

社会工作介入城市社区居家养老服务的研究

王漫婷

浙江工商大学公共管理学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年4月15日; 录用日期: 2025年6月3日; 发布日期: 2025年6月12日

摘要

随着我国深度老龄化进程加剧, 城市社区居家养老成为应对养老挑战的关键场域。研究聚焦社会工作介入社区居家养老服务的现实困境, 基于马斯洛需求层次理论、生态系统理论与社会支持理论, 系统分析服务供需失衡、资源整合低效、专业支持不足等核心问题。研究提出, 通过构建需求导向的精准化服务体系, 推动多元主体协同的资源整合机制, 完善制度支撑的专业化发展路径, 以及营造社区为本的社会支持网络, 可有效破解当前服务困境。研究认为, 社会工作的专业介入能够优化服务供给结构、激活社区内生资源、提升养老服务专业化水平, 为构建可持续的城市社区居家养老模式提供理论与实践参考。

关键词

社会工作, 城市社区, 居家养老

A Study on the Intervention of Social Work in Home-Based Elderly Care Services in Urban Communities

Manting Wang

School of Public Administration, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou Zhejiang

Received: Apr. 15th, 2025; accepted: Jun. 3rd, 2025; published: Jun. 12th, 2025

Abstract

With the accelerated progression of deep aging in China, urban community-based home care has become a critical field in addressing elderly care challenges. This study focuses on the practical dilemmas of social work intervention in community-based home care services. Grounded in Maslow's hierarchy of needs theory, ecosystem theory, and social support theory, it systematically analyzes core issues such as the imbalance between service supply and demand, inefficient resource

integration, and insufficient professional support. The study proposes that constructing a demand-oriented, precision-based service system, promoting a multi-agent collaborative resource integration mechanism, improving institutional support for professional development pathways, and fostering a community-based social-support network can effectively address current service challenges. The research argues that professional social work intervention can optimize the service supply structure, activate endogenous community resources, and enhance the professionalism of elderly care services, providing theoretical and practical references for building a sustainable urban community-based home care model.

Keywords

Social Work, Urban Community, Home-Based Elderly Care

Copyright © 2025 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. 研究背景

1.1. 我国老龄化现状与挑战

近年来,我国老龄化进程呈现规模大、速度快、未富先老的显著特征。根据民政部 2024 年底数据,我国 60 岁及以上老年人口已达 3.1 亿,占总人口的 22%,其中 65 岁及以上人口 2.2 亿,占比 15.6%,标志着我国已进入深度老龄化社会。与此同时,家庭结构持续核心化与空巢化,传统的家庭养老功能不断弱化,老年群体在日常生活照料、心理健康维护、社会关系重构等方面的需求日益突出。

1.2. 城市社区居家养老的兴起

在机构养老资源有限、家庭养老功能弱化的背景下,社区居家养老逐渐成为我国养老服务体系的重要组成部分。社区居家养老模式强调老年人在熟悉的环境中接受养老服务,既能满足其生活照料需求,又能维持其社会关系网络。然而,当前城市社区居家养老服务仍面临诸多挑战,如服务碎片化、资源整合不足、专业化程度低等,亟需社会工作的介入以优化服务供给。

1.3. 社会工作介入的必要性

社会工作作为一种专业化的助人服务体系,其核心理念包括“助人自助”“增能赋权”等,能够有效弥补传统养老模式的不足。社会工作介入社区居家养老服务,不仅可以提供生活照料、医疗护理等基础服务,还能通过个案管理、小组工作、社区动员等方式,满足老年人的心理、社交及自我实现需求。此外,社会工作强调资源整合与跨部门协作,有助于构建“政府-社区-家庭-社会组织”多元协同的养老支持网络,提升养老服务的可持续性。

2. 文献综述

2.1. 社会工作视角下的社区居家养老

社会工作对社区居家养老服务的介入至关重要[1]。这一举措能够显著提升养老服务的质量,为老年人给予全方位且专业的支撑。当前,社区养老领域存在诸多棘手难题,包括资源短缺、服务分配不均、社会工作者专业素养有待提高,以及政策扶持力度不够等。通过强化社会工作者培训、完善政策保障等

干预手段[2],可在一定程度上有效应对部分挑战。构建基于社会工作视角的居家养老服务模式,必须重点关注老年人的个性化需求[3][4]。运用提升社会工作者专业能力、搭建社区养老服务网络、普及社会工作专业理念等多种策略,系统地满足老年人在社区内的各类需求。

