

湖南省长沙市望城区 社区文化养老社会工作服务创新经验



孙建娥
罗敬宁 /文

湖南师范大学公共管理学院教授/湖南科技职业学院

社区文化养老中的 社会工作服务角色

望城区在“十四五”养老事业发展规划的目标是推进居家养老服务中心实现全覆盖。在市民政局的推动下,乡镇(街道)社工站和社区(村)社会工作室成为嵌入乡村和社区开展养老服务的重要阵地。社工站重新梳理辖区内老年人的文化服务需求,以需求为导向,培养基层服务专业人才,设计文化养老项目提供精准服务,在社区文化养老的供需匹配中社工的引导与支持发挥了强有力的作用。

社工作为介入社区文化养老事业的核心力量,需要对社工机构内部及社区内的文化资源、养老资源、财政资源、人力资源等内容进行整合,是影响社区文化养老模式优势发挥的关键;在政府采购的方式之下,社工还发挥着重要的教育培训者和服务技术指导者的角色作用,比如引导社区内的低龄老年人成为文化养老活动志愿者,在社区文化养老模式建设中探索出“社工+志愿者”的养老服务联动机制;大多社工还要发挥桥梁搭建者的角色作用,比如链接多主体协同参与社区文化养老服务,协同各级政府部门和相关的社会组织、志愿者协会开发相应的文化资源注入社区,促进对信息资源、场地资源、设备资源的整合利用效率。

社区文化养老中的 社会工作服务框架

文化养老是一项以文化为主心骨,涉及多领域、多层次、多主体、多方位的系统工程。驻站社工介入社区文化养老事业中,需要相应的参与平台阵地、参与实践路径和作用空间等要素提供支撑。

一、夯实以社区为主体的运行平台。在社会工作介入社区文化养老模式中,往

往由社区居委会和社区党组织进行主导,采用购买服务或其他方式引入社会组织或社会机构,由第三方组织通过直接嵌入或建立定向服务关系在社区内自主开展各类文化养老服务,完成文化养老服务工作计划,并作为社区常驻机构来保障社区可实现日常化文化养老服务。简言之,即由社区两委主导,社会工作组织负责开展文化养老服务。社会组织和社会机构通过组建服务团队,利用社区或者组织机构自身拥有的硬件设施、文化资源,向老年人提供多样化、专业化的文化养老服务。

二、积极扩展服务内容体系。社工介入社区文化养老服务模式具体而言,即社工利用社区内多种文化渠道,以社区内多种文化载体为依托,如各类教育活动、文化活动、文化产品、文化服务等,致力于满足老年人精神层面需求,使老年群体能享受愉悦又快乐的晚年生活。

三、构建双向服务参与人员。社区文化养老服务模式所囊括的参与人员不仅包括服务供给人员,同样包括服务供给对象。一方面,社工在“五社联动”的工作机制下积极整合各类资源和力量为社区老人带来各种文化服务活动。另一方面,在社工的专业思维中,老年人也具有自身的优势和文化资源。在各种传统节日和重要活动中,社工会注意动员老年人兴趣小组和优秀文艺骨干,为社区居民送上老年人自身参与、策划和组织的多种文化文艺活动。此外,对于社区的高龄老人、失能老年人等由于其自身生理或者心理情况不便,无法参与文化养老活动的人群,社工会联合老年志愿者和文化服务小组采取“送节目上门”的方式提供服务。

四、优化服务精准递送渠道。目前,社区文化养老的服务递送渠道以线下为主,

党的二十大报告提出“实施积极应对人口老龄化国家战略,发展养老事业和养老产业,优化孤寡老人服务,推动实现全体老年人享有基本养老服务”。这对我国现代化养老事业发展提出了更高的要求。自2018年湖南省民政厅推开乡镇(街道)社会工作站建设工作以来,长沙市望城区民政局积极推进乡镇(街道)社会工作站的阵地和人才队伍建设,将社会工作专业力量参与社区文化养老服务作为为老服务中的一个重点和亮点工作进行抓实落细,为社区文化养老事业创新发展探索了有效途径。

线上为辅。“线下”方面,大部分线下递送方式较为固定,已初步形成模式化。利用社区活动中心、社区广场、社区教室等场地资源进行文化活动的开展,利用社区宣传栏、宣传单、宣传海报等展示平台进行宣传,组织老年人外出进行文化活动,依托老年大学发展老年教育等。“线上”方面,主要表现为文化养老服务获取渠道需要网络线上平台。许多社区开辟了网络线上平台,通过如微信小程序、手机APP、社区群聊等方式,进行文化养老服务资讯的发布。同时通过社区文化养老服务资源信息平台,将老年人需求信息、服务递送数据、设施分布信息汇聚共享,在养老服务供给方和老年人之间搭建起匹配通道,实时对接与互动反馈,保持供需双方的信息交互通畅。

