

养老院老人的需求与养老机构专业化

——对北京市某养老院的个案研究

吕新萍

(首都经济贸易大学劳动经济学院, 北京 100026)

摘要: 本文通过对北京市某养老院的个案研究, 分析了当前中国养老院老人的生活及精神、心理需求。文章指出, 正是这些需求的出现不断推动着中国养老机构走向专业化的道路。而在提升服务水平, 迈向专业化的过程中, 引入社会工作的专业价值与工作手法, 是中国养老机构拓展生存和发展空间的有效途径。

关键词: 养老院老人的需求; 养老机构的专业化; 社会工作

中图分类号: C913.6 文献标识码: A 文章编号: 1000-4149(2004)01-0065-04

Demands of the Elderly in Nursing home and Specialization of Nursing home: A Case Study on one of Nursing homes in Beijing

LV Xin ping

(School of Labor Economics, Capital University of Economics and Business, Beijing, 100026)

Abstract: The paper analyzes the demands of the elderly living in Nursing home through a case study in Beijing. The paper points out that these physical, mental and psychological demands impel the specialization of Nursing home in China. In the process of specialization, social work value and methods will promote service quality and extend the working space of nursing home.

Keywords: demands of the elderly in Nursing home; specialization of Nursing home; social work

一、养老院机构的基本情况

1. 机构情况

北京市某养老院是由市政府投资兴建的一家较高档次的老年福利事业单位。该养老院的房间配备和生活设施主要参照三星级宾馆的标准来设置的, 初期设床位 300 张, 截止到 2002 年底, 开业 1 年半的时间内已入住了 137 位老人。该机构成立的初衷是为了满足一部分收入比较高, 生活基本能够自理的老人的需求。中国改革 20 多年来, 随着个人经济状况的好转

以及中国逐步进入老龄化社会, 在一些大城市, 出现了老人对服务的新需求。一部分收入较高、受教育程度较好、退休前职业地位、社会地位较高的老人, 不愿给子女增加负担, 同时希望能得到比较周全的照顾, 因此愿意居住在设施好, 服务好的中高档养老院。该机构的建立恰好填补了为这一部分老人服务的空白。

该机构不仅设施比较高档, 而且在管理上大胆创新, 引入与传统养老机构完全不同的全新管理机制。第一, 后勤保障工作全部社会

收稿日期: 2003-05-12; 修订日期: 2003-06-20

作者简介: 吕新萍 (1969-), 女, 河南新乡人, 首都经济贸易大学劳动经济学院副教授, 社会学博士, 主要研究方向为社会工作、社会分层、组织行为与人力资源管理。

化，即包括大楼日常维护、清洁、保安等在内的
工作交给专业的管理公司负责。第二，实行
以聘用制为主的人事制度，除了几个主要领导
以外，其他人员全部是一年期聘用制。第三，
引入社会工作的专业理念，逐步提升自己的专
业化服务水平。第四，为老人提供日常照顾的
服务员全部持证上岗，且均获得了老年护理的
相关资格证书。

目前，在北京 300 多家养老机构中，该机
构已成为设施完善、条件优良、管理现代、服
务标准等多项优秀指标的社会福利行业的示范
窗口单位。

2. 在院老人的基本情况

在院老人的年龄从 65 岁至 94 岁，以 70~
80 岁之间的老人为主。其中孤寡老人 22 人，夫
妻老人 14 对，其他为单身老人。老人离退休前
的职业主要是一些机关干部、知识分子等，如
局处级干部、军官，报社主编、工程师、大中
学教师、医生等。从收入水平来看，他们的个
人收入较高或家庭经济条件较好，许多老人的
退休金在 2000 元左右，也有一些老人虽然自己
收入有限，但子女收入高，或者子女在海外，
能够为其支付在机构内的各项费用。从入住老
人的整体而言，受教育程度是很高的，老人的
文化程度在高中及以上的占 75%，大专及以上
的占 40% 左右。这个数字对于出生于 20 世纪早
期的老人们来说，是相当高的。

