

# MỘT SỐ KHÓ KHĂN KHI THỰC HIỆN CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CÔNG TÁC TRIỂN KHAI BẢO HIỂM XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI

Nguyễn Bá Tùng<sup>1</sup>

Email: nbtung@hou.edu.vn. ORCID: 0009 - 0001-0361-4505

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 16/02/2026

Ngày phản biện đánh giá: 17/04/2026

Ngày bài báo được duyệt đăng: 14/05/2026

DOI: 10.59266/houjs.2026.1258

**Tóm tắt:** Với yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong thời đại Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Việt Nam đã có những bước chuyển mình tích cực trong công tác quản lý hành chính công bao gồm bảo hiểm xã hội. Hiện nay công tác chuyển đổi số đã được triển khai giúp nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý bảo hiểm xã hội giúp giảm thiểu nhiều bất cập và minh bạch hóa quy trình thực hiện. Khả năng tiếp cận dịch vụ bảo hiểm xã hội của phần lớn người dân, đã trở nên dễ dàng và hiệu quả hơn, tuy nhiên nhóm người cao tuổi còn đang gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ bảo hiểm xã hội thông qua công tác chuyển đổi số. Họ trở thành nhóm người dễ bị tổn thương, đến từ các nguyên nhân như: sự hạn chế về năng lực chuyển đổi số, cơ sở hạ tầng phục vụ chuyển đổi số ở nhiều nơi còn hạn chế, ứng dụng bảo hiểm chưa thân thiện, năng lực hạn chế của đội ngũ hỗ trợ. Nghiên cứu này sẽ tập trung làm rõ những thách thức nêu trên và đề xuất một số giải pháp bao gồm nâng cao năng lực kỹ thuật số cho người cao tuổi, phát triển cơ sở hạ tầng, cải thiện ứng dụng bảo hiểm xã hội cũng như nâng cao năng lực của đội ngũ hỗ trợ nhằm tăng cường công tác chuyển đổi số trong việc triển khai bảo hiểm xã hội cho người cao tuổi.

**Từ khóa:** chuyển đổi số, bảo hiểm xã hội, khó khăn, người cao tuổi

## I. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh công nghệ thông tin (CNTT) phát triển mạnh mẽ, chuyển đổi số đã và đang trở thành xu hướng tất yếu trên phạm vi toàn cầu, tác động sâu rộng đến nhiều lĩnh vực như giáo dục, y tế, hành chính công... Tại Việt Nam, quá trình chuyển đổi số trong khu vực công đang được thúc đẩy mạnh mẽ và bước đầu

mang lại nhiều kết quả tích cực, bao gồm lĩnh vực bảo hiểm xã hội (BHXH). Với vai trò là một trong những trụ cột quan trọng của hệ thống an sinh xã hội, BHXH góp phần bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, hỗ trợ ổn định và phát triển xã hội. Tuy nhiên, trong bối cảnh quy mô dân số và số lượng đối tượng tham gia BHXH ngày càng tăng, công tác quản lý

<sup>1</sup> Trường Đại học Mở Hà Nội, Hà Nội, Việt Nam

BHXH đặt ra yêu cầu phải đổi mới phương thức quản lý nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng cung cấp dịch vụ. Do đó, việc thúc đẩy chuyển đổi số trong lĩnh vực BHXH không chỉ là một giải pháp kỹ thuật mà đã trở thành yêu cầu tất yếu.

Theo tinh thần Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị và các chương trình hành động của Chính phủ, chính sách chuyển đổi số trong lĩnh vực BHXH đã mang lại nhiều lợi ích quan trọng, hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực BHXH từng bước được nâng cao, góp phần cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công. Bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình chuyển đổi số trong công tác BHXH vẫn đang đối mặt với một số thách thức đáng kể, như sự thiếu đồng bộ của hạ tầng công nghệ thông tin (Lê Thị Thanh và Tăng Thị Phúc, 2025), những vấn đề liên quan đến năng lực chuyển đổi số của cá nhân giữa các vùng miền (Nguyễn Đức Chiện và cộng sự, 2023), ứng dụng bảo hiểm chưa thực sự thân thiện, cũng như sự thiếu hụt đội ngũ nhân lực có trình độ trong công tác chuyển đổi số (Nguyễn Thị Quỳnh Trang, 2025).

