

老年社会工作评估现状研究

——以D市为例

韩梓汝, 成伟

东莞理工学院, 广东 东莞

收稿日期: 2022年7月4日; 录用日期: 2022年9月16日; 发布日期: 2022年9月23日

摘要

老年社会工作评估服务于老年社会工作, 它是一个动态过程, 通过评估可以检视社会工作者与老年服务对象之间是否存在问题、服务工作实施的计划是否可行和服务成效如何。本次研究运用实地访谈和参与式观察等研究方法, 对D市镇街的服务点老年社会工作评估工作进行深入调查研究。通过重新梳理D市的老年社会工作及相关内容, 对D市老年社会工作评估进行深入分析。由于D市老年社会工作评估在法律支持、实务操作等方面存在部分问题, 导致评估实务面临困境。针对以上问题, 为了提高D市镇街中小型服务点老年社会工作评估实务操作流程的效率和正规性, 本文在优化老年社会工作评估体系分值分配和评估实务标准方面提议一些建议, 有利于完善老年社会工作评估。

关键词

评估, 老年社会工作评估, 对策

A Study on the Current Situation of Social Work Assessment for the Elderly

—Taking City D as an Example

Ziru Han, Wei Cheng

Dongguan Institute of Technology, Dongguan Guangdong

Received: Jul. 4th, 2022; accepted: Sep. 16th, 2022; published: Sep. 23rd, 2022

Abstract

Social work evaluation for the elderly serves social work for the elderly. It is a dynamic process. Through evaluation, we can examine whether there are problems between social workers and el-

derly service objects, whether the implementation plan of service work is feasible and how effective the service is. This study uses field interviews and participatory observation and other research methods to conduct in-depth investigation and research on the evaluation of social work for the elderly in the service points of town, D city. Through recombining the elderly social work and related content in D City, this paper makes an in-depth analysis on the evaluation of elderly social work in D city. Due to some problems in legal support and practical operation of the evaluation of social work for the elderly in D City, the evaluation practice is facing difficulties. In view of the above problems, in order to improve the efficiency and formality of the practical operation process of social work evaluation for the elderly in small and medium-sized service points in the town and street of D City, this paper proposes some suggestions on optimizing the score distribution of the social work evaluation system for the elderly and the practical standards of evaluation, which is conducive to improving the social work evaluation for the elderly.

Keywords

Assessment, Social Work Assessment for the Elderly, Countermeasures

Copyright © 2022 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. 研究背景

伴随着政府购买社会工作服务的次数越来越频繁, 社会工作评估逐渐成为社会各界的关注对象。社会工作姚进忠学者认为“科学合理的社会工作评估是社会工作专业化与职业化的内在要求, 有助于实现促进服务、社会交代、内部管理和争取资源等目的。” [1] 社会工作评估逐渐成为社会工作服务不可或缺的一部分。社会工作服务在以下四个方面需要评估的支持, 一是改进服务, 使社会工作服务更好运行; 二是责任承担, 评估者在其中担任监督者的角色; 三是知识更新, 评估报告的发布, 为新的服务评估积累知识和经验; 四是增加专业性, 科学公正的评估能够给决策提供合法性和公信力。

在我国政府购买社会服务背景下, 社会工作评估也作为一种社会服务, 纳入政府购买服务的范畴之内。“第三方评估机构通常借助评估的专业知识, 以一种外在的、客观的姿态对服务进行评价。” [2], 第三方评估机构对政府于社工组织购买的服务进行评估, 政府给第三方评估机构提供政策和资金支持。第三方评估机构根据评估信息对服务进行分析总结, 得出评估报告, 给服务提出改进建议, 推动社工组织服务的优化和发展。

虽然珠三角地区社工行业正蓬勃发展, 但各地区标准的制定都根据自身情况而定, 根据标准对实务情况进行鉴别的社会工作评估研究也因此呈现出了一种混沌的状态。D 市政府也推出了基础的社会工作评估模式和方法, 如《老年社会工作服务指南》, 因此我国的社会工作评估的合理性与合法性开始得到了国家的认可和支持。该指南的出台, 表明了社会工作评估正在走向程序化与系统化, 实务成效能够被人测量出来。评估服务体系虽然被提出, 但是其落实情况仍然不到位。目前我国社会工作服务领域广泛, 企业、青少年、妇女、儿童、残障人士、老年人与边缘人士等等都属于服务领域的范畴之内, 这就造就了各领域的评估标准参差不齐, 而且评估的实际情况复杂多变, 难以通过简单的统一标准进行评估, 得到的评估成效也难以真实反映出服务的实际质量。因此目前的服务评估模式需要进一步根据实际情况进行完善。

