

社会工作介入养老机构临终关怀服务探讨 ——以广州G养老院为例

梁娟娟

(广州市老人院, 广东 广州 510550)

【摘要】在我国进入老龄化的背景下,老年人群体的临终关怀需求越来越受到社会的关注。机构养老作为老年人重要的养老方式之一,其临终关怀服务的提供和发展,也成为了当前养老机构运营和服务提供中必须要面对的问题。本文以广州市G养老院临终关怀服务发展为例,探讨社会工作介入养老机构临终关怀服务的角色、服务内容,为养老机构临终关怀服务的发展提供建议。

【关键词】社会工作;养老院;养老机构临终关怀

一、养老机构开展临终关怀服务的背景

随着我国进入老龄化社会以来,老年人口占全国总人口的比例不断增加。根据民政部公布的《2016年社会服务发展统计公报》显示,截至2016年底,全国60岁及以上老年人口23086万人,占总人口的16.7%,其中65岁及以上人口15003万人,占总人口的10.8%。根据2015年全国1%人口抽样调查数据显示,2015年度死亡人口中,60岁及以上的老年人口占死亡人数的78.47%。这样庞大的老年人口死亡数据,反映了老龄化背景下老年人临终关怀服务的巨大需求。

二、老年临终关怀服务的定义和类型

(一) 老年临终关怀的定义

从统计数据来看,老年人无疑是临终关怀服务的主体。关于老年临终关怀服务的定义,有学者定义为“老年临终关怀服务,是指专门为60岁以上濒临死亡的老年人及其家庭提供的一套涉及医疗、护理、心理咨询、健康教育、死亡教育、精神和社会支援以及居丧照护的综合性服务。”^①民政部2016年1月8日发布的《老年社会工作服务指南》中,将老年临终关怀定义为“为满足临终老年人及其家属的生理、心理、人际关系及信念等方面的需要,开展的医疗、护理、心理支持、哀伤辅导、法律咨询等服务。”从相关定义来看,都肯定了心理服务、精神和社会支援、哀伤辅导等服务内容在老年临终关怀服务中的重要性。

(二) 老年临终关怀服务机构类型

根据有关学者对我国临终关怀服务的研究,我国临终关怀机构通常分为三类,一是独立的临终关怀院,规模多为中小型,服务项目包括住院临终关怀服务、家庭临终关怀服务和日间临终关怀服务,例如北京松堂关怀院;二是家庭型临终关怀,病人住在自己家中,由家属提供基本的日常照护,临终关怀组织提供常规的针对病人和家属的临终关怀服务,社区医院通常是开展家庭型临终关怀服务的主体;三是附设的临终关怀机构,即在医院、护理院、养老院、社区保健站、家庭卫生保健服务中心机构内设置的“临终关怀病区”、“临终关怀病室或病床”或“附属临终关怀院”。^②由此可见,养老机构是开展临终关怀服务的重要场所之一。

三、社会工作介入养老机构临终关怀服务

(一) 社会工作介入养老机构临终关怀服务的优势

1. 养老机构社会工作

近年来,随着国家大力发展社会工作专业,社会工作服务范围深入到各个领域。《老年社会工作服务指南》中明确指出,“老年社会工作者的配备应符合下列要求:养老机构、城乡社区应根据服务对象的数量、自理能力的高低、服务的类型、服务的复杂性等因素进行人员配备;城镇养老机构每200名老年人应配备一名老年社会工作者,农村养老机构可参考上述标准配备”。北京、天津、广东省也先后发布了各地的地方标准《养老机构社会工作服务规范》,表明了养老机构开展社会工作服务的必要性和重要性,规范中也明确将临终关怀服务作为养老机构社会工作的重要服务内容。