二、在院老人问题与需求分析

如果单从上述情况来看，很多人会认为这
家从设施、服务到管理在国内都居于领先地位
的养老院一定是非常完美的，而且，居住在这
里的大多数老人对养老院的硬件设施和软型服
务的确也非常满意。但是，笔者从社会工作的
专业角度和未来中国社会福利机构的发展趋势
两个方面对该养老院进行审视和研究。笔者经
过三个多月的调查和了解，主要是通过对院领
导、中层管理人员、工作人员以及 20 多位老
人的访谈结果来看，确实从中发现了一些问
题。这些问题的存在，将影响着日后正在变革
的中国养老机构的改革，应该引起重视。

1. 房屋结构问题

很多养老院在设计建造的时候，没有预料
到中国老龄化迅猛发展的势头，以及老人对自
己晚年生活质量要求逐步提高的趋势，于是，
在房屋建造方面就给今天的养老服务工作带来
了不适。笔者访谈的养老院目前的房间共有三
种类型，单间、标准间、套间。单间和套间在
每个楼层各有一间，其余的都是标准间。但从
实际需求来看，对于单间的需求最高，总是供
不应求，很多老人在排队等候。因为该院 80%
的老人目前是单身，夫妻老人只有 14 对。从费
用上看，选择两人合住的标准间，是最经济的，
但是，因为每个老人的性格、生活习惯、经历
等都不一样，两个人能够和谐地居住在一起的
情况总是少数。因此，他们宁愿选择稍微贵一
点的单间，保证自己的日常起居不受干扰。套
间固然更好，但因为费用也高，除非个别经济
条件很好的夫妻老人以外，入住率并不高。所
以，一些老人不得不自己单独包下来一个标准
间，虽然能够照顾到自己的个性与生活习惯，
毕竟费用上涨了一倍，总是无奈之举。

实际上，该养老院里的很多个案工作是在
处理两位同住老人的矛盾和纠纷，比例大概占
到老人服务工作的 50% 以上。这些问题的产
生，其根源不在老人，也不在工作人员，而在
当初房屋设计时主导思想的偏差，没有考虑到
老人的真正需求。

2. 饮食需求问题

由于养老院老人的一日三餐全部在养老
院，再加上老人的生理特点，老人的饮食必须
做到在口感上是软、烂、淡，在营养方面均衡
合理，满足部分常见老年疾病如高血压、糖尿
病等的治疗要求^[1]。因此，饮食标准和要求不
同于一般机构。但是，多数养老机构恰恰忽略
了这一非常重要的问题。尽管调查的这家养老
院已经比较注意了饮食方面的问题，例如注意
面食与米饭的合理搭配，蔬菜、禽肉种类的
多样化，甚至实行定餐制，让老人根据自己的
喜好进行选择。但是还是无法满足相当一部分
老人的需求，该养老院在饮食方面反映问题最
多的是就餐时间排队现象及老年人的饭菜营
养标准等问题。部分老人建议配备专门的营
养师，结合老人的特点设计饮食，并选择精通厨

艺的厨师掌勺，保证合理、营养美味的膳食结构。当然，要想真正解决饮食的问题是非常困难的，毕竟众口难调，但不能因为难度大就忽视它，由于一日三餐遇到的频率高，解决不好，将严重影响老人的日常生活，所以，饮食问题是养老院面临的一个重要问题。

3. 精神与心理需求问题

只有真正接触老人、了解老人的时候，我们才发现，多数人对老人的看法和认识其实是有相当多的误解甚至是错误的。老人从主流社会退出来以后，并不是消极、被动，他们有非常丰富的内心需求。在这方面有很多文献进行了研究，例如老人对增长个人才艺，如绘画、音乐、书法、外语、电脑等的需求；老人了解社会发展、追随时代进步的需求，如学习“十六大”、迎2008奥运、上网等；还有老人对情感的需求^[2]，在该养老院，笔者已经注意到有三四对老人坠入爱河，享受黄昏恋带给自己的喜悦和快乐。