2. 老年社会工作评估的基本情况——以 D 市为例

2.1. 老年社会工作评估现状

在深度参与实地评估流程和信息采集工作后, 结合自身经历与在社会工作评估基础理论指导(社会工作评估的基本架构)下, 总结得出 D 市老年社会工作评估的现状, 其主要由评估对象、评估主体、评估目标和评估方法组成。

2.1.1. 评估对象

评估对象在大体上分为三个层面: 社工服务机构、服务项目和社会工作者。评估社工服务机构主要有三个层面: 机构素质、能力评估和服务评估。本次参照的评估对象是处于 D 市各镇街的社工服务机构。D 市镇街的社工服务机构给其负责的镇街提供了老年群体的社工服务。

2.1.2. 评估主体

“政府是公共利益的代表者, 也常常是社会服务的资助者和支持者。” [3]政府拥有对社会服务的管理权和检察权, 对社工服务机构的运行和服务状况进行检查、监督和管理, 因此政府每年都需要对社会工作服务机构进行评估。D 市政府下放了部分这些权力给了社工协会和部分第三方机构, 让社会组织承担政府的相关职能。D 市政府每年通过招标的形式, 给社会工作协会和部分第三方机构提供资金和评估权力的支持。

评估主体是指从事社会工作评估的人或机构, 其主要有社会工作者(社会服务机构本身)、社会工作相关上级或者第三方评估机构。

目前于 D 市承接对社工服务机构评估的机构由社会工作系相关上级即 D 市社会工作协会(也是本次研究参照的评估主体)和其他第三方社工服务评估机构构成。

D 市社会工作协会承接了部分 D 市各镇街的社工服务机构评估工作, 而给社工服务机构的老年群体社工服务项目进行评估是其中的关键一环。D 市社会工作协会的评估人员团队由部分高校从事教育科研工作的社工系教授、部分一线社工督导和协会中从事评估的评估人员所构成。这种团队构成具有相对独立、科学和客观的特点。

本次论述中, 着重研究处于 D 市镇街的社工服务机构给其老年群体提供社工服务的评估。

2.1.3. 评估目标

社会工作协会通过对镇街社工机构的资质评估, 考察其能否具备承担专业社会服务或者某种特殊社会服务的条件, 以向政府主管部门报告或向社会公布其资质条件。D 市镇街的老年社会工作评估, 就是对社工机构提供的老年群体社工服务进行服务评估, 评估其能否具备给老年群体提供心理、社会服务的一般条件, 其是否实施了专业水平和机构承诺的服务, 服务质量和成效是否及格。在评估收尾阶段, 通过给服务提供方评估报告, 给社工服务机构提供改进机构服务的建议。

2.1.4. 评估方法

“评估方法由信息载体和信息内容组成。” [4]信息载体是指使用调查问卷、访谈、服务对象的举止等形式去获取信息。信息内容指文字符号、语言以及肢体动作等包含评估所需要的意义。

社会工作评估要选择能获得丰富内容的信息载体去搜集信息, 以保证评估的科学性和有效性。

2.2. 老年社会工作评估基本流程

在深度参与实地评估和信息采集工作后, 结合自身经历与 D 市社会工作协会的工作流程, 查阅文献《社会工作评估》中的社会工作评估的一般流程, 再根据实际情况归纳得出 D 市老年社会工作评估的基本流程, 其主要由开始准备阶段、实施阶段和总结阶段组成。

2.2.1. 开始准备阶段

确定评估执行方。评估执行方一般分为两种类型,一种是评估组织者组建服务的评估团队,而这个团队一般邀请高校里的社会工作专业的专家、或是地方里具有实务经验的一线社会工作者;第二种就是聘请当地的社会工作评估机构,评估组织方通过招标的形式,招聘第三方评估机构参与到服务项目的评估中。

