

扶难助老居家探访、共建和谐社区项目

项目报告

(2022.04-2023.03)

吉林市天吉社会工作服务中心

2023 年 03 月

“扶难助老居家服务、共建和谐社区”项目报告

项目名称：扶难助老居家服务、共建和谐社区

执行地区：吉林省吉林市

项目周期：2022 年 04 月 15 日 - 2023 年 03 月 31 日

项目背景：

吉林省吉林市属于四线城市，受到地域和产业结构的多重影响，吉林市人口流失严重，经济发展滞后，由此带来的人口老龄化问题日益加剧。2020 年第七次全国人口普查结果显示，吉林市 15-59 岁人口占 63.81%，60 岁以上人口占比 25.25%，其中 65 岁以上人口占比 17.13%，60 岁人口占比和 65 岁以上人口占比均高于全国平均水平（18.7%和 13.5%）。而 15-59 岁的人口中，又有许多是非本地的流动人口。随着失能、高龄、空巢老人占比增大，一方面，老年人经济自给能力下降；另一方面，身体素质下降所引起用于健康管理、医疗等支出大幅提高，有部分老年人面临着“老无所养”的困境。

在这部分老人中有着一些特别的群体，他们有的是“三无老人”、有的是孤寡老人、有的丧失劳动能力还要供孩子上学，政府提供的低保也只是杯水车薪，即便在消费水平很低的吉林市也是勉强温饱，个别人甚至都无法享受低保政策，可以想见这类人群生活困难的程度。他们在经济、生理、心理方面存在着诸多的问题亟待解决，需要社会大家庭的支持与关爱。

项目简介：

在南京方舟慈善基金会的支持下，天吉社会服务中心在吉林市开展“扶难助老居家服务，共建和谐社区”的项目，为吉林市周边的 50 位残障、智障、孤寡、患有重病的困难群体服务。除了给予物质的帮助外，提高这些家庭的社会化支持，促进社区发展，共建共享和谐社区。通过各种专业社会工作服务方

法，推进“家庭-社区”的联动发展。创建 3 个爱心公益志愿服务小组，为志愿者开展社会服务专业培训，发挥志愿服务精神，推广志愿者探访居家服务模式，陪伴聆听个案为其心理疏导，制定详细的服务计划，提升服务质量，使服务更精准、贴心，使个案感受到被尊重、被理解、被人关爱的温暖。

项目实施：

一、项目团队

序号	姓名	在天吉社服中所担任职务	联系方式	
1	武桂芝	项目主管；中级社工师	150	98
2	王国生	社工助理	159	26
3	白双莉	社工助理	150	81
4	齐云彪	社工助理	177	98
5	吴慧琴	探访员	136	59
6	李国宪	探访员	180	27
7	赵素华	探访员	135	90
8	牛 晶	探访员	139	98
9	戴丽芹	探访员	130	73
10	邱 枫	探访员	186	66
11	杨晓伟	探访员	156	10
12	赵志泰	探访员	139	07
13	陈 敏	探访员	155	71
14	代丽梅	探访员	132	04
15	李凤旭	探访员	138	85
16	张素玲	探访员	139	81

二、具体计划

1、家访项目现有经过培训的中级社工师 1 名，初级社工 2 名，以及有着十多年探访工作经验的志愿者。我们将社工及志愿者每 3-4 人一组分为 4 组，分别服务老、弱、病、残的贫困个案。为其提供基本的营养支持、物资支持、

心灵呵护、精神慰藉、主题活动、家事服务等。

2、2名社工人员为15名老人提供日间照料的服务。带领他们参与一些促进身心健康的课程（舞蹈、音乐、美术、手工、怀旧治疗、电影欣赏、生活故事分享等），组建各种小组；帮助他们看到自己的潜能并体验生命的美好。并为他们免费提供一顿午餐，促进老人的健康。下午老人回到自己的家中（对有些行走不方便的老人我们负责接送），每天这样不断变换环境，对老人的身心都有着更多的益处。

3、为50名残疾、孤寡、重病的贫困个案每年举行自助活动3次，借着这样的机会让他们与社会人群接触。因为他们中有些人常年蜗居在家里，我们希望借此活动使他们放松心情，改变一下环境，接触更多的人，换一种心情。

