

社会工作介入五保老人个案实务研究

——以昭平县“三区”计划项目为例

黄仕银 杨章成 *

广西科技大学 广西柳州 545000

摘要：农村高龄独居老人是社会弱势群体之一，是社会工作服务领域不可忽视的重要群体。文章以昭平县“三区”计划项目开展为背景，描述了社会工作者开展个案服务工作的过程中，如何在这一类群体中发挥专业积极作用，并通过理论分析、需求分析、服务流程记录和反思，探讨了社会工作者在养老服务中如何发挥不可替代的作用。

关键词：三区计划；高龄独居老人；个案服务；

“三区”计划是结合项目结合受援县的实际情况，为受援县开展专业社会工作服务。在项目实施过程中，项目社会工作者针对在地弱势群体的需求开展了个案服务工作。在走访过程中，项目社会工作者评估服务对象的需求问题，为其制定服务计划，调动资源多方联动为高龄独居五保户老人提供服务。在服务过程中满足了老人日常生活需求、精神生活需求等，为老人创建了良好的晚年生活环境，以下则详细分析个案工作介入高龄独居老人的服务过程。

一、服务对象的基本情况介绍

黄大爷，男，86岁，未婚。服务对象是村里的一位五保老人。服务对象长期独自居住，年龄较大，腿脚不便常年卧床，丧失劳动能力；目前饮食起居的照料工作由护工来完成。

二、社会工作视野下老年个案工作的理论基础

(一) 个案工作服务的理论基础

社会支持网络指的是一组个人之间的接触，通过这些接触，个人得以维持社会身份并且获得情绪支持、物质援助和服务、信息与新的社会接触依据社会支持理论的观点，一个人所拥有的社会支持网络越强大，就能够更好地应对各种来自环境的挑战。个人所拥有的资源又可以分为个人资源和社会资源。个人资源包括个人的自我功能和应对能力，后者是指个人社会网络中的广度和网络中的人所能提供的社会支持功能的程度。以社会支持理论取向的社会工作，强调通过干预个人的社会网络来改变其在个人生活中的作用^[1]。特别对那些社会网络资源不足或者利用社会网络的能力不足的个体，社会工作者致力于给他们以必要的帮助，帮助他们扩大社会网络资源，提高其利用社会网络的能力。^[2]

(二) 问题分析

1. 居住情况

服务对象是一位五保老人。目前只有他一人居住。居住的房子内只有一张床一张桌子、五把椅子、两个小的老旧的柜子以

及一些其他的杂物，环境较为脏乱。此前服务对象居住的地方未通自来水，需护工每日定时送水解决服务对象的用水问题，直至2022年3月8日才安装好自来水。每逢雨天，房内漏水现象较严重，也于2022年3月8日修葺完善。

2. 社会支持系统

服务对象的正式支持系统是当地的民政局，在发放救助金给予他经济上支持维持生活的同时，县民政局还给服务对象配备一名护工照顾其日常起居，这位护工是服务对象的远房堂妹。在非正式支持系统上，服务对象双亲离世多年、膝下无儿无女，日常生活需要有人照料，护工是服务对象关系较为紧密的仅有的非正式支持系统。在人际交往中，与其他的人没有过多的沟通。由此看来，服务对象在社会支持系统上，给予的支持是不足的。

3. 身体状况

服务对象年迈力衰，行动不便，常年躺在床上，因为身体原因，活动范围相对较小，同时老人疏于照料，导致老人在身体营养未能得到及时的必要的补充。

4. 心理状况

几年前服务对象曾经向护工索要过药物想吞药自杀，后经护工耐心劝阻，服务对象打消了自杀的念头，目前服务对象情绪较为稳定，暂未发现服务对象有轻生的情况。

服务对象是五保户且高龄老人，在社会工作者的探访中了解到服务对象社会支持网络薄弱，丧失劳动能力，长卧在床，亦极少人与服务对象来往，因此社会工作者计划在巩固服务对象家属（护工堂妹）支持的同时发展服务对象其他的支持网络，让服务对象在晚年得到更多的关怀与支持。

三、社会工作视野下老年个案工作服务的过程分析

个案工作是社会工作的三大方法之一，在解决老年人面临的个性问题时，能提供有针对性、有效性的介入服务，具有一定的专业优势。根据昭平县五保老人面临的问题，社会工作者从个案