2.2. 城市社区居家养老服务模式

研究发现老年人更愿意和年龄相仿的人交往,这样可以更好地理解对方,并有更多共同话题[5]。城市老年人口调查数据为设计居家养老服务模式提供了关键参考[6]。各地积极探索,形成了丰富多样且具有特色的实践模式:武汉的聚合型、网络型、公益型养老服务模式[7],分别以多元主体参与、网络技术支撑、社会协同互助为显著特点;南京鼓楼区推行“政府购买服务,民间组织运作”的机制[8],构建起多方共同参与的社区居家养老服务模式;上海从家庭、政府、服务对象三个主体出发[9],明确家庭与政府的养老职责边界,优化评估机制并引入社区基层民主评议机制,同时挖掘老年群体的内生资源,充分发挥其主体作用。这些模式都充分体现了因地制宜的创新探索精神。

2.3. 文献述评

总体而言,从当前已有的关于城市社区居家养老的研究来看,越来越表明社区居家养老是一个适应社会发展趋势的一种模式,随之产生了许多适应地区的模式,以上文献对社区居家养老现状和问题的研究提供了多方面的启示和建议,为解决养老问题和改进居家养老服务体系提供了宝贵的理论和实践支持。但是目前的研究,大部分研究仍对社区养老模式概念模糊,研究大多比较偏向于如何完善基础设施。关于如何进行服务提供,以及如何将一般的社区行政等工作与专业社区工作进行区分之后,服务有社区居家养老需求的对象及其家庭等一系列问题仍没有得到解答,且大量的案例研究,使关于该内容的研究缺乏普适性,难以对工作实践有指导意义,并且大量相关的理论问题、政策问题、实践问题有待研究并给以解答。

3. 社会工作介入城市社区居家养老服务的挑战与困境

3.1. 服务供需的结构性错配:从“标准化供给”到“个性化需求”的断层

基于马斯洛需求层次理论,老年群体需求呈现显著分层特征:失能老人对医疗护理、康复辅具适配的刚性需求(生理安全需求),根据《第四次中国城乡老年人生活状况抽样调查成果》,截至2020年,我国的空巢老年人和独居老年人数量已达1.18亿人,空巢老人对情感陪伴、紧急救助的高频需求(社交归属需求),低龄活力老人对文化学习、社会参与的发展性需求(尊重与自我实现需求)。然而,当前服务供给存在三重割裂。

需求评估流于形式:社区普遍依赖行政化问卷开展年度静态评估,缺乏对老年人身体机能、心理状态、社会关系的系统性专业评估,导致失独老人心理干预、残障老人居家环境改造等个性化需求被忽视,服务方案与真实需求存在半年以上的响应滞后。

服务内容严重同质化:基层社区将主要的养老资源集中于助餐、保洁等基础生活照料,而康复护理、认知症干预等中高端服务覆盖率比较不足。这种“生存型服务过剩、发展型服务匮乏”的哑铃型结构,难以满足老年人从“活得下去”到“活得更好”的进阶需求。

技术应用脱离人文本质:智慧养老设备盲目追求硬件覆盖,却忽视老年人数字鸿沟与生理机能衰退问题——界面操作复杂、功能设计“去人性化”,导致技术赋能与情感关怀脱节,部分智能设备成为“摆设”,未能真正转化为可及可用的服务支持。

3.2. 资源整合的机制性梗阻：多元主体协同的生态系统缺失

在社区层面，医疗与养老资源长期处于分离状态，难以实现高效对接。医疗服务与养老服务之间存在衔接不畅的现象，老年人在享受医疗服务时往往面临诸多不便，如就医难、看病贵等问题。这不仅影响了老年人的健康和生活质量，也制约了城市社区居家养老服务的发展。

根据生态系统理论，社区是一个有机的生态整体，各组成部分应相互关联、协同运作。此外，社区内养老服务资源在分布上呈现出较为明显的零散特征。在人力资源方面，志愿者队伍缺乏统一组织与专业管理，服务人员的招募、培训、调配缺乏系统性规划，导致服务时间和内容缺乏稳定性，难以满足老年人持续且多样化的需求。物力资源层面，养老设施设备分散于不同场所，未能实现集中调配与高效利用，造成资源闲置与浪费并存的现象。从财力资源来看，资金来源渠道有限，主要依赖政府补贴和少量社会捐赠，且缺乏系统的统筹规划，资金使用效率不高，使得各类资源难以形成合力，无法为社区居家养老事业提供强有力的支持，这与资源整合和系统优化理论背道而驰。

