

A Brief Discussion on Community Home Care Service and Aged Society Work in Guangzhou

Yongyi Lu¹, Peicong Ke²

¹School of Social Development, East China University of Political Science and Law, Shanghai

²College of Public Management, South China Agricultural University, Guangzhou Guangdong

Email: 1152176870@qq.com, kepeicong@126.com

Received: May 4th, 2018; accepted: May 18th, 2018; published: May 25th, 2018

Abstract

Community home care service in Guangzhou is home-centered and community-based. It recruits specialized service as a major form, utilizes a variety of community resources to provide socialized service for in-home senior citizens. This paper discussed background and developing situation of in-home elder-care service in Guangzhou, and illustrated the role of aged society work on community in-home elder-care service from three dimensions. Combining with actually situations observed from on-site studies, the paper revealed difficulties in the development of community in-home elder-care service in Guangzhou.

Keywords

Home Care Services, Aged Social Work, Community Endowment

浅谈广州市社区居家养老服务与老年社会工作

陆泳怡¹, 柯沛葱²

¹华东政法大学社会发展学院, 上海

²华南农业大学公共管理学院, 广东 广州

Email: 1152176870@qq.com, kepeicong@126.com

收稿日期: 2018年5月4日; 录用日期: 2018年5月18日; 发布日期: 2018年5月25日

摘要

广州市社区居家养老服务是以家庭为核心, 以社区为依托, 以专业化服务为主要形式, 充分利用各类社

区资源, 为居家老年人提供的社会化服务。本文介绍了广州市居家养老服务的背景和发展现状, 从三个维度阐释了老年社会工作在社区居家养老服务中发挥的作用, 结合笔者调研的实际情况发现了广州市社区居家养老服务发展的困境。

关键词

居家养老服务, 老年社会工作, 社区养老

Copyright © 2018 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着老年人口的增加, 我国已经进入老龄化社会。至 2015 年, 广州市 60 岁及以上老年人数达 147.53 万, 占户籍人口比重的 17.27%, 65 岁及以上老年人数达 98.77 万, 占户籍人口比重 11.56%。而 80 岁及以上老年人数有 23.81 万人, 占老年人口比重 16.14%。更为值得注意的是, 独居老人至 2015 年达 125,043 人, 这些数据与 2012 年相比有明显的增长, 并且根据相关预测, 老年人数会持续上升[1]。老龄化速度快、总量大, 老龄化与高龄化、空巢化、家庭小型化“四化叠加”, 导致广州养老压力与日俱增, 意味着老人对养老服务的需求越来越迫切。

2. 广州居家养老背景

广州的公办养老院床位紧缺, 广州很多老人想要进入公办养老院还要排队等候空床位, 甚至出现几百人轮候的状况, 如广州市老人院的轮候人数达到 715 人, 而广州市黄埔区福利院的轮候人数也达 558 人[2]。为缓解老人的迫切需求, 广州市加快建立公办养老院的步伐, 但在建的这些养老院的已有想入住的老人在排队, 如: 广州市第二老人院轮候人数有 2021 人, 广州市增城区养老院轮候人数也达到 81 人[3] (详见表 1 与表 2)。

为缓解公办养老机构床位紧缺, 且综合国人在家养老的传统观念, 借鉴西方发达国家的养老模式, 结合我国养老特色的社区居家养老应运而生。广州市政府早在 2001 年就开始着手进行社区居家养老服务, 着力通过星光之家、社区居家养老服务和紧急救援服务——平安通三大主线来建立一套富有广州特色的社区养老服务体系, 本文将重点介绍广州市的社区居家养老服务以及老年社会工作的作用与困境。

3. 广州社区居家养老服务现状

目前广州社区居家养老服务分为两种类型, 第一类是家庭综合服务中心(下文简称家综)。不管是家综还是下文提到的示范中心, 一般都是由社工机构承接。广州很多社工机构规模比较大, 机构内部组织框架较为完善, 可以承接一个以上的家综, 多以街道或区域命名。如天河南街家庭综合服务中心, 是由风向标社会工作服务中心承接, 中心就有专门以长者为服务对象的部门, 提供的服务有: 居家安全服务、医疗健康服务、情感支持系列服务、展能服务和互助服务。家综里的社工面向长者、家庭、青少年等为服务对象提供优质专业的服务。从 2010 年起广州市开始了家综的实地试点, 2013 年广州市每条街道至少建立一个家庭综合服务中心。第二类是广州市各区的综合养老服务中心或养老服务示范中心, 如天河区居家养老服务示范中心, 实际是由嘉禧社会工作服务中心承接, 以养老服务为核心业务, 拥有一个包

Table 1. The waiting information of the public pension institution in Guangzhou**表 1.** 广州市公办养老机构轮候信息