4、为三个爱心小组的人员进行跟踪似的陪伴与培训，给予服务资金的支持。对重患及临终的病人，在他们的生命处于低谷，陪伴他们，给予营养支持与心理关爱。

5、为社工及探访团队进行能力及团队建设的培训，提升专业的水平，增进团队成员之间的凝聚力。

三、具体服务内容及完成指标如下：

目标人数	50人
直接受益人	1220人次
间接受益人	1256人次
营养支持	600人次
物品支持	340件
主题自助活动	3次
个案心理辅导	10人次
电话、微信访问	2620人次
家事服务、外事服务	21人次
结 案	2人
开 案	2人
个案资料中期、终期评估	50人
生活救助	5人

医疗救助	11 人
项目拓展	3 次

（一）居家服务：

1、本项目年度居家探访情况：

2022 年春节前后，天吉社工两次入户走访，在更新个案基本信息的同时，为他们送去新春的祝福与关爱。我们为每户个案一一准备了新春大礼包，包含了生活必需品、节日餐桌上必不可少的鸡、鱼、肉、蔬菜等等，既解决了他们日常生活的困难，社工的贴心关怀，也为这些老人带去了心灵的慰藉，让他们能像普通人一样过上一个温馨、祥和的春节。有些个案还会给社工打去祝福的电话，在接到电话的瞬间，社工的心都温暖了，令人印象深刻的是一位 80 多岁高龄老人的来电，听到电话那端老人颤抖的声音，即便只有简短的几句问候，也能感受到老人激动的心情及发自内心真诚祝福，社工在每次分享时回忆起当时的场景还是会热泪盈眶。

3 月，由于突发的新冠疫情影响，整个吉林市处于封闭管理状态，一切都在静态中。对这些孤寡弱勢的群体而言，是一段极其难过煎熬的日子，生活物资防疫物资的匮乏、对疫情蔓延的恐惧，导致他们的情绪波动很大。在这种情况下，天吉社服为“扶难助老居家服务，共建和谐社区”的项目启动线上办公服务模式。社工们采用微信语音、视频通话及电访的方式为个案服务。社工的微信、电访的介入陪伴，缓解了他们心中的孤独、无助和恐慌。同时在线上为个案做心理疏导，倾听他们陪伴他们。使其感受到被同理被关心。

在端午节来临之际，社工为老人们精心准备了象征中国传统节日的粽子、乌鸡蛋、板鸭等众多专属美食和生活用品夏凉被等节日礼物，让他们伴着粽香，感受节日的温暖和甜蜜。

九月适逢中秋佳节，为了让我们所服务的个案感受节日的氛围，社工们采购了月饼作为这个月特别的礼物，根据个案们的需求准备了多样化的生活及厨房用品，方便他们的日常使用。

十月的配送在国庆节到来之季，为了个案身体着想，除了每月的营养支持

之外，又特意订购保暖内衣，在正式供暖前乃至整个冬天，都能帮助它们更好地抵御东北的严寒。

进入下半年，东北的气温急速降低。社工们走进个案家中，专程探望两位独居老人——朱阿姨和秦大叔。社工们和朱阿姨聊一聊，消解心理的孤独感。为秦大叔打扫屋子，做些他爱吃的面食。陪伴老人是我们老年社会工作的重点，他们的吃穿，他们的身心状态，对社工而言都不是小事。

2、服务个案成果展示：

（1）个案-朱阿姨：朱阿姨患有乳腺癌，每个月除了政府给予的 370 元生活补助外，没有任何收入。儿子和儿媳靠打零工每月挣得 4000 元，刚能维持家庭生计和养育年幼的孩子，没有多余的收入供养母亲。在我们服务的初期，每次和社工聊天时，朱阿姨总是很沮丧和泪流满面，看不到生活的希望。经过一段时间的服务后（给予物资、医疗救助及心理疏导与陪伴），朱阿姨的生活负担得到了缓解，她在面对大病医疗费用方面也得到了帮助。心理支持、疏导和陪伴让她慢慢地走出精神上的低谷。现在，她总是分享一些快乐和开心的事情，感谢我们的服务。她总说：“没有你们来我家服务我，我还是走不出难过的心理，现在不一样了，面对啥事的时候，都能想得开，日子还得过，路还得走”。

感受：我们服务的这部分群体，虽然在他们生命的这个阶段已经不能为这个社会和自己创造经济价值，但是他们的精神领域是可以再塑造的，生命是有潜能的，是可以被挖掘的。我们的帮助有可以让他们走出他们生命中的低谷，抬头看到眼前的阳光，感受生活的美好和希望生活。社工工作的核心就是助人自助，赋能个案发掘自身潜能，让个案看到生活的意义希望。