视角出发，对服务对象进行需求分析后，制定服务计划，从而解决其面临的基本问题。

（一）服务对象的问题预估

1. 服务对象居住环境简陋、破旧，且存在较多安全隐患

居住的房子内只有一张床一张桌子、五把椅子、两个小的老旧的柜子以及一些其他的杂物，环境较为脏乱；2022年2月22日凌晨服务对象因在室内抽烟引起了火灾，直至第二天早上护工去看望服务对象时发现其倒在房间门口。服务对象戒烟后对糖的依赖性很大，且把剪刀放床上剪糖果纸，存在一定安全隐患，对此需要对安全隐患进行排查。

2. 个人的日常生活中缺少陪伴，精神上缺乏疏导和安慰

服务对象长期独居，精神上缺乏家庭式的关怀，有过轻生念头。曾试图向护工索要药物自杀，经耐心劝阻疏导，服务对象最终打消了轻生想法，认识到了生命的珍贵。目前服务对象情绪较为稳定，暂未发现有再次轻生的情况。服务对象常年一人居住，仅与日常看护人员有简单交流，与外界沟通甚少，长期与社会脱节。个人的日常生活中缺少陪伴，精神上缺乏疏导和安慰，需要社会工作者的介入服务。

3. 护工的不按时提供照护服务，对服务对象疏于照料

社会工作者留意到服务对象护工照顾服务对象不甚周到，不能按时按点给服务对象送饭，而且饮食不健康。服务对象就只能用馊掉的隔夜饭果腹，非常不利于老人的身心健康。同时，服务对象护工缺乏专业的护理知识，且其忙于摘茶叶，使得服务对象不能得到充分的照顾。

（二）制定个案服务计划

1. 服务目标

疏导服务对象情绪，给予服务对象心理支持和慰藉；链接资源，改善服务对象目前所居住的生活环境，创设良好的养老环境。

2. 服务策略

（1）发挥社会工作服务的专业性，与服务对象建立良好的专业关系，为服务对象提供心理支持，了解服务对象需求，并与服务对象商讨制定服务方案目标。

（2）在多方联动的机制下，链接社区资源，多参与陪护与慰藉服务；与当地村委会、社会工作者站、政府合作，改善服务对象的居住环境。

（3）与服务对象护工沟通，陈诉服务对象的情况，商讨将服务对象安置在敬老院生活更为安全和方便。

（三）具体服务过程

第一阶段：接案，发挥社会工作者专业性，建立良好关系

社会工作者在开展昭平县“三区”计划项目中，项目社会工作者在走马镇社会工作者站社会工作者的陪同下，在当地走访过程中接触到服务对象，了解到服务对象的困境。五保老人黄大爷

成为“三区计划”个案服务对象，并签署了《个案同意书》，确定五保老人黄大爷为服务对象身份，为其共同制定服务计划并由社会工作者提供相应服务。社会工作者运用倾听、专注、同理心等个案服务技巧，使得社会工作者对服务对象情况有细致的了解。在此阶段社会工作者与服务对象澄清个案工作，以及与服务对象建立个案关系，并签订个案知情同意书。

第二阶段：预估服务对象问题，分析服务对象需求

经过前期入户探访，收集服务对象基本信息、列访谈提纲、评估服务对象需求。昭平县“三区”计划项目社会工作者在乡镇社会工作者站人员的配合下，积极了解服务对象情况。社会工作者了解服务对象目前现状，随即对服务对象进行深层次的资料收集，进一步了解案主基本情况，为后期开展个案评估以及服务方案制定，服务方案充分考虑服务对象的利益。

第三阶段：服务介入，开展陪护与慰藉服务，与走马镇社会工作者站社会工作者上门与服务对象交流

在建立亲社会联结层面，项目社会工作者与社区工作者定期探访服务对象。在乡镇社工站社会工作者的陪同下，与服务对象进行交流，运用老年缅怀往事疗法，认真聆听服务对象倾诉自身的过往经历，增加与服务对象的互动，缓解服务对象内心的孤独和落寞。期间，社会工作者并给服务对象相关的照料服务。

第四阶段：结合“社区+社工+志愿者”方式，与当地村委会、社会工作者站合作开展服务，改善服务对象的居住环境，排查服务对象目前居住地的安全隐患

项目社会工作者和乡镇社会工作站社工志愿者，县审计局两名工作人员、乡镇镇副镇长、村支书共同前往服务对象家中，进行了卫生打扫，内务整理，改善服务对象的居住环境，排查服务对象目前居住地的安全隐患，并向服务对象宣讲疫情防控相关事宜，给服务对象各房间及院子内外进行消毒。社会工作者以及其他服务人员给服务对象梳理讲解去福利院居住的好处，经社会工作者对服务对象耐心分析讲解，其同意转至昭平社会福利院居住生活。