序号	公办机构名称	位总数	空床总数	评估床位数	轮候人次	评估人数	入住人数
1	广州市老人院	1200	0	21	715	21	727
2	广州市越秀区东山福利院	450	0	10	281	5	102
3	广州市海珠区社会福利院	205	0	6	463	5	116
4	广州市荔湾区荔湾颐乐园	200	0	2	335	2	71
5	广州市白云区社会福利服务中心	250	55	1	0	1	200
6	广州市黄埔区福利院	240	0	2	558	2	314
7	广州市黄埔区萝岗福利院	100	19	25	0	25	49
8	广州市花都区养老院	60	0	1	4	1	30
9	广州市番禺区社会福利院	592	0	4	297	5	276
10	广州市增城颐养院	210	0	3	35	3	215
11	广州市南沙区养老院	120	0	8	10	8	139
12	广州市从化区敬老院	48	4	7	0	6	5

Table 2. Waiting information for public institutions under construction in Guangzhou**表 2.** 广州市公办养老在建机构轮候信息

公办机构名称	轮候人次
广州市第二老人院(在建)	2021
广州市天河区第一老人院(在建)	663
广州市海珠区老人公寓(在建)	1763
广州市增城区养老院(在建)	81

含专业社工、医生、康复师、营养师、护理员等经验丰富的跨专业团队, 服务内容综合评估、康复保健、居家养老、日间照料、老年活动中心、老年大学堂、义工服务、居家养老培训与支援和养老服务资源网络。从 2010 年起, 广东省就启动了建立居家养老服务示范中心。这类型的服务中心主要面向的是长者, 也是政府出资购买服务, 社工机构承接, 并且由社工及相关工作人员提供专业的服务。

根据实际调研, 笔者发现, 家综的长者部一般由专业社工+养老护理员组成, 提供的服务较为常规化, 并且很多家综提供的服务和活动都相似[4] (详见表 3), 可能是由于家综面向的是一整个街道的多种服务对象, 要兼顾资源分布、机构专业人员紧缺和相似的评估方法。但是调查中亦发现一个新变化, 家综的各部由一开始成立时候各自负责属于自己类型的服务对象到现在几个部门一起合作, 从优势视角出发, 并且开始逐渐对几个部门进行资源整合, 充分把各部门所负责的服务对象的优势调动起来, 例如青少年部会组织活动鼓励青少年志愿者为长者部门的长者提供志愿服务。

养老服务示范中心主要的组成人员也是社工, 同时也有护理员和相关的行政人员。作为整个区的养老服务示范中心, 比起家综多样化的服务对象, 示范中心专注于长者, 有更多的资源投注在长者服务中, 所以这些中心能提供更为专业化和个性化的服务。中心为创新服务方式, 探索更好的服务, 如天河区居家养老服务示范中心的跨专业团队会对社区长者进行全方位的照顾需求评估, 提供专业的养老指导建议, 制定有针对性的服务计划, 从身、心、社交等方面全面满足长者的照顾需求, 且机构有专门的感官训练室, 提供感官训练, 延缓感官退化。

Table 3. List of home care service platform in Tianhe District, Guangzhou
表 3. 广州市天河区居家养老服务平台一览表

所在区	服务平台名称	功能设施
天河区	车陂街居家养老综合服务平台	配餐送餐、日间托管、生活照料、保健康复、健康管理、文体娱乐、社区资源链接
天河区	长兴街居家养老综合服务平台	日间托老、生活照料、家政服务、心理慰藉、文体娱乐
天河区	员村街居家养老综合服务平台	日间托管、生活照料、助餐配餐、医疗保健、康复理疗、辅具租赁、文体娱乐
天河区	天园街居家养老综合服务平台	日间托管、生活照料、医疗保健、康复理疗、文体娱乐
天河区	元岗街居家养老综合服务平台	日间托管、生活照料、助餐配餐、康复护理、健康资讯、照顾需求评估、文体娱乐
天河区	猎德街居家养老综合服务平台	保健康复、生活照料、日间托老、文体娱乐、医疗保健
天河区	沙河街居家养老综合服务平台	文化娱乐、医疗保健、临时庇护、日间托管、生活照料、康复护理
天河区	珠吉街居家养老综合服务平台	日间托管、文化娱乐、助餐配餐、保健康复、临时庇护、文体娱乐

4. 老年社会工作在广州社区居家养老服务中的作用与困境

方青和赵怀娟[5]提到老年社会工作是指老年社会工作机构和老年社会工作者运用社会工作的专业理念、方法和技巧,为老年人及其家庭提供社会保障与社会服务,以协助老年人解决生理、精神、情感和经济等方面的问题,使老年人能够继续参与社会生活。作为一门职业,老年社会工作者在社区居家养老服务中的角色是独特的。梅陈玉婵和齐铤[6]等人(2009)指出社工的角色是独特的,他们工作的焦点会更多地放在老人的需要与家人的关系上,知道如何通过改变环境来支持及照顾老人的需要。而且老人服务正处于开创阶段,需要具有很高专业技能和使命感的专业社工大展拳脚。