2. 社会工作介入优势

(1) 以人为本的服务

老年临终关怀服务是跨学科综合性服务,需要多学科的人共同介入为老年临终关怀服务对象提供服务,近年来,各学科关于老年

临终关怀服务的研究颇多。但是哲学、法学、医学、经济学、社会学关于临终关怀的研究多是从宏观的结构性角度出发,比较聚焦于外部力量或环境的干涉和成本-收益的计量,而社会工作则更关注人之个体的发展,从个人主体性的角度出发,为临终关怀的主体——以人为本价值的切身利益考虑。^③社会工作者作为养老机构重要的工作人员之一,因为专业服务开展特质,以人为本,从服务对象的需求出发,对临终关怀服务对象的心理和社交服务需求有深入的了解,更能满足服务对象全方位的需要。

(2) 延续性的服务

养老机构的临终关怀服务对象与医疗机构的临终关怀服务对象有一个很重要的区别在于,养老机构的临终关怀服务对象,在入住时不一定就是临终关怀对象,而是随着入住时间的变化、身体功能的下降,在身体出现不可治愈的疾病的情况下,才有临终关怀服务的需要,成为临终关怀服务对象的。广州G养老院有着50多年的历史,有很多老人在院舍都生活了很长时间,有的甚至生活了二三十年。广州G养老院的发展社工服务已有十五年的时间,很多老人入院便接受了社工服务。当老人进入临终关怀阶段时,老人的社工服务也并没有中断,并且多了临终关怀专业力量的更多介入。社工服务贯穿老人整个院舍生涯,并且由于对老人背景、喜好、需要等的熟悉,使得老人在人生最后阶段减少了陌生感和不适感,保证了服务的延续性。

(二) 社会工作在养老机构临终关怀服务中的角色

1. 服务提供者

在养老机构的临终关怀服务中,社工是直接的服务提供者的角色。养老机构的临终关怀主要服务对象,首先是老年临终患者。社工利用专业的老年社会工作手法,提供社工服务,并结合临终关怀服务的需要,为老年临终患者、家属及其他有需要的人,提供心理辅导、压力缓解、哀伤辅导等直接的社工服务。

2. 资源链接者

临终关怀服务对象的有些需求,是不能通过养老机构的直接服务来满足的。这个时候,而其他专业,如医生、护士、护理员等,因为专业的限制,无法给予到服务对象需要的帮助。而社工可以整合社会资源,链接相应服务,满足临终关怀服务对象的需求。广州G养老院的临终关怀社工,为贫困老人链接社会捐赠,为孤寡老人链接义工探访,为有宗教信仰的老人链接宗教义工服务,为有财产分配困扰的老人链接法律援助资源,从临终关怀服务对象的切实需求出发链接对应的资源。随着养老机构临终关怀服务的逐渐发展,社工可以对这些资源进行整合、管理,形成资源库,保证临终关怀服务对象能及时从资源库中得到资源的支持和满足。

3. 协调者

广州G养老院,主要由医生、护士、护理员、康复师、营养师、社工、心理咨询师为临终关怀的老人提供直接的服务。这样一个由多专业组成的服务团队,在团队的运行、服务的开展上,需要有一个专业的人员来进行沟通和协调。其他的养老机构,专业划分未必和广州G养老院一样,但无论在哪个养老机构,都是由多个专业的人员协作,来共同为临终关怀老人提供服务的。在这个过程中,临终关怀社工起到了非常重要的协调作用:个案管理方面,协调个案

会议的召开以及跟进服务计划制定和执行;团队建设方面,开展团队建设活动,提升临终关怀服务团队的默契和凝聚力;矛盾协调方面,协调团队服务过程中,不同专业之间因价值观、专业流程等产生的矛盾。另一方面,社工也可以协调临终关怀老人与家属甚至是工作人员之间的矛盾。

4. 服务团队的重要成员

国际宁养和舒缓治疗协会工作指南承认医生、护士、社会工作者、神职人员以及治疗师为核心团队成员。在养老机构中,多种职业共同为临终关怀的老人提供服务,越来越多的养老机构强调团队的服务。而在以前,这个团队中并不存在社工的身影。随着社工服务的发展,社工在养老机构临终关怀服务团队中起到了越来越重要的作用。广州G养老院,社工介入临终关怀服务已有十年的时间,社工在临终关怀团队中的角色也从“锦上添花”向“团队中不可或缺”的地方发展着。