明确评估目的。组织者和评估执行方共同商议确定评估的目的。评估的目的一般分为两种:一种是为了改善服务,针对服务面临的困境或者拥有的弊端,执行者给出相关建议;一种是出于总结服务,执行者给组织者解释服务的功能和理论基础,促进服务组织者知识水平和服务技巧的提高。

明确评估内容。评估执行方在了解评估项目的情况后,确定评估的内容。评估内容包括:项目实施、项目管理和项目成效三大项内容。确定框架后,再根据细致的评估情况,制定更加清晰细致的评估内容。

最后制定评估计划和签订评估协议。

2.2.2. 实施阶段

组建评估团队后,评估执行方向被评估方提前 30 个工作日使用书面报告的形式,告知其评估的标准,内容和具体安排等等。被评估一方需要根据评估要求自行准备相关的评估材料。评估执行方需要根据评估情况制定合适的评估方法,如观察法、访谈法和问卷调查法等等。最后评估执行方根据计划开展评估活动。

2.2.3. 总结阶段

评估执行方完成了对项目的材料收集、统计和分析后,就需要对资料进行文字描述,即撰写评估报告。

评估报告的内容需要言简意赅,清晰易懂。评估报告需要对评估的目的、内容和指标等描述清楚,并且还需要依据制定的评估指标体系对项目里的项目参与人员、项目管理过程以及项目的完成情况和成效进行描述分析,并根据分析结果,对其中发现的问题和可改善的地方提出相关的对策和建议。评估报告撰写完后,评估执行方需要把评估结果通过书面报告的形式给被评估方进行查阅,探讨评估的分析结果,询问被评估方的建议。

2.3. 老年社会工作服务成效评估指标体系

实务评估过程当中,评估工作者会依据社会工作评估、社会工作者伦理守则,参考评估文献,如根据实际经验和理论基础,建立起一套适用于实际评估的服务成效评估体系。不同地区的评估机构会根据自己的评估需求,发展出自己的评估体系。目前我国评估机构对于老年社会工作服务评估侧重于服务投入、服务过程和服务质量等维度,除了这三个维度还有服务产出和服务效果两个维度。

老年社会工作服务成效评估指标体系,是指为了测量老年社会工作服务成效而建构的一系列反映老年社会工作服务投入、服务设计、服务过程、服务量、服务监管、服务满意度、服务社会效益以及服务提供者的资历、服务能力及服务机构的状况等的综合指标。

服务成效评估指标体系是为了更好地测量社会工作服务的水平和质量,了解服务对象、政府等利益相关群体对社会工作服务的评价情况,为政府及其他第三方进行社会工作服务评估和社会工作服务机构监管提供评估工具和政策建议[5]。本次建构的老年社会工作服务成效评估指标体系,是基于《老年社会工作机构服务绩效评估指标体系研究》[6]建构的指标体系研究基础上,结合 D 市社工协会的关于老年社会工作评估指标,重新整理,归纳得出的成效评估指标体系。由以下表格罗列服务成效评估指标体系中的各级指标和指标内容(表 1~5)。

Table 1. Evaluation index system of elderly social work service effectiveness—service input**表 1.** 老年社会工作服务成效评估指标体系——服务投入

序号	一级指标	服务投入	指标内容
1		服务成本	这是评估服务提供方对于人力资源、服务投入资金和活动运营资金等方面是否规划合理, 资金运转情况是否有定期记录。
2		工作人员	这是评估服务提供方是否设置了足够的专业社会工作者、相关专业的参与人员和督导工作人员。
3	二级指标	服务多样性	这是评估服务提供方的一个重要指标, 其目的是评估服务提供方能否给服务群体提供丰富多样的服务, 以满足服务群体不同的需求。这些服务既可以是社会工作服务机构提供, 也可以是社会工作机构与第三方合作者一起提供。
4		服务的可及性	这是评估提供的服务, 是否容易被老年群体和其家属获取。该指标主要评估提供服务的地点是否方便群众, 设置的地点是否容易寻找和到达; 是否设置无障碍通道; 服务内容是否有被提供方宣传到位等等。

Table 2. Evaluation index system of elderly social work service effectiveness—service process**表 2.** 老年社会工作服务成效评估指标体系——服务过程

