



民政社会服务指南丛书

丛书主编 赵蓬奇 邓明国

LAO NIAN
SHEHUI GONGZUO FUWU ZHINAN

老年

社会工作服务指南

张恒 黄梅 编著

 中国社会出版社
国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

老年 社会工作服务指南

LAO NIAN
SHEHUI GONGZUO FUWU ZHINAN

张 恒 黄 梅 编 著

 中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

老年社会工作服务指南 / 张恒, 黄梅编著. —北京:
中国社会科学出版社, 2016. 11

(民政社会工作服务指南丛书)

ISBN 978 - 7 - 5087 - 5449 - 9

I. ①老… II. ①张… ②黄… III. ①老年人—
社会工作—中国—指南 IV. ①D669. 6 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 248896 号

丛 书 名: 民政社会工作服务指南丛书

丛 书 主 编: 赵蓬奇 邓明国

书 名: 老年社会工作服务指南

编 著 者: 张 恒 黄 梅

出 版 人: 浦善新

终 审 人: 胡晓明

责 任 编 辑: 杨 晖 张 杰 薛丽仙

责 任 校 对: 高 文

出 版 发 行: 中国社会科学出版社 邮 政 编 码: 100032

通 联 方 法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电 话: 编辑室: (010) 58124853 58124815

销售部: (010) 58124841 58124839

(010) 58124842 58124852

网 址: www.shcbs.com.cn

shcbs.mca.gov.cn

经 销: 各地新华书店



中国社会科学出版社天猫旗舰店

印 刷 装 订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 12.75

字 数: 200 千字

版 次: 2017 年 1 月第 1 版

印 次: 2017 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元



中国社会科学出版社微信公众号



本套丛书由
中社社会工作发展基金会
支持出版



《民政社会工作服务指南丛书》 编委会

主编：赵蓬奇 邓明国

编委（按姓氏笔画排序）：

马震越 王丹丹 励娜 肖丹 张恒
林移刚 周绍宾 赵钦清 黄晓燕 黄梅
童峰 黎键

总序

社会工作是人类文明进步的重要标志，是现代社会为解决工业化、城市化、市场化发展带来的社会问题而普遍推行的重要制度安排。发展社会工作、加强社会工作人才队伍建设，是中央着眼于加快构建社会主义和谐社会、夯实党的执政基础做出的一项重要决策。

2006年党的十六届六中全会提出建设宏大的社会工作人才队伍以来，在各级党委政府的大力推动和社会力量的积极参与下，我国社会工作政策制度不断健全、人才队伍渐趋壮大、平台载体逐步夯实、专业服务日益深入，社会工作在化解社会矛盾、疏解社会问题方面发挥了切实有效的作用。

民政部作为承担发展社会工作、推进社会工作人才队伍建设行政职能的重要部门，近年来在所辖各个领域内积极开展社会工作制度建设、人才培养、服务评估、实务推进等工作，对我国社会工作的推广普及做出了重要贡献。在制度建设方面，制定出台了《社会工作者职业水平评价暂行规定》《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试办法》《关于促进民办社会工作机构发展的通知》《关于进一步加快推进推进民办社会工作服务机构发展的意见》《关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的意见》等；在人才培养方面，社会工作专业人才队伍迅速壮大，截至2016年10月，规模总量达到76万人，其中持证社工近30万人。具体而言，社会工作在一些传统民政领域得到了有效开展，并在实践中摸索出很多成功的经验，如社区建设、社区矫正、社会救助、婚姻家庭、养老服务、儿童服务等，

取得了一定的发展。同时，基于社会发展的需要，社会工作正在逐步向一些新的领域拓展开来，如农村留守、精神卫生、扶贫等。总之，社会工作正在通过民政这一服务为民的渠道在全国开花、结果。

面对蓬勃发展的民政社会工作，越来越多的基层从事社会工作相关事务的民政工作者迫切需要理论支持和实践指导相结合的实务操作手册，《民政社会工作服务指南丛书》应运而生。《民政社会工作服务指南丛书》包括：《农村留守人员社会工作服务指南》《社会救助社会工作服务指南》《扶贫社会工作服务指南》《精神卫生社会工作服务指南》《灾害社会工作服务指南》《儿童社会工作服务指南》《老年社会工作服务指南》《婚姻家庭社会工作服务指南》《社区社会工作服务指南》《社区矫正社会工作服务指南》10种图书，从为民政领域目前实际从事社会工作的基层人员提供操作依据的角度出发，对于农村留守、社会救助、扶贫、精神卫生、灾害、儿童、老年、婚姻家庭、社区、社区矫正10个领域实际开展社会工作的服务对象、内容以及方法技巧进行介绍，同时附有相关案例辅助说明。整套丛书在介绍民政传统领域开展社会工作的基础上，结合当前社会热点问题，将社会工作介入民政领域的最新发展成果进行梳理，操作规范全方位覆盖，以期望为民政领域基层实际从事社会工作的人员提供参考指引。

