

分类号: C916

密 级: 公开

学校代码: 10363

学 号: 2221120126



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 社会工作介入城市独居老人养
老服务研究——以Z社区为例

论 文 作 者 陈 红

校 内 导 师 李 飞

校 外 导 师 侯 斌

专业学位类别 社会工作

研究方向(领域) 社会治理与社区发展

论文提交日期: 2025 年 5 月 13 日

安徽工程大学硕士学位论文

分类号: C916

单位代码: 10363

密 级: 公开

学 号: 2221120126

题 目 社会工作介入城市独居老人养老服务研
究——以 Z 社区为例

英文并列

题 目 Research on Social Work Intervention
in Elderly Care Services for Urban
Solitary Elderly: A Case Study of Z
Community

学生姓名: 陈红

校内导师: 李飞

校外导师: 侯斌

专业学位类别: 社会工作

研究方向(领域): 社会治理与社区发展

论文答辩日期: 2025 年 5 月 10 日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：陈红

日期：2015年5月13日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 ____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：陈红

指导教师签名：郭

日期：2025年 5月13日

日期：2025年 5月13日

社会工作介入城市独居老人养老服务研究

——以 Z 社区为例

摘 要

随着人口老龄化进程不断加快，我国老年人口数量占比持续攀升。根据第七次人口普查数据显示，2020 年我国 60 岁及以上人口占比已达 18.7%。同时，计划生育政策的长期实施与小家庭模式的普及使得老年人与子女分居现象普遍，独居老年人数量显著增加。这一群体除面临基础物质保障需求之外，还在健康照料、社会参与、社会保障等方面存在需求。为此，社区需积极引入专业的力量以完善养老服务体系，而社会工作的专业方法与理念不仅能满足老人需求，还能提高社区养老服务水平。

基于此，本文采用半结构式访谈、参与观察及问卷调查的方法对 Z 社区独居老人的日常生活需求以及养老服务现状进行调研，发现当前社区老人存在亟待满足的需求，主要包括身心健康、智能技术学习、社会融入、再就业、日间健康照料服务以及诈骗防范等，而社区养老服务目前还存在健康检查次数不够、社区活动频次较少、社工提供服务的力度有限等问题。因此本研究以积极老龄化理论为理论视角，专业的小组工作及社区工作方法为手段，结合社会支持理论开展养老服务计划，满足老人养老服务需求，提高社区养老服务水平。其中包括通过各类健康讲座提高老人的健康意识和自我保健能力；开展智能技术相关培训帮助老人克服数字鸿沟，熟悉现代信息工具；组织文娱活动鼓励社区老人积极参与，提升老人在社区参与度和社会支持；开展再就业培训小组，提高老人信心，培训就业技能，挖掘其社会资源并形成社会支持网络，以提升独居老人的就业竞争力等。干预效果评估显示，社会工作介入独居老人养老服务，完善了城市社区独居老人群体的日常照料、提升了老人社区活动参与度、帮助其建立起社会支持网络，显著提升了老人幸福感与自信心。

此次实务研究是社会工作介入城市社区独居老人群体养老服务领域的一次有力尝试，针对实务过程中遭遇社区资源有限、社工专业能力不足、政策支持较

弱等问题，提出加强资源整合与跨部门协作、强化专业服务能力以及倡导政策支持等建议。

关键词： 城市社区，养老服务，积极老龄化，社会支持，独居老人

Research on Social Work Intervention in Elderly Care Services for Urban Solitary Elderly: A Case Study of Z Community

ABSTRACT

With the accelerating process of population aging, the proportion of the elderly population in China continues to rise. According to the seventh national census data, the proportion of the population aged 60 and above in China reached 18.7% in 2020. Meanwhile, the long-term implementation of the family planning policy and the popularization of the small family model have led to a widespread phenomenon of elderly people living apart from their children, resulting in a significant increase in the number of elderly people living alone. This group not only faces basic material security needs, but also has needs in areas such as health care, social participation, and social security. Therefore, the community needs to actively introduce professional forces to improve the elderly care service system, and the professional methods and concepts of social work can not only meet the needs of the elderly but also improve the level of community elderly care services.

Based on this, this article adopts a semi-structured interview,

participant observation, and questionnaire survey method to investigate the daily life needs and current status of elderly care services for single elderly people in the Z community. It is found that there are urgent needs for elderly people in the community, mainly including physical and mental health, intelligent technology learning, social integration, re-employment, daytime health care services, and fraud prevention. However, there are still problems with insufficient health checkups, low frequency of community activities, and limited service provided by social workers in community elderly care services. Therefore, this study takes the theory of active aging as the theoretical perspective, professional group work and community work methods as means, and combines social support theory to carry out elderly care service plans, meet the needs of elderly care services, and improve the level of community elderly care services. This includes improving the health awareness and self-care ability of the elderly through various health lectures; Carrying out intelligent technology-related training to help the elderly overcome the digital divide and become familiar with modern information tools; Organize cultural and entertainment activities to encourage active participation of elderly people in the community, and enhance their participation and social support in the community; Carry out re-employment training groups to strengthen the confidence of the elderly, train them in employment skills, tap into their social resources, and form

a social support network to improve the employment competitiveness of elderly people living alone. The evaluation of intervention effectiveness shows that social work intervention in elderly care services for living alone has improved the daily care of elderly people living alone in urban communities, increased their participation in community activities, helped them establish a social support network, and significantly enhanced their self-confidence.

This practical research is a powerful attempt by social workers to intervene in the field of elderly care services for the elderly living alone in urban communities. In response to the problems encountered in the practical process, such as limited community resources, weak professional capabilities of social work teams, and low policy support, suggestions are proposed to strengthen resource integration and cross-departmental collaboration, enhance professional service capabilities and role positioning, and advocate policy support.

KEY WORDS: Urban Community, Elderly Care Services, Active Aging, Social Support, Elderly Living Alone

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景与意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	1
1.2 研究综述	2
1.2.1 城市独居老人养老的问题研究	2
1.2.2 城市独居老人养老服务研究	3
1.2.3 社会工作介入城市独居老人养老服务的研究	4
1.2.4 文献评述	5
1.3 研究方法与思路	5
1.3.1 研究方法	6
1.3.2 研究思路	7
第 2 章 相关概念界定及理论基础	8
2.1 相关概念界定	8
2.1.1 城市独居老人	8
2.1.2 社区居家养老服务	8
2.2 理论基础	9
2.2.1 积极老龄化理论	9
2.2.2 社会支持理论	10
第 3 章 Z 社区独居老人养老服务需求和供给分析	12
3.1 Z 社区概况及调查对象基本情况	12
3.1.1 社区概况	12
3.1.2 Z 社区独居老人基本情况	12
3.2 Z 社区独居老人养老需求分析	16
3.2.1 身心健康需求	16
3.2.2 智能技术需求	16
3.2.3 社会融入需求	17
3.2.4 再就业需求	18
3.2.5 生活照料需求	18
3.2.6 诈骗防范需求	19
3.3 Z 社区独居老人养老服务供给分析	20
3.3.1 养老服务供给现状	20
3.3.2 养老服务供给所存在的问题	22
第 4 章 社会工作介入 Z 城市社区独居老人养老服务实践	23
4.1 社会工作介入的必要性和可行性	23
4.1.1 社会工作介入的必要性	23
4.1.2 社会工作介入的可行性	24
4.2 社会工作介入 Z 社区独居老人养老服务的实施方案	24
4.2.1 介入目标	24
4.2.2 实施框架	25
4.2.3 实施要素	25

4.2.4 具体方案	26
4.3 社会工作介入养老服务实施过程	28
4.3.1 社区工作介入 Z 社区独居老人养老服务	28
4.3.2 小组工作介入 Z 社区独居老人养老服务	32
4.4 社会工作介入养老服务效果评估	42
4.4.1 独居老人对服务满意度评估	42
4.4.2 服务效果评估	43
第 5 章 研究总结与建议	46
5.1 研究总结	46
5.2 研究反思与建议	48
参考文献	49
附 录	52
攻读学位期间发表的学术论文	56
致 谢	57

第 1 章 绪论

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

根据我国国家统计局第七次人口普查数据,我国总人口为 14.43 亿,其中 60 岁以上老年人口为 18.70%,65 岁以上老年人口占 13.50%^[1]。老年人口数量多、占比高,显示我国已进入中度老龄化社会。人口老龄化的加剧不仅给传统养老服务体系带来了挑战,也促使了老年人对养老服务需求的增加。为了积极应对目前面临的人口老龄化现实问题,我国已出台《国家积极应对人口老龄化中长期规划》,将应对人口老龄化确立为国家战略,并且明确了长远目标和实施路径^[2]。2021 年出台的《中共中央 国务院关于加强新时代老龄工作的意见》再一次指出新时代老龄工作旨在健全养老服务体系,完善老年人健康支撑体系,促进老年人社会参与及构建老年友好型社会^[3]。

计划生育政策和小家庭模式的长期实施是造成当代老人独居现象形成的主要原因^[4],这一现状使城市独居老人成为亟需关注的群体。这一群体在医疗、生活照料以及再就业等方面都存在一定问题,缺乏子女陪伴的独居老人更容易在生活照料和身心健康以及社会参与等方面遭遇困境。鉴于这一原因,本文聚焦 Z 社区独居老人的养老服务需求,基于积极老龄化理论构建了“知识学习、能力提升、调动参与”三个实践要素,运用小组工作和社区工作方法,在实务过程中结合社会支持理论,尝试提供更贴近老年人实际生活需求的服务内容,帮助其建立社会支持网络,促进其社会参与,满足其养老服务需求。

1.1.2 研究意义

1.1.2.1 理论意义

独居老人养老服务是综合性的公共服务模式,涉及多学科和领域,具有复杂

性、系统性的特点^[5]，目前关于独居老人养老服务的研究大多在其精神慰藉方面，运用社会工作理论对养老服务过程进行研究的成果较少。本文基于积极老龄化理论对 Z 社区独居老人在养老服务方面的需求进行了分析，并构建了三个实践要素，结合社会支持理论，运用社会工作两大方法为城市独居老人提供养老服务。这不仅有助于深入探索积极老龄化理论、社会支持理论在城市独居老人养老服务中的应用，也能进一步为我国社会工作介入城市独居老人养老服务提供专业理论依据。

1.1.2.2 实践意义

随着人类老龄化进程加快，城市社区中的独居老人群体占比越来越重，该群体急需国家社会的关注支持。虽然部分国内外发达地区在开展独居老人养老服务方面已具有相对成熟的经验方法，但完全照搬是不可实行的。在分析了当地社区独居老人在养老服务方面的需求后，运用专业社会工作方法为其提供介入服务，可拓展社区养老服务内容，提升独居老人养老质量，在此过程中通过链接更多元化的优质养老资源，改善独居老人的生活状态具有重要的现实意义。

在 Z 社区养老服务实践的基础上，优化社会工作介入城市独居老人养老服务的模式，能提升社区养老服务质量，为从事养老服务的人员提供实践经验，为城市独居老人群体提供更为适切的养老支持。通过培养城市独居老人的自我能力，有助于实现健康老龄化，提升其晚年生活幸福感与满足感。

1.2 研究综述

在对文献进行梳理的过程中，发现国内外学者对独居老人的研究主要集中在其养老过程中存在的问题研究、养老服务研究及社会工作如何介入养老服务等方面，以下进行了相应的总结。

1.2.1 城市独居老人养老的问题研究

随着老龄化进程的加剧，城市独居老人如何养老成为一个日益突出的社会问题。诸多学者对该群体的养老问题的现状进行探索调研，发现当前城市独居老人养老问题主要体现以下三方面：

一是独居老人的日常生活照料方面，国内学者熊茜等人根据 2014 年相关数据进行了分析，比较了独居老人与非独居老人两大群体的社区服务需求，结果显示独居老人的日常需求未实现全覆盖^[6]。外国学者 Kistler Christine E 提出独居老人面临如摔伤、药物滥用以及自我忽视等生活风险，社区其提供的远程监控、专人购物、成人日间照料等服务并不完善^[7]。

二是情感归属和精神支撑方面，张云秋等学者基于 2018 年中国老年健康长寿影响因素跟踪调查 (CLHLS) 数据，探讨了我国独居老人阈下抑郁的现状，结果显示我国独居老人阈下抑郁发生率较高，并且生活来源、健康状况、子女的探访频率等因素与抑郁的发生存在显著关联^[8]。外国学者 Páraic S.O' Súilleabháin 通过案例分析得出了独居老人的孤寂感可能会增加他们死亡风险的结论，这对于独居老人的生命健康产生极大影响，并且他认为亲密感情依恋的缺失是导致独居老人产生情感孤寂的重要原因^[9]。

三是城市独居老人的社会支持方面，唐莉通过社会支持量表以及问卷对不同群体老年人进行调查，结果显示社会支持水平相对较低的养老方式有两种^[10]，独居养老方式便是其中一种。作为社会支持水平较低的一种养老方式，其主要规律体现在正式社会支持作用逐步增强而非正式社会支持作用在逐步减弱^[11]，因此诸多学者在对如何提供养老服务的研究中偏重于独居老人的社会交往方面。在国外，Haeun Park 等对独居老人主观意识上健康状况进行了相应的调查分析，提出了要加强独居老人的收入水平和社会支持，才能有效保持其生活质量^[12]。

综合多位学者的研究成果发现，当前我国城市社区独居老人的养老现状并不理想，现代社会的快速发展、养老政策不够成熟等问题都对当前的发展现状产生一定影响，与此同时政策的引导性以及养老问题现实情况的复杂性都使得专业人士更关注“城市独居老人的养老模式该如何进一步完善”这一问题。

1.2.2 城市独居老人养老服务研究

面对如何为城市独居老人提供养老服务的问题，政府已经逐步出台相应的完善政策，经过部分文献梳理，发现国内外诸多专家学者从互助养老、社区照顾、智慧养老等方面对此进行了探索：

一是互助养老方面，焦亚萍通过推行互助养老服务，以解决独居老人的日常

照顾问题^[13]。在国外研究中，Dennis Saleebey 指出，处于晚年阶段的人常会在生活和心理需求方面感到枯燥，而推行互助养老的方式能使其得到认同，当行动得到了其他人的认同或称赞，便能激发参与者的热情，这不仅能充实老人的心理，还能提高老人的自我认同度^[14]。

二是社区照料方面，陈璐认为社区照料服务能够有效缓解老年人的焦虑情绪，在实现老年人晚年幸福方面有重要的价值和作用，社区应全面提供照料服务，确保老年人得到妥善照护，以增强老年群体的服务获得感、照料满足感及生活幸福感^[15]。在国外，BabulalGanesh M 强调城市社区养老服务是一个多元主体的综合服务体系，不仅需要为老年人提供的基本生活需求，更需要提供医疗保健等服务内容^[16]。