3.3. 专业服务的基础性薄弱：制度支撑与能力建设的双重短板

首先，在现行政策体系下，社会工作嵌入社区居家养老服务的专项政策法规仍有待进一步完善。从目前已有的政策文本来看，社会工作在养老服务实践中的角色定位模糊不清，职责范畴缺乏明确划分，服务规范尚未形成统一标准，资金保障机制也不够健全。这些关键内容的缺失，使得社会工作在实际操作过程中面临诸多困境。依据政策执行理论框架，政策的模糊性无疑会对社会工作实务的推进造成显著阻碍，导致政策执行效果大打折扣，难以充分发挥社会工作在社区居家养老服务中的积极作用。其次，在专业人才供给方面，老年社会工作领域面临着严峻的人才短缺问题。高等院校中，相关专业的设置数量有限，导致人才培养规模难以满足现实需求。而在在职的社会工作者群体中，多数人员尚未接受系统、专业的老年社会工作训练，在老年人心理特征分析、需求评估技术以及专业服务技能等方面存在知识与能力短板，难以契合高质量、专业化养老服务的实践要求。

4. 社会工作介入社区居家养老服务的路径分析

4.1. 需求导向的精准化服务体系构建

老年人的需求呈现出显著的异质性特征。基于马斯洛需求层次理论，社会工作构建起“评估-分类-响应”的服务机制。借助《老年综合评估量表(GARS)》，从三个维度开展动态评估：在生理健康维度，重点关注老年人的失能等级以及慢性病管理需求；心理情感维度，则聚焦于孤独指数和社会融入程度；社会参与维度，着重评估老年人的文化娱乐需求与自我价值实现需求。依据评估结果，将老年人划分为“红(失能失智)-黄(空巢独居)-绿(低龄活力)”三个层级，并建立对应的服务档案。

在此基础上，社会工作多管齐下。首先，通过政府购买服务的方式，实现生活照料服务的标准化全面覆盖，为失能老人提供助餐、助浴以及全天候 24 小时应急响应等基础服务，切实筑牢老年人的生存安全底线。其次，针对老年人的高频需求，积极引入医疗、教育等专业资源。例如，与医疗机构合作共建“社区康复驿站”，为老年人提供专业的康复医疗服务；联合高校开办“银龄学堂”，丰富老年人的文化娱乐生活，满足其健康维护与文化娱乐需求。此外，运用个案管理技术，为特殊群体量身定制服务方案。为失独老人组建“社工+心理咨询师+志愿者”的陪伴团队，给予他们情感支持与心理疏导；为残障老人链接辅具适配资源，并协助进行居家无障碍改造，真正做到“一人一策”的精准干预。通过每季度定期动态更新评估档案，使服务供给能够灵活适应老年人需求的变化，有效解决养老服务中的“供需错配”问题。

4.2. 多元主体协同的资源整合机制

基于生态系统理论,社会工作在社区居家养老服务中承担起“资源枢纽”的关键角色,全力构建“政府-市场-社会-家庭”四位一体的协同网络。

在医养服务深度融合方面,积极推动社区卫生服务中心与养老站点之间的数据互联互通,构建“健康档案-诊疗方案-照护计划”的闭环管理系统,为慢性病老人提供涵盖“医疗诊治-康复护理-心理支持”的一体化服务,真正实现医疗资源与养老服务的无缝对接。

在社会资源激活机制方面,搭建“社区养老资源共享平台”,以契约化的方式,将医疗机构、企业、高校、志愿者组织等12类主体纳入其中,共同开发“老年便利购”“银龄数字课堂”“共享厨房”等跨界合作项目,把原本分散的各类资源整合转化为协同运作的服务网络。

在协同治理制度创新方面,牵头建立由居委会、社工机构、物业公司、业委会组成的“四方联席会议”制度,借助“需求清单-资源清单-项目清单”的三单管理机制,实现服务信息的实时共享与资源的动态调配,形成“政府引导、社工统筹、多元参与”的立体化资源配置模式。

