn	25
3.2. Trách nhiệm	25
4. Kiểm huấn viên của trường	26
4.1. Chuyên môn	26
4.2. Trách nhiệm	26
<b>PHẦN II. HƯỚNG DẪN TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN</b>	<b>27</b>
<b>I. GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ</b>	<b>28</b>
1. Giai đoạn định hướng	28
1.1. Cung cấp thông tin về khóa thực hành	28
1.2. Ôn tập kiến thức cơ bản liên quan đến QLTH	28
1.3. Chuẩn bị tâm lý cho sinh viên	29
1.4. Xác định trách nhiệm của sinh viên trong đợt thực hành	29

2. Chuẩn bị thủ tục cho việc thực hành	30
2.1. Lựa chọn cơ sở thực hành	30
2.2. Giới thiệu của nhà trường	30
2.3. Phân công kiểm huấn viên	31
2.4. Tham khảo tài liệu, chuẩn bị công cụ thực hành	31
<b>II. GIAI ĐOẠN THỰC HÀNH</b>	<b>32</b>
1. Triển khai việc thực hành	32
1.1. Tìm hiểu tổng quan cơ sở	32
1.2. Quan sát thực địa	34
1.3. Thâm nhập thực tế	35
1.4. Xây dựng khung thời gian cho từng hoạt động	36
2. Thực hành quy trình quản lý trường hợp	36
Bước 1. Xây dựng mối quan hệ và đánh giá nhu cầu thân chủ	37
Bước 2. Xây dựng kế hoạch	39
Bước 3. Chuẩn bị cho thân chủ kết nối dịch vụ	43
Bước 4. Theo dõi, giám sát hỗ trợ thân chủ	46
Bước 5. Lượng giá và kết thúc	48
3. Tổng hợp dữ liệu và chuẩn bị báo cáo	50
<b>III. GIAI ĐOẠN LƯỢNG GIÁ – TỔNG KẾT</b>	<b>51</b>
1. Lượng giá giữa kỳ	51
2. Lượng giá cuối kỳ	52
<b>PHẦN III. CÁC BIỂU MẪU</b>	<b>53</b>
<b>I. CÁC BIỂU MẪU QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP</b>	<b>55</b>
Mẫu 1: Hồ sơ xã hội	55
Mẫu 2: Thông tin của buổi tiếp cận	62
Mẫu 3: Bảng đánh giá điểm mạnh, mặt hạn chế của thân chủ	63

Mẫu 4: Nhật ký tiếp cận của thân chủ	64
Mẫu 5: Danh sách thân chủ đăng ký QLTH (Danh sách theo dõi thân chủ dành cho QLTH)	65
Mẫu 6: Mẫu kế hoạch can thiệp của thân chủ và quản lý trường hợp	66
Mẫu 7: Chuyển giao	67
<b>II. BIỂU MẪU DÀNH CHO VIỆC KIỂM HUẤN</b>	<b>69</b>
Mẫu KH 1: Nhật ký thực hành	69
Mẫu KH 2: Báo cáo thực hành cuối kỳ	74
Mẫu KH 3: Đánh giá của kiểm huấn viên đối với SV	76
Mẫu KH 4: Mẫu tự đánh giá của sinh viên	79
Mẫu KH 5: Mẫu báo cáo định kỳ	82
<b>III. GIỚI THIỆU MỘT TRƯỜNG HỢP ĐÃ THỰC HÀNH QLTH</b>	<b>83</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>110</b>



# PHẦN I

## TỔNG QUAN VỀ THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP ĐỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG MA TÚY

I.	KHÁI NIỆM	12
II.	MỤC TIÊU CỤ THỂ CỦA KHÓA THỰC HÀNH	16
III.	MÔ TẢ KHÓA THỰC HÀNH	19
IV.	NGUYÊN TẮC THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP	21
V.	NHỮNG YÊU CẦU CHUNG	24

# KHÁI NIỆM

## 1. Thực hành công tác xã hội

Thực hành công tác xã hội được hiểu là quá trình sinh viên tiếp xúc, làm việc với các thân chủ, là những người, nhóm người hoặc cộng đồng có vấn đề, vận dụng các kỹ năng, phương pháp công tác xã hội để giúp họ giải quyết các vấn đề của mình, dưới sự hướng dẫn và giám sát của kiểm huấn viên, là những người đang làm việc trong lĩnh vực công tác xã hội tại cơ sở hoặc giảng viên thực hành tại thực địa.

Thực hành trong đào tạo công tác xã hội đóng vai trò quyết định trong việc hình thành và phát triển những kỹ năng và thái độ nghề nghiệp của sinh viên.

## 2. Sự cần thiết phải thực hành trong đào tạo công tác xã hội

- Công tác xã hội là một nghề làm việc với con người, bất cứ một sai sót nhỏ của nhân viên xã hội cũng có thể gây ra những tổn hại khôn lường đối với thân chủ. Chính vì thế việc thực hành trong quá trình đào tạo giữ vai trò ngăn ngừa và giảm thiểu những sai sót đó.
- Việc hình thành kỹ năng nghề nghiệp đòi hỏi phải có một quá trình học hỏi, tích lũy và phát triển. Chính vì vậy thời gian thực hành càng nhiều sẽ giúp cho sinh viên có thêm kinh nghiệm và kỹ năng tốt hơn phục vụ cho công việc của họ sau này.
- Trong nghề công tác xã hội, những giá trị, niềm tin và thái độ nghề nghiệp đôi khi mâu thuẫn với những giá trị, niềm tin và thái độ của chính con người của sinh viên. Ví dụ như việc nhìn nhận về vấn đề đồng tính, tôn giáo hay HIV, v.v. Vì vậy, muốn cân bằng giữa cá nhân và nghề nghiệp không hề đơn giản. Chỉ qua công tác thực hành và luôn nhận thức được sự khác biệt này trong quá trình làm việc thì nhân viên xã hội mới có thể làm tốt công việc của mình.
- Trên thực tế, không có một chương trình đào tạo công tác xã hội nào mà không có chương trình thực hành. Tại Mỹ, thực hành trong đào tạo công tác xã hội luôn chiếm từ 1/2 tổng thời gian đào tạo trở lên tại các trường đại học và ở cả bậc đào tạo cử nhân và thạc sỹ. Chính vì vậy,



để có một chương trình đào tạo công tác xã hội có chất lượng, vấn đề quyết định là việc chương trình đào tạo dành thời gian thực hành là bao nhiêu phần trăm trong tổng số giờ học? Quy trình thực hành được xây dựng như thế nào? Sinh viên được hướng dẫn, theo dõi và đánh giá ra sao thông qua công tác kiểm huấn?

### 3. Thực hành quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy

Thực hành quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy được hiểu là quá trình sinh viên tiếp xúc, làm việc với các thân chủ, là người sử dụng ma túy, dưới sự hướng dẫn và giám sát của kiểm huấn viên nhà trường và kiểm huấn viên đang làm việc tại các cơ sở xã hội có chương trình quản lý trường hợp.

*Một số đặc tính của thực hành Quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy:*

- a. Sinh viên sẽ tiếp cận thân chủ một cách cởi mở, khéo léo và nhạy bén sử dụng các mô hình khác nhau, các lý thuyết, và kỹ thuật khác nhau và xem xét can thiệp từ vi mô đến vĩ mô.
- b. Sinh viên làm việc với thân chủ để xác định các vấn đề ưu tiên, một số điểm thuận lợi như *tính cách, khả năng, sự cam kết, mạng lưới xã hội, nguồn lực hỗ trợ của thân chủ, v.v.* để quyết định mức độ can thiệp hợp lý và sau đó chọn một hoặc nhiều phương án thích hợp và khả thi nhất đưa vào kế hoạch can thiệp để giúp đỡ thân chủ.
- c. Sinh viên sẵn sàng và luôn cần phải có khả năng xác định và tập trung vào một loạt các yếu tố giúp thân chủ nâng cao năng lực, tự quyết định và tự giải quyết vấn đề của bản thân.
- d. Sinh viên được chuẩn bị để tham gia và làm việc với một loạt các kỹ năng nhằm (1) theo dấu thường xuyên thân chủ, (2) vận động, điều phối một cách hiệu quả các nguồn lực trong mạng lưới cung cấp dịch vụ để giới thiệu và kết nối dịch vụ thiết yếu cho thân chủ và (3) tạo ra các thay đổi về kiến thức, thái độ và hành vi ở thân chủ trong suốt quá trình họ tiếp nhận dịch vụ trợ giúp nhằm hướng đến một cuộc sống lành mạnh và tự chủ.

## 4. Công tác kiểm huấn trong thực hành quản lý trường hợp

### 4.1. Khái niệm về công tác kiểm huấn đối với sinh viên thực hành

Kiểm huấn là một quá trình tương tác mang tính năng động và tạo thuận lợi, qua đó kiểm huấn viên nhà trường, và kiểm huấn viên cơ sở được phân công sẽ trợ giúp sinh viên trực tiếp thực hiện một phần các kế hoạch của cơ sở thực hành. Sự trợ giúp này nhằm phát huy tối nhất khả năng của các sinh viên để họ có thể thực hiện công việc QLTH hiệu quả hơn, và hoàn thành mục tiêu đã đề ra sau đợt thực hành.

### 4.2. Tầm quan trọng của công tác kiểm huấn trong thực hành quản lý trường hợp

Mục đích của kiểm huấn trong công tác quản lý trường hợp là nâng cao kiến thức, kỹ năng và thái độ của sinh viên nhằm đạt được năng lực cung cấp sự hỗ trợ hoặc chăm sóc có chất lượng đối với thân chủ.

Nói cách khác, kiểm huấn giúp cải tiến và phát triển một cách chuyên nghiệp những kết quả của quá trình quản lý trường hợp với thân chủ. Do đó, công tác kiểm huấn có vai trò rất quan trọng xét từ 2 góc độ sau đây trong quá trình thực hành cung cấp dịch vụ trợ giúp:

*Đối với thân chủ:* Đảm bảo thân chủ nhận được tối đa lợi ích và chắc chắn rằng không xảy ra tình trạng đáp ứng không phù hợp của sinh viên đối với vấn đề / nhu cầu thân chủ.

*Đối với sinh viên:*

- Được tạo điều kiện để cung cấp sự hỗ trợ thân chủ hiệu quả hơn.
- Có thêm được những ý kiến, quan điểm khác.
- Nâng cao sự quan tâm đối với cách can thiệp của chính mình.
- Theo đuổi sự phát triển nghề nghiệp.
- Có được thông tin phản hồi.
- Ứng xử với những cảm xúc của chính mình.
- Nâng cao sự tự quản lý bản thân.

### **4.3. Chức năng của kiểm huấn**

*Chức năng quản lý:* Chức năng quản lý là chức năng cơ bản của công tác kiểm huấn. Chức năng quản lý của kiểm huấn đối với sinh viên khóa thực hành bao gồm:

- Lập kế hoạch và định hướng cho sinh viên về mô hình dịch vụ tại cơ sở thực hành, yêu cầu, nhiệm vụ, giới thiệu về tổ chức, con người và chương trình thực hành, kế hoạch giám sát hỗ trợ, kết quả đầu ra sau khóa thực hành, v.v.
- Tổ chức sinh viên, phối hợp sinh viên, tạo điều kiện cho sinh viên sử dụng các nguồn lực có sẵn tại cơ sở để hoàn thành công việc thực hành.
- Xem xét hiệu suất công việc nhằm bảo đảm rằng các công việc được thực hành một cách thích đáng, bảo đảm cả về mặt lượng lẫn mặt chất, đồng thời tuân thủ qui trình của cơ sở.
- Phân công nhân sự.
- Hỗ trợ hình thành chính sách của cơ sở.
- Tạo thuận lợi cho sự phối hợp giữa các cơ sở xã hội.

*Chức năng hỗ trợ:* chức năng hỗ trợ trong kiểm huấn được hiểu là việc tạo thuận lợi cho công việc của sinh viên để họ có thể thực hiện phần việc của mình trong quá trình cung cấp các dịch vụ xã hội. Điều này có nghĩa là mở ra các cánh cửa cho việc phát huy năng lực và áp dụng các kỹ năng của sinh viên trong thời gian thực hành. Chức năng hỗ trợ có thể được thực hiện bằng cách:

- Giúp sinh viên đứng vững khi họ ở trong các tình huống căng thẳng.
- Tạo bầu không khí tích cực cho việc học tập.
- Quản lý mối quan hệ kiểm huấn theo cách thức giúp đỡ.
- Giúp sinh viên xử lý các căng thẳng do công việc gây nên.
- Bảo đảm rằng sinh viên hiểu được con người và hành vi của họ khi làm việc với người khác.
- Giúp sinh viên xác định, điều chỉnh cảm xúc và khắc phục các chướng ngại khác gây cản trở sự tiến bộ của họ.
- Giúp sinh viên phát triển các thái độ và cảm xúc có ích cho sự thực hiện

và hoàn thành công việc hiệu quả.

*Chức năng đào tạo:* chức năng đào tạo của kiểm huấn trong QLTH mang ý nghĩa giúp đỡ sinh viên nâng cao kiến thức và hiểu biết, qua đó thái độ nghề nghiệp của họ trở nên sâu sắc hơn.

## II. MỤC TIÊU CỤ THỂ CỦA KHÓA THỰC HÀNH

### Đối với sinh viên

#### ***Nắm vững kiến thức về quy trình quản lý trường hợp***

Theo quy trình quản lý trường hợp với người sử dụng ma túy, nhân viên quản lý trường hợp chính là người sáng tạo ra phong cách và phương thức làm việc với thân chủ. Bởi trên thực tế, với cùng một vấn đề của một thân chủ, nhân viên quản lý trường hợp có thể áp dụng những cách thức can thiệp khác nhau dựa trên những lý thuyết khác nhau. Điều này có nghĩa là trong thời gian là sinh viên ngành công tác xã hội, khi tham gia khóa thực hành, mỗi sinh viên đã phải tự tìm kiếm lối đi cho bản thân mình dựa trên những điểm mạnh, năng lực sẵn có. Vì vậy khóa thực hành cho họ cơ hội thử nghiệm các ý tưởng và khuôn mẫu của bản thân dựa trên những kiến thức, kỹ năng nền tảng của nghề. Đặc biệt mỗi sinh viên cũng được củng cố kiến thức về quy trình quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy.

#### ***Tìm hiểu mô hình quản lý trường hợp thực tế***

Thông qua khóa thực hành, những kiến thức lý thuyết sẽ được kiểm chứng và áp dụng vào từng trường hợp cụ thể và trở thành những kiến thức và kỹ năng riêng có của từng sinh viên. Điều này là đặc điểm rất riêng và khác biệt của nghề công tác xã hội nói chung và chương trình thực hành quản lý trường hợp nói riêng. Thực hành quản lý trường hợp có thể cho phép sinh viên tiếp cận thân chủ theo nhiều cách thức khác nhau trên cơ sở của nhiều học thuyết khác nhau mà sinh viên đã được trang bị trong các giờ lý thuyết.

Ví dụ cùng làm việc với một thân chủ là người sử dụng ma túy gặp khó khăn về tâm lý, một nhân viên quản lý trường hợp có thể dựa trên học

thuyết phân tâm của Freud để can thiệp, một nhân viên quản lý trường hợp khác có thể dùng thuyết hành vi để can thiệp và hiệu quả của hai cách can thiệp này có thể giống nhau. Nói một cách khác, sinh viên chính là người tìm ra và sáng tạo nên phong cách của bản thân dựa trên nền tảng lý thuyết cơ bản của ngành công tác xã hội.

Tuy nhiên, điều này chỉ nên thực hiện và có thể trở thành những mô hình tốt khi họ đang học tập, thực hành dưới sự giám sát và hướng dẫn chặt chẽ của kiểm huấn viên và giảng viên thực hành trong khóa đào tạo để tránh những rủi ro đáng tiếc.

### ***Áp dụng kỹ năng vào quản lý trường hợp***

Thông qua khóa thực hành sinh viên có cơ hội được thể hiện những kỹ năng cơ bản và các kỹ năng chuyên biệt khi tiếp cận với các thân chủ là người sử dụng ma túy trong tiến trình quản lý trường hợp đã được học, được trao đổi ở phần học lý thuyết. Việc vận dụng các kỹ năng này trong thực tế là một việc rất khó với sinh viên khi đây có thể là lần đầu tiên họ được tiếp cận với thân chủ là người sử dụng ma túy, một trong những nhóm thân chủ rất khó tiếp cận của nghề công tác xã hội.

Để áp dụng tốt nhất các kỹ năng đã được học vào quá trình thực hành, sinh viên cần dành nhiều thời gian luyện tập, trao đổi và gắn kết các thông tin về người sử dụng ma túy để tránh bối ngỡ khi tiếp cận trực tiếp với họ. Các kỹ năng cơ bản và chuyên biệt được sử dụng trong quá trình thực hành bao gồm:

Các kỹ năng cơ bản:

- Kỹ năng thiết lập quan hệ với thân chủ
- Kỹ năng lắng nghe tích cực
- Kỹ năng thấu cảm

Các kỹ năng chuyên biệt:

- Kỹ năng gắn kết thân chủ
- Kỹ năng liên kết, điều phối nguồn lực
- Kỹ năng vận động
- Kỹ năng giám sát hỗ trợ thân chủ

- Kỹ năng lưu trữ thông tin, hồ sơ của thân chủ

### ***Phân tích, đánh giá và giải quyết vấn đề***

Thông qua khóa thực hành, sinh viên có thể trải nghiệm những vấn đề, nỗi đau và khó khăn của nhiều thân chủ khác nhau. Điều này giúp sinh viên có khả năng điều chỉnh thái độ và hành vi của mình cho phù hợp với từng thân chủ cụ thể.

Quá trình tiếp cận với thân chủ là người sử dụng ma túy của mọi người rất khác nhau, sinh viên có thể có những định kiến hoặc giá trị chưa phù hợp với quy trình quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy. Điều này hết sức bình thường, khi trải qua khóa thực hành sẽ giúp cho sinh viên kiểm nghiệm những giá trị cơ bản của nghề nghiệp. Những định kiến, quan niệm chưa phù hợp sẽ dần được sinh viên xem xét và điều chỉnh.

Sinh viên sau khi tham dự khóa thực hành sẽ thấy mình hoàn thiện hơn về lối sống và nhân cách. Thực hành góp phần làm cho những nguyên tắc đạo đức và giá trị nghề nghiệp trở nên hiện hữu, sống động và khắc sâu trong tâm trí của từng sinh viên. Từ đó hình thành cho sinh viên những kỹ năng nghề nghiệp vững vàng, đủ khả năng tiếp cận với những nhóm thân chủ khác nhau trong nghề Công tác xã hội.

### ***Đối với cơ sở đào tạo***

Hoàn chỉnh và nâng cao quy trình và chất lượng đào tạo đội ngũ cán bộ xã hội vững vàng về chuyên môn nghiệp vụ CTXH nói chung và người sử dụng ma túy nói riêng.

Hình thành cho sinh viên những kỹ năng nghề nghiệp vững vàng, đủ khả năng tiếp cận với những nhóm thân chủ khác nhau trong nghề Công tác xã hội.

Khẳng định mối quan hệ khăng khít giữa cơ sở đào tạo và các cơ sở thực hành, từ đó mở rộng mối quan hệ nhằm hướng tới nhiều hợp tác khác nhau trong quy trình đào tạo nhân viên xã hội ở các bậc học khác nhau.

### ***Đối với cơ sở thực hành***

Thông qua các đợt thực tập của sinh viên các cơ sở thực hành được tăng thêm lượng kiến thức cơ bản về tiến trình quản lý trường hợp với người sử

dụng ma túy nói riêng và kiến thức chung về công tác xã hội.

Tăng cường sự trao đổi nghề nghiệp, nghiệp vụ, kỹ năng công tác xã hội giữa sinh viên và đội ngũ cán bộ trong trung tâm, giúp cán bộ trung tâm hoàn thiện thêm kiến thức cơ bản về công tác xã hội.

Các thân chủ trong cơ sở thực hành được tiếp cận với sinh viên thông qua nhiều hoạt động khác nhau, giúp họ được thoải mái tư tưởng và hoạt động trong bầu không khí vui vẻ hơn.

## III. MÔ TẢ KHÓA THỰC HÀNH

### 1. Thân chủ

Thân chủ, hay nhóm đối tượng đích trong khóa thực hành bao gồm:

- Bản thân thân chủ:

Là những người đã từng hoặc đang sử dụng ma túy có nhu cầu được hỗ trợ tiếp cận dịch vụ và hòa nhập với cộng đồng.

- Gia đình thân chủ:

Những người thân của thân chủ như: Vợ (chồng); cha mẹ; ông bà; con; cháu và những người thân trong gia đình họ.

Theo nguyên tắc đồng thuận, để làm việc được với thân chủ và người thân, thì phải được sự đồng ý của họ tham gia một cách tự nguyện vào chương trình quản lý trường hợp.

### 2. Phương pháp được sử dụng

Phương pháp được sử dụng trong thực hành quản lý trường hợp đó chính là phương pháp công tác xã hội với cá nhân và gia đình trong nghề công tác xã hội.

### 3. Thời lượng của khóa thực hành

Khóa thực hành cần tiến hành trong khoảng thời gian: 1 đến 1,5 tháng (từ 4 – 6 tuần). Trong trường hợp lồng ghép thực hành QLTH vào khóa thực hành cuối khóa hoặc với các khóa thực hành CTXH với nhóm và cộng

đồng thì có thể kéo dài từ 2,5 – 3 tháng.

## **4. Sơ lược tiến trình khóa thực hành**

Khóa thực hành sẽ được tiến hành theo 3 giai đoạn sau đây:

### **4.1. Giai đoạn chuẩn bị**

#### *a. Trách nhiệm của khoa đào tạo*

- Lập kế hoạch thực hành chi tiết cho toàn đợt thực hành
- Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, phương tiện cần thiết
- Liên hệ với các cơ quan/ban ngành/đoàn thể hoặc cơ sở xã hội đang thực hiện mô hình Quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy và địa điểm cụ thể, có thân chủ có thể tiến hành thực hành
- Thông báo kế hoạch thực hành và các thông tin về cơ sở thực hành cho giảng viên phụ trách môn học và sinh viên tham gia khóa thực hành
- Phối hợp với Ban đại diện lớp tổ chức đi thực hành theo các nhóm học tập, phân công nhiệm vụ cho các sinh viên, phổ biến các yêu cầu về nội dung và kỹ năng để các nhóm thực hành và cá nhân có thể thực hiện trong suốt thời gian thực hành tại cơ sở, cộng đồng.