第五阶段：联系昭平社会福利院，申请特困人员生活自理能力等级评估，如条件符合则把服务对象转至昭平社会福利院居住生活

社会工作者在乡镇民政局社会救助股了解到，服务对象申请到县社会福利院居住需联系走乡镇民政办做特困人员生活自理能力等级评估，若条件符合方可与县社会福利院签订《集中供养特困人员委托照料服务协议》，签订协议并完成核酸检测无异后可送至县社会福利院居住。社会工作者和乡镇社会工作者、县社会福利院院长、护士、村委工作人员、服务对象护工参与了本次评估。经评估，服务对象无自理能力，县社会福利院院长表示可以接纳服务对象转移至县社会福利院居住照料，并就需要准备的物

品和流程进行了详细说明。初步达成一致意见，各相关方在协议上签字盖章并给服务对象做完相关检查后即可转移至社会福利院居住生活。

第六阶段：跟进协议的顺利签订，帮忙收拾服务对象入住福利院所需物品；做好人员交接工作，与服务对象沟通服务目标达成情况，填写个案服务满意度调查表

本次服务遇到的阻碍和难题较多，经过社会工作者的多方沟通与协调，一一得以化解。

一是指定服务对象的病理责任担当。由于转至昭平社会福利院需要服务对象家属签字，同意将来服务对象生病需要家属去医院陪护，服务对象没有家属帮忙签字，旁系亲属也不愿意担此责任。社会工作者与镇民政办领导及村委领导协商，并经服务对象本人同意后，链接了康复医院资源，把服务对象送至医养中心居住生活，由专业人员护理。

二是规范服务对象的个人物品管理。服务对象的存折身份证件等私人物品之前由护工代为保管，。在交接过程中，社会工作者发现护工在从服务对象第一次存折支取 700 元，第二次支取时间为医院来接服务对象入住医养中心的前一天，支取金额 3920 元，支取后服务对象存折里仅剩 12.03 元。因服务对象大小便无法自理，入住医院后需购买纸尿裤、毛巾等个人用品，余额不足以采购，后经多方协调，护工回家取来现金归还老人，作为老人到医养中心的个人生活开支，由医院护士代为保管并记录开支明细。

三是解决服务对象的日常交流问题。社会工作者与医院护士长商议，建议与同村另一五保老人安排在同一房间，解决了服务对象语言不通的沟通障碍。

最后，结案评估，社会工作者与服务对象沟通，基本解决服务对象的问题，并以服务对象口述社会工作者代填的方式完成了个案服务满意度调查表。

四、服务总结评估

通过专业社工介入，服务对象的问题得到了基本解决，服务对象安全得到有效保障，服务评估的目标达成。服务效果呈现以下几个方面：

（一）互动增多，情绪得以排解

通过一系列的陪伴、服务、解决服务对象的实际问题，服务对象双亲离世多年、膝下无儿无女，面临无人赡养的局面，没有一定经济基础，护工只能短暂的提供照护服务，但是其余时间护工都忙于其他事情，因此在无人长时间的照护、陪伴下，在一个人的晚年人期，生活心理上会出现孤独感、无力感，同时也面临随时发生病患无法及时救护的危险。社会工作者和志愿者上门陪同服务对象互动，服务次数 6 次，让服务对象的个人情绪得到了排解，越来越相信社会工作者，也愿意和社会工作者多交流。

（二）拥有了安全的居住环境，专业的护理服务

对服务对象进行特困人员生活自理能力等级评估后，接着与福利院签订《集中供养特困人员委托照料服务协议》，但是签订服务协议需要服务对象的签字，多位亲属害怕担责，通过多途径协商，让服务对象顺利入住医养中心，这大大改善了服务对象的生活质量。服务对象在家里独自生活时，不方便出门购置日常用品。但在社会工作者、志愿者以及民政局等相关人员的帮助下住进医养中心后，日常生活有人照顾，能够按时一日三餐。

本次服务进展顺利，是民政局、福利院、社会工作者站等多方共同协力、不辞劳苦的成果，所获经验有利于昭平县有序推进乡村养老服务体系建设。多方工作人员秉承人文关怀的原则，依据服务对象及服务对象护工的意愿，为其选择最合理的援助方案，实现了“老有所依，困有所助”的服务目标。