在本套丛书出版之际，我们要感谢为本套丛书提供研究成果和案例借鉴的实务工作者，是他们的知识丰富了本套丛书的内容！感谢积极参与写作的各位作者，是他们的辛勤劳动保证了这套丛书的最终出版！

愿社会工作走进千家万户，温暖每个家庭、每个社会成员。

丛书主编

前 言

人口老龄化是一个世纪性、世界性问题。在人口老龄化加速发展的今天，老年人社会服务的需求是旺盛而多元的。随着经济社会的发展，仅仅满足吃、穿、住、医的老年服务越来越显现出局限性，老年人不再仅仅满足于基本生存的需求，对高层次精神文化的需求逐步凸显出来。协同各个专业，整合多个团队，建立多层次的服务体系，这既是应对老年服务产业的要求，也是社会发展的必然要求。

作为专业助人的学科和职业，社会工作在老年服务方面发挥的作用必然会越来越大。但是，许多一线的社会工作者是迷茫的，对于要开展什么样的老年服务，方向依然不甚清晰。社会工作者们常常会问：“教材上告诉我们要做个案、小组、社区活动，我们就是来接个案、开小组、搞活动的吗？我们这样专业吗？”编者深信，社会工作的方法很重要，但方法只是社会工作服务的手段，而不是目的。如何帮助一线的社会工作者找到为老服务的方向、明白如何开始设计与操作社会工作专业服务，是我们必须解决的现实问题。

《老年社会工作服务指南》（MZT 064 - 2016）已经发布，对老年社会工作服务应该有什么方法、服务的内容与方向等有了一个明确的界定。本书编写组借鉴了该指南的框架，以促进实务操作为目的，整合理论知识、操作方法与实务案例，回答了什么是老年社会工作、老年社会工作服务的内容有哪些，以及如何开始做老年社会工作等几个问题。

在内容安排上，本书以老年社会工作中常见的服务方法和服务内容为主线，介绍了老年社会工作服务的基础方法及缅怀治疗、人生回顾、现实

辨识、动机激发、园艺治疗、个案管理等具体方法。内容上主要涉及了老年救助服务、老年照顾服务、老年家庭服务、老年心理服务、社会支持网络服务、老年社区参与、老年教育、老年权益保障、老年临终关怀及老年政策倡导十个方面，基本涵盖了老年社会工作从微观到宏观的服务领域。

在具体的写作过程中，我们简化了理论的介绍，突出了实操的过程，并结合了一些案例进行分析。为了进一步训练社会工作者的反思能力及打开工作思路，我们还设计了拓展思考部分，为社会工作者开辟服务提供参考。本书以实践为导向，尝试将理论与实务相结合，帮助社会工作者清晰服务的架构与方向，理解老年人的需求以及为启动专业服务进行一些简单的指引。

因此，本书既可作为高校老年社会工作课程的参考教材，也可作为一线社会工作者、社区工作人员及老年服务机构工作人员的学习与服务手册。

由于时间仓促，加之编者水平所限，许多思考和建议还不够成熟，不足之处在所难免，诚恳地希望各位专家、学者及一线社会工作人员给予我们反馈，并不吝赐教。

编著者

第一章 老年社会工作概述

第一节 老年社会工作的内涵、宗旨与主要领域	(1)
一、老年社会工作的定义	(2)
二、老年社会工作的服务宗旨	(3)
三、老年社会工作的主要服务领域	(4)
第二节 老年社会工作服务方法	(9)
一、基础方法	(9)
二、缅怀治疗	(11)
三、人生回顾	(11)
四、现实辨识	(12)
五、动机激发	(13)
六、园艺治疗	(13)
七、个案管理	(14)
第三节 老年社会工作的基本流程	(15)
一、接案	(15)
二、预估	(15)
三、计划	(16)
四、介入	(16)
五、评估	(16)
六、结案	(17)

