

# 社会工作介入居家养老服务的可行性与必要性探究 ——以新乡市S居家养老服务管理中心为例

曹帅涛

洛阳理工学院

**[摘要]**人口老龄化已对我国经济与社会发展产生深刻的影响,我国居家养老服务存在不平衡不充分的特点。通过参与观察、半结构访谈和文献研究的方式从基本状况和优势特点对新乡市S居家养老服务管理中心进行介绍。从服务理念、服务对象和服务目标三个方面对社会工作介入管理中心的可行性进行分析,并从社会工作的价值理念、方法技巧、理论发展三个方面对介入管理中心的必要性进行论证。

**[关键词]**社会工作;居家养老;新乡市

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.892

## 一、引言

根据我国的人口规模状况,在过去的几十年全面实施了计划生育的基本国策。一方面,有效解决了我国人口增长过快的现象,相对降低了我国的人口数量;另一方面,也使我国人口老龄化进程加快,形成“4-2-1”家庭结构。给自古以来家庭养老模式带来挑战。由于老年群体受传统养老思想的影响,居家养老模式成为传统的家庭养老模式的重要补充。

本文以新乡市S居家养老服务管理中心为例,主要采用参与观察、半结构访谈和文献研究的方式收集资料,并对收集的资料进行筛选、整理和总结。通过对新乡市S居家养老服务管理中心的现状、对象、目的进行分析,对社会工作介入居家养老服务的可行性进行专项探究,并对社会工作介入居家养老服务的必要性进行说明。致力于通过社会工作与居家养老服务之间理念、目的、功能的相似性比较,为居家养老服务提供社会工作的新视角,促进养老服务的发展。同时,通过养老服务的实践来检验社会工作相关理论知识,在实践中完善发展社会工作理论知识、实务模式,促进社会工作的专业化发展。

## 二、居家养老服务的现状

### (一)我国养老服务的现状分析

近年来,我国65岁及以上人口数量不断增长。由于老年人口总量的不断增大,与老年人相关的养老服务问题得到了社会的密切关注。因此,对老年群体生活的实际状况进行调查,对养老服务的基本现状进行分析具有重要意义。

#### 1. 养老服务供给与需求不平衡

随着我国经济的不断发展,老年人对养老服务的需求内容也在发生着变化。马斯洛需求层次理论指出,当人们在满足低层次的需求之后,人们会继续追求更高层次的需求。老年人在实现“老有所养、老有所医”的较低水平的需求之后,会追求“老有所学、老有多为、老有所乐”等更高层次的需求。由于我国老年人口的规模巨大,以及受计划生育这一基本国策的影响,家庭出现少子化、小型化特征以及社会转型期社会问题的增多,使得在给老年群体提供高水平的养老服务时,无论是传统的家庭养老还是国家单方面的支持都有些力不从心。

#### 2. 城市与农村养老服务水平不一致

由于历史的种种原因,以农业为主的农村在发展水平上往往落后于以工业为主的农村。政府虽然提出以工业反哺农业、城市支持农村的发展策略,但是城市与农村的不平衡需要较长时间去弥补。我国的养老服务现状也是以城市养老服务发展进程和养老服务水准优于农村的养老服务为主要特

点。特别是我国东部沿海城市养老服务发达,养老服务质量较高;我国中西部农村地区,相对缺乏财政和相关理念的支持,养老服务的相关设施和机构并不充足,养老服务机构发展缓慢,功能单一,呈现出城市与农村的养老服务水平不一致的现状。

#### 3. 养老服务的专业服务人员不足

目前我国养老服务机构的专业人员欠缺的现象较为普遍,我国对养老服务人员的培育方面也不尽完善。每年能够为就业市场提供的专业养老工作人员明显不足,造成较多养老机构的工作人员受教育程度不高,没有接受过专业教育与培训的养老服务人员占养老服务机构中的人员比例较大,养老服务机构对专业的养老服务人员“一人难求”,此现状势必会对服养老服务的专业水平和养老服务的品质产生影响。同时,由于现在的养老服务人员的工作任务繁重、薪资水平不高、社会地位较低等客观因素,使专业的养老服务人员在就业市场上的流动性较高。