Việt Nam đang bước vào giai đoạn chuyển đổi số theo hướng hiện đại, hiệu quả. Việc nghiên cứu chuyển đổi số trong việc triển khai BHXH đối với người cao tuổi mang tính cấp thiết cả về lý luận và thực tiễn. Đây là xu thế tất yếu giúp giảm thiểu các thủ tục hành chính và tăng cường tính minh bạch cũng như giúp người cao tuổi không bị bỏ lại phía sau.

## II. Cơ sở lý thuyết

### 2.1. Bảo hiểm xã hội

Trên thế giới, mô hình BHXH Bismarck vào cuối thế kỷ XIX dựa trên

nguyên tắc đóng và hưởng. Trong đó người lao động và người sử dụng lao động sẽ cùng đóng góp vào quỹ BHXH. Quyền lợi thụ hưởng của họ phụ thuộc vào mức đóng, thời gian đóng. Quỹ bảo hiểm hoạt động theo cơ chế chia sẻ rủi ro trong trường hợp xảy ra ốm đau, tai nạn, thất nghiệp... (Aiqun Hun và Patrick Manning, 2010). Một trường phái khá nổi tiếng khác là Beveridge được xây dựng tại Anh vào năm 1942 nhằm hướng tới an sinh xã hội toàn dân. Nhà nước giữ vai trò trung tâm trong việc đảm bảo phúc lợi xã hội từ các nguồn tài chính chủ yếu như: thuế, ngân sách nhà nước. Mức trợ cấp mang tính tương đối đồng đều và không phụ thuộc hoàn toàn vào mức đóng (William Beveridge, 1942).

BHXH là cơ chế bảo vệ xã hội nhằm đảm bảo thu nhập và hỗ trợ người dân trước các rủi ro xã hội như bệnh tật, thất nghiệp, tai nạn lao động, tuổi già, thai sản, tử tuất (International Labour Organization - ILO, 2021). Đây cũng được hiểu như mô hình bảo vệ người lao động trước các rủi ro xã hội thông qua cơ chế đóng góp và phân phối lại thu nhập (Aiqun Hun và Patrick Manning, 2010). Luật Bảo hiểm xã hội 2014 của Việt Nam “Bảo hiểm xã hội là sự bảo đảm thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập của người lao động khi họ bị giảm hoặc mất thu nhập do ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hết tuổi lao động hoặc chết, trên cơ sở đóng vào quỹ bảo hiểm xã hội”. Khái niệm về BHXH của Việt Nam tương đồng với trường phái Bismarck. Tuy nhiên, cũng có sự kết hợp với trường phái Beveridge thông qua các hoạt động an sinh, trợ cấp xã hội, như trợ cấp xã hội cho người cao tuổi, được quy định tại Nghị định 176/2025/NĐ-CP.

## 2.2. Chuyển đổi số

Theo Microsoft, chuyển đổi số là quá trình sử dụng công nghệ số để thay đổi quy trình hoạt động, văn hóa tổ chức và trải nghiệm của người dùng nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển mới. Trong khi đó, Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (2019) cho rằng chuyển đổi số là sự tích hợp công nghệ số vào mọi lĩnh vực của nền kinh tế, xã hội và làm thay đổi căn bản cách thức tạo ra giá trị. Tại Việt Nam, theo Quyết định số 749/QĐ-TTg, chuyển đổi số được hiểu là quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân, tổ chức dựa trên công nghệ số. Qua đó có thể hiểu rằng chuyển đổi số là quá trình áp dụng công nghệ số vào mọi lĩnh vực của đời sống xã hội từ cá nhân đến tổ chức đơn vị.

Công tác triển khai chuyển đổi số trong BHXH tại Việt Nam, theo Quyết định số 3023/QĐ-BHXH, đã mang lại nhiều thành tựu đáng kể với hơn 13.000 cơ sở y tế trên toàn quốc được kết nối để tiếp nhận các dữ liệu thanh toán chi phí về bảo hiểm y tế (BHYT), hơn 621.000 doanh nghiệp triển khai giao dịch điện tử với cơ quan BHXH, đặc biệt ứng dụng VssID-BHXH hiện có hơn 36 triệu tài khoản giao dịch với hơn 5,5 triệu lượt sử dụng (Thắng Trần, 2025). Ngoài ra BHXH đã phối hợp với Bộ Công an triển khai việc sử dụng tài khoản của VNeID để đăng nhập sử dụng tài khoản VssID giúp quá trình truy cập, sử dụng được nhanh chóng và dễ dàng.

