

适合老年人的“外卖”

# 江苏南京让养老不用出门

去餐馆可以按不同口味点菜,老人的养老需求是否也可以实现菜单式按需呢?江苏省南京市鼓楼区湖南路街道南秀村养老服务站的社会工作者们,创新设计居家养老菜单式上门服务项目,即“爱上门”项目。

“爱上门”项目属于2018年鼓楼区公益创投项目,该项目关注青岛路社区80岁以上高龄困难老人的日常居家养老需要,按照菜单式的服务模式,遵循“备菜”“点菜”“送菜”“评菜”的流程,根据老人的不同需求,提供医疗保障、心理慰藉和日常照顾等服务,实现老有所养、老有所医、老有所伴。

菜单式的服务方式打通了为老服务的最后一公里,把贴心、用心、细心的服务送到高龄、独居、失能老人家中,社会工作者用专业赢得老人及其亲属和社区的认可。

## “备菜”,六类服务满足不同老人“口味”

鼓楼区青岛路社区临近南京大学,社区文化底蕴浓厚,社区老人中以退休教师为主,知识分子较多,他们的子女大部分在外地甚至国外工作,老人们的居家照料和精神慰藉需求往往得不到满足。从2018年开始,南秀村养老服务站以提升居家老人的晚年生活质量为目标,为社区老人开展了“爱上门”居家养老专业服务。

为了设计出契合老人需求的养老项目“菜单”,社会工作者首先联合所在地区的医生、护士和志愿者等群体,开展菜单式养老服务需求调研。

87岁高龄的陈教授子女都在国外工作,平时就他和保姆两个人在家,在询问陈教授有什么养老需求时,陈教授说他什么都不缺,就希望能有人陪他聊天。那天,陈教授跟社会工作者聊了足足3个多小时,社会工作者走的时候他还一直叮嘱记得再来。

李爷爷和张奶奶是一对空

巢老人,3年前张奶奶被确诊为老年认知障碍症,从此李爷爷就开始了漫长的护理之路。“她现在情况越来越差了,不是尿裤子就是忘记吃饭,有时候还偷偷跑出去,照顾她我真的很累很累。她是我的爱人,以前为这个家吃了许多苦,现在生病了我一定要管她。”李爷爷的痛苦、无奈之情溢于言表……

通过大量的入户探访,社会工作者摸索整理出了居家养老的六大类服务需求,并根据实际需要,制定出居家养老上门服务规定菜单和自主菜单,并推出六大服务套餐,分别为不同老人提供精神慰藉、身体照护、家居清洁、购物缴费等服务。

社会工作者为李爷爷制订了照护张奶奶的生活计划,还为其申请了喘息服务,李爷爷的脸上露出了久违的笑容。在案主自决的前提下,根据老人的不同需求情况,社会工作者为不同的老人制定个性化的养老服务套餐。

养老“菜单”的提供避免了“大一统”和“一刀切”,做到案主自决和价值介入两者的融合。通过为老人精准服务的“菜单”,社会工作者既可以为老年人提供日常生活照料,还可以为老人提供健康康复方面的信息和资源,也可以通过个案访视与老人互动交流,开展心理辅导与精神慰藉服务。同时,对于家庭困难的老人,社会工作者还可以积极链接社会资源,寻求社会支持。

## “点菜”“送菜”是个技术活

在老人选择服务项目初期,部分老人容易出现两种极端情况:一是认为自己没有需求,不希望被打扰;另一个极端情况是什么服务都要尝试,导致服务资源的浪费。以上两种情况均考验着社会工作者的能力。

社会工作者第一次去王奶奶家,询问王奶奶需要什么居家服务,王奶奶表示自己很好,什么服务也不需要,但细心的社会工作者却发现了王奶奶脸上有



(网络图片)

很多红疹,就询问老人是怎么回事。王奶奶说自己前两天感冒不舒服,吃了感冒药以后就这样了。在查看药品后,社会工作者发现王奶奶服用了已经过期的感冒药,王奶奶这才恍然大悟。社会工作者以此为切入点,顺利介入王奶奶的用药管理和居家安全管理。在社会工作者的细心服务和耐心建议下,王奶奶最终选定了适合自己的居家养老服务项目。

和王奶奶相反的是,孙爷爷初次选择服务项目时,觉得所有的服务都是他需要的,社会工作者帮他进行梳理,最终选出了适合他的服务。此外,由于老年人记忆力下降,经常出现遗忘的情况,往往在订制服务之后正式服务开始之前,便忘记了已经预约好的服务,这都考验着社会工作者的细心程度以及应变能力。

## “评菜”,三方综合立体评估体系

如果把社会工作服务机构比作一家餐馆,“评菜”环节成为评估工作成效的重要步骤。养老服务站建立了三方立体评估系统,“评菜”的主体不仅仅是服务对象单方面的,还包括服务供给主体的自评、社区的监督与评价和第三方督导方评估,以此来确保整个服务的质量。

在服务对象的评价方面,通

过一年来的服务,服务对象认为菜单式助老服务达到了他们的预期,新的服务流程让服务对象能参与到服务的订制过程中,但是在“备菜”方面,服务对象期待能有更多种类的服务套餐供其选择。

在社区评价方面,青岛路社区的工作人员表示,“爱上门”服务项目很好地贴近了老年服务对象的实际需求,成为为老服务中不可或缺的一部分。此外,养老服务站还向服务对象发放了项目意见反馈表,直接让服务对象来评估服务的优劣。

此外,养老服务站通过标准化的服务流程,把控服务质量。“爱上门”项目严格遵循“备菜、点菜、送菜、评菜”的服务流程,为服务对象提供既定的套餐服务,并且项目社会工作者预先构建服务对象服务支持系统,提前对接服务资源,确保服务质量维持在一个水平线上。

## 链接资源,建立多元化的服务团队

“菜单式”养老服务嵌入的过程也是社会工作者挖掘当地资源的过程,南秀村养老服务站建立了一支能够为老人提供持续社会支持的服务团队,营造互助养老的氛围。

服务团队主要分三个供给主体,分别是医疗团队、养老顾

问和志愿者团队。

首先是医疗团队的建设,包括医师、护士和康复师等,医疗团队将医疗与保健服务直接为老人送上门,尤其是满足了失能、半失能高龄老人的需要。

其次是养老顾问团队的建设,由社会工作者、高级养老员和心理咨询师组成。社会工作者可以充分利用社区内外的资源,充当组织促进者、资源链接者的角色。养老顾问是为了实现资源最佳利用以及老人生活满意的最大化,满足了老人多样化、多层次的养老需求。

最后是志愿服务团队的筹建,以社区党员带头、社区领袖和小区楼栋长为基础成立志愿者队伍,充分吸收与鼓励社区低龄老人成为志愿者,储备养老资本。社区支持体系的建立有助于打破现代人际关系的冷漠,消除人与人之间的隔阂,使整个社区成为一个互利共存体,培育了社区社会资本,有利于和谐社区的形成。

“爱上门”菜单式居家养老服务项目实施近一年以来,社会工作者以“上门”二字贯穿始终,多元的上门评估机制,精准掌握了所在地区不同老人的养老服务需求,为每位服务对象建立了个案管理档案,在服务对象自决的前提下,实现了服务的精细化对接,构建了老年服务对象的生活支持系统,打通了助老服务的“最后一公里”。(据《中国社会工作》)



做慈善事业的行动者  
当爱心奉献的传播者