

居家养老志愿服务新模式研究

——以东莞市D敬老志愿服务项目为例

余欣倩, 成 伟

东莞理工学院法律与社会工作学院, 广东 东莞

收稿日期: 2021年9月1日; 录用日期: 2021年10月20日; 发布日期: 2021年10月27日

摘 要

随着老龄化问题的加剧, 引入居家养老志愿服务, 对解决养老难题具有重要意义。本文采用个案研究方法对东莞市D敬老志愿服务项目进行深入研究, 并通过参与式观察法与访谈法搜集相关数据。本文结合所搜集的项目资料, 分析出本项目创新点。总结、对比当前居家养老志愿服务存在的问题, 并得出居家养老服务需要丰富志愿资源, 提高资源稳定性; 强化管理, 建立与完善志愿者培训制度; 推动居家养老服务向自治化发展; 多角度提供服务, 提高老年社会福利水平的结论。

关键词

居家养老服务, 志愿服务, 新模式

Study on the New Model of Voluntary Service for the Aged at Home

—Taking Dongguan D Volunteer Service Project for Respect for the Elderly as an Example

Xinqian Yu, Wei Cheng

School of Law and Social Work, Dongguan University of Technology, Dongguan Guangdong

Received: Sep. 1st, 2021; accepted: Oct. 20th, 2021; published: Oct. 27th, 2021

Abstract

With the aging problem, the introduction of home endowment volunteer service, to solve the pension problem is of great significance. In this paper, the case study method is adopted to conduct in-depth research on Dongguan D Volunteer Service Project for Respect for the Elderly,

through participatory observation method and interview method to collect the relevant data. Combined with the collected project data, this paper analyzes and summarizes the innovation points of this project. It summarizes and compares the problems existing in the current home-based pension voluntary service, and concludes that home-based pension voluntary service needs to enrich voluntary resources and improve the stability of resources; strengthen management, establish and perfect volunteer training system; promote the development of home-based elderly care volunteer service to autonomy; provide services from various angles to improve the social welfare level of the elderly.

Keywords

Home-Based Volunteer Service, Volunteer Service, A New Model

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

当前,老龄化程度正在不断快速发展和加深。老龄人口数量庞大,老年服务需求逐渐呈现出多元化、个性化的特征,养老问题日益成为社会关注的重点。而志愿服务对于扩大养老服务供给、丰富养老服务内容、提升养老服务质量,满足老年人多样的服务需求具有重要作用。

居家养老服务与志愿服务相结合的服务模式,日益受到政府与社会的广泛关注。截止至2021年3月,中华人民共和国民政部官网上显示“养老志愿”的词条已达314条。2015年起,民政部加大对养老服务在内的志愿服务经费支持力度,支持各地探索建立养老服务志愿者等各类志愿服务队伍。2018年8月,民政部对《关于引导构建养老志愿者(义工)体系的建议》予以了明确答复,强调国家高度重视发挥志愿服务在养老服务中的积极作用。截止至2018年7月底,全国志愿服务信息系统注册志愿者已超过9200万人,其中包括大量养老服务志愿者。

与此同时,各地都在积极探索居家养老志愿服务模式。近年来,上海、南京、杭州、柳州等城市积极引入“时间银行”这一社区互助养老服务模式,采用“低龄存时间,高龄换服务”的互助养老模式,并让越来越多的志愿者参与其中[1]。除此以外,还有学者研究农村居家养老志愿服务并划分了五种不同的模式,分别为政府主导模式、市场带动模式、组织引领模式、核心个体参与模式以及志愿型服务信息平台模式[2]。截止2021年3月,在网络上搜索“居家养老志愿服务模式”词条已达32,850个相关结果,“居家养老志愿服务”词条已达38,518个相关结果,“养老志愿服务”词条达180,953个相关结果,“养老志愿活动”词条已达79,215个相关结果,“敬老志愿服务”词条已达213,916个相关结果,“敬老志愿活动”词条已达86,442个相关结果。这些都直接或间接地表明,社会对于居家养老志愿服务给予了越来越多的关注与重视,积极探索居家养老志愿服务模式,将会推动居家养老志愿服务的不断发展。