序号	一级指标	服务过程	指标内容
1		需求评估	该指标主要评估服务提供方对于被服务的老年群体进行身体、心理和经济等方面需求评估的比例。
2	二级指标	服务计划	该指标主要评估服务提供方是否针对不同的服务对象定制个性化的服务计划, 评估计划的优缺点、是否合理和成效是否有体现。
3		服务监控	该指标主要评估服务提供方是否有定期对服务进行记录。

Table 3. Elderly social work service effectiveness evaluation index system—service monitoring**表 3.** 老年社会工作服务成效评估指标体系——服务监控

序号	一级指标	服务监控	指标内容
1		服务对象满意度	这是评估服务对象对于服务的满意程度, 这是直接反映服务对象对于服务内容是否认可。
2	二级指标	社会工作者是否遵循专业价值观	这是评估工作者在服务过程中是否遵循专业价值观, 遵守社会工作伦理道德观。
3		隐私权	这是评估服务提供者是否遵守社会工作者伦理守则, 保护服务对象的个人隐私不被泄露。
4		知情同意	这是评估服务对象对于服务的相关内容是否了解, 并且清楚服务的内容和目的。

Table 4. Evaluation index system of elderly social work service effectiveness—service output**表 4.** 老年社会工作服务成效评估指标体系——服务产出

序号	一级指标	服务产出	指标内容
1		服务对象人数	这是评估接受服务的老年人数量。
2	二级指标	服务类型	这是评估老年人接受服务的类型和数量。
3		服务场所	这是评估服务活动场所。
4		服务覆盖率	这是评估接受服务的老年人占社区老年人的比例。

Table 5. Evaluation index system of elderly social work service effectiveness—service effectiveness
表 5. 老年社会工作服务成效评估指标体系——服务效果

序号	一级指标	服务效果	指标内容
1		服务效果	该指标主要评估老年人在接受社工服务后, 服务对象自身的身体状况、经济状况、社交状况和生活质量等方面是否有所提升。

在多次跟随评估人员参与的评估活动中, 老年社会工作评估指标体系是评估环节中最为重要的评分项目, 评估人员根据评估指标内容针对性地要求服务提供方提供相对应的评估材料, 如项目工作人员名单、项目财务报表、项目的计划书以及活动记录文档等等, 这些都是重要的评估参考材料, 是帮助评估人员对服务进行评估的重要数据。评估人员根据老年社会工作评估指标体系对服务提供方交付有关服务的评估材料进行数据完整度的比对、真实性的核查以及按照评估情况, 并根据指标对服务进行打分。指标分值, 是由当地社会工作协会联同高校社工系教授、资深的社工督导, 在政府相关文件的指导下根据当地的实地情况共同决定的, 遵循社会工作评估的基本原则, 确保能够真实反映社会工作服务的水平和质量。通过对一系列评估内容的比对、核查与打分后, 记录评估分值数据, 将其作为评估报告的参考数据。

3. 老年社会工作评估面临的问题

3.1. 针对老年社会工作评估实践的指导理论不充分

目前我国社会工作评估领域经过诸多先驱和学者的研究与积累, 已经逐渐搭建出我国本土化的社会工作评估理论体系, 针对评估领域提出了诸多理论, 诸如层次深入模型、单样本设计、社区居家养老服务绩效评估指标体系研究等等。这些研究和理论帮助我国社会工作评估领域建立起了理论基础, 对于服务评估指标体系和评估实践活动有着指导意义, 然而这些理论更多地从整体框架或者理论体系层面出发, 对于细分领域下的评估实践活动仍涉及不深, 无法提供更加充分的理论指导[7]。

“当前我国政府购买社会组织服务的实践尚处于摸索阶段。社会管理体制改革的各方面条件尚不成熟, 因此也产生了一些暂时性、过渡性的问题。”[8]由于我国行政体制和社会环境的限制, 社工服务评估仍然面临着许多实践中的困境。法律合法性的缺失就是最大的难题。“当前我国第三方评估的法律地位还不明确, 关于第三方评估的法律法规还十分匮乏, 导致第三方评估在当前的法律体系和社会规范中缺乏合法性。”[9]