社工可以在服务个案的同时帮助个案发掘身边的有效资源，并协助其整合利用。在每月给个案配送物资的初期，我们会把物资一一送到个案家中。在经过一段时间的了解后，社工发现个案们的身边其实有很多可以帮助到他们的资源。于是我们开始尝试引导个案联系朋友、社区邻里、志愿者协助他们领取物资或者办理一些力所能及的小事。这样以来，既可以提高社工工作的执行效力，同时也帮助个案增进社会关系的连结，在遇到紧急情况时也能够有人及时帮助他们解决问题。例如，一位个案在疫情期间去世了，他的老伴着急的联系到我

们，不知道如何处理。正值封控，社工无法进入小区，我们联系了老人所在社区让他们帮忙，也发动邻里协助处理。事后，她感慨道：“平时我总觉得自己很孤独，同其他人没有往来，没想到有事的时候这么多人愿意帮忙”。

社工的工作意义就是帮助个案发掘潜能，陪伴其成长，同时帮助他们与社会和周围环境建立联系和互动，整合资源，达到助人自助的效果。

（2）社工探访、服务个案场景









(3) 医疗救助、生活救助：

2022 年天吉社服为符合生活救助标准的 10 名个案发放救助金共计人民币 10000 元。符合大病救助条件的 11 名个案患者发放医疗救助金共计人民币 48014 元。



为孤寡贫困的老人送去生活补助



为患有癌症的家庭送去医疗救助金



为癌症患者发放医疗救助金



医院探访住院的个案

（三）夕阳之家日间照料：

1、“夕阳之家日间照料活动中心”介绍

“夕阳之家日间照料活动中心”服务对象是 60 周岁以上的老人。平时，老人们会聚集在活动中心，享受温馨整洁的环境，参加健脑益智的课程，品尝健康卫生的饮食，和同伴们畅所欲言，感受亲人般的陪伴。这些活动有助于缓解老人的孤独感，促进认知感，并通过课程活动和游戏发现自己的价值。



在受疫情影响停摆将近半年后，夕阳之家老人日照活动重启，老人们怀着激动的心情走进活动中心。当老人们进门时，社工们向他们送上温暖的拥抱和快乐的的笑容。许多老友们已经很久没有见面了，相见时总有说不完的话。大家像一家人一样围坐在一起交谈，分享疫情期间的经历，这正是生活的多姿多彩之处。



在疫情结束后的第一次午餐，社工和老人们一起包饺子，这是代表中国人



喜气的食物，和大家的心情最为贴切。经过大家的努力，饺子很快就包好了，大家围坐在餐桌前，品尝着美食，一起分享快乐和温馨，感受到幸福和安详的氛围。

无论是健身功八段锦，还是书法课的一横一竖，

音乐课的每个音符，都是让平凡日子变得不一样的颜色。这些活动不仅可以提高老人的生活品质，而且也有助于延长老年人的生命；并且在这些活动中，大家可以共同分享自己的喜悦和快乐，感受到温暖和幸福的氛围。



2、成长小组活动

社工组织老人成立成长小组，定期回忆心路历程，重新体验过去美好的时光，促进幸福感和自信心。这项治愈课程是除了常规教学之外的一种额外帮助，因此老人们可以更好地感受到幸福和自信。

（1）主题活动：回到那一天，回味难忘的一刻

伴随着老人们声情并茂的讲述，难忘的记忆都被展示在眼前，分享自己的心路历程，释放自己的心酸与喜悦。每个人都会在自己的生命里遇见形形色色的人，经历或快乐、或悲伤的事，这些难忘的记忆成为了社工们人生中的重要路标，将这个阶段定格下来。那些酸甜苦辣都是生活的一部分，随着光阴的流逝融汇在人生中。



（2）节日活动

“七一”建党节，因受疫情影响，我们在线上举办了庆祝党生日的联欢活动，老人们用歌唱、朗诵的方式，来歌颂党的丰功伟绩。

“八一”建军节，我们在手工课上教老人们折叠了五角星，并且一起收看了电影《四渡赤水》来纪念这特别的日子。



在中华人民共和国成立 73 周年之际，我们开展了“携手联欢迎佳节&庆祝国庆”的活动。在热烈喜庆、和谐的迎国庆节日氛围里，夕阳之家的老人和社工们济济一堂，共同迎接节日的到来。