(三) 社会工作在养老机构临终关怀服务的内容

在《老年社会工作服务指南》中指出,社工可开展的老年临终关怀服务可以包括:进行生命教育,协调医护人员做好生活照料和痛症管理,提供心理支持,协助心愿完成,提供法律资源链接;协调和家属的沟通,提供哀伤辅导等。在养老机构中,社工可结合养老机构的实际服务需求,为临终关怀服务对象提供服务。2017年发布的广东省地方标准《养老机构社会工作服务规范》中,则对养老机构临终关怀服务的内容,提出了指引。结合以上,我们认为,在养老机构可以开展的服务有以下内容:

1. 人生历程回顾

生命回顾是重要的老年工作手法,通过对老年人的人生历程进行回顾,老年人可以在回顾的过程中,梳理自己的人生经历,从过去中寻找面对现时问题的经验,得到肯定自己的信心,和过去经历中的伤痕、矛盾进行和解,从而达到提供现在生活质量的目的。对于养老机构的临终关怀老人来说,人生历程回顾具有更重要的意义。老人入住养老机构,很容易产生社会隔离,感觉被社会抛弃。而人生历程回顾是协助老人和社会产生联系的一个手段。人生历程回顾可以在老人入住养老机构时就开始收集资料,在老人成为临终关怀服务对象时进行回顾和整理,为老人进入临终期提供心理支持,缓解恐惧。

2. 生命教育

生命教育在我国的教育中相对比较缺失,虽然近些年教育界逐渐意识到生命教育的重要性,在学生中开展生命教育,但是养老机构的老人们由于时代的局限性,他们的人生历程中,生命教育是较为缺失的。尤其在中国传统生死观念的影响下,或是忌讳谈生死,或是有着比较极端的生死观念,这些都或多或少会影响到老人在临终阶段的生命质量,加大临终关怀服务的难度。因此,要做好养老机构的临终关怀服务,社工必须从生命教育入手,利用个案、小组、社区活动等手法为老人开展生命教育活动。

广州G养老院,通过多种形式为老人开展生命教育活动,如一对一的个案服务,与老人探讨“生死观”,引导老人对生命有正面、积极的认识;如开展生命教育小组,社工引导老人在小组中探讨不同的生死观,通过分享和讨论,形成对生死的正面认识;如开展生命教育工作坊,为老人举办“人生毕业礼”,在老年大学开设生命教育课等等。多种形式,多种角度,营造合适的时机,提供合适的平台和场合,让老人们能够坦然畅谈生死。

3. 灵性关怀

灵性关怀又称灵性照顾或心灵关怀,要求临终关怀服务团队关注临终关怀服务对象的灵性需求。广州G养老院,灵性关怀主要通过开展祈福、助念等宗教活动来实现,以及结合老人自身风俗习惯开展相关灵性活动。活动形式有个别化关怀、小组、大型集会等。广州G养老院的灵性关怀服务主要集中在照顾老人的宗教需求方面,但是随着服务的开展,我们越来越发现没有宗教信仰的老人也有着灵性关怀的需求。灵性关怀应当超越宗教信仰,应当包含内心安宁、生命意义、宽恕与关系符合、与自我他人宇宙的连系、生命升华等,我们的灵性关怀服务也应当从这些方面入手和开发,如老人自身固有的信念中的需求,如老人受家乡或生活所在地风俗影响的需