五、织实社区养老社会支持网络。社工介入社区文化养老服务模式,在以社区为平台的基础上,以社工为主心骨,搭建以文化教育单位为依托、以市场主体为联合的社区文化养老支持主体网络。社区依据自身情况及主体特征让各类社会支持主体以不同的方式嵌入社区,以期充分发挥其各自的优势及特点,共同推进文化养老模式平稳健康发展。文化单位与社区形成稳定联系,也可通过文化单位对社区志愿者队伍的培训来提升社区组织开展文化活动的的能力;教育单位方面,通过各高校的相关专业或相关职业技术类院校为社区文化养老服务发展进行技术指导或活动开展,同时与社区周边的老年大学保持稳定合作关系;市场化主体方面,望城区推进以国有养老服务公司形式运营公办养老机构,成立长沙市望城区国泽康养产业发展有限公司,经营范围覆盖机构养老、综合医院、社区医疗与卫生院、健康管理等。在这种新养老体系

中,机构社工、医务社工、社区社工和驻站社工能够覆盖到养老服务的不同阵地中,并结合文化养老和其他养老服务进行资源和力量整合,为老年人形成一种“全人”的社会支持网络。

社会工作助力社区文化 养老服务模式经验总结

一、积极引入专业社工力量进驻社区,推动文化养老高质量发展。望城区采用政府购买服务的形式,由社工机构提供文化养老服务,通过专业社工进驻养老院、督导居家养老服务中心、赋能老年协会和走进老人家庭的“四进”模式,提供规范化、精细化和亲民化的专业支持与服务,逐渐成长为文化养老服务中一支不可或缺的力量。社工在各居家养老服务中心定期组织开展老年兴趣小组、智慧工具课堂、康乐游戏活动等,助力老人融入现代智慧生活,从“棋牌乐”走向了“课桌乐”,让村社居家养老服务中心逐步转变成以老年教育、老年健康为核心项目的活动阵地。

二、促进社工赋能社区文化养老服务组织,提升文化养老凝聚力。借助社工组织的专业性不仅能使社区文化养老服务扩展增值,同时在社工的专业指导下,基层老年文化组织自我管理、自主开展活动的的能力得到孵化和锻炼,提炼出具有普遍性适用性的经验,有助于其以后脱离社区居委会、社区基层党支部的多头领导,真正成为基层中拥有独立开展文化活动的文化养老服务类组织。

社区老年文化组织往往有其独特的人员组成、管理方案、运作方式,既具有一定意义上的公共性,同时社工遵循案主自决理念,能让老年人从自我意识出发进行充分选择,从真正意义上满足老年群体多样化的文化需求。通过社工的组织引导并在社区内宣传,

由一名或多名老年人牵头成立,推选会长;并确立该基层文化组织其自身的管理方案,实现高度自治,使其逐渐发展成为社区文化养老的强效助力器。此外,社工通过帮助和提升高水平的社区文化活动、编排社区节目、创建社区文艺品牌和衍生品的相关方案,在社区文化养老中有着不可替代的作用。

三、强化五社联动养老服务机制,推进文化养老产业与服务融合。近几年来,长沙市民政局联合长沙市快乐老人大学特别推出“快乐老人社区扶老志愿队孵化”服务项目,通过利用社区、社会组织、社工的联动,培育了一批知名度较高的文化养老服务品牌,并加入了全国社区文化养老产业联盟。

在市政府的牵头引领下,通过五社联动,一方面借助社工的专业力量实现真正的老有所乐,另一方面扩散文化养老传播力及影响力。长沙市许多社区在与社工、社会组织联动组织举办了大型特色老年文化活动后,往往由社工撰稿并与社区联合推送,在市内影响力大、权威性强的纸媒上刊登,形成特刊专栏。并且,作为国内第一份围绕“快乐老人生活”的纸质刊物,长沙市的《快乐老人报》以老年纸媒为基础致力于宣传文化养老,与社区互惠互利,双向共赢,共同促进社区文化养老的迅速发展。其中,社工作为专业力量,发挥了不可或缺的桥梁作用。另外,在线上平台方面,湖南快乐老人产业公司这一文化企业搭建了全媒体老年资讯平台,以互联网和移动互联网为主平台,掌握着较大的老年人群线上到达率和影响力,与长沙市各社区达成深度良好合作,提升整个社区对文化养老的重视程度,打造为社区内老年人传播知识和服务资讯的立体平台,举全社会之力营造文化养老的积极氛围。