老年社会工作评估实践活动目前由政府机构连当地社工行业协会出台相关的指导性规定, 进行规范。这些规定毕竟只是起到辅助作用, 老年社会工作评估仍然需要专属该领域的一套法案、指标体系和评估准则。唯有如此, 才能在细分领域下获得更加明确的合法权力, 才能区分于其他领域, 如青少年、妇女等领域, 对于老年群体才能有更加深入地了解该群体的特点以及在评估该群体的服务时有章可循, 有法可依。

3.2. 服务对象信息采集困难

多次实地跟随评估人员对部分社会工作机构的居家养老服务进行观察, 了解到根据老年社会工作评估指标设计的调查问卷, 在实地评估过程中问卷里的问题往往难以被服务对象理解, 形成评估活动难以进行的状态。造成这种现象的原因, 有以下几点:

3.2.1. 服务对象受教育水平普遍不高

服务对象为老年群体, 年龄集中分布在 65 到 80 岁之间, 他们的受教育水平受当时的时代影响普遍处于没受过教育、小学毕业或初中毕业的文化水平, 对于自身情况的认知不够准确以及无法理解相对复

杂的问题, 这导致评估问卷的问题往往需要进行一定程度的简化, 服务对象才能回答上对应含义的评估问题。即使如此, 这也导致了评估问题在一定程度上, 问题的含义发生了改变, 评估的准确性有所下降。

3.2.2. 部分地区服务对象语言不通

由于几次评估活动都是在 D 市的各个镇街中进行的, 而在 D 市镇街中开展的社会工作服务一般由当地镇街的镇政府或者村委会出资才得以开展, 因此机构的居家养老服务一般作为村福利或者养老福利的公益性质, 服务于当地的本地居民, 而 D 市的本土居民一般都是讲本土方言(受地方口音影响, 不同镇街的居民带有不同口音的粤语), 这就导致了语言不通的问题。由于参与评估活动的评估人员大多数不是当地土生土长的居民, 因此对于粤语往往是不精通的, 因此碍于语言的因素, 服务对象受访过程中往往需要当地社工帮忙充当翻译或者评估队伍中必须有精通粤语的评估人员。这导致了评估活动违反了, 受评估的服务提供方的人员不能参与到评估活动中收集服务对象的信息这一规定。由于服务提供方参与到评估当中可能会以自身利益出发, 影响到服务对象, 导致评估人员收集的信息会受到人为影响, 因此评估分析材料有失真实性和准确性。

3.2.3. 部分服务对象交际能力退化

由于服务对象是老年人群体, 老年人受到年龄和疾病影响, 身体机能逐渐退化衰退, 部分老年人患有眼疾或耳背或口语能力退化等情况。在这些疾病的影响下, 服务对象难以阅读文字, 聆听转述以及通过口述表达自己的想法, 因此评估人员无法正常完成评估问卷中有关问题的信息采集, 因此评估活动难以进行。虽然可以在再次随机抽样后, 选中另一位能够正常完成评估问题采集的服务对象, 但是被忽略的服务对象身上存在的问题就会被忽视, 导致评估采集的信息有失真性, 评估报告无法全面反映该社工机构服务下隐藏的问题, 报告的可信度会大大下降。

3.2.4. 部分服务对象不想透露自己真实想法

在实际的居家养老服务评估过程中, 跟服务对象进行采集的信息中大多数与满意度评价相关, 诸如服务对象对于服务的便利性的看法、服务对象对于服务的有效性的看法, 服务对象对于服务提供方或者社工的服务内容的了解程度和态度等相关问题。

在采集信息之前, 评估人员是在实地进行随机抽样, 选出需要信息采集的服务对象, 并前往服务对象家中进行问题访谈。大多数老年人面对这些问题, 都往往带有过度友好的态度去回答问题, 这就导致了问题的回答答案基本是 10 分(0 分最低分, 10 分最高分)。这种现象来自两个原因, 第一个原因是老人认为社工总是看望自己、帮助自己, 不想让社工难做的想法, 老人面对评估人员和社工处于好心和和善的心态, 面对评估人员的提问, 一律都以社工表现得很好诸如为答案来回复, 没有表达出自己的真实想法, 第二个原因是老人突然之间面对社工和陌生的评估人员, 产生紧张情绪, 无法放下心理防备, 抗拒表达自己内心的想法。在这些因素的影响下, 评估人员收集的信息往往不真实, 无法了解到真实的服务情况。

