

生命影响生命

——浙江省计生特殊家庭
老年社会工作
示范项目优秀案例集

马良主编



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

生命影响生命

——浙江省计生特殊家庭老年社会工作示范项目优秀案例集

马 良 主编



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

生命影响生命：浙江省计生特殊家庭老年社会工作示范项目优秀案例集 / 马良主编. —杭州：浙江工商大学出版社，2016.4

ISBN 978-7-5178-1585-3

I. ①生… II. ①马… III. ①老年人—社会工作—案例—汇编—浙江省 IV. ①D669.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 048587 号

生命影响生命

——浙江省计生特殊家庭老年社会工作示范项目优秀案例集

马 良 主编

责任编辑 王黎明 沈敏丽

责任校对 张春琴

封面设计 林蒙蒙

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 149 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88823703, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州五象印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 14.5

字 数 260 千

版 印 次 2016 年 4 月第 1 版 2016 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-1585-3

定 价 35.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

序

苏长聪

(浙江省民政厅副厅长,浙江省老龄办主任)

创新社会治理,发展老年社会工作,加强老年社会工作专业队伍建设,是积极应对人口老龄化行动的重要举措,是构建新型老年人保障体系和服务体系的重要内容。社会工作服务导入老龄事业发展,对于解决老龄化问题、组织老年人、服务老年人、维护老年人的合法权益和促进老年人社会融合等将发挥越来越重要的作用。老年社会工作专业服务能够最大限度增加和谐因素,激发社会发展活力,提高社会治理水平,较好地促进老龄事业发展。

2013年底,为了贯彻落实中共浙江省委办公厅、浙江省人民政府办公厅《关于进一步加强老龄工作的意见》,探索计划生育特殊家庭新型服务体系 and 机制建设,提升计划生育特殊家庭老年群体的生活质量,省老龄办在全国率先开展“浙江省计划生育特殊家庭”老年社会工作专业服务项目,并在杭州市下城区、宁波市海曙区、嘉兴市南湖区开展试点工作。

该示范项目的创新是由浙江省老龄办以政府购买社会组织服务的形式组织实施,省民政厅、省人口计生委负责业务指导,由浙江省之江社会工作发展服务中心具体承担项目实施,同时带动基层社区工作者和辖区志愿者等积极参与。这种项目化的实施方式,由政府主导,整合更多的社会力量加入到计划生育特殊家庭老年社会工作服务中来,由专业的社会工作机构承担老年人服务需求评估、服务过程管理和服务品质保障,实现了“基层社区建设、专业社会工作人才和社会组织”的“三社联动”,并且在具体服务输送中形成了“社会工作者和志愿者”互动的服务体系,为老年社会工作发展提供了很好的经验。实施一年来,试点地有600余名社工、志愿者等接受专业培训,近1000人次接受专业督导,完成82个个案、小组和社区服务,为435户计生家庭建立了服务档案,直接服务超过1225人次。



项目在为期一年的实践中,搭建了政府资源、专业社会工作资源、社会组织资源和计划生育特殊家庭资源等资源的整合性平台,切实有效地提升了计划生育特殊家庭老年人的生活质量,也提升了计划生育特殊家庭的自治性空间。在探索老年社会工作服务模式上务求实效,形成了立足需求、专业引领、适用广泛、特色鲜明的服务模式,在人才培养、需求评估、方案设计、第三方评估、志愿服务等诸多方面进行了积极探索,为全省全面推进老年人专业社会工作服务提供了经验借鉴,是一项非常有益的尝试。

浙江省之江社会工作发展服务中心编写的《生命影响生命——浙江省计生特殊家庭老年社会工作示范项目优秀案例集》,是实现社会工作与老龄事业深层次、广范围、多资源融合发展的一项阶段性成果的总结提炼。相信该书的经典案例将有助于提升我省社会工作者为老服务的实务能力和服务水平,从而不断增强老年人的获得感和幸福感。