#### *b. Trách nhiệm của các lớp học và sinh viên*

- Tất cả sinh viên được quán triệt mục đích, yêu cầu, nghe hướng dẫn các nội dung thực hành.
- Căn cứ công tác tổ chức, lớp cử người phụ trách các nhóm thực hành
- Các nhóm thực hành có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ các phương tiện học tập, biểu mẫu thực hành sẵn sàng tham gia các khâu trong suốt quá trình thực hành quản lý trường hợp tại cộng đồng.
- Mỗi sinh viên phải tự đảm bảo mọi yếu tố phục vụ sinh hoạt và học tập trong suốt thời gian thực hành và thực hiện tất cả nội dung yêu cầu của tiến trình thực hành.

### **4.2. Giai đoạn tiến hành thực hành với người sử dụng ma túy**

Các nhóm sinh viên và các sinh viên tiến hành theo quy trình quản lý trường hợp với người sử dụng ma túy, cụ thể:



- Thu thập thông tin ban đầu
- Thâm nhập thực tế
- Quan sát thực địa
- Xây dựng khung thời gian cho từng hoạt động
- Thực hành quy trình quản lý trường hợp theo các bước sau:
  - *Bước 1:* Xây dựng mối quan hệ và đánh giá nhu cầu của thân chủ
  - *Bước 2:* Xây dựng kế hoạch
  - *Bước 3:* Chuẩn bị cho thân chủ kết nối dịch vụ
  - *Bước 4:* Theo dõi giám sát hỗ trợ thân chủ
  - *Bước 5:* Lượng giá và kết thúc

#### **4.3. Giai đoạn kết thúc**

- Hoàn thành báo cáo: Sau đợt thực hành sinh viên cần hoàn thành báo cáo thực hành theo mẫu đã được hướng dẫn trong giai đoạn chuẩn bị.
- Tiến hành lượng giá: Các đợt lượng giá thực hành này thường được phân thành hai loại: lượng giá giữa kỳ và lượng giá cuối kỳ.
- Tổng kết và kết thúc khóa thực hành.

## **IV. NGUYÊN TẮC THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP**

Trong quá trình thực hành, sinh viên cần tuân thủ trên cơ sở các nguyên tắc quản lý trường hợp với người sử dụng ma túy, theo như phần lý thuyết đã phân tích, đó là:

### **1. Chấp nhận thân chủ**

Thân chủ là người bệnh đã và đang sử dụng ma túy, họ có nhiều nhu cầu cơ bản chưa được đáp ứng, có nhân phẩm, giá trị riêng và có quyền được tôn trọng, bình đẳng. Do đó sinh viên cần có thái độ tôn trọng phẩm giá con người và chấp nhận họ, không phê phán con người thân chủ. Tuy

nhiên, việc chấp nhận không có nghĩa là đồng tình với những hành vi hay suy nghĩ của họ.

## **2. Tính cá thể hóa**

Mỗi thân chủ tuy có hành vi sử dụng ma túy nhưng đều có những hoàn cảnh khác nhau, và khả năng đáp ứng với những thay đổi một cách khác nhau. Sinh viên cần tìm hiểu và phát hiện những nét đặc thù của từng trường hợp và linh hoạt trong giải quyết vấn đề, không áp dụng cách giải quyết giống nhau cho tất cả các trường hợp. Giải pháp cho mỗi trường hợp cần được cân nhắc trên cơ sở nhu cầu, đặc điểm, khả năng và nguồn lực mà họ có.

## **3. Tính bảo mật thông tin cho thân chủ**

Trong quá trình thực hành, sinh viên phải đảm bảo tuân thủ tính bảo mật. Giữ hồ sơ của thân chủ đúng nơi quy định, tôn trọng sự riêng tư của thân chủ và không được chia sẻ những thông tin của thân chủ với người khác khi chưa có sự đồng ý của thân chủ. Trong một số trường hợp sẽ có ngoại lệ với nguyên tắc này nếu những hành vi của thân chủ đe dọa tính mạng của bản thân họ hay của những người khác thì sinh viên có quyền trao đổi thông tin với những người có thẩm quyền.

## **4. Tính toàn diện của dịch vụ**

Khi can thiệp một trường hợp, sinh viên phải tìm hiểu trước các dịch vụ như nhà ở, giải trí, việc làm, tài chính, y tế/thuốc men, sức khỏe tâm thần, v.v. Mỗi thân chủ sẽ có nhu cầu đáp ứng nhiều dịch vụ cùng lúc, do đó sinh viên phải đảm bảo rằng việc cung cấp dịch vụ phải luôn linh hoạt, đa dạng, luôn giúp đỡ thân chủ đáp ứng nhu cầu chính đáng trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

## **5. Tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ**

Sinh viên rèn luyện cách làm việc với thân chủ, không nên quyết định, chọn lựa giải pháp hay lên kế hoạch cho thân chủ. Thân chủ có thể được hướng dẫn và họ có khả năng tự quyết định cho vấn đề của bản thân, trong một số trường hợp đặc biệt thân chủ không tự quyết định được như trường hợp trẻ vị thành niên, hoặc có vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần thì sinh viên cần lấy ý kiến từ người bảo trợ của họ.

## 6. Tính chuyên nghiệp

Trong quá trình thực hành, sinh viên cần phải ý thức được khả năng trình độ chuyên môn của bản thân có đáp ứng yêu cầu của công việc được giao hay không, biết giới hạn về quyền lực của mình và có ý thức hoàn thiện bản thân để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao phó. Sinh viên cần phải thực hiện đúng những gì đã cam kết với thân chủ của mình. Ngoài ra sinh viên cần sắp xếp, tổ chức các hoạt động một cách khoa học và đảm bảo nguyên tắc cũng như thực hiện các mô hình can thiệp của CTXH.

## 7. Tính liên tục của dịch vụ

Hầu hết các thân chủ mong muốn, yêu cầu được giúp đỡ lâu dài đến khi họ có thể trở lại bình thường, hòa nhập với cộng đồng. Sinh viên phải theo dõi sau khi dịch vụ được cung cấp để đảm bảo sự giúp đỡ, hỗ trợ liên tục trong suốt thời gian chữa trị và duy trì của thân chủ. Khi kết thúc thời gian thực hành, sinh viên phải bàn giao ca cho cơ sở để tiếp tục đảm bảo sự cung cấp liên tục của dịch vụ.

## 8. Tính công bằng của dịch vụ

Trong thời gian thực hành, sinh viên có thể đảm nhận từ 2-3 trường hợp, vì vậy, sinh viên cần phải đảm bảo sự công bằng đối với tất cả thân chủ, cụ thể: không phân biệt đối xử với các thân chủ khi tiếp cận các nguồn lực khai thác được và các dịch vụ cần thiết cũng như việc tiến hành sử dụng các kỹ năng chuyên môn trong quá trình quản lý trường hợp.

## 9. Tính linh hoạt và kiên nhẫn

Sinh viên chỉ thực hành trong khoảng thời gian từ 1-1,5 tháng, có thể sẽ chịu áp lực của việc thực tập, nhưng không vì thế mà thúc ép tiến trình hỗ trợ thân chủ. Sinh viên phải luôn duy trì mối quan hệ tốt, thân thiện với thân chủ, dựa trên thời gian biểu và tiếp xúc với họ cũng dựa vào địa điểm và thời gian phù hợp với họ. Dành thời gian trò chuyện với họ về mọi vấn đề mà họ lo lắng từ vấn đề sức khỏe, vấn đề xã hội, vấn đề pháp luật, v.v. trước khi tập trung vào những vấn đề liên quan đến việc sử dụng ma túy của họ.

## V. NHỮNG YÊU CẦU CHUNG

### 1. Sinh viên

- Những môn học tiên quyết: Công tác xã hội với cá nhân; An sinh xã hội; Chất gây nghiện và xã hội; Quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy
- Thái độ: Nghiêm túc trong thực hành; không phân biệt đối xử với người có hoàn cảnh đặc biệt, và thân chủ là người sử dụng ma túy, người nhiễm HIV; luôn có tinh thần hợp tác, cởi mở đón nhận những góp ý, hướng dẫn của kiểm huấn viên
- Hoàn thành kế hoạch thực hành: Tiếp cận giải quyết trường hợp của 3 thân chủ, theo đúng các bước trong quy trình QLTH với NSDMT; hoàn tất các biểu mẫu
- Đảm bảo tiến độ, thời gian, thời lượng thực hiện. Tham gia đầy đủ các buổi họp kiểm huấn. Viết báo cáo thực hành và nộp đúng thời gian quy định của nhà trường.
- Giữ uy tín nhà trường, cơ sở nơi thực hành.

### 2. Cơ sở thực hành

- Thân chủ hưởng lợi dịch vụ từ cơ sở: Người sử dụng ma túy.
- Loại hình dịch vụ: Các phòng tham vấn tự nguyện; Trung tâm tham vấn hỗ trợ cộng đồng; các dịch vụ hỗ trợ người sử dụng ma túy; hoặc các xã, phường, địa phương. Yêu cầu những nơi này có áp dụng chương trình quản lý trường hợp dành cho người sử dụng ma túy
- Yêu cầu về cơ sở vật chất: Sẽ tốt nhất nếu có được không gian riêng để tiếp thân chủ, trong một số trường hợp thân chủ muốn đến cơ sở hơn là nhân viên QLTH đến tiếp cận tại nhà; các tài liệu liên quan, các tờ rơi để phát cho thân chủ. Các trang bị tối thiểu của phòng làm việc gồm bàn ghế, tủ đựng hồ sơ riêng biệt cho từng trường hợp, và có đầy đủ khóa cho các ngăn tủ hồ sơ.

## 3. Kiểm huấn viên của cơ sở

### 3.1. Chuyên môn

- Kiến thức: Có kiến thức về Công tác xã hội đại cương; Quản lý trường hợp cho người sử dụng ma túy. Những hiểu biết về các chính sách hiện tại và nguồn lực trong cộng đồng liên quan đến cơ sở và công việc quản lý trường hợp.
- Kỹ năng: Tạo lập mối quan hệ; Truyền thông - giao tiếp; Biện hộ; Vận động, kết nối và chuyển gửi dịch vụ; Giải quyết vấn đề; Lập kế hoạch; Kỹ năng tư vấn hướng dẫn sinh viên thực hành.
- Kinh nghiệm: Đã có kinh nghiệm từ 01 năm trở lên trong việc thực hiện dịch vụ quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy.

### 3.2. Trách nhiệm

Hỗ trợ cho sinh viên thực hành quản lý các trường hợp cho người sử dụng ma túy. Cụ thể:

- Giới thiệu, hướng dẫn sinh viên tiếp cận và đánh giá thân chủ, thảo luận với sinh viên và giải thích về can thiệp tương ứng với từng thân chủ cụ thể, các vấn đề tiềm tàng cần lưu ý.
- Giới thiệu và hướng dẫn sinh viên tham quan thực địa hoạt động của các điểm cung cấp dịch vụ, nêu rõ mục tiêu, cơ chế hoạt động, đối tượng phục vụ, v.v.
- Hướng dẫn cách ghi chép các biểu mẫu, lưu hồ sơ.
- Hợp đánh giá giữa kỳ và lượng giá cuối kỳ với sinh viên và kiểm huấn viên của trường.
- Kiểm tra Sổ Nhật ký thực hành của sinh viên, góp ý, ký tên vào mỗi buổi/ngày thực hành.
- Giải thích những thắc mắc của sinh viên khi tiếp cận thực tế liên quan đến nội dung của khóa thực hành.

## 4. Kiểm huấn viên của trường

### 4.1. Chuyên môn

- Kiến thức: Công tác xã hội đại cương; Công tác xã hội cá nhân; Phát triển cộng đồng; Công tác kiểm huấn; và lý thuyết về Quản lý trường hợp cho người sử dụng ma túy. Những hiểu biết về các chính sách hiện tại và nguồn tài nguyên trong cộng đồng liên quan đến cơ sở và công việc quản lý trường hợp; hiểu về mô hình quản lý trường hợp đang được thực hiện tại địa bàn, hoặc cơ sở thực hành.
- Kỹ năng: Giao tiếp; Phân tích vấn đề; lập kế hoạch. Kỹ năng sư phạm hướng dẫn sinh viên thực hành. Kỹ năng chuyên biệt trong quản lý trường hợp.
- Kinh nghiệm: Có trên một năm kinh nghiệm về giảng dạy và kiểm huấn sinh viên thực hành về QLTH đối với NSDMT.

### 4.2. Trách nhiệm

- Theo dõi quá trình thực hành của sinh viên để đảm bảo sinh viên thực hành theo đúng kế hoạch đã được thống nhất.
- Liên hệ thường xuyên với cơ sở thực hành và kiểm huấn viên cơ sở để nắm bắt quá trình thực hành của sinh viên tại cơ sở.
- Họp kiểm huấn với sinh viên 2 tuần/lần để kiểm huấn những nội dung thực hành, và hỗ trợ sinh viên khi cần. Lưu ý: đọc toàn bộ nhật ký thực hành của sinh viên, trước khi họp kiểm huấn 2 ngày và ký tên vào mỗi buổi/ngày thực hành. Ghi lại những thắc mắc của sinh viên để cùng thảo luận, giải đáp trong buổi họp kiểm huấn.

# PHẦN II

## HƯỚNG DẪN TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN

I.	GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ	28
II.	GIAI ĐOẠN THỰC HÀNH	32
III.	GIAI ĐOẠN LƯỢNG GIÁ – TỔNG KẾT	51

# I. GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ

Đây là giai đoạn định hướng cho sinh viên về những việc sinh viên cần chuẩn bị để sẵn sàng cho quá trình thực hành. Giai đoạn này gồm có các bước chính như sau:

## 1. Giai đoạn định hướng

### 1.1. Cung cấp thông tin về khóa học thực hành

Mục tiêu tổng quát của khóa thực hành

Sinh viên sẽ được thực hành những kiến thức và kỹ năng về CTXH với cá nhân đối với những thân chủ đặc biệt là những người sử dụng ma túy. Những thân chủ này bao gồm cả người đang hoặc đã dùng sử dụng ma túy, người đã hoặc đang tham gia một chương trình điều trị nghiện hoặc bất kỳ người sử dụng ma túy nào có nhu cầu trợ giúp trong quá trình tái hòa nhập cộng đồng.

Sinh viên cũng sẽ có được cơ hội học tập từ những kinh nghiệm quản lý ca trong thực tế của NVCTXH đang làm việc tại các cơ sở hỗ trợ người sử dụng ma túy. Sinh viên cần nắm một số thông tin cơ bản ban đầu của cơ sở mà mình sẽ tới thực hành, ví dụ như: tên, cơ quan chủ quản, địa bàn, loại hình dịch vụ, v.v.

### 1.2. Ôn tập kiến thức cơ bản liên quan đến QLTH

QLTH hay quản lý ca là công việc như thế nào?

Người QLTH/QL ca có những vai trò quan trọng nào?

NVCTXH cần phải có những kiến thức và hiểu biết như thế nào về tâm sinh lý của thân chủ là người sử dụng ma túy để có thể thực hiện tốt công việc của một người QLTH/QL ca với những thân chủ này?

Những kỹ năng quan trọng cần phải có ở một người QLTH/QL ca: bao gồm i) các kỹ năng cơ bản, và ii) Các kỹ năng chuyên biệt và những điều cần lưu ý khi áp dụng những kỹ năng này vào thân chủ là người sử dụng ma túy.



### **1.3. Chuẩn bị tâm lý cho sinh viên**

Sinh viên cần được chuẩn bị tâm lý về những đặc điểm tâm sinh lý và quan hệ xã hội đặc thù của thân chủ.

Thân chủ là người sử dụng ma túy có những đặc điểm tâm sinh lý và quan hệ xã hội khác với những nhóm thân chủ khác. Sinh viên cần phải ôn tập lại những kiến thức này để có thể bình tĩnh xử lý vấn đề khi gặp những biểu hiện bất thường của thân chủ.

Những kiến thức CTXH với cá nhân về phân tích và đánh giá các khía cạnh tâm-sinh lý-quan hệ xã hội và nhu cầu của thân chủ về hỗ trợ tâm lý, y tế, kinh tế, xã hội cũng rất hữu ích cho sinh viên trong quá trình thực hành. Do vậy, sinh viên cũng cần phải tự ôn tập lại những kiến thức về các lý thuyết này.

Rà soát lại các biểu mẫu thực hành nhằm hiểu đúng mục đích và nội dung các thông tin trong từng biểu mẫu ở những giai đoạn khác nhau.

### **1.4 Xác định trách nhiệm của sinh viên trong đợt thực hành**

Sinh viên có trách nhiệm phải tuân thủ đúng những nguyên tắc hoạt động trong CTXH với cá nhân trong quá trình thực hành như tôn trọng thân chủ, bảo vệ bí mật thông tin thân chủ, v.v.

Yêu cầu về số lượng thân chủ mà sinh viên phải tiếp cận trong quá trình thực hành: do thời gian thực hành chỉ có từ 4 - 6 tuần, sinh viên chỉ cần tập trung làm việc với ít nhất là 3 thân chủ cho thật tốt và có thể chuyển gửi được 1 thân chủ đến một dịch vụ đáp ứng nhu cầu.

Sinh viên có thể tự chọn thân chủ cho chính mình để làm việc trong đợt thực hành, hoặc nhận sự phân công từ người quản lý cơ sở để phụ trách những thân chủ bất kỳ. Tuy nhiên, sinh viên cũng có thể thương lượng với người quản lý cơ sở thực hành để chọn thân chủ phù hợp cho mục đích thực hành và khả năng làm việc của mình. Sinh viên được khuyến khích nên chọn những trường hợp mới bắt đầu, chưa có người làm trước để có thể áp dụng được tốt nhất những kiến thức đã được học và toàn bộ các bước (từ bước 1 đến bước 5) của quy trình QLTH. Sau đợt thực hành, nếu chưa kết thúc ca, sinh viên cần tiến hành công tác bàn giao trường hợp đang hỗ trợ cho nhân viên của cơ sở đang thực hành.

Số biểu mẫu và báo cáo phải hoàn tất: tùy đặc điểm hoạt động của từng

cơ sở hoặc dự án địa phương nơi đang có các hoạt động hỗ trợ cho người sử dụng ma túy mà sinh viên phải thực hiện các biểu mẫu và báo cáo cho phù hợp với yêu cầu của các cơ sở này. Nhìn chung, các biểu mẫu và báo cáo này không khác nhau giữa các cơ sở và không khó nếu sinh viên đọc kỹ những thông tin trong các mục tiếp theo của tài liệu hướng dẫn thực hành này về quá trình lập kế hoạch hỗ trợ thân chủ, thực hiện kế hoạch, giám sát và theo dõi, lượng giá và kết thúc quá trình hỗ trợ, v.v. (Xem Phần III để biết thêm chi tiết về các biểu mẫu hồ sơ).

Tóm lại, sinh viên nên xem lại kỹ lưỡng những kiến thức đã học và được thực hành qua những cơ hội thực hành trước đó để chuẩn bị sẵn sàng bắt tay vào thực hiện công việc thực hành quản lý trường hợp đối với người sử dụng ma túy, và chuẩn bị sẵn cho mình một phong thái làm việc linh hoạt trong mọi tình huống thì mọi việc sẽ diễn tiến thuận lợi.

## **2. Chuẩn bị thủ tục cho việc thực hành**

### **2.1. Lựa chọn cơ sở thực hành**

Điều phối viên thực hành của trường sẽ chịu trách nhiệm liên hệ với các địa phương và cơ quan ban ngành có liên quan trong tỉnh hoặc thành phố để tìm cơ sở phù hợp cho sinh viên thực hành. Các cơ sở này phải là những cơ sở có áp dụng chương trình Quản lý trường hợp với người sử dụng ma túy, cung cấp các dịch vụ tư vấn điều trị nghiện, điều trị nghiện và hỗ trợ sau cai nghiện cho những người sử dụng ma túy, có những nhân viên xã hội chuyên nghiệp và phải có giấy phép hoạt động hợp pháp.

Sinh viên cũng có thể tự tìm kiếm cơ sở thực hành cho bản thân mình với điều kiện là cơ sở thực hành phải có đủ những yêu cầu đã đề cập trên. Tuy nhiên, trong trường hợp này, sinh viên sẽ phải thảo luận và có sự đồng ý của điều phối viên thực hành của trường thì quá trình thực hành và kết quả thực hành mới được công nhận.

### **2.2. Giới thiệu của nhà trường**

- Giấy giới thiệu: Nhà trường sẽ cấp giấy giới thiệu cho sinh viên đến các cơ sở thực hành sau khi đã xác định được cơ sở thực hành.
- Mẫu Giấy giới thiệu cần ghi rõ chủ đề của đợt thực hành, tên sinh viên, tên kiểm huấn viên, thời gian thực hành, nội dung chính của đợt thực hành.

- Bản giới thiệu nội dung chính và chương trình thực hành của sinh viên.

### **2.3. Phân công kiểm huấn viên**

Bên cạnh việc Khoa Công tác xã hội phân bổ Giáo viên kiểm huấn thì sinh viên có thể chủ động tìm kiếm kiểm huấn viên cơ sở, hoặc khoa sẽ liên hệ và giới thiệu kiểm huấn viên cơ sở từ nhóm nhân viên sẵn có tại các cơ sở.

Sau khi hoàn tất việc chọn lựa cơ sở thực hành và có đầy đủ giáo viên kiểm huấn (kiểm huấn viên trường), kiểm huấn cơ sở, cần tổ chức một buổi trao đổi của hai kiểm huấn viên và sinh viên để tiến đến thống nhất lại toàn bộ tiến trình thực hành.

### **2.4. Tham khảo tài liệu, chuẩn bị công cụ thực hành**

**Tài liệu tham khảo:** Sinh viên phải tự tham khảo các tài liệu đã học về CTXH với cá nhân, các lý thuyết có liên quan đến hành vi con người và môi trường, thay đổi hành vi, phân tích tâm sinh lý và quan hệ xã hội và quản lý trường hợp đặc biệt là khi áp dụng với những thân chủ là người sử dụng ma túy như đã đề cập ở phần đầu của giai đoạn chuẩn bị.

**Kế hoạch thực hành:** Sinh viên phải tự chuẩn bị và trình cho kiểm huấn viên và người quản lý cơ sở thực hành một kế hoạch thực hành cho riêng từng cá nhân sinh viên, trong đó phải nêu rõ kế hoạch dự kiến làm theo từng tuần, mục đích của công việc, những kết quả mong đợi, thời gian dự kiến hoàn tất và những mong đợi và những sự phối hợp của các nguồn lực khác.

Tùy theo yêu cầu cụ thể của từng trường mà mẫu kế hoạch thực hành có thể được chuẩn bị theo những cách khác nhau. Xem Phần III. KH1: Nhật ký thực hành: trang thứ 2 trình bày một mẫu kế hoạch thực hành để sinh viên tham khảo khi chuẩn bị kế hoạch thực hành cho từng cá nhân.