因此,本文将运用个案研究方法对东莞市D敬老志愿服务项目进行深入研究。通过参与式观察的方法收集志愿者来源等有关资料,采用访谈法了解项目负责人对志愿者招募与管理方式,采用档案研究法收集东莞市D敬老志愿服务项目相关数据资料。将文献所总结、归纳的居家养老志愿服务模式与东莞市D敬老志愿服务项目中采用的居家养老志愿服务模式进行对比,寻找出项目在居家养老志愿服务模式中的创新处,发现其可借鉴之处,进而得出相关研究结论并提出建议。

2. 核心概念

姚兴安、朱萌君和苏群对居家养老做出了界定,认为居家养老是一种以家庭力量为核心、依托社区力量,同时借助于专业化服务,为居住在家老人提供解决其日常生活困难的一种社会化养老服务形式[3]。安婧认为,居家养老服务是一个具有中国特色的概念,是指以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠,为居住在家老年人提供生活照料、医疗护理服务、精神关爱以及老年教育等服务[4]。梁绿绮和纪秋发对志愿服务一词定义,认为志愿服务是为增进邻人、社区与社会福祉而进行的一种非营利、非职业化与不支酬的行为[5]。借鉴西方经验表明,志愿服务是伴随着国家公共事业开支的逐年减少和社会老龄化等问题的凸显而迅速发展[6]。

当前,我国一方面面临老龄化问题加剧、居家养老服务需求量大且多样的局面;另一方面居家养老服务人员短缺,提供居家养老服务的社会组织经费有限,将志愿者服务引入居家养老服务无疑是一种低成本、高效率完善居家养老服务的新途径。本文的“居家养老志愿服务”将采用志愿服务与居家养老服务相结合的意涵来进行相关研究分析。

3. 居家养老志愿服务新模式研究——以东莞市 D 敬老志愿服务项目为例

3.1. 项目概述

东莞市 D 敬老志愿服务项目由 D 社区居家养老服务中心设计并运行。项目通过整合志愿资源的形式来满足独居长者的需求,尤其是情感需求,来弥补当前服务的局限。项目起始于 2016 年,主要是以鼓励与组织志愿者通过“一对一”或“多对一”的方式探访 D 社区的独居长者。2017 年,项目与东莞市 S 实业有限公司、东莞市 C 学院合作初步形成一支较为稳定的志愿者队伍。在管理志愿队的过程中,不断对项目的志愿者培训、考勤以及表彰等管理方式、制度进行完善。2019 年,在前三年的基础上,开始孵化子项目,与东莞市 C 学院以及东莞市 L 学院社会工作协会合作,逐步建立起两支较为成熟的志愿者队伍,并且协助志愿者队伍独立地根据长者的需求开发 S 空巢老人精神援助项目。2020 年,项目创新其服务形式,志愿者尝试采用线上视频的方式对长者进行慰问。

3.2. 项目实施创新性分析

3.2.1. 项目积极链接资源,与多个组织达成良好合作关系

项目开展初期,通过临时招募志愿者的方式,对 D 社区的独居长者进行“一对一”或“多对一”的探访活动,资源较为匮乏与不稳定。项目开展一年后,东莞市 S 实业有限公司、东莞市 C 学院成功与项目达成良好的合作关系,初步形成一支较为稳定的志愿者队伍。项目开展至第三年,东莞市 C 学院以及东莞市 L 学院社会工作协会与项目合作,逐步建立起两支较为成熟的志愿者队伍。项目资源逐渐丰富与稳定,为居家养老志愿服务的长期、持续开展提供了一定保障。

3.2.2. 项目积极为志愿者赋权,支持志愿者独立开展志愿活动

项目从初始阶段便注重对志愿者的培训以及管理,根据服务时长评定“星级志愿者”并对其进行相应的培训,由浅及深。在后期的培训中,项目更加注重志愿者的带领、开展活动以及管理志愿队等内容,可见项目对志愿者的培养目标十分明确,即鼓励志愿者队伍独立、自主完成志愿服务,见表 1。

随着项目的发展以及注册志愿者的经验不断丰富,项目从一开始对志愿者进行管理到慢慢转变为协助的角色,鼓励志愿者队伍独立地策划活动,自主完成志愿服务,这也代表着志愿者从一开始的依附性发展逐渐向自主性发展转变,这有利于志愿者提高服务的积极性,使志愿者能更加了解志愿服务的活动目的,达到更好的服务效果。

Table 1. Evaluation standards and training curriculum system of star volunteers in D community home care service center
表 1. D 社区居家养老服务中心星级志愿者评定标准与培训课程体系