三是智慧养老服务方面，随着科技的发展，国内多地运用“互联网+”理念进行嵌入式养老服务模式的探索^[17]，宁学斯提出利用数字技术结合社区服务可提高养老服务的效率和质量^[18]。外国学者 Forsman AK, Nordmyr J 分析得出智能化的产品一方面能帮助老人汇集社会资源，另一方面可以帮助他们的减轻负面情绪^[19]。

综合现有研究成果发现，关于城市独居老人养老服务的研究还处于探索阶段，因此这也意味着该领域还存在些许空白。本研究从积极老龄化理论出发，力图探索新的养老服务模式经验。

1.2.3 社会工作介入城市独居老人养老服务的研究

目前对于社会工作介入城市独居老人养老服务的研究较少，其中大部分研究集中于如何解决老人对于精神慰藉方面的需求，另外也有少量研究涉及到如何通过社会工作介入实现独居老人社会支持互助网络构建方面。

一是情感支持和精神慰藉方面，毛昱轲进行实践探索，以任务中心模式为基础进行精神慰藉方面的实践探索，并建议通过开展老年教育，提升独居老人获得感，满足精神需求^[20]。李娟等人则运用小组工作方法介入独居老人精神需求，但在研究最后她也提出小组工作发挥的作用范围较小只局限小组内部这一问题，并且小组活动的效果的持续性和稳定性无法得到保证^[21]。外国学者 Kil Taeyoung

指出小组干预可以增加独居老人的认知功能,降低其抑郁水平,并得出继续扩大小组干预的结论^[22]。

二是社会支持互助网络方面,社会支持网络有特定的结构和互助合作功能,对于解决独居老人等弱势群体面临的问题及发展专业的社区工作都具有重要的意义^[23]。黄宇纯以 S 社区作为社区嵌入式居家养老新模式的试点,积极引入社会工作力量,通过挖掘老人自身能力深化了独居老人之间的互帮互助,构建互助网络^[24]。在国外研究中,Mali Jana 提升老年群体对社会支持网络的认识,引导其对社会支持网络的运用,成功提升了独居老人的适应能力^[25]。Cohen-Mansfield J 等学者认为独居老人积极参与社区活动有助于增强他们的社会联系,帮助发展社会支持网络,在实践过程中通过引导其参与活动,构建交流平台,有效增强了独居老人的社会支持^[26]。

综合以上研究发现,当前社会工作介入城市社区独居老人养老服务尚未完善,目前的文献多用社会工作的某一视角或单一的方法进行研究或实践,未从整体上进行把握。

1.2.4 文献评述

经过梳理相关研究发现,当前城市社区独居老人在日常生活照料、情感归属和精神支撑、社会支持等方面还存在问题,学者对养老服务的探索主要聚焦于互助养老、社区照料及智慧养老等领域的理论研究,虽也有实践层面的探索,但在社会工作介入养老服务方面的研究中存在不完善的地方,诸多问题并未得到有效解决且具有同质性。总体来看,研究现状存在以下两方面不足:一是多数研究仅聚焦于独居老人群体的某一具体问题,而未从整体性角度进行探讨;二是在介入策略探索上,社会工作介入研究呈现碎片化特征,现有文献多聚焦单一工作方法,缺乏多方法协同的系统性研究。

因此本研究将采用混合研究方法,以积极老龄化为理论视角对独居老人现存需求进行全面分析,运用社区及小组工作两大方法,结合社会支持理论,对社会工作如何为独居老人提供养老服务进行探索,以期弥补现有研究的不足。

1.3 研究方法思路

1.3.1 研究方法

1.3.1.1 半结构式访谈法

半结构式访谈是一种介于结构式访谈和非结构式访谈之间的访谈方式。半结构式访谈法既预先设计了问题框架以确保访谈能围绕研究主题进行,又允许访谈者根据实际情况调整问题顺序,为探讨新话题保留一定的灵活性^[27]。笔者利用一个星期的时间,专门对Z社区中的独居老人进行上门访谈,和他们的谈话自由度很高,不束缚于既定的流程和框架。在进行访谈的过程中,半结构式访谈的方法有助于被访谈对象充分表达自己的意见想法,并且能够保证访谈话题不发生偏移,从而确保研究结果的有效性。

1.3.1.2 参与式观察法

参与式观察法是一种常用于社会科学研究中的观察方法,要求观察者加入到被观察者的集体生活中,且不表明自己观察者身份,在参与被观察对象日常生活的过程中进行隐蔽性观察^[28]。这种方法的优点是让观察者“置身事中”,这有利于观察者排除“先入为主”的偏见,避免观察者将自己观点看法强加于他试图观察和理解的那个世界,但观察者也可能会因为过分“身入其境”而忽略了客观性的把握,缺少敏锐而客观的判断,将一切观察结果变得过于想当然^[29]。服务展开过程中,利用参与式观察的方法,观察独居老人参与社区和小组活动时的表现情况,可对活动中存在的不足进行总结,以便在下次服务中加以改进,从而更好地提升社会工作者服务水平。

1.3.1.3 问卷调查法

问卷调查法是一种以书面形式设计标准化问题,并将其发给被选取的调查对象,以此来收集他们的态度、意见、行为或特征数据的定量研究方法。通过系统化的设计与严谨的数据分析,能够有效收集并解释社会现象的信息^[30],问卷调查法的优势在于能够在较短时间内覆盖广泛人群,并且其成本较低、操作标准化、便于数据进行定量统计。由于此次时间不足、活动范围小以及Z社区内愿意参与

的服务对象有限等原因，本研究仅对 Z 社区中的 23 名独居老人展开问卷调查，通过样本的问卷信息反馈，了解独居老人的基本信息以及独居老人对养老方面的需求情况。在项目结束以后，设计评估表让老人根据活动的实际感受给服务目标、服务效果和服务满意度进行评价。

1.3.2 研究思路

本研究旨在探究社会工作在城市社区独居老人养老服务领域如何实现有效介入并满足其各类需求。经过文献研究分析发现，虽然国内对独居老人群体的关注研究愈加重视，但聚焦于城市独居老人养老服务的研究相对较少，同时笔者所实习的 L 机构长期为 Z 社区内的独居老人提供养老服务，便于开展实地调研工作，因此确定了选题。以 Z 社区独居老人为研究对象，采用半结构式访谈法、参与式观察法及问卷调查法，基于积极老龄化理论，了解 Z 社区独居老人的养老服务现状及需求。在此基础上，通过对 Z 社区当前养老服务现状的研究，探索社会工作从积极老龄化理论、社会支持理论等方面如何介入独居老人养老服务的实践，通过开展社区工作和小组工作为 Z 社区独居老人提供相应的养老服务，期望为独居老人群体提供更加全面和有效的社会支持。

第 2 章 相关概念界定及理论基础

2.1 相关概念界定

2.1.1 城市独居老人

“空巢老人”和“独居老人”经常容易被混淆，目前尚未形成学术统一说法。对独居老人的概念有以下 5 种界定：一是 60 周岁及以上独自生活或仅与配偶生活老人；二是单独或与老伴一起生活，身边无子女和他人照料的老年人，包括无子女的老人和与子女分开居住的老人；三是其子女离开家庭后又丧偶独自生活的老人；四是 60 周岁以上独自生活的老人；五是因子女死亡、外出务工或不尽赡养义务等造成无人照护、无经济来源或经济来源有限、缺乏精神慰藉的 60 周岁及以上的老人^[31]。

发达国家通常将 45 至 64 岁视为初老期，65 至 89 岁视为老年期，90 岁以上则归为老寿期。而在大多数发展中国家，通常认为男性达到 55 岁，女性达到 50 岁便进入老年期。根据我国的具体情况，并参考国际上多数国家的标准，我国规定 45 至 59 岁为初老期，60 至 79 岁为老年期，80 岁以上定义为长寿期^[32]。根据我国《老年人权益保障法》第 2 条，老年人的起始年龄标准为 60 周岁^[33]。依据上述观点以及实际研究情况，本研究中的城市独居老人是指 Z 社区内无子女或无其他亲属陪同照顾的 60 周岁及以上独自居住的老年人。

2.1.2 社区居家养老服务

在深入探讨社会工作对 Z 社区独居老人养老服务的介入时，清晰界定社区居家养老服务概念至关重要。社区居家养老服务作为应对人口老龄化、满足老年人多样化养老需求的关键模式，在解决城市社区独居老人群体的养老问题中是一项参考重要模式。明确其概念，一方面有助于准确把握本文所涉及养老服务的范畴，为后续探讨社会工作在此领域的实践提供坚实基础；另一方面，能使研究在统一的概念框架下进行，避免因概念模糊产生理解偏差，确保研究的科学性与严谨性。

2011年,国务院发布了《社会养老服务体系规划建设规划(2011-2015)》,其中将社区居家养老服务定义为以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务^[34]。社区居家养老服务可分别从广义和狭义上进行解读:从广义上来看社区居家养老服务涵盖了日常照料、生活援助、学识教育、情感慰藉、医疗保健、娱乐健身、法律咨询、社会参与等;而狭义的社区居家养老服务则专指为老年人提供家政服务、生活照料、精神慰藉以及康复护理等综合性服务。例如老年食堂、日间托老所、送餐服务等,虽然是机构养老服务的一种延伸,但同时也对社区居家养老形成一种支撑,因此也可将其视作社区居家养老服务的内容。龚俊杰指出,社区居家养老服务是一种新型的养老模式,它以家庭为中心依托社区,通过协调多方社会力量的参与和多种渠道结合,能够有效地满足老年人的基本生活和精神需求^[35]。李新月认为社区居家养老服务是指社区平台充分调动一切可能的社会资源,为老年人提供居家服务、医疗康复服务、心理慰藉等专业化、社会化的服务^[36]。本研究中的社区居家养老服务是指为老人提供日常照顾、医疗保健、社会参与、社会保障等方面的服务。

2.2 理论基础

2.2.1 积极老龄化理论

积极老龄化理论是应对人口老龄化问题的重要理论框架,由世界卫生组织提出。它在融合健康老龄化、生产性老龄化等理念的基础上,形成了具有独特内涵与特征的理论体系。

积极老龄化强调“健康”“参与”和“保障”三大核心要素。健康层面,不仅关注老年人身体上的康健,更重视心理层面与社会适应状态的良好。这意味着要通过多种方式促进老年人身体机能的维护与提升,同时注重心理健康的维护,如提供心理咨询服务、组织社交活动以增强其社会接触等,因为只有健康的身心状态,老年人才有能力参与各项活动,享受高质量的晚年生活。“参与”要素是以老年人有意愿且身体状况允许为前提,组织鼓励其多参加家庭、市场和社会活动。其价值超越市场参与,涵盖社会、文化、政治、道德等多领域,老年人在家庭照料、社会志愿活动、文化传承等方面的参与,不仅创造社会价值,也有利

于自身身心健康。“保障”要素是“健康”和“参与”的必要条件，体现为对老年人多种社会福利的保障，包括经济保障（如养老金）、健康保障（如医疗保险）、服务保障（如老年服务体系）、环境保障（如无障碍设施）以及法律保障（如《老年人权益保障法》）等，同时保护老年人的尊严，确保其参与权利，满足全面发展需求^[37]。由此可见积极老龄化理论具有全面性，从多个维度关注老年人生活；强调主体性，重视老年人的主观意愿与自身能力，鼓励其积极参与社会；具备动态性，根据老年人不同状态和需求，灵活调整保障措施和参与方式^[38]。

在 Z 社区独居老人养老服务研究中，积极老龄化理论与研究高度契合。Z 社区独居老人面临身心健康问题、社会参与不足、保障有待完善等状况，积极老龄化理论为解决这些问题提供了方向。从健康角度，通过组织健康讲座、医疗保健服务等，改善独居老人的身体和心理状态；在参与方面，开展各类社区活动、再就业辅导等，鼓励老人发挥自身价值，积极融入社会；针对保障，联合社区和社会资源，完善生活照料、安全保障等服务体系。运用积极老龄化理论，综合小组和社区工作方法，为老人提供医疗保健、生活照料、智能技术培训、诈骗防范、再就业培训等专业化服务，挖掘老人主体性，激发其参与社会的积极性与创造性，提升其生命和生活质量，促进社会融入，同时以理论逻辑指导研究过程，关注老人在健康、社会参与和保障方面的实现程度，为改进社会工作在养老服务中的作用提供依据^[38]。

2.2.2 社会支持理论

社会支持理论一直以来在老年社会工作领域占据着重要地位，它重视社会关系网络对服务对象的重要性。本研究中同样借助社会支持理论作为理论支撑之一对社会工作实务的设计开展进行指导，贯穿于社会工作实务过程。

社会支持概念最早于 20 世纪 70 年代出现在精神病文献中，后来学者们对社会支持都做出了自己的理解，当时学者主要从功能和操作化的角度来理解这一概念。从功能方面，社会支持指的是个人通过其社会关系获得物质和精神上的帮助；从操作化方面，学者们一般通过量化的方法来表征个人的社会关系^[39]。社会学视域下的社会支持具有动态建构特征，其本质是通过人际互动形成资源交换系统，在此过程中实现社会关系的维系与强化。

研究者肖水源认为,社会支持包括客观支持、主观支持和社会支持的利用情况等三个维度,客观支持即所有可以直接观察到的支持形式,通常体现在物质的援助、社会网络的构建以及群体关系参与等方面;主观支持即个人可以感受到的情感支持,主要体现在社会交往中所具有的人格和地位的尊重、理解和支持;社会支持的利用情况指个体对社会支持资源的接受程度、利用程度,及所受的支持对个体身心健康的影响。值得注意的是,部分个体尽管能够获得社会支持,但可能由于各种原因并不愿意接受^[40]。郑杭生等人认为,社会支持就是国家和社会对困难群体进行的不求回报的帮助和扶持。而老年人作为社会中的弱势群体之一,他们所能获得的社会资源支持及社会支持网络的优化,对于其经济和心理压力方面的缓解具有巨大的必要性和作用,同时也有助于其重新融入社会并积极参与社会活动^[41]。向运华等学者则将社会支持具体分为正式的社会支持和非正式的社会支持。正式社会支持主要来自于政府、企业机构、社会团体与社区等组织,包括社会保障制度及养老政策等;非正式的社会支持来自于亲属朋友等关系给予的情感、行为、信息支持等^[42]。本文在实践过程中以社会支持理论为指导,将其应用于再就业小组活动的设计中,为老人建立社会支持网络,有效提升独居老年群体再就业的能力。

