

民营养老机构的社会工作介入

王泳争

(黄河科技学院, 郑州 450064)

摘要:目前,从中国的养老状况看,单靠公营养老机构不能从根本上解决养老问题,民营养老机构的蓬勃发展,提供了丰富多样的养老服务,有助于缓解我国巨大的养老压力。目前民营养老机构还存在很多问题。社会工作的引入既能够为机构管理带来新的思路,提高民营养老机构的服务能力,又能够改善对老人的直接服务,注重挖掘老人的潜能,协助老人体现晚年人生价值,倡导老人互助等发展性的功能,为机构管理带来新的思路。

关键词:民营养老机构;社会工作者;老年人

中图分类号: C916 **文献标志码:** A **文章编号:** 1673-291X(2015)05-0244-02

一、民营养老机构存在的主要问题

我国的民营养老院多以提供享受服务为主旨,建立最好的硬件设施,对老人的饮食、住宿、医疗、康体活动予以品质的保证。这种经营与星级酒店经营的意识存在着共性,但缺乏的是对老人独特心理的了解,使老人的自我实现、情感归宿这些需求得不到满足。

1. 养老机构内部自主管理难实施

在养老机构内部的自主管理一般有两种形式。一是老人在机构的协助下,成立自主联盟,通过民主选举推选老人代表;二是以住宿楼为单位,每层楼推选楼层长,每栋楼推选楼长,这样层层管理,充分覆盖到每一位老人,老人代表能够充分了解老人意见,及时与机构负责人进行协商,共同改进。随着借鉴国外养老经验,许多机构领导人都有让老人参与到机构管理中来的意识,知道这种模式有着种种优势,但能够真正让老人参与管理的机构却寥寥无几,即使有很多机构也只是“空架子”。

老人参与到机构管理中,实施难度很大。老人群体的集结对机构来说可能是一个潜在的危机,因其能够拧成一股合力与机构相抗。要发挥出自主管理的正功效,引导老人群体与机构的和谐共处,一方面需要机构领导人开放的管理理念,另一方面也需要负责该事项的工作人员有专业的知识背景,能够以合理的理念引导老人团体的发展,增加机构与老人的沟通、理解。

2. 员工心理压力大,人员流失多

养老机构的工作面临很大的一个难题就是缺乏专业的服务人员,并且员工流动大,这也是该机构当下所遇到的困境。

在机构工作的年轻人大多觉的在养老机构工作没有发展空间,环境工作没有新鲜感,很难留住年轻人。员工的服务对象是老人,老人的情绪特征很容易使员工产生压抑感,而机构又缺乏对员工的心理干预,员工缺乏正式的情绪发泄的通道,只要在有选择的条件下,离开养老院往往也就是情理之中的选择。

3. 文化价值薄弱,机构活动模式化

民营养老机构以家文化作为机构核心价值文化,通过以

爱筑家,成就老龄者的理想天地,希望老人把机构当做自己的家一样关爱,共同维护,一起感受家的温暖。在机构的文化建设中,提倡老人把爱慕家当做自己的家来对待,入住的老人相互当做自己的兄弟姐妹,互相帮助,这种情感催发出来的对机构的不舍。以家为核心,实质是需要机构与老人能够平等相处,共同成长,共同发展。

机构活动组织者定位于文娱活动,欠缺发展老人潜能意识。机构康娱部门的设置就是通过娱乐活动来增强机构的活力,部门工作人员的选取也主要看重文艺特长,能带领老人唱歌、跳舞、会乐器。而这样长此以往只会让机构活动模式化,老人参加者的相对固定化。养老机构的活动安排不能定位于“为了活动而活动”,而是需要以该部门为机构文化建设的窗口,树立激发老人广泛、积极参与的意识,尽力为不同的老人建立彰显个性的平台,增强老人的自信,鼓励老人用小事、小情融入到机构的精神文化建设中来。