## 2.3. Người cao tuổi

Luật Người cao tuổi số 39/2009/QH12 quy định người cao tuổi là công dân Việt Nam từ đủ 60 tuổi trở lên. Tổ chức Y tế Thế giới (2024) và Liên Hợp Quốc (2020) thường sử dụng ngưỡng từ 60 tuổi trở lên

để xác định nhóm người cao tuổi trong các nghiên cứu về dân số và an sinh xã hội. Người cao tuổi thường có những đặc điểm riêng về sức khỏe, tâm lý và khả năng tiếp cận các dịch vụ xã hội, do đó cần có các chính sách hỗ trợ phù hợp nhằm bảo đảm chất lượng cuộc sống và thúc đẩy sự tham gia xã hội của nhóm đối tượng này.

BHXH cho người cao tuổi là bộ phận quan trọng của hệ thống an sinh xã hội nhằm bảo đảm đời sống vật chất và tinh thần cho người cao tuổi khi họ hết tuổi lao động. Thông qua các chế độ như hưu trí, tử tuất... góp phần bảo đảm thu nhập, sức khỏe và giảm thiểu rủi ro đối với người cao tuổi. Trong bối cảnh già hóa dân số tại Việt Nam, BHXH cho người cao tuổi giữ vai trò quan trọng trong việc duy trì ổn định và nâng cao chất lượng cuộc sống trong xã hội.

Chuyển đổi số trong BHXH đối với người cao tuổi là quá trình ứng dụng công nghệ số vào hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ BHXH nhằm nâng cao hiệu quả tiếp cận và thụ hưởng chính sách an sinh xã hội. Quá trình này bao gồm việc số hóa dữ liệu, triển khai các nền tảng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng di động và thanh toán không dùng tiền mặt trong lĩnh vực BHXH. Đối với người cao tuổi, chuyển đổi số BHXH góp phần tạo điều kiện thuận lợi trong việc tiếp cận các chế độ và dịch vụ an sinh xã hội, đồng thời nâng cao tính minh bạch và hiệu quả quản lý.

Một nghiên cứu của Tổng cục Thống kê cho thấy cả nước có trên 14 triệu người từ 60 tuổi trở lên, chiếm khoảng 14% dân số (Dương Liễu, 2026). Tuy nhiên, Việt Nam mới chỉ có hơn 2,47 triệu người cao tuổi tham gia BHXH, mức độ bao phủ lương hưu trung bình

của Việt Nam mới đạt 40% trong khi mức bình quân trung bình của thế giới cần đạt 77,5% (Nguyễn Duy, 2025). Có khá nhiều nguyên nhân cho việc này. Một trong số đó đến từ chính người cao tuổi và những yếu tố có liên quan.

Theo Lý thuyết về khoảng cách số của Jan van Dijk (2020) cho rằng sự bất bình đẳng trong môi trường số không chỉ xuất phát từ việc thiếu thiết bị hoặc kết nối Internet mà còn bao gồm sự khác biệt về động cơ sử dụng, kỹ năng số và mức độ khai thác công nghệ trong thực tiễn. Người cao tuổi gặp khó khăn trong việc tiếp cận chuyển đổi số do khả năng hạn chế về năng lực chuyển đổi số, tâm lý ngại thay đổi. Ngoài ra, cơ sở hạ tầng kỹ thuật còn hạn chế, ứng dụng BHXH chưa thân thiện cũng như năng lực hạn chế của đội ngũ hỗ trợ.