第 3 章 Z 社区独居老人养老服务需求和供给分析

本文通过半结构式访谈法、参与式观察法和问卷调查法研究了 Z 社区独居老人基本情况、社区内独居老人养老需求情况及社区目前提供的养老服务供给情况。

3.1 Z 社区概况及调查对象基本情况

3.1.1 社区概况

Z 社区位于安徽省 W 市，总面积约 47 万平方米，是城市中的一片繁华绿洲。社区拥有 6973 户居民，总人口达 23423 人。人口结构多样，常住人口为 15782 人，流动人口为 7641 人，老年人口占比较高，共 3658 人，其中户籍老年人口 972 人，流动老年人口 2686 人。年龄分布包括 50-59 岁 1487 人，60-69 岁 1725 人，70-79 岁 321 人，80 岁以上 125 人，社区还存在 196 名独居老人。2023 年暑假笔者在 L 社工机构进行为期 4 个月的实习，与 Z 社区的独居老人进行了密切的接触。在工作期间发现虽然 L 机构平时一直对独居老人有所关注，为其提供一定的养老服务，但由于该机构工作人员稀少，且在职的工作人员大部分都不是专业社工，因此只能承担简单的日间照料服务。机构工作人员很少接受社会工作专业的技能指导和系统培训，也缺乏老年人群体的护理知识和心理学知识。另外社会工作者对很多人而言是陌生的，他们认为社会工作者应该与普通志愿者没什么区别，也正因如此双方难以建立信任关系，对社会工作者推进长期服务造成一定影响。因此，Z 社区中的独居老人一直处于有人照顾，但照顾不足的状况之下，他们本身的问题并没有得到妥善的解决。

3.1.2 Z 社区独居老人基本情况

为了解独居老人的具体情况，根据 Z 社区提供的独居老人名单对老人的实际情况进行初筛，依据老人年龄、身体状况、家庭状况、退休前职业等基本情况选出 30 位情况同质性不高的老人，再对 30 位老人进行问卷调查了解老人是否接受养老服务以及需要什么样的服务，最终确认 23 位独居老人为服务对象。

笔者通过社区内的 23 名独居老人的问卷调查结果，进一步掌握社区独居老人的基本情况。在年龄构成方面，社区内独居老人的年龄集中在中低龄，年龄处于 60-69 岁的独居老人有 14 位，处于 70-79 岁之间的有 8 位，达到 80 及以上高龄的独居老人只有 1 位。在性别方面，服务对象选取上较为均衡其中男性 12 人，女性 11 人。在经济方面，Z 社区独居老人的收入来源主要是依靠家庭子女赡养、个人退休工资、社会养老保障等。Z 社区老人基本都有退休工资，没有退休工资的老人儿女会定期给予一定的赡养费用（表 3-1）。

表 3-1 Z 社区独居老人个人信息基本情况表

序号	姓名	性别	年龄	经济状况	与子女互动频率
1	WF	男	64	一般	较少
2	ZYQ	女	70	一般	较少
3	MFL	女	76	一般	一般
4	HKZ	男	66	一般	一般
5	CZZ	男	69	一般	较少
6	HHM	女	70	一般	一般
7	WTZ	女	73	殷实	较少
8	DXY	男	67	一般	一般
9	SCZ	女	67	一般	一般
10	YJL	女	69	一般	较少
11	LC	女	63	一般	一般
12	ZYZ	男	66	一般	较少
13	ZYC	男	64	一般	较少
14	TYS	男	79	一般	较多
15	WZW	女	73	一般	一般
16	YXJ	男	72	一般	一般
17	CCY	女	65	殷实	较少
18	JF	男	61	一般	较多
19	JJG	男	63	一般	较少
20	GTT	男	62	一般	一般
21	HL	女	83	殷实	较多

22	DHZ	女	65	一般	一般
23	HXZ	男	75	一般	较少

本研究向 23 位独居老人发放《Z 社区独居老人个人基本信息情况调查问卷》，发放了 23 份问卷，回收 23 份，有效回收率 100%。问卷内容主要包含了服务对象的基本信息、身体健康方面、日常照料方面以及受教育程度四个部分。

身体健康部分，主要包括生理健康和心理健康两个方面。生理健康状况：有 50%的老人认为自己身体还算硬朗，平时会有点小毛病，但体力大不如前；有 30%的老人表示自己在生活中有些力不从心，且患有如高血压、糖尿病等慢性疾病，需要长期服药；还有近 10%的老人腿脚不便，很少走出家门，处于失能状态，在无人照顾的情况下无法完成日常活动（见表 3-2）。

表 3-2 独居老人身体健康状况

健康状况类别	人数	比例
非常差（对生活影响大）	2	8.7%
较差（不很影响生活）	7	30.4%
良好	11	47.8%
非常好	3	13.1%

心理健康部分，问卷设计包含老人孤独感、情绪低落及生活意义感知等关键问题。调研结果显示，所有独居老人均表明自己会感到孤独、不定时的情绪低落以及时常感到生活没有意义。具体而言，高达 87%的老人频繁经历孤独与情绪低落，而认为生活缺乏意义的老人比例亦达到 80%。此现象归因于老人长期独居，普遍缺乏必要的陪伴与情感关怀。进一步探究发现，大部分独居老人子女在疫情期间因防控措施回家频次减少，而疫情缓解后，这一习惯延续，导致子女日常探访频次依然偏低（见表 3-3）。

表 3-3 独居老人心理健康状况

频率	感觉孤单	情绪低落	感觉生活无意义
从来没有	0	0	0
偶尔感到	3	4	7
经常感到	10	15	9
总是感到	10	4	7

老人日常生活照料情况部分，数据显示有 60.9%的独居老人日常生活主要依靠自己来完成，其次是子女，社区或是其他人的帮助较少，由结果可知目前独居老人的社会支持缺失严重。曾经的传统家庭养老功能逐步趋于弱化，独居老人群体的养老问题面临严峻挑战（见表 3-4）。

表 3-4 独居老人生活照料情况

选项	人数	比例
自我照顾	14	60.9%
子女	3	25%
社区照顾	2	9.6%
其他	4	4.5%

通过对 Z 社区独居老人的生活照料、精神生活、科技适应、社会融入、再就业及安全保护等多方面的调查（见表 3-5），发现 Z 社区独居老人在生活照料方面存在问题、缺乏相应的照顾和扶持的有 21.7%；在精神生活方面有 91.3%的老人表示日常生活内容单调乏，这反映出社区独居老人存在自身情感无法获得满足、精神世界寂寞等困境。受日新月异科技的影响，56.5%的老人在生活中面临智能化设备使用困难的问题，这导致他们自身信息获取范围受限，也进一步加剧了他们与社会的脱节。其难融入社会的问题也突出显著，43.5%的老人表示自身难以融入到社区生活中，缺乏社交，60.9%的老人表达了对于重新进入劳动力市场的渴望。在防范诈骗方面，有高达 87%的老人表现出担心，这反映了他们在信息时代的弱势地位和对于个人安全的深切关注。

表 3-5 当前面临的主要困境

困境	人数	比例
生活缺乏照料	5	21.7%
生活单调	21	91.3%
智能化手机使用困难	13	56.5%
社会融入困难	10	43.5%
再就业困难	14	60.9%
担心被诈骗	20	87%

注：数据来源于 2023 年 Z 社区 23 名独居老人问卷调查。

3.2 Z 社区独居老人养老需求分析

在问卷调查的基础上,运用半结构访谈的方法与独居老人进行交流,了解到 Z 社区独居老人的晚年生活倾向于居家养老。经过对访谈信息的整理,总结了 Z 社区独居老人养老服务现状,结合积极老龄化“健康、参与、保障”三维度,对其养老需求的情况进行分析,发现该社区独居老人的需求主要集中在身心健康、智能技术、社会融入、再就业、生活照料、诈骗防范等方面。

3.2.1 身心健康需求

随着年龄的增长,老年人会患上各种老年病,心理上也会随之出现孤寂抑郁等不良情绪,对于老年人而言最重要的需求是保障身心健康。在身体健康方面,访谈数据显示 Z 社区中仅 23%的老年人自认为健康,52%偶尔生病,25%经常服药,高血压、糖尿病、脑梗塞等慢性病普遍存在,心脏病与行动不便也较常见。虽然机构内设有日间照料中心,但实际愿意主动去进行日间护理的老年人还是较少,大部分老人的日常护理还是倾向于依赖医院和家庭。93%的受访者对社区卫生服务中心持“基本不去”或“不太了解”态度,反映出老年人缺乏定期体检意识,往往依赖机体自愈,使轻微病症逐渐恶化,健康风险不断上升。受访者 H1 分享,其老伴因短暂记忆模糊怀疑患阿尔茨海默病而拒绝就医,结果健康状况不断恶化,最终陷入昏迷并不幸去世。受访者对此深感后悔,认为若能及时就医,或可避免悲剧发生。

在心理健康方面,Z 社区独居老人在访谈过程中表示自己有心理慰藉方面的需求,他们普遍希望子女能多探望自己,并视其为最重要的心理安慰,而该社区仅有少数老人的子女能够做到经常陪伴。有的独居老人在退休之后社会参与度也随之降低,从而愈发难以得到心理慰藉。通过交流沟通,老人大都表达了精神层面的需求,以及增强社会参与的意愿。

3.2.2 智能技术需求

随着现代智能技术的持续快速演进,社会中不可避免地涌现出了一批“落伍

者”。新兴智能技术的纷繁复杂，即便是众多年轻人也难以完全跟上社会发展的步伐，更遑论老年群体。社会在不断前行，然而许多老年人却发现自己被时代远远甩在后面，甚至在智能手机的基本使用上都遇到了困难，这导致了诸如无法进行线上支付、只能在路边招手打车，以及在疫情期间因无法找到健康码而影响出行等一系列严重影响老年人日常生活。

CCY 今年 65 岁，由于平时孩子甚少回家，便买了一个智能手机以便自己和孩子进行交流，但由于科技更新较快，加上老人学习能力的下降，导致其对复杂的手机功能不熟悉，常常会出现忘记如何操作的情况。“孩子帮我买了这么方便的手机，但是我不知道该怎么用才好。他们每次回来都会教我，但我人老了很快就忘记了操作的步骤，很多时候手机不知道怎么了就会没声音，我还得请小区里的小孩子们帮忙。” CYY 说（20230806）。

在普遍的智能化生活环境之下，老人对智能技术服务方面的需求愈加庞大，调查显示不少老年人希望能够学习智能技术，以适应社会发展，避免因“数字鸿沟”而被边缘化。

3.2.3 社会融入需求

马斯洛将人的需求按高低分为五个层次：生理需求、安全需求、归属与爱的需求（社交需求）、尊重需求以及自我实现的需求^[43]，其中自我实现是人类需求层次中最高的一层。部分独居老人曾在职场上充分发挥才干，退休后仍希望为社会贡献力量。

受访者 JJG 表示（20230806）：“虽然我已经退休了，但目前感觉自己身体还很好，我很希望自己能为社区做些事情，在社区能及时获取社区信息，除了一些我可以参加的活动可以通知我之外，还能喊我帮帮忙，当像你们一样的志愿者，我很擅长维修家电的，一般的家电我都会。” ZYQ 反映（20230807），“退休以后最多的就是时间了，每天除了吃饭睡觉都不知道还能干点什么，要是小区有需要人手帮忙的地方我是很乐意参与的。”退休虽使时间充裕，却让老人陷入生活空虚、社交缺失的困境，他们期望社工能组织活动，帮助他们重拾自我价值。受访者 WTZ 在闲聊时透露（20230807）：“我就希望你们（社区工作者）多来看

看我,有人跟我说话我都觉得这一天天没那么难熬。我也挺想外出和人多接触,了解现在的社会到底发展得如何了。”

根据访谈观察,大多数行动自如的老人都渴望与社会保持更多接触,存在融入社会的需求,只是由于他们缺乏合适的途径,难以顺利融入当前社会。

3.2.4 再就业需求

在开展访谈的过程中,具备自理能力的独居老人普遍表达了再就业的意愿。随着现代人生活水平的提升,尽管老年人的体力相较于年轻人有所衰退,但并未完全丧失劳动能力^[43]。对于已辛勤工作大半生的他们而言,突然不再需要遵循朝九晚五的生活节奏,并未如预期一样带来安稳的生活体验,反而触发了老年人的不良情绪。

DHZ 表示(20230807):“工作能让我感受到被需要,这种感觉特别好,待在家里心情容易烦闷。我女儿一开始不理解我的想法,觉得我的退休金够用,没有去上班的必要。但后来她也渐渐理解了我的想法,并帮我去找工作。但适合的工作太难找了,有的工作的时间长、休息时间太少,我的身体受不了,而且找工作的渠道和岗位也很少,这件事就搁置了。”

WZW 也说再就业充满了困难(20230807):“年轻人不理解我们再就业的想法,有人会觉得我们找工作是在和他们‘抢饭碗’,但其实我们只是想发挥余热,缓解一下自己焦虑的情绪,并且还能分担子女的负担。但是现在我的能力不够,一些能力好的像是医生、老师还会被返聘,但像我们这样的普通人只能干一些低水平的工作,没有一门手艺在身上想找个合适的工作还是太难了。”

由此可知,老人对于再就业十分渴望,但由于没有政策支持,老年人就业权益保护面临困境,自身能力不足也导致其找工作困难重重。

3.2.5 生活照料需求

基础性生活照料是最基本的养老需求^[44],尤其对于独居失能老人而言,其重要性尤为凸显。在 Z 社区内,这一老年群体对日常生活照料服务的需求包括上门

送餐、室内清洁、户外陪伴活动以及洗衣洗浴协助等方面。

独居老人身体机能的逐渐衰退，导致自理能力持续下降，对基本生活服务的依赖程度加深。由于行动受限，老年人难以自行外出采购食材，因此，定期送餐服务对他们而言显得尤为重要。同样，室内清洁对于行动不便的老年人而言也是一项艰巨的任务，社区提供的定期上门清洁服务能够显著提升其生活质量。此外，随着老年人对个人卫生及社交活动的需求日益增长，洗衣洗浴协助及户外陪伴活动也逐渐成为其生活中的重要需求。对于独居老人而言，洗浴不仅是基本的生活需求，更关乎其尊严与健康；而户外活动则有助于维系其社交联系^[45]，促进心理健康。Z 社区独居老人表示希望社工能提供的日常生活照料服务，以助其在熟悉的环境中安享晚年。

3.2.6 诈骗防范需求

在当社会社会中，诈骗手法日新月异，其中针对老年群体的诈骗犯罪活动尤为猖獗^[46]。由于老年群体获取信息的途径相对有限，且对多样化的诈骗手段认知不足，他们极易成为诈骗犯罪分子的目标群体。这一现象的产生主要归因于老年人在网络安全知识方面薄弱、手中存有闲置资金、平时孤独感强烈等几个因素。