是为序。

目 录

第一篇 项目报告

项目简介报告	3
杭州市下城区项目点前期需求评估报告	8
宁波市海曙区项目点前期需求评估报告	19
嘉兴市南湖区项目点前期需求评估报告	25
计生特殊家庭老年社会工作服务示范项目总结报告	29

第二篇 优秀案例

个案工作案例

案例一 走出失独阴影,重树生活信念	41
案例二 第三代的成长	
——计生特殊家庭第三代助学资金链接	49
案例三 生活因为有爱而美好	
——计生特殊家庭孩子成长历程	54
案例四 传递正能量,让“同命人”的生活更美好	
——计生特殊家庭领袖的培育	61
案例五 从受助到助人	
——一个计生特殊家庭母亲的成长	67
案例六 拂去乌云迎接阳光	
——运用危机介入模式帮助失独家庭输入希望	75
案例七 走出失独的阴霾,扬起生活的风帆	
——记如何协助失独家庭的重生	80
案例八 走出阴霾,活出精彩	
——新典社区服务失独老人案例	85



案例九 陪伴计生特殊家庭老人走向灿烂的明天	89
案例十 “社工助我重扬生命的风帆” ——失独老人从受助者走向助人者	95
案例十一 缅怀过往与社会功能延续 ——高龄老人家庭服务案例	101
案例十二 计生特殊家庭老人情绪引导个案	107
案例十三 计生特殊家庭老人服务案例	117
案例十四 计生特殊家庭老人“代际照顾”案例	129
案例十五 计生特殊家庭老人“优势强化”个案	138
小组工作案例	
案例十六 我们的旅行团 ——计生特殊家庭旅游小组	145
案例十七 “同路相惜,同心同行”计生特殊家庭交往小组	152
案例十八 生命之光依然灿烂 ——计生特殊家庭老人互助支持小组	161
案例十九 “心相伴”计生特殊家庭老人支持性小组	171
案例二十 让明天更加美好 ——计生特殊家庭支持小组	180
案例二十一 让生活永远充满快乐 ——计生特殊家庭支持小组	190
案例二十二 “相伴你我他,最美夕阳红”计生特殊家庭老人互助支持小组	201
案例二十三 “新希望家园”互助会 ——远足小组	209
社区工作案例	
案例二十四 未来还有选择 ——计生特殊家庭养老体验系列活动	218
后 记	224

第一篇

项目报告



项目简介报告

一、项目名称

“积极、阳光、参与”——浙江省计划生育特殊家庭老年社会工作服务示范性项目。该项目是由浙江省老龄办委托浙江省之江社会工作发展服务中心在杭州市的下城区、宁波市的海曙区和嘉兴市的南湖区同时实施的。

二、服务对象

(一)直接服务对象

杭州下城区、嘉兴南湖区及宁波海曙区三区的计划生育特殊家庭,尤其以失独家庭为主(以女 49 岁为界限),其中 60 岁以上的老人为重点服务对象。

(二)间接服务对象

杭州下城区、嘉兴南湖区及宁波海曙区三区各街道及社区老年事务社工,其中以直接参与计生特殊家庭社会工作专业服务的社工为重点。

三、服务目标

总目标:通过专业化社会工作服务,提升计划生育特殊家庭老年人的社会融合度和支持度,提升其生活品质。

目标一:达成计划生育特殊家庭的能力建设——增强自信,培养他们自我学习和团队合作的能力,以更加积极主动的心态融入当地的社区中。

目标二:营造多元化计划生育特殊家庭的老年人展现自我和利益诉求的表达渠道,推动支持型社会组织的形成。

目标三:在社区倡导并推动公共文化空间形成,让不同群体的成员,尤其是计划生育特殊家庭成员互相交流,共同成长。



四、服务创新性

(一)服务理念和方法的创新

采用专业社会工作服务,在理念层面更加注重从优势视角来看待服务对象——计划生育特殊家庭的老年人;在直接干预中也运用社会工作的个案、小组和社区为专业的方法,强调多元化、平等、自由表达与相互倾听,推动计划生育特殊家庭的社会支持系统发展。

