

# 社工介入分散供养特困老人服务的实践研究

李佳颖<sup>1</sup>, 黄仕银<sup>2</sup>

<sup>1</sup>滨州学院, 山东 滨州

<sup>2</sup>广西科技大学, 广西 柳州

收稿日期: 2022年3月28日; 录用日期: 2022年4月21日; 发布日期: 2022年4月28日

## 摘要

为了更好的为分散供养特困老人提供服务, 民政局通过项目招标的方式引入社会工作来开展具体服务。通过对滨州市滨城区社会工作介入分散供养特困老人服务项目的调查和研究, 可以看出社会工作在为特困老人提供服务方面具有专业性、创新性等优势, 但是也存在着灵活性差、易主观性等不足。为了更好的发挥社会工作在开展分散供养特困老人服务方面的功能, 机构要加强与政府联系, 促进社会工作发展、完善社工机构管理制度, 加强人才队伍建设、加强服务能力训练, 秉持专业价值理念、还要激发服务对象参与, 促进特困供养人员服务质量的提升, 为之后社会工作开展服务提供经验。

## 关键词

社会工作, 分散供养, 特困老人

# Research on Social Work Intervention in Decentralized Services for the Extreme Poor Elderly

Jiaying Li<sup>1</sup>, Shiyin Huang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Binzhou University, Binzhou Shandong

<sup>2</sup>Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

Received: Mar. 28<sup>th</sup>, 2022; accepted: Apr. 21<sup>st</sup>, 2022; published: Apr. 28<sup>th</sup>, 2022

## Abstract

In order to better provide services for the elderly in extreme poverty, the Civil Affairs Bureau introduced social work to carry out specific services by way of project bidding. Through the investi-

gation and research on the project of social work in Bincheng District of Binzhou City, we can see that social work has advantages of professionalism and innovation in providing services for the elderly in extreme poverty, but it also has disadvantages such as poor flexibility and subjectivity. In order to give a better play to the function of social work in providing services to the elderly in extreme poverty, social work organizations should strengthen contact with the government, promote the development of social work, improve the management system of social work organizations, strengthen the construction of talent team, strengthen the training of service ability, and uphold professional values. It also needs to stimulate the participation of service objects, promote the improvement of service quality for the needy, and provide experience for the service of social work in the future.

## Keywords

Social Work, Scattered Support, Very Poor Old Man

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

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



Open Access

## 1. 项目背景和来源

2019年,民政部正式印发《关于加强分散供养特困人员照料服务的通知》,明确分散供养特困人员照料服务的一系列要求,特困人员各种问题的解决十分紧迫[1]。山东省政府积极响应国家政策通过向第三方购买服务的方式解决分散供养特困老人的基本照料问题,鼓励通过公开招标的方式借助社会力量开展专业服务,特别鼓励社会工作机构参与项目申报[2]。正是在这样的背景下,滨州市采用了项目招标的方式,由中标机构为分散供养的特困老人提供专业服务,服务内容包括助医、助洁、助浴、助行、助餐和生活护理等服务。此次项目聘请了专业的投标公司进行公开招标,滨州市多家社工机构申报此项目,经过两轮筛选对比,Z社工机构脱颖而出。Z社工机构服务领域涉及老年人、青少年、残疾人、妇女儿童等多个方面,自机构成立以来,多次参与政府采购服务,始终秉持“助人自助”的专业理念开展各项服务。总体来说,该机构服务范围广泛,且有自己的优势服务项目,适合开展分散供养特困老人的服务。

## 2. 项目实施

### 2.1. 直接服务

首先社会工作者是直接的助人者,运用自己的专业知识为特困老人提供专业的居家护理和上门监督服务。对于生活不能自理的老人社工要给予更多的关注,在初步进行需求调查时将特困老人所提出的需要分类并总结,通过运用专业的方法分析老人的真正想法,为有特殊需求的老人提供个案辅导,具体情况具体分析。对于社工无法帮助的特困老人要及时做好转介服务,保证老人的问题能顺利得到解决。其次社工还要扮演政策宣传者的角色,由于很多特困老人文化程度较低,获取信息的方式较为单一,对于一些惠及自己福利的政策并不了解,社会工作者需要向其本人及其家属宣讲并传达这些政策,帮助特困老人申办各种社会救济、低保等帮扶项目。最后,社会工作者还要为特困老人的照护者做好心理疏导并开展小组互助激励活动,理解照护者倾听他们,帮他们提供喘息服务。在开展这些服务项目的同时要做好评估工作,经常询问服务对象的感受,接受政府及机构督导的监督,及时弥补不足之处。

## 2.2. 间接服务

社会工作者主要发挥资源链接的作用。首先由于社工机构人员匮乏, 在开展一些服务时处于紧缺的状态, 因此社工链接专业护理人员、志愿车队、爱心管家等结合特困老人需求评估为老人提供助医、助浴、助行等六助服务。其次社工要及时链接政府、村委会等部门得到他们的支持, 在开展服务时由村干部辅助介入可以减少特困老人对社会工作者的排斥心理, 在服务中要积极链接特困老人所属的基层组织帮助他们申请领取政府给予的专门补助, 同时政府还可以及时监督, 了解项目进展情况。最后要在社区中培育志愿者, 发挥志愿者的力量加入分散供养特困老人服务中, 为老人提供及时的照料服务, 激发邻里互助的精神, 保证项目的可持续性。