**Ghi chú:** Mẫu kế hoạch thực hành này cũng sẽ là cơ sở để kiểm huấn viên theo dõi và hỗ trợ sinh viên trong quá trình thực hành và đánh giá được tiến trình thực hành của sinh viên theo từng giai đoạn cụ thể.

**Sổ tay thực hành:** Mỗi sinh viên sẽ được phát một tập tài liệu hướng dẫn với đầy đủ những chi tiết cần thiết theo sự chuẩn bị của các trường. Sinh viên phải đọc kỹ và làm theo đúng những hướng dẫn trong tập tài liệu này. Mỗi tập tài liệu hướng dẫn thực hành thường có ít nhất là 3 mẫu cơ bản như sau:

- Mẫu nhật ký thực hành gồm có cả hướng dẫn cách viết nhật ký thực hành (Phần III, KH1)
- Mẫu báo cáo thực hành gồm có cả hướng dẫn về các vấn đề cần báo cáo và dàn bài gợi ý cho một báo cáo thực hành cuối kỳ (Phần III, KH2)
- Mẫu đánh giá quá trình thực hành, gồm có các tiêu chí đánh giá cụ thể do các trường tự đề ra. Có 2 mẫu: một mẫu dành cho sinh viên tự đánh giá về mình. (Phần III, KH3); và một mẫu dành cho kiểm huấn viên của trường. Sau khi tham khảo ý kiến của kiểm huấn viên cơ sở, kiểm huấn viên của trường sẽ đánh giá về sinh viên (Phần III, KH4)

Ngoài những mẫu tài liệu nói trên, sinh viên có thể còn phải thực hiện các báo cáo giai đoạn hoặc báo cáo giữa kỳ theo yêu cầu của kiểm huấn viên.

## II. GIAI ĐOẠN THỰC HÀNH

### 1. Triển khai việc thực hành

#### 1.1. Tìm hiểu tổng quan cơ sở

Thực hành môn học là bước trải nghiệm nghề nghiệp đầu tiên của sinh viên. Do vậy, để thu thập được thông tin một cách đầy đủ sinh viên phải biết vận dụng kiến thức, kỹ năng đã học vào trường hợp cụ thể.

Sau khi được kiểm huấn viên nhà trường giới thiệu, hoặc sinh viên tự liên hệ được cơ sở thực hành, sinh viên sẽ được kiểm huấn viên, hoặc lãnh đạo cơ sở giới thiệu sơ lược về nội quy, quy định của cơ sở, tổng quan về cơ sở, cũng như giới thiệu kiểm huấn viên cơ sở sẽ trực tiếp phụ trách sinh viên và thời gian thực hành của sinh viên tại cơ sở.

Để thu thập thông tin tổng quan về cơ sở thực hành, sinh viên có thể tham khảo văn bản tài liệu liên quan của cơ sở; tiếp xúc trực tiếp với cán bộ, nhân viên của cơ sở để phỏng vấn và ghi nhận ý kiến.

Những thông tin ban đầu về cơ sở thực hành cần thu thập như sau:

- **Tổng quan chung về cơ sở thực hành**
  - Lịch sử hình thành và phát triển của cơ sở

- Chức năng, nhiệm vụ
  - Cơ cấu tổ chức bộ máy
  - Dịch vụ trợ giúp cho thân chủ
  - Mối quan hệ với các tổ chức phi chính phủ hay tổ chức từ thiện, tổ chức xã hội khác nhau, v.v.
- **Mô hình quản lý trường hợp**
    - Tìm hiểu về mục tiêu hoạt động của mô hình quản lý trường hợp, công tác tư vấn giảm nguy cơ và thay đổi hành vi của NSDMT.
    - Xác định nhóm đích được tiếp cận từ mô hình này bao gồm: Người sau cai từ các trung tâm trở về đang được quản lý tại địa phương trong vòng 2 năm; người hồi gia; người sử dụng ma túy trên địa bàn.
    - Hỗ trợ cho nhóm đích tiếp cận được các dịch vụ và chương trình khác nhau tại cộng đồng về y tế như: Tư vấn xét nghiệm HIV (HTC), chương trình điều trị kháng vi rút (ARV) cho người sống chung với HIV tại các phòng khám ngoại trú (OPC), chương trình điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện thay thế Methadone (MMT), v.v. và dịch vụ xã hội như hướng nghiệp, dạy nghề và hỗ trợ việc làm, vay vốn, thủ tục hành chính, v.v, có sẵn tại địa phương và tăng cường giá trị sống tích cực cho NSDMT tái hòa nhập cộng đồng.
  - **Hệ thống hoạt động trợ giúp người sử dụng ma túy tại địa phương:**
    - Sở Lao động Thương binh & Xã hội; Chi cục Phòng chống tệ nạn xã hội chịu trách nhiệm chính trong trợ giúp cho NSDMT.
    - Phòng Lao động Thương binh & Xã hội thực hiện các hoạt động truyền thông gia đình, cộng đồng; quản lý trường hợp, v.v.
    - Trung tâm công tác xã hội, các đơn vị/tổ chức trợ giúp người sử dụng ma túy tại địa phương, v.v.
  - **Phương thức hoạt động của cơ sở thực hành**
    - Thời gian làm việc
    - Nội quy, quy chế
  - **Số lượng thân chủ trên địa bàn, nơi cư trú:** Danh sách tất cả trường hợp SDMT cả số cũ và số mới hiện nay ở cơ sở thực hành

- **Nguồn lực sẵn có để hỗ trợ thân chủ**
  - Trong nước: Ngân sách nhà nước, cộng đồng xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức tôn giáo, cá nhân, v.v.
  - Nước ngoài, các tổ chức phi chính phủ (NGO)
  - Danh sách dịch vụ chuyển gửi mà hiện tại các kiểm huấn cơ sở đang sử dụng
- **Phân công sinh viên tiếp cận thân chủ**
  - Mỗi sinh viên được kiểm huấn viên cơ sở phân công ít nhất là 3 thân chủ để hỗ trợ.
  - Hoặc sinh viên phải tự lựa chọn cho mình ít nhất 3 thân chủ (phải được sự đồng ý của kiểm huấn viên cơ sở).

## **1.2. Quan sát thực địa**

Sinh viên phải đi quan sát thực địa để có dịp quan sát và nắm bắt tình hình thực tiễn thông qua các cuộc gặp gỡ, trao đổi với cán bộ quản lý trường hợp trên địa bàn thực hành hoặc thuộc cơ sở thực hành, cũng như chính quyền địa phương về các vấn đề kinh tế - xã hội liên quan, đặc biệt nắm bắt về số lượng người sử dụng ma túy trên địa bàn, đặc biệt là tình hình tại các điểm nóng về sử dụng ma túy. Trong thời gian này, sinh viên phải tiến hành viết nhật ký trong suốt thời gian thực hành tại các cơ sở thực hành.

Quan sát thực địa sẽ giúp sinh viên có khả năng so sánh, đối chiếu, tư duy liên vùng, giải thích các qui luật, hiện tượng, tìm hiểu và phân biệt sự dị biệt về các hoạt động kinh tế xã hội giữa các vùng lãnh thổ có ảnh hưởng đến lối sống, suy nghĩ và điều kiện xã hội của người sử dụng ma túy, gia đình họ và cộng đồng xung quanh. Cũng như mô hình QLTH đang vận hành, cơ hội tiếp cận nguồn lực, những vướng mắc trong việc thụ hưởng chính sách, cách thức quản lý/hoạt động, phương thức chuyển gửi, v.v.

Sinh viên thực hiện tiếp cận cộng đồng để hiểu rõ hơn về cơ sở thực hành. Từ đó sinh viên có thể tự lựa chọn cho mình những thân chủ hoặc được người quản lý cơ sở phân công cho những thân chủ bất kỳ. Tuy nhiên, sinh viên cũng có thể thương lượng với người quản lý cơ sở thực hành để chọn thân chủ phù hợp cho mục đích thực hành và khả năng làm việc của mình.

Sau một tuần đi quan sát thực địa tại cơ sở thực hành, sinh viên tiến hành viết bản kế hoạch cho khóa thực hành của mình. Trong đó sinh viên phải

trình bày nội dung cụ thể, chi tiết mỗi tuần (thông thường sinh viên có từ 4 – 6 tuần thực hành môn học) và tùy theo từng trường hợp cụ thể sinh viên có kế hoạch phù hợp hỗ trợ cho người sử dụng ma túy.

### **1.3. Thâm nhập thực tế**

Căn cứ vào kế hoạch đào tạo và công tác thực hành môn học của sinh viên, tùy theo từng trường và khoa có kế hoạch thực hành môn học cụ thể cho sinh viên, để sinh viên vận dụng lý thuyết đã học vào từng trường hợp cụ thể.

Để công tác thực hành môn học của sinh viên được thuận lợi, yêu cầu sinh viên phải nắm vững nội dung ở giai đoạn chuẩn bị để vận dụng tốt các kiến thức đã học vào trong thực tế cũng như dự kiến được các tình huống có thể xảy ra để có cách giải quyết tốt nhất.

Trong quá trình thâm nhập thực tế, sinh viên phải nắm rõ nội quy, quy chế của cơ sở thực hành, làm việc với lãnh đạo hay kiểm huấn viên tại cơ sở. Tìm hiểu về vấn đề nghiên cứu và những thông tin về cơ sở

Sau khi xác định được vấn đề nghiên cứu, sinh viên tiến hành công tác vãng gia để tìm hiểu những thông tin về thân chủ

Trước khi tiến hành quan sát thực địa sinh viên phải chuẩn bị đầy đủ những giấy tờ cần thiết liên quan đến khóa thực hành ở các cơ sở thực hành:

Hồ sơ đối với sinh viên: Sinh viên xem lại kiến thức ở giai đoạn chuẩn bị (Phần Tham khảo tài liệu, chuẩn bị công cụ thực hành) để thực hiện tốt trong giai đoạn thực hành.

Hồ sơ đối với thân chủ: Hồ sơ của một trường hợp bao gồm những văn bản chuyên môn có tính bảo mật của cơ sở thực hành. Hồ sơ này sẽ ghi lại tất cả những thông tin liên quan đến NSDMT cũng như các bước tiếp theo trong tiến trình giúp đỡ thân chủ.

Mỗi hồ sơ ứng với một thân chủ. Trong trường hợp có nhiều thân chủ cần được giúp đỡ thì cần phải có những hồ sơ khác nhau, trong đợt thực hành này sinh viên cần thiết lập tối thiểu 3 hồ sơ cho 3 thân chủ khác nhau.

Các hồ sơ phải được đánh mã số phân biệt và lưu trữ tại nơi an toàn trong cơ sở thực hành, phải đảm bảo được tính bảo mật thông tin. Đồng thời cơ sở thực hành phải có những quy định rõ ràng và chặt chẽ về quyền tham khảo thông tin trong các hồ sơ trường hợp nhằm tránh việc những người



không có thẩm quyền biết những chi tiết trong hồ sơ tiếp nhận mà nó có thể giúp nhận dạng người cung cấp thông tin. Và lưu ý đến những thông tin thiết yếu của một bộ hồ sơ thân chủ, xem lại phần lý thuyết và tham khảo biểu mẫu hồ sơ xã hội phần phụ lục.

#### **1.4. Xây dựng khung thời gian cho từng hoạt động**

Công tác thực hành môn học đạt hiệu quả cao khi sinh viên xây dựng khung thời gian cho từng hoạt động của mình trong suốt từ 4 – 6 tuần thực hành tại cơ sở xã hội. Xây dựng khung làm việc là một quá trình sinh viên sắp xếp thời gian thích hợp cho từng công việc, là việc lên kế hoạch để đạt được mục tiêu đề ra trong khoảng thời gian thực hành tại cơ sở thực hành. Việc xây dựng khung thời gian cho từng hoạt động là rất cần thiết, qua đó sinh viên sẽ chủ động và sáng tạo hơn trong việc xác định được mục tiêu, hoạt động, sự tham gia mong đợi từ phía thân chủ, những nguồn lực hỗ trợ, thời gian, v.v. cũng như vai trò của sinh viên thực hành.

Như vậy, xây dựng khung thời gian cho từng hoạt động là quá trình xác định thời gian cụ thể cho từng hoạt động trong thời gian thực hành tại cơ sở. Căn cứ vào mục đích của môn học và sau khi quan sát thực địa để thu thập thông tin, sinh viên phải viết được bản kế hoạch cho riêng mình, trong đó phải nêu rõ kế hoạch dự kiến làm theo từng tuần, mục đích của công việc, những kết quả mong đợi, thời gian dự kiến hoàn tất và những mong đợi về sự tham gia của thân chủ và những sự phối hợp của các nguồn lực khác. Sinh viên có thể sử dụng mẫu kế hoạch đã trình bày ở giai đoạn chuẩn bị để thực hiện.

Sau khi đi quan sát thực địa xong, sinh viên phải xem xét lại bảng kế hoạch dự kiến của mình có cần điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với cơ sở thực hành, sinh viên hoàn tất bản kế hoạch thực hành của mình để trình cho kiểm huấn viên và cơ sở thực hành. Trong suốt quá trình thực hành tại cơ sở, sinh viên phải dựa vào kế hoạch để triển khai các hoạt động cũng như thu thập các thông tin liên quan (sinh viên cần xem lại mẫu Bảng kế hoạch ở giai đoạn chuẩn bị để thực hiện).

## **2. Thực hành quy trình quản lý trường hợp**

Căn cứ thời gian của khóa thực hành, mỗi sinh viên cần phải lựa chọn tối thiểu 03 thân chủ, trong vòng từ 4 – 6 tuần và áp dụng quy trình quản lý trường hợp, v.v.



## **Bước 1. Xây dựng mối quan hệ và đánh giá nhu cầu thân chủ**

### **a. Mục tiêu cần đạt được**

- Thiết lập mối quan hệ với thân chủ
- 3 thân chủ đồng ý với sự tiếp cận của sinh viên
- Sinh viên xác định được rõ vấn đề/nhu cầu chính của từng thân chủ

### **b. Hoạt động cần thực hiện**

- Để thiết lập được mối quan hệ với thân chủ, sinh viên cần xem lại các nguyên tắc trong phần lý thuyết đã học áp dụng vào từng tình huống cụ thể
  - Trong thời gian đầu tiếp xúc với thân chủ, sinh viên không nên quá nôn nóng để thu thập thông tin mà cần trao đổi về thân chủ về sở thích, thói quen, v.v. quan sát, làm quen và tạo ra bầu không khí thân thiện với thân chủ để thân chủ quen dần với sự có mặt của sinh viên thực hành
  - Sinh viên cần lựa chọn nơi họ cư trú, hoặc nơi phù hợp nhất đối với cả thân chủ và sinh viên. Đối với trường hợp thân chủ là người đang được hỗ trợ bởi nhân viên QLTH của cơ sở thì cần có buổi gặp gỡ trực tiếp giữa thân chủ, NVQLTH cơ sở và sinh viên thực hành, giúp cho thân chủ thoải mái làm việc với sinh viên trong suốt quá trình thực hành
  - Thân chủ tham gia chương trình QLTH là hoàn toàn tự nguyện, không nên ép buộc thân chủ nếu thân chủ chưa muốn tham gia
  - Sau khi tiếp cận với những NSDMT và có sự đồng ý, sinh viên tiến hành lập danh sách ít nhất là 3 thân chủ đồng ý và ghi vào phần ghi chú của mẫu Thông tin của buổi tiếp cận thân chủ (Mẫu số 2) để thực hiện quy trình QLTH.
- Sau khi được sự đồng ý tiếp cận của thân chủ, sinh viên cần vận dụng kiến thức đã học để đánh giá các yếu tố về nhân thân – xã hội; điều kiện sức khỏe và vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe, sử dụng và điều trị nghiện ma túy cũng như hành vi tình dục, v.v.
  - Để xác định rõ vấn đề và nhu cầu của từng thân chủ, sinh viên cần thu thập thông tin từ nhiều nguồn (thân chủ, gia đình, người thân, bạn bè, v.v.)

- Cùng với từng thân chủ sắp xếp vấn đề/nhu cầu theo thứ tự ưu tiên chuẩn bị lên kế hoạch sơ bộ dựa trên nhu cầu để hỗ trợ cho thân chủ
- Lập bản đánh giá riêng cho từng thân chủ
- Đánh giá tình trạng chung của từng thân chủ, bao gồm điểm mạnh/điểm yếu, và nhu cầu y tế - xã hội, nhằm xây dựng kế hoạch dịch vụ cá nhân cho thân chủ
- Sinh viên tiến hành đánh giá xem thân chủ của mình đang ở giai đoạn thay đổi hành vi nào (giai đoạn tiền dự định; dự định; chuẩn bị; hành động; duy trì) để xác định sơ bộ chiến lược can thiệp cho phù hợp với từng thân chủ.

### ***c. Những biểu mẫu cần áp dụng***

Biểu mẫu 1: Hồ sơ xã hội

Biểu mẫu 2: Thông tin của buổi tiếp cận

Biểu mẫu 3: Bảng đánh giá điểm mạnh, mặt hạn chế của thân chủ

Biểu mẫu 4: Nhật ký tiếp cận của thân chủ

Biểu mẫu 5: Danh sách thân chủ đăng ký QLTH (Danh sách theo dõi thân chủ dành cho QLTH)

### ***d. Những điểm cần lưu ý***

- Sinh viên cần tuân thủ đúng thời gian đã hẹn làm việc với thân chủ
- Chấp nhận và tôn trọng thân chủ, không nên dùng những từ nhạy cảm mang tính kỳ thị như thành nghiện, xì ke, ma túy, v.v. trong quá trình tiếp cận thân chủ
- Cần lưu ý đến tính bảo mật thông tin cho thân chủ, nếu chưa có sự đồng ý của thân chủ thì không được bộc lộ thông tin
- Nên liên lạc/gặp gỡ thân chủ ít nhất 2 lần/tuần trong hai tuần đầu tiên. Sau đó tần suất liên lạc phụ thuộc vào từng trường hợp và mức độ cần thiết đối với dịch vụ QLTH
- Trong bước này sinh viên cần sử dụng nhóm kỹ năng chuyên biệt trong QLTH với NSDMT: Kỹ năng gắn kết thân chủ; kỹ năng lưu trữ thông tin, và kỹ năng lưu trữ hồ sơ của thân chủ

- Để đánh giá đầy đủ và chính xác nhu cầu của từng thân chủ thì sinh viên cần thực hiện theo thời gian không nên đánh giá liền mạch trong một lần duy nhất. Bởi vì nhu cầu của thân chủ có thể thay đổi theo thời gian, đánh giá sự thay đổi hay đánh giá tiến độ có thể thực hiện thường xuyên nhằm sửa đổi kế hoạch cho phù hợp với từng thân chủ
- Một số khó khăn thường gặp và cách xử lý
  - Thời gian đầu đi thực hành tại cơ sở sinh viên còn rất ngỡ ngàng không biết nên bắt đầu từ đâu, cách tiếp cận như thế nào cho hiệu quả, sinh viên cần gặp trực tiếp kiểm huấn nhà trường và kiểm huấn viên cơ sở để được hỗ trợ
  - Khi mới tiếp cận với thân chủ, một số trường hợp mặc cảm và lo sợ nên không tiếp cận được. Yêu cầu sinh viên phải kiên nhẫn và vận dụng các kỹ năng đã học để tiếp cận thân chủ, hoặc tiếp cận, xây dựng mối quan hệ với những người có ảnh hưởng đến thân chủ trước như cha mẹ, vợ, v.v.
  - Sau khi thiết lập được mối quan hệ với NSDMT, một số thân chủ thay đổi và không tiếp tục cộng tác, sinh viên phải tìm hiểu rõ nguyên nhân và nhờ sự giúp đỡ của nhân viên QLTH tại cơ sở để có hướng giải quyết tốt nhất, trong trường hợp không thể khắc phục thì có thể tạm ngưng một thời gian chuyển sang một phương án dự phòng khác thay thế
  - Trong một số trường hợp đặc biệt, vì lý do sức khỏe, thân chủ qua đời hoặc thân chủ rời khỏi địa phương, thân chủ và gia đình không hợp tác (sinh viên đã tìm mọi cách khắc phục), v.v. thì phải bỏ ca, sinh viên cần sự hỗ trợ của kiểm huấn viên cơ sở để giới thiệu một thân chủ khác thay thế

## **Bước 2. Xây dựng kế hoạch**

### **a. Mục tiêu cần đạt được**

- Để hỗ trợ tốt cho thân chủ, sinh viên cần hỗ trợ thân chủ xây dựng được mục tiêu SMART (xem lại kiến thức phần lý thuyết để thực hiện)
- Xác định được chiến lược can thiệp/dịch vụ cần chuyển gửi
- Căn cứ vào nhu cầu của từng thân chủ, sinh viên hỗ trợ tăng cường năng lực nhằm giúp họ tự đưa ra quyết định và lập được một kế hoạch

cá nhân có tính thực tiễn cho bản thân và đề nghị thân chủ ký xác nhận vào bản kế hoạch dịch vụ cá nhân

### **b. Hoạt động cần thực hiện**

Lập kế hoạch dịch vụ cá nhân là một cấu phần quan trọng trong QLTH dành để hướng dẫn thân chủ và sinh viên có được một phương pháp tiếp cận chủ động, cụ thể theo từng bước để tập trung giải quyết các nhu cầu của thân chủ. Thân chủ là những NSDMT cần rất nhiều sự khích lệ và hỗ trợ tăng cường năng lực nhằm giúp họ tự đưa ra quyết định và lập được một kế hoạch có tính thực tiễn cho bản thân. Trong bước này, sinh viên nên hỗ trợ thân chủ xác định các mục đích, mục tiêu cũng như các vấn đề ưu tiên trong Kế hoạch dịch vụ cá nhân của họ.

- Xây dựng mục tiêu cụ thể:
  - Đặt những câu hỏi để xác định xem vấn đề/nhu cầu nào đang là ưu tiên nhất của thân chủ
  - Hỗ trợ thân chủ xây dựng mục tiêu SMART thông qua việc đặt câu hỏi gợi ý dựa vào 5 đặc điểm của mục tiêu SMART.
  - Khẳng định lại mục tiêu ngắn hạn trên là điều mà thân chủ đang muốn đạt được nhất trong thời điểm hiện tại.
- Dựa vào mục tiêu ưu tiên đã được xây dựng, sinh viên cần xác định xem liệu pháp can thiệp hoặc dịch vụ nào tại địa phương có thể đáp ứng nhu cầu của thân chủ.
- Khi xây dựng kế hoạch dịch vụ cá nhân của thân chủ cần dựa vào những thông tin thu thập được từ bước 1 (đánh giá nhu cầu của thân chủ) và phải phù hợp với từng giai đoạn thay đổi hành vi của thân chủ
  - Kế hoạch dịch vụ cá nhân của thân chủ cần phải tập trung vào các vấn đề ưu tiên, và các mục đích lớn hơn cần chia nhỏ thành các mục tiêu để đưa vào từng bước thực hiện có tính khả thi cao.
  - Những mục tiêu khôn ngoan sẽ giúp cho thân chủ duy trì được sự cam kết của mình và tiến tới mục tiêu đề ra, mục tiêu cụ thể có nhiều cơ hội để đạt được hơn là mục tiêu chung.
  - Phát triển kế hoạch chi tiết cho thân chủ cần dựa vào mục tiêu SMART này.

