



院舍照顾的 老年社会工作

制作人：李炳伟、李颖奕



中山大学社会学与社会工作系 李炳伟

华南农业大学社会工作系 李颖奕

2009年9月17日



培训目的

- ▲ 通过对优质老人院铁三角的介绍，了解社工专业在老人院的职能
- ▲ 通过对相关问题的释疑，了解社工专业在老人院环境中的工作方法，及在老人院工作架构当中的嵌入方式



内容大纲

- ▲ 优质老人院铁三角的涵义
- ▲ 铁三角体现的视角和重点
- ▲ 铁三角中蕴涵的问题
- ▲ 关于铁三角的思考与回应
- ▲ 社工的角色与功能
- ▲ 分享与回应



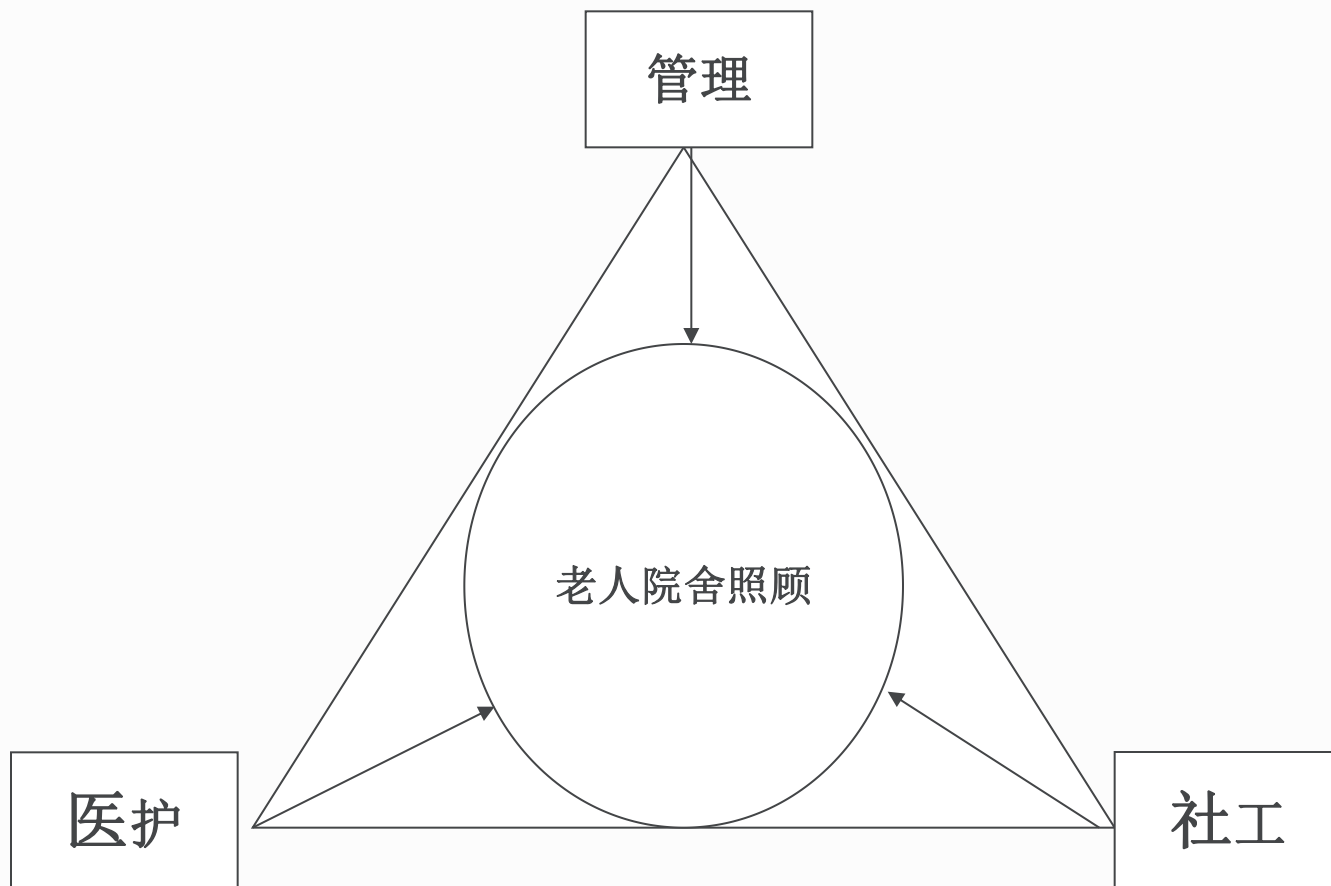
▲ 观影



老人院像什么？

- ▲ 酒店
- ▲ 医院
- ▲ 精神病房

何为铁三角





铁三角体现的视角和重点： 从管理角度看老人照顾

▲ 视角

▲ 提供生活的物理环境与设施

▲ 重点

▲ 物理环境与设施的内容

▲ 制度化(或称院舍化)的院舍照顾特点

▲ 制度化(或称院舍化)运作绩效



生活的物理环境与设施

所谓物理环境与设施是指：

1. 家居化（布置氛围）
2. 足够而舒适及健康的设施
3. 安全的环境
4. 保障独立及尊严（私隐）的空间
5. 卫生的环境



铁三角体现的视角和重点： 从医护(理)角度看老人照顾

▲ 视角

▲ 满足身体及照顾上需要

▲ 重点

▲ 医护(理)为本的照顾内容

▲ 医护(理)为本的照顾的正反效果