经过调查发现，该养老院的服务部除了负责老人房间的日常清洁卫生工作，简单的起居照顾以外，也适当照顾了老人在这方面的需求，例如专门有一位活动主管，负责为老人设计和开展丰富的文体活动，如绘画、舞蹈、健身、手工制作等。但是，养老院对老人的情感需求等却相对忽视。或者是因为受到传统观念的影响，或者是由于惧怕承担相应的行政责任等原因，养老院对此一般都是采取不鼓励或回避的态度。实际上，无论是疏解因个别老人去世而引发的悲痛之情，还是分享老人恋爱的喜悦之情，对于养老院来说，都是非常正常的事情。据了解，最近一两年，一些发达国家和地区养老院开始对老人进行死亡教育和哀伤治疗。从前这些都是较为禁忌的题目，大家虽然知道老人心里面存在郁结，但尽量不去触及，避免他们更伤心。然而现在的态度较为开放，很多老人自己也提出这方面的需要。有些养老院尝试为那些在一年内丧偶的老人开办治疗组，发觉有些老人经历很长的时间仍不能释怀，而在治疗性小组互助互勉的气氛中，他们开始尝试开放自己，表达对逝者的怀念，互相安慰和支持^[3]。笔者以为，这是一个可供参考

的方向。养老院能够注意到老人在这些方面的真实需要，并提供相关服务，对于改善老人的生存状态，提升老人的生活质量，从而提高自身的专业化服务水平是非常重要的。

4. 入住时间长 短对老人的影响

在养老院里的老人，有相当一部分居住时间超过十年。这部分老人多少会沾染上所谓的“院舍病”，即由于长期居住在养老院而在心理、性格、人际关系等方面发生的一些变化^[4]。“院舍病”比较有代表性的特征之一就是老人表现出举止行为很“独”，认为自己在机构里的资格老、时间长，其他老人，尤其是新来的老人，甚至工作人员都要迁就他们，应以他们的要求、习惯为中心。从与老人的接触中，许多入住时间短的老人都提到了他们在刚入住一个月内到处“碰壁”的不愉快经历。

例如，一位新来的老人（以下简称新老人）一次去食堂吃饭。随便找了个位置坐下，没想到这个位置是另一位入住时间长的老人经常坐的座位。这位老人来了以后，就对新老人大加指责，其他老人也群起而攻之。于是矛盾由此产生，这位新老人在其他公共场所也不断遭遇挫折和指责。他十分委屈地说，我是刚来的，我哪里知道这里老人的习惯，可是从没有人告诉我这里有这么多不成文的规矩和约定。再说，大家都住在一起，互相谦让最重要，为什么一定让某些人迁就另外一些人呢？工作人员似乎对这些现象也很无奈，想不出什么有效的办法来解决。于是，每一位新老人都几乎不能幸免地要经历这一难关。