### (二)居家养老服务的具体内容

随着我国老年人口数量的增加并结合我国的历史文化因素,我国各地对居家养老服务的运行模式进行了不断地探索。初步形成了以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系。居家养老服务是以家庭为核心、以社区为依托,以老年人日常生活服务、居家护理服务、精神慰藉服务和文化生活服务为主要服务内容的养老服务。由于受我国的历史文化因素的影响,居家养老服务相对于机构养老来说更容易得到老年人的支持。居家养老服务是在老年人自己生活的社区中进行养老服务,这与我国传统的文化观念相符合。

## 三、新乡市S居家养老服务管理中心概述

### (一)S居家养老服务管理中心基本状况

S居家养老服务管理中心是在新乡市政府的支持下,在2011年成立的社会力量兴办,主要以居家养老服务为主的民办非营利机构。其下设33个养老服务网点。通过众多的网点,建设居家养老服务“15分钟生活圈”。老人通过中心可以提前预定服务项目和服务时间,中心可以为老年人安排相应的居家养老服务人员,提供快捷的居家养老服务。对行动不便的老年人,中心安排居家养老服务人员提供上门服务,对身体健康的老年人,中心通过其下设的日间照料中心为老年人提供养老服务。

### (二)S居家养老服务管理中心的优势

#### 1. 新乡市政府对S居家养老服务管理中心的支持力度大

(1) 资金扶持。新乡市人民政府对社会力量自建的养老服务机构,且床位在50张以上(含50张),按照相应的床位

数由县（市）、区财政给予建设补贴。对已经正常运营的社会力量兴办的养老服务机构给予床位运营补贴。（2）政策支持。对新乡市的养老服务机构免征企业所得税、养老服务机构自用房产税，减免养老服务机构的行政事业性收费等。金融部门对养老服务机构，根据实际情况适当放宽贷款条件，提供相应的利率优惠。在提升居家养老服务水平方面，政府提出要鼓励和吸引社会工作者参与到养老服务工作中来。

### 2. S居家养老服务管理中心服务网点较多

通过笔者实地观察、访谈和对S居家养老服务管理中心的文献收集，得知S居家养老服务管理中心下设服务网点33个，遍布新乡市区和部分县区。其中

有3个老年生活服务中心、6个居家养老服务中心、10个日间照料服务中心、

2所老年大学、1个居家养老便民呼叫中心、11个积分兑换超市等其他服务网点。

### 3. 具有特色养老服务机制——积分养老服务

S居家养老服务管理中心通过整合银行、保险、通信、媒体、医院、家政、超市等企业形成“异业联盟，积分共享”。整合养老服务的供给方并协调养老资源的提供方，有效地链接了社会力量积极参与到养老服务这一体系中来，共同为老年人提供服务。老年人可通过向银行存款（存款10000元1年期以上=300共享积分）、做义工（1次=1爱心传递积分）、在老年大学听课（一节课=5共享积分）等方式获得积分，可以使用积分在S居家养老服务管理中心的相应网点购买产品或兑换理发、洗衣、理疗等服务。

## 四、社会工作介入S居家养老服务管理中心的可行性

### （一）服务理念与社会工作的价值相契合

社会价值是社会工作价值体系的价值基础，操作守则是由社会价值、专业价值、专业伦理汇聚而成，它是社会工作价值体系的现实表现。S居家养老服务管理中心的核心理念是“三心服务”——热心服务、真心服务和耐心服务。S居家养老服务管理中心的核心理念“三心服务”与社会工作的专业价值相比后者的价值理念更为丰富和完善，但S居家养老服务管理中心的核心理念被社会工作专业价值所包含和囊括的，它是社会工作价值的微观表现。

### （二）服务对象与社会工作的领域相相应

S居家养老服务管理中心面对的服务对象是有实际服务需求的老年人。日常服务包括对身体健康的老年人进行的体检、理疗、免费课程等服务。对失能（半失能）老人提供日常照料服务等。社会工作能够介入和发挥作用的领域是相当广阔的。比如，儿童社会工作、妇女社会工作、青少年社会工作、老年社会工作等。其中，老年社会工作领域的服务是社会工作的传统领域、基本领域。S居家养老服务管理中心的对象与服务领域相相应。