▲ 医护(理)为本的照顾绩效



满足身体及照顾上需要

是指能否加强老人：

1. 个人自理能力的提升
2. 预防跌倒的处理
3. 意外的预防和处理
4. 监督药物的使用
5. 抑郁的认识和处理



铁三角体现的视角和重点： 从社工角度看老人照顾

▲ 视角

▲ 满足身体、温饱、安全以外的心理性和社会性需要

▲ 重点

▲ 老人院社工服务的内容

▲ 老人院社工服务的专业手法

▲ 老人为本服务绩效



满足身体、温饱、安全以外的心理性和社会性需要

如何创造社交环境使老人在院舍生活的质素得以提升？



老人院的生活素质

- ▲ 指院友对在老人院生活经验的满意程度。
- ▲ 客观定义：楼宇安全设施、设备、健康和医疗照顾、社交生活的最低标准……
- ▲ 主观定义：自主、人际关系、安全感、私人空间、有意义的活动、个人身份和自尊……



什么是心理性与社会性需要

- ▲ 与生活素质相关的主观性需要



心理性与社会性需要的影响因素

- ▲ 入院意愿
- ▲ 家人关系；个人条件（健康、文化、经济、身份）
- ▲ 院舍适应
- ▲ 生活安排
- ▲ 个人爱好；群体生活；院舍活动；人际关系
- ▲ 对外联系
- ▲ 正规；非正规



老人院气氛营造的六大关注

- ▲ 院友互动：能分享生命体会、个人需要及意愿
- ▲ 员工：信念及期望
- ▲ 院舍规条与生活方式的突破：个人/社交活动
- ▲ 物理环境：布置与摆设
- ▲ 院友与员工的关系：态度与行为
- ▲ 院友与员工和院舍以外社区的接触机会