这些问题往往出现在有关服务质量的信息采集环节, 其直接影响服务对象对于评估服务的态度, 因此即使存在诸多困难, 都需要通过办法去解决, 以便于完成真实的评估信息采集工作。

1) 评估指标缺乏灵活性

评估指标对于老年群体应该有所调整, 不能照搬青少年领域、亲子家庭领域的服务指标直接套用。由于老年群体有该群体的特点, 社工服务需要侧重于提高服务质量、多余服务多样性的指标要求可以有所降低。

由于参与观察的社工服务站大多数是乡村镇街属下的服务站, 他们服务范围大多数是所属镇街的群众。因此服务站大多数除了提供老年群体的服务, 还需要提供给其他领域的社工服务, 如青少年情绪咨询、成年人就业压力咨询、各种夏令营、培训班以及家庭矛盾问题咨询等等。服务站针对老年群体提供

的更多是基础的简单的服务,如定时照看老人的生活情况、邀请医生到老人家中进行义诊、或者于服务站内组织开展一些老年活动。老年群体没有就业的压力,没有这方面的需求,但是在老年社交、身心健康这些基础的服务往往才是老年群体更加迫切需要的。在参与评估过程中,接触的众多服务对象都多次表达了希望社工增加探望次数的需求。因此服务提供方应该考虑老年群体的特点,对应地投入更多的社工服务资源,而不是考虑花哨的、复杂的社工服务。

评估指标的着重点应该放到需求评估和服务质量上,提高老年群体服务评估指标的灵活性。

2) 评估人员对于评估指标理解不一

“需求评估应该依托不同评估主体的视角,发现各自的需求评估结果。”^[10]对于老年群体的需求评估本应该需要通过不同的评估人员对同一评估对象进行信息采集并分析,综合得到需求评估结果,但是在实践过程中这一步往往是被忽略的。由于评估报告需要在规定时限前撰写好并提交给服务提供方,因此在时间和任务量的要求下,电话访谈的信息采集环节是靠多人分摊任务量,单人独立完成,这就导致了采集的信息会被单个评估人员的主观影响,进而影响信息的准确性。如用于采集服务对象信息的调查问卷中关于“您觉得参加这个项目是否有所收获或是达到您的预期”和“您认为社区综合服务中心的社工表现得怎么样”的两个问题,这两个问题的答案选项都是“有(10分)”、“一般(6分)”和“没有或者很差(0分)”,由于答案分值跨度很大而且面对服务对象的主观描述是需要评估人员甄别判断服务对象对于该问题的态度趋向于哪一个选项,因此在不同评估人员采集信息的过程中,如果对于选项的理解不一致或者没有统一一个标准,那么采集的信息数据就会产生偏差,进而影响到数据的准确性。

为了同时提高信息采集的准确性和评估效率,就需要提高评估人员的评估水平,统一评估标准。

4. 完善老年社会工作评估的相关对策

4.1. 促进地方政府制定相关政策

目前D市民政局就社会工作行业出台了不少有关社会工作从业人员的人才建设、行业薪资标准、服务购买以及各领域下的工作服务指南,这对于当地社工建设起到了关键的基础扶持作用,规划了社工行业的基本框架,然而目前D市的社工行业仍处于发展阶段,在老年社会工作和社会工作评估这两个细分领域仍缺乏更加深入的政策建设,仅靠《老年社会工作服务指南》一法规,难以解决实践过程中面临的服务困难。

上海市颁布的《养老机构等级评定标准细则》一法规中,明确规定了把机构满意度评测列为评估指标之一,明确其分值占整个评估指标的5%,而且规定评测工作每半年举行一次,确定评测对象包括服务对象及其家属;确定了评测方式可以通过家属代表座谈会、发放满意度调查表等形式进行评估工作。这种政策法规明确评估过程中,利益相关者的参与方式且保证了满意度测评的方式与分值比例,是一个很好的参考样本。D市政府应该以其为样本,出台相关法规,才能够保证评估活动有法可依,才有利于体现出老年社工服务的成效与结果。