求等等。

4. 临终期管理

社工在这一阶段综合评估需求,整合团队服务提供,发挥着至关重要的作用。老人进入临终期,心理上会经历非常复杂的阶段,这一时间段身体上的疼痛和心理上的经历,都影响着老人在最后阶段的质量,尤其是在医学上治疗已经没有希望的情况下,老人的心理辅导和镇痛治疗处于同等重要的地位。广州G养老院,社工主要通过跨专业开展宁养个案善终服务,开展无憾人生行动,链接志愿捐献遗体服务,为有需要的离世老人举办追思会活动等。

社工在这一阶段可以做的内容非常的多,如在老人尚清醒的情况下,了解老人的心愿,链接资源完成老人的临终心愿;紧密关注老人的临终期心理变化,提供适时、贴心的心理缓解服务;在老人进入最后阶段,昏迷难以沟通的时候,还可以通过音乐、香薰等方法为老人提供舒适的临终环境;为家属提供心理辅导服务,缓解家属的压力,尤其是做好老人和家属之间沟通的桥梁,化解矛盾,让老人和家属没有遗憾;为已经签订了志愿捐赠遗体服务的老人做好最后的手续准备;在老人离世后举办追思会,为家属提供哀伤辅导服务等。

5. 生前预嘱

北京生前预嘱推广协会(LWPA)认为“生前预嘱”是指“人们事先,也就是在健康或意识清楚时签署的,说明在不可治愈的伤病末期或临终时要或不要某种医疗护理的指示文件”。

在养老机构开展临终关怀服务,可能会遇到一些临终关怀伦理困境,如如老人或老人家属对于死亡的抗拒以及消极想法、保密与告知的犹豫、孝道名义下的老人权利维护、医生治疗与弃疗的选择等(谢和成,2016;杜防,2015;林爱敏,2012)。社工开展生前预嘱服务,可以很好的应对临终关怀服务中的这些伦理困境,充分尊重老人自己的真实意愿。生前预嘱服务,也清晰了老人在临终阶段希望能够接受的服务内容,尤其是在当老人昏迷不能沟通时,他所接受的医疗服务仍然是他所需要的。广州G养老院,生前预嘱服务主要通过社工来牵头进行,老人们通过签署“我的五个愿望”来实现“生前预嘱”,在这个过程中,临终关怀服务的目标更为明确,机构、老人、家属、临终关怀团队四方受益。

6. 护老者支援

养老机构临终关怀服务中,社工的重要工作内容包括为护老者提供支援,如为相关工作人员提供技巧培训、情绪疏导和减压服务;为老人家属提供殡葬事务咨询指引、哀伤辅导及支持服务等。

广州G养老院,社工主要针对临终关怀一线护理人员开展减压工作坊,临终关怀护理培训;为有需要的工作人员提供个案服务;追思会也会邀请家属、员工参加;社工通过多种形式为护老者提供支援。

随着经济水平的逐年提升,老年人口的素质越来越高,养老机构临终关怀服务的老人的需求也越来越呈现出个性化、多元化、高层次的发展方向,社工在养老机构临终关怀的服务内容,除了上述提到的内容,还可以根据养老机构、老人的需要,发展出越来越多的内容。

四、社会工作介入养老机构临终关怀服务建议

广州G养老院,开展临终关怀服务已有十年历史,社工介入临终关怀服务也有十年的时间,在这十年间,社工在养老机构临终关怀团队中始终处于重要位置。关于养老机构临终关怀服务的开展,我们有以下建议:

(一) 培养专业临终关怀社工队伍

广州G养老院,在成立临终关怀服务区之初,便在临终关怀服务团队中设置了社工的岗位。社工和整个临终关怀服务团队一起,赴香港接受了临终关怀服务专业训练,回来后即在临终关怀服务区开展服务。临终关怀服务每年的培训计划,社工培训也是其中重要的内容。自2014年起,还专门开展了“临终关怀专才培养计划”,其中设置了临终关怀专业社工培训内容,各个老人居住园区的社工都加入到了人才培养队伍中,将临终关怀社工人才培养从临终关怀服务区拓宽到了全院范围,保证了临终关怀社工人员后备充足,也在全院范围内保证了服务的延续性和稳定性,毕竟在养老机构的临终