五、社工视角下昭平县五保老人服务的个案专业反思

从个案的问题界定看，服务对象的需求在老年群体中显然是具有一定的代表性的。多数独居高龄老人在一定年龄后，都可能面临生命安全、心理、饮食健康等方面的问题，如何结合多方联动资源发挥专业力量的作用也将是独居高龄老人服务探索的重点，对于昭平县“三区”计划个案的探索具有如下经验：

（一）立足需求，定位清晰，提供专业服务

在服务开展之初，社会工作者对服务对象进行摸底排查，筛选出真正有需要的个案服务对象，立足高龄独居五保老人的真实需要，提供专业性的社会工作服务，有针对性解决服务对象的需求问题。

社会工作者在进行个案服务时，社会工作者对服务对象有一个清晰的定位与分析，服务对象是独居五保老人，在精准扶贫的国家政策背景下，各项福利政策已享受到位，但是对于服务对象的安全问题社会工作者需要有细心的观察能力，老年期的老人容易对生活失去信心，在精神慰藉上相对缺乏匮乏，社会工作者只有精准评估服务对象的需求才能“对症下药”，积极改善和帮助到服务对象的心理问题和生活问题等。

（二）结合当地社会工作者资源，提高服务高效性

社会工作者在此次服务过程中，服务对象一开始对社会工作者有一定的戒备心理存在，对于社会工作者的入户有一定的排斥，社会工作者需要充分的沟通和耐心的讲解，让服务对象知道服务的意图，有利于争取服务对象的信任，以便后期工作的探访，同时给服务对象提供专业性服务工作打下基础。在此期间，由于社会工作者不懂当地方言，需要配备一名当地社会工作人员尤为必要，提高服务的高效性。为帮助服务对象顺利入住医养中心，社会工作者经过不懈努力和多方的协调，克服重重困难，让社会工作者也感受到自身工作价值所在。

(三)结合社会多方力量，解决服务对象问题

结合社会多方力量是社区治理和群体服务中重要指导工作方法之一，针对独居高龄五保老人服务，结合资源，发挥各方力量所长，有效满足服务需求。在个案服务中，项目社会工作者结合“社区+社工+志愿者+医疗+政府”力量，满足服务对象需求。在此过程中，社会工作者作为重要专业力量，在介入服务时有两个重要作用，一是专业需求评估界定，二是实施中的资源整合及匹配；社区志愿、社区组织、政府依据自身优势，发挥骨干力量，为服务对象提供具体的执行服务。

(四)保障服务对象生命安全，建立长期评估机制

随着社会的不断发展，农村居家养老服务不断出现新的需求，社工要做的就是与时俱进，合理评估空巢老人居家养老服务质量和^[3]。独居高龄老人按照民政服务标准，养老服务以需求为导向，不同自理能力的老年人需要不同的养老服务^[4]。所以在提供服务时，需要为这一群体构建一种长效稳定的评估机制，对其进行动态把握防止其在遭遇特殊情况时，导致其身体功能骤然降低，从而避免出现危及其生命的危险。具体而言，就是要在服务中对服务对象的身体状况进行动态的跟踪，不断更新其身体健康指标。同时，在服务中，社会工作者的专业评估属于优先级，应为这一类群体建立独特的社区服务档案，并及时评估更新，每月不少于

1次，一旦发生失能问题，无法获得良好的生活照顾，应该以最快的速度将其转移到院舍养老系统中，尽可能地保证其服务对象的安全。

参考文献：

- [1]潘艳.社会工作介入农村留守老人社会支持研究[D].东北石油大学,2017.
- [2]文雅,朱眉华.探索“社会支持”为本的社会工作干预——以上海流动人口聚居区社会服务为例[J].华东理工大学学报(社会科学版),2016,31(02):17-24.

[3]刘梦媛.社会工作视角下农村空巢老人居家养老服务对策研究[J].社会与公益,2020,11(09):81-84.

[4]民政部.《养老服务标准体系建设指南》.民政部门户网站,2017年8月24日, <http://www.mca.gov.cn/article/gk/wj/201709/20170915006025.shtml>

作者简介：黄仕银（1997-），女，广西科技大学人文艺术与设计学院在读研究生；专业社会工作。

通讯作者：杨章成（1980-），男，博士，广西科技大学副研究员，硕士研究生导师。

基金项目：广西民政部2021年革命老区、边疆地区、民族地区社会工作专业人才支持计划项目[编号：2021（42）号]