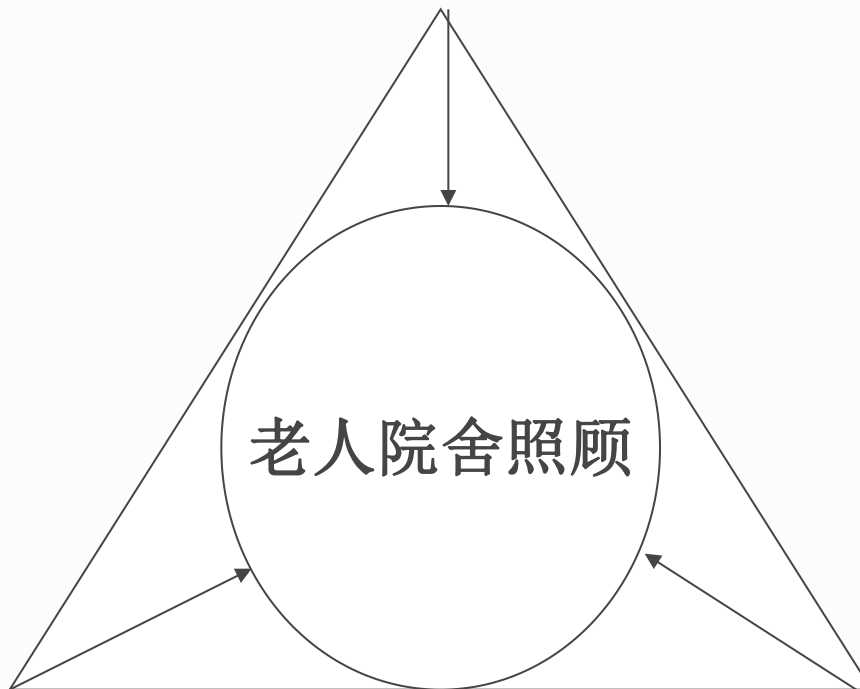
院舍生活制度化的中枢神经

管理：院舍生活制度化的中枢神经

老人院舍照顾

医护：老人身体
及照顾上的中枢
神经

社工：老人在院
舍生活中的心理
性及社会性生活
质量/发展的中
枢神经





▲小歇☺



铁三角中蕴涵的问题

- ▲ 老人所面对的制度化生活有怎样的特点？
- ▲ 制度化生活中老人的适应和感受如何？
- ▲ 制度化生活中老人有哪些个人及群体需要？



制度化生活有怎样的特点？

1. 有别于家庭的日常生活，在院舍渡过定时规律的群体生活方式
2. 集体生活的限制及个人身份迷失
3. 个人生活及私隐的限制
4. 为保障私隐而更掩饰自己的想法和行为
5. 院友的生活作息自主性越来越少，角色越呆滞
6. 易养成消极接纳院舍照顾安排，欠缺改变心态
7. 行动不便的院友几乎与外界隔绝



制度化生活中老人有哪些个人及群体需要？

1. 个人情绪需要及支持的辅导需要
2. 多元化活动需要：
 - ~教育及发展
 - ~社交及康乐
 - ~社交及心理治疗性小组
 - ~义工服务
3. 家属及院友关系促进的需要



铁三角思考与回应（1）： 对社工专业的认识

- ▲ “与老人沟通”是什么意思？
- ▲ “带活动”为什么要社工来做？
- ▲ “个案”与“聊天”有什么区别？
- ▲ 老人身体老化、越来越弱，这与社工有关系吗？
- ▲ 社工为什么需要助手？
- ▲ 社工是否一个专业？