### III. Phương pháp nghiên cứu

Để phân tích làm rõ các nội dung về việc triển khai công tác chuyển đổi số BHXH cho người cao tuổi tại Việt Nam qua đó xác định những khó khăn và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao khả năng tiếp cận hiệu quả trong công tác triển khai. Tác giả đã sử dụng phương pháp phân tích định tính thông qua phân tích và tổng hợp các nguồn dữ liệu thứ cấp từ các bài báo khoa học, tạp chí trong và ngoài nước, số liệu từ một số nghiên cứu về tình hình triển khai chuyển đổi số cho người cao tuổi, số lượng người cao tuổi tham gia BHXH, cũng như những thuận lợi và khó khăn trong công tác chuyển đổi số BHXH mà người cao tuổi đang gặp phải trong giai đoạn từ năm 2020 đến 2025.

## IV. Kết quả và thảo luận

### 4.1. Một số khó khăn khi triển khai chuyển đổi số BHXH đối với người cao tuổi

#### 4.1.1. Hạn chế về năng lực chuyển đổi số của người cao tuổi

Hiện nay, Việt Nam có khoảng trên 78,44 triệu người sử dụng Internet, tương đương 79,1% dân số (Digital, 2024). Khoảng cách số giữa các nhóm tuổi vẫn tồn tại rõ rệt. Các nghiên cứu về sử dụng Internet tại Việt Nam cho thấy người trẻ tuổi, người có trình độ học vấn cao và cư dân đô thị có tần suất sử dụng Internet cao hơn đáng kể so với người cao tuổi (trung bình chỉ sử dụng các dịch vụ Internet 2,8h/ngày), nhiều vùng sâu, vùng xa người cao tuổi chưa có điều kiện tiếp cận Internet (Trần Thị Minh Thi, 2025). Thực tế cho thấy nhiều người cao tuổi còn hạn chế về kỹ năng công nghệ trong việc sử dụng điện thoại thông minh, thực hiện các ứng dụng trực tuyến.

Một trong những nguyên nhân đó là hạn chế về kỹ năng số hóa của người cao tuổi, bắt nguồn từ tâm lý e dè, ngại tiếp cận công nghệ với lý do tuổi cao, thao tác chậm chạp, trí nhớ kém ảnh hưởng đến kỹ năng số hóa của người cao tuổi (Trung tâm truyền thông Khoa học và Công nghệ, 2026). Ngoài ra, với tỷ lệ người cao tuổi thuộc diện hộ nghèo còn cao có đến 70% người cao tuổi phải phụ thuộc vào trợ cấp xã hội, phần lớn người cao tuổi ở Việt Nam hiện nay có cuộc sống còn nhiều khó khăn, thu nhập thấp (Phúc Minh, 2024). Điều này gây ra những hạn chế trong việc tiếp cận chuyển đổi số trong công tác BHXH.

#### 4.1.2. Cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ chuyển đổi số BHXH còn hạn chế

Hạ tầng kỹ thuật số bao gồm các thành phần công nghệ và hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin như: các thiết bị máy tính điện tử, mạng kết nối, cơ sở dữ liệu... (Lê Thị Thanh và Tăng Thị Phúc, 2026). Tuy nhiên, hiện nay cơ sở hạ tầng kỹ thuật số mới chỉ hoàn thiện ở khu vực đô thị phát triển, ngược lại nhiều khu vực nông thôn và miền núi, cơ sở hạ tầng như tốc độ đường truyền internet, thiết bị công nghệ thông tin chưa đồng bộ, thiếu kết nối gây ảnh hưởng tới việc triển khai dịch vụ công trực tuyến. Nhiều người cao tuổi chưa có điều kiện tiếp cận với Internet, gây ra khó khăn cho việc tiếp cận BHXH (Sơn Tây Thượng, 2025). Ngoài ra, hệ thống BHXH hiện còn thiếu tính đồng bộ trong việc liên thông dữ liệu. Ví dụ: Tính đến hết tháng 1/2026, cả nước còn 2.281 cơ sở khám chữa bệnh BHYT (chiếm 19%) chưa thực hiện ký số hoặc ký số chưa đầy đủ (Thanh Hằng, 2026).