- Kế hoạch dịch vụ cá nhân được xây dựng dựa trên các buổi gặp gỡ trực tiếp giữa thân chủ và sinh viên giúp khuyến khích năng lực và sự tham gia chủ động của thân chủ. Việc sinh viên trao cho thân chủ một bản Kế hoạch dịch vụ cá nhân của bản thân họ sẽ giúp củng cố quyền sở hữu của thân chủ và thu hút họ vào quá trình thực thi bản kế hoạch.
- Mỗi thân chủ có một kế hoạch cá nhân riêng, trên cơ sở đó xem xét thân chủ đang ở giai đoạn của thay đổi hành vi nào để có một chiến lược can thiệp riêng phù hợp cho từng thân chủ.
- Rà soát lại hiện nay tại địa phương đang có những dịch vụ xã hội hay y tế nào dành cho NSDMT
  - Dịch vụ hỗ trợ về việc làm; vay vốn; giáo dục; tiếp cận tư vấn; truyền thông gia đình, cộng đồng
  - Dịch vụ về chăm sóc sức khỏe tại nhà; phòng và điều trị lao; dự phòng; chăm sóc và điều trị HIV; tư vấn về điều trị nghiện ma túy hoặc các câu lạc bộ, v.v.
- Sinh viên cần phải biết trước những thông tin về dịch vụ chuyển gửi thân chủ và giải đáp cho thân chủ nếu cần
  - Địa điểm, thời gian làm việc, khoảng cách, v.v.
  - Chi phí dịch vụ có được miễn phí hay giảm giá hay không
  - Khi chuyển gửi đến cần liên hệ với ai
  - Các thủ tục hành chính
  - Giải thích và cung cấp cụ thể các thông tin liên quan về các dịch vụ để giúp thân chủ hiểu rõ hơn về dịch vụ đó cũng như lợi ích của việc sử dụng dịch vụ. Từ đó họ lựa chọn dịch vụ tốt nhất phù hợp với nhu cầu của từng thân chủ

### ***c. Những biểu mẫu cần áp dụng***

Mẫu Kế hoạch can thiệp của thân chủ và quản lý trường hợp

Mẫu 2. Thông tin của buổi tiếp cận

Mẫu 4. Nhật ký tiếp cận của thân chủ

Bản Danh sách thân chủ đăng ký QLTH

#### **d. Những điểm cần lưu ý**

- Mục đích, mục tiêu của kế hoạch dịch vụ cá nhân đều do chính thân chủ xác định, với sự tham gia hỗ trợ (khi phù hợp) của gia đình, người thân, nhân viên chăm sóc, v.v, của thân chủ.
- Khi xây dựng mục tiêu cho thân chủ, sinh viên cần chú ý đến các đặc điểm của mục tiêu (cụ thể, đo lường được, khả thi, phù hợp, có khung thời gian) và cho thân chủ xác định lại những điều đã đạt được cũng như rào cản để định hướng lại trong công tác quản lý trường hợp.
- Không nên áp đặt suy nghĩ của mình cũng như thúc ép thân chủ, buộc thân chủ thay đổi hành vi khi họ chưa sẵn sàng.
- Khi thân chủ đang ở tình trạng lưỡng lự, sinh viên sử dụng kỹ thuật phỏng vấn tạo động lực để hỗ trợ cho thân chủ đưa ra những lựa chọn phù hợp.
- Sinh viên cần ghi chép lại sự tiến bộ của thân chủ và lưu trữ bằng văn bản các thay đổi theo từng giai đoạn, hoặc những thông tin cập nhật của kế hoạch dịch vụ cá nhân cũng như kết quả thật sự của quá trình thân chủ thực hiện kế hoạch.
- Kế hoạch dịch vụ cá nhân không chỉ xây dựng một lần là xong mà phải cập nhật theo thời gian để chỉnh sửa cho phù hợp với thay đổi về tình trạng cuộc sống, nhu cầu hay mục đích của thân chủ.
- Khi xây dựng xong kế hoạch dịch vụ cá nhân cùng với thân chủ và gia đình xem lại toàn bộ kế hoạch này một lần nữa đã phù hợp với thân chủ chưa, nếu phù hợp thì đề nghị thân chủ xác nhận vào bản kế hoạch này.
- Một số khó khăn thường gặp và hướng xử lý:
  - Trong quá trình xây dựng và thực hiện kế hoạch dịch vụ cá nhân nếu thân chủ không hoàn thành một số hoạt động cụ thể nào đó, thì một trong những cách khác có thể hỗ trợ họ đạt được mục tiêu là phát triển thêm kỹ năng cho họ, hoặc xác định xem thân chủ có đang ở giai đoạn hành động của mô hình các giai đoạn thay đổi hành vi không.
  - Khi hoàn thành việc xây dựng kế hoạch dịch vụ cá nhân, đôi khi thân chủ từ chối toàn bộ hoặc một phần nào đó của kế hoạch dịch

vụ cá nhân, thì sinh viên cần phải xem lại quá trình xây dựng kế hoạch đã lấy thân chủ làm trọng tâm hay chưa.

- Trong quá trình xây dựng kế hoạch không lấy thân chủ làm trọng tâm, sinh viên quá chủ động đưa ra các giải pháp giải quyết giúp thân chủ sẽ dẫn đến thân chủ từ chối một phần hay toàn bộ kế hoạch. Do vậy, sinh viên cần chú ý đến triết lý nghề CTXH để thực hiện.
- Thân chủ đã hợp tác với sinh viên để hoàn thành được bản kế hoạch cá nhân nhưng sau đó do gia đình hay một số yếu tố khác tác động làm cho thân chủ từ bỏ kế hoạch, sinh viên cần xem lại phần đánh giá nhu cầu và xác định mục tiêu của thân chủ đã phù hợp chưa, những điểm nào cần bổ sung hoàn thiện, hoặc điều gì đã xảy ra sau khi xây dựng kế hoạch, tìm giải pháp thay thế hoặc điều chỉnh kế hoạch.
- Sau khi hoàn thành kế hoạch dịch vụ cá nhân, sinh viên nên photo lại một bản và đưa bản chính cho thân chủ giữ để thực hiện.

### **Bước 3. Chuẩn bị cho thân chủ kết nối dịch vụ**

#### **a. Mục tiêu cần đạt được**

- Thân chủ tiếp nhận đầy đủ thông tin về dịch vụ sẽ tiếp cận- Thân chủ tự tin về khả năng tiếp cận dịch vụ.
- Thân chủ được trợ giúp về thủ tục/đơn từ để tiếp cận được các dịch vụ hoặc quyền hạn của mình được thụ hưởng.
- Xác định được rào cản có thể có từ nhà cung cấp dịch vụ và bản thân thân chủ.
- Chuyển gửi được ít nhất một thân chủ đến một dịch vụ đáp ứng nhu cầu của họ. Trong trường hợp thực tế, sinh viên tiếp cận và xác định được nhu cầu của từng thân chủ và chuyển gửi được nhiều thân chủ tiếp cận được các dịch vụ thì tốt nhất.

#### **b. Hoạt động cần thực hiện**

- Sau khi cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ chuyển gửi cho thân chủ, sinh viên cần xác định được mức độ tự tin của thân chủ.
  - Thân chủ cần được chuẩn bị tốt tâm lý về dịch vụ mà họ được chuyển gửi.

- Sinh viên sử dụng kỹ năng lắng nghe tích cực để xác định và tìm hiểu thân chủ cảm thấy thế nào khi chuẩn bị tiếp cận dịch vụ.
- Sinh viên cần nhận thức được mức độ thoải mái và sẵn sàng của thân chủ, tránh tình trạng quá thúc giục thân chủ (sinh viên có thể sử dụng Bảng đánh giá mức độ sẵn sàng của thân chủ ở phần lý thuyết để thực hiện).
- Khi chuyển gửi thân chủ đến các dịch vụ, sinh viên có thể hỗ trợ cho thân chủ các thủ tục/đơn từ để tiếp cận được với các dịch vụ hoặc quyền hạn mà từng thân chủ được thụ hưởng.
  - Biểu mẫu chuyển gửi đã được sinh viên/NVQLTH hoặc giám sát viên của chương trình ký và điền ngày tháng đầy đủ.
  - Những thông tin của người đầu mối liên lạc, các thông tin cần thiết khác như giờ làm việc, chi phí, thủ tục đăng ký, v.v.
  - Cần có sổ ghi chép hoặc hồ sơ ghi rõ những lần liên lạc giữa sinh viên và người cung cấp dịch vụ chuyển gửi liên quan đến việc đặt lịch và thu xếp dịch vụ dành cho từng thân chủ.
- Xác định các rào cản có thể từ nhà cung cấp dịch vụ và bản thân của thân chủ.
  - Các công văn, văn bản phối hợp của mạng lưới (nếu có).
  - Quyết định của ủy ban hoặc giấy tờ có xác nhận của thân chủ.
  - Các giấy tờ tùy thân của thân chủ và của sinh viên (QLTH) nếu chúng ta đi cùng với họ.
  - Giấy giới thiệu (nếu cần).
- Trong quá trình thực hành sinh viên ít nhất phải chuyển gửi thành công một thân chủ đến một dịch vụ cung cấp cho NSDMT.
  - Sinh viên phải liên hệ trước với các đơn vị cung cấp dịch vụ cho NSDMT.
  - Trong những trường hợp cần thiết, sinh viên có thể đi cùng với thân chủ tới các dịch vụ đó để chuyển gửi trực tiếp.

### ***c. Những biểu mẫu cần áp dụng***

Mẫu chuyển gửi



Mẫu Thông tin của buổi tiếp cận (xem mẫu 2)

Mẫu Nhật ký tiếp cận của thân chủ (xem mẫu 4)

Bản Danh sách thân chủ đăng ký QLTH (xem mẫu 5)

#### ***d. Những điểm cần lưu ý***

- Sinh viên cần thông báo về các dịch vụ mà thân chủ chuyển gửi đến
- Sinh viên cần duy trì thông tin liên lạc thường xuyên và chủ động với thân chủ nhằm nắm bắt và liệu trước được các vấn đề, ổn định tình trạng của thân chủ, dự phòng khủng hoảng, và hỗ trợ thân chủ đạt được các mục tiêu dịch vụ của mình
- Sinh viên cần gặp gỡ trực tiếp thân chủ, vãng gia, và đi cùng thân chủ đến các điểm cung cấp dịch vụ khi cần thiết nhằm đảm bảo họ nhận được dịch vụ
- Đảm bảo quyền được riêng tư và bảo mật của thân chủ khi liên lạc với những người cung cấp dịch vụ và những cá nhân khác
- Trong bước này sinh viên cần sử dụng nhóm kỹ năng lưu trữ thông tin, hồ sơ của thân chủ để tiếp nhận, lưu hồ sơ, cung cấp phản hồi và góp ý cho nhà cung cấp dịch vụ để thúc đẩy cải thiện chất lượng
- Đóng vai trò nhà liên lạc giữa thân chủ với các nhà cung cấp dịch vụ để tăng cường liên kết giữa các dịch vụ hoặc chương trình nhằm tối đa hóa các kết quả tích cực
- Thu thập và quản lý thông tin và dữ liệu một cách an toàn nhằm cải thiện chất lượng chương trình, theo dõi và đánh giá chương trình.
- Một số khó khăn thường gặp và hướng xử lý
  - Một số thân chủ chưa sẵn sàng để tiếp cận các dịch vụ, sinh viên không nên thúc giục
  - Trong những trường hợp cần thiết, sinh viên có thể đi cùng với thân chủ đến các dịch vụ xã hội để chuyển gửi trực tiếp
  - Do thời gian thực hành ngắn, chưa có kinh nghiệm thực tế nên sinh viên không thể giới thiệu các loại hình dịch vụ đa dạng, phong phú cho thân chủ. Do vậy, sinh viên cần liên hệ với nhân viên QLTH để được hỗ trợ
  - Sinh viên chưa có nhiều mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ

xã hội nên thông qua nhân viên QLTH để làm cầu nối để cung cấp dịch vụ tốt nhất cho thân chủ

#### **Bước 4. Theo dõi, giám sát hỗ trợ thân chủ**

##### **a. Mục tiêu cần đạt được**

- Xác định kết quả tiếp cận dịch vụ của thân chủ theo kế hoạch và mục tiêu đã đề ra
- Nhận biết và tháo gỡ kịp thời những rào cản, những khó khăn trong quy trình thực hành QLTH
- Đưa ra những quyết định phù hợp đúng lúc và kịp thời, điều chỉnh kế hoạch nếu cần thiết và giải quyết những vấn đề phát sinh khi làm việc cùng thân chủ
- Hỗ trợ và động viên, hướng dẫn thân chủ thực hiện tốt hơn trong các hoạt động và tiếp cận dịch vụ

##### **b. Hoạt động cần thực hiện**

- Rà soát lại các giấy tờ và tài liệu liên quan đến thân chủ như:
  - Phiếu và biểu mẫu ghi chép quy trình thực hành QLTH
  - Tài liệu liên quan đến thân chủ như: hồ sơ xã hội, nhật ký tiếp cận, kế hoạch thực hiện, phiếu chuyển gửi, giấy giới thiệu, biên bản, v.v.
- Sinh viên cũng đồng thời tiến hành việc theo dõi và giám sát bằng cách
  - Quan sát thực tế các hoạt động thân chủ đang thực hiện, khả năng tiếp cận dịch vụ mà thân chủ được chuyển gửi
  - Vãng gia, gặp gỡ và tiếp xúc thân nhân của thân chủ, nếu cần sự hỗ trợ của gia đình
  - Trao đổi, thảo luận, vấn đàm với thân chủ về các hoạt động, các dịch vụ thân chủ thực hiện, những kết quả đạt được, các khó khăn nếu có và cùng tìm cách thức giải quyết
- Trong khi theo dõi và giám sát, sinh viên nên động viên và khuyến khích kịp thời và đúng lúc những kết quả mà thân chủ đã đạt được, đồng thời cũng chỉ ra những chỉ số mà thân chủ mong muốn đạt được, hoạt động mà thân chủ cần phải cố gắng để đạt được trong thời gian tới.
- Gặp gỡ và trao đổi với các bên, nhóm liên quan đến thân chủ như kiểm

huấn viên cơ sở, thân chủ và những người liên quan đến thân chủ nếu gặp bất cứ khó khăn nào.

- Kết quả theo dõi và giám sát có thể là cơ sở để phản hồi, góp ý cho nhà cung cấp dịch vụ để thúc đẩy cải thiện chất lượng dịch vụ can thiệp cho thân chủ tốt hơn nữa. Bên cạnh đó, sinh viên còn đóng vai trò liên lạc giữa thân chủ với các nhà cung cấp dịch vụ để tăng cường liên kết giữa các dịch vụ hoặc chương trình nhằm góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ và tối đa hóa các kết quả đạt được.
- Căn cứ vào kết quả theo dõi và giám sát, sinh viên có thể điều chỉnh kế hoạch thực hành QLTH đối với thân chủ được tốt hơn, đồng thời cân nhắc tần suất theo dõi và giám sát nên tăng hay giảm cho phù hợp nhất.

### **c. Biểu mẫu cần áp dụng**

*Các biểu mẫu áp dụng đối với thân chủ đã hoàn tất trong 3 bước trước đó*

Biểu mẫu 1: Hồ sơ xã hội

Biểu mẫu 2: Thông tin của buổi tiếp cận

Biểu mẫu 4: Nhật ký tiếp cận thân chủ

Biểu mẫu 6: Kế hoạch can thiệp của thân chủ và quản lý trường hợp

*Các biểu mẫu liên quan đến kiểm huấn (KH)*

Mẫu KH1: Nhật ký thực hành

Mẫu KH5: Mẫu báo cáo định kỳ (1 hoặc 2 tuần)

### **d. Những điều cần lưu ý**

- Sự thành công hay thất bại trong việc thực hành QLTH và hỗ trợ cho thân chủ phụ thuộc rất nhiều vào cách tiến hành việc theo dõi, giám sát. Cần có những thái độ dân chủ, có sự nhiệt huyết, tận tâm trong theo dõi và giám sát.
- Sinh viên nên thảo luận cởi mở với thân chủ để đánh giá lại các rào cản và các giải pháp thay thế. Đó cũng là cơ hội để xem lại mục tiêu của thân chủ để xác định xem liệu thân chủ có còn cần duy trì mục tiêu đã xác định trong các buổi gặp trước hay không.
- Sinh viên cần hiểu rõ rằng việc theo dõi và giám sát là hoạt động cần

thực hiện liên tục.

- Sinh viên áp dụng nguyên tắc cơ bản khi theo dõi, giám sát và hỗ trợ thân chủ: không phán xét, thảo luận cởi mở, không áp đặt, v.v.
- Gặp gỡ và trao đổi cụ thể với kiểm huấn viên cơ sở, kiểm huấn viên nhà trường nếu gặp bất kỳ trường hợp khó, chưa tìm được hướng giải quyết, hỗ trợ.

## **Bước 5: Lượng giá và kết thúc**

### **a. Mục tiêu cần đạt được**

- Hiểu về những hoạt động, công việc và các kết quả đã làm được bao gồm các kết quả đầu ra như mục tiêu và các hoạt động, công việc giúp đáp ứng cho nhu cầu của thân chủ.
- Những gì chưa làm được trong quá trình thực hành QLTH cho thân chủ
- Nhận biết được những thay đổi bên trong và bên ngoài của thân chủ khi sinh viên tiến hành can thiệp và thực hành QLTH.
- Xem xét tính hiệu quả của các nguồn lực khi thực hành quy trình QLTH đối với thân chủ như các dịch vụ, chính sách, kỹ năng, kiến thức, dụng cụ, phương pháp, dịch vụ gắn kết, chuyển gửi, v.v.
- Xem xét lại nhu cầu của thân chủ, điều chỉnh và xây dựng lại kế hoạch thực hành QLTH cho thân chủ.
- Nhận biết và rút những bài học kinh nghiệm khi thực hành QLTH với thân chủ.
- Kết thúc trường hợp đóng ca hoặc chuyển giao cho các nhân viên QLTH tại địa bàn.

### **b. Hoạt động cần thực hiện**

- Hoàn tất ghi chép hồ sơ xã hội, sổ nhật ký thực hành QLTH, báo cáo liên quan, kết quả theo dõi và giám sát.
- Vấn đàm, trao đổi và quan sát với thân chủ và những người liên quan để lượng giá các nội dung như mục tiêu trên.
- Phân tích và so sánh kết quả đạt được trong quy trình QLTH với thân chủ, đối chiếu với những nội dung và mục tiêu đã đề ra.

- Đối chiếu, đánh giá nhu cầu và kế hoạch ban đầu của thân chủ với kết quả xem đã đạt được ở mức độ nào? Những nhu cầu nào chưa được đáp ứng và vì sao những nhu cầu này chưa thể đáp ứng cho thân chủ, xác định các hoạt động tiếp theo cần thực hiện.
- Đánh giá những thay đổi tích cực, mang tính bền vững với những thay đổi của thân chủ trong quy trình QLTH với thân chủ.
- Đánh giá năng lực của thân chủ trong việc tự chủ giải quyết vấn đề cũng như tiếp cận các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của bản thân.
- Nếu kết quả lượng giá đã giúp đáp ứng cho nhu cầu của thân chủ và hoàn thành quy trình QLTH cho thân chủ, sinh viên cần trao đổi với những người liên quan như kiểm huấn viên cơ sở, kiểm huấn viên nhà trường, thân chủ và những người liên quan đến thân chủ và chuẩn bị những hồ sơ để kết thúc ca (đóng ca).
- Nếu kết quả lượng giá chưa đáp ứng toàn diện được nhu cầu, mục tiêu hỗ trợ cho thân chủ, sinh viên cần trao đổi với những người liên quan như kiểm huấn viên cơ sở, kiểm huấn viên nhà trường, thân chủ và những người liên quan đến thân chủ. Đồng thời chuẩn bị hỗ trợ xây dựng kế hoạch tiếp theo cho thân chủ và chuyển giao cho QLTH cơ sở.

### **c. Biểu mẫu cần áp dụng**

*Chuẩn bị các biểu mẫu đã hoàn thành trong 4 bước trước đó, bao gồm:*

Biểu mẫu: 1 Danh sách thân chủ tham gia chương trình

Biểu mẫu 2: Nhật ký tiếp cận của thân chủ

Biểu mẫu 3: Hồ sơ xã hội

Biểu mẫu 4: Thông tin của buổi tiếp cận

Biểu mẫu 5: Kế hoạch can thiệp của thân chủ và quản lý trường hợp

*Hoàn thành và chuyển giao:*

Biểu mẫu 7: Biểu mẫu chuyển giao/kết thúc hỗ trợ thân chủ

### **d. Những điều cần lưu ý**

- Lượng giá và chuyển giao thân chủ là bước cuối cùng cần được tiến hành trước khi kết thúc quy trình QLTH đối với thân chủ

- Sinh viên cần thực hành việc lượng giá theo nội dung
- Chuẩn bị các biểu mẫu trước khi tiến hành lượng giá
- Trao đổi với kiểm huấn viên cơ sở và nhà trường về những việc chưa làm được trong quy trình QLTH với thân chủ, nhận biết những lý do chưa hoàn thành công việc và rút ra kinh nghiệm và bàn giao
- Công tác chuyển giao thân chủ cho nhân viên QLTH cơ sở là vô cùng quan trọng và nhất thiết nên thực hiện nhằm đảm bảo cung cấp những hỗ trợ liên tục cho thân chủ sau này

### **3. Tổng hợp dữ liệu và chuẩn bị báo cáo**

#### **a. Mục đích cần đạt được**

- Tổng hợp các dữ liệu thông tin và biểu mẫu đã hoàn thành trong suốt quá trình thực hành QLTH cho thân chủ để chuẩn bị cho việc viết báo cáo thực hành cuối kỳ
- Báo cáo thu hoạch thực hành cuối kỳ là cơ sở để đánh giá mức độ chuyển hóa những lý thuyết về QLTH vào thực tiễn của sinh viên. Đồng thời đây cũng là cơ sở để đánh giá điểm cuối kỳ thực hành của sinh viên. Vì vậy, công tác chuẩn bị báo cáo đóng vai trò quan trọng trong khóa thực hành này.