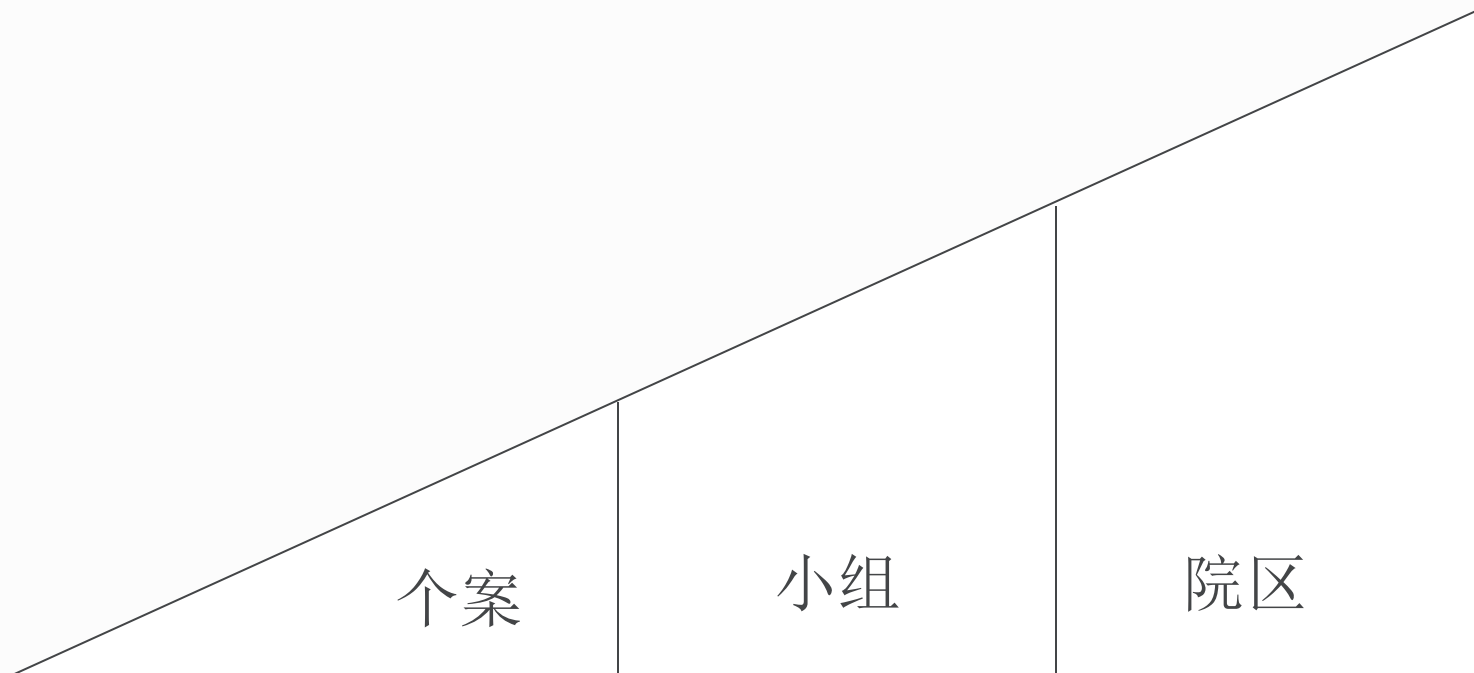


A：社会工作基本价值观

- 个人应受到社会关怀
- 个人与社会是互相依赖
- 个人对他人负有社会责任
- 人类有共同需求，也有个人独特性
- 使每人潜能得以发挥，透过社会参与尽其社会责任
- 社会应有机会，让每个人克服困难，达成自我实现



