



CHĂM SÓC NHỮNG “KHÁCH HÀNG ĐẶC BIỆT”



Bên cạnh việc chăm sóc, phục vụ, cung cấp dịch vụ cho sinh viên nội trú, những năm qua, Ký túc xá (KTX) Mỹ Trì thuộc Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên (ĐHQGHN) còn được biết đến là một “địa chỉ đỏ” - nơi chăm sóc những “khách hàng đặc biệt” mà không ít trong số đó là chủ nhân của những Huy chương Vàng, Huy chương Bạc góp phần làm rạng danh cho trí tuệ Việt Nam trên đấu trường Olympic khu vực, quốc tế... Về vấn đề này, PV Bản tin ĐHQGHN đã có cuộc trao đổi với ông Phạm Đình Việt - Trưởng Ban Quản lý KTX Mỹ Trì.

■ CHÍNH TRỊ (thực hiện)



Mọi người thường nhắc đến những “khách hàng đặc biệt” chỉ có ở KTX Mễ Trì, ông có thể cho biết rõ hơn về vấn đề này?

Những khách hàng đặc biệt ấy chính là lực lượng học sinh ưu tú của các địa phương về theo học tại Trường THPT Chuyên Khoa học Tự nhiên. Các em đến với môi trường nội trú tại KTX Mễ Trì ở độ tuổi còn rất trẻ chỉ mới 15-16 tuổi. Trước những bước ngoặt quan trọng cho tương lai con em mình, nhiều bậc phụ huynh đã rất cẩn trọng, đến thăm trường rồi thăm cả KTX trước khi quyết định cho con nhập học. Vì vậy, mỗi chúng tôi - những cán bộ công tác tại KTX Mễ Trì luôn trăn trở và suy nghĩ về công tác quản lý gắn với chăm sóc và phục vụ để cùng các đơn vị đào tạo thu hút các em về nhập học và chung tay xây dựng một môi trường nội trú tiện nghi, hiện đại và thuận tiên nhất cho học tập, rèn luyện và nghiên cứu khoa học của các em.

Xuất phát từ nhu cầu thực tế như vậy, mô hình “Chăm sóc và phục vụ” học sinh Trường THPT Chuyên ra đời với một đề án thiết thực theo mô hình thí điểm với 4 nội dung trọng tâm bao gồm: Chăm sóc, động viên, nắm bắt tâm lý, tình cảm và chủ động tư vấn sức khỏe và việc học tập cho các em; Phục vụ dọn vệ sinh phòng ở hàng ngày và hướng dẫn, rèn luyện những thói quen sinh hoạt trong môi trường tập thể; Đôn đốc, nhắc nhở lịch học, giờ học cũng như cách sống hòa nhập, yêu thương, quan tâm, động viên nhau; Chủ động chia sẻ, trao đổi thông tin thường xuyên với gia đình và nhà trường.

Chúng tôi đã có một khu vực riêng được quy hoạch và đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, thiết kế khoa học với không gian dùng chung và không gian riêng cho việc học tập đáp ứng nhu cầu của học sinh và các gia đình phụ huynh

Mô hình này như thế nào, thưa ông?

Bắt đầu từ năm 2015, sau khi có một khu vực dành riêng thì mô hình được triển khai bài bản, khoa học hơn trước. KTX phối hợp bố trí những cán bộ tận tâm và tận tụy trong công việc để trực tiếp đảm nhận những mảng công việc chuyên môn sâu như chăm sóc sức khỏe, tâm lý, tình cảm lứa tuổi để các cháu dễ chia sẻ và được tư vấn cho đúng và phù hợp; đảm bảo an ninh an toàn con người, an toàn tài sản, chăm sóc, hướng dẫn và kiểm tra nhắc nhở hàng ngày; phương pháp, cách thức trao đổi thông tin, trao đổi với các giáo viên chủ nhiệm và nhà trường một cách phù hợp và hiệu quả nhất.

Hàng ngày cán bộ quản lý chăm sóc và nhắc nhở để học sinh hình thành những thói quen tốt trong sinh hoạt và rèn luyện với những việc làm từ nhỏ nhất như gấp chăn màn, cất sách vở, sắp xếp đồ đạc gọn gàng, ngăn nắp hay cách tự chăm sóc sức khỏe khi thời



tiết chuyển mùa với thái độ ân cần, chu đáo nên các em HS luôn gắn gũi và chia sẻ yêu thương với không khí đầm ấm như một gia đình. Có nhiều trường hợp học sinh sau khi có những biểu hiện về nề nếp sinh hoạt bất thường do ham chơi games đã được cán bộ trực tiếp nhắc nhở, hướng dẫn, động viên và tập trung vào việc học tập. Có những trường hợp do đặc điểm tâm lý lứa tuổi nên chuyện tình cảm chớm nở đã được cán bộ gặp gỡ, động viên và thông tin cho gia đình để chuyện tình yêu luôn trong giới hạn và tạo động lực hỗ trợ nhau trong học tập. Đặc biệt, có trường hợp học sinh đã bị những đối tượng xấu dụ dỗ tham gia vào các việc xấu đã được KTX phối hợp cùng gia đình và nhà trường và các cơ quan an ninh giải quyết hiệu quả...