所属星级	认定标准	课程内容
一星志愿者	参加志愿服务时间累计达到 15 小时	1) 了解机构使命和 D 项目的意义 2) 广义地了解如何进行 D 项目探访活动 3) 学习志愿精神以及学习如何在 i 志愿上面报名参加活动
二星志愿者	参加志愿服务时间累计达到 30 小时	1) 沟通的技巧培训 2) 老年人心理学 3) 发现长者的需求
三星志愿者	参加志愿服务时间累计达到 45 小时	1) 带领活动的要点 2) 如何开展有成效的活动
四星志愿者	参加志愿服务时间累计达到 60 小时	1) 深层次的领队沙龙 2) 演讲与表达的技巧 3) 一星志愿者课程的学习 4) 二星志愿者课程的学习 5) 演练沙龙
五星志愿者	参加志愿服务时间累计达到 80 小时	1) 如何管理发展志愿者队伍 2) 督导成长沙龙 3) 志愿者管理体系的学习

现阶段,项目已孵化子项目,与东莞市 C 学院以及东莞市 L 学院社会工作协会合作,逐步建立起两支较为成熟的志愿者队伍,均由大学生构成,创新和创意思象较多,在社工的协助下能够策划更加多样且符合老人的服务活动,并尝试独立、自主地完成志愿服务活动,达到自我管理。

3.2.3. 项目积极创新志愿服务形式,直接服务与间接服务相结合

首先,通过对项目相关资料分析得知,志愿者主要为居家老人提供日常探访、节日慰问、康娱活动、知识宣传和上门义诊等直接服务,与长者直接面对面交流、接触,满足他们的精神需要、健康需要、娱乐需要等。

其次,通过参与式观察得知,D 社区居家养老服务中心一共配备 3 名社工与 1 名康复师为 23 个社区的独居长者提供居家养老服务,工作量较大,且因服务的范围广,工作难度也较大。与此同时,随着项目的不断发展,志愿者对居家养老服务的熟悉程度不断加深,不断积累服务经验。如今志愿服务已从单一地提供探访志愿服务慢慢转变为提供多元化志愿服务,可以说志愿者已成为社工不可或缺的重要资源。因此,在这些社工实践情况与项目发展变化之下,志愿者提供直接服务为主,间接服务为辅的志愿服务方式得到了一定程度的发展。

现阶段,项目已经开始出现志愿者利用自身专业特长,辅助社工完成专业化服务的现象,比如协助社工完成老年能力评估以及社区调查等间接志愿服务。这种间接志愿服务能够帮助社工很好地处理量大且工作繁琐的任务,减轻社工工作压力,使得社工能够从这些工作中抽离出来,将更多的工作时间留给为老人提供专业服务上,有利于社工提升居家养老服务质量,适当缓解当前居家养老服务人才短缺问题。

4. 居家养老志愿服务存在的问题

4.1. 居家养老志愿资源短缺

居家养老志愿资源短缺主要体现在资源不足和资源短期性突出这两方面上。

第一,志愿资源不足主要与志愿者和服务对象供需之间的信息不对等有关。首先,志愿者和需要服务的长者之间存在信息匮乏的现象,较难精准定位和相互匹配,导致志愿者无法找到合适的对象,居家养老志愿服务也难以招募到合适的志愿者,形成志愿资源的浪费与流失。其次,在服务过程中沟通对于志愿者与长者来说至关重要。在居家养老志愿服务中,志愿者面对的长者多数为本地居民,这就要求志愿者需要掌握相应的地方方言,才能较好地和长者进行沟通。一方面,服务群体的特殊性,提高了志愿者的语言能力要求;另一方面,这也使得志愿者的条件筛选更为精细,匹配难度提高,使得志愿资源更

为短缺。

第二, 志愿者参与动机的不确定性、意识观念薄弱、流动性大等都会导致志愿资源的短期性和临时性。而居家养老志愿服务的对象大多为居家的长者, 需要长期与持续性的服务, 但由于志愿服务无法持续给予长者支持, 尤其是精神慰藉服务, 需要与老人形成较好的情感链接, 导致服务效果难以持久, 同时也会给老人带来不好的印象。

4.2. 居家养老志愿服务管理缺位

首先, 居家养老志愿服务缺乏长期有效的监管服务过程机制和单位, 对志愿者服务的流程与步骤不清晰, 各方未厘清其责任。在志愿服务过程中若遇到长者突发意外情况, 志愿者的行为是否规范、过程是否合理、责任如何界定等问题仍亟待解决。

