



为霞满天

养老机构社会工作人才
队伍建设实践与探索

广州市老人院 编

★全国百佳图书出版单位

★国家一级出版社

 中国社会出版社

D669.6
G536

101101479013

为霞满天

养老机构社会工作人才
队伍建设实践与探索

广州市老人院 编

★全国百佳图书出版单位

★国家一级出版社

中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

为霞满天:养老机构社会工作人才队伍建设实践与探索 / 广州市老人院组织编写.

- 北京: 中国社会出版社, 2011. 3

ISBN 978 - 7 - 5087 - 3154 - 4

I. ①为… II. ①广… III. ①养老院 - 社会工作 - 人才 - 培养 - 研究 - 中国

IV. ①D669. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 023455 号

书 名: 为霞满天——养老机构社会工作人才队伍建设实践与探索

编 者: 广州市老人院

责任编辑: 向 飞

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电话: 编辑部: (010) 66016392

销售部: (010) 66026806 (010) 66030260

(010) 66020531 (010) 66060275

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1 / 16

印 张: 14.5

字 数: 200 千字

版 次: 2011 年 3 月第 1 版

印 次: 2011 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

养老机构社会工作大有作为(代序)

社会工作的发展肯定是因应需求和问题的。随着经济社会的发展,人们的物质生活和精神文化生活日益丰富,入住养老机构的老人越来越呈现多种类别。从知识结构来看,有高级知识分子,也有文盲;从年龄结构来看,有百岁老人,也有六十多岁的年轻老人;从职业结构来看,有高级领导干部亲属、有专家学者,也有流浪乞讨者。因此我们不难想象,这样的老人群体,其需要和问题是何等多元化、复杂化。从机构的照顾来讲,我们必须适应这种需要,应对这种问题,而传统的工作理念和方式已经不能完全适应这种需要。十几年前,我们广州市老人院开始将香港社会工作的理念引入,并成立了广东民政系统首家社工专业机构,引进了专业社会工作者,开展了一系列专业服务。我们发现作为一种应对社会需求、解决社会问题的专业,社会工作在满足老人独特需要、解决老人复杂问题、提高机构服务专业化水平、创新机构管理和模式方面具有不可替代的作用。

党的十六届六中全会以来,我国社会工作发展迎来了难得机遇。而养老机构社会工作发展成为引领者。广州市老人院、北京市第一社会福利院、上海市第一社会福利院、苏州市社会福利院等一批国内先进养老机构率先开展社会工作人才队伍建设,积累了宝贵的经验,切实造福了机构长者。总结他们的经验,我们认为推动养老机构社会工作发展应从六个方面下工夫:

一是要争取领导的重视与支持。社工人才队伍建设是一项系统性的工程,需要领导一如既往的重视和支持,否则社工人才队伍建设就不可能持续发展。

二是要有清晰的蓝图和规划。社会工作总体来说是一个新事物,没有现成的经验可以借鉴,需要我们结合实际摸索前行。如广州市老人院将社工人才队伍建设纳入全盘规划,提出以科学发展观为指引,从十大维度构建社工人才队伍的试点框架,确保了试点工作循序渐进地推进。

三是要持续提升专业知识和技能。目前有实务经验和理论基础的专业

社工并不多,各个机构社工年纪尚轻,专业技术仍有可改善之处。因此,如何透过不同的培训督导提升社工的专业知识和技术,是未来重要的挑战。

四是要加强跨专业团队的协作。社工专业的基础相对于院内医护等专业较为薄弱,因此,通过跨专业协作平台,建立不同专业之间相互尊重而又平等协作的关系,对于推进社工人才队伍建设非常重要。

五是要强化社会工作专业督导。社会工作的实践证明,专业督导必不可少。如广州市老人院邀请香港圣公会福利协会提供顾问和督导服务,同时机构非常注重培养本土督导,从而为社工人才队伍建设提供了专业支持。

六是要加强社会工作文化的宣传推广。构建社工人才队伍,不是单单设置社工岗位,招聘社工人才便可成事,而是要让全院每一个人都明白和了解社工的价值、自己的角色定位,以及那份荣辱与共的感觉。

展望未来,养老机构社会工作发展不管是在制度上、理念上还是路径上依然充满挑战,要实现社会工作发展行业引领示范这个目标,需要我们继续以改革创新的精神和勇气、求真务实的作风、宽容和谐的性格,加强交流与合作。相信大家会在一路同行中共同成长、进步,这将是老人之福,也是中国社工界之福!