在网络安全知识方面薄弱方面，因老人面对如网上购物、手机银行操作、在线支付转账等稍显复杂的网络活动时力不从心，诈骗分子便会利用老人这一弱点，精心设计骗局，诱导老年人上当受骗；在手中存有闲置资金方面，诈骗分子深知老年人手中持有闲置资金，且对健康养生问题尤为关注，因此通过各种宣传手段，骗取老年人信任，诱导其购买高价保健品谋取巨额非法利益；在孤独感强烈方面，由于独居老年人的子女长期不在身边，导致他们常常感到孤独与寂寞，诈骗分子利用这一现实情况，通过套近乎、添加微信等方式与老年人建立联系，并时常给予他们情感上的关怀与问候，在老年人逐渐放松警惕后，诈骗分子便趁机推销各种不可靠的理财产品、网络贷款等进行诈骗。

Z 社区的独居老年人在面对诈骗时虽能保持一定的警觉性，但也担心自己不慎落入陷阱。他们表示由于自己年龄增长和接触信息有限等原因，在辨别诈骗信息方面存在困难。鉴于诈骗手段层出不穷，他们渴望能够接触到更多的案例信息，以便在未来遇到类似情况时能够有所防备。

3.3 Z 社区独居老人养老服务供给分析

通过对 Z 社区独居老人养老服务需求的实地观察，从积极老龄化理念中的“健康、参与和保障”三大维度着手，发现社区针对老人养老需求链接了医疗机构、志愿者团队及社工组织等主体，在基础健康医疗、生活关怀、社区融入、基础保障等方面提供了养老服务。但由于资源整合能力不足、财政支持有限以及专业服务人才短缺等原因，导致社区提供的养老服务还存在供需不匹配、服务碎片化、持续性不长等问题。

3.3.1 养老服务供给现状

根据实地调研，Z 社区主要为独居老人提供了以下养老服务（见表 3-6）：

表 3-6 社区现有养老服务

维度	服务内容	服务形式	服务频率	覆盖人群
健康	基础医疗服务	与医疗机构合作开展体检、上门就诊等服务	每年一次	全体独居老人
	生活关怀支持	志愿者定期入门探访、提供家政服务	每两月一次	全体独居老人
参与	文娱社交活动	手工制作、节日联欢会、健康讲座等	不定时开展	自愿参与
保障	政策福利	协助申请养老保险、高龄津贴	按需办理	全体独居老人

注：数据来源于 Z 社区养老服务计划表

在“健康”维度，社区主要链接医院资源为独居老人提供简单的护理服务仅包括定期体检、上门就诊、健康知识教育讲座等，在定期检查方面，L 机构会深入调查了解每户独居老人的身体健康情况，对身体较差的独居老人进行有针对性的定期检查，同时对身体较好地老年人进行医疗知识的普及工作，减少独居老人忽然发病无人发现的可能，并且每年都会针对独居老人免费做一次体检；在上门看病方面，服务站的专业人员也会对行动不便的独居老人提供上门服务；社区的

志愿者还会上门宣传健康教育知识,提高独居老人自我防范意识,同时社区还会组织专家学者开讲座来进行健康教育的宣传工作。受访者 ZYQ (20230726) 提到:“小区里的人会喊我们去体检,去年还安排了上门治疗的活动,我们觉着也挺好的,体检免费还不用跑医院。”同时社区为解决独居老人的生活陪伴问题,定期安排社区志愿者实地走访独居老人,帮助解决老年人的一些生活困难,同时也达到陪伴互动的效果。

在“参与”维度,Z社区会不定期地为独居老人举办如健康讲座、文化沙龙、手工制作等以及一些节日活动,这些活动为独居老人提供了一个与邻里交流的机会,让他们能够参与社区生活,增加社交互动。对此 CZZ 表示 (20230723):“以前没有活动,天天的日子都一样没有什么不同的,但现在他们安排了活动,日子有了盼头,不像以前那么难熬了。”此外,志愿者组织提供如陪同购物、医院就医等帮助也为独居老人提供了一定的支持。

在“保障”维度,Z社区的养老服务供给主体以家庭为主导。尽管独居老人与子女通常分隔两地,但家庭依旧构成了他们养老支持体系的核心基础。老年人可能依赖子女提供日常生活的帮助和照顾,同时也寄望于子女在关键时刻提供经济和精神上的支持。这种家庭支持虽然有限,但对于一部分独居老人来说,仍然是他们最重要的后盾和生活保障。独居老人与子女虽多数两地分离,但家庭依然是他们养老支持体系的根本来源。地方政府也出台了一系列养老保障政策,如城市居民基本养老保险制度、高龄津贴等福利政策^[47]。城市居民基本养老保险制度为老年人构建了基础性的养老安全网,涵盖基本医疗保险与基本养老金等项目。此外,高龄津贴等福利政策为特定老年群体提供了经济上的额外支持,助力他们克服生活中的难关。针对低保老人、特殊家庭老人等弱势群体,政府及社区采取了更为细致的帮扶措施。对于低收入家庭中的老年人,政府提供生活补贴或救助金,确保其基本生存条件不受影响。而对于孤寡老人、残疾老人等特殊家庭背景的老年人,社区与志愿者组织则通过提供关爱服务与支持,给予他们必要的关怀与帮助。对于特殊性老人群体,社区与志愿者组织也会给予他们必要的关怀与帮助。

3.3.2 养老服务供给所存在的问题

根据与服务对象的访谈情况、笔者亲身观察及 Z 社区养老服务提供的频率来看,由于资金及资源有限的原因,该社区内的养老服务还是存在问题。首先,因受到场地、资金、环境等方面影响社区无法一直提供免费身体检查,ZYQ(20230726)提到:“如果说有什么要求的话,我是希望体检次数能稳定一点,他们这个活动很好,就是不长久”,各类健康知识讲座也无法长期开展,难以达到效果,健康照料也仅停留在身体健康层面,还未触及更深层次的精神照料;其次,社区举办的活动频次较少,社会工作的介入还停留在较为浅显的部分,DXY(20230726)表示:“组织活动的不都是小区志愿者吗?原来叫社会工作者啊,每次她们都穿着红马甲,我就觉得是献爱心的志愿者”,针对独居老人开展的活动以娱乐类项目和简单化服务为主,活动内容形式较为单一,活动效果也并未显效,CYY:“活动不太多,有时候只是让我们听台上的人讲课,也没互动,我第二次就不想去了”;再次,该社区主要是由家庭成员作为养老服务的主体,社区承载的角色不足仅处于粗浅阶段,服务设施以及专业人员都十分有限,无法为独居老人提供所需服务;最后,尽管社工机构协助社区为独居老人提供了相应的服务,但其介入程度有限,仍然存在“理念先行,实践踏步”的问题^[48],无法完全发挥出其自身的专业水平,体现不了服务效果并且没有可持续性。

第4章 社会工作介入Z城市社区独居老人养老服务实践

上文对Z社区独居老人群体基本情况进行了初步的把握,分析该群体在养老服务方面的基本现状和需求。在此基础上,围绕独居老人养老服务需求,社会工作者携手社区、当地政府等部门,结合独居老人在身心健康、智能技术应用、社会参与、再就业、日常生活照料以及诈骗防范意识等方面的需求,采用小组工作和社区工作两大专业方法制定针对性方案进行介入,为Z社区的独居老人提供社会工作的专业养老服务,满足其需求。

4.1 社会工作介入的必要性和可行性

4.1.1 社会工作介入的必要性

随着我国人口老龄化进程的加速,独居老人数量逐年递增。在Z社区,这一趋势同样显著。据社区相关统计数据显示,近五年内,独居老人占老年人口的比例从15%上升至25%。独居老人在日常生活中面临诸多难题,如身体健康问题难以得到及时关注与照料,心理健康方面因缺乏情感交流易陷入孤独、抑郁等负面情绪。在智能技术飞速发展的当下,他们难以跨越数字鸿沟,生活便利性大打折扣;再就业困难重重,经济收入不稳定,且极易成为诈骗分子的目标。这些困境严重影响了独居老人的生活质量与幸福感,亟待专业力量介入解决。

家庭养老作为传统养老模式,在现代社会中,由于子女工作繁忙、异地生活等因素,难以充分满足独居老人全方位的养老需求。而社区养老服务虽在逐步发展,但在服务的专业性、多样性以及对老人个性化需求的满足程度上存在不足。例如,社区提供的医疗服务多为基础体检,缺乏针对独居老人慢性病管理、康复护理等个性化服务;文化娱乐活动形式单一,无法充分调动老人参与积极性^[49]。同时,独居老人作为社会弱势群体,若其养老问题得不到妥善解决,不仅会影响他们自身的生活,还可能引发一系列社会问题,如社会不稳定因素增加、老年贫困加剧等。社会工作能够通过专业化方法填补传统养老服务在心理健康支持、资源整合、服务质量控制等方面的空白,能够弥补传统养老模式的短板,完善养老服务体系。例如可以满足老年人多元化需求、缓解家庭照护压力、提升养老机构

专业化水平等，并且能够帮助老年人更好地融入社会，提升生活质量，促进社会公平正义，维护社会的和谐稳定，推动社会可持续发展^[50]。

4.1.2 社会工作介入的可行性

经研究发现社会工作介入城市社区独居老人养老服务具有一定可行性，主要体现在以下四点：一是城市社区平台具有显著优势，城市社区相比较农村社区其基础设施更加完善、条件资源更加充足，更便于社会工作者依托平台资源开展养老服务^[51]。二是社会工作的系列专业方法具有充足有效性且已在养老领域得以验证，例如需求评估方法可精准识别老年人群体的需求^[52]、心理干预方法可有效缓解老年人焦虑情绪以及通过社区动员建立老年人社区支持网络等^[53]。三是各地已有社会工作在城市社区养老服务领域取得成功的经验案例，例如福州市虹梅社区结合社工与医疗资源完善养老服务体系等。四是社会政策的支持和社会认同度有所提升，政府部门也出台了一系列鼓励养老服务发展的政策^[54]，并提供资金支持。此外社会组织、爱心企业也在关注社会养老问题，社会工作更能够发挥链接资源的角色作用，将既有资源进行整合共同助力社会养老事业发展。以上均能够说明社会工作介入养老服务一定是今后应对人类老龄化难题的必然选择，并且具有现实可行性，当然未来还需要进一步推动相关政策落地，提升社会工作者地位待遇等。

4.2 社会工作介入 Z 社区独居老人养老服务的实施方案

4.2.1 介入目标

本次服务通过运用社会工作中社区和小组两大方法对 Z 社区独居老人养老服务进行介入，满足其多方面的需求，调动老年人社会参与的主动性，从而不断挖掘老年人自身潜力，以提升独居老人的社会能力。具体而言，服务目标包括：

（1）整合社会资源，满足独居老人的物质与精神需求，鼓励其参与活动以增强体魄、强化自我保健意识、养成良好生活习惯，丰富精神文化生活；

（2）鼓励独居老人接触新事物，增强迎接未来养老生活的自信，帮助其跨

越数字鸿沟，使其更好地迎接信息化时代；

（3）开展医疗健康、诈骗防范等主题的社区活动，使老年人参与社会的能力得到提高；

（4）开展再就业小组，增强老人再就业自信心，帮助其链接有效资源，进行技能培训，构建社会支持网络。

4.2.2 实施框架

本框架以积极老龄化为内核，围绕“健康、参与、保障”三大维度，建立了“学习知识、提升能力、调动参与”三要素，形成独居老人养老服务实践框架（见图 4-1），结合社会支持理论，运用社区和小组工作方法，提升 Z 社区养老服务水平。

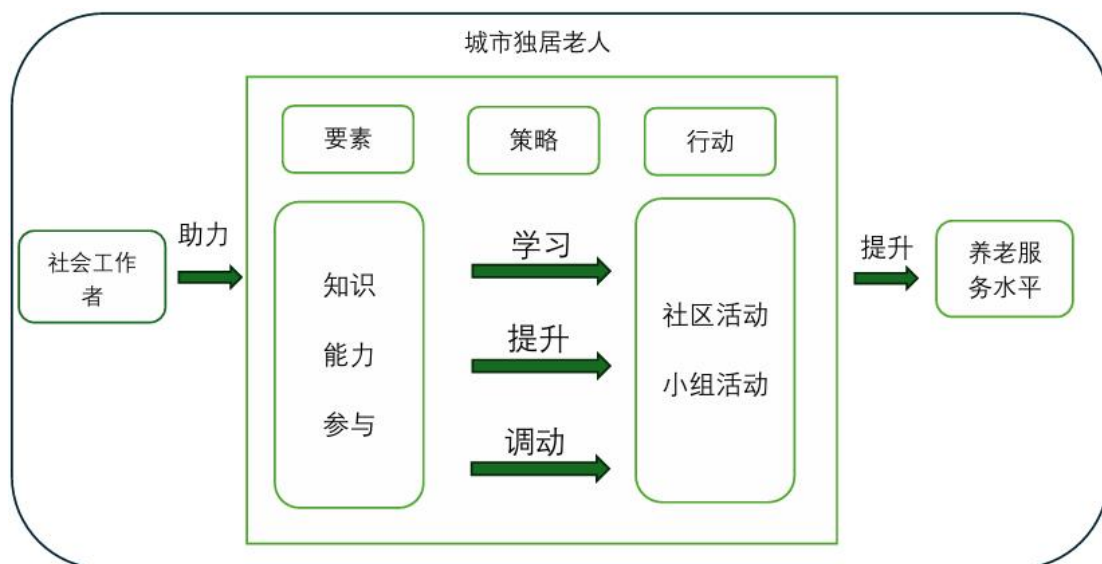


图 4-1 社会工作介入 Z 社区独居老人养老服务实施框架

4.2.3 实施要素

独居老人养老服务不仅要着眼于老年人的健康状况及保障服务的提升，更应注重老年群体社会参与水平的提高^[55]。老年人在晚年生活中应保持健康、参与社会活动，并享有必要的社会保障，以实现全面的福祉^[56]。基于积极老龄化理论，结合 Z 社区独居老人的实际养老服务需求，可将社会工作介入 Z 社区独居老人养老服务的实践要素可细化为三个核心部分：知识学习、能力提升和调动参与^[57]。

（1）知识学习

独居老人获取疾病预防、防范诈骗、再就业等方面的知识信息是此次养老服务的第一步，也是重要部分。本研究将老人获取知识信息的途径分为三类：一是在报刊杂志、电视广播、书刊等传统媒介传播途径获取养生、防病治病等方面，这些渠道能提供稳定且易于理解的信息；二是在社区中借助健康讲座、心理咨询和防诈骗等直接传播途径，社区和社会组织可同时促进老年人社会交往能力和心理健康；三是在线平台途径，帮助老人学会如何访问各种健康资源、参加线上课程和讨论，并通过社交媒体保持与外界的联系。