(二)提供形式的创新

搭建“政府——专业社会工作者——志愿者——服务对象”的多元互动平台,真正实现“三社互动(社会组织、社区和社会工作者)”和“两工联动(社会工作者和志愿服务者)”的新格局。

五、项目特色

第一,以专业社会工作服务导入为核心,构建新型的计划生育特殊家庭中的老年人的管理和服务体系。

第二,整合高校、政府、专业社会工作服务机构、社区等多层次资源。

第三,具有示范性。浙江省在计划生育特殊家庭老人的社会服务体系构建中导入社会工作专业服务是一种必然,该项目有利于形成一定的基层经验来加快推动全省的计划生育特殊家庭老人社会管理和服务体系建设。

六、项目服务实施过程

项目实施周期:2013年—2015年2月

(一)项目实施第一阶段(2013年—2014年6月)

1.省老龄委、浙江之江项目组社会工作发展服务中心与三区民政局对接和项目落地(2013年12月)

2.与三区民政局及街道的老龄负责人进行座谈,构建街道支持网络(2014年1—2月)

3.收集三区计生特殊家庭老人的基本材料与数据,为工作开展、人员安排打下基础(3月)

4.落实工作团队,与社区老龄社工对接,形成工作基础(4月)

5.建立服务支持系统,导入首期服务人员培训(4月中旬)

6.开展各街道的社区老龄社工的工作对接会及督导,走访失独家庭,开



展需求评估,并形成调研报告(4—6月)

(二)项目实施第二阶段(2014年7月—2014年11月)

1. 对计划生育特殊家庭的直接干预性服务:个案、小组和社区,对社区老龄社工进行团体及个别督导(7—11月)
2. 推进大学生暑期社会工作专业实习活动(7—8月)
3. 推动服务于计生特殊家庭老年人的支持型社区社会组织的形成(7—11月)
4. 对参与服务人员和骨干志愿者进行第二轮培训,为项目的可持续发展奠定基础(7—9月)
5. 第三方中期评估(9月)

(三)项目实施第三阶段(2014年11月—2015年2月)

1. 社会工作服务的跟进及督导(11—12月)
2. 编写年度社会工作服务的案例集(12月—2015年1月)
3. 撰写项目终期自评报告(2015年1月)
4. 第三方末期评估(2015年1月)
5. 年度优秀社工和年度优秀案例评比和表彰工作(2015年2月)

七、项目产出及主要成效

(一)项目产出

1. 专业服务及案例集。项目共计服务计生特殊家庭453户,服务社区基层社工307人。在计生特殊家庭方面,项目共计开展个案66个,小组10个,共计49节,社区活动5个,共计7场。在社区基层社工方面,项目组共计提供集体培训6次,共计12场,提供团体督导不少于71次,提供不定期个别督导,个别督导形式包括面督、电话、QQ、邮件等。

项目针对计生特殊家庭老年社会工作示范项目设计了一本案例集,由个案、小组、社区三个部分组成,案例集精选收录了辅导个案15篇,小组工作8篇,社区活动1篇。每一篇案例的完成都是经过督导与社工的讨论和共同修改而成的,并附有督导点评,对日后老年社会工作领域的服务具有一定的借鉴意义。

2. 服务指引。作为三个项目点的共享资料,项目编辑印制了3份宣传材料,分别为:《关怀计划生育特殊家庭工作指引》《浙江省计生特殊家庭老年人社会工作服务示范项目服务指南》《对计划生育特殊家庭哀伤辅导指引》,为