广州市在2008年发布的《广州市社区居家养老服务实施办法》中,在第十八条就明确提到“鼓励社区居家养老服务部设置社会工作岗位,从助理社会工作者和社会工作者等专业社会工作人才中选聘工作人员。政府购买服务在同等条件下,应当优先购买专业的社会工作服务”。

4.1. 老年社会工作在广州社区居家养老服务中的作用

广州市的社区居家养老服务与广州市的社会工作发展紧密相连,在整个服务体系中,老年社会工作在其中发挥着不可替代的作用。

4.1.1. 宏观层面

在进行社区居家养老服务过程中,老年社会工作者是否把握好政策的走向和了解政策的具体要求,对服务的开展起着至关重要的作用。以广州市为例,广州市作为全国首批社区居家养老服务试点城市,政府对社区居家养老服务的推行和发展情况十分重视。近年来,为了加强社区居家养老服务体系的建设和完善,广州市印发了《关于深化社区居家养老服务改革的实施意见》、《广州市社区居家养老服务管理办法》等一系列针对性文件,对过去居家养老服务体系存在的问题和不足提出了新的解决方案和改进办法,对社区居家养老服务的服务设施、服务供给、服务资助、服务评估、监督管理等内容进行了详细规定。政策落地是个循序渐进的过程,在此过程中,老年社会工作者担负着“传递者”和“行动者”的角色,“传递者”将最新的养老政策信息及解读传递给老年服务对象,加强他们对时事政策的了解,提高他们的老年生活质量。“行动者”则是将政策要求落到实处,充分考虑老年服务对象的实际需求,从需求出发提供专业化、个性化和可操作化的服务方案。老年社会工作者除了协助政府推行政策的实施,还扮演者政

策倡导者的角色。随着近年来老年人口的不断增多, 老年人的服务需求逐渐变得多样化, 对居家养老服务的需求不再满足于文体活动或基本的医疗检查, 而是更倾向于情感支持服务和医养结合服务。而“空巢老人”、“失独老人”和“隐蔽老人”等多种特殊老人群体的出现, 这要求老年社会工作者承担起政策倡导者的责任, 发挥深入老人服务工作前线的优势, 为特殊老人群体争取相应的权益, 促进我国社会养老服务体系的建设和发展。

4.1.2. 中观层面

老年社会工作者在中观层面扮演“协调者”的角色, 一方面要处理好与服务购买方的关系, 另一方面也要处理好与资源提供者的关系, 最后还要处理好与服务对象的关系。首先在开展居家养老服务项目之前, 老年社会工作者能明确服务购买方的要求和期望, 做好需求评估和调研工作, 结合自身的专业实力制定出适合的项目计划, 为服务的开展做好准备。其次, 老年社会工作者为了给长者提供优质的服务, 需要联络其他部门, 如社区医院、居委工作人员、养老院等等, 链接长者需要的资源, 并传递到长者手上。所以, 作为资源的协调者, 老年社会工作者需要处理好与社区各个资源提供者的关系, 与它们合作开展活动服务, 实现资源共享是最常见的手法之一。最后, 作为与服务对象关系的协调者, 老年社会工作者在开展服务时, 尽可能全面地接触服务范围内的服务群体, 与他们建立起专业关系, 了解他们之间的社交关系网络, 在日后开展个案、小组或是社区社会工作时有极大的帮助和作用。

4.1.3. 微观层面

社工携手医护人员为长者提供综合评估服务, 包括身体、心理、社交、生活环境, 对有需要的长者提供专业的养老指导及转介服务, 这有别于护理员对长者身体的单一评估, 如社工上门为阿尔茨海默症长者进行居家安全评估。社工运用三大手法为长者提供个性化和专业化服务, 个案工作针对有特定需求的长者, 协助其与家人一起解决老年生活中的困难, 小组工作使长者在小组交流中表达对问题的看法, 找到生活乐趣, 达到互相帮助和共同成长, 社区工作把服务辐射到长者生活的社区, 立足社区开展社区服务, 鼓励长者携手参与社区生活, 增加社区归属感。在过去, 长者意味着经验与智慧, 但在如今快速发展的科技时代, 长者由于学习能力不如年轻人, 地位也大不如从前, 而社工以尊重、接纳等专业的价值观对待长者, 减少长者的失落感和孤独感。用优势的视角, 协助长者充分发挥自己的特长, 组织和发动老年志愿者, 在退休之后依然可以为社会贡献力量。我们在调研中看到很多机构都会开展各种学习和互助小组, 如智能手机小组, 美食分享小组, 也有协助外地老人融入本地生活的小组, 开展社区广场舞活动, 社工及其机构充分运用已有的资源协助长者解决问题、丰富退休生活和增加幸福感。