（2）能力提升

能力提升指的是在此次养老服务实践中培养老年人掌握自我健康管理常识、熟练运用智能技术以及再就业的能力，社会工作者运用社区工作和小组工作两大方法介入独居老人养老服务，以保障其身心健康、提升其学习信心和动力的目标。一方面，通过开展健康知识、防诈骗讲座及训练，在这过程中不仅要提升老人的知识，更重要的是要提升其学习主观能动性，以保证在此次活动结束后老人还能保持寻找相关知识信息的能力；另一方面，开展再就业小组，通过小组活动提高组员信心，培训就业技能，挖掘其社会资源并形成社会支持网络，以提升独居老人的就业竞争力。独居老人可将自己所学的知识应用到实践生活中，以保障自身的健康、参与、尊严等基本权利得以实现。

（3）调动参与

社会参与是积极老龄化理论的重要内容之一，调动参与是指，在养老服务过程中通过鼓励老年人参与到社区活动中增强他们彼此间的社会联系感和社区归属感。社工组织各种志愿服务、兴趣小组、文化娱乐等社交活动，促进老年人与社区内其他成员的互动。利用再就业的初期培训帮助老人提升再就业信心，提升其社会参与度。这不仅有助于提升老年人的社会价值感，还可以加强社区凝聚力，打造一个互助互爱的社区环境。

4.2.4 具体方案

在此次社会工作介入 Z 社区独居老人的养老服务实践活动中，社会工作者依

据“知识学习、能力提升、社会参与”三个实践要素，采取社区和小组工作方法，针对独居老人在身心健康、智能技术、社会融入、再就业、生活照料以及防诈骗等方面的需求，提供对应的服务活动。为更直观地开展养老服务，确保其有效实施，特研究制定了如下方案（见表 4-1）。

表 4-1 独居老人养老服务的实践方案

活 动 形 式	活动时间	活 动 地 点	实 践 要 素	活动主题	活动目标
社 区 活 动	2023. 8. 1—2023. 12. 1	Z 社区居 民楼	调 动 参 与	社区助老服 务	满足老人日常 生活照料需求
		L 机构二 楼 活 动 中心	知 识 学 习	心理健康知 识讲座	了解心理变化 原因 学会缓释不良 情绪
			知 识 学 习 能 力 提 升	安全知识活 动	学习急救知识 培训急救技能
			知 识 学 习 能 力 提 升	防范诈骗	了解诈骗套路 谨防电信诈骗
			知 识 学 习	健康讲座及 体检	了解自身身体 状态 预防疾病加重 学习健康知识
		Z 社区活 动广场	调 动 参 与	敬老爱老文 艺汇演、	搭建沟通交流 平台

				独居老人生 日会活动	促进老人社区 融入 营造敬老爱老 的社区氛围
小组 活 动	2023. 9. 3-2023. 10. 22	L 机构二 楼 活 动 中心、Z 社 区 活 动广场	调 动 参 与 知 识 学 习 能 力 提 升	再就业技能 培训小组	帮助其认识自 身价值与潜力 缓解其对再就 业的压力 促使老人再就 业

4.3 社会工作介入养老服务实施过程

4.3.1 社区工作介入 Z 社区独居老人养老服务

根据 Z 社区的养老服务现状及需求分析，结合积极老龄化理论，围绕实践要素，社会工作者开展了社区教育、社区助老服务及老年文娱活动，有效动员社区力量参与照顾，完善养老体系，提高养老服务实效^[58]。

4.3.1.1 社区教育活动

为满足 Z 社区独居老人健康管理及预防诈骗的需求，前期通过机构发放宣传册，介绍了即将举办的社区教育活动，邀请独居老人参与，并邀请了相关方面的专家为独居老人开展 4 次知识讲座（见表 4-2），旨在帮助老人培养健康生活习惯以及提升其反诈骗的能力，达到帮助老人了解和掌握所需知识的目的。

表 4-2 社区教育活动

场次	时间	活动名称	实践要素	内容	地点
1	2023. 8. 12	心理 健康 知 多 少	知识学习	心理健康知识讲座	L 机构二楼 活动中心

2	2023. 9. 20	移动健康驿站	调动参与	对接医院远程诊疗系统,对可穿戴设备的使用进行教学	L 机构二楼 活动中心
3	2023. 10. 18	模拟法庭	知识学习 能力提升	邀请片区民警,进行防诈骗宣讲	L 机构二楼 活动中心
4	2023. 11. 9	你了解你的身体吗	知识学习 调动参与	老年病讲座及简单体检	L 机构二楼 活动中心

举办的讲座主要包括身体健康、心理健康、安全防护设备使用教学以及防诈骗知识,社区教育活动成功使老人建立了更加全面的健康保健知识,提高他们的防诈骗意识。

在身体健康讲座中,社工邀请专家为老人提供专业服务,专家凭借丰富的临床经验,用通俗易懂的语言,围绕老年慢性病的防治以及中医穴位保健等主题,进行了全面且深入的讲解,老人不仅获取了理论知识,还纷纷跟着专家的示范,在自己的身上寻找穴位进行按摩,社工在讲座中观察老人按摩动作准确性并进行一对一辅导;在心理健康讲座中,专家从“老年人心理健康的标准、老年人的心理状态及不良心理调节、增进心理健康的途径”三个方面深入浅出地分析了老年人心理健康的问题,引导大家及时调整心理情绪,解除心理障碍、学会自我调节、保持乐观心态等,并结合实际情况传授老人们简单有效的心理调节保持心理健康的方法,社工在此期间观察老人参与度,以便和专家沟通调整讲解节奏;在防诈骗讲座中,民警们通过现场宣讲、以案释法、教授防范技巧等多种形式,用通俗易懂的语言和生动的案例,“免费领鸡蛋”“黄昏恋”“保健品推销”“医药诈骗”等常见的诈骗方式及手段,为老年人普及防范养老诈骗、提醒老年人要提高警惕,不贪图小利,不轻信他人,绝不向陌生人汇款、转账,更不要随意透露个人信息和银行账户密码,活动现场还设置了互动环节,通过模拟诈骗场景和角色扮演等趣味方式,让老人们在轻松愉快的氛围中学习网络安全和反诈知识。

4.3.1.2 社区助老服务

为满足独居老人身心健康及生活照料需求,开展了各项社区助老服务(见表

4-3），每月定期开展“免费体检暖民心”活动，为每位老人提供身高、体重、血压、血糖、骨密度等 12 项指标的全面体检服务，做好免费体检工作。根据老人年龄、健康和家庭成员等情况，建立健康数据电子档案，社工对应提供每周 3 次电话+1 次入户探访、每周 2 次电话+每半月 1 次入户探访、每周 1 次电话+每月 1 次入户探访、随时关注、邀请参与户外活动的关爱助老服务。同时，社工为其提供“焕新家园”服务，定期入户探访、日用品代购、入户打扫卫生等，进行全屋深度清洁，重点整治厨房油污、卫生间霉斑等卫生死角。

表 4-3 社区助老服务

场次	时间	实践要素	活动名称	内容	地点
1	2023.8 — 2023.12	调动参与	免费体检暖民心	提供每月一次上门体检活动	Z 社区居民楼
2			回访传递关爱	进行电话回访及入门探访	L 机构、Z 社区居民楼
3			焕新家园	提供日用品代购、入户打扫卫生等服务	Z 社区居民楼
4			关爱服务包	每月免费赠送一次生活必需品	Z 社区居民楼

结合老人需求，每月发放一次养老探访关爱服务包。里面或是米面油等生活必需品，或是抽纸、洗发水等生活用品，还有创可贴、碘伏棉球等家庭常备医用品。社工还广泛对接周边商户，成立“商户联盟”，在群里发布老人理发、购物等需求，商户及时响应。针对社区内无自救能力人群，进行精准对接，随时响应，做好日常生活保障。针对保障对象的用火用电安全等，也安排人员定期上门走访、评估，排查消防隐患。多管齐下，有效解决了独居老年人生活照料、精神慰藉等难题

4.3.1.3 老年文娱活动

为减少 Z 社区独居老人的孤独感，社会工作者定期安排志愿者探望拜访，组织了丰富多样的社区活动（见表 4-4），旨在为这些独居老人搭建一个社交平台。这些活动不仅丰富了他们的业余生活，还有效增强了老人之间的互助意识，进而提升独居老人的社会参与能力。为此，社会工作者充分利用社区内的各种资源，在机构内以及社区老年人活动中心等地，积极推动各类活动的开展，并鼓励 Z 社区的独居老人积极参与其中。

表 4-4 老年文娱活动

场次	时间	实践要素	活动名称	内容	地点
1	2023. 8 — 2023. 12	调动参与	银龄互助计划	为老人链接资源，进行互助养老	Z 社区
2	2023. 10. 10		社区文化节	展览书画、手工艺品，展示老人才艺与创造力	L 机构、Z 社区居民楼
3	2023. 10. 25		健康知识竞赛	巩固老人所学健康知识，增加生活趣味	L 机构二楼服务中心
4	2023. 12. 26		元旦齐欢庆，浓情暖民心	元旦晚会	Z 社区广场

社工开展了“银龄互助计划”，活动依托智慧社区平台精准对接需求，发动社区内低龄老人志愿者和社区工作人员为独居及行动不便老人提供暖心服务，以“老助老”模式传递邻里温情；组织“社区文化节”，设置书画展览、手工艺品展示等活动，展示老人们的才艺与创造力；举办“健康知识竞赛”，以趣味化的形式为老人巩固讲座中学习的健康知识。这些活动不仅为老人们提供了展示自我、实现价值的平台，还通过多样化的参与形式，进一步增强了他们的社会归属感与幸福感。

2023 年 12 月 26 日，Z 社区广场开展了“元旦齐欢庆，浓情暖民心”文艺汇演活动，在活动策划阶段，社工特别注重节目的多样性和包容性，力求让每一位老人都能在活动中找到自己的兴趣点和参与机会。比如，活动邀请了社区内的老

人艺术团队，主动让老人们成为表演的主角，而不仅仅是观众。通过参与节目排练和演出，这些老年人不仅展示了他们的才艺，也重新感受到了被社会接纳和认可的喜悦。活动现场轻松愉快，老人们在鼓励之下彼此进行交流，结交新朋友。通过这样的互动，老人们打破了心理上的孤立，体验到了集体活动带来的乐趣和满足感，进而对参与未来的社区活动产生了更大的兴趣和期待。

通过各项老年文娱活动，社工成功调动了独居老人参与社区生活的积极性，有效缓解了独居老人的孤独感，提升其生活质量。老人在这些活动中不仅收获了友谊与快乐，还重新找到了生活的意义与价值，从而以更加积极的态度面对晚年生活。

4.3.2 小组工作介入 Z 社区独居老人养老服务

社会工作者以独居老人的实际需求为基础，结合积极老龄化理论和社会支持理论，为 Z 社区独居老人设计了再就业的认知改善及能力提升小组，从“知识学习、能力提升、调动参与”三个实践要素出发提供介入服务，旨在增强其在就业信心，建立相关社会支持网络，满足其再就业需求。

4.3.2.1 小组目标

（1）总目标

本小组工作以助人自助为核心理念，根据服务对象的实际需求，通过职业现状解析与技能图谱绘制，帮助独居老人重建就业认知，纠正职业偏见，增强就业信心；其次，进行技能培训，重点提升其数字与职业技能，帮助其跨越智能技术鸿沟；再次，构建社会支持网络，搭建就业信息共享平台，拓宽就业渠道。通过小组干预，提升服务对象的就业竞争力，促进老年人力资源的优化配置与价值再生，促使他们更好地融入社区生活。

（2）具体目标

第一，社会支持。社会工作者通过小组互动与成员经验分享，进一步拓展非正式社会支持网络，搭建再就业信息交流平台，帮助老人梳理并利用其现有的人脉资源，提升其就业信息获取能力；

第二，技能提升。教授老人智能手机操作、线上办公软件使用等实用技能，提升数字素养；链接职业技能培训资源，提供针对性职业培训，增强其就业竞争力；

第三，资源整合。整合链接社区资源，组建社区银龄人才信息库，搭建就业供需对接平台；通过社区倡导活动改善老人就业环境，营造良好老年就业氛围。

4.3.2.2 小组基本情况

- (1) 小组名称：“暮年新辉再出发”——独居老人再就业技能提升小组
- (2) 小组性质：成长型小组
- (3) 活动对象：Z 社区内具有再就业意愿的 10 位独居老人
- (4) 活动时间：2023 年 9 月 3 号——2023 年 10 月 22 号，上午八点至九点半
- (5) 活动地点：L 机构二楼活动室、Z 社区

4.3.2.3 小组成员招募

在社区工作人员的协助下，社会工作者对 Z 社区独居老人进行招募，通过查看独居老人档案库筛选出 60-70 岁之间、有再就业意愿且未患有影响活动参与的重大疾病的潜在对象。针对初步的名单，进行线下入户走访，向老人发放活动手册，说明此次再就业小组的目标、活动频次及潜在风险，并取得家属同意，最终招募了 10 名独居老人作为小组成员参与活动。

表 4-5 小组成员基本信息表

序号	姓名	性别	年龄	基本情况
1	WF	男	64	退休机械厂技术员，退休金较低；擅长园艺种植。
2	SCZ	女	67	退休纺织女工，倾向居家手工活，需避免重体力劳动。
3	LC	女	63	退休前为会计，持有会计资格证；愿为社区内商户提供简易记账服务。
4	ZYZ	男	66	退休货车司机，慢性病医药负担重，寻

				求社区短途配送岗位。
				曾是工厂技术骨干,希望担任工厂青年
5	ZYC	男	64	技工培训导师,或为相关企业提供技术咨询。
				退休中学教师,退休金尚可,但渴望通过工作扩大社交圈。
6	CCY	女	65	
7	JF	男	61	电工退休,社区人际关系薄弱。
				无退休金,原为个体餐饮经营者,疫情后店铺关闭,擅长烹饪。
8	JJG	男	63	
9	GTT	男	62	退伍军人,曾参与抗震救灾,持有急救员证书;愿为社区老人做安全培训。
				退休前为酒店客房主管,擅长收纳清洁。
10	DHZ	女	65	

4.3.2.4 服务方案设计

在制定小组活动方案过程中,社工对独居老人再就业的需求进行了全面分析,将实务活动设计为七次小组活动,目标在于缓解独居老人再就业过程中遇到的实际困境,逐步增强他们的就业竞争力和社会融入能力。

小组方案设计的原则以提升独居老人再就业能力为主,注重提升独居老人的内在能力,强调提升其心理调适能力与职业技能;其次,在人际互动层面,根据社会支持理论,加强以小组成员自身为核心互助网络,鼓励老人之间进行经验交流和情感支持,使老人在面对再就业困难时能获得同伴的帮助;再次,在社会资源整合层面,通过整合外部资源,帮助独居老人创造更多机会参与社区公共事务,让他们享受到更为丰富的社会保障和服务,从而实现个体与社会的良性互动。方案在设计过程中考虑到老年群体可能会出现对新知识、新环境接受度较低的问题,每次小组活动时长均设计在120至150分钟之间,既避免因长时间活动对老人造成疲惫感,也不会因为时间过短造成重点内容传递不全等问题;选取距离较近且环境熟悉的社区活动室作为活动场地,减少老年人参与活动时产生心理障碍的几率,为其营造出安全、舒适的互动氛围。