Vậy theo ông thì chia khóa quyết định đến sự thành công của việc chăm sóc này là gì?

Chăm sóc đối tượng đặc biệt này ngoài những nội quy, quy định và những hướng dẫn nghiệp vụ thì điều quan trọng nhất là tình yêu thương, trách nhiệm của người làm công tác quản lý, phục vụ phải bằng cái tâm của người cán bộ, bằng sự tận tụy với phương pháp phù hợp vào những thời điểm hợp lý để động viên và khuyến khích những cái tích cực nhất của con trẻ và nhẹ nhàng hướng dẫn những điều các em chưa biết. Chúng tôi luôn dành nhiều sự ưu tiên cho những đối tượng đặc biệt này như các dịch vụ, phục vụ tốt nhất từ hệ thống máy giặt tập trung, hướng dẫn và khuyến khích

sử dụng tại các bếp ăn an toàn trong KTX, cung cấp hệ thống internet Wifi tiện dùng và tạo điều kiện cho các sinh hoạt văn hóa, văn nghệ cắm trại và thể thao...Việc gặp gỡ và trao đổi thông tin với nhà trường luôn được KTX chủ động định kỳ trước các buổi họp phụ huynh của nhà trường để cung cấp các thông tin về tình hình học sinh, những nét mới trong công tác quản lý và phối hợp trong các hoạt động văn hóa, văn nghệ của nhà trường.

KTX Mỹ Trì đã tìm hiểu mức độ hài lòng của đối tượng sử dụng dịch vụ này chưa, thưa ông?

Kết quả của công tác chăm sóc và phục vụ học sinh Trường THPT Chuyên KHTN và sinh viên nói chung luôn được chính những người sử dụng dịch vụ cảm thấy



hài lòng thông qua các phiếu điều tra cuối năm về chất lượng công tác quản lý và phục vụ. Các bậc phụ huynh luôn thấy yên tâm khi trao gửi tương lai của gia đình cho KTX bởi họ cảm thấy ấm lòng khi cùng với thời gian các con luôn khôn lớn và trưởng thành. Đặc biệt, chúng tôi luôn nhận được sự quan tâm, phối hợp và hỗ trợ của các thầy cô là giáo viên trường THPT Chuyên KHTN với khẳng định rằng trong thành tích của những bằng vàng Huy Chương qua các kỳ thi Olympic quốc tế của nhà trường có bóng dáng đóng góp của những người chăm sóc và phục vụ thầm lặng ở KTX với những em học sinh gần đây đạt thành tích cao như em Nguyễn Thế Hoàn (2 huy chương VÀNG Olympic toán quốc tế, Phan Đức Nhật Minh Olympic Tin học .. đều

là HS ở nội trú).

Vậy thông điệp của ông muốn gửi gắm qua đây là gì?

Làm việc ở KTX là một nghề chưa được đào tạo chuyên ngành nhưng chúng tôi hiểu rằng ngoài những quy chế, nội quy và quy định thì cái lớn nhất với HSSV đó là môi trường văn hóa kết hợp sự yêu thương, chân thành, lòng vị tha, sự tử tế và tình người là phương pháp hiệu quả nhất trong công tác quản lý và phục vụ HSSV.

Tuy nhiên, vẫn còn hiện hữu những nguy cơ rất ảnh hưởng đến chất lượng công tác chăm sóc và phục vụ ở KTX như: Mật bằng chật chội, mật độ quá đông của HSSV; Ý tưởng mở rộng phá vỡ quy hoạch môi trường sinh hoạt và học tập cho HSSV cũng như công tác

khám sức khỏe và chẩn đoán ban đầu chưa thực sự tốt trong điều trị, chăm sóc và đảm bảo sự an toàn cho HSSV; Hạ tầng và mặt bằng rất thấp, cứ mưa to là ngập úng dẫn đến nước tràn vào phòng ở là những thách thức trong việc nâng cao chất lượng công tác quản lý và phục vụ ở KTX.

Chúng tôi có niềm tin chắc chắn rằng với truyền thống của KTX Mễ Trì, với sự chỉ đạo, đầu tư từ ĐHQGHN và Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên, các hoạt động chăm sóc và phục vụ HSSV ở KTX Mễ Trì sẽ ngày càng chuyên nghiệp, bài bản và hiện đại...

PV: Trân trọng cảm ơn ông.