其次, 居家养老志愿服务的成效不清晰。志愿者的服务水平参差不齐, 相关的社会机构对志愿者的专业培训有限, 深度不够, 专业化程度不高, 缺乏一定的针对性。同时也因志愿服务具有公益性、奉献性等特点, 服务的提供更多依靠公民的意识及其能力, 服务质量不明, 存在流于形式的“任务式”完成志愿服务的现象。因此, 仍需不断完善志愿者培训标准、志愿服务成效评价标准和相关制度。

4.3. 居家养老志愿服务规模零星分散

首先, 居家养老志愿服务自身发育不成熟, 受到政府等行政体系的制约, 发展空间有限, 数量少。由于我国仍属于补缺型老年社会福利体系中, 政府处在强势地位中, 组织居于从属和被支配的地位, 因此居家养老志愿服务还未得到系统化、制度化发展, 未形成公众的自觉行为, 独立性和自主性不强。

其次, 各居家养老志愿服务组织还未形成相互联结的合作网络, 服务覆盖范围较为狭窄且发展不均衡, 规模较小, 未能形成全面融合、惠及所有居家长者的居家养老服务体系。现阶段, 居家养老志愿服务还未完全惠及所有居家长者, 存在部分社区发展迅速且服务好, 但也有部分社区的居家长者没有享受到居家养老志愿服务的情况。多元主体间未形成良性的合作伙伴关系, 供需信息严重不对等, 阻碍了居家养老志愿服务的扩大和发展。

5. 居家养老志愿服务新模式启示

5.1. 丰富志愿资源, 提高资源稳定性

首先, 面对志愿者和服务对象供需之间的信息不对等问题, 相关的社会机构需要发挥好桥梁作用, 对志愿资源进行有效地配置。促进多元主体的参与, 整合社会各方力量, 是为居家养老志愿服务提供持续且强有力的资源链接与保障的第一步。在获得了多元主体的支持下, 相关的社会机构需要对多元主体参与所带来的志愿资源进行分类与筛选, 使得志愿者与服务对象能够得到有效匹配, 并提供相关的志愿服务。

其次, 面对志愿者与服务对象的沟通问题, 相关的社会机构除了做好对志愿资源的配置工作外, 也要重视链接社区资源。社区内部拥有丰富的社会资本, 能为社区长者提供稳定的社会支持以及帮助其构建和完善社会网络。尤其是本社区居民掌握一定的地方方言, 能够较好地与长者沟通, 为居家养老服务提供了优质的志愿资源。

最后, 针对志愿者参与动机的不确定性、意识观念薄弱、流动性大等问题, 志愿者个人应积极转变养老观念, 认同志愿服务精神。积极形成互助养老、社会观念。明确志愿者的角色, 是提供志愿服务的主体, 不断提高个人的志愿素养、志愿兴趣与志愿积极性, 积极参与到养老志愿服务中。同时, 志愿者个人应积极宣传和弘扬居家养老志愿精神, 让更多的人参与到志愿服务当中。可以通过与家人、朋友、

同事日常对话或大众传媒等宣传,让人们了解该志愿服务,拓展社会成员对养老志愿服务模式的认同感。

5.2. 强化管理, 建立与完善志愿者培训制度

首先,政府应做好顶层设计,建立和完善志愿者参与社区居家养老服务的立法保障。加快出台相应的养老志愿服务条例、养老志愿服务管理办法以及各项规章制度,从法治层面规范居家养老志愿服务。除此以外,政府还要提供相应的财政补贴,给予志愿者一定的物质保障,稳定居家养老志愿服务队伍。

其次,相关社会组织应积极建立和完善志愿者培训制度,促进志愿服务深入发展,提高服务水平。对服务过程严格监管,规范服务流程、建立和完善服务评估相关制度,使志愿队伍能够明确服务规范和要求,为居家老人提供相应服务。服务过程中存在的隐性风险,政府及相关部门需要厘清各方责任,为志愿者的安全提供一定的制度保障。

5.3. 推动居家养老志愿服务向自治化发展

首先,对于居家养老志愿服务整体自治化发展而言,政府仍然具有重要的引导作用。政府应积极引导非政府力量在居家养老志愿服务领域中的发展,设计出多元主体协调、平衡的责任结构,鼓励多方主体参与居家养老志愿服务,凝聚社会各界力量;转变职能与角色,积极推动非政府力量发展,如志愿组织、社会组织等,平衡与协调多元主体,不断提高非政府力量的独立性、自主性,促进居家养老志愿服务朝着自治化方向发展。