#### **b. Những hoạt động cần thực hiện**

- Trước hết, sinh viên liệt kê tất cả các giấy tờ, công văn chuyển gửi, quyết định, các biểu mẫu, các báo cáo đã lưu trữ trong suốt quá trình đã thực hành QLTH với thân chủ
- Rà soát lại xem đến thời điểm kết thúc thời gian thực địa sinh viên đang có những giấy tờ nào, đã viết và điền thông tin vào các biểu mẫu nào rồi, và mục nào chưa đầy đủ
- Điền các thông tin còn thiếu vào các biểu mẫu, hoàn thiện các báo cáo và sắp xếp các giấy tờ này theo từng mảng hoạt động
- Sinh viên chuẩn bị sẵn mẫu báo cáo thực hành QLTH cuối kỳ như quy định, trao đổi với kiểm huấn viên cơ sở và kiểm huấn viên nhà trường nếu có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến các thành phần và cấu trúc của mẫu báo cáo này. Đồng thời, đây cũng là thời điểm sinh viên cần sắp xếp một cách hệ thống các thông tin liên quan để chuẩn bị sẵn

sàng hoàn thành báo cáo trong giai đoạn tiếp theo.

- Tiến hành viết báo cáo thu hoạch sau thực hành

### **c. Biểu mẫu cần áp dụng**

Mẫu KH2. Báo cáo thực hành cuối kỳ

### **d. Những điều cần lưu ý**

- Thực hành QLTH đến đâu thì lưu trữ hồ sơ, giấy tờ liên quan đến đó, tránh cách làm đối phó hoặc chỉ là thông tin giả mà sinh viên tự nghĩ ra và điền vào các biểu mẫu cho xong việc
- Sinh viên chuẩn bị mẫu báo cáo thực hành QLTH cuối kỳ theo đúng quy định
- Báo cáo cần được hoàn thành sau 5 ngày sau khi kết thúc giai đoạn thực hành QLTH cho thân chủ

## **III. GIAI ĐOẠN LƯỢNG GIÁ – TỔNG KẾT**

Các hoạt động lượng giá quá trình thực hành của sinh viên thường được chia thành từng giai đoạn định kỳ phù hợp với kế hoạch thực hành, mà sinh viên đã trình lên và được kiểm huấn viên của trường chấp thuận trước khi bắt đầu đợt thực hành. Các đợt lượng giá thực hành này thường được phân thành hai loại: lượng giá giữa kỳ và lượng giá cuối kỳ.

### **1. Lượng giá giữa kỳ**

Lượng giá giữa kỳ hay còn gọi là lượng giá theo từng giai đoạn

Lượng giá giữa kỳ là một phần công việc mà kiểm huấn viên thực hiện đối với sinh viên thực hành mà họ chịu trách nhiệm giám sát. Mỗi kiểm huấn viên sẽ có kế hoạch thực hiện các cuộc lượng giá giữa kỳ theo kế hoạch thời gian phù hợp với họ. Tuy nhiên, trong điều kiện lý tưởng thì những cuộc lượng giá đó nên thực hiện theo định kỳ 2 tuần một lần với sinh viên thông qua các cuộc họp kiểm huấn định kỳ (Xem mẫu báo cáo ở PIII. Mẫu KH5). Để công việc lượng giá được thực hiện nhanh và có hiệu quả, sinh viên phải nộp trước cho kiểm huấn viên báo cáo hoạt động định kỳ theo từng 2 tuần một để kiểm huấn viên có thể góp ý. Các nội dung của báo cáo định kỳ là dựa trên cơ sở kế hoạch thực hành đã xây dựng, sinh viên

theo đó báo cáo những gì đã làm được hoặc chưa làm được.

Để có thể viết được các báo cáo định kỳ và báo cáo cuối kỳ tốt, sinh viên cần phải ghi chép nhật ký thực hành chuyên cần hàng ngày và ghi đầy đủ thông tin của các ngày thực hành. Các cuộc lượng giá định kỳ này/hay còn gọi là họp kiểm huấn định kỳ sẽ là những cơ hội để sinh viên và kiểm huấn viên cùng xem xét lại quá trình thực hành, đánh giá những thành công và khó khăn trong từng giai đoạn thực hiện kế hoạch và cùng bàn bạc xem kế hoạch có cần phải điều chỉnh để thực hiện tốt hơn trong thời gian tới hay không. Các cuộc kiểm huấn này cũng là lúc sinh viên có thể chia sẻ với kiểm huấn viên về những khó khăn trong quá trình thực hành để kiểm huấn viên có thể tư vấn về cách giải quyết.

## 2. Lượng giá cuối kỳ

Vào cuối thời điểm thực hành, mỗi sinh viên đều phải viết một báo cáo thực hành theo mẫu hướng dẫn của sổ tay thực hành và nộp cho trường/khoa để kết thúc đợt thực hành của mình. Báo cáo thực hành đó sẽ là cơ sở để kiểm huấn viên thực hiện công việc lượng giá cuối kỳ của đợt thực hành đối với sinh viên.

Tùy theo yêu cầu và thời gian có sẵn, các trường có thể tổ chức một buổi sinh hoạt chuyên đề để nghe sinh viên thực hành báo cáo về quá trình thực hành, kết quả đạt được và những kinh nghiệm thực hành của sinh viên. Đây là điều mà các trường nên khuyến khích sinh viên thực hiện để chia sẻ thông tin và kinh nghiệm thực hành cho các sinh viên khác cùng học hỏi.

Các sinh viên sau khi nộp bản thảo báo cáo thực hành cuối kỳ/hoặc sau khi trình bày báo cáo tại các buổi sinh hoạt chuyên đề sẽ nhận được những góp ý của kiểm huấn viên, của các giảng viên khác và của bạn bè để tự chỉnh sửa và hoàn thiện báo cáo cuối kỳ của mình.

Trong báo cáo cuối kỳ thực hành này, sinh viên cũng sẽ tự đánh giá quá trình thực hành của bản thân mình trong suốt thời gian thực hành theo các tiêu chí đã cho ở mẫu tự đánh giá và cũng sẽ được kiểm huấn viên đánh giá cũng trên cơ sở các tiêu chí tương tự (xem Phần III: Mẫu đánh giá sinh viên của kiểm huấn viên, và mẫu tự đánh giá của sinh viên).



# PHẦN III

## CÁC BIỂU MẪU

I.	CÁC BIỂU MẪU QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP	53
II.	BIỂU MẪU DÀNH CHO VIỆC KIỂM HUẤN	69
III.	GIỚI THIỆU MỘT TRƯỜNG HỢP ĐÃ THỰC HÀNH QLTH	83



# I. CÁC BIỂU MẪU QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP

## Mẫu 1: Hồ sơ xã hội

### HỒ SƠ XÃ HỘI

#### THÔNG TIN XÃ HỘI – NHÂN KHẨU – Y TẾ

##### I. THÔNG TIN CHUNG:

1. Tên.....
2. Ngày tháng năm sinh (...../...../.....) 3. Tuổi: ..... 4. Giới: 1.  Nam 2.  Nữ
5. Trình độ học vấn 7. Địa chỉ liên lạc: .....
  1.  Không đi học
  2.  Cấp I
  3.  Cấp II
  4.  Cấp III
  5.  Trung cấp/CD/ĐH/SDH
  6. Tình trạng hôn nhân 7. Địa chỉ liên lạc: .....
    1.  Chưa kết hôn
    2.  Đã kết hôn
    3.  Ly thân
    4.  Ly dị
    5.  Góa
8. Vợ/ chồng/ người thân gia đình có ai sử dụng ma túy không?
  1.  Có
  2.  Không
9. Đã vào TT 06 bao giờ chưa? 10. Ngày vào Trung tâm 06 11. Ngày hỏi gia: (nếu có)
  1.  Có
  2.  Không

...../...../.....      ...../...../.....

## II. THÔNG TIN VỀ VIỆC LÀM VÀ THU NHẬP

### 12. Việc làm:

1.  Thất nghiệp, đang tìm việc
2.  Thất nghiệp, không tìm việc
3.  Đang làm việc, bán thời gian
4.  Làm việc cho gia đình
5.  Đang làm việc, toàn bộ t/g

### 13. KH có muốn thay đổi công việc hiện nay không?

1.  Có

Nếu có, hãy mô tả

2.  Không

Loại công việc:

### 14 (a). Tổng thu nhập hàng tháng: ...../tháng

### 14 (b). Đánh giá về nhu cầu cơ bản:

- Thân chủ không có nguồn thu nhập nào để đáp ứng nhu cầu cơ bản. Cần được can thiệp hỗ trợ ngay lập tức
- Thân chủ có nguồn thu nhập ổn định nhưng không đủ để đáp ứng các nhu cầu cơ bản. cần được hỗ trợ nhưng chưa cấp thiết
- Thân chủ có nguồn thu nhập ổn định đủ để đáp ứng các nhu cầu cơ bản (thực phẩm, quần áo, nơi ở). Không có nhu cầu được can thiệp

### III. NHÀ Ở:

15. Hiện nay thân chủ đang sống với ai?

1.  Sống một mình    2.  Sống cùng vợ/chồng hoặc bạn tình    3.  Sống với gia đình    4.  Sống với bạn

16 (a). Hiện nay thân chủ đang thuê nhà hay có nhà riêng?

16 (b). Hãy mô tả tình trạng và hoàn cảnh nhà ở hiện nay:

### IV. QUAN HỆ GIA ĐÌNH VÀ XÃ HỘI:

17. Có bao nhiêu người trong gia đình? .....    18. Là con thứ mấy trong gia đình? .....

19. Mỗi quan hệ với từng thành viên như thế nào? .....

.....

20. Mỗi quan hệ với vợ/chồng/bạn tình như thế nào? .....

.....

21. Đã có con chưa?

1.  Có

2.  Không

22. Nếu có, mấy con? .....

23. Ai là người hỗ trợ nhiều nhất trong cuộc sống?

.....

24. Đã từng phạm pháp chưa?

- 1.  Có
- 2.  Không

25. Nếu có, ghi rõ hoàn cảnh:

26. Các quan hệ khác: .....

.....

#### VI. THÔNG TIN VỀ SỨC KHỎE:

27. Đánh giá chung (thể trạng, tinh thần, sức khỏe tâm thần):.....

.....

.....

28. Thân chủ đã xét nghiệm HIV?

- 1.  Chưa xét nghiệm
- 2.  Đã XN, kết quả (-)
- 3.  Đã XN, kết quả (+)
- 4.  Đã XN, kết quả không xác định
- 5.  Đã XN, không đến lấy kết quả

Ngày xét nghiệm: ...../...../.....

Nơi xét nghiệm: .....

29 (a). Thân chủ đã xét nghiệm viêm gan B?

- 1.  Chưa xét nghiệm
- 2.  Đã XN, kết quả (-)
- 3.  Đã XN, kết quả (+)
- 4.  Đã XN, kết quả không xác định
- 5.  Đã XN, không đến lấy kết quả

Ngày xét nghiệm: ...../...../.....

Nơi xét nghiệm: .....

29 (b). Thân chủ đã XN viêm gan C?

- 1.  Chưa xét nghiệm
- 2.  Đã XN, kết quả (-)
- 3.  Đã XN, kết quả (+)
- 4.  Đã XN, kết quả không xác định
- 5.  Đã XN, không đến lấy kết quả

Ngày xét nghiệm: ...../...../.....

Nơi xét nghiệm: .....

**30. Tình trạng sức khỏe hiện nay? 31. Thân chủ có mắc bệnh mạn tính không? 32. Thân chủ có mắc BLQĐTD (cụ thể)?**

1.  Rất tốt

1.  Viêm gan B

2.  Tốt

2.  Viêm gan C

3.  Trung bình

3.  Lao

4.  Kém

4.  Khác (cụ thể): .....

**34 (a). Thân chủ đang điều trị ARV 34 (b). Nếu có, bao lâu rồi?**

.....

**33. Thân chủ có các biểu hiện nào dưới đây:**

1.  Trầm cảm

2.  Lo lắng

3.  Mất ngủ

4.  Hay quên

5.  Ý nghĩ tự sát

6.  Hoang tưởng

7.  Cô lập về mặt xã hội

## VIII. TIỀN SỬ SỬ DỤNG MA TÚY:

### 35. Loại ma túy

Loại ma túy	Tuổi bắt đầu sử dụng	Tần xuất sử dụng trung bình (lần/ngày)	Số tiền sử dụng trung bình/ngày	Đường dùng	Lần sử dụng gần đây nhất (ngày/tháng/năm)	Sắp xếp mức độ sử dụng thường xuyên **
Thuốc phiện/ heroin						
Cocaine						
ATS (thuốc lắc)						
Cần sa						
Rượu						
Thuốc lá						
Khác						



36. Thân chủ có hành vi tiêm trích không an toàn trong 12 tháng qua không? 1.  Có 2.  Không
37. Thân chủ có tiền sử bị sốc thuốc không? 38. Nếu có, bao nhiêu lần  
 1.  Có 2.  Không
39. Thân chủ có tiền sử bị sốc thuốc không?  
 1.  Có 2.  Không
40. Nếu có, bao nhiêu lần..... 41. Bằng phương pháp gì? .....
42. Mỗi lần điều trị, giữ không sử dụng được bao lâu? ..... 43. Số lần tái nghiện? .....
44. Nguyên nhân tái nghiện trước đây? .....  
 .....  
 .....

**Ghi chú: Form này khuyến khích cập nhật thông tin 6 tháng/ lần.**

## Mẫu 2: Thông tin của buổi tiếp cận

Tên QLTH:	Ngày / /	Tiếp cận qua điện thoại: <input type="checkbox"/>
Tên thân chủ:	Thời gian tiếp cận:	Gặp trực tiếp: <input type="checkbox"/>
Mã số thân chủ:	Tiếp cận lần thứ:	

1. Mục tiêu buổi tiếp cận:

2. Nội dung cụ thể buổi tiếp cận:

3. Kế hoạch hỗ trợ:

Nhu cầu thân chủ	Hoạt động cần thực hiện	Người chịu trách nhiệm	Thời gian hoàn thành

4. Ghi chú:

5. Lịch hẹn tiếp theo:

### Mẫu 3: Bảng đánh giá điểm mạnh, mặt hạn chế của thân chủ

TT	Thân chủ và hệ thống sinh thái	Điểm mạnh	Tiêu cực/Hạn chế
1	Thân chủ (NSDMT)		
2	Bố mẹ/thành viên trong gia đình		
3	Chính quyền địa phương		
	.....		

## Mẫu 4: Nhật ký tiếp cận của thân chủ

### NHẬT KÝ TIẾP CẬN THÂN CHỦ

Tên CB QLTH	Mã số CB QLTH											
	Số lượt tiếp cận	Ngày tiếp cận	Họ và tên Thân chủ	Mã số thân chủ	Mới tiếp cận (Có/không)	Giới tính		Thân chủ được giới thiệu và sử dụng DV		Công cụ hỗ trợ giảm nguy cơ phát cho thân chủ (Có/Không)		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Nam	Nữ	Giới thiệu	Sử dụng	TLTT	BKT	BCS
						(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

**Mẫu 5: Danh sách thân chủ đăng ký QLTH (Danh sách theo dõi thân chủ dành cho QLTH)**

**CÔNG CỤ HỖ TRỢ QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG MA TÚY  
DANH SÁCH THEO DÕI THÂN CHỦ DÀNH CHO QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP**

**Tên NV QLTH:**

**Quận:**

Số TT	Tên Thân Chủ	Mã số thân chủ	Giới tính		Địa chỉ	Điện thoại	Thân chủ từ TT 06		Tình trạng SDMT <sup>a</sup>	Ngày vào chương trình ( ___/___/___ )	Ngày ra chương trình ( ___/___/___ )
			Nam	Nữ			Có	Không			
1											
2											
3											

<sup>a</sup>Tình trạng sử dụng ma túy: Nếu Thân chủ đã cai nghiện và chưa tái sử dụng ghi số 1, đã cai nghiện nhưng tái nghiện ghi số 2, mới sử dụng ghi số 3, khác ghi số 4

## Mẫu 6: Mẫu Kế hoạch can thiệp của thân chủ và quản lý trường hợp

### KẾ HOẠCH DỊCH VỤ CỦA THÂN CHỦ VÀ NHÂN VIÊN QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP

Tên thân chủ:

Tên NV Quản lý Trường hợp:

Mã số thân chủ:

Mã số QLTH:

TT	Mục tiêu	Ngày lập kế hoạch	Thuận lợi liên quan của TC	Khó khăn có thể gặp phải	Hành động cần thực hiện	Người chịu trách nhiệm thực hiện	Ngày hoàn thành	Kết quả (Có chữ ký của TC & QLTH)
					1. .... 2. .... 3. .... 4. ....			



**Lý do chuyển giao/chấm dứt hỗ trợ thân chủ  
(có thể chọn nhiều phương án):**

- QLTH không tiếp tục làm việc trong chương trình
- Có sự mâu thuẫn lợi ích trong mối quan hệ NVQLTH với thân chủ
- Thân chủ không hài lòng với NVQLTH được phân công
- Thân chủ được chuyển gửi đến chương trình khác tương tự chương trình quản lý trường hợp
- Thân chủ không quan tâm và không tham gia vào dịch vụ
- Thân chủ quyết định chấm dứt nhận dịch vụ
- Thân chủ thay đổi địa chỉ, nơi ở ngoài khu vực quản lý của NVQLTH
- Thân chủ hoàn thành kế hoạch và không cần dịch vụ nữa
- Chương trình QLTH bị đóng hoặc kết thúc
- Thân chủ qua đời

**Các dịch vụ đã được cung cấp và quá trình thực hiện mục tiêu:**

**Thân chủ có biết việc chuyển giao hoặc kết thúc hỗ trợ không?**

- Có
- Không
- Không rõ

**Nếu có, Thân chủ đã được thông báo như thế nào?**

**Kế hoạch chuyển giao, kết thúc hoặc tiếp tục theo dõi:**

---

NV Quản lý trường hợp  
(ký và ghi rõ ngày tháng)

Giám sát viên  
(Ký và ghi rõ ngày tháng)



## II. BIỂU MẪU DÀNH CHO VIỆC KIỂM HUẤN

### Mẫu KH 1: Nhật ký thực hành

(mẫu này gồm 5 trang)

#### NHẬT KÝ DÀNH CHO SINH VIÊN THỰC HÀNH

Cơ sở thực hành	
Địa chỉ	

Thời gian thực hành: Từ: ..... đến .....

Khoa .....	Lớp: .....	Mã số SV: .....
Họ và tên sinh viên thực hành		
Họ và tên KHV trường		
Họ và tên KHV cơ sở		

TRƯỜNG ĐẠI HỌC .....

## **CÁC CHÚ Ý TRƯỚC KHI THỰC HÀNH**

1. Tuân thủ các quy định tại cơ sở thực hành
2. Tuân thủ quy tắc bảo mật thông tin, phân biệt rõ việc công – việc tư
3. Tuân thủ các chỉ đạo, hướng dẫn của nơi thực hành. Tuân thủ thời gian, liên lạc thông tin nhanh – chính xác với các bộ phận, cá nhân liên quan đến kỳ thực hành
4. Luôn có thái độ học tập tích cực
5. Trân trọng và bảo vệ tài sản nơi thực hành

## **CÁC CHÚ Ý CẦN THIẾT TRƯỚC KHI GHI CHÉP**

1. Cách ghi chép nhật ký thực hành được hướng dẫn tại trường trước khi thực hành và tham khảo thêm ý kiến từ cơ sở thực hành
2. Nhật ký thực hành cần ghi đầy đủ các chủ đề, tình huống xảy ra và các hướng dẫn của nhân viên cơ sở, kiểm huấn viên ứng với tình huống
3. Ghi đầy đủ các hướng dẫn của kiểm huấn viên và nhân viên cơ sở thực hành
4. Viết sạch bằng viết bi, tránh tẩy xóa
5. Nhật ký thực hành phải có chữ ký xác nhận của KHV cơ sở sau mỗi buổi thực hành (Tùy theo tình hình tại cơ sở thực hành, thời gian ký xác nhận có thể điều chỉnh cho hợp lý)
6. Các trường hợp nghỉ, đi trễ, về sớm đều phải viết rõ lý do

Nhật ký thực hành này sinh viên sẽ giao lại cho kiểm huấn viên tại cơ sở (bao gồm cả bảng đánh giá, báo cáo thực hành cuối khóa). Sau đó nhật ký thực hành sẽ được kiểm huấn viên gửi trả trực tiếp cho trường. Nội dung nhật ký thực hành là 1 trong các tiêu chí để đánh giá thành tích thực hành của sinh viên.

### Mẫu kế hoạch thực hành (tham khảo):

Thời gian dự kiến	Hoạt động dự kiến sẽ thực hiện	Mục đích của hoạt động và kết quả mong đợi	Sự tham gia được mong đợi từ phía thân chủ	Những hỗ trợ được mong đợi từ các cơ quan có liên quan khác	Vai trò và trách nhiệm của sinh viên thực hành
Tuần 1					
Tuần 2					
Tuần 3					
.....					

**Ghi chú:** Mẫu kế hoạch thực hành này cũng sẽ là cơ sở để kiểm huấn viên theo dõi và hỗ trợ sinh viên trong quá trình thực hành và đánh giá được tiến trình thực hành của sinh viên theo từng giai đoạn cụ thể.

## NHẬT KÝ THỰC HÀNH

Buổi thứ:..... Lớp: ..... Họ và tên SV: .....

Thứ	Thời tiết:	Có mặt lúc: giờ phút
Ngày tháng năm 20		Ra về lúc: giờ phút
1. Chủ đề chính của buổi thực hành ngày hôm nay là: ..... .....		
2. Tình hình:		
Thời gian	Công việc thực hiện trong buổi thực hành (chỉ gạch đầu dòng, liệt kê công việc)	
..... .....	..... .....	
3. Nội dung thực hành chi tiết (Mô tả chi tiết các việc đã thực hiện trong ngày, các vấn đề nhận biết thông qua các công việc, các câu hỏi cần giải đáp...) ..... .....		
4. Nội dung được hướng dẫn từ nhân viên, KHV tại cơ sở thực hành (nếu có): ..... .....		
5. Hướng dẫn và dặn dò của kiểm huấn viên trường: ..... .....		
Chữ ký xác nhận của KHV:.....		