B：社工的工作方法





铁三角思考与回应（2）： 老人院管理与社工

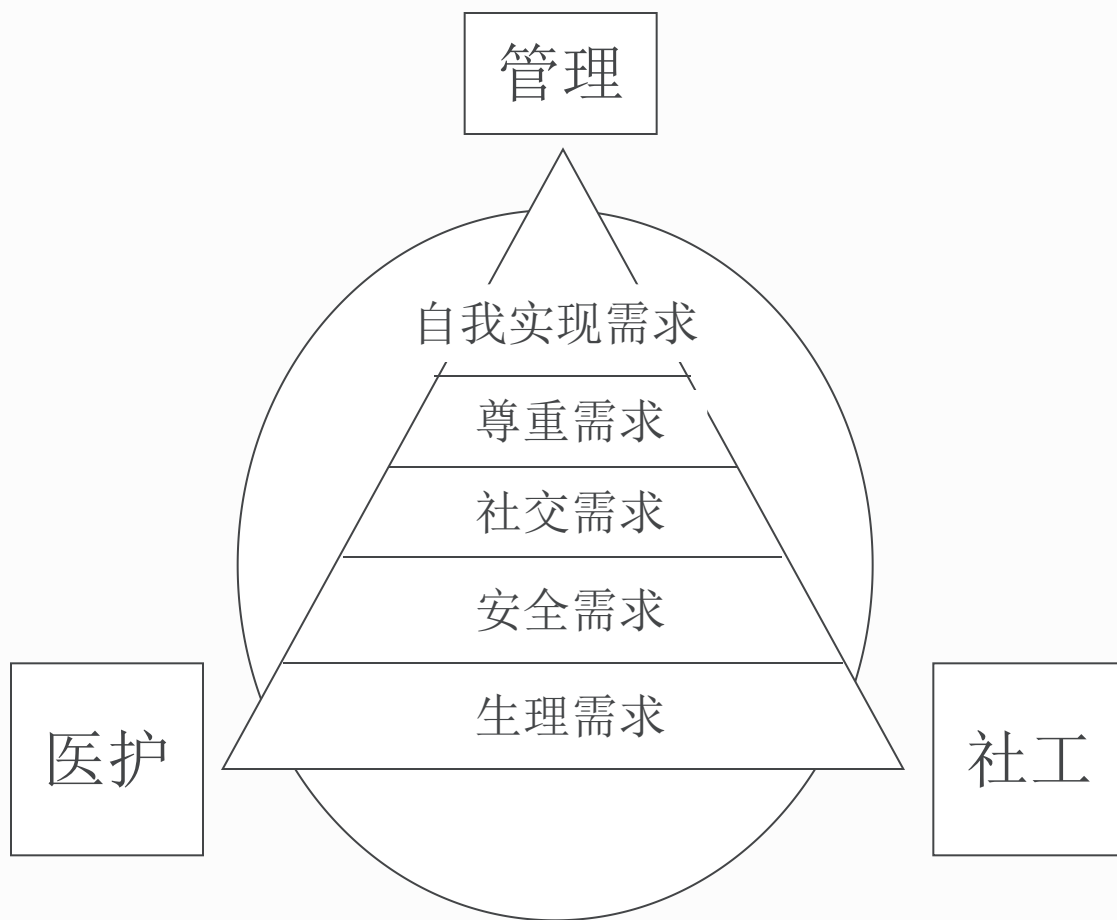
- ▲ 社工是不是“润滑剂”？
- ▲ 社工是否应对“麻烦老人”的灵丹？
- ▲ 社工是不是“奢侈品”？
- ▲ 社工对老人院的工作有什么帮助？
- ▲ 从管理角度看，社工的贡献如何体现？



A：老人院社工工作

- ▲ 管理者与社工的角色怎样配合？
- ▲ 员工对工作消极，社工能对他们有影响吗？
- ▲ 老人的“家务事”带到院舍生活中，怎么办？

B：优质铁三角与老人需求满足

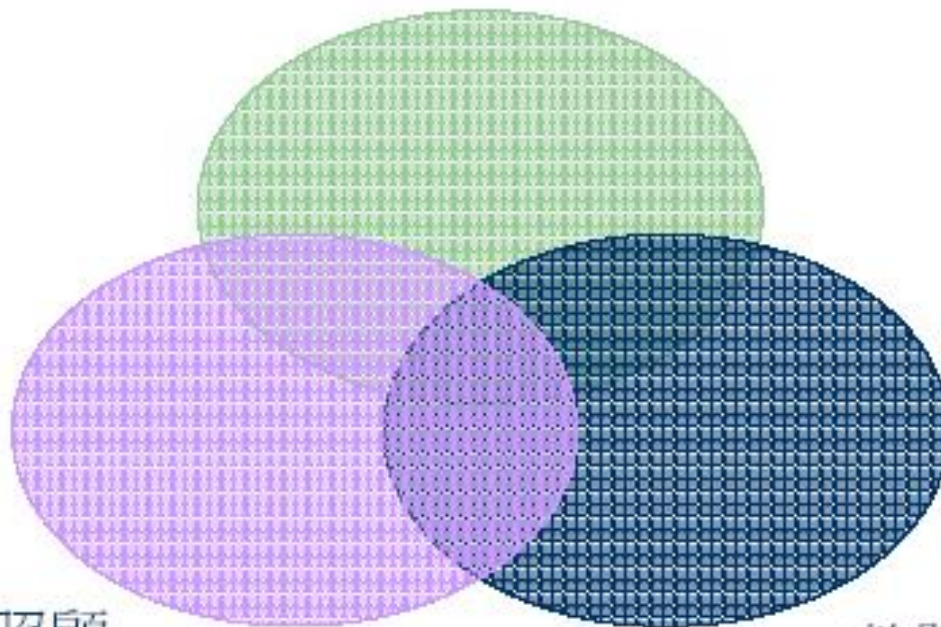




▲ 休息，休息一下😊

思考(1): 何为优质老人院?