#### 4.1.3. Ứng dụng BHXH chưa thân thiện, còn nhiều bất cập

Việt Nam đang triển khai công tác BHXH qua ứng dụng BHXH số VssID, từ tháng 11/2020 đến đầu năm 2025 đã có khoảng 38% người tham gia BHXH, BHYT, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) thông qua sử dụng VssID (Vũ Chúc, 2025). Nền tảng này giúp người dân có thể tiếp cận các thông tin về BHXH, BHYT. Tuy nhiên, trong suốt quá trình sử dụng, ứng dụng VssID thường gặp phải tình trạng treo, không thể đăng nhập, hoặc chưa đồng bộ dữ liệu giữa VNeID và VssID đã khiến cho việc truy cập và sử dụng còn gặp nhiều khó khăn (Khương Nha, 2023). Điều này cũng được phản ánh trên các App store khi VssID thường chỉ được đánh giá

ở mức 2/5 về mức độ hài lòng. Bên cạnh đó, người sử dụng cần tiến hành các bước như: đăng nhập, xác thực OTP hoặc sinh trắc học, chọn dịch vụ, nhập thông tin... Đây là quy trình nhiều bước có thể gây khó khăn cho người sử dụng bao gồm cả người cao tuổi (Mai Chi, 2025).

#### 4.1.4. Đội ngũ hỗ trợ chuyển đổi số BHXH còn hạn chế

Ngành bảo hiểm hiện nay đang phải đối mặt với vấn đề thiếu hụt nhân sự về công nghệ thông tin để phục vụ công tác chuyển đổi số. Theo một khảo sát của Vietnam Report năm 2023, chỉ ra rằng 62% doanh nghiệp bảo hiểm hiện thiếu hụt nhân sự công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyển đổi số (Nguyễn Thị Quỳnh Trang, 2025). Ở các cấp cơ sở, hiện nay theo cơ chế một cửa, tại các điểm cung cấp và hỗ trợ BHXH thường có một nhân viên sẽ xử lý tất cả các hoạt động bao gồm xử lý tài liệu, nghiệp vụ, giải đáp thắc mắc, hỗ trợ tư vấn cho người sử dụng bảo hiểm điều này dẫn tới sự quá tải công việc (Thanh Trà và cộng sự, 2025).

Với sự thiếu hụt đội ngũ có trình độ chuyên môn phục vụ công tác chuyển đổi số trong lĩnh vực bảo hiểm cũng như năng lực cán bộ còn hạn chế ở các cấp địa phương, đặc biệt là ở các vùng sâu, vùng xa (Sơn Tây Thượng, 2025), điều này sẽ gây khó khăn cho việc tiếp cận chuyển đổi số BHXH cho người sử dụng, đặc biệt là người cao tuổi. Người cao tuổi thường có trí nhớ kém, thao tác chậm chạp, dẫn đến công tác hỗ trợ kéo dài và phải lặp lại nhiều lần, điều này gây ảnh hưởng tới hiệu quả công việc của cán bộ hỗ trợ, dễ gây tâm lý căng thẳng, ức chế cho cả cán bộ và người cao tuổi ảnh hưởng tới việc sử dụng dịch vụ chuyển đổi số.

## **4.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả chuyển đổi số BHXH đối với người cao tuổi**

### **4.2.1. Nâng cao năng lực số cho người cao tuổi**

Để khắc phục điều này cần có sự vào cuộc của cơ quan BHXH, chính quyền địa phương và các tổ chức xã hội có liên quan. Tại xã Hòa Tiến, Đà Nẵng, địa phương đã thành lập các tổ công nghệ tại cơ sở để tạo các điểm hỗ trợ giúp người dân dễ tiếp cận và sử dụng hiệu quả các dịch vụ số (Thu Giang, 2025). Từ mô hình này, các địa phương có thể tổ chức hỗ trợ người dân trong việc thực hiện các thủ tục hành chính, triển khai công tác số hóa BHXH qua việc phổ cập kiến thức, kỹ năng số cơ bản dưới dạng bình dân học vụ. Tại nhiều nơi, nhiều người cao tuổi còn nghèo chưa có điều kiện tiếp cận Internet và sử dụng điện thoại thông minh. Chính vì vậy, tại ủy ban nhân dân hoặc cơ quan BHXH địa phương nên đặt hệ thống máy tính với những thao tác đơn giản cùng với sự hỗ trợ kịp thời, giúp người cao tuổi có thể tiếp cận với các dịch vụ BHXH.