其次,各居家养老志愿服务组织之间应相互协调与平衡,促进彼此间合作,破除信息不对等的障碍,实现信息共享,促进居家养老志愿服务的扩大和发展。对于志愿服务队伍而言,需要不断提高志愿者服务能力、领导能力和自我管理能力和等,转变志愿者角色观念,增强其对志愿队伍的责任心、归属感,促其独立、自主开展志愿服务活动,形成内部自我管理、自我监督,朝着自治化方向发展。

5.4. 多角度提供服务, 提高老年社会福利水平

首先,志愿者通过提供直接服务与间接服务的方式,多角度满足长者需要。一方面,居家养老志愿服务可以直接提供丰富的志愿服务,直接面向老人,满足其不同的社会需要,例如精神慰藉、娱乐需要等;而志愿者本身所独有的专业特长、专业领域,也为居家长者提供了多样性、个性化的服务,例如医生、律师、教师等,能够为长者提供义诊、普法、知识宣传、讲座等多元服务。另一方面,志愿者还可以通过间接提供服务的方式,不直接面对老人,利用自身专业特长优势,协助社会工作者完成一些数量庞大的老人能力等级评估、社区调查工作等,促其高效完成评估和调查工作,这对于及时跟进长者身体状况、设计符合其个性化服务需求、更新社区资源和了解社区情况来说尤为重要。

其次,志愿者从不同角度的所提供的志愿服务,有利于提高老年社会福利水平。对于长者而言,志愿者所提供的形式多样且数量丰富的志愿服务,在一定程度上满足了长者各类社会需求,一些专业领域的志愿者提供了社会工作、社区工作者所不具备的特定领域的服务,满足老年人个性化需要,提升生活质量,提高了老年社会福利水平。对于社会工作者而言,志愿者不同角度的志愿服务,一方面能够减轻社工工作压力,使得社工能够从繁重的常态性工作中抽离出来,将更多的工作时间留给为老人提供专业服务上,提升居家养老服务质量,提高居家养老福利水平;另一方面使得社工对于居家老人的需求和情况有更加宏观的认识,在一定程度上能够推动社工从宏观、政策、行政管理等角度思考老年社会福利,更好地推进和落实社会福利政策。

6. 总结

养老问题已成为整个社会不容忽视、亟待解决的重要议题,而居家养老志愿服务对解决养老难题具

有重要意义。当前,探索和创新居家养老服务的志愿模式,一方面有助于满足老年人逐渐多样化的服务需求,给老年提供更加多样、稳定与持续的服务,缓解当前老年服务人才短缺问题;另一方面能够给社会各界带来一定启发,推动居家养老志愿服务不断拓展与深入发展。

本文通过对东莞市D敬老志愿服务项目进行深入的观察与分析,发现该项目积极链接资源,与多个组织达成良好合作关系;积极为志愿者赋权,支持志愿者独立开展志愿活动;积极创新志愿服务形式,直接服务与间接服务相结合。结合当前居家养老志愿服务存在的志愿资源短缺、服务管理缺位以及服务规模零星分散的问题,本文对居家养老志愿服务的发展给出了四点建议,分别是:丰富志愿资源,提高资源稳定性;强化管理,建立与完善志愿者培训制度;推动居家养老志愿服务向自治化发展;多角度提供服务,提高老年社会福利水平。

基金项目

广东省“十三五”教育科学规划项目“社会工作职业能力建设研究”(2020GXJK041),2020广东省本科高校教学质量与教学改革工程项目《社会工作职业能力培养的实践研究》。

参考文献

- [1] 枫临.“时间银行”志愿服务值得复制推广[N].鞍山日报,2021-02-01(A07).
- [2] 符海涛.农村居家养老志愿型服务模式研究[J].合作经济与科技,2021(3):174-176.
- [3] 姚兴安,朱萌君,苏群.我国老人居家养老研究现状、热点与前沿分析[J].江汉学术,2021,40(3):29-40.
- [4] 安婧.老龄化背景下我国社区居家养老服务的发展探析[J].劳动保障世界,2017(8):14-15.
- [5] 梁绿琦,纪秋发.国外及港台地区志愿服务的经验与借鉴[J].中国青年研究,2011(11):105-108.
- [6] 韩琳.养老志愿服务发展组织化进程[J].中国老年学杂志,2017,37(4):1025-1027.