根据独居老人当前的再就业能力状况和实际需求，制定了七次小组活动内容。希望通过小组的干预，能够解决独居老人再就业方面面临的问题，提升他们的权利和能力，以实现其再就业，并使其在晚年继续发挥个人价值。活动的具体流程和规划见下表 4-6 所示。

表 4-6 小组活动流程表

活动节次	活动时间	活动地点	活动主题	活动目的
第一节	2023. 9. 3 上午 8:00 — —9:30	L 机构二楼活动中心	初次相识， 共筑信任	建立小组凝聚力，明确共同目标
第二节	2023. 9. 10 上午 8:00 — —9:30	L 机构二楼活动中心	洞察趋势， 明晰方向	了解就业市场趋势，明确就业方向
第三节	2023. 9. 17 上午 8:00 — —9:30	L 机构二楼活动中心	心理疏导， 认知重构	消除职业偏见， 建立积极自我认知
第四节	2023. 9. 24 上午 8:00 — —9:30	L 机构二楼活动中心	掌握智能， 拓宽渠道	提升数字素养， 掌握就业信息获取技能
第五节	2023. 10. 8 上午 8:00 — —9:30	L 机构二楼活动中心	扩展人脉， 建立互助	拓展非正式支持网络，提升就业信息获取能力
第六节	2023. 10. 15 上午 8:00 — —9:30	Z 社区活动广场	构建网络， 共享资源	链接社区资源， 搭建就业供需对接平台
第七节	2023. 10. 22 上午 8:00 — —9:30	L 机构二楼活动中心	巩固提升， 一路同行	回顾小组活动历程，巩固服务成效

4.3.2.5 实施过程

通过组织小组活动，增强老年人的再就业潜能，重建老人的自我认知，促进同龄人之间构建互助体系，并进一步拓宽其社会支持网络，在社会大环境中营造出一个更加有利于老年群体再就业的社会支持氛围，进而推动老年人力资源的积极再融入。

（1）初次相识，共筑信任

第一次活动以“破冰与强化目标共识”为主题，主要帮助组员进行相互了解，建立彼此间的情感联结，强化小组成员对小组目标的认同度。社会工作者首先做自我介绍，并向小组成员详细说明设立小组的目的、小组目标和小组活动过程中需要注意的事项。通过开场介绍与小组愿景的描述，缓解了成员间的陌生感，为后续互动奠定了良好基础，并且特别强调了“助人自助”的理念，鼓励每位成员积极参与，共同实现再就业目标。

小组初期，为了加速组员间的熟悉，设计了“你介绍，我接续”的破冰游戏。游戏要求成员两两配合，互相将对方的个人信息复述出来，包括对方的兴趣爱好、工作经历、再就业期望等。这一环节不仅加深了成员对彼此的印象和记忆关联，还有利于深层次的情感交流。这种互动显著增强了小组的凝聚力，推动了团队的快速融合。随后向组员介绍小组活动的整体流程，并引导大家共同制定小组规范。通过集体讨论，明确了活动规则与行为准则，如准时参与、尊重他人发言、保密原则等。在活动最后，特别强调了小组规范的重要性，确保每位成员的权益得到保障。在活动总结环节，通过邀请组员分享此次活动的感受，鼓励大家勇敢表达期望与目标。

为进一步提升成员对再就业议题的认知与信心，社工准备了国内外老年人再就业领域的成功案例分析，并结合当前发展趋势与潜在机遇进行讲解，通过分享日本“银发人才中心”的成功经验，展示了老年人通过社区支持实现再就业的成功案例，激励了小组成员再就业的信心。通过数据与案例，成员了解了老年人再就业不仅能实现个人价值，更能促进社会发展。这一环节极大地激发了成员的参与热情，引发了关于再就业的积极讨论。ZYZ表示：“原来老年人再就业不仅是为了赚钱，还能为社会做贡献，这让我对再就业有了新的认识。”通过讨论，组员们找到了共同话题，小组氛围逐渐变得热烈。

总结与反思：第一次小组活动达到了预期的效果，成功营造了友好和谐的小组氛围，帮助成员初步认识到再就业对于个人成长与社会发展是有意义的。通过共同制定小组规范与确立共同目标，为后续活动的有序开展奠定了坚实的制度基础。尽管活动初期成员间存在害羞、交流不畅等问题，但随着活动的开展，成员们的参与态度变得更积极。社工在此期间也认识到需秉持以成员需求为导向的原则，在活动过程中灵活调整方案，确保服务效果最大化。针对部分成员对数字技能的担忧，在后续活动安排中考虑增加相关培训内容，以满足成员的实际需求。

（2）洞察趋势，明晰方向

第二阶段的活动以“职业现状解析”为主题，帮助组员全面了解当前就业市场趋势，明确个人就业方向，为其进行未来技能规划制定。通过专题讲座的形式，详细讲述了当前就业市场的总体情况与老年群体的就业现状。通过对权威数据与相关政策的解读，向组员介绍了老年人在服务行业、教育培训、文化传承等领域的就业潜力，分析了灵活就业、远程办公等新就业形式的特点，帮助组员认识当前就业市场前景，拓宽其就业视野。组员通过这一培训，增强了自身对就业市场的认知，还提升了其对再就业的信心与期待。在案例分析环节，社工展示了日本“银发人才中心”的运营模式及成果，该中心通过整合社区资源，为老年人提供技能培训、就业岗位匹配等服务，帮助大量老年人实现再就业。通过具体案例，社工向组员传达了再就业的可能性与现实意义，鼓励他们根据自身兴趣与能力选择适合的就业方向。

在技能图谱绘制环节，引导组员依据就业市场信息，结合自身特长，绘制个性化技能图谱。通过一对一的辅导，社会工作者帮助每位组员梳理其个人优势与潜在发展方向。LC 曾从事会计工作，社工建议其考虑财务咨询或社区财务管理岗位，并为其规划了相关的技能提升计划；WF 擅长园艺，社工鼓励他尝试成为社区绿化顾问或园艺培训师，并为他制定了相应的职业技能路径。这一环节不仅帮助组员明确了就业方向，还为其后续的技能提升提供了清晰的目标与支持。

总结与反思：第二次小组活动达到了预期效果，帮助组员全面了解了就业市场趋势，明确了个人就业方向。通过专题讲座与案例分析，组员对再就业的认知显著提升，就业信心增强。技能图谱绘制环节为每位组员提供了个性化的职业规划指导，增强了活动的针对性与实用性。然而，社工也注意到部分组员对新兴职

业的适应能力较弱，需在后续活动中加强相关技能培训。在后续活动中，可邀请职业规划专家参与活动，进一步提升服务的专业性。组员还存在对社区资源的利用意识较为薄弱的问题，后续可加强资源链接与整合，为组员提供更全面的支持。

（3）心理疏导，认知重构

第三阶段活动以“心理疏导与认知重构”为主题，目的在于帮助组员消除职业偏见，建立积极自我认知，以更健康的心态面对再就业挑战。首先，通过回顾上次内容，迅速调整小组氛围，使组员更快进入状态，随后引导组员分享再就业过程中遇到的困难与压力。在初始阶段，组员表现较为拘谨，社工通过邀请上节活动中表现积极的成员发言，打破僵局，使小组气氛逐渐活跃。GTT 分享了自己求职过程中因年龄问题被拒绝的经历，引发了其他组员的共鸣，大家纷纷吐露求职中的不易。感受到组员心情低落，社会工作者组织了“纸飞机”活动，让组员将自己的烦恼写在纸上并折成飞机，抛向活动室的最远处，通过放飞纸飞机的方式缓解组员的情绪。这一环节不仅帮助组员宣泄了情感，还增强了小组的凝聚力。

随后，社工引入“积极老龄化知多少”讨论环节，从健康、参与、保障三大维度向大家讲解积极老龄化的基本内涵。结合国家政策与成功案例，社工强调了老年人再就业的价值与意义，打破“老年人无用论”等传统偏见。通过互动问答，组员对积极老龄化有了更深的理解，再就业意愿显著增强。在“光辉岁月”环节，组员们回顾并分享了自己生命中的高光时刻。ZYC 讲述了自己年轻时在工厂担任技术骨干的经历，强调了经验与技能的重要性；LC 分享了自己退休后参与社区活动的收获，表达了对再就业的期待。这些经历不仅加深了组员间的情感联系，还让他们重新审视自己的人生价值，增强了自尊与自我效能感。在最后的总结阶段，通过肯定每位组员的人生贡献，鼓励他们以积极心态迎接再就业挑战。

总结与反思：本次活动有效促进了组员对积极老龄化理念的认知转变，增强其再就业信心。通过情感宣泄与人生高光时刻的分享，老人自信心得到提高，小组凝聚力得到提升。然而在讨论过程中，部分组员存在抓不住话题重点，容易偏离主题的问题，需在后续活动中加强引导与规则强调。在活动过程中，社工意识到自己的语言表达应更加贴近老年群体，确保信息传递的准确性和有效性。在组员的交流反映了家人支持与社会认知对再就业信心的重要性，在后续服务中需加

强外部支持系统的建设，倡导社会层面的理解与支持。

（4）掌握智能，拓宽渠道

第四阶段小组活动以“数字技能提升”为主题，旨在帮助组员掌握智能手机操作、线上办公软件使用等实用技能，提升其数字素养与就业信息获取能力，从而更好地适应数字时代的就业需求。在活动开始时，通过介绍老年人在数字技能方面的普遍困境，例如对智能手机操作不熟悉、缺乏线上求职经验等来引起组员共鸣，引出活动主题。根据前期的调查，了解到老年人对网络 and 手机操作十分陌生，导致他们在就业过程中面临信息障碍。因此社会工作者设计了“网络技能提升”活动，通过电子屏幕演示智能手机的基本功能，详细讲解智能手机如何进行按键操作，确保每位组员掌握开机、拨号、发送短信等基础技能。随后，重点介绍了如何在微信上添加好友、创建群聊、使用公众号等。针对组员提出的问题，社工耐心解答，并引导组员两人一组进行练习与互相帮助。小组成员在社工帮助下，成功添加了其他组员为好友，并创建了小组微信群，提升了组员的信心与参与热情。

在组员熟悉手机操作后，社工向组员介绍了中国老年人才网，这是专为老年人设计的信息平台，里面涵盖了招聘信息、老龄要闻、涉老政策、生活新知等内容。社工在大屏幕上演示了如何在中国老年人才网注册账号、填写个人信息、搜索适合岗位及相关信息，并指导组员完成实际操作。针对部分组员在操作中遇到的困难，社工提供一对一辅导，确保每位组员都能掌握基本操作，鼓励他们主动寻求就业机会。

总结与反思：本次活动在一定程度上帮助老年人学会了智能技术，满足了其提升个人技能的需求。通过由浅入深的讲解与实操练习，组员基本掌握了智能手机操作与就业平台使用方法，学习热情显著提升。但是部分组员在学习新知识时容易产生畏难情绪，需在后续活动中加强正向引导与耐心讲解。数字技能培训也存在局限性，在后续服务中需链接更多资源，为组员提供更全面的技能提升支持，通过邀请专业培训机构开展线上办公软件培训，并倡导社区与社会组织加大对老年人数字技能培训的投入，进一步提升其再就业能力。

（5）扩展人脉，建立互助

第五次小组活动以“同心协力拓人脉”为主题，通过互动交流提升组员间的

熟悉度与认同感，增强小组凝聚力，同时扩大组员的社会交际圈，拓展其就业信息获取渠道。社工通过“亲密搭档”的游戏，将组员分成五个小组，两人为一组，要求小组两人互相描述彼此给自己的印象，并结合具体事例展开说明。起初，部分组员表现拘谨，社工通过示范与引导的方式，鼓励组员大胆说出自己的真实想法，并积极肯定每位组员的表达，将记录好的优点便签发给每位组员。这一环节不仅提升了组员的自我效能感，还增强了他们的沟通能力。

社工接着引导组员对“社会人际关系对再就业是否存在影响”这一问题进行讨论。组员们分享了各自获取招聘信息的渠道，如通过退休同事、社区工作人员、微信群或亲友等。组员在梳理自身的人际关系网络过程中，意识到人际关系在实现自身再就业当中的重要性。这让组员们意识到即使退休后，仍需保持活跃的社交圈，这不仅有助于获取就业信息，还能提供同辈支持。为进一步锻炼组员的技能，社工邀请了手工老师进行现场教学，教组员如何制作简单的坐垫和手提布袋。从裁剪布料到缝制，组员们分工合作，互相帮助。在制作时 SCZ 擅长裁剪，便主动承担了主要裁剪工作，ZYZ 则负责缝制。通过这一活动，组员不仅学会了基础的手工技艺，还认识到团队合作的重要性。活动结束后，组员们纷纷表示，这些技能不仅能为他们增加收入，还增强了他们的自信心与成就感。

总结与反思：此次活动帮助组员在小组中获得同辈支持，增强了自信。同辈之间的共鸣与支持更容易让老人敞开心扉，汲取力量。通过梳理组员的人际关系网络，使他们认识到社会支持网络在获取就业信息中的重要作用，并鼓励他们扩展这一网络。但小组服务时长有限，后续可能无法维持活动成果，因此计划在小组活动结束后选拔并培养一名小组领导者，或与社区工作人员合作，确保组员间的交流网络在活动结束后依然能够持续运作，并及时获取就业信息与政策支持。

（6）构建网络，共享资源

第六次小组活动以“搭建社会支持网络”为主题，目的是帮助组员拓展社会支持网络，提升其在日常生活中对就业信息的获取能力，并通过社区资源链接促进再就业。活动开始，社工强调了社区作为退休老人日常生活的重要场所，既是社会参与的基础平台，也是再就业的重要资源来源。通过社区互动，社工希望帮助组员建立互助机制，增强其获取就业信息的能力。

在活动中，社工与社区工作人员合作，在社区活动中心门口设立摊位，组织

组员分组售卖他们亲手制作的坐垫和手工布袋。起初，部分组员对售卖活动感到不好意思，但在持续的鼓励之下，他们逐渐克服心理障碍，积极进行售卖。在社工的引导下，小组成员主动向居民介绍产品，并成功完成第一笔交易。随着活动的进行，组员们逐渐掌握了与顾客沟通的技巧，甚至开始接受手机支付。售卖结束后，组员们纷纷表示对这次实践感到满意，并认识到人际沟通的重要性。在售卖过程中，社工与社区居民进行互动，积极宣传老年人再就业的意义。大多数居民对组员的努力表示支持，认为老年人再就业是一件有意义的事；也有少数居民对此感到不解，但在组员的耐心解释下，逐渐改变了对老年人再就业的看法。为进一步支持老年人再就业，社工与社区工作人员合作，建立了社区银龄人才中心。该中心记录老年人的信息档案，形成再就业电子信息库，并通过社区宣传，邀请更多有意愿的老人加入，还链接了规范化、体系化的职业信息服务，为组员提供就业信息与技能培训支持。