*Mẫu báo cáo theo dõi và giám sát (tham khảo)*

Mã số thân chủ: \_\_\_\_\_

Thời gian : \_\_\_\_\_

Mục tiêu	Công việc theo kế hoạch	Chỉ báo	Kết quả	Ý kiến
Những trở ngại:				
Ý kiến chung:				

## Mẫu KH 2: Báo cáo thực hành cuối kỳ

### BÁO CÁO THỰC HÀNH

Bìa báo cáo trình bày theo quy định của từng trường

Dàn bài gợi ý viết báo cáo thực hành Quản lý trường hợp với người SDMT

#### PHẦN 1: Tổng quan về cơ sở thực hành

##### 1. Giới thiệu

Tên cơ sở

Địa chỉ

Thời gian hình thành cơ sở (khi nào)

Các đơn vị liên quan, v.v.

##### 2. Mục tiêu hoạt động của cơ sở

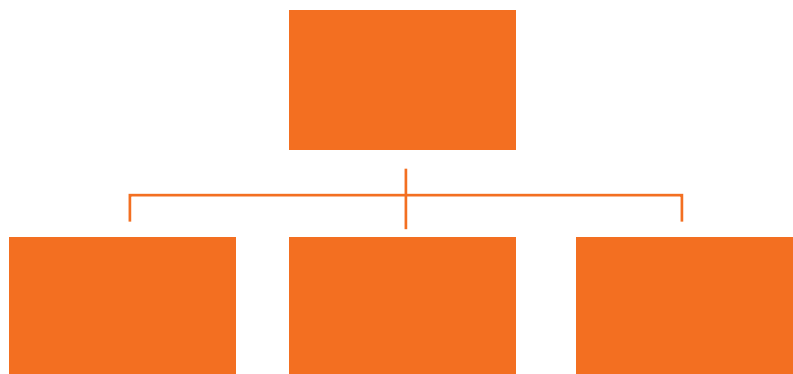
##### 3. Đối tượng hưởng lợi từ hoạt động của cơ sở

Người sử dụng dịch vụ tại cơ sở là ai?

Số lượng người sử dụng dịch vụ, v.v.

##### 4. Tổ chức, nhân sự cơ sở

Sơ đồ tổ chức



Nhân sự chuyên môn, v.v.

##### 5. Các hoạt động của cơ sở (các dịch vụ do cơ sở cung cấp)

##### 6. Nhận xét chung về cơ sở

## **PHẦN 2: Làm việc với thân chủ**

1. Trình bày ca/trường hợp: tên hoặc mã số, nam/nữ, tuổi, trình độ, địa chỉ, hoàn cảnh gia đình, các thông tin về môi trường sống, v.v. (Lưu ý, trong trường hợp bảo mật thì không cần ghi tên, địa chỉ)

2. Quy trình quản lý trường hợp

Phần này sinh viên sẽ trình bày đã thực hiện được những giai đoạn nào trong quy trình quản lý trường hợp:

- Xây dựng mối quan hệ và đánh giá nhu cầu của thân chủ
- Xây dựng kế hoạch
- Hỗ trợ thân chủ tiếp cận dịch vụ được chuyển gửi
- Theo dõi giám sát và hỗ trợ thân chủ
- Lượng giá và kết thúc

3. Việc thực hành ghi chép biểu mẫu QLTH

- Sinh viên trình bày những biểu mẫu đã do chính sinh viên ghi chép
- Nhận xét những biểu mẫu đã được ghi chép bởi cán bộ QLTH tại địa phương/cơ sở

4. Những nguyên tắc đã áp dụng – Tự nhận xét

5. Những kỹ năng đã áp dụng – Tự nhận xét

## **PHẦN 3: Kết luận và đề xuất**

1. Khó khăn

2. Thuận lợi

3. Đề xuất

## **PHẦN 4. Tự lượng giá**

So với mục tiêu thực hành, sinh viên tự nhận xét, lượng giá (trước khi tự cho điểm theo 25 tiêu chí)

### Mẫu KH 3: Đánh giá của Kiểm huấn viên đối với SV

Họ và tên SV: .....

Ngày: .....

#### **BẢNG ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HÀNH CUỐI KHÓA** **(Dùng cho Kiểm huấn viên)**

Bảng đánh giá kết quả thực hành cuối khóa được Kiểm huấn viên viết vào ngày cuối của khóa thực hành. Kiểm huấn viên khoanh tròn vào điểm số phù hợp.

Thang điểm: (0) Không có khả năng làm được → (4) Đã hoàn thành tốt ngay khi không có sự hỗ trợ

<b>NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ</b>	<b>THANG ĐIỂM</b>				
<i>PHẦN 1: Xây dựng mối quan hệ ban đầu với thân chủ, cơ sở, nhân viên cơ sở, người dân xung quanh cơ sở, người làm công tác tình nguyện tại cơ sở và những người liên quan đến đợt thực hành</i>					
1. Chấp hành tốt nội quy cơ sở (tuân thủ thời gian và các quy định)	0	1	2	3	4
2. Tham gia đủ các buổi họp trước khi thực hành của Khoa và buổi ra mắt KHV, buổi ra mắt cơ sở lần đầu trước khi thực hành	0	1	2	3	4
3. Xây dựng được kế hoạch thực hành cụ thể, rõ ràng, khả thi	0	1	2	3	4
<i>PHẦN 2: Tạo được mối quan hệ với các bộ phận, nghề nghiệp liên quan và có kỹ năng làm việc nhóm tốt</i>					
4. Hiểu được công việc, chuyên môn của các bộ phận, ngành nghề khác nhau tại cơ sở/cộng đồng	0	1	2	3	4
5. Hiểu được tầm quan trọng và phương pháp làm việc nhóm tại cơ sở và mục đích các buổi họp và cách thức tiến hành tại cơ sở	0	1	2	3	4



6. Hiểu được nghiệp vụ, vai trò của các đơn vị liên quan với cơ sở thực hành	0	1	2	3	4
<i>PHẦN 3: Hiểu rõ vai trò, trách nhiệm, công việc chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp của nhân viên xã hội tại cơ sở/cộng đồng</i>					
7. Tiếp cận được tối thiểu 3 trường hợp đang có nhu cầu hỗ trợ	0	1	2	3	4
8. Chuyển gửi thành công ít nhất 1 trường hợp tới dịch vụ phù hợp	0	1	2	3	4
9. Tôn trọng thân chủ và có cách thực hiện hỗ trợ giải quyết các vấn đề của thân chủ hợp lý	0	1	2	3	4
10. Có thái độ tích cực trong việc thực hiện đạo đức và giá trị nghề nghiệp	0	1	2	3	4
11. Biết được các dịch vụ, hoạt động, phương pháp làm việc chuyên nghiệp được triển khai trong cơ sở và vai trò, nội dung công việc của nhân viên xã hội tại cơ sở thực hành	0	1	2	3	4
12. Biết được các nguồn hỗ trợ và các dịch vụ chính thức và không chính thức trong cơ sở và mạng lưới cung cấp dịch vụ ASXH trong cộng đồng	0	1	2	3	4
13. Tạo dựng được mối quan hệ tin tưởng với thân chủ (và gia đình thân chủ)	0	1	2	3	4
14. Hiểu được quan hệ giữa thân chủ & gia đình cũng như vấn đề của gia đình thân chủ đang gặp	0	1	2	3	4
15. Biết được tình hình của thân chủ như hoàn cảnh, lý do và thời gian sử dụng dịch vụ (nếu có), v.v.	0	1	2	3	4
16. Biết được cách đánh giá ban đầu, cách lập kế hoạch hỗ trợ thân chủ và biết các kế hoạch liên quan	0	1	2	3	4
17. Biết được cách hỗ trợ thân chủ tiếp cận dịch vụ chuyển gửi	0	1	2	3	4
18. Biết được cách theo dõi, giám sát trong quá trình hỗ trợ thân chủ; và việc lượng giá, kết thúc	0	1	2	3	4

19. Hiểu được quyền lợi của thân chủ và hỗ trợ thực hiện việc nâng cao năng lực một cách cụ thể	0	1	2	3	4
20. Nắm vững được cách tiến hành và các kỹ năng vấn đàm với thân chủ và gia đình, v.v.	0	1	2	3	4
21. Nắm rõ và thực hiện được các biểu mẫu, hồ sơ, văn kiện liên quan đến quản lý trường hợp	0	1	2	3	4
22. Viết tốt nhật ký thực hành, các biểu mẫu báo cáo thực hành, và tự chăm sóc sức khỏe tốt	0	1	2	3	4
<b>PHẦN 4: Hiểu rõ sự vận hành, cung cấp dịch vụ tại cơ sở</b>					
23. Hiểu rõ được mục đích, vai trò, chuẩn phục vụ của cơ sở thực hành	0	1	2	3	4
24. Hiểu rõ quá trình hình thành cơ sở đang thực hành và vai trò của cơ quan chủ quản (nếu có)	0	1	2	3	4
25. Hiểu rõ kế hoạch nghiệp vụ năm, kinh phí dự toán, nguồn tài chính cho hoạt động cơ sở	0	1	2	3	4
Tổng số điểm Kiểm huấn viên đánh giá (Dựa trên 25 tiêu chí trên)	Tổng điểm /100				
Điểm thực hành cuối khóa (theo thang điểm 10) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 tiêu chí chiếm 60% số điểm</li> <li>• Báo cáo kết quả thực hành chiếm 40% số điểm</li> </ul>	Tổng điểm /10				

Các nội dung khác do Kiểm huấn viên đánh giá (nếu có)


## Mẫu KH 4: Mẫu tự đánh giá của sinh viên

Họ và tên SV:.....

Ngày viết: .....

### **BẢNG TỰ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HÀNH CUỐI KHÓA** **(Dùng cho sinh viên thực hành)**

Bảng tự đánh giá kết quả thực hành cuối khóa được sinh viên viết vào ngày cuối của khóa thực hành. Sinh viên khoanh tròn vào điểm số phù hợp với sự tự đánh giá của bản thân mình.

*Thang điểm: (0) Không có khả năng làm được → (4) Đã hoàn thành tốt ngay khi không có sự hỗ trợ*

<b>NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ</b>	<b>THANG ĐIỂM</b>				
<i>PHẦN 1: Xây dựng mối quan hệ ban đầu với thân chủ, cơ sở, nhân viên cơ sở, người dân xung quanh cơ sở, người làm công tác tình nguyện tại cơ sở và những người liên quan đến đợt thực hành</i>					
1. Chấp hành tốt nội quy cơ sở (tuân thủ thời gian và các quy định)	0	1	2	3	4
2. Tham gia đủ các buổi họp trước khi thực hành của Khoa và buổi ra mắt KHV, buổi ra mắt cơ sở lần đầu trước khi thực hành	0	1	2	3	4
3. Xây dựng được kế hoạch thực hành cụ thể, rõ ràng, khả thi	0	1	2	3	4
<i>PHẦN 2: Tạo được mối quan hệ với các bộ phận, nghề nghiệp liên quan và có kỹ năng làm việc nhóm tốt</i>					
4. Hiểu được công việc, chuyên môn của các bộ phận, ngành nghề khác nhau tại cơ sở/cộng đồng	0	1	2	3	4
5. Hiểu được tầm quan trọng và phương pháp làm việc nhóm tại cơ sở và mục đích các buổi họp và cách thức tiến hành tại cơ sở	0	1	2	3	4
6. Hiểu được nghiệp vụ, vai trò của các đơn vị liên quan với cơ sở thực hành	0	1	2	3	4

<i>PHẦN 3: Hiểu rõ vai trò, trách nhiệm, công việc chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp của nhân viên xã hội tại cơ sở/cộng đồng</i>					
7. Tiếp cận được tối thiểu 3 trường hợp đang có nhu cầu hỗ trợ	0	1	2	3	4
8. Chuyển gửi thành công ít nhất 1 trường hợp tới dịch vụ phù hợp	0	1	2	3	4
9. Tôn trọng thân chủ và có cách thực hiện hỗ trợ giải quyết các vấn đề của thân chủ hợp lý	0	1	2	3	4
10. Có thái độ tích cực trong việc thực hiện đạo đức và giá trị nghề nghiệp	0	1	2	3	4
11. Biết được các dịch vụ, hoạt động, phương pháp làm việc chuyên nghiệp được triển khai trong cơ sở và vai trò, nội dung công việc của nhân viên xã hội tại cơ sở thực hành	0	1	2	3	4
12. Biết được các nguồn hỗ trợ và các dịch vụ chính thức và không chính thức trong cơ sở và mạng lưới cung cấp dịch vụ ASXH trong cộng đồng	0	1	2	3	4
13. Tạo dựng được mối quan hệ tin tưởng với thân chủ (và gia đình thân chủ)	0	1	2	3	4
14. Hiểu được quan hệ giữa thân chủ và gia đình cũng như vấn đề của gia đình thân chủ đang gặp	0	1	2	3	4
15. Biết được tình hình của thân chủ như hoàn cảnh, lý do và thời gian sử dụng dịch vụ (nếu có)...	0	1	2	3	4
16. Biết được cách đánh giá ban đầu, cách lập kế hoạch hỗ trợ thân chủ và biết các kế hoạch liên quan	0	1	2	3	4
17. Biết được cách hỗ trợ thân chủ tiếp cận dịch vụ chuyển gửi	0	1	2	3	4
18. Biết được cách theo dõi, giám sát trong quá trình hỗ trợ thân chủ và việc lượng giá, kết thúc	0	1	2	3	4
19. Hiểu được quyền lợi của thân chủ và hỗ trợ thực hiện việc nâng cao năng lực một cách cụ thể	0	1	2	3	4

20. Nắm vững được cách tiến hành và các kỹ năng vấn đàm với thân chủ và gia đình, v.v.	0	1	2	3	4
21. Nắm rõ và thực hiện được các biểu mẫu, hồ sơ, văn kiện liên quan đến quản lý trường hợp	0	1	2	3	4
22. Viết tốt nhật ký thực hành, các biểu mẫu báo cáo thực hành và tự chăm sóc sức khỏe tốt	0	1	2	3	4
<i>PHẦN 4: Hiểu rõ sự vận hành, cung cấp dịch vụ tại cơ sở</i>					
23. Hiểu rõ được mục đích, vai trò, chuẩn bị phục vụ của cơ sở thực hành	0	1	2	3	4
24. Hiểu rõ quá trình hình thành cơ sở đang thực hành và vai trò của cơ quan chủ quản (nếu có)	0	1	2	3	4
25. Hiểu rõ kế hoạch nghiệp vụ năm, kinh phí dự toán, nguồn tài chính cho hoạt động cơ sở	0	1	2	3	4
Tổng số điểm sinh viên tự đánh giá (Dựa trên 25 tiêu chí trên)	Tổng điểm /100				
Điểm thực hành cuối khóa (theo thang điểm 10) • 25 tiêu chí chiếm 60% số điểm • Báo cáo kết quả thực hành chiếm 40% số điểm	Tổng điểm /10				

## Mẫu KH 5: Mẫu báo cáo định kỳ

Mẫu báo cáo tóm tắt các hoạt động theo định kỳ, dùng cho các buổi kiểm huấn định kỳ (1 hoặc 2 tuần/lần)

Thời gian (cụ thể theo từng công việc một)	Chi tiết công việc đã thực hiện (theo kế hoạch thực hành/các giải pháp đã thực hiện để giúp thân chủ)	Kết quả đạt được (thành công hay thất bại) và những tác động đối với thân chủ	Những khó khăn và thuận lợi đã gặp trong quá trình hỗ trợ thân chủ	Ghi chú về các trường hợp đã hỗ trợ thành công, hoặc những trường hợp chuyển gửi qua dịch vụ khác.
Từ ngày..... đến ngày.....				
Từ ngày..... đến ngày.....				
Từ ngày..... đến ngày.....				
.....				

### III. GIỚI THIỆU MỘT TRƯỜNG HỢP ĐÃ THỰC HÀNH QLTH

Trường hợp sau đây do sinh viên Nguyễn Thị T, năm thứ 3 khoa Công tác xã hội – Trường Đại học lao động - Xã hội đi thực hành 6 tuần “Quản lý trường hợp” theo mô hình dự án **“Cải thiện chính sách và nâng cao chất lượng dịch vụ tại cộng đồng cho người sử dụng ma túy tại Hải Phòng”** do Tổ chức FHI 360 phối hợp với Chi cục Phòng chống tệ nạn xã hội tại Thành Phố Hải Phòng và Trường Đại học lao động xã hội thực hiện.

Sinh viên T đã có cơ hội được thực hành trải nghiệm “Quản lý trường hợp người nghiện ma túy” tại Quận Ngô Quyền thành phố Hải Phòng như sau:

#### **Trường hợp cụ thể:**

##### **1. Mô tả ca**

Anh Lê Xuân H. là con út trong gia đình có 3 anh chị em. Anh sinh năm 1980. Được bố mẹ tạo mọi điều kiện cả về vật chất và tinh thần nên từ nhỏ anh H đã không thiếu thốn gì so với bạn bè đồng lứa. Vào năm 2000, khi anh đang học Đại học Hải Phòng, trong vài lần đi sinh nhật bạn bè, anh được bạn bè mời uống rượu, khi đã có men rượu, anh đã bị nhóm bạn rủ hít heroin. Ban đầu chỉ là “thử cho biết” sau đó anh bị lệ thuộc và sa vào con đường nghiện ngập lúc nào chẳng hay. Thời gian đầu, cả nhóm mua 1 liều và chia nhau ra hít, dần dần thì mỗi người một liều, và sau 1 năm thì cả nhóm đã chuyển sang chích để có tăng độ phê và phê nhanh hơn. Lúc này cả nhóm chỉ cần đáp ứng được trạng thái phê mà không quan tâm đến các bất kỳ hậu quả nào có thể xảy. Một thời gian sau anh bỏ học vì không hoàn thành các môn học của nhà trường anh đã bị buộc thôi học.

Không cho phép mình được gục ngã trước heroin, anh đã cai nghiện rất nhiều lần, anh tự đóng một chiếc cũi sắt, đặt trong nhà, anh chấp nhận sống trong cũi sắt để tránh xa heroin, tránh xa sự dụ dỗ lôi kéo. Trong thời gian anh đó, bố mẹ luôn ở bên chăm sóc, động viên anh mỗi ngày.

Quá trình anh ra vào để cai nghiện bằng chiếc cũi lên tới 5 lần, đồng nghĩa với 5 lần anh cai nghiện tại nhà, có thời gian đã không sử dụng heroin được 3 năm sau khi cắt cơn tưởng rằng sẽ cai thành công, nhưng mỗi lần như thế gia đình lại thở dài vì anh lại tái nghiện, ngay cả việc đi

cai nghiện tại trung tâm Kiến An cũng không giúp anh thoát khỏi ma túy.

Cuộc sống của anh cứ diễn ra như vậy, cai rồi lại tái dẫu thương bố mẹ nhưng có quá nhiều thứ khiến anh không thể đương đầu với mọi thứ sau khi cai để có thể bỏ hẳn được ma túy. Bố anh một phần do tuổi cao, bệnh tật không chữa trị, một phần do buồn lo, suy nghĩ cho anh nên năm 2010 đã qua đời. Gánh nặng còn lại đè lên vai mẹ anh.

Nỗi đau và sự ân hận vì cái chết của cha, gánh nặng kinh tế mẹ phải lo cho gia đình nên anh đã tìm kiếm các thông tin về điều trị nghiện bằng methadone. Với sự quan tâm của gia đình, sự làm việc đầy trách nhiệm NVQLTH phường GV, Quận Ngô Quyền, thành phố Hải Phòng anh đã được tham gia vào chương trình “Quản lý trường hợp” của Phường GV.

Tại đây anh đã được tiếp cận và làm việc với anh B là NVQLTH theo quy trình của QLTH. Sau một thời gian làm việc, hai người đã thống nhất đưa ra một bản các nhu cầu anh H cần được giúp đỡ anh H như sau:

Hiện nay anh H đã ngừng sử dụng Heroin bằng cách uống methadone thay thế tại Cơ sở điều trị methadone của Quận Ngô Quyền - Thành phố Hải Phòng theo sự hướng dẫn của đội ngũ y bác sĩ và cán bộ. Bên cạnh đó anh H còn có nhiều nhu cầu khác nữa. Trong quá trình đi thực hành sinh viên T đã tìm hiểu các nhu cầu tiếp theo của anh H và đồng hành cùng anh H để giải quyết được một nhu cầu của anh H.

## **2. Quy trình hướng dẫn sinh viên thực hành**

### **2.1 Tiếp cận địa bàn**

Sinh viên T được sự giới thiệu của Chi cục phòng chống tệ nạn xã hội, cán bộ phường GV, SV T đã gặp và làm việc với NVQLTH B, nghe anh B trình bày về tình chung của địa bàn khu vực anh B quản lý, trình bày về trường hợp anh H. Anh B bàn giao làm tiếp nhiệm vụ trợ giúp anh H theo như bản đánh giá nhu cầu mà anh B đã bàn bạc và thống nhất với Anh H. NVQLTH đã trao đổi trước với anh H về sinh viên T tiếp tục giúp đỡ anh H trong việc thực hiện các nhu cầu tiếp theo của anh H và đã được anh H đồng ý.

Nhiệm vụ của SV T sau khi được sự giới thiệu làm quen của anh B với thân chủ H, sinh viên T sẽ trực tiếp làm việc với anh H để tìm hiểu nhu cầu tiếp theo của anh H, từ đó giúp đỡ, kết nối chuyển gửi anh H tới cơ sở dịch vụ có tại cộng đồng.



Sau khi bàn giao công việc cụ thể cho sinh viên T, NVQLTH để cho sinh viên tiếp xúc với anh H và để cho sinh viên làm việc trực tiếp với thân chủ theo đúng nguyên tắc của công tác xã hội cá nhân đó là mối quan hệ 1-1 giữa nhân viên Công tác xã hội và thân chủ. (Tuy nhiên trong thực tế sinh viên T vẫn có sự trao đổi với anh B và giáo viên kiểm huấn ở trường để được hỗ trợ trong những trường hợp cần thiết vì đây là giai đoạn đang đi thực hành của sinh viên).

### Bảng đánh giá nhu cầu anh H

Khó khăn của anh H	Nhu cầu cần đáp ứng cho anh H
Anh đang sử dụng và lệ thuộc vào ma túy	Anh H có được các thông tin về các hình thức cai nghiện hiện đang có tại địa phương.
	Anh H chọn chương trình điều trị methadone để dùng sử dụng ma túy
Anh lo lắng về tình hình sức khỏe của bản thân.	Anh H cần được khám sức khỏe
Anh không có việc làm, không có thu nhập để nuôi bản thân	Hỗ trợ anh H tìm kiếm việc làm
Anh lo lắng bị đám bạn bè nghiện rủ rê rồi lại tái nghiện	Anh H được trang bị kiến thức dự phòng tái nghiện
Anh chưa có kiến thức an toàn về tình dục	Anh H cần có kiến thức, hiểu biết về tình dục an toàn.