社工和社会大众提供了专业的指引工具书。

3. 制定服务质量标准。为提高本土社工的服务质量和规范,项目点借鉴广东的专业规范和工具,结合项目服务群体的特殊性,编制了一套专业服务套表和案例撰写模板。个案方面主要包括《家庭服务建档表》《服务情况跟进汇总表》《个案接案评估表》《服务情况详细记录表》《个案结案评估表》《个案结案报告》等,并附注填写说明。小组方面主要包括《小组计划表》《活动流程表》《活动过程记录表》《小组工作总结报告》《活动评估表》《签到表》等。社区活动方面主要包括《社区活动计划表》《社区活动总结表》《活动评估表》等。案例撰写模板则主要包括《辅导类案例模板》《咨询类案例模板》《小组案例模板》《社区活动案例模板》。

(二)主要成效

1. 对计生特殊家庭老人的成效主要体现在三个方面:

一是促进计生特殊家庭老人个体功能恢复,项目基于普查性需求评估的基础,推动社区社工及专业志愿者团队为计生特殊家庭老人提供个性化服务,包括为计生特殊家庭老人提供参加群体活动的机会,对医疗康复、养老、第三代抚养等个性化问题的介入使失独老人在个体情绪、认知状态、人际关系等方面有明显的改善。

二是增强计生特殊家庭老人的社会融合度,项目强调社会支持系统的建设,采用互助或自助小组的方式,推动计生特殊家庭老人缔结群体关系,共同回归社区生活,实现社区多元主体层面的互动融合。这方面老年人所表现出的改变最为明显,亦获得计生特殊家庭老人群体较高评价,服务过程中,有部分老人能够将个人价值积极贡献于所处群体或社区中,打破自我封闭的状态。

三是营造计生特殊家庭老人所处的支持型社区环境,项目从同质群体或同辈群体、服务型社会组织或资源型社会组织和团体、个人三方面着手,将计生特殊家庭老人需求和项目目标结合进行安排,链接多方资源,共同服务于计生特殊家庭老人群体,以嘉兴南湖区和宁波海曙区最为明显。在为老人提供支持型心理感受的同时,解决部分问题或获得解决问题的资源和途径,形成丰富多元的服务和资源网络,亦为社区社工提供服务借鉴。

2. 社区社工。在参与项目服务的社工方面,成效主要表现为对社会工作理念的理解及专业服务能力的提升。项目为三地社工提供培训、团体督导、沙龙分享及个别督导等工作,较为直观地带给各地社工专业冲击性,同时提供了较为系统化的工作方式和服务技巧知识,拓宽社工的服务思路,解决其在计生特殊家庭老人服务中所遇到的问题,有效改善社工在专业服务理念、



专业知识等方面的认知,学习到专业的工作方式和服务技巧。社区社工在项目督导指导下遵从专业规范开展服务实践,是其服务品质提升的重要表现。其中嘉兴地区的社区社工在计生特殊家庭老人服务中已较为系统地采用社会工作专业服务理念、理论知识和服务技巧,表现出较强的专业立场,宁波地区则采用微观实务技巧,表现出较强的专业性。

八、机构及项目团队介绍

(一) 机构简介

浙江省之江社会工作发展服务中心是由浙江工商大学、浙江财经大学和浙江树人大学的社会工作专业负责人创办的一家枢纽型社会工作服务机构,也是浙江省内第一家由高校社工系教师创办的服务机构,在承接政府课题研究、项目评估、社会工作示范性服务项目、社会工作教育培训和社会工作督导服务等方面积累了丰富的经验。机构以“传播社会工作理念,提升社会工作者能力,倡导专业操守,促进服务发展”为宗旨。主要业务范围是提供社会工作专业督导服务,实施老年人及青少年领域的社会工作专业服务项目,公益项目评估,等等。

(二) 投入该项目的服务团队

姓名	性别	学历及职称	项目分工
马良	男	博士,教授	总督导
陈微	女	本科,教授	杭州市下城区督导
邵贞	女	本科,助理社会工作师,三级心理咨询师	嘉兴市南湖区项目点负责人及督导
马洪波	男	硕士,中级社会工作师	宁波市海曙区项目点负责人及督导
泮海苹	女	硕士,助理社会工作师	杭州市下城区项目点负责人
王卓群	女	硕士,助理社会工作师	杭州市下城区项目点工作人员