### （三）服务目标与社会工作的功能相一致

S居家养老服务管理中心对老年人的服务目标是协助其实现老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为和老有所乐的目标。从社会工作的功能来看，其具有帮助人摆脱困境（老有所养），协助有需要者进行正常的生活（老有所医），预防服务对象可能遇到的问题（老有所教），提升服务对象的社会适应能力（老有所学、所为），从而达致个人幸福（老有所乐）和社会进步的一系列功能。社会工作具有的功能不仅是为了老年人实现“六有”目标，相比而言社会工作的目标较为宏观。我们将帮助人摆脱困境，协助有需

要者进行正常的生活等进行微观的分解，我们很容易可以看到其包括的“老有所养”，“老有所医”。

## 五、社会工作介入S居家养老服务管理中心的必要性

（一）社会工作理念的介入能够丰富居家养老服务的理念

社会工作具有丰富的价值理念和完整的价值体系。社会工作的价值体系强调每一个人都具有价值，并应当受到尊敬。人具有天赋的潜能和权利，人具有选择的能力和自我决定的权利等。社会工作的价值理念与居家养老服务的理念相比具有独立性。但社会工作的老年社会工作与居家养老服务的目标是一致的。如，两者都是以帮助老年人解决困难，进行正常生活为目标。居家养老服务人员可以吸收和借鉴老年社会工作的价值理念，发展和丰富居家养老服务的理念，用科学的价值理念指导养老服务开展。

（二）社会工作方法的介入有利于提升居家养老服务专业性

社会工作的专业方法包括社会个案工作、小组工作、社区工作三大基本方法。当前S居家养老服务管理中心的工作人员缺乏养老服务的专业知识，对其服务效果产生不利影响。对此，应当着重考虑居家养老服务引进社会工作理论、方法、技巧的必要性。居家养老服务人员对老人进行心理疏导、精神慰藉等服务时，可以参考个案工作专业知识。为老年人开办文化知识学习、文体娱乐活动时可以参考小组工作专业知识。为老年人培养互相帮助的社区意识时，可以参考社区工作专业知识。居家养老服务人员将社会工作的专业方法融入服务过程中，可以提升居家养老服务的专业性。

### （三）社会工作介入居家养老服务有利于完善理论宝库

社会工作的发展需要社会工作的理论与社会工作实务相互融合。在社会工作理论发展的进程中，社会工作者注意到一方面可以从心理学、社会学等学科借用理论，另一方面必须以社会工作的实务经验为根本，汇总经验、发展社会工作理论。社会工作介入居家养老服务，其一可以使社会工作现有的理论、方法、技巧等运用到养老服务的过程中去，提升服务的专业性；其二，通过社会工作介入居家养老服务的实践，发现社会工作理论、方法、技巧等存在的不足之处，进而总结养老服务实务经验丰富和完善社会工作理论宝库。

## 六、结语

从目前我国养老服务发展的宏观现状，以及新乡市S居家养老服务管理中心的微观服务来说，社会工作对新乡市S居家养老服务管理中心的介入是可行和必要的。本文没有涉及社会工作介入S居家养老服务管理中心养老服务的具体途径以及在介入后可能遇到的问题分析，以新乡市S居家养老服务管理中心为例，而社会工作介入居家养老服务是否符合其他机构，以及如何处理介入后可能遇到的问题，需要进一步研究。

## 参考文献：

- [1] 王思斌. 社会工作概论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2014.
- [2] 李培林. 当代中国社会工作总论[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2014.
- [3] 王琼. 城市社区居家养老服务需求及其影响因素——基于全国性的城市老年人口调查数据[J]. 人口研究, 2016(1).
- [4] 王振振, 雍岚, 王乐. 居家养老社区服务可及性评价研究——基于苏州市的调研[J]. 人口与发展, 2016(3).