優質院舍



臨床護理照顧

整體院舍管理



A:院舍评估的方向

- ▲ 谁有资格评估院舍照顾？（院长、员工、院友、家属、资助组织、政府相关人员……）
- ▲ 凭什么决定一所院舍是否优质院舍？
- ▲ 人的主观感觉怎样聚焦？如何厘定对主观看法的客观指标？
- ▲ 如何评估老人院不同工作岗位人员的绩效？
- ▲ 如何评估老人院的物理环境与社交环境？



B:院舍质量的积极面向

- ▲ 管理要有弹性
- ▲ 尊重院友的隐私及自主空间/权利
- ▲ 扩展社交生活的机会
- ▲ 能有和外界沟通的机会
- ▲ 员工和院友的互动沟通
- ▲ 员工和院友在院舍改善方面的意见回馈机制
- ▲ 员工沟通的机制
- ▲ 院舍布置及气氛的营造



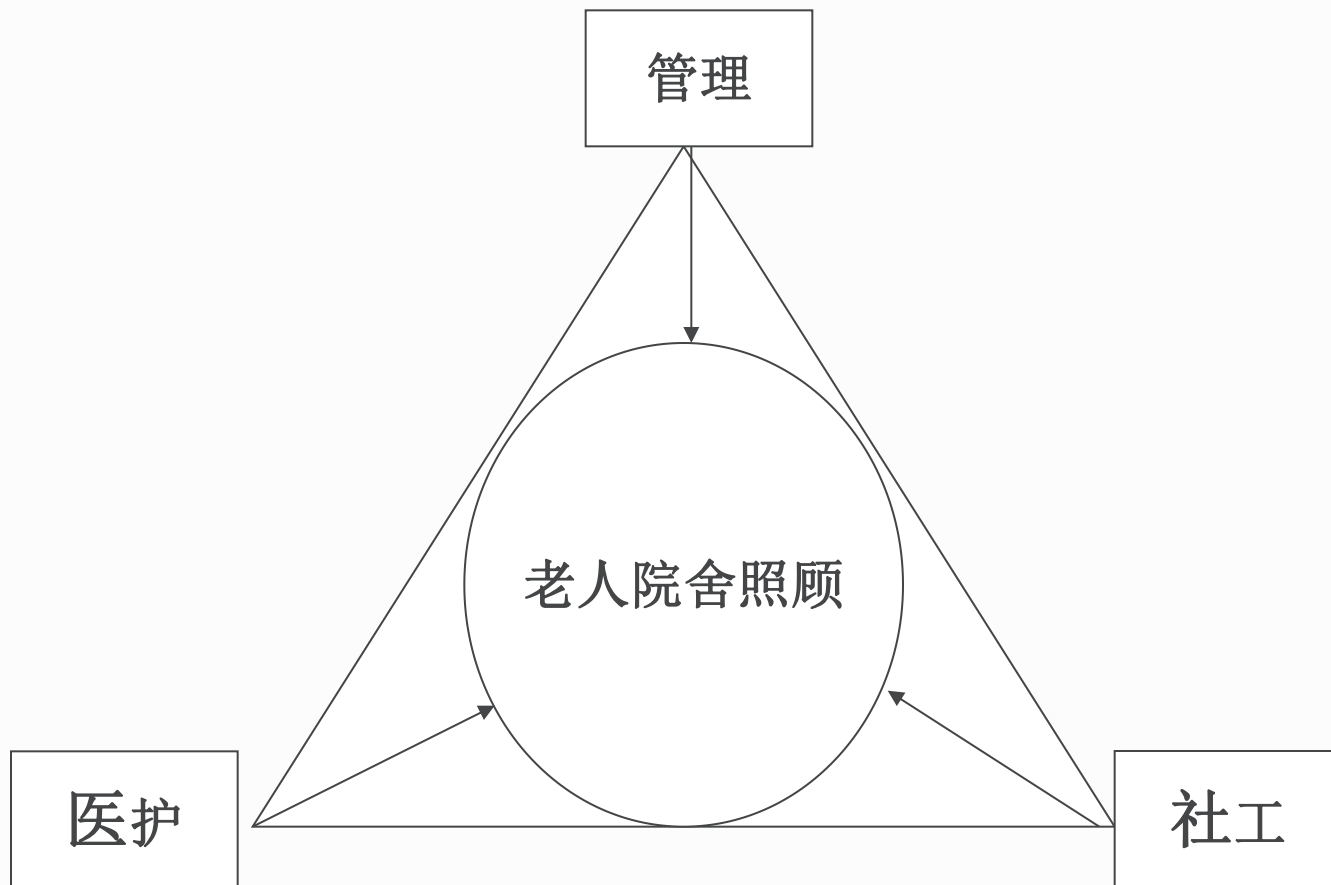
思考(2): 老人院:专业分工的关系?