三、对提升现有养老机构专业化水平的思考

出现上述问题的原因有很多，从服务专业化的角度看，缺少社会工作的专业理念和专业手法，是导致这些问题产生的重要根源之一。

1. 引入社会工作的专业理念和手法，提升专业化服务水平

对于中国现有的养老院或其他福利机构来说，它们在长期的工作实践中积累了丰富的工作经验，但是从社会工作的专业角度来看，是远远不够的。以养老院遇到的比较多的个案工

作为例，工作人员常常会遇到机构要求与老人需求相互冲突的情况。由于目前我们相当一部分养老机构属于政府兴办的事业单位，“行政主导”的管理模式比较常见，一般情况下，工作人员都会一边倒地服从机构的要求，而忽视老人的需求。但是这种通行的、看似非常合乎规章和常理的做法，实际上却在很大程度可能违背了社会工作的专业理念，因为“案主为本”或称“服务对象为本”是社会工作中的基本理念之一^[9]。于是，如何能够兼顾服务对象和机构的双重要求对于许多工作人员来说，是一个非常困难的问题。当然，这里面有许多基本的社会工作技巧和工作手法，可以帮助工作人员进行平衡和协调。例如，我们在前面提到的新入住老人对养老院生活习惯以及人际关系等的适应性问题，如果我们能够引入小组社会工作的理念与手法，利用老人相互之间的动力和工作人员的辅导，对新入住的老人进行适应性和发展性的训练与协助，将能够很好地帮助老人顺利渡过适应期。因此，多数养老机构面临的问题主要有两个方面：第一，机构是否具有专业的社会工作理念；第二，工作人员是否接受了社会工作的专业训练。

通常，对于那些传统的、缺少专业理念和专业人员的福利机构，往往会将机构的价值置于案主的价值之上，更多地表现为一种“问题解决型”的工作方式，只要机构内没有严重的冲突和问题，工作就算是比较有成效了。而“案主为本”的服务取向，关注的是是否切实改善了案主的生存状态，是否有效地关照了案主的真实需求，以及是否使案主以全新的视角了解自己的问题和困惑，从而发生实质的改变等。这样两种截然不同的主导价值与工作方式所产生的实际工作效果，就可想而知了。因此，对于那些以不断提升服务水平，改善工作作风为目标的养老机构来说，倡导社会工作的价值理念，注重社会工作的专业手法无疑是冲出当前服务瓶颈的一个重要突破口。

2. 导入资源联结的专业概念和做法，拓展养老机构的发展空间

由于养老院大多数属于社会福利事业单位，现有的资金来源主要是依靠政府拨款，于

是就在很大程度上限制了各个养老机构的发展空间。实际上，很多养老机构愿意为老人提供更多的服务内容、服务种类，但碍于资金所限，往往显得心有余而力不足。或者是通过向老人收取费用来解决资金的问题，但这一方面有违福利机构的宗旨和本义，也容易招致老人的反感和抱怨。如果我们能够跳出行政型福利机构的框架，真正从福利机构的社会性出发的话，会发现另外一番大有作为的新天地。

专业社会工作者的角色之一就是社会资源的联结者。即把社会上不同渠道的资源连接起来，为有需要的服务对象服务。行政拨款或其他资源不够的情况下，我们可以开拓新的资源获得渠道，联系那些热心于社会公益事业的企业、NGO或其他机构和个人。例如，一般大型的跨国公司除了赢利的目标以外，还非常看中自身的社会责任，强调将自己的所得回报社会。他们通常设立专门的慈善基金，或成立相关的部门，通过捐赠或其他形式，承担自己的社会责任。但是，往往我们的养老机构没有建立这样的资源联结概念，或者希望这么做，但却不知道从何入手，不知道如何在现代商业运作的规范下与企业、基金会等打交道。也就是说，不知道如何实践社会资源联结者的角色。这种状况一方面跟中国传统的社会管理机制与社会福利事业的运行模式有关，另一方面是因为多数养老机构缺乏现代社会工作的专业理念和专业工作手法。因此，真正迈向专业化，逐步提升服务水准，还必须导入源于现代社会工作的资源联结概念，才能不断地、富有成效地拓展养老机构的生存和发展空间，在未来日益激烈的社会服务行业竞争中立于不败之地。

参考文献：

- [1] 吕宝静. 老人照顾、家庭、正式服务. 台北：五南图书出版公司，2001.
- [2] 谢美娥. 老人长期照护的相关论题. 台北：桂冠图书出版公司，1993.
- [3] 朱佩兰. 安老与社会工作. 香港：香港中文大学出版社，2001.
- [4] 秦炳杰. 社会工作实践. 香港：香港理工大学应用社会科学系，2002.

[责任编辑 王树新]