4.2. 改进服务对象信息采集方式

上文提到社会工作实际评估遇到的困境可以看出在实际评估过程中采集服务对象信息是最为繁琐,最为困难的一步。因此需要改进信息采集的流程,提高向服务对象采集信息步骤的便捷性和效率。

由于需要信息采集的服务对象是在当天通过服务对象名单随机抽样得出,因此无法知道服务对象个人信息、家庭环境和地理位置,因此评估人员需要花费一定的时间进行重复抽样而且不能规划行程路线,降低了当天信息采集的效率。因此笔者提出了一套相对于前者更加有效率的信息采集方式。

首先是需要进行信息采集的服务对象人员名单, 评估方法可以在与服务提供方了解详情后, 在实地评估之前筛选出人员名单。该名单需要对服务提供方进行保密, 并且评估方需要提前进行电话联系服务对象, 了解服务对象及其家属是否有闲暇时间进行评估访谈, 评估人员是否能够上门访谈等基本要求。然后在确定能够进行实地评估的服务对象名单后, 评估人员需要在实地评估当天与服务提供方的社工一同前往服务对象们的家中, 逐个进行访谈和信息采集等工作。

当服务对象不能够直接地通过语言或者文字等交流方式, 反馈自己对于服务满意度时, 可以通过当地提供服务的社工和服务对象家属代替填写问卷这一间接的方式, 进行信息采集。这一方式的执行要求是, 在服务对象家属拥有基本的读写记录能力的前提下, 明白评估活动的含义后, 通过填写问卷或访谈的形式, 把服务对象的信息客观地反馈给评估人员。由于拥有分别由家属和服务社工对于服务对象填写的两份问卷数据, 可以通过对数据取平均值的方式, 避免极端数据的出现, 确保数据的真实性和可靠性。

4.3. 完善老年社会工作评估指标体系

针对老年群体的社工服务, 评估指标可以降低服务多样性的要求, 侧重于服务质量上, 这一点实际体现在降低服务多样性指标的分值比例, 增加服务对象满意度和服务效果两个指标的分值比例。分值的调整, 能够引导服务提供方的服务思路的转变, 减少服务质量较差的活动, 专注在刚性需求的老年社工服务上。

理论指导体系的发展不仅改善评估指标, 而且也让社工服务者对于服务内容有一个更加清晰的规范指引, 这对于深化服务内容, 提高社工行业服务标准有着重要意义。评估机构应当与当地的社工督导、高校社工科研人才深入交流, 完善当地的社会工作评估指标体系。

4.4. 发展老年社会工作评估实务操作方法

评估方在通过多次评估活动后, 可以归纳和总结实务评估中的优秀逻辑流程以及评估技巧, 通过书面形式记录下来, 交与地方的各个评估机构和社工协会进行分享交流, 在社工协会的带领, 共同确定一个社会工作实务评估操作流程, 将操作流程系统化和规范化, 形成一套成熟的操作流程, 然后推而广之。社会工作实务评估操作流程的确立, 有益于新的社工服务评估者学习以及社工行业制度的完善。

在逐渐发展的社会工作评估的大框架下, 需要针对解决老年领域实际评估面临的问题, 完善现有的老年社会工作评估理论指导体系。目前评估工作是通过评估指标对服务进行打分进而获得数据进行分析撰写分析报告, 问卷调查就是获得评估数据地主要方式。这种模式必须要求评估指标需要对服务的各个环节有所区分。设计问卷时也应该注意这一点, 服务质量以满意度为主要内容, 表现的是服务对象对于服务的主观看法, 而服务成效应该以测量服务对象的身体、心理以及社交关系等更为客观的外部数据作为评估材料。因此这就需要在评估过程中分别进行测量, 且要求问卷设计需要根据实际的理论指导, 遵循语义清晰、价值中立、选项穷尽等等基本原则。

社会工作协会应当连同地方高校中从事社工专业的科研教师, 根据地方实际情况, 帮助从事实务评估人员制定指标区分度更高评估问卷, 并且参考各方服务提供方地意见并对问卷进行完善, 力求达到语义简单通顺, 明白晓畅, 降低理解门槛, 且避免问题设计出现漏洞。问卷作为评估信息采集环节中的重要工具, 必须要求其高质量, 对服务对象的信息尽可能的深入挖掘, 才能确保评估信息的真实性, 才能把服务活动的意义与成效如实反映给服务提供方, 促进社工服务的发展与服务技术的提高。