## 3. 社工介入分散供养特困老人服务存在的问题及原因

### 3.1. 监督方式不够灵活

加强监督是保障服务成效的重要手段, 政府公开招标分散供养特困老人服务项目, 由第三方提供专业服务, 政府对于项目开展情况采取时长、次数打卡的方式进行监督。社工进入服务对象家中进行服务时需要打卡签到, 在服务完成后同样需要打卡签退, 对于特困老人的服务政府设定了单次最低服务时长。虽然这种监督方式能有效的监督社工提供服务, 但也存在不够灵活的现象, 比如进行助医服务时特困老人这一阶段身体状况良好可能就不需要很长的服务时长, 这也就出现了时间空缺的状况。出现这一问题的主要原因是由于政府人员无法直接参与帮扶特困老人的服务中, 只能采取僵硬的监督模式, 因此政府需要对监督方式在进行灵活调整, 多种形式同时进行。

### 3.2. 社会工作服务不能广泛覆盖特困老人的需求

由于社工在开展服务时时间受到限制、服务对象过多, 而且特困老人最突出的需求就是生活照料层面的需求, 因此社工进行服务时对于老人其他方面的需求没有过多的关注到。社工机构为选择分散供养的特困老人提供“六助”服务, 帮助他们看病、出行, 积极照料特困老人的基本生活, 但老人的其他一些需求没有被广泛覆盖。在活动评估时, 通过与服务对象交谈的结果来看, 分散供养的特困老人不仅在生活上得到了更多的帮助和照护, 在精神上他们也同样需要得到了更多的支持和关爱。分散供养的特困老人在生活中除了与邻里交流外, 很少有人关注到他们, 没有理解老人的真实想法, 所以特困老人在生活上更加的孤单, 精神生活的需求也非常强烈[3]。社工的到来在一定程度上缓解了老人的孤寂, 但是社会工作者的时间和精力有限, 对特困老人的照料主要集中于老人的日常生活方面, 这样就造成了社会工作者忽视了老人精神需求的状况。

### 3.3. 社工与特困老人的专业信任度有待进一步提升

社会工作在中国的起步和发展都比较晚, 它的普及度还不够广泛, 很多人尤其是老年人对社会工作并不了解。在项目开展前期, 社会工作者需要进行入户访谈工作, 以了解分散供养特困老人的基本信息、普遍需求等, 但在入户时经常会出现被拒绝、不配合的情况。而且为老人提供特困供养服务有时会损伤好胜老人的自尊心, 他们对社工表示排斥。面对项目执行前期部分服务对象排斥社工入户访谈的情况, 社工主动联系社区的工作人员、村委会负责人, 并在社区工作人员的带领下上门说明身份与老人多交流建立良好的信任关系。大部分分散供养的特困老人虽然性格会有些孤僻, 但也愿意接纳别人对他的好, 在几次交流后, 社工可以与特困老人建立良好的关系, 促进项目顺利开展。

### 3.4. 社工机构专业人才缺乏, 实践经验需要进一步加强

目前由于许多社会工作专业人才不愿意从事社工工作, 在很多地方都存在社工机构人员缺乏的现象。

社工机构招聘不到专业的社会工作人才, 岗位的空缺需要通过社会性招聘来弥补, 非专业性人员在开展一些工作时力不从心, 专业性不足的状况, 导致社会工作服务离专业化、服务化还存在很远的距离。现如今虽然国家大力支持社会工作的发展, 但在社工机构中大部分工作人员还都是刚刚进入工作岗位或者正处于实习阶段的大学生, 他们在理论方面固然丰富, 但缺乏实务经验, 实际参与活动时会不知所措, 不能很好的发挥专业性。在服务项目开展的过程中, 虽然为分散供养的特困老人送去了日常生活照料, 得到了服务对象的一致好评, 但有些理论知识没有得到很好的发挥, 实务开展过程中也存在不足, 限制了服务更高质量的完成。这些问题的产生主要与社会工作专业在我国起步较晚有关, 而且它的发展与经济水平也是相关的, 所以这也就阻碍了社会工作人才队伍的建设与发展, 导致社工的专业性不足。

#### 4. 社工介入分散供养特困老人服务的建议

由于在项目开展过程中出现的不足, 可能会使分散供养的特困老人得不到更好的照顾, 针对其中存在的问题从政府、社工机构、社会工作者三个角度提出了相应的解决措施和合理化建议, 促进分散供养特困老人服务质量的提升, 并对其他机构起到借鉴和促进的作用。