4.2. 老年社会工作在广州社区居家养老服务中的困境

在笔者的调研中发现, 虽然老年社会工作在社区居家养老服务中适应良好, 但是也遇到很多问题, 例如专业伦理的困境、职业发展的困境等。

4.2.1. 专业伦理的困境

老年社会工作者访谈中会提到伦理困境的问题, 如社会工作中的案主自决与案主难以自决的问题。家人想把失能的长者送到养老院接受更好的照顾, 而长者坚决不去, 这个时候社工是该尊重长者的意见呢? 还是听从其家人的意见? 老年人喜欢给上门走访的社工送礼物, 这个礼物社工是接受呢还是拒绝呢? 由于老年人是人生的最后阶段, 更接近生命的终结, 面对长期服务的案主一个又一个的离世, 社工又该如何调节自己的情绪? 这些伦理问题困扰着很多老年社会工作者, 同时也让我们深思如何更好地将国外的社会工作伦理的本土化。

4.2.2. 职业发展的困境

专业的社会工作者在居家养老服务中常出现职业定位的问题,这通常又分为两种情况:第一种是社会工作者本身定位,社工长期与护理员一起为长者提供服务,社工经常会被当成护理员,而被要求做属于护理员的护理工作,导致社工本职工作被忽视。同时也出现另外一种现象,部分机构让护理员承担社工的角色,在没有受过专业的社工课程培训及没有获得职业资格证书或者只是稍微了解一些社工知识的情况下,运用社会工作的三大手法为服务对象提供理应由专业社会工作者提供的服务。第二种是外界对社工的误解,一听到老年社会工作者就会把社工等同于护理员,甚至在购买服务过程中,把社工的工作与护工的工作混为一谈,这显然不利于专业的老年社会工作者在社区居家养老服务中提升专业服务。广州市的社区居家养老服务常聘用 4050 人群,职业要求不高,那老年社会工作的特色在哪里?当我们听到脑科医生,我们知道对方是一位专注脑科医术的人员,而当我们说起老年社会工作的時候,最直接想到的难道只有小组活动?同时,政府不断完善居家养老服务体系,对老年社会工作者的专业能力要求也不断提高。然而目前广州市仍然面临着专业人才不足、人才队伍专业能力不够、人才流失率较高等问题,导致老年社会工作者在开展服务时较为被动,服务专业性难以突出

5. 结语

2018 年全国两会上,政府工作报告中屡次提到我国养老事业的发展和創新,广州市作为居家养老服务模式探索的领头羊,在新时代来临之际,势必会面对现有的居家养老服务困境做出更多的改革和創新,而老年社会工作者更应该迎合时代发展的需求,继续提高自身的综合素质能力,更好地在居家养老服务中发挥专业优势,提高创新意识,促进广州市乃至全国社区居家养老服务的完善和发展。

致 谢

感谢华东政法大学社会发展学院的李俊老师一直细心指导我们的调研和写作,感谢广州市天河区居家养老服务示范中心和风向标天河南街家庭综合服务中心为我们提供了调研帮助。

参考文献

- [1] 广州市老龄办,广州市民政局,广州市统计局. 2012-2016 年广州市老年人口和老龄事业核心数据[R]. 广州:广州市民政局, 2017.
- [2] 广州市公办养老机构入住评估轮候网上办事平台. 运营机构轮候信息[EB/OL]. http://www.gzmz.gov.cn/gzsmzj/pglh/pglh_index.shtml, 2018-03-14.
- [3] 广州市公办养老机构入住评估轮候或网上办事平台. 在建机构轮候信息[EB/OL]. http://www.gzmz.gov.cn/gzsmzj/pglh/pglh_index.shtml, 2018-03-14.
- [4] 广州市居家养老网上服务大厅. 广州市街道(镇)居家养老综合服务平台一览表[EB/OL]. <http://jjyl.gzmz.gov.cn/notice/toview/7fcd6dc8d7ce44d588e8638b775ee3cd/77fcd7b38e524e4dafa51e2fda80e67311>, 2018-03-14.
- [5] 方青,赵怀娟. 老年社会工作[M]. 芜湖:安徽师范大学出版社, 2012: 2.
- [6] 梅陈玉婵,齐铤,徐永德. 老年社会工作[M]. 上海:格致出版社, 2009: 3-5.

知网检索的两种方式：

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择：[ISSN]，输入期刊 ISSN：2169-2556，即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入，输入文章标题，即可查询

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：ass@hanspub.org