关怀社工服务,不一定只在临终关怀区开展,各个老人居住区域都会涉及到。

(二) 重视社工在临终关怀服务团队中的重要作用

因为临近香港的原因,广州G养老院看到了香港社工在临终关怀服务中发挥的重要作用,所以在我院发展临终关怀服务之初,社工都是临终关怀服务中的重要成员。在临终关怀服务发展的过程中,非常重视社工人员的培养和后备补充,使得我院临终关怀服务中的社工服务十年间从未中断过;重视社工人员的培训需求,给予了临终关怀社工非常多的院内外培训机会,并多次赴香港接受最新最前线的临终关怀知识;重视社工在临终关怀中的制度建立、科研左右,社工是我院《临终关怀服务标准》的主要起草者之一,社工服务也在标准中占据着重要的分量;重视社工在临终关怀服务团队中的重要作用,临终关怀个案会议、团队建设都由社工牵头进行,社工的服务意见也是临终关怀个案计划的重要制定依据。

(三) 注重服务开展前的生命教育铺垫

养老机构临终关怀服务的一个重要服务特点是,临终关怀服务并不是老人进入临终期了才开始,老人在入院伊始,就或多或少会接触到院友的离世,对于临终,都开始有心理上的准备。不同的是,有的老人会表现出来,而有的老人会比较忌讳谈有关临终的事情。广州G养老院多年的临终关怀服务经验教训是,临终关怀的生命教育开展越早越好,等老人进入临终期了才开展生命教育是来不及的,直接影响临终关怀服务的效果。因此,广州G养老院的临终关怀社工,花费了大量时间在生命教育工作的开展上,不仅是临终关怀区域,教育活动面向全院老人,经过多年的发展,老人们已经初步了解和接受了临终关怀服务。

(四) 重视临终关怀服务与医养融合的结合

医疗服务对于养老机构的老人非常的重要,直接影响老人在养老机构的生活质量。当前国家大力倡导养老机构的医养融合服务,社工服务也要适应新形势的发展,做出服务内容上的延伸,这也是符合社工服务理念。养老机构临终关怀服务医疗服务占据着重要的地位,医养融合是对机构养老服务的充实和提高,但当前医疗服务中关于临终关怀政策依然存在不完善的地方,影响着养老机构临终关怀老人的医疗费用报销,社工可以从政策倡导方面入手,从临终关怀服务对象的实际需求出发,促进医养结合政策和临终关怀医疗政策的发展、完善。

注释:

- ①杜鹏,王永梅.中国老年临终关怀服务的实践与制度探索[J].中国特色社会主义研究,2015(5).
- ②赵金才.本土社会工作介入临终服务领域的两种路径[J].社会工作,2015(5).

参考文献:

- [1]MZ/T 064-2016《老年社会工作服务指南》.
- [2]DB44/T 1999-2017《养老机构社会工作服务规范》.
- [3]杜防.我国临终关怀事业发展的伦理困境及其路径探析[J].邢台学院学报,2015(1):58-60.
- [4]林爱敏.临终关怀的护理与伦理困境[J].护理实践与研究,2012(10):128-129.
- [5]谢和成.临终关怀的伦理困境及对策讨论[J].中国医学伦理学,2016(2):277-279.

(上接第24页) 占全世界6.98亿老龄人口的24%。“老年人的市场不断增加,企业应当具备长远眼光,在设计上主动考虑老年群体的需求,不断创新服务老年人的互联网产品。”无论是社会还是家庭,都应当正确地引导老年人使用网络。

(二) 精神文化需求的“互联网+”