广州市老人院院长 洪佩贤

香港圣公会福利协会顾问语

构建社会工作人才队伍是国家划时代的人文建设工程。因为社会工作人才队伍建设对解决社会民生问题、提升民政工作素质和促进社会和谐起着重要作用。

广州市老人院作为一个老年人的功能社区,透过社会工作的介入为不同需要的老人提供適切服务和关怀,是非常重要和必需的。为此老人院邀请香港圣公会福利协会担任顾问,在院内进行社会工作人才队伍构建工作,吾等作为顾问团成员,实在非常荣幸和乐意透过这机会分享一些体会,以收抛砖引玉之效。

由于构建工作没有先例可援,大家都是以摸着石头过河的心态去探索,这也提供了广阔的空间去尝试和创新。而广州市老人院管理层的高瞻远瞩和得到上级广州市民政局领导的鼓励和支持,于2007年成为全国民政系统90个社会工作人才队伍建设试点单位之一,并于同年全面开展构建工作。

我们认为广州市老人院构建社会工作人才队伍应该以科学发展观作为指导思想,并落实当中的重要元素于社会工作人才队伍的建设当中,包括以人为本、全面布局、整体协调和达到可持续发展的目标。在科学发展观的基础上,我们创意地构思了十个维度作为社会工作人才队伍建设的框架:包括第一维度——社会工作专业技术应用;第二维度——社会工作岗位设置;第三维度——社会工作人员管理督导;第四维度——社会工作人员表现评估;第五维度——社会工作人员培训发展;第六维度——社会工作人员团队协作;第七维度——跨专业团队协作;第八维度——社会工作人员实习安排;第九维度——社会工作文化推广;第十维度——社会工作研究的促进。

经过全院同工上下一心和努力建设,社会工作人才队伍已成功建构,在老人院内全面开展社会工作服务,成绩斐然,成为全国首批十五家社会工作人才队伍建设试点示范单位之一,也是广东省唯一获此殊荣的民政事业单位。