第二章 老年社会工作服务内容

第一节 老年救助服务	(18)
一、专题介绍	(18)
二、实操指南	(23)
三、案例呈现	(26)
四、拓展思考	(29)
第二节 老年照顾服务	(29)
一、专题介绍	(29)
二、实操指南	(35)
三、案例呈现	(36)
四、拓展思考	(40)
第三节 老年家庭服务	(40)
一、专题介绍	(40)
二、实操指南	(44)
三、案例呈现	(46)
四、拓展思考	(48)
第四节 老年心理服务	(49)
一、专题介绍	(49)
二、实操指南	(52)
三、案例呈现	(60)
四、拓展思考	(62)
第五节 社会支持网络建设	(62)
一、专题介绍	(62)
二、实操指南	(64)
三、案例呈现	(71)
四、拓展思考	(73)
第六节 老年社区参与	(73)
一、专题介绍	(73)

二、实操指南	(75)
三、案例呈现	(81)
四、拓展思考	(83)
第七节 老年教育	(84)
一、专题介绍	(84)
二、实操指南	(88)
三、案例呈现	(93)
四、拓展思考	(95)
第八节 老年权益保障	(96)
一、专题介绍	(96)
二、实操指南	(99)
三、案例呈现	(106)
四、拓展思考	(109)
第九节 老年临终关怀	(109)
一、专题介绍	(109)
二、实操指南	(112)
三、案例呈现	(123)
四、拓展思考	(126)
第十节 老年政策倡导	(128)
一、专题介绍	(128)
二、实操指南	(131)
三、案例解析	(134)
四、拓展思考	(140)

第三章 老年社会工作服务管理与评估

第一节 老年社会工作服务管理	(141)
一、质量管理	(141)
二、督导制度	(143)

三、风险管理	(146)
四、志愿者管理	(148)
五、服务档案管理	(154)
第二节 老年社会工作服务过程评估和成效评估	(155)
一、社会工作服务评估的含义	(155)
二、老年社会工作服务过程评估	(158)
三、老年社会工作服务成效评估	(160)
附 录	(163)
中华人民共和国老年人权益保障法	(163)
老年社会工作服务指南	(174)
参考文献	(187)
后 记	(192)

第一章 老年社会工作概述

第一节 老年社会工作的内涵、宗旨与主要领域

1982年，在联合国“老龄问题世界大会”上，将老年人年龄的界限定义为60岁。目前国际通用的是以60岁或65岁作为老年人标准。具体就中国而言，我国《中华人民共和国老年人权益保障法》第二条规定：“本法所称老年人是指60周岁以上公民”，所以我国将年龄在60周岁以上的称为“老年人”。

全世界都面临老龄化浪潮，而我国是世界上人口老龄化程度比较高的国家之一。老年人口数量最多，老龄化速度最快，因此应对人口老龄化任务也最重。预计2033年前后，我国60岁以上的老人数量将达到4亿；到2050年左右，老年人口将达到全国人口的三分之一，“银发潮”将对我国的经济、社会、政治、文化发展产生深远的影响。我国在《宪法》中明确规定：公民在年老、疾病或者丧失劳动能力的情况下，有从国家和社会获得物质帮助的权利。国家大力发展了为公民享受这些权利所需要的社会保险、社会救济和医疗卫生事业。我国于1996年10月1日开始实施并于2015年第二次修订的《中华人民共和国老年人权益保障法》是专门为保障老年人群体制定的，对老年人的家庭赡养、社会保障以及参与社会发展等作了明确的规定，并指出积极应对人口老龄化是国家的一项长期战略任

务。国家和社会应当采取措施，健全保障老年人权益的各项制度，逐步改善保障老年人生活、健康、安全以及参与社会发展的条件，实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐^①。此外我国对农村中的“三无”（无生活来源、无依无靠、无劳动能力）老人实施了“五保”制度（保吃、保穿、保医、保住、保葬）。

开展老年社会工作，既可以解决人口老龄化过程带来的各种矛盾和问题，也能提高老年人的综合素质和生活质量，实现老年人福利服务的目标。所以在我国开展老年社会工作是十分必要的，也是十分有意义的。同时，老年社会工作在我国也有一定的实践基础。2016年1月，民政部第396号公告发布《老年社会工作服务指南》（MZ/T 064-2016），总结推广各地老年社会工作实务经验，规定了老年社会工作的行业标准，对老年社会工作起到科学规范、正确引导的作用。《老年社会工作服务指南》的发布，充分肯定了老年社会工作者在养老服务业中的专业作用，对老年社会工作服务质量提供了切实的保障。