老年人精神文化需求具有多样性,他们不仅希望老有所乐,即希望开展适合老年人特点的精神文化活动,丰富老年人的文体活动,使他们幸福地安度晚年;而且对老有所学具有比较强烈的需求,不少老年人希望在退休或失去劳动能力的时候,能够在老龄阶段继续学习和接受教育,掌握新知识和新技能。尤其在“互联网+”的时代背景下,移动互联网逐步普及,不少老年人热衷于利用网络平台寻找自己感兴趣的内容,拓展自己的视野。此外,移动客户端社交软件的使用可以增进老人与外界的沟通,促进他们与家属的交流,而“互联网+”养老服务可以通过移动互联网使得老人可以及时、准确地浏览信息,获得教育资源,在丰富老年人精神文化生活方面发挥了很大作用。使用社交软件缓解老人孤独,老人由于进入了生命历程的后期阶段,一部分老年人的生命关系会出现诸如配偶、子女亲友各种社会关系的丧失,原有亲密关系的丧失会使老年人在精神上缺少精神支柱经常会有孤独感,因此解除孤独感就成为老年精神文化生活的一种特殊需求。“互联网+”养老服务可以利用很多社交软件零距离的特点不仅可以增进老年人与亲友之间的联系,还可以通过社交软件建立新的社会关系,减缓了老年人的孤独感。

(三) 搭建“互联网+”健康养老平台,加快发展智慧健康养老

根据全国老龄办统计数据显示,截至2017年底,我国60岁及以上老年人口有2.41亿人,占总人口17.3%,其中独居、留守老年人5000多万。然而,我国健康养老综合数据缺失且融合利用不够,造成老年群体获得感不强问题。推动数据融合,让健康养老服务供、管、用更加精准,应对接各级医疗机构及养老服务资源,推进民政、卫计、医疗机构、养老机构数据交换共享,准确掌握老年人数量、分类、分布、历史就医、家庭成员、经济等具体情况。利用大数据技术手段和模式,建立健康养老大数据管理和智能分析平台,精准预测老年人口结构和市场需求,让政府机构准确研判健康养老

领域动态,及时出台相关政策调整产业结构;让企业更加准确掌握老年人需求,为老年人提供个性化、多样化的健康养老服务。加快“互联网+”健康养老平台建设,鼓励健康服务机构利用云计算、物联网、人工智能等新一代信息技术,为老年人提供“没有围墙的养老院”服务,让老年人足不出户即可享受到智能监护、智能康复、用药提醒、智能呼叫、慢病管理、医师咨询等服务。

四、结语

善待老人,就是善待我们的明天。习近平总书记强调:满足数量庞大的老年群众多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题,事关国家发展全局,事关百姓福祉,需要我们下大气力来应对。以尊重老人需要为根本,大力发展互联网+优化老年人养老服务,社会各方力量参与共同合作,才能实现为老年人提供及时、便捷、智能、高质量养老服务需求的目标,才能促进我国的养老服务事业持续健康发展。

参考文献:

- [1]刘坤.让养老更“智慧”[N].光明日报,2017-02-21.
- [2]齐悦.“互联网+养老”:中国养老新形式[N].今日中国,2016-04-28.
- [3]于潇,孙悦.“互联网+养老”:新时期养老服务模式创新发展研究[J].人口学刊,2017(39).
- [4]周志俊.“互联网+”背景下智慧养老服务产业发展对策研究[J].宁波职业技术学院学报,2017(1).
- [5]罗经纬.公共服务能力背景下“互联网+”智慧养老模式探究[J].四川水泥,2017(2).
- [6]庞景之,吴清华,卢玲伟.“互联网+”时代下的居家养老模式新探究[J].决策与信息,2015(8).
- [7]潘峰,宋峰.互联网+社区养老:智能养老新思维[J].学习与实践,2015(9):99-105.
- [8]朱勇.智能养老[M].北京:社会科学文献出版社,2014.
- [9]王辉,吴越,章建强.智慧城市(第2版)[M].北京:清华大学出版社,2012.
- [10]杨国军.新兴养老服务模式的兴起、发展与展望[J].经济师,2015(8):11-12.
- [11]张新华.“智慧养老”应先找准定位[N].中国社会报,2015-02-02.