4. 养老服务被动化,效率低

民营养老机构的每个部门工作都需要各个部门的配合,但每个部门又对自己的工作独立负责,各个部门之间常常会因为工作沟通不到位而引起冲突,各个部门之间的互相指责就成为了当前机构的问题。

在养老机构,工作的繁杂、被动式的服务已经偏离了为老人服务的宗旨,各部门工作重复低效率,没有专人负责,使各部门各自进行这样的工作模式是零散的,造成对老人的多次打扰但又不完整的了解。

综上所述,机构运营中的问题也正是社工介入的必要性所在。民营养老机构出现的种种问题,不是在原有模式上予以改正就能解决的,而是需要新的介入机制,需要有新的意识与理念,能够以专业的人才队伍去改善机构服务。社会工作机制的引入既能够为机构管理带来新的思路,又能够改善对老人的直接服务,在机构的运营中具有广大的发展天地。

二、社会工作介入的优势

社会工作对民营养老机构的介入将直接改善对老人的服务,对老人的需求进行全面评估,制定个性化服务策略,满

收稿日期: 2014-11-28

作者简介:王泳争(1987-),女,硕士,从事社会工作研究。

足老人精神层次的需求。而这些成为可能的原因就在于社会工作是有着独特的专业优势,有着适应于老人群体的理论作为分析依据。

1. 助人价值理念易走进老人内心

社会工作“助人自助”的价值理念对养老机构的运营和服务都有着天然的适配性。“助人自助”强调挖掘服务对象的潜能以提升其自身能力进行自我帮助,“自主管理”与“助人自助”有着内在的一致性。老人自主参与管理提升了管理的文化价值,老人的主人翁意识的激发会让老人产生被重视的感受,使老人的人生价值得到了肯定。机构自身的价值理念也通过融入自主管理中,让老人切身感受到,老人有所参与才会有所认同。从服务角度分析,老人的主动参与,激发老人的主观能动性,老人的意见及时反馈,提高服务满意度。

2. 专业技能过硬、访谈技巧高

社会工作在个案专业课程、小组专业课程中对个人访谈、小组访谈做了系统的教育。社会工作有专业的访谈技能,社会工作者以真诚的态度,在倾听时可使案主感到尊重和鼓励,能够以同理心进行反馈,获得访谈对象的接纳,能够引导访谈,控制好话题和时间分配,社会工作者具有访谈的能力与技巧。

3. 专业理论支持了解老人需求

社会工作者专业培训的老年社会理论、心理需求理论解释了不同老人对老年形成不同态度的原因所在,也更为社会工作者的介入提供了方向与思路。角色理论认为,人生在不同的阶段有不同的角色,是否能够接受自己老年的角色是关键,而这也为社会工作者提供了以老人角色走进老人内心的工作策略。活动理论认为,个人能否调整自己的行为来适应社会是判断老年成功与否的标准,这就为社会工作的介入提供了养老机构与社会环境相联系的理论支撑,明白了加强社会与机构交流的重要性所在;延续理论认为,老年延续一生中所有的活动形态,这种理论让社会工作者明白了老人一生的生活状态对老年生活的影响所在。明白了要改变老人的生活状态首先就要了解其一生经历,只有在了解的基础上才能改变。

三、民营养养老机构中的社会工作介入

民营养养老机构中存在各种问题所在,而社会工作对机构的管理与服务具有天然适配性,具有介入的必要性与能力。

1. 价值理念融入机构运营管理

社会工作者不仅仅是停留于一线的服务,拥有的助人自助的价值理念应该通过社会工作者的努力,融入到机构的运营理念中,从宏观层面为老人服务提供专业化的氛围。

建立自主管理的体系,鼓励老人参与机构建设是养老院发展的趋势所在,现在机构采取这样非正式的方式进行尝试,引导双方友好交流的气氛,及时反馈双方意见。引导老人自主联盟的成立,双方平等对话,共同协商,构建双方交流的桥梁。社会工作的“助人自助”理念通过与机构的“自主管理”相结合,社会工作人员在引导老人自主联盟的发展方面具有