- 集体化(团队工作)与个别化(单向领导)
- 不同专业分工的绩效指标和评估
- ▲ 专业分工的权力关系

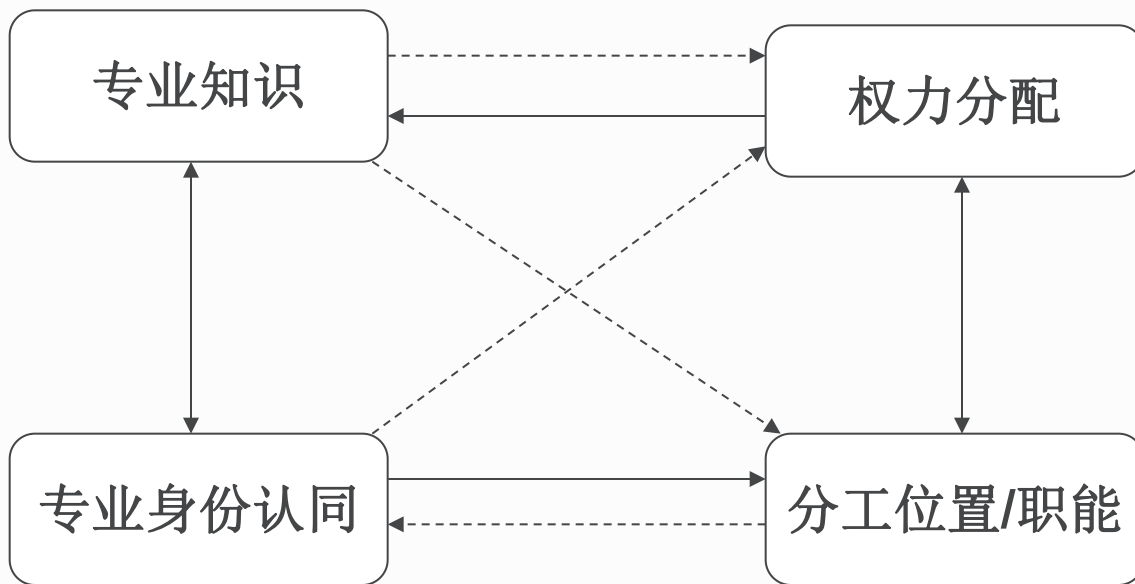


A:老人院的权力制衡

- ▲ 谁是老人院的领导？
- ▲ 谁是影响领导的人？
- ▲ 他们是如何施加影响的呢？



B: 老人院内铁三角分工的张力





思考（3）： 目前照顾思维局限：

- ▲ 非按院友需要运作，院友并无选择或有限
- ▲ 只按制度化生活方式运作，服务滞后
- ▲ 专业分工倾斜于单向领导的权力关系
- ▲ 一站式服务欠缺操作性
- ▲ 服务素质的监控机制存疑
- ▲ 专业培训需求与服务滞后的困局未能解决



启示： 迈向优质老人院的专业服务

- ▲ 1. 院友的优质生活为前提
- ▲ 2. 院友入住院舍后需要与照顾的评估
- ▲ 3. 管理，医护(理)照顾，社工服务的配合
- ▲ 4. 院友及家属的回应
- ▲ 5. 社会人士对服务的认可



讨论及分享

谢谢