## Bước 1: Xây dựng mối quan hệ và đánh giá nhu cầu của thân chủ

### 1.1 Xây dựng mối quan hệ

#### Buổi làm việc thứ nhất

Trước khi gặp gỡ thân chủ, SV đã được NV QLTH B cung cấp một số thông tin cơ bản về tên, tình hình của thân chủ để giúp cho sinh viên nắm bắt và chuẩn bị tâm thế thật tốt cho buổi tiếp xúc đầu tiên với thân chủ.

Buổi gặp đầu tiên SV cùng với NVQLTH tới gặp thân chủ tại nhà riêng. Khi tới nhà gặp thân chủ, anh H vui vẻ tiếp sinh viên và NVQLTH, sau khi giới thiệu sinh viên với anh H và gia đình anh H, NVQLTH xin phép ra về vì còn nhiều việc khác, sinh viên ở lại chủ động nói chuyện tạo lập mối quan hệ và thu thập thông tin về anh H.

Lúc đầu thái độ của sinh viên T có phần lúng túng rụt rè vì lần đầu tiên em tiếp xúc trực tiếp với một người nghiện, sau khi NVQLTH ra về, sinh viên T đã chủ động thăm hỏi và tìm hiểu thêm các thông tin về anh H. “Em đang mong muốn được biết về anh và gia đình anh”. Anh H chia sẻ “Gia đình anh có ba anh chị em, chị gái đã đi lấy chồng ở xa, anh trai, chị dâu và các cháu ở cạnh nhà, hiện anh đang ở với mẹ anh, mẹ anh là người luôn lo lắng và chăm sóc cho anh, bố anh đã mất”.

“Tình hình đang uống Methadone của anh tại cơ sở điều trị Methadone hiện nay như thế nào?” Tôi vẫn uống thuốc đều tại cơ sở điều trị Methadone của quận, và tôi cảm thấy rất ổn.

“Anh đang mong muốn điều gì không?” Anh H chia sẻ “anh có mong muốn nhiều như là cai được nghiện rồi thì tìm được việc làm để nuôi được bản thân, đỡ gánh nặng cho mẹ. Xong hiện nay mong muốn trước mắt của anh là được đi khám sức khỏe tổng thể, vì đã lâu rồi anh không đi khám sức khỏe kể từ ngày anh ở Trung tâm cai nghiện về, hiện anh cảm thấy lo lắng về tình hình sức khỏe của mình”

Sinh viên T nói thêm về công việc hiện nay của em là đang đi thực hành về Công tác xã hội với nội dung “Quản lý trường hợp” tại Hải Phòng nên công việc của em là đồng hành cùng anh để tìm hiểu nhu cầu và hướng dẫn anh H tiếp cận các nguồn lực, dịch vụ hỗ trợ phù hợp đang trong có tại cộng đồng, giúp anh có cuộc sống ổn định và tốt đẹp hơn, sinh viên T rất mong nhận được sự cộng tác của anh H để giúp sinh viên T hoàn thành nhiệm vụ trong thời gian đi thực hành môn học tại Hải Phòng.

Qua thái độ ân cần, cảm thông và chia sẻ và những trao đổi sinh viên T, bước đầu sinh viên T đã tạo được mối quan hệ thân thiện với anh H. Anh H cảm thấy vui vì được gặp gỡ và làm quen với sinh viên T. Sinh viên T hẹn sẽ tới thăm anh và bàn về việc đi khám sức khỏe của anh theo lịch hai bên đã thống nhất.

### *Thu thập thông tin*

Sinh viên sử dụng Mẫu số 1 để thu thập thông tin từ thân chủ

- Thông tin chung
  - Họ và tên: Lê Xuân H
  - Mã số khách hàng: 0031
  - Năm sinh: 1980

- Địa chỉ: Phường GV, Quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng
- Trình độ học vấn: 12/12
- Tình trạng hôn nhân: Chưa kết hôn
- Thông tin về việc làm và thu nhập
  - Việc làm: Thất nghiệp, không tìm việc
  - Đánh giá: Anh H không có nguồn thu nhập nào để đáp ứng nhu cầu cơ bản, cần được hỗ trợ can thiệp
- Nhà ở
  - Hiện nay anh H đang sống cùng mẹ đẻ.
  - Anh H đang ở nhà riêng, nhà 1 tầng diện tích 80m<sup>2</sup>
- Quan hệ gia đình và xã hội
  - Mối quan hệ gia đình
    - » Anh H chưa lập gia đình
    - » Là con thứ 3 trong gia đình có 3 anh chị em
    - » Mẹ nội trợ, nuôi lợn để kiếm thêm thu nhập chữa trị cho anh H. Anh cả sống cạnh nhà, có công việc ổn định, quan tâm và giúp đỡ anh H. Chị gái đi lấy chồng xa, ít về nhà. Người thân không ai sử dụng ma túy.
    - » Có mối quan hệ khăng khít, gần gũi với mẹ. Mẹ anh là người luôn ở bên giúp đỡ, động viên và là người hỗ trợ thân chủ nhiều nhất trong cuộc sống
    - » Mối quan hệ với anh trai tương đối tốt, sống gần nhà nên việc hỗ trợ đi lại của anh H do anh trai đảm nhận đưa đón.
    - » Chị dâu và 2 cháu trai quan tâm tới anh.
    - » Anh H ít liên lạc và nói chuyện với chị gái
  - Mối quan hệ xã hội
    - » Anh H chưa từng vi phạm pháp luật
    - » Hiện tại anh ít giao du với bạn bè ngoài xã hội, anh có hai người bạn thân cũng ở hoàn cảnh như anh, thỉnh thoảng các anh gặp nhau.

- Thông tin về sức khỏe
  - Chưa đi khám sức khỏe, chưa xét nghiệm HIV, viêm gan B
  - Thể trạng gầy, yếu.
- Tiền sử sử dụng ma túy
  - Sử dụng ma túy từ năm 2000 (khoảng 11 năm)
  - Tiền sử sốc quá liều: 3 lần
  - Lần sử dụng gần đây nhất: Tháng 9/2011
  - Điều trị cai nghiện 6 lần:
    - » 5 lần tự cai tại nhà
    - » 1 lần cai tại trung tâm Kiến An
    - » Lần cai lâu nhất trước khi tái nghiện: 3 năm
  - Nguyên nhân tái nghiện: bị dụ dỗ, lôi kéo bởi những bạn nghiện ở cùng địa bàn sinh sống.
  - Tiền sử sử dụng ma túy:
    - » Loại ma túy sử dụng: Heroin
    - » Lượng dùng: 3 lần/ngày
    - » Chi phí sử dụng thuốc khoảng: 500.000đ/ngày
    - » Đường dùng: Chích

Các thông tin trên đã được sinh viên T ghi vào hệ thống biểu mẫu chung của “Quản lý trường hợp” với người nghiện ma túy. (Phụ lục kèm theo)

## **1.2 Đánh giá tình hình thân chủ, xác định nhu cầu**

*Buổi làm việc thứ hai*

- Xác định nhu cầu của thân chủ:

Theo lịch đã hẹn hôm nay sinh viên T tới nói chuyện, trao đổi với anh H tại nhà anh về những gì anh mong muốn. Anh H đã chia sẻ về nguyện vọng của anh được đi kiểm tra sức khỏe, hiện nay anh H đã không sử dụng Heroin nữa, anh đang uống Methadone thay thế tại “Cơ sở điều trị Methadone” của quận Ngô Quyền, hiện nay anh thấy ổn và không thấy

thèm nhớ Heroin.

Sinh viên T đã hỏi thăm anh H “Tình trạng sức khỏe của anh hiện tại thế nào? Trước đây và hiện tại anh có gặp khó khăn gì về sức khỏe của bản thân không?” Anh H chia sẻ: “Mong muốn của anh bây giờ là được đi khám bệnh tổng thể vì sau một thời gian dài anh chưa đi khám sức khỏe, hiện nay anh cảm thấy sức khỏe của anh giảm sút nhiều so với trước vì anh cảm thấy người mệt hơn trước.”

Sau buổi làm việc này, sinh viên hẹn với Anh H là sẽ tìm hiểu về dịch vụ khám sức khỏe ở địa phương và sẽ trao đổi cụ thể với anh H trong buổi làm việc lần sau.

*Buổi làm việc thứ 3:*

- Trên cơ sở đã tìm hiểu rõ ràng về các dịch vụ khám sức khỏe, tư vấn xét nghiệm HIV của Bệnh viện quận Ngô Quyền (Bao gồm khám sức khỏe tổng thể, các xét nghiệm máu, xét nghiệm HIV; viêm gan B, C), bệnh viện đa khoa Quận Ngô Quyền là một địa điểm thuận lợi cho anh H đi lại và chi phí tiết kiệm nhất. Sinh viên T đã bàn bạc, thảo luận với anh H để cùng anh H đưa ra bản kế hoạch cho việc anh H đi khám sức khỏe như sau.

## **Bước 2: Xây dựng kế hoạch hoạt động hỗ trợ**

Để giúp sinh viên đồng hành cùng thân chủ trong việc xây dựng kế hoạch thì việc làm cần thiết đó là phải xác định được mục tiêu của kế hoạch là gì? Trong trường hợp anh H mục tiêu hiện nay là được đi khám sức khỏe toàn diện tại một cơ sở y tế thuận lợi nhất cho anh H trong một thời gian phù hợp.

Để hỗ trợ thân chủ trong việc xác định mục tiêu trong bước xây dựng kế hoạch, sinh viên cần vận dụng nguyên tắc “SMART” trong việc xác định mục tiêu. Mục tiêu được xây dựng theo 5 tiêu chí SMART: Tức là mục tiêu đưa ra phải cụ thể, đo lường được, khả thi, phù hợp với thân chủ và có thời gian cụ thể để thực hiện kế hoạch.

Sinh viên T đã cung cấp thông tin về dịch vụ khám sức khỏe, đồng thời đặt câu hỏi để làm rõ điều mà H muốn đạt được, sau thời gian trao đổi anh H và sinh viên T đã xây dựng lên mục tiêu và kế hoạch thực hiện như sau:

### **Kế hoạch hỗ trợ anh H đi khám sức khỏe**

Mục tiêu	Hoạt động	Người tham gia	Thời gian	Kết quả dự kiến
Anh H được khám và kiểm tra sức khỏe tổng thể tại Bệnh viện đa khoa quận Ngô Quyền, trong thời gian 2 tuần (theo tiêu chí SMART)- Kể cả thời gian sinh viên T liên hệ, kết nối với bệnh viện.	Tìm hiểu về thủ tục hành chính để hướng dẫn anh H chuẩn bị.	Bệnh viện Quận Ngô Quyền, anh H, gia đình, SV	1 tuần	Anh đồng ý đi kiểm tra sức khỏe
	2. Giới thiệu kết nối chuyển gửi anh H đi khám sức khỏe tại TT y tế quận NQ	Anh H, SV, TT Y tá, bác sĩ, kỹ thuật viên của Bệnh viện đa khoa quận Ngô Quyền	Thứ 3 ngày 2.12. 2012	Anh được đi khám sức khỏe tại Bệnh viện đa khoa Quận NQ
	3. Chuẩn bị tâm lý cho anh H; gia đình anh H để chuẩn bị về tâm lý nếu kết quả xét nghiệm anh H: HIV (+).	SV T, anh H, gia đình anh H	1 tuần	Anh H. gia đình được chuẩn bị tâm lý để ứng phó với tình huống nếu anh xét nghiệm HIV (+)
Anh H tiếp cận được các dịch vụ cho người nhiễm HIV (Nếu bị nhiễm HIV),	Giới thiệu anh H đến TT y tế dự phòng Quận NQ	TT y tế dự phòng Quận NQ, gia đình anh H và anh H, SV	1 tuần	Anh nhận được thuốc ARV miễn phí, khám bệnh định kỳ cho người nhiễm HIV

### **Bước 3: Hỗ trợ thân chủ tiếp cận dịch vụ chuyển gửi**

- Sinh viên đã đến liên hệ trước với phòng khám của Bệnh viện quận Ngô Quyền - Thành phố Hải Phòng, sau đó sinh viên T gặp anh H tại nhà riêng hướng dẫn anh H các thủ tục hành chính, mẫu chuyển gửi để hướng dẫn anh H tiếp cận với dịch vụ khám sức khỏe tại Bệnh viện đa khoa Quận Ngô Quyền.
- Sinh viên T đã điện thoại kết nối với bác sĩ M tại phòng khám của bệnh viện Đa khoa Quận Ngô Quyền về việc anh H sẽ đến khám sức khỏe tại bệnh viện, sinh viên T đã chuyển máy cho anh H để anh H trực tiếp hẹn lịch khám sức khỏe với bác sĩ M của bệnh viện.
- Sinh viên T đã đưa địa chỉ bệnh viện đa khoa quận Ngô Quyền tại số 21- Đường Lê Lợi cho anh H. Khi đến anh sẽ điện cho bác sĩ Nguyễn Thị M. Số điện thoại là 0913xxxxxx. Bác sĩ sẽ hướng dẫn trực tiếp cho anh.
- Sinh viên T đã hướng dẫn anh H quy trình khám bệnh của phòng khám cho anh H biết trước để anh chủ động trong quá trình đi khám sức khỏe đó là: Khi đến khám bệnh anh phải mang theo “Thẻ chuyển gửi” để nộp cho bác sĩ, sau đó bác sĩ ở đó sẽ đưa cho anh một mẫu anh sẽ điền các thông tin cá nhân vào đó, anh sẽ đi khám ở các phòng theo sự chỉ dẫn của y tá. Riêng đến phòng khám HIV, họ sẽ có bác sĩ tư vấn xét nghiệm HIV cho anh trước khi họ lấy mẫu máu để làm xét nghiệm. Sau đó họ sẽ có phiếu hẹn trả kết quả cho anh, thông thường là sau 2 ngày sẽ có kết quả xét nghiệm.
- Sinh viên T tham vấn tâm lý cho anh H trong trường hợp anh H có kết quả xét nghiệm HIV dương tính thì anh cần phải chuẩn bị tâm lý về vấn đề này như thế nào?
- Cuối buổi là việc sinh viên T đã hướng dẫn anh H điền đầy đủ thông tin vào phiếu chuyển gửi và dặn anh H sẽ nộp phiếu này cho bác sĩ phòng khám khi đến khám bệnh.

### **Chú ý**

- SV cùng với anh H tiên lượng trước nhưng khó khăn sẽ gặp khi tiếp cận với các dịch vụ như: về yếu tố tâm lý (sự mặc cảm của chính anh H, sự kỳ thị của mọi người trong cộng đồng), các thủ tục hành chính, thái độ của nhân viên trong các cơ sở dịch vụ... để anh H chủ động trong khi đi khám bệnh.

- Cuối buổi làm việc sinh viên T đã chốt lại nội dung của buổi làm việc và thống nhất anh sẽ đi khám bệnh vào ngày thứ 3 tuần sau ngày 2/12/2012. Sinh viên T đã ân cần hỏi thăm anh H đã chuẩn bị sẵn sàng về tâm lý để đi khám sức khỏe chưa? Hôm đó anh dự định đi bằng phương tiện gì? Anh có lo lắng hoặc băn khoăn gì về việc đi khám bệnh nữa không? Anh có cần sinh viên hỗ trợ gì nữa không?
- Sinh viên T hẹn sẽ ghé qua nhà anh vào ngày chiều thứ 5 tuần này để thăm anh và nắm tình hình khám sức khỏe của anh ra sao.



- Hình ảnh trên là 2 mẫu thẻ chuyển gửi của Chi cục phòng chống tệ nạn xã hội thành phố Hải Phòng phát cho nhân viên quản lý trường hợp ở phường GV, một thẻ chuyển gửi dành cho NVQLTH và một thẻ dành cho anh H. Sau khi xác định được cơ sở dịch vụ để chuyển gửi, SV phát cho anh H thẻ chuyển gửi đã ghi đầy đủ thông tin để anh chủ động trong việc đi tới dịch vụ khám sức khỏe.

#### Bước 4. Theo dõi, giám sát và hỗ trợ thân chủ

##### Buổi làm việc thứ 5

- Sau khi nhận sự hướng dẫn kỹ lưỡng của sinh viên, anh H đã chủ động hoàn tất các thủ tục để đi tới Bệnh viện đa khoa quận Ngô Quyền nộp thẻ chuyển gửi để được khám bệnh. Thân chủ đã làm theo sự hướng dẫn của y, bác sĩ tại cơ sở cung cấp dịch vụ.
- Như đã hẹn sinh viên T đến nhà anh H vào ngày thứ 5 để kiểm tra tình hình của anh H sau khi anh đi khám sức khỏe tổng thể. Sinh viên T hỏi anh H: “Anh có hài lòng với dịch vụ khám sức khỏe của bệnh viện không? Hỏi thăm anh về kết quả xét nghiệm. Anh H trả lời anh rất hài lòng về thái độ phục vụ của của y bác sĩ trong bệnh viện.



- Tuy nhiên anh buồn rầu và lo lắng chia sẻ mặc dù đã được tham vấn trước xét nghiệm và được sinh viên T hỗ trợ tâm lý về vấn đề này trước khi anh đi khám bệnh xong anh vẫn bàng hoàng khi biết mình bị nhiễm HIV, cảm giác như thế giới đang sụp đổ trước mắt anh. Anh cảm thấy thất vọng với cuộc sống, anh tới nhà từng người trong nhóm bạn hỏi thì được biết tất cả cũng đều nhiễm HIV. Giờ đây chẳng cần biết ai là người truyền vi rút, tất cả đều đã bị nhiễm, cuộc sống rồi sẽ thế nào đây?
- Sinh viên T đã cảm thông và thấu cảm với hoàn cảnh của anh hiện nay và động viên anh hãy cố gắng để vượt lên mọi khó khăn vì bên cạnh anh còn có mẹ anh, anh trai anh và các cháu đó là nguồn động viên lớn đối với anh. Sinh viên T cũng chia sẻ và tư vấn cho gia đình để gia đình anh khuyên nhủ, động viên anh kịp thời, đặc biệt là mẹ anh, mẹ là nguồn động viên tinh thần rất lớn nhất đối với anh, nhờ có gia đình, anh đã chấp nhận thực tại là thêm một vấn đề mới với bản thân anh H. Đó là sống chung với HIV.
- Sau khi biết anh H bị nhiễm HIV, sinh viên đã kết nối anh H với Trung tâm y tế dự phòng quận Ngô Quyền để anh H tiếp cận được với các chương trình, dịch vụ dành cho người nhiễm HIV đó là: Được uống thuốc ARV, khám bệnh định kỳ, các thủ tục hành chính, quy trình để nhận được thuốc ARV miễn phí.
- Việc chuyển gửi anh H đến với chương trình ARV được xem như sinh viên đã áp dụng một quy trình quản lý trường hợp mới đối với anh H. Như vậy trong trường hợp này để hỗ trợ anh H giải quyết các nhu cầu của anh nhân viên công tác xã hội cần phải thực hiện nhiều quy trình quản lý trường hợp đối với thân chủ.
- Bên cạnh đó SV còn hướng dẫn anh và gia đình theo dõi các biểu hiện khác của anh H khi dùng thuốc ARV để phát hiện sớm có liên hệ kịp thời với bác sĩ. Tránh những trường hợp phản ứng xấu với thuốc vì sau khi anh H đi khám sức khỏe phát hiện nhiễm HIV, hiện tại anh H đang uống hai loại thuốc khác nhau do đó sinh viên cần hướng dẫn anh H theo dõi quá trình sử dụng methadone đồng thời với việc uống thuốc ARV theo đúng quy định, hướng dẫn của y bác sĩ.

## Bước 5: Lượng giá và kết thúc

- Sau một thời gian cùng đồng hành cùng anh H trong việc hỗ trợ anh H tiếp cận dịch vụ sinh viên T nhận thấy tinh thần và năng lực giải quyết vấn đề của anh H đã được cải thiện tương đối. Có thể nói bước đầu tạm đủ năng lực để tự giải quyết các vấn đề của bản thân anh. Sức khỏe, tâm lý của anh đã tạm ổn định sau những sang chấn về tâm lý do kết quả xét nghiệm HIV. Sinh viên T đã thông báo cho anh T về lịch rút khỏi địa phương và bàn giao lại hồ sơ của anh cho NVQLTH B của địa phương tiếp tục trợ giúp anh H.
- Sau thời gian 6 tuần thực hành tại cơ sở, sinh viên đã hỗ trợ kết nối chuyển gửi anh H tới dịch vụ kiểm tra sức khỏe và cung cấp các dịch vụ sau khám sức khỏe. Sau đó sinh viên T đã bàn giao lại trường hợp anh H cho NVQLTH địa phương tiếp tục hỗ trợ.
  - Mặt đạt được
    - » SV nắm bắt được những thông tin cơ bản mà thân chủ cần đáp ứng
    - » Thân chủ đã tuân thủ thời gian và lịch hẹn với NVQLTH và các cơ sở dịch vụ
    - » Sinh viên đã kết nối chuyển gửi thành công cho anh H tới dịch vụ y tế tại cộng đồng.
    - » Tâm trạng và sức khỏe của thân chủ đã được cải thiện hơn trước
  - Mặt hạn chế
    - » Nhiều thủ tục tại cơ sở cộng đồng còn rườm rà
    - » Một số nhân viên chưa tạo điều kiện thuận lợi cho thân chủ
    - » Đây là trường hợp phức tạp vì trong quá trình khám sức khỏe đã phát hiện anh H đã bị nhiễm HIV nên phải tham vấn để tránh những hậu quả xấu. Sau đó kết nối chuyển gửi tiếp anh H đến Trung tâm y tế dự phòng quận để được hỗ trợ tiếp tục theo nhu cầu của thân chủ.

## **2.2. Đánh giá các hoạt động “Quản lý trường hợp” của sinh viên tại địa phương**

Sinh viên trong hoạt động quản lý trường hợp phải can thiệp vào việc kết nối chuyển gửi thân chủ tới các dịch vụ tại địa phương, việc này đồng nghĩa với sinh viên phải can thiệp vào các vấn đề khó, mang tính nhạy cảm của thân chủ.

Trong trường hợp này, để giải quyết nhu cầu khám bệnh cho anh H, sinh viên phải đối mặt với các vấn đề khó như làm thế nào để tham vấn trước và sau xét nghiệm cho anh H khi nếu anh H bị nhiễm HIV? Đây là việc làm không dễ với một NVQLTH đang trong thời gian thực hành nghề nghiệp.

Trong trường hợp này sinh viên xin ý kiến của kiểm huấn viên và đã hỗ trợ thành công cho anh H. Đây là một nỗ lực rất lớn của sinh viên, được kiểm huấn viên đánh giá cao.