参考文献:

- [1] 吕新萍.养老院老人的需求与养老机构专业化——对北京市某养老院的个案研究[J].人口与经济,2004,(1):65-68.
- [2] 秦瑶.对目前我国机构养老现状的思考[J].中国集体经济,2011,(7):187.
- [3] 孙建萍,周雪,等.国内外机构养老模式现状[J].中国老年学杂志,2011,31(4):1264-1266.
- [4] 孙静晓.民办养老机构发展困境的经济学分析[J].现代商贸工业,2011,(1):78-79.
- [5] 施德容.建立面向21世纪的老年人照顾体系[M].上海:上海译文出版社,2000.
- [6] 王思斌.社会工作导论(第2版)[M].北京:北京大学出版社,2011.

的专业优势,为机构的运营管理带来新气象。

2. 提供员工关怀,搭建成长空间

员工在养老机构工作精神压抑,缺少心理关爱,所以提供必要的员工关怀很重要。社会工作可以建立“每周领导关怀”时间,促使员工单独与领导见面,以述说为主,促进领导与员工间的交流。除了给员工提供更多的关怀以外,对员工进行素质培训,提升员工的成长空间也很有必要,通过培训,开展“认识专业关系”的讲解,不仅有助于社工理念的推广,也有助于员工的技能的提高及知识的积累。

3. 秉承以老人为主体的文化建设

建设文化价值的思想,树立以老人为文化主体、以老人视角为文化关注点意识,这是建设养老机构文化的出发点。民营养养老机构养老机构中的老人,对文化有着自己独立的理解,机构在文化建设上需要给予自由的空间,鼓励老人在机构内彰显自己群体的文化特色。秉承以老人为主体的文化建设,只要有老人参与的地方,经过耐心挖掘,文化就在身边。

发展文体活动,推动老人间互教互学,拓宽兴趣爱好。倡导老人间互助互爱、友好相处,将该机构“家”文化落到实处。机构文化更是一种氛围,机构所提倡的家的温暖,更是需要老人之间,老人与机构之间相互理解,相互温暖。组织一系列的小组,都以老人相互需要的情感满足作为落脚点,老人在一起感受到相互支持、关爱,为组内老人获得情感的支持与归宿。

4. 建立支持网络,抵抗社会隔离

通过对老人生理和心理状况的评估,运用社工专业方法,整合院内外各类资源,为老人开展个案性的关怀服务,在养老院内以人际关系作为核心点,以良好的人际关系抵抗社会隔离,社会隔离是给老年人身心带来最大伤害的因素,而强有力的支持网络是老年人进行良好的心理调适的最重要因素。

首先,建立老人家属网络支持。老人与其家人间的关系模式在前文进行了分析。在养老机构生活的老人缺少的是实际的亲情以及天伦之乐,这就给养老机构的工作人员提出了更高的要求,不仅要在物质上满足老年人,更要给予他们无微不至的关心、支持和爱护,让老人感受到人与人之间的情感温暖。入住养老院老人最大的担忧就是与家人情感的疏远。这一判断也是受益与社会工作中的生态系统理论。将服务从被动化为主动,最好的策略就是让老人的亲情得以满足。关注亲情,强化亲情纽带,开展亲情小组,传授有关老年人生理、心理等方面的知识,帮助子女认识到对老年人提供精神照顾的重要性,鼓励家庭成员一起参与老年人个人照顾计划。

其次,建立老人友谊支持网络。老人入住机构后,每天就是和其他老人相处,在机构里拥有温暖的友谊,相互照顾、相互陪伴的精神慰藉就是必须的。社会工作者通过小组的开展可以极大地推动老人间亲密关系的建立,让老人相互认识、理解,寻找与自己品性相投的伙伴。机构的“家文化”其中一部分就是使老人相互之间互相照顾,犹如兄弟姐妹,亲如一家,在机构获得情感的满足。

[责任编辑 柯 黎]