4.3. 制度支撑的专业化发展路径

针对当前政策模糊以及专业人才短缺的两大瓶颈问题,社会工作着力构建“政策保障-能力建设-职业发展”的全链条支持系统。

在政策标准化建设方面,积极参与推动出台《社区居家养老社会工作服务标准》,明确社会工作在需求评估(每半年进行一次全维度评估)、危机干预(建立24小时应急响应机制)、资源整合(实行季度对接会制度)等核心业务环节的操作规范,并将专业服务经费纳入财政预算,同时建立与物价指数挂钩的动态调整机制,确保经费投入能够适应实际需求变化。

在人才培养立体化方面,推动高校在相关专业中设置“老年社会工作”专业方向,强化失能评估、小组工作等实务课程的教学(实践教学占比不低于40%);行业协会推行“老年社工专业能力认证”制度,要求持证社工每年必须完成40学时的继续教育,不断提升专业能力;倡导政府则建立岗位补贴与职称评定倾斜政策,将老年社工纳入紧缺人才目录,吸引和留住专业人才。在质量评估科学化方面,引入“服务过程-服务效果”双维度考核体系,委托专业第三方机构开展年度评估,将评估结果与服务经费拨付、机构等级评定直接挂钩,形成“以评促建”的专业化发展良性循环。

4.4. 社区为本的社会支持网络营造

依据社会支持理论,社会工作致力于构建“正式支持与非正式支持相互补充”的养老生态系统。

在正式支持体系强化方面,推动将养老设施布局纳入《社区建设规划》,全力打造“15分钟养老服务圈”,建立“社工-社区工作者-志愿者”三级服务梯队,明确各自在需求评估、政策对接、情感陪伴等方面的分工协作机制。在非正式支持网络培育方面,积极发展“低龄助高龄”“邻里互助”等社区自组织,制定《互助公约》,明确服务内容与风险防控措施,并通过“银龄贡献积分计划”激励低龄老人参与志愿服务(所获积分可兑换养老服务)。

在技术赋能支持网络方面,开发“社区养老数字地图”,整合服务设施分布、资源供给情况、志愿者分布等各类数据,并嵌入“安全电子围栏”“一键呼叫”等智能模块,实现服务需求与供给的精准匹配。同时,保留线下服务通道,平衡技术应用与人文关怀,满足不同老年人的多样化需求。

5. 结束语

综上所述,本研究对社会工作介入城市社区居家养老服务的现状进行了深入剖析,明确了当前存在

的问题,并提出了具有针对性与可行性的解决路径。社会工作能够有效弥补传统养老模式的不足,满足老年人多元化的需求,在社区居家养老服务中具有重要价值。随着我国老龄化程度的不断加深,社会工作在城市社区居家养老领域的发展空间将更为广阔。基于此,一方面,应进一步深化理论研究,完善社会工作介入养老服务的理论体系,为实务工作提供更为坚实的理论支撑;另一方面,应强化跨学科合作,整合多学科资源,提升养老服务的专业化水平。此外,政府、社会与专业机构需协同合作,完善相关政策、加大资金投入、培育专业人才,共同推动社会工作在城市社区居家养老服务中发挥更大效能,助力构建更为完善的社会养老服务体系。

参考文献

- [1] 牟羨. 试论社会工作介入社区居家养老服务[J]. 黑河学刊, 2012(11): 183-184.
- [2] 冯晓娟. 我国养老服务发展状况与社会工作介入分析[J]. 理论与现代化, 2013(1): 72-75.
- [3] 赵丽宏, 杜玮. 构建社会工作视角下的居家养老服务模式[J]. 学术交流, 2011(12): 146-149.
- [4] 成伟, 刘海鹰, 张宇奇. 社会工作介入社区居家养老服务的方案探索[J]. 理论与现代化, 2013(1): 56-61.
- [5] Söderberg, M. and Melin Emilsson, U. (2021) Older People's Strategies for Meaningful Social Interactions in the Context of Eldercare Services. *Journal of Social Work Practice*, **36**, 73-85. <https://doi.org/10.1080/02650533.2021.1934820>
- [6] 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, 40(1): 98-112.
- [7] 王振波, 吴湘玲. 城市社区居家养老服务模式研究——以武汉市为例[J]. 理论月刊, 2017(10): 146-152.
- [8] 李凤琴, 陈泉辛. 城市社区居家养老服务模式探索——以南京市鼓楼区政府向“心贴心老年服务中心”购买服务为例[J]. 西北人口, 2012, 33(1): 46-50.
- [9] 范斌, 辛甜. 城市居家养老:发生机制、现实困境及其优化路径——基于上海市 HJ 社区的个案研究[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2016, 31(4): 124-132.