总结与反思：此次活动通过社区互动改善了组员的再就业环境，增强了社区居民对老年人再就业的认同，逐步形成了积极氛围。通过成功售卖，组员们不仅获得了物质满足，还通过人际交往获得了精神富足，这一实践对老人们的激励作用尤为显著。然而，社工也注意到部分组员在活动初期表现出不自信，需在后续活动中加强心理支持与正向引导，确保他们在实践中持续获得成就感与自信，同时可计划进一步整合社区资源，扩大银龄人才中心的服务范围，为更多老年人提供再就业支持。

（7）巩固提升，一路同行

在本系列小组活动的最后一节是本次小组活动的“收心会”，活动内容主要是在前期多次活动的基础上，总结与巩固前期各次活动所取得的成效，同时妥善处理组员间因分别而产生的离愁别绪，并建立“银龄人才中心”，以解决社区老年人在获取再就业信息时遇到的实际困难。会议伊始，社工带领老人们系统回顾了之前的活动内容，鼓励大家分享各自的心得体会，并对手机使用技能进行了集中复习，确保每位组员能够持续保持积极的再就业心态。为了激发更多讨论，活动中还播放了关于老年人再就业的纪录片，使组员们纷纷畅谈未来规划和个人期许，从而营造了一个开放、互动的交流氛围。

社会工作者在活动过程中不断强调自我价值的重要性，鼓励老人们坚定信心、

勇敢面对生活中的挑战，并乐于尝试新知识和技能的学习。随着活动进入尾声，社工对每位参与者的努力给予了充分肯定，并通过集体留影等方式有效缓解了组员对小组解散的不舍情绪。为了进一步完善活动反馈机制，在最后阶段邀请所有组员填写满意度调查问卷，以便系统收集大家对活动整体安排和效果的意见，并为后续改进提供数据支持，随后宣布小组活动结束。

总结与反思：最后一次活动主要回顾和总结了小组内容，巩固了成果，老人们的参与度和情绪高涨。然而，鉴于部分老人表达意愿较强，社工在调控活动时间和管理现场氛围方面仍需不断优化。尽管小组得到总体目标基本实现，但在资源整合和环境链接层面，社工的能力还存在一定局限，尤其在推动老年再就业相关社会政策完善、消除年龄歧视等问题上，未来需要长期的多方协作与持续倡导。

4.4 社会工作介入养老服务效果评估

4.4.1 独居老人对服务满意度评估

在小组活动的最后阶段，社会工作者邀请了 23 名独居老人填写《社会工作介入养老服务满意度测评表》（详见附录 3）。该测评表主要从三个维度对小组活动进行评估：服务目标的设立、服务效果以及服务满意度，借助李克特五级量表对测评结果进行进一步统计和分析，具体测评内容如表 4-7 所示：

表 4-7 社会工作介入养老服务满意度测评表

评价维度	具体指标	结果（取平均值）
服务目标的评价	改善生活质量，调动参与的积极性，促进身心健康	3.9
	引导养成健康生活方式，激发老人积极养老动力	4.1
	引导学习智能技术的相关知识，进一步提升参与社会的能力	3.5
	引导学习防诈骗的相关知识，增强安全防范意识，提高防诈骗能力，降低受骗风险	4.0
	提升再就业信心，学习再就业相关技能	4.0

服务效果的评价	参加活动使我身心得到保障,让我感到满意	3.9
	参加活动使我养成健康的生活方式,让我感到满意	3.8
	参加活动使我得到极大的社会参与感,让我感到满意	3.6
	参加活动使我学到了知识,提高了我的个人技能,使我感到满意	4.1
服务满意度的评价	对参与服务活动的满意度	3.6
	对活动服务形式的满意度	3.8
	对活动时间安排的满意度	3.8
	对社会工作者表现的满意度	4.2
注:分数等级:5分——非常满意;4分——比较满意;3分——一般;2分——不太满意;1分——不满意		

测评结果显示,服务对象对本次服务活动整体满意度较高,但是部分服务对象对于智能技术学习活动部分的满意度相对较低。这也为后续的活动开展提供经验支持,开展活动应重点关注时间的适时调整以及活动的整体设计,以此更好地结合服务对象需求根据实际情况调整活动内容和形式。

4.4.2 服务效果评估

4.4.2.1 促进老人树立健康意识,增强体质

针对Z社区独居老人对医疗健康的需求,社会工作者设立定期组织健康讲座、链接医院提供免费体检服务等具体策略。通过介入实施,服务对象逐步掌握日常生活健康常识、学习各类科学养生法,并且生活中开始重视饮食健康秉持健康的生活习惯。同时在社会工作者的鼓励下,服务对象积极参加社区各类活动,精神面貌和身体素质均有较大改善。

“以前我不愿意去医院看病,我觉得一些小毛病吃点药都能应付过去。但这次几次听专业的讲授也意识到自己年纪大了,不像年轻的时候,还是不能忽视很多小毛病。最近我还参加了舞蹈队,锻炼了一段时间后,感觉身体也有劲了。”受

访者 WTZ 表示（202301010）。

4.4.2.2 鼓励老人学习智能技术，促进社会参与

社会工作者通过链接社会资源开展智能技术的学习讲座，这是为服务对象提供一个学习掌握新技术知识的机会。在这个学习过程中，服务对象逐步掌握了智能手机的基本操作、微信平台视频通话、网络购物和线上支付等技能，也进一步增强他们学习新知识的自信心，缩短了他们与当今智能化社会的距离。同时也借助新技能的学习增进了与家人子女之间的联系，从而减轻老人们生活中的孤独感。

“这个手机学习课真是太好了，之前我想跟孩子视频通话，但总是弄不好。现在跟着他们（志愿者）一步步学习，终于学会了用手机打电话和发微信。现在我每天都能跟儿子、孙子联系，真是太方便了。”受访者 LC 说道（20230927）。

4.4.2.3 提高独居老人防诈骗能力，识破骗局

社会工作者结合社区开展防诈骗宣传讲座和情景演绎等活动，重点运用鲜活生动的被诈骗案例，协助服务对象认识到诈骗的危害，了解学习目前常见的诈骗手段。同时借此实务介入，社工运用多种手段将反诈骗的安全防范意识传输给服务对象，提高他们在日常生活中正确识别骗局，增强对虚假信息的鉴别能力。

“现在骗子的手段太多了，各种花样，我真的分辨不清。我有时候是会容易相信别人的那种，现在听了社区的防诈骗讲座，我起码能够知道有哪些手段，增强了防诈骗意识。现在再有人推销保健品，我一眼就能看穿骗局，我的孩子们也放心多了，这都得感谢你们。”受访者 YJZ 说（20231010）。

4.4.2.4 提升再就业信心，拓展求职渠道

在 Z 社区的独居老人再就业小组中，志愿者们以助人自助为核心理念，根据老人们的实际需求，组织小组活动，帮助老年人提升获取就业信息的能力，并积极拓宽他们的再就业渠道。同时，针对老年人在再就业过程中面临的困境，设计了实用的培训课程，帮助他们提升在新环境中的适应能力，提升其再就业信心，使其更好地融入社会。

“刚开始我以为自己年纪大了，肯定没人会要我，连去找工作的勇气都没有

了。后来在社工的帮助下，我参加了几次再就业的培训和活动，不仅学到了新技能，还发现自己其实有很多优势。现在我不再害怕去应聘了，反而觉得自己还能继续为社会做贡献。”受访者 YXJ 说道（20231010）。

第 5 章 研究总结与建议

本文对 Z 社区独居老人的生活现状和服务需求进行了调查和评估,运用积极老龄化理论和社会支持理论指导社会工作实务介入城市社区独居老人的养老服务。实践过后研究者分别进行服务满意度评估、社会工作者自我评估以及效果评估,评估结果表明社会工作介入城市社区独居老人是有所成效的,但本次实务研究过程仍存在一定不足和局限。本章节结合前期研究对社会工作介入城市社区独居老人养老服务实践过程进行总结,并提出未来该领域发展的相应建议。

5.1 研究总结

本研究以 Z 社区独居老人为服务对象,以提升 Z 社区养老服务水平、满足老人养老需求为目标,在了解独居老人养老需求的基础上,构建“知识学习、能力提升、调动参与”三个实践要素,运用社会工作两大方法展开服务。结合实践过程以及评估结果可得出,社会工作介入 Z 社区独居老人养老服务,不仅有效满足了独居老人的养老需求,锻炼了社会工作者的实务能力,还促进了社区养老服务水平的提升。

(1) 有效满足了独居老人养老需求

在身心健康方面,社会工作者通过整合社区卫生服务中心、医疗机构志愿者等多方资源,通过为独居老人提供定期健康检查和建立健康档案等方式,让其重视自身健康。社工还组织心理健康专题讲座,邀请专家普及身体疾病、心理调适等知识,帮助老年群体了解老年病知识及学习如何有效应对孤独、焦虑等负面情绪。在智能技术方面,社工通过持续地帮助独居老人了解熟悉智能手机的操作、教授智能方面的操作方法,提升了其运用智能技术的能力。

在社会融入方面,社会工作者通过组织开展文艺演出、手工制作、知识讲座等社区活动,为独居老人提供了展示自我、交流互动的机会,在社区举办的文艺演出中,独居老人一起排练节目、登台表演,增进了彼此之间的了解和友谊。通过这些活动,老人的社会参与度得到了显著提高,社区的凝聚力和归属感也得到了增强。在再就业方面,通过开展再就业小组,经过七节活动,提升了独居老人

就业自信心，建立起社会支持网络，满足其再就业需求。

在生活照料方面，社工通过上门服务方式，为不方便的老人各项日常照料，以助其在社区内安享晚年。在防范诈骗方面，社工通过邀请民警讲解等方式，让独居老人识别风险的能力得到了提高，降低了被诈骗的风险，为他们的生活提供了保障。

（2）有效锻炼了社会工作者实务能力

在社会工作介入 Z 社区独居老人养老服务的过程中，社会工作者的专业能力得到了提升。在与独居老人接触初期，社会工作者面临着老人因长期独居而形成的防备心理和沟通障碍。为了打破这一壁垒，社工通过学习和运用沟通技巧，在与性格内向的老人交流时保持耐心，用温和的语气回应老人的情绪，让老人逐渐感受到被尊重和接纳，从而建立起良好的专业关系。在评估老人需求过程中，社工学会了从多个角度分析问题，明白了不仅需要关注老人表面的需求，还需要挖掘其背后的原因，对需求的背后原因进行深入挖掘，使社工能够为老人制定更加个性化、针对性的服务计划。

为了满足独居老人的多样化需求，社会工作者组织了健康讲座、上门探访及再就业小组等活动。在策划过程中，社工需要考虑活动的目标、内容、形式、时间、地点等多个因素，确保活动既符合老人的兴趣和需求，又具有可行性和安全性，这极大地锻炼了社工组织协调能力。

（3）有效促进了社区养老服务水平

社会工作者的养老服务实践，在社区内营造了良好的养老氛围，提升了社区居民对养老问题的关注和认识。在社工发放养老服务活动的宣传资料过程中，让更多的人了解到独居老人的需求和困境，增强了社区居民的养老责任意识。社工的服务也得到了社区居民的认可和支持，活动过程中，有些居民也会偶尔主动参与到养老服务中来。

在社会工作介入养老服务过程中，社区逐步建立了一套完善的养老服务机制。包括建立独居老人信息档案，对老人的基本情况、健康状况、需求等进行动态管理；制定养老服务标准和规范，确保服务质量；建立志愿者服务管理制度，规范志愿者的招募、培训、服务和管理等。这些机制的建立，为社区养老服务的可持续发展提供了保障，使社区养老服务能够更加规范化、专业化、常态化地开展。

5.2 研究反思与建议

社会工作介入独居老人养老服务的实践取得了成效，但与此同时，笔者发现实践过程中还存在社区资源有限、社工队伍专业能力较弱、政策支持力度较低等不足之处，需要通过加强资源整合与跨部门协作、强化社工专业服务能力、倡导政策支持等手段，以提高 Z 社区的养老服务水平。

首先，Z 社区虽然具备一定的基础设施和人员配置，但由于整体资源的匮乏，活动的覆盖面和持续性都不足，导致服务效果大打折扣，使老人需求未被充分满足。因此，社会工作者需要更加注重资源整合以及各服务机构间互助合作，各机构有属于自己的职能范围，所能提供的资源也不尽相同，只有相互协助、快速互通才能更好为老人提供养老服务

其次，Z 社区的社工队伍大多并非专业社会工作者出身，专业理念和技能的缺失使得她们在服务过程中难以做到真正尊重老人的自主权和选择权，一定程度上影响了服务的开展和老人满意度。因此，后续需要进一步提升在职社工的专业能力和实务技能，构建社会工作专业化人才队伍培育体系，为在职社会工作者提供社会工作专业培训，提高其专业水准。

最后，政策支持力度较低也是制约社会工作介入独居老人养老服务的重要因素，目前针对独居老人养老服务的政策体系尚不完善，缺乏明确的服务标准和规范，这使得社工在开展服务时缺乏明确的指导和依据，不同社工对政策的理解和执行存在差异，导致服务质量参差不齐。任何领域的发展都需要国家政策的支持辅助，因此社会工作介入城市独居老人的养老服务需要政府进一步拓宽社会市场，通过购买服务、优惠税收等方法吸引社会资本参与，多方主体形成合力，才能满足城市社区老人养老服务需求。