本书正好是今次社会工作人才队伍建设的成果汇编,也是全院工作人员的心血结晶,供同工同行参考使能共学同进,为国家的社会工作人才队伍建设树立楷模,造福耆老。

顾问团成员 香港圣公会福利协会

刘惠灵 总干事

文孔义 副总干事

李秀霞 服务总监

目 录

养老机构社会工作大有作为(代序) / 01

香港圣公会福利协会顾问语 / 03

上篇:广州市老人院社会工作人才队伍建设经验分享

第一章 广州市老人院及其社会工作人才队伍简介 / 03

一、广州市老人院简介 / 03

二、广州市老人院社工人才队伍基本情况 / 04

第二章 广州市老人院社会工作人才队伍建设蓝图框架 / 05

第一节 广州市老人院社会工作人才队伍建设试点框架 / 05

一、以科学发展观作为社会工作人才队伍建设的指导思想 / 05

二、从三个层面十大维度推进社会工作人才队伍建设试点工作 / 05

三、广州市老人院社工试点前后老人对社会工作认识程度对比研究报告 / 14

第二节 广州市老人院社会工作服务整全模式 / 24

一、整合的价值观和专业文化 / 24

二、顾客型的服务对象 / 25

三、多向度的介入系统 / 26

四、多元化的介入策略 / 27

五、跨专业的团队协作 / 28

六、有效的配套系统 / 29

第三节 广州市老人院社会工作人才队伍建设发展路径 / 30

第三章 广州市老人院社会工作制度建设 / 32

一、广州市老人院个案服务规范 / 32

二、广州市老人院小组服务规范 / 41

三、广州市老人院长期义工管理规范(试行) / 47

四、广州市老人院关于进一步优化社工岗位设置与社工人员配备的实施方案(试行) / 51

五、广州市老人院社会工作督导方案(试行) / 55

六、广州市老人院社工人员工作表现评估指引(试行) / 58

七、广州市老人院制定及执行社工人员培训计划指引 / 62

八、广州市老人院社工驻区服务试点活动方案 / 64

九、广州市老人院社工实习交流工作手册 / 68

第四章 广州市老人院社会工作人才队伍建设案例分享 / 79

个案篇

个案一:想家的周婆 / 79

个案二:换一个想法,另一种生活——适应不良个案心理咨询报告 / 83

个案三:生活可以这么美好——音乐治疗在老人抑郁症个案中的运用 / 89

个案四:跨专业合作的宁养服务个案报告 / 95

个案五:优势视角下的老年社会工作个案介入 / 102

小组篇

小组一:原来生活可以更美的——员工减压小组分析报告 / 107

小组二:品一壶香茗,续一杯心声——茶文化兴趣小组分析报告 / 115

小组三:岁月如歌,生命如花——长者生命回顾与教育的探索思考 / 120

小组四:珍爱健康,呵护细节——老年人慢性腰膝关节支援性小组报告 / 129

活动篇

活动一:心怀天下父母,情系四海儿女——庆祝母亲节父亲节主题活动暖人心 / 138

活动二:莫道桑榆晚,为霞尚满天——记广州市老人院首届趣味运动会 / 141

活动三:老人院,却是晚年乐园——记广州市老人院社交康乐活动 / 148

社区篇

社区服务一:有爱,心才会明亮——一项针对视障老人的综合照顾服务 / 157

社区服务二:社会工作视野下的养老机构老年教育——广州市老人院老

养老机构社会工作者有为(代序)

年大学的实践与反思 / 161

社区服务三：公办养老机构宁养服务的策略思考——以广州市老人院宁养服务为例 / 164

第五章 广州市老人院社会工作人才队伍建设心声体会 / 179

心声体会一 同行者中,有一个响亮的名字叫社工 / 179

心声体会二 我不是独行者——慈云楼驻区工作总结 / 181

心声体会三 如此广阔天地,社工大有可为——记颐养园驻区工作 / 184

心声体会四 香港养老机构社会工作学习考察报告 / 190

心声体会五 先做个好人,再做个好领导 / 195

心声体会六 同行督导——对督导关系中压迫议题的一个回应 / 196

心声体会七 谁来关心社工督导——读《社工督导》有感 / 198

下篇:养老机构社会工作人才队伍建设综述

第六章 国内养老机构社会工作人才队伍建设基本情况 / 203

第一节 国内主要养老机构的基本情况 / 203

第二节 以麦肯锡 7S 模型分析不同机构社工人才队伍建设情况 / 205

第三节 不同养老机构社工人才队伍建设异同情况原因分析 / 210

第七章 养老机构社会工作介入策略 / 212

第八章 养老机构社会工作人才队伍建设的建议 / 214

参考文献 / 217

后 记 / 218

为霞满天

上 篇

广州市老人院社会工作 人才队伍建设经验分享

第一章 广州市老人院及其社会 工作人才队伍简介

一、广州市老人院简介

广州市老人院是广州市民政局下属的老年福利事业单位,建院于1965年7月,全院占地面积7.8万平方米,建筑面积4.5万平方米,现有床位1100张。主要为广州市政府供养老人和社会有需要的老人提供生活照料、医疗康复、痴呆护理、社会工作和临终关怀等服务。

广州市老人院目前建有别墅式二层养老楼14座,慈云康复大楼、慈慧大楼、慈爱大楼和富力慈恩大楼各1座。院内环境幽静、空气清新,俏丽多姿的凉亭、雕塑、喷水池点缀其间,是老年人颐养天年的好地方。住院老人按身体健康状况和生活自理能力分住7个不同的园区养老。院内有较完善的生活服务保障设施和现代化的医疗康复设备,配有医生、护士、护理、心理咨询师、社工、营养师等各类专业技术人员和膳食、维修、缝洗、理发、运输等后勤工作人员,可为老人提供全面优质的服务,营造一个老有所养、老有所医、老有所乐、老有所学、老有所为的温馨家园。

建院以来,广州市老人院在广州市委、市政府和各级民政部门的正确领导下,始终遵循“以人为本、持续改善”的服务宗旨,以“视老人如亲人、做老人好儿女”为服务承诺,努力加强管理,持续改善服务,形成了颐养天年、医疗康复、特殊照顾三大功能和老年康复、痴呆照顾、临终关怀、社会工作四大服务品牌,充分发挥了国办养老机构的引领示范作用。1994年12月广州市老人院被国家民政部授予“国家二级社会福利事业单位”的称号;2002年10月,顺利通过ISO9001:2000标准认证;2007年12月,该院被评为“全国模范养老机构”。目前,广州市老人院全体同工正在为建设国内一流、东南亚有影