### **4.2.2. Đầu tư nâng cấp, phát triển cơ sở hạ tầng chuyển đổi số BHXH**

Các cơ sở cần đảm bảo hệ thống kỹ thuật về phần cứng như thiết bị máy tính điện tử, hệ thống cáp quang, đường truyền Internet ổn định cũng như đảm bảo các dữ liệu BHXH được đầy đủ và đồng bộ đảm bảo cho công tác quản lý và sử dụng hồ sơ. Hệ thống phần mềm, chương trình cần đảm bảo hiệu quả khi hoạt động tránh tình trạng quá lỗi thời hoặc quá phức tạp gây ảnh hưởng tới việc khai thác sử dụng và quản lý dữ liệu BHXH đặc biệt ở khu vực nông thôn. Ngoài ra ở vùng sâu vùng xa, người sử dụng bao gồm người cao tuổi còn

gặp nhiều khó khăn về kinh tế, thì hạ tầng cơ sở ở đây không phải hiện đại nhất là ưu tiên số một mà là sự phù hợp, ổn định và dễ sử dụng. Chính quyền địa phương có thể phối hợp với các doanh nghiệp tại địa phương theo cơ chế phối hợp cùng có lợi, hỗ trợ tài chính nhằm triển khai đảm bảo công tác an sinh xã hội.

### **4.2.3. Cải thiện ứng dụng BHXH phù hợp và thân thiện hơn với người cao tuổi**

Đối với người cao tuổi việc phải thực hiện nhiều thao tác hoặc ghi nhớ nhiều thông tin trên ứng dụng bảo hiểm là một thách thức không nhỏ. Ngoài ra, giao diện có phông chữ quá nhỏ hoặc quá nhiều các danh mục dễ gây khó khăn cho người sử dụng. Chính vì vậy ứng dụng VssID cần được cải tiến theo hướng thân thiện với người sử dụng như phông chữ to hơn, kèm theo sự bố trí khoa học dễ hiểu, giảm các tùy chọn, danh mục phức tạp trong quá trình đăng nhập. Ngoài ra nên có một bản video hướng dẫn trên ứng dụng về các thao tác cơ bản giúp giảm thiểu những khó khăn trong quá trình sử dụng đối với người cao tuổi.

### **4.2.4. Nâng cao năng lực của đội ngũ hỗ trợ**

Hoạt động nâng cao năng lực cho đội ngũ hỗ trợ là một nhiệm vụ cần thiết và quan trọng. Ngành bảo hiểm nên có nhiều chính sách đãi ngộ cho những cán bộ có năng lực về công nghệ thông tin nhằm phục vụ công tác chuyển đổi số. Đối với các cán bộ BHXH tại địa phương, chính quyền địa phương và cơ quan bảo hiểm nên tổ chức các hoạt động tập huấn thường xuyên, phối hợp với các doanh nghiệp bảo hiểm trong công tác đào tạo. Ngoài ra, cơ quan BHXH có thể phối hợp với Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ và vận động các thành viên trong gia đình của

người cao tuổi như con hoặc cháu của họ tham gia tập huấn sử dụng các ứng dụng và triển khai các nghiệp vụ có liên quan của BHXH. Đây là lực lượng cần thiết thường xuyên gắn bó với người cao tuổi tại địa phương và có thể dễ dàng hỗ trợ họ khi cần, qua đó nâng cao hiệu quả và số lượng người cao tuổi tham gia vào hoạt động chuyển đổi số của BHXH góp phần thúc đẩy an sinh xã hội.

## V. Kết luận

Công tác chuyển đổi số trong lĩnh vực BHXH là quá trình tất yếu phù hợp với sự phát triển của quốc gia và xã hội. Tuy nhiên quá trình này cần thời gian để thích ứng đặc biệt đối với nhóm người cao tuổi. Bài viết đã tập trung phân tích chỉ ra những khó khăn mà người cao tuổi đang gặp phải cũng như đề xuất các giải pháp giúp họ có thể tiếp cận với hoạt động chuyển đổi số trong công tác BHXH. Bên cạnh vấn đề nâng cao cơ sở hạ tầng kỹ thuật và cải thiện nền tảng BHXH thân thiện, cần thúc đẩy sự thay đổi từ chính người cao tuổi. Đây chính là những giải pháp cần thiết nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng của người cao tuổi và xây dựng một xã hội bền vững, tại đó không ai bị bỏ lại phía sau.