4.5. 健全老年社会工作评估人才队伍

目前 D 市从事老年社会工作评估的人员数量不多, 因此应该发展评估人员的人才队伍建设, 一方面增加评估人员数量, 另一方面提高评估人员的专业水平。

D市社工协会应该开展评估人员培训活动, 针对评估过程, 如统一信息采集标准、访谈手法, 工作流程等进行针对性培训, 这有助于提高评估人员自身的评估水平, 并且降低信息采集过程的认知偏差和提高信息采集的效率, 另一方面, 开展培训活动也有助于培养更多的评估人员, 增加评估人员的数量, 提供评估的效率。

面对D市众多分布镇街、社区里的社工服务机构, 仅仅单靠相对数量较少的评估机构承担起大部分镇街机构、乃至全市的评估工作是不现实的。这需要双向合作, 可以通过社工督导对社工机构的相关负责人进行适当的有关评估工作的培训, 目的在于给他们建立起对评估工作重要性的认知, 深入了解评估的内容以及相关评估指标。这一方面是方便机构人员对于评估服务有初步了解, 明白在日常生活中记录并准备评估材料的重要性, 建立起服务工作记录档案, 避免服务活动的记录丢失以及方便向评估人员交付评估材料, 减轻准备评估工作的工作量; 另一方面是服务方能够根据评估指标, 了解提升服务质量的方向和标准, 进而根据标准提高自身服务的质量, 在必要时还可以参与进行评估信息采集环节当中, 协助评估人员更好地完成工作任务。

5. 结语

目前老年社会工作评估存在缺乏政策辅助、老年社会工作评估体系的不完善以及服务对象的采集困难等问题, 都是老年社会工作评估尚未成熟的体现。这些问题不仅存在社工行业逐渐发展的D市, 在刚刚建立甚至尚未建立社工服务的其他城市中也存在。因此只有通过政府出台基础的政策完善、不同的评估方交流, 并在社会工作协会的带领下, 确立基本的操作流程和老年社会工作评估体系, 老年社会工作评估工作才会形成一个系统、规范和可参考推广的模式。一个成熟的可以被推广的老年社会工作评估模式就会影响并吸引尚未建立评估模式的评估机构, 老年社会工作评估模式就会在社工评估机构中被广泛运用。

在此影响下, 服务提供方、社会工作机构也会给老年群体提供更加体贴和优质的服务。社工这一朝阳事业也会逐渐成熟, 健康稳定地发展, 让“助人自助”等优秀社工理念深入社会公众心中。

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》[粤教高函(2020)20号]。

参考文献

- [1] 姚进忠, 崔坤杰. 绩效抑或专业: 我国社会工作评估的困境与对策[J]. 中州学刊, 2015(1): 73-78.
- [2] 刘江, 张闻达. 社会工作评估研究的四种进路——基于我国中文研究文献的系统评价[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2020, 35(4): 50-63+100.
- [3] 顾东辉. 社会工作评估[M]. 北京: 高等教育出版社, 2009: 17.
- [4] 顾东辉. 社会工作评估[M]. 北京: 高等教育出版社, 2009: 19.
- [5] 谢琳璐, 张斐. 老年社会工作服务成效评估指标体系研究综述[J]. 社会福利(理论版), 2017(2): 14-17.
- [6] 王晔安, 陶惠婕, 徐月宾, 焦健, 余璐. 老年社会工作机构服务绩效评估指标体系研究[J]. 社会工作, 2018(4): 99-109+112.
- [7] 任兰兰. 城市社区居家养老服务指标体系研究综述[J]. 经济研究导刊, 2013(20): 70-71.
- [8] 赵环, 严骏夫, 徐选国. 政府购买社会服务的逻辑起点与第三方评估机制创新[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2014, 29(3): 1-6+22.
- [9] 韩江风. 政府购买服务中第三方评估的内卷化以及优化——以Z市S区社会工作服务评估项目为例[J]. 四川理工学院学报(社会科学版), 2019, 34(2): 20-37.
- [10] 顾东辉. 社会工作评估[M]. 北京: 高等教育出版社, 2009: 182.