响力、世界知名的老人院而努力奋斗！

二、广州市老人院社工人才队伍基本情况

广州市老人院早在 1995 年便开始探索社工服务；2003 年专门选派 3 名文体辅导员到香港圣公会福利协会接受为期 3 个月的社工知识培训，并以此为基础建立了老年工作辅导小组（社工部的前身）。

2005 年 7 月，广州市老人院正式成立了广东民政系统第一个社工专业部门——社工部，并首次引入 2 名本科毕业社工，充实了社工人才队伍，并开展了老人院舍适应辅导、个案工作、小组工作、社交康乐活动、义工服务等一系列社工专业服务。

2007 年 8 月，广州市老人院被确定为全国民政系统社工人才队伍建设试点单位后，社工人才队伍建设和社会工作发展有了突破性进展。截至目前，广州市老人院已有社工专业研究生 1 名、本科生 3 名、心理咨询师 1 名，另有 19 人通过了全国社工师或助理社工师职业水平考试。此外，该院还在原来康乐大楼的基础上，斥资改建了一所环境优美、设施齐全、理念先进、功能完善的社工综合服务中心，内设专业的社工实验室、社工展览室、社工资源阁及各类长者活动室，可提供社会工作实务、培训、研习、督导、外展等多种服务。2010 年年初，广州市老人院被民政部正式命名为全国首批社会工作人才队伍建设试点示范单位。

我们的服务宗旨是：以人为本，持续改善，全面照顾，重点关怀。

我们的服务理念是：以科学发展观为指导，遵循助人自助的社工理念，透过专业化、规范化、标准化的社工服务，使服务对象在身体、心理、社交及灵性上得到全面、优质、持续的照顾，提高晚年生活品质 and 生命质量。

第二章 广州市老人院社会工作 人才队伍建设蓝图框架

第一节 广州市老人院社会工作人才队伍 建设试点框架

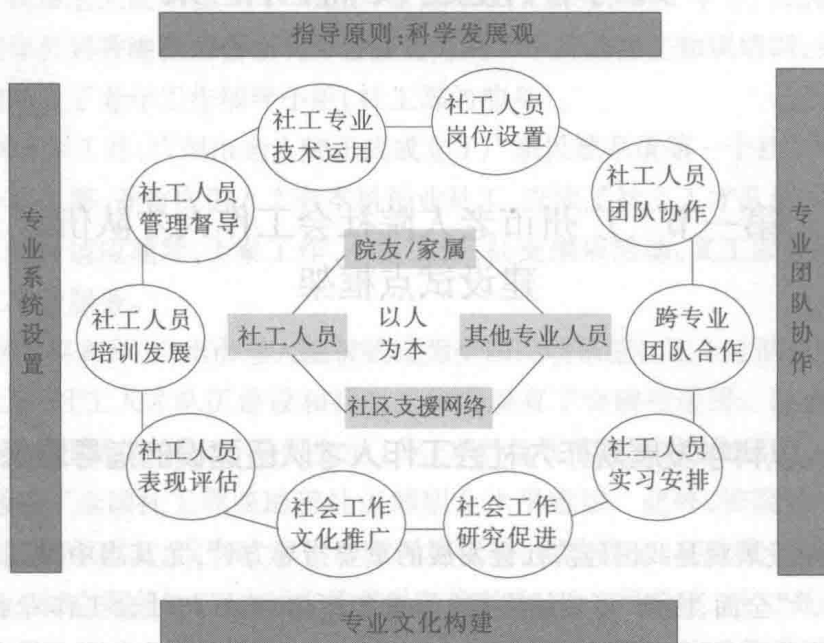
一、以科学发展观作为社会工作人才队伍建设的指导思想

科学发展观是我国经济社会发展的重要指导方针,尤其当中提到的“以人为本,”“全面、协调、可持续发展”等重要概念,正好与社会工作专业所强调的“助人自助”相互吻合。因此广州市老人院坚持以科学发展观作为社工人才队伍建设的核心价值观和指导思想,并希望达到三个目标:一是社工人才队伍建设必须坚持以人为本,除了要让院内老人和家属得到适切的社工服务外,亦要关心医护同工甚至社工人员本身在照顾老人或面对其家属时所产生的压力,并提供合适的支持;二是社工人才队伍建设必须要配合院内其他工作系统,包括医护和后勤系统等并与之结合,各部门间互相协调,使整个队伍能全面地发展;三是社工人才队伍建设除发展社工专业能力外,也要与其他系统共同建立社会工作文化,让社工人才队伍在老人院内得以可持续地发展。