## Tài liệu tham khảo

- Bảo hiểm xã hội Việt Nam. (2025). *Quyết định số 3023/QĐ-BHXH ban hành kế hoạch thực hiện đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và triển khai Đề án 06*.
- Beveridge, W. (1942). *Social insurance and allied services*. His Majesty's Stationery Office.
- Bộ Chính trị. (2024). *Nghị quyết số 57-NQ/TW về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia*.
- Chính phủ Việt Nam. (2025). *Nghị định số 176/2025/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo hiểm xã hội về trợ cấp hưu trí xã hội*.
- Công thông tin xã Sơn Tây Thượng, Quảng Ngãi. (2025). *Báo cáo thông tin cơ sở và chuyển đổi số tại địa phương*.
- DCCA - Digital 2024 Vietnam. (2024). *Báo cáo về kỹ thuật số Việt Nam 2024*.
- Dương Liễu. (2026, January 26). Việt Nam bước vào thời kỳ dân số già trong ít năm tới. *Báo Tuổi Trẻ*. <https://tuoitre.vn/viet-nam-buoc-vao-thoi-ky-dan-so-gia-trong-it-nam-toi-20260126171300799.htm>
- Hu, A., & Manning, P. (2010). The global social insurance movement since the 1880s. *Journal of Global History*, 5(1), 125-148. <https://doi.org/10.1017/S1740022809990350>
- International Labour Organization. (2021). *Social security*. ILO Thesaurus. <https://metadata.ilo.org/taxonomy/961>
- Khuong Nha. (2023). Cách đăng nhập VssID bằng VNeID. *VnExpress*. <https://vnexpress.net/cach-dang-nhap-vssid-bang-vneid-4668392.html>
- Lê, T. T., & Tăng, T. P. (2025). *Những thách thức trong chuyển đổi số hệ thống bảo hiểm xã hội tại Việt Nam*. Trường Cao đẳng Kinh tế - Kế hoạch Đà Nẵng.
- Mai Chi. (2025). Khắc phục bất cập của VssID. *Báo Người Lao Động*. <https://nld.com.vn/khac-phuc-bat-cap-cua-vssid-196250327211514826.htm>
- Microsoft. (n.d.). *What is digital transformation?*
- Nguyễn, D. (2025). *Khoảng trống không có lương hưu, trợ cấp của nhiều người cao tuổi*. Bảo hiểm xã hội Việt Nam. <https://baohiemxahoi.gov.vn/>
- Nguyễn, Đ. C., Đoàn, T. H., & Nguyễn, T. H. (2023, January 3). Chuyển đổi số trong quản trị xã hội ở Việt Nam hiện nay. *Tạp chí Quản lý nhà nước*. <https://www.quanlynhanuoc.vn/2023/01/03/chuyen-doi-so-trong-quan-tri-xa-hoi-o-viet-nam-hien-nay/>