**Những đức kết của sinh viên và kiểm huấn viên về việc thực hiện Mô hình quản lý trường hợp trong thời gian thực hành.**

### **2.2.1. Điểm mạnh**

- Đây là cơ hội cho sinh viên được trải nghiệm các kiến thức đã được học tại nhà trường vào thực tế đời sống xã hội, sinh viên rất ý thức được điều này và tham gia nhiệt tình, ý thức và trách nhiệm.
- Sinh viên đã được học về môn “Quản lý trường hợp”, tìm hiểu, nghiên cứu nhiều tài liệu liên quan tới tiến trình “Quản lý trường hợp” trợ giúp thân chủ bị nghiện ma túy.
- Chủ động tới làm việc với anh H khi đã nhận bàn giao công việc.
- Biết tiếp thu ý kiến từ sự góp ý của kiểm huấn viên.
- Đã biết áp dụng các kỹ năng đã học trong những buổi nói chuyện với thân chủ để tạo lập mối quan hệ, thu thập thông tin, lắng nghe thân chủ chia sẻ để khai thác suy nghĩ, cảm xúc và mong muốn của thân chủ, kỹ năng lập kế hoạch, v.v.
- Đã thực hiện tốt các nguyên tắc tôn trọng thân chủ, dành quyền tự quyết cho thân chủ.
- Trang phục phù hợp với các buổi làm việc

- Làm việc đúng giờ.
- Thận trọng dùng từ khi làm việc với thân chủ, tránh làm tổn thương đến thân chủ.

### **2.2.2. Điểm hạn chế**

- Trong một số tình huống còn thể hiện sự lúng túng, chưa tự tin trong quá trình giao tiếp với thân chủ.
- Chưa tận dụng được hết khoảng thời gian còn trống để tới gặp thân chủ
- Một số kỹ năng khi vận dụng vào thực tế còn lúng túng cụ thể như kỹ năng phản hồi, kỹ năng tham vấn, kỹ năng xử lý tình huống bất ngờ, v.v.
- Nhiều lúc bị cuốn theo câu chuyện của thân chủ, chưa thực sự làm chủ được cảm xúc của bản thân
- Sau mỗi buổi làm việc chưa có sự tổng kết lại và lên kế hoạch cụ thể cho buổi làm việc sau.
- Nhân viên quản lý trường hợp cần được tập huấn thêm chuyên môn về kiểm huấn để hỗ trợ kiểm huấn cho sinh viên được bài bản theo nhu cầu của môn học và thực tế.

### **Gợi ý để làm tốt hơn**

- Về phía sinh viên:

Sinh viên nên tự nhận xét từ các hoạt động của mình:

- Sinh viên luôn suy nghĩ xem các hỗ trợ của mình có phù hợp và đem lại hiệu quả trong trường hợp không?
- Có thể giải quyết trường hợp này theo những hướng nào, có hướng nào tốt hơn nữa không?
- Trong trường hợp này mình đã làm tốt điểm gì? Những điểm gì còn chưa làm tốt?
- Sinh viên học được những gì qua các hoạt động trợ giúp anh H?
- Làm thế nào để nói chuyện một cách chủ động và tự tin với thân chủ?
- Làm thế nào để hợp tác tốt nhất với các cơ quan cung cấp dịch vụ?

- Liên hệ với kiểm huấn viên, cán bộ địa phương để giải quyết các tình huống khó khăn.

Việc tự đặt ra câu hỏi như vậy là rất quan trọng thể hiện trách nhiệm và tính chuyên nghiệp của một nhân viên công tác xã hội sau này. Tìm ra những câu trả lời như vậy sẽ giúp cho sinh viên trong quá trình học hỏi và phát triển kiến thức, năng lực làm việc của một nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp.

- Về phía kiểm huấn viên cơ sở:
  - Kiểm huấn viên cơ sở cần hỗ trợ sinh viên một cách cụ thể hơn, bài bản hơn.
  - Kiểm huấn viên cần được trang bị các kiến thức về kiểm huấn, quy trình kiểm huấn để hỗ trợ sinh viên được tốt hơn.

### 3. Phần phụ lục của trường hợp

#### Biểu mẫu 1. HỒ SƠ XÃ HỘI

#### THÔNG TIN XÃ HỘI – NHÂN KHẨU – Y TẾ

##### I. THÔNG TIN CHUNG:

1. Tên: **Lê Xuân H.**
2. Ngày tháng năm sinh: 1980      3. Tuổi: 33 tuổi      4. Giới: 1.  Nam      2.  Nữ
5. Trình độ học vấn
- Không đi học      6. Tình trạng hôn nhân
- Cấp I       Chưa kết hôn
- Cấp II       Đã kết hôn
- Cấp III       Ly thân
- Trung cấp/CD/ĐH/SDH       Ly dị
- Chưa cấp/CD/ĐH/SDH       Góa
7. Địa chỉ liên lạc: **.../Phường ... Quận Ngô Quyền- TP. Hải Phòng**
8. Vợ/ chồng/ người thân gia đình có ai sử dụng ma túy không?
- Có       Không
9. Đã vào TT 06 bao giờ chưa?      10. Ngày vào TT 06 (nếu có)      11. Ngày hỏi gia gần đây nhất
- Có      **5 /10/2007**      **2/10/2009**
- Không

## II. THÔNG TIN VỀ VIỆC LÀM VÀ THU NHẬP

### 12. Việc làm:

1. Thất nghiệp, đang tìm việc
2.  Thất nghiệp, không tìm việc
3.  Đang làm việc, bán thời gian
4.  Làm việc cho gia đình
5.  Đang làm việc, toàn bộ thời gian

Loại công việc:

### 13. Thân chủ có muốn thay đổi công việc hiện nay không?

Có

Nếu có, hãy mô tả

Không

### 14 (a). Tổng thu nhập hàng tháng: 0 đồng/ tháng. Mẹ nuôi.

#### 14 (b). Đánh giá về nhu cầu cơ bản:

- TC không có nguồn thu nhập nào để đáp ứng nhu cầu cơ bản của bản thân. Sống nhờ vào ba mẹ.
- TC có nguồn thu nhập ổn định nhưng không đủ để đáp ứng các nhu cầu cơ bản. cần được hỗ trợ nhưng chưa cấp thiết
- TC có nguồn thu nhập ổn định đủ để đáp ứng các nhu cầu cơ bản (thực phẩm, quần áo, nơi ở). Không có nhu cầu được can thiệp

### III. NHÀ Ở

15. Hiện nay thân chủ đang sống với ai?

1.  Sống một mình    2.  Sống cùng vợ/chồng hoặc bạn tình    3.  Sống với gia đình    4.  Sống với bạn

16 (a). Hiện nay thân chủ đang thuê nhà hay có nhà riêng? Nhà riêng

16 (b). Hãy mô tả tình trạng và hoàn cảnh nhà ở hiện nay:

Anh H sống cùng mẹ tại nhà cấp 4 diện tích 80 m<sup>2</sup>, anh là con út trong gia đình có 3 anh chị em, mẹ làm việc nội trợ và nuôi lợn để kiếm thêm thu nhập chữa trị cho anh H. Anh cả, chị dâu và hai cháu sống cạnh nhà, có công việc ổn định, có mối quan hệ tốt và có quan tâm và giúp đỡ anh H những lúc khó khăn

### IV. QUAN HỆ GIA ĐÌNH VÀ XÃ HỘI:

17. Có bao nhiêu người trong gia đình? Gia đình lớn có 5 người (bố, mẹ, anh trai, chị gái, bố anh đã mất). Anh trai lấy vợ ở bên cạnh nhà anh, chị gái đi lấy chồng xa ít về nhà, v.v.

18. Là con thứ mấy trong gia đình? Con thứ 3

19. Mối quan hệ với từng thành viên như thế nào. Mẹ là người luôn ở bên giúp đỡ anh. Anh có mối quan hệ tốt với anh trai, chị dâu và hai cháu, anh trai thường xuyên hỗ trợ anh.

20. Mối quan hệ với vợ/chồng/bạn tình như thế nào?



21. Đã có con chưa?

Có

Không

22. Nếu có, mấy con? chưa

23. Ai là người hỗ trợ nhiều nhất trong cuộc sống?

Mẹ anh là người hỗ trợ anh H nhiều nhất trong cuộc sống.

24. Đã từng phạm pháp chưa?

Có

Không

25. Nếu có, ghi rõ hoàn cảnh:

26. Các quan hệ khác: Hiện tại anh H thường đi lại với 2 người bạn cùng học phổ thông và cùng đi cai nghiện tại trung tâm cai nghiện về.

## VI. THÔNG TIN VỀ SỨC KHỎE:

27. Đánh giá chung (thể trạng, tinh thần, sức khỏe tâm thần): Thể trạng bên ngoài trông gầy, hơi yếu, đi lại hơi chậm, tinh thần sa sút, ít nói và ngại tiếp xúc, nhận biết và đáp ứng cơ bản các thông tin, sự việc bên ngoài. Trả lời đúng vấn đề NVQLTH hỏi.

<p><b>28. Thân chủ đã xét nghiệm (XN) HIV?</b></p> <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> Chưa xét nghiệm</p> <p>2. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả (-)</p> <p>3. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả (+)</p> <p>4. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả không xác định</p> <p>5. <input type="checkbox"/> Đã XN, không đến lấy kết quả</p> <p>Ngày xét nghiệm:...../...../.....</p> <p>Nơi xét nghiệm:</p>	<p><b>29 (a). Thân chủ đã xét nghiệm viêm gan B?</b></p> <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> Chưa xét nghiệm</p> <p>2. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả (-)</p> <p>3. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả (+)</p> <p>4. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả không xác định</p> <p>5. <input type="checkbox"/> Đã XN, không đến lấy kết quả</p> <p>Ngày xét nghiệm: ...../...../.....</p> <p>Nơi xét nghiệm:</p>	<p><b>29 (b). Thân chủ đã XN viêm gan C?</b></p> <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> Chưa xét nghiệm</p> <p>2. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả (-)</p> <p>3. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả (+)</p> <p>4. <input type="checkbox"/> Đã XN, kết quả không xác định</p> <p>5. <input type="checkbox"/> Đã XN, không đến lấy kết quả</p> <p>Ngày xét nghiệm: ...../...../.....</p> <p>Nơi xét nghiệm:</p>
<p><b>30. Tình trạng sức khỏe hiện nay?</b></p> <p>1. <input type="checkbox"/> Rất tốt</p> <p>2. <input type="checkbox"/> Tốt</p> <p>3. <input type="checkbox"/> Trung bình</p> <p>4. <input checked="" type="checkbox"/> Kém</p>	<p><b>31. TC có mắc bệnh mạn tính không?</b></p> <p>1. <input type="checkbox"/> Viêm gan B</p> <p>2. <input type="checkbox"/> Viêm gan C</p> <p>3. <input type="checkbox"/> Lao</p> <p>4. <input type="checkbox"/> Khác (cụ thể): .....</p>	<p><b>32. TC có mắc BQĐTD (cụ thể)?</b></p> <p><b>33. TC có các biểu hiện nào dưới đây:</b></p> <p>1. <input type="checkbox"/> Trầm cảm</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/> Lo lắng</p> <p>3. <input type="checkbox"/> Mất ngủ</p> <p>4. <input type="checkbox"/> Hay quên</p> <p>5. <input type="checkbox"/> Ý nghĩ tự sát</p> <p>6. <input type="checkbox"/> Hoang tưởng</p> <p>7. <input checked="" type="checkbox"/> Cô lập về mặt xã hội</p>
<p><b>34 (a). TC đang điều trị ARV</b></p>	<p><b>34 (b). Nếu có, bao lâu rồi?</b> .....</p>	

## VIII. TIỀN SỬ SỬ DỤNG MA TÚY:

### 36. Loại ma túy

Loại ma túy	Tuổi bắt đầu sử dụng	Tần xuất sử dụng trung bình (lần/ngày)	Số tiền sử dụng trung bình/ngày	Đường dùng	Lần sử dụng gần đây nhất (ngày/tháng/năm)	Sắp xếp mức độ sử dụng thường xuyên **
Thuốc phiện/ heroin	20 tuổi	3 lần/ngày	500.000đ/ngày	Chích	15/12/2011	
Cocaine						
ATS (thuốc lắc)						
Cần sa						
Rượu	16 tuổi	1 lần/ 2 ngày	50.000 đ- 100.000đ/ lần	Uống	20/12/2009	Có dùng nhưng ít hơn
Thuốc lá	17 tuổi	10 điếu/ngày	10.000đ/ngày	Hút		Dùng thường xuyên
Khác						

**37. Thân chủ có hành vi tiêm chích không an toàn trong 12 tháng qua không?**

1.  Có      2.  Không

**38. Thân chủ có tiền sử bị sốc thuốc không?**      1.  Có      2.  Không

**39. Nếu có, bao nhiêu lần:** 3 lần

**40. Thân chủ điều trị/ cai nghiện trước đó không?**      1.  Có      2.  Không

**41. Nếu có, bao nhiêu lần:** 1 lần vào Trung tâm cai nghiện, và 5 lần tự cai tại nhà

**42. Bằng phương pháp gì?** 05 lần tự cai ở nhà, 1 lần vào Trung tâm cai nghiện

**43. Mỗi lần điều trị, giữ không sử dụng được bao lâu?** Lần đầu > 6 tháng, lần thứ 2 < 1 năm, lần thứ 3 > 3 năm.

**44. Số lần tái nghiện?** 5 lần

**45. Nguyên nhân tái nghiện trước đây?** Khi lên cơn thèm nhớ ma túy bạn bè từng sử dụng ma túy đến rủ rê; buồn chán, thất vọng vì không có việc làm, luôn sống nhờ vào mẹ già.

## **Biểu mẫu 2**

### **1. Thông tin buổi tiếp cận**

Tên NVQLTH: Nguyễn Thị T

Tên khách hàng: Lê Xuân H

Mã số khách hàng: 0031

Ngày 22/11/2012

Thời gian tiếp cận: 45 phút

Tiếp cận lần thứ: 1

Tiếp cận qua điện thoại:

Gặp trực tiếp:

### **2. Mục tiêu buổi tiếp cận:**

Giới thiệu về bản thân và nhiệm vụ của sinh viên trong thời gian đi thực hành và tạo lập mối quan hệ với anh H, nắm những thông tin cơ bản về anh H và hoàn cảnh gia đình của anh H.

### **3. Nội dung cụ thể buổi tiếp cận:**

- Tạo mối quan hệ với thân chủ.
- Giới thiệu về bản thân, chương trình QLTH, tính bảo mật.
- Thu thập thông tin cơ bản ban đầu về anh H và gia đình anh.
- Giải thích nhiệm vụ và tinh thần sẵn sàng hỗ trợ anh H của sinh viên T trong thời gian ở địa phương.

## **Biểu mẫu 3: Bảng đánh giá điểm mạnh, mặt hạn chế của thân chủ**

TT	Thân chủ và hệ thống sinh thái	Điểm mạnh	Tiêu cực/ Hạn chế
1	Thân chủ (NSDMT)	Mong muốn cai được nghiện để ổn định cuộc sống. Rất thương mẹ và anh trai. Chưa có lập trường vững vàng, hay bị rủ rê	

TT	Thân chủ và hệ thống sinh thái	Điểm mạnh	Tiêu cực/ Hạn chế
2	Bố mẹ/ thành viên trong gia đình	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có mối quan hệ tốt với các thành viên trong gia đình.</li> <li>Mẹ và anh trai hỗ trợ anh tích cực trong việc cai nghiện.</li> <li>Gia đình là nguồn động viên lớn, chỗ dựa đối với anh.</li> <li>Kinh tế khó khăn.</li> <li>Không nhiều về các chế độ, chính sách ở địa phương.</li> </ul>	
3	Chính quyền địa phương	Quan tâm đến hoàn cảnh anh và gia đình anh H.	Nguồn lực con người, kinh phí có hạn chế.

#### **Biểu mẫu 4**

<b>PHIẾU CHUYỂN GỬI DỊCH VỤ</b>	
Dịch vụ chuyển gửi: <b>Chương trình Quản lý trường hợp</b>	
Địa chỉ: <b>Phường X quận Ngô Quyền - TP Hải Phòng</b>	
Điện thoại: <b>0909 xxx xxx;</b>	
Tên khách hàng: <b>Lê Xuân H</b>	Hoặc mã số khách hàng: <b>0031</b>
Được chuyển gửi đến dịch vụ: <b>Phòng Khám bệnh- Bệnh viện Đa khoa quận Ngô Quyền- TP Hải Phòng</b>	
Địa chỉ: <b>số 21- Đường Lê Lợi – Quận Ngô- TP Hải Phòng</b>	
Tên người liên hệ (nếu có): <b>Bác sĩ Nguyễn Thị M.</b>	
Số điện thoại là: <b>0913xxxxxx</b>	
Ngày tháng 12 năm 2012	
<b>Người giới thiệu</b>	
(ký và ghi rõ họ tên) <b>Nguyễn Thị T</b>	

**Biểu mẫu 5**

**DANH SÁCH THÂN CHỦ THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP**

STT	Họ tên thân chủ	Mã số thân chủ	Giới tính		Địa chỉ	Điện thoại liên lạc	Thân chủ là người hồi gia từ TT 06		Tình trạng SDMT <sup>a</sup>	Thời gian tham gia chương trình	
			Nam	Nữ			Có	Không		Ngày vào	Ngày ra
1	Nguyễn Văn A										
2	Nguyễn Văn B										
7	Nguyễn Văn H										
8	<b>Lê Xuân H</b>	0031	X		.../ Phường X quận Ngô Quyền – TP Hải Phòng	0913xxxxxx	X		2	27/09/2010	
9											

<sup>a</sup>Tình trạng sử dụng ma túy: Nếu thân chủ đã cai nghiện và chưa tái sử dụng ghi số 1, đã cai nghiện nhưng tái nghiện ghi số 2, mới sử dụng ghi số 3, khác ghi số 4

## LỊCH THỰC HÀNH CỦA SINH VIÊN KHOA CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI ĐỊA PHƯƠNG

Thời gian	Nội Dung	Người thực hiện
Tuần 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Họp định hướng giới thiệu về CTXH trong lĩnh vực phòng chống tệ nạn xã hội.</li> <li>Giới thiệu về Dự án: <i>"Cải thiện chính sách và nâng cao chất lượng dịch vụ tại cộng đồng cho người sử dụng ma túy tại Hải Phòng"</i></li> <li>Giới thiệu các văn bản liên quan đến công tác phòng chống TNXH.</li> </ul>	- Lãnh đạo Chi cục cùng nhóm hướng dẫn
Tuần 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đi thực tế tại cơ sở điều trị Methadone.</li> <li>Tiếp cận thực tế ca tư vấn và hỗ trợ điều trị tại Trung tâm tư vấn cai nghiện tại cộng đồng.</li> <li>Tiếp cận những thân chủ đang được tư vấn, điều trị tại gia đình.</li> <li>Giới thiệu các dịch vụ chuyển gửi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Tuyên truyền và xây dựng phong trào (TT&amp;XDPT),</li> <li>- Ban quản lý dự án</li> </ul>
Tuần 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Làm quen với NV QLTH tại 3 quận (2 NV quận Lê Chân, 3 NV quận Ngô Quyền, 2 NV quận Hải An).</li> <li>Đi thực tế tại cộng đồng. Tiếp cận ca cụ thể do cán bộ quản lý trường hợp giới thiệu.</li> <li>Trao đổi, rút kinh nghiệm cách tiếp cận, phỏng vấn và tư vấn hỗ trợ thân chủ.</li> </ul>	Giám sát viên CC PCTNXH cùng NV QLTH và sinh viên
Tuần 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đi thực tế tại cộng đồng: Tiếp cận ca thân chủ do cán bộ quản lý trường hợp giới thiệu (tiếp).</li> <li>Trao đổi những khó khăn mà các NVQLTH gặp phải hoặc giải quyết thành công trường hợp thân chủ khó trong tháng.</li> </ul>	Giám sát viên CC PCTNXH cùng NVQLTH và sinh viên



<b>Thời gian</b>	<b>Nội Dung</b>	<b>Người thực hiện</b>
Tuần 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đi thực tế tại cộng đồng: Tiếp cận ca thân chủ do cán bộ quản lý trường hợp giới thiệu (tiếp).</li> </ul>	Giám sát viên CC PCTNXH cùng NVQLTH và sinh viên
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trao đổi, rút kinh nghiệm cách tiếp cận, phỏng vấn và hỗ trợ thân chủ.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tham dự giao ban QLTH tháng tại 3 quận (Hải An, Lê Chân, Ngô Quyền).</li> </ul>	
Tuần 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đi thực tế tại cộng đồng: Tiếp cận ca thân chủ do cán bộ quản lý trường hợp giới thiệu (tiếp).</li> </ul>	Giám sát viên CC PCTNXH cùng NVQLTH và sinh viên
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trao đổi, rút kinh nghiệm cách tiếp cận, phỏng vấn và hỗ trợ thân chủ.</li> </ul>	
Tuần 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hướng dẫn sinh viên làm báo cáo thực tập.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Tuyên truyền và xây dựng phong trào</li> <li>- Ban quản lý dự án</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhận xét báo cáo thực tập và tổng kết.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo Chi cục cùng nhóm hướng dẫn</li> </ul>

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

---

1. FHI 360, (2012), *Quản lý trường hợp cho người sử dụng ma túy tại Việt Nam*, Tài liệu hội thảo tập huấn giảng viên nguồn, Hà Nội
2. Nguyễn Trung Hải (chủ biên), (2013), *Giáo trình QLTH với người sử dụng ma túy*, ĐH LĐXH, Hà Nội
3. Shiomura Kimiko, (2012), *Tài liệu tập huấn Kiểm huấn trong Công tác xã hội, tại ĐH Mở TP HCM, 2012*
4. Trường ĐH Mở TP. HCM, (2011) *Sổ tay thực hành Công tác xã hội*, TP. HCM
5. Trường ĐH Mở TP. HCM, (2012), *Hướng dẫn lập kế hoạch thực hành và viết báo cáo thực hành*, Tài liệu hướng dẫn thực tập, TP. HCM

# Tài Liệu thực hành

## QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP

### VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG MA TÚY

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI  
Số 36, ngõ Hòa Bình 4, Minh Khai, Hai Bà Trưng, Hà Nội  
Tel: 04. 3624 6920 - 04. 3624 6917  
Fax: 04. 3624 6917

\*\*\*

*Chịu trách nhiệm xuất bản:*

*Giám đốc*

NGUYỄN HOÀNG CẦM

*Chịu trách nhiệm nội dung:*

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG XÃ HỘI

*Biên tập và sửa bản in:*

FHI 360

*Vẽ bìa và kỹ thuật vi tính:*

CÔNG TY LUCK HOUSE