二、从三个层面十大维度推进社会工作人才队伍建设试点工作

广州市老人院的社工人才队伍建设在科学发展观的指引下,从专业系统设置、专业文化构建和专业团队协作三个层面及社工专业技术应用、社工岗

位设置、社工人员管理督导、社工人员培训发展、社工人员表现评估、社工实习安排、社工人员团队协作、跨专业团队合作、社工文化推广、社工研究促进十大维度出发,建构了适合该院实际的试点框架,可为养老机构社工人才队伍建设提供重要参考。



第一维度:社工专业技术运用

如何将社会工作专业的理念、知识和方法运用到社会福利机构的具体工作实践中,为服务对象提供整全的、优质的、专业的照顾服务,满足服务对象的“全人”需要,提升其生活质素,是社工人才队伍建设首先要考虑的问题。

(1) 专业介入。一般的机构社工服务绝大多数只注重为老人提供服务,而广州市老人院的社工介入对象比较广,不仅包括老人及其家属,也包括机构内工作人员、社会相关人士甚至社工本身。从介入系统和方式来看,该院社工通过个案咨询辅导、小组工作、社区活动策划、义工支援、家属联系、社会倡导等方式,从个人、家庭、邻里、社区、社会五个系统进行全面介入,可为服务对象提供综合化、专业化的服务,满足其“全人”需要。

(2) 规范管理。该院于2002年通过了ISO9001:2000标准认证。试点期间,该院试行了《院舍适应计划工作规范》《个案服务规范》《小组服务规范》

《义工活动规范》《老人社交康乐活动规范》等各类不同的社工规范和程序性文件,确保了服务的规范化、标准化。

(3) 案例分析

案例一:个案管理

有一个七十多岁的老伯,被诊断为结肠癌晚期,需接受宁养服务(临终关怀),可他本人十分抗拒,且很情绪化。他经常对其老伴(跟他同住)发脾气,他的老伴在照顾这位老伯的同时也身心疲惫,精神几近崩溃。为此,社工召开了跨专业的个案管理会议,对老伯的情况进行会诊和综合评估,并分别提供适当的介入服务,让老伯从不接纳自己的身体逐渐衰弱和抗拒患癌到接受事实,并为自己安排后事,欣然接纳死亡,与老伴作最后的离别。老伯离世后,其老伴也得到了社工提供的哀伤辅导,最后能坦然而常地继续生活。这一案例的介入过程,说明了社工在临终关怀服务中的重要作用和专业技术的创新运用。

案例二:小组活动

一个简单的手工艺折纸小组,在汶川大地震后,经过社工的鼓励和联系,有组员自发叠制了50只小天鹅,同时附上50封红包寄到了灾区的50名抗震救灾英雄少年手中。这是一个感人的故事。故事的背后折射出专业社工的敏锐触觉,就是将社会发生的事与老人积极的生活态度联系起来,透过小组的手法,让老人仍能参与社会活动,展示了自身的潜力,也让社会大众明白和接纳老人的社会价值。

(4) 特色服务:广州市老人院还结合自身实际,创新开展了老年痴呆康复训练及临终关怀社工服务。老年痴呆康复训练服务是由接受过社工专业培训的康复员和活动员,通过综合评估,为痴呆患者制订合适的康复训练计划,并通过多元化介入,有效缓解老年痴呆症患者的认知、行为问题,提高他们的生活质量。

2008年4月,全国首座临终关怀服务大楼广州市老人院慈爱大楼落成。大楼采用社工主导的跨专业合作服务模式,为临终患者提供生活照顾、临床护理、心理辅导、社会工作等服务,满足临终老人身、心、社、灵全方位的需要。同时还为有需要的老人家属提供哀伤辅导,在全院老人职工中开展生死教育,取得了较好的社会效益。