杭州市下城区项目点前期需求评估报告

一、引言

省计划生育特殊家庭老年社会工作专业服务示范项目以杭州市下城区、宁波市海曙区和嘉兴市南湖区为示范点,通过专业社会工作服务的导入,形成“政府主导、专业机构服务和计划生育特殊家庭社会支持系统形成”的新型社会服务体系,通过专业的社会工作服务,达成计划生育特殊家庭的“能力建设”,推动计划生育特殊家庭支持性的社会组织的发育,全面推进“健康性和生产性”相结合的老龄生活方式,提升特殊老年群体生活质量。

目前杭州市的老龄工作走在全省乃至全国的前列。面对新时期的新挑战,如何与时俱进,尤其是利用社会工作的专业服务理念和方法推进针对特殊老年群体高品质的服务,提升老年人的社会福利水平和老年人生活质量,必须尽快“破题”。

二、相关文献研究

(一)对美国、日本的为老服务内容分析

1. 美国为老服务内容概述。美国是一个法治国家,社会为老年人服务的内容都是以立法的形式确立起来的。《美国老人法》和其他老年法律法规以为全体老年人提供服务为目标,建立、规范和完善社会为老服务体系。主要有以下七方面内容:

(1) 支持性服务。资助社区,为老年人看病、购物、参加老年活动中心的活动提供交通便利;为老年人提供整理、打扫房间服务,支持入户服务和建立托老所。(2) 营养服务。为老年人提供营养午餐,可以集体就餐,也可送餐到家。(3) 预防性健康服务。通过为住在社区的老年人提供教育和信息服务,使老年人参加活动、锻炼;改善膳食和营养结构,定期检查身体,采用科学的生活方式。(4) 家庭照料服务。帮助为配偶、老年亲戚和朋友提供照料的人,具体内容有:帮助照料者获得有关政策信息;提供咨询、培训;提供服务人员临时替代照料者;提供其他补充性服务;帮助须照料 19 岁以下孙子女的老



年人。(5)保护老年人权益。主要是防止老年人受到虐待。(6)后事服务。旧金山老年人与成年服务局还有一项服务,就是为那些没有遗嘱、身边没有亲属的老人,处理遗产和债务,安排葬礼等料理后事的服务。(7)其他服务。为土著民族的老年人提供服务。

2. 日本为老服务内容概述。为了使养老院增加活力,促进代际沟通,日本的福利设施通常是一楼为幼儿园,二楼和三楼为养老院,幼儿园和养老院之间没有间隔,每天从幼儿的体操、游戏活动到老人的康复练习,都在一个大礼堂里进行,他们生活在一个从1岁到99岁的大家庭的环境下。日本的养老服务形式有四类:(1)政府式的养老服务。它由政府 and 民政人员组成。(2)民间组织。这些组织能得到政府部分资助,如社会福利协会、社会福利商社和社会福利法人等。(3)志愿者组织。主要由一些家庭妇女和大学生组成,他们提供的服务是免费的或者只收取很低的费用,与此同时,一些健康的老人也加入了志愿者组织,主要从事陪伴、聊天、送饭和一些轻体力的服务。(4)企业式养老服务。有些企业提供保险服务,以保险方式获取资金后为老年人服务。

目前日本为老服务的方式主要有两种:(1)以组为单位的养老院。即七八个老人组建一个家庭,在具有家庭的气氛中生活。(2)短期入托服务。即白天在家人工作的时间内,给老人安排一个聚会的地方,可以为老年人提供一个互相聊天、品茶和从事娱乐活动的场所,晚上老年人可以回家。