- Nguyễn, T. K. P. (2022). Ứng dụng công nghệ thông tin cho ngành bảo hiểm xã hội Việt Nam. *Tạp chí Công Thương*. <https://tapchicongthuong.vn/ung-dung-cong-nghe-thong-tin-cho-nganh-bao-hiem-xa-hoi-viet-nam-87759.htm>
- Nguyễn, T. Q. T. (2025). Phát triển hạ tầng số ngành bảo hiểm Việt Nam. *Tạp chí Công Thương*. <https://tapchicongthuong.vn/phan-trien-ha-tang-so-nganh-bao-hiem-viet-nam-152913.htm>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). *Going digital: Shaping policies, improving lives*. OECD Publishing.
- Phúc Minh. (2024). Phần lớn người cao tuổi ở nước ta có cuộc sống khó khăn, thu nhập thấp, phụ thuộc vào trợ cấp xã hội. *VnEconomy*. <https://vneconomy.vn/phan-lon-nguoi-cao-tuoi-o-nuoc-ta-co-cuoc-song-kho-khan-thu-nhap-thap-phu-thuoc-va-otro-cap-xa-hoi.htm>
- Quốc hội Việt Nam. (2009). *Luật Người cao tuổi* (Số 39/2009/QH12).
- Quốc hội Việt Nam. (2014). *Luật Bảo hiểm xã hội* (Số 58/2014/QH13).
- Thanh Hằng. (2026). Chuyển đổi số giúp ngành bảo hiểm xã hội phục vụ người dân hiệu quả hơn. *Tạp chí Kinh tế Tài chính*. <https://ansinh.tapchikinhhtetaichinh.vn/chuyen-doi-so-giup-nganh-bao-hiem-xa-hoi-phuc-vu-nguoi-dan-hieu-qua-hon-151188.html>
- Thanh Trà, Thu Hiền, & Thế Anh. (2025, October 16). Chuyển đổi số - câu nói “sống còn” - Bài cuối: Giải pháp trọng tâm, đồng lòng kiến tạo. *Thông tấn xã Việt Nam*. <https://baotintuc.vn/dia-phuong/chuyen-doi-so-cau-noi-song-con-bai-cuoi-giai-phap-trong-tam-dong-long-kien-tao->
- Thắng Trần. (2025, May 15). BHXH Việt Nam đẩy mạnh chuyển đổi số, ứng dụng CNTT phục vụ người dân, NLĐ, NSDLĐ ngày càng tốt hơn. *Bảo hiểm xã hội Việt Nam*. <https://baohiemxahoi.gov.vn/gioithieu/Pages/gioi-thieu-chung.aspx?CateID=0&ItemID=24811>
- Trần, T. M. T. (2025). Mức độ và mục đích sử dụng internet của người dân Việt Nam hiện nay: Cơ sở xã hội cho phát triển công nghệ số trong kỷ nguyên mới. *Tạp chí Địa lý nhân văn và Phát triển bền vững*, 15(1), 101-115.
- Trung tâm Truyền thông Khoa học và Công nghệ. (2026). *Người cao tuổi trong dòng chảy chuyển đổi số: Từ người được hỗ trợ đến lực lượng lan tỏa tri thức*. Bộ Khoa học và Công nghệ. <https://mst.gov.vn/nguoi-cao-tuoi-trong-dong-chay-chuyen-doi-so-tu-nguoi-duoc-ho-tro-den-luc-luong-lan-toa-tri-thuc-197260226100710909.htm>
- United Nations. (2020). *World population ageing 2020 highlights: Living arrangements of older persons*. United Nations.
- Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
- Vũ, C. (2025). BHXH Việt Nam: Đạt nhiều thành tích nổi bật trong công tác cải cách hành chính năm 2024. Bảo hiểm xã hội Việt Nam. <https://baohiemxahoi.gov.vn/tintuc/Pages/hoat-dong-he-thong-bao-hiem-xa-hoi.aspx?CateID=0&ItemID=24319>
- World Health Organization. (2024). *Ageing and health*. World Health Organization.

## CHALLENGES IN DIGITAL TRANSFORMATION OF SOCIAL INSURANCE IMPLEMENTATION FOR THE ELDERLY

Nguyen Ba Tung<sup>1</sup>

**Abstract:** *In response to the imperatives of national industrialization and modernization in the era of the Fourth Industrial Revolution, Vietnam has initiated substantial reforms in public administrative management, notably within the social insurance sector. Digital transformation initiatives have been strategically deployed to optimize administrative efficiency, mitigate operational bottlenecks, and enhance procedural transparency. While access to social insurance services has significantly improved for the general public, the elderly cohort continues to face formidable barriers in navigating these digitized platforms. Consequently, this demographic has emerged as a vulnerable group, primarily due to digital literacy deficits, uneven technological infrastructure across regions, suboptimal user interface design of insurance applications, and limited capacity of supporting personnel. This study aims to systematically elucidate these challenges and propose a comprehensive framework of solutions encompassing enhanced digital literacy for senior citizens, infrastructure development, user-experience optimization for social insurance applications, and capacity-building for administrative staff, thereby fostering inclusive and sustainable digital transformation in social insurance service delivery.*

**Keywords:** *difficulties, digital transformation, social insurance, the elderly*

---

<sup>1</sup> Hanoi Open University, Hanoi, Vietnam