##### 4.1. 发挥政府力量, 促进社会工作发展

首先政府要重视社会工作, 通过制定各项方针政策促进社会工作的发展。同时政府也可以通过制定有利于社会工作者就业的优惠政策, 比如大学生落地住房政策、社会工作编制设置等, 通过实际地政策文件吸引更多的专业人才投入到社会工作服务中去。这样既能解决社工机构人才短缺的问题, 又能促进社会工作专业的发展, 有利于更好的保证社会工作行业人才稳定。政府也要帮助社会工作者树立良好的服务形象, 逐步提升社会工作者的社会声望。通过这些扶持性优惠政策的实施和倡导, 使更多社会工作专业的人才和应届毕业生愿意留下从事社工并能加入到社工机构中。对于社工机构承接政府项目服务要给予高度重视, 对于社会工作的介入给予一定的政策倡导。针对政府在开展分散供养特困老人服务时监督方式不够灵活, 经常会出现理想建构与现实情况不符的现象, 因此政府需要创新监督形式, 可以通过定点打卡、拍照、日志记录、影像留念等形式灵活进行监督, 保证社工机构为特困老人提供专业的服务, 促进社会工作的发展。

##### 4.2. 完善社工机构管理制度, 加强社工人才队伍建设

机构要不断创新管理方式, 完善机构制度。针对目前缺乏专业社工人才, 社工专业素养与技能还不成熟的状况, 要继续培育社工人才队伍, 坚持与社工专业高校建立合作关系, 培育学生实习实训基地, 在实习中多与学生沟通交流, 积极吸取刚毕业的社工专业学生投入进来, 为机构人才建设做准备。而且机构要不断完善自身, 加大投资力度[4], 提高社工人才的薪资待遇, 积极进行校园招聘, 为机构注入新鲜血液, 不断提高社工团队的专业性。在社会工作机构管理制度上, 要完善社工服务规范体系, 推进机构服务水平和服务能力的提升, 积极进行模式创新, 形成了“督导 + 社工 + 志愿者”的团队模式并且机构也要坚持人性化管理, 使新入职的社工感受到机构的热情和温馨气氛, 让他们愿意留下。在分散供养特困老人服务项目中, 社工机构可以通过“一带一”的方式由资历深的社工帮带一个刚入职的社工, 在实践中积累经验, 为特困老人提供更专业的服务, 帮助老人解决基本的生活照料问题, 同时机构督导也使得项目的开展更有成效。

##### 4.3. 社工加强服务能力训练, 秉持专业价值理念

首先, 社会工作者要通过不断地学习提高自身专业能力, 积累实务经验, 积极主动的参加服务培训, 提升专业性, 同时也要加强理论知识的学习, 始终秉持助人自助的服务理念, 努力考取中高级社工师证。

其次, 社会工作者应无条件接纳、尊重服务对象, 坚持个别化原则[5]。例如在服务过程中社会工作者既要认清特困老人的共性问题, 又要发现特困老人的特殊问题, 及时反思, 总结服务经验, 制定个别化、针对性服务方案。最后, 社工要有应变能力, 在开展服务时有预估风险, 应对突发状况的能力。针对老年人对社会工作认知度低的问题, 社会工作者应及时宣传服务内容, 与当地村委会、社区负责人等联系, 由他们带路进行入户走访, 与分散供养的特困老人建立良好信任关系, 帮助他们认识社工, 加深对服务的理解, 通过提供优质服务将老年人对社会工作的认知转变为认同, 让社会工作者真正成为特困老人的“知心人” [5]。

## 5. 结语

针对这些困境, 从政府、社工机构及社会工作者三个层面提出三条建议, 首先要发挥政府力量, 促进社会工作发展, 通过政府的支持才能更好地链接资源得到社会的支持[6], 并针对政府的监督提出多种可行的方式, 比如文字、影像等, 保证灵活性; 其次完善机构管理机制, 加强社工人才队伍建设, 优化制度才能促进发展, 吸引人才提升专业性; 最后要加强服务能力训练, 秉持专业价值理念, 社会工作者要从自身做起不断提升服务能力, 为服务对象提供更好的帮助, 也要激发服务对象参与, 注重分散供养特困老人的多种需求, 尤其是精神层面的需求。

## 参考文献

- [1] 民政部. 关于加强分散供养特困人员照料服务的通知[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2020(9): 73-75.
- [2] 张子龙. 落实“三个聚焦”精准提升特困人员救助供养的温度[J]. 中国民政, 2019(21): 40-41.
- [3] 张杰, 张浩淼. 完善我国城乡特困人员救助供养制度的思考——基于成都市的调研[J]. 长春理工大学学报(社会科学版), 2019, 32(5): 73-78.
- [4] 董玉青, 凌文豪. 农村特困老人的长期照护问题研究——基于 288 位特困老人的调查[J]. 攀枝花学院学报, 2019, 36(3): 49-53.
- [5] 王卓. 社会工作介入“村改居”社区老年人养老服务研究——基于河南省洛阳市 K 社区养老服务的实践[J]. 社会与公益, 2021, 12(2): 91-94.
- [6] 杨光. 社会支持网络视角下分散供养的“五保”老人社会养老体系研究——以山东省高密市为例[J]. 管理研究, 2018(2): 79-86.