(二)中国为老服务内容概述

当前,我国已经进入人口老龄化快速发展阶段,2012年底我国60周岁以上老年人口已达1.94亿,2020年将达到2.43亿,2025年将突破3亿。中国人口众多,为老服务内容与外国相比,有着自己的特殊性。按具体内容来分主要包括以下几方面:

1. 经济保障。随着经济的发展,老年人的整体生活质量有所改善。城市老人的收入有所改善,农村老年人经济水平仍不容乐观,城乡差距继续拉大。大部分老年人没有经济来源,主要靠子女提供,同时也有政府的补贴,经济来源单一。对经济困难的老年人,地方各级人民政府应当逐步给予养老服务补贴。

2. 医疗保健和康复服务。随着年龄逐渐增高,老年人的免疫力不断下降,得病概率增高。大部分老人健康意识增强,但由于医疗费用等问题就自己硬扛过去。生活改善的同时仍存在一些饮食问题,比如营养单一,饮食习惯不好,营养搭配知识缺乏等。多数老年人锻炼意识不强,大多时间用在平时照顾自己生活起居和照看晚辈的孩子等方面。因为缺少锻炼,各种疾病随



之而来,比如糖尿病、高血压、肥胖症等。社区应该建立老年人医疗保健服务中心,为老年人就医提供方便,并建立 80 岁以上寿星老人健康档案,向老年人提供常见病的护理和治疗。

3. 文化生活。老年人是一个特殊的群体,拥有大量的空余时间,精神生活需求旺盛。目前我国大陆老年人的文化娱乐主要集中在户外运动、打麻将、玩纸牌等文体活动,活动内容单一;同时,各种组织开展的文化休闲娱乐活动缺乏持续性、周期性;由于现阶段老年人年龄偏高、身体状况偏差、文化程度偏低,对文体活动的各类需求还不够明显,可应用开展项目还需进一步拓展。大多数老人只参与一些重大节日或庆祝日组织的活动,平时的文化休闲娱乐活动兴趣少之又少,要想方设法培养和调动老年人的文化娱乐、兴趣爱好。

4. 社会支持网。老年人的社会支持网络主要是指生活照料和精神慰藉两方面。老年人生病时照料者单一,对子女的依赖性较强,政府和社会对女性老年人的生活照料支持完全缺失。老人和家人的交流频率较低,与亲戚朋友的互动频率不高,闲暇活动单一,生活满意度一般。

供养和生活照料服务主要包括以下几点:一是街道、社区提供长期性和临时性养老(托老)场所,如敬老院、福利院、老年公寓、老人日托站、老人食堂等;二是成立老人家庭服务中心,上门帮助料理生活;三是资助老年人活动辅助器材;四是进行适当的康复医疗知识教育和咨询,使家庭更好地了解老年人的问题和需求;五是在社会服务业中,增设老年人生活服务点,如老人商店、专柜等,为老年人提供日常生活方便;六是紧急救助服务、精神慰藉服务等。

5. 婚姻观念和宗教信仰。随着生活水平的提高,老年人爱情观开始与年轻人趋同,追求爱与性、注重婚姻的质量和活力越来越成为老年婚姻的新要求。中国老人的婚姻爱情观正随着社会进步发生着深刻变化,婚外情、高龄情人等婚姻纠纷开始困扰着老年人,甚至在亲情与爱情之间,部分老年人向爱情倾斜,追求浪漫已不只是年轻人的专利,“代际婚姻”开始出现。

我国老年教徒规模接近 3000 万,占老年人总数的 17% 左右,且老年教徒呈现日益增多的趋势。国内已有研究发现,宗教信仰和老年人主观幸福感之间具有很强的正向关系,特别是对女性老年人,与无宗教信仰的人相比,有宗教信仰者表现出较高水平的主观幸福感。

6. 教育服务。开办各类老年学校、老年大学,为老年人再学习、再教育提供机会和便利条件。

7. 其他服务。如开办老年婚姻介绍所,帮助老年人再婚和重建家庭,并在就医、乘车、旅游等方面提供优先照顾老人服务。