参考文献

- [1] 国家统计局.第七次全国人口普查主要数据[EB/OL]. <https://www.stats.gov.cn/sj/pcsj/rkpc/d7c/202303/P020230301403217959330.pdf>,2021-11-26.
- [2] 中华人民共和国中央人民政府.国家积极应对人口老龄化中长期规划[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/2019-11/23/content_5454778.htm,2019-11-23.
- [3] 中华人民共和国中央人民政府.中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/2021-11/24/content_5653181.htm, 2021-11-24.
- [4] 隋玉杰,贾思茗.计划生育特殊家庭老人的社会关系变迁[J].社会建设,2024,11(04):92-109.
- [5] 李琦.哈尔滨市社区居家养老服务问题与对策研究[D].中共黑龙江省委党校,2024.
- [6] 熊茜,钱勤燕,王华丽.社区养老服务体系的构建——基于居家老人需求状况的分析[J].山东大学学报(哲学社会科学版),2016(05):60-68.
- [7] Kistler Christine E. Geriatric Care in the Community Setting: When Older Adults Can No Longer Live Alone at Home[J]. FP essentials,2022,521:25-30.
- [8] 张云秋,张先庚,曹冰等.基于 CLHLS 的我国独居老人阈下抑郁现状及影响因素研究[J].循证护理,2022,8(08):1068-1071.
- [9] Páraic S.O'Súilleabháin, Stephen Gallagher, Andrew Steptoe. Loneliness, Living Alone, and All-Cause Mortality: The Role of Emotional and Social Loneliness in the Elderly During 19 Years of Follow-Up[J]. Psychosomatic Medicine,2019,81(6):521-526.
- [10] 唐莉,程红梅,雷彬等.不同养老模式下老年人社会支持现状[J].中国老年学杂志,2020,40(06):1328-1331.
- [11] 谭英花,于洪帅,史健勇.中国城市独居老人精神慰藉缺失[J].中国老年学杂志, 2015(23):6959-6961.
- [12] Haeun Park, Eunha Eun, Seokho Hong. The influence of satisfaction with interpersonal relationships and social support on subjective health status among the elderly people living alone[J]. Social Science Research Review,2020,36(2):1-19.
- [13] 焦亚萍.社区照顾视角下的城市独居老人互助养老问题研究[D].长春理工大学.2019.
- [14] Dennis Saleebey. Advantage Perspective: A New Model of Social Work Practice[M].Shanghai: East China Science and Technology Press,2004:12-15.
- [15] 陈璐,王璐.社区照料服务可及性对城市老年人生活满意度的影响[J].中国人口科学,2023,(01):56-69.
- [16] BabulalGanesh M. Planning for OlderAdult Day Programs in anArab American Community:Perceptions From OlderAdults, Caregivers, and Professional Providers[J].Journal ofApplied Gerontology,2020,(5):120-126.
- [17] 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.
- [18] 宁学斯,宫宇彤.“智汇分治”:城市社区养老服务的成功运转模式[J].学术交流,

- 2024,(11):135-150.
- [19] Forsman AK,Nordmyr J.Psycho social links between internet use and mental health in later life:Asystematic review of quantitative and qualitative evidence[J].Journal of Applied Gerontology, 2019 (12) :1487-1518.
- [20] 毛昱轲.个案社会工作介入城市独居老人精神慰藉问题的实务探索[D].郑州大学,2016.
- [21] 李娟.小组工作介入城市独居老人精神慰藉服务研究——以 X 市 Y 社区为例[D].南昌大学,2021.
- [22] Kil Taeyoung, Yoon Kyeong-A, Ryu Hansu, Kim Minkyu. Effect of group integrated interventionprogram combined animal-assisted therapy and integrated elderly play therapy on live aloneelderly.[J]. Journal of animal science and technology,2019,61(06):16.
- [23] 周沛.社区工作中的社会支持网络构建及其意义[J].社会科学研究,2003,(06):92-96.
- [24] 黄宇纯.城市独居老人互助网络建构的社会工作介入研究[D].江西财经大学,2022.
- [25] Mali J. An Example Of Qualitative Research In Social Work With Older People: The History Of Social Work In OldPeople’S Homes In Slovenia [J]. Collegium Antropologicum, 2011, 35(3): 657-64.
- [26] Cohen-Mansfield J, Hazan H, Lerman Y, Et Al. Efficacy Of The I-Social Intervention For Loneliness In Old Age:Lessons From A Randomized Controlled Trial [J]. Journal Of Psychiatric Research, 2018, 99: 69-75.
- [27] Patton, Michael Quinn. Qualitative Research and Evaluation Methods. Sage Publications, 2001.
- [28] Babbie, Earl. The Practice of Social Research, Cengage Learning,2009.
- [29] 风笑天.社会学研究方法[M].北京:中国人民大学出版社.2001年.252.
- [30] 风笑天.现代社会调查方法（第五版）[M].武汉:华中科技大学出版社.2015年.154.
- [31] 黄加成.中国老龄化社会独居老人研究进展[J].中国老年学杂志,2015,35(23):6954-6956.
- [32] 吴捷.城市低龄老年人的需要、社会支持和心理健康关系的研究[D].南开大学,2011.
- [33] 中国人大网. 中华人民共和国老年人权益保障法[EB/OL]. https://www.gov.cn/guoqing/2021-10/29/content_5647622.htm, 2021/10/29.
- [34] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于印发社会养老服务体系发展规划（2011-2015年）的通知[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2011-12/27/content_6550.htm, 2011/12/27.
- [35] 龚俊杰.医养结合社区居家养老模式[J].中国老年学杂志,2020,40(08):1777-1781.
- [36] 李新月.沈阳市社区居家养老服务实施问题与对策研究[D].沈阳师范大学,2023.
- [37] 陈友华,孙永健.积极老龄化:理念、局限与拓展[J].杭州师范大学学报(社会科学版),2024,(11):135-150.

- 学版),2024,46(01):113-126.
- [38] 郭沧萍,彭青云.重新诠释“积极老龄化”的科学内涵[J].中国社会工作,2018,(17):28-29.
- [39] 陈熙.社会工作介入未成年人异地社区矫正的个案研究[D].西南大学,2024.
- [40] 肖水源.社会支持对身心健康的影响[J].中国心理卫生杂志,1987,4.
- [41] 郑杭生,李迎生.全面建设小康社会与弱势群体的社会救助[J].中国人民大学学报,2003(01):2-8.
- [42] 向运华,姚虹.城乡老年人社会支持的差异以及对健康状况和生活满意度的影响[J].华中农业大学学报:社会科学版,2016(6):85-92.
- [43] 艾琳.积极老龄化背景下的老年人就业权益保障:理论基础与制度设计[J].中共中央党校(国家行政学院)学报,2024,28(06):127-136.
- [44] 徐蕊,安秀芳,郝卓亚,等.农村高龄失能老人养老服务需求现状及影响因素研究[J].中国卫生事业管理,2025,42(02):186-195.
- [45] Ienca Marcello, Schneble Christophe, Kressig Reto W, Wangmo Tenzin. Digital health interventions for healthy ageing: a qualitative user evaluation and ethical assessment. BMC geriatrics, 2021, 21(1).
- [46] 武中哲,董宣汝,刘儒.退休老人防诈骗的社会化教育机制[J].中国成人教育,2022,(09):61-64.
- [47] 中央人民政府中央人民政府.中华人民共和国老年人权益保障法[EB/OL]. https://www.gov.cn/guoqing/2021-10/29/content_5647622.htm, 2021/10/29.
- [48] 边恕,罗金男.社会工作视角下居家养老服务模式研究——基于对辽宁省典型模式的分析[J].辽宁大学学报(哲学社会科学版),2021,49(06):62-70.
- [49] 邢靖.社会工作介入城市居家养老服务的困境与对策[J].经济研究导刊,2023,(15):36-38.
- [50] 卞文忠.社会工作介入城市社区养老服务的路径探索[J].人民论坛·学术前沿,2021,(23):141-143.
- [51] 孙建娥,罗敬宁.城市社区文化养老服务模式发展困境及对策研究[J].湖南行政学院学报,2022,(03):107-115.
- [52] 万铃珊,张蕴伟,薛佳,等.国家长期护理失能等级评估标准与上海市老年照护统一需求评估标准一致性研究[J].健康发展与政策研究,2024,27(02):85-90+103.
- [53] 陈飞,陈琳.健全养老服务体系:社区养老支持与老龄健康[J].财经研究,2023,49(02):49-63.
- [54] 卢凤,段新宇,杨晓静,等.中国康养政策三十年演进历程分析[J].中国卫生事业管理,2025,42(02):235-240.
- [55] 邓延彬.积极老龄化视角下农村社区老年健康教育中的小组工作实践[D].兰州大学,2020.
- [56] 何南芙,李冉然,陈怡冰,等.积极老龄化视角下老年人主观幸福感的影响因素[J].中国老年学杂志,2024,44(21):5347-5351.
- [57] 伦英洁.积极老龄化视角下社会工作介入农村空巢老人养老服务研究[D].黑龙江大学,2021.
- [58] 李云波,周灵.社会工作介入社区居家养老服务的思考[J].中国社会工作,2021,(26):44-45.

附 录

附录 1：独居老人个人基本信息情况调查问卷

各位爷爷、奶奶：

你们好！

我是社区的社工，为了深入了解我们社区独居老人存在的问题及需求，进一步改善社区服务质量，提高社区内独居老人的幸福感，现将做一个简单的个人基本信息调查。您所填写的信息仅作调查研究之用，诚恳地希望我们的调查能得到您的大力支持与合作。感谢您抽出宝贵的时间来完成这份问卷。答案没有对错之分，根据您的实际情况在相应的选项下打“√”即可，谢谢您的合作！

1、您的性别 [单选题]

A、男 B、女

2、您的年龄 [填空题]

3、您的身体健康状况如何 [单选题]

A、非常差 B、较差 C、良好 D、非常好

4、您的经济来源 [单选题]

A、劳动收入 B、退休金 C、政府补贴 D、子女供养 E、其他

5、您目前的生活主要依靠者是[单选题]

A、自己 B、子女 C、社区志愿者 D、其它

6、当前比较困扰你的问题是什么 [多选题]

A、生活缺乏照料 B、社会融入困难 C、生活内容单调乏味 D、担心被诈骗 E、智能手机使用困难 F、再就业存在困难 G.其它（可注明原因）

7、您在生活中时常感到孤独或情绪低落吗？ [单选题]

A、从不 B、很少 C、有时 D、经常 E、总是

8、是否会觉得生活无意义？ [单选题]

A、从不 B、很少 C、有时 D、经常 E、总是

附录 2：Z 社区独居老人访谈提纲

- 1、请问您的婚姻状况、生育子女情况？
- 2、请问您的生活状况、兴趣爱好？
- 3、请问您与家庭、子女、同辈、社区之间的关系？
- 4、请问您平时的健康、体检、娱乐、学习等情况？
- 5、请问您对智能技术的了解程度以及是否愿意学习智能技术？
- 6、请问您对诈骗知识的了解程度以及是否被骗，被骗原因？
- 7、请问您是否知道社会工作以及对社会工作的了解程度？
- 8、请问您认为当前社区内养老服务存在哪些问题以及如何进一步完善？

附录 3：养老服务满意度测评表

亲爱的爷爷（奶奶）：

感谢您参与本次服务活动，为了更好地评估这次社会工作服务活动的效果，我们特设计了这份《养老服务满意度测评表》。请您认真仔细阅读每一个问题，并根据实际情况进行填写（直接在相应的打√即可）。请您放心，我们将对测评的结果进行保密，只用于本次活动服务效果评估所用。

一、服务目标的评价

1、您对本次服务活动改善生活质量方面的服务满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

2、您对本次服务活动调动参与方面的服务满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

3、您对本次服务活动促进身心健康方面的服务满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

4、您对本次服务活动引导养成健康生活方式的服务满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

5、您对本次服务活动引导学习智能技术的相关知识的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

6、您对本次服务活动进一步提升参与社会能力的服务满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

7、您对本次服务活动引导学习防诈骗的相关知识，增强安全防范意识，提高防诈骗能力，降低受骗风险的服务满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

8、您对本次服务活动提升再就业信心，学习再就业相关技能的服务满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

二、服务效果的评价

1、您对此次活动使您身心得到了保障的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

2、您对此次活动使您养成了良好的生活方式的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

3、您对此次活动提高了您的社会参与度的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

4、您对此次活动使您学习到了新知识，提高了自己的技能的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

三、服务满意度的评价

1、您对服务活动的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

2、您对活动服务形式的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

3、您对活动时间安排的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

4、您对社会工作者表现的满意程度

1) 非常满意 2) 比较满意 3) 一般 4) 不太满意 5) 不满意

攻读学位期间发表的学术论文

以第一作者身份投稿的《新文科理念下社会工作专业人才培养创新研究》已被《河北大学成人教育学院学报》录用，等待正式出版。

致 谢

回首这段求学历程，我内心充满感激与感慨，每一步都凝聚着无数汗水与坚持，更镌刻着师长、朋友和家人无私的关爱和支持。当我站在硕士论文即将完成的节点上，满怀感恩之情，我深知这一切离不开每一位在我求学道路上给予帮助和鼓励的人。

首先，我要特别感谢我的导师李飞教授。在整个研究过程中，李飞教授以严谨治学的态度、深厚的专业造诣和无私奉献的精神，为我在选题构思、资料收集和论文写作各个阶段提供了悉心指导。每当我在理论探讨和实践设计中遇到困难时，导师总能耐心解答，启发思考，帮助我厘清思路，不断提高学术水平。正是这种精益求精的学术态度，使我在社会工作领域中不断成长，并坚定了继续探索专业知识的信念。每一次与导师的交流，都让我受益匪浅，他的言传身教不仅丰富了我的专业知识，更坚定了我投身社会工作的决心。

同时，我也要感谢人文学院的各位老师和讲师，他们不仅在课堂上传授专业知识，更在生活中给予我无限的关怀与帮助。通过他们的教诲，我逐渐认识到，社会工作不仅是一门学问，更是一种责任与使命。每一堂课、每一次讨论，都让我对未来充满信心，并激发出对社会公平正义的无限热情。在此，我还要感谢参与调研的实践单位和社区中的每一位工作者及研究对象。正是他们的真诚分享和积极参与，为我的论文提供了宝贵的一手资料，使理论与实践得到了完美结合。那些温暖的笑容和朴实的言语，无时无刻不在提醒我：社会工作不仅是理论上的探讨，更是对生活中真实问题的关注 and 解决。

最为重要的是，我要向我的家人致以最深的谢意。正是他们无条件的支持和理解，给予我追逐梦想的勇气。每当我在迷茫和疲惫中徘徊时，家人的鼓励总能温暖我的心，让我重拾前行的力量。他们的爱与包容是我不断前进的不竭动力，是我在求学道路上最坚强的后盾。考研之路充满挑战，无数次面临挫折、徘徊在迷茫中，是亲友们的鼓励与支持让我一次次战胜自我，最终走上了攻读硕士学位的道路。每一次翻开书本，每一次奋笔疾书，都是对未来生活的一次热烈期许。感谢那些陪伴我度过漫长夜晚的同学们，我们共同分享喜悦与泪水，互相激励、共同成长。正是这种真挚的友谊，让我在追梦的路上不再孤单。

如今，站在硕士学位的终点回望来时的路，每一个挑战、每一次突破，都离

不开那些给予我无私帮助的人。谨以此文，向所有曾经给予我指导、支持与陪伴的师长、同学、朋友和家人致以最深切的谢意！愿我们在各自的岗位上，不忘初心，砥砺前行，共同书写未来更加灿烂的篇章。