一、老年社会工作的定义

老年社会工作是以老年人及其家庭为对象，旨在维持和改善老年人的社会功能、提高老年人生活和生命质量的社会工作服务。老年社会工作者是指从事老年社会工作服务且具有资质的社会工作人员。从以下几个方面来理解老年社会工作的定义。

1. 老年人及其家庭成员都是老年社会工作的对象

社会工作者应该在专业的价值理念的指导下，充分运用社会工作的理论和方法，为在生活中遭受各种困难而暂时丧失社会功能的老人解决问题、摆脱困境并同时推动更多的老人维持和改善老年人的社会功能、提高老年人生活和生命质量提高。老年人到了生理器官退化、运动技能衰老的阶段，其社会参与日益减少，直至最后完全限制在家庭内。这段时期是问

^① 中华人民共和国老年人权益保障法。

题的多发期，也是老年人与其家庭成员容易产生互动问题的时期，社会工作者可以通过专业服务来促进老人及其家庭良性互动，为老年人提供更多的支持。

2. 老年社会工作的最终目的是维持和改善老年人的社会功能，提高老年人生活和生命质量

同时也应注意，老年社会工作不仅体现在补救性和预防性的功能上，而且也越来越表现在体现晚年价值、提高晚年生活质量等发展性功能上。

3. 老年社会工作是专业性的社会工作

应在社会工作专业价值与伦理指导下，同时强调社会工作专业方法，以提高服务的有效性和专业性。

二、老年社会工作的服务宗旨

老年社会工作服务应致力于实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐。同时，老年社会工作服务应遵循独立、参与、照顾、自我实现、尊严的原则，促进老年人角色转换和社会适应，增强其社会支持网络，提升其晚年的生活和生命质量。党的十八大和十八届三中、四中、五中全会以及“十三五”规划纲要都就应对人口老龄化、加快建设社会养老服务体系、发展养老服务产业等提出明确要求。有效应对人口老龄化，不仅能提高老年人生活和生命质量、维护老年人尊严和权利，而且能促进经济发展、增进社会和谐。

老年是人的生命的重要阶段，是仍然可以有作为、有进步、有快乐的重要人生阶段。老年社会工作服务要运用优势视角积极看待老龄社会、老年人和老年生活，需要认识到老年期同样享有人权、人的尊严及同样的机会，老年人也需要积极进行社会参与，并实现自己的价值。

三、老年社会工作的主要服务领域

老年社会工作服务的内容主要包括救助服务、照顾安排、适老化环境改造、家庭辅导、精神慰藉、危机干预、社会支持网络建设、社区参与、老年教育、咨询服务、权益保障、政策倡导、老年临终关怀等。

（一）救助服务

社会救助是指当社会成员陷入生存危机或不能维持最低生活水平时，由国家和社会依照法定的程序和标准，向其提供满足最低生活需要的物质和其他援助的一种社会保障制度^①。老年救助服务是对在困境中的老年人提供兜底的社会服务，特别是空巢、独居、高龄、失能、计划生育特殊家庭等困境老人或是受灾老人。

救助服务主要包括以下内容：评估老年人，特别是空巢、高龄、失能、计划生育特殊家庭老年人基本物质生活条件和经济状况；协助符合条件的老年人申请政府最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、住房救助、临时救助等社会救助；协助有需要的老年人获得单位和个人等社会力量的捐赠、帮扶和志愿服务；提供相应的心理疏导、能力提升、社会融入等服务。

（二）照顾安排

老年照顾安排包括老年社区照顾和老年机构照顾两个方面，本操作指南主要讨论的是老年社区照顾。老年社区照顾主要是指由正规服务、社区志愿者及社会支持网络为有需要的老人提供帮助和支援，使他们能在其熟悉的社区环境下维持自己的生活，避免不必要的住院或隔离^②。照顾安排主要包括以下内容：组织开展老年人能力评估，包括日常生活、精神状态、感知与沟通、社会参与等方面内容，为老年人建立照顾档案；协助有

^① 史柏年. 社会保障概论 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2004: 167.

^② 史柏年. 老人社区照顾的发展和策略 [J]. 中国青年政治学院学报, 1997 (1): 35~39.