在这次活动中，老人和社工们一起合唱《我和我的祖国》、《歌唱祖国》等歌曲，朗诵《大写的中国》，一起回顾祖国山河日月的变化，用才艺抒发对祖国发展的自豪之情，表达对美好生活的感恩之情，我们感受到老人们深深的爱国情怀和对美好生活的向往。



感恩节，老人们怀着感恩的心，在《感恩歌》的柔美旋律中，用手语舞无声胜有声地表达自己对生活、对彼此、对国家的感恩之情。老人们还用手中的彩纸彩泥，绘制美丽的花朵。在夕阳之家，老人们用一张张笑脸，绽放出盛开的向阳花。



(3) 游园活动

趁着寒霜未降，秋高气爽。老人和天吉社服的社工们同游江畔的国防园，一起感受秋的惬意。大家在各种武器前留下英姿，在草地和树林中留下倩影，在大草地里玩起儿时的游戏。看到老人们开心的笑脸，就是我们相伴的意义。



3、服务成果

在夕阳之家的大家庭里，大家互帮互称，彼此赋能，共同成长。在所学的课程中，遇到困难和阻碍时，老人们都会互相帮助，小小的细节增近了彼此的感情，也增强自己爱与给予的能力。

例如：在一次主题活动上，老人们一起朗诵《月光下的中国》，秦大叔朗诵的段落里，有几处咬字不清楚，中场休息的时间，吴阿姨不厌其烦的一遍遍教他如何正确咬字，直到秦大叔发音准确。

手工课上，赵大叔遇到不会做或是做不出来的，其他老人就会过来帮忙完成，这样的画面总是让人感动。

不在夕阳之家的时间之外，老人们也会相约出游，一起去北山赏荷花、游庙宇、到龙潭山顶一览城市风光，处处留下了他们美好的记忆。

有的老人生病，大家也会互相帮忙，分担家务、陪伴就医、送食物药品、这种互相陪伴缓解了老人的孤独与无助。

在老龄化日益加剧的社会，搭建这样的平台，凝聚这些老年人的力量互帮互助，对于他们而言无疑是一件造福于人的好事，关注今天的老人也是关注明天的自己。

2022 年，夕阳之家吸纳了两名社工专业的大学生在此实习，我们努力创新，寻找突破点，开设了不同的课程，使每位老人都能在精神和知识方面有所收获。面对这不平凡的一年，社工们用平稳、积极、乐观的心态认真工作，面对每一天，做好每一件事，温暖每个一人，在 2023 年，夕阳之家会更加努力，实现“老有所学，老有所乐”的理念。

（四）天吉大巴户外出行

“天吉大巴户外出行”是为老人和独居个案提供户外出行主题活动的服务。这些老人们中有些没有儿女，有些是失独丧偶，有些身体状况较弱，有些甚至是无保障老人，仅能依靠政府的补贴来维持最基本的生活。他们的生活大多只能局限在家中，与邻居互动很少，也很难走出门去亲近大自然。因此，天吉社工组织他们结伴出行，呼吸新鲜空气，去亲近大自然，踏青于山水间，听

夏蝉鸣翠柳，赏百花争艳；秋拾枫叶翩翩飞舞，观群山浸染五色天的美景，为他们晚年的孤寂生活增添欢笑和活力。

2022 户外：

1、松花江畔一日游



夏日里，天吉社工带着老人们齐聚乡野人家，共同享受新鲜空气和生机盎然的山林。大家参与手绢舞“十八的姑娘一朵花”、游戏“瑜伽球接力”、“纸条随风舞”和“百发百中”，感受到游戏带来的欢乐和参与感。此外，一些老人还



展示了自己准备的表演，包括红色年代的经典歌曲和大小朋友合作的手语舞。相聚在这群山间，社工们和老人们共度了愉快时光，留下了美好的回忆。这样的生活让人觉得像夏天的太阳一样明艳灿烂。

2、枫雪部落——万家团圆日 中秋情更浓

八月带领个案们走进枫雪部落，感受着天然森林氧吧的气息，呼吸着有氧的空气，老人们开心感慨道：“要是能在这里生活就好了，我的高血压就不犯病了，喘气就不那么费劲了”。





3、夕阳无限美重阳寄深情主题活动

秋意渐浓的9月，我们迎来了九九重阳节，在热闹喜庆氛围中，共度快乐难忘的重阳佳节。老人们伴着音乐载歌载舞，社工们也用歌声回应老人。量身打造的游戏让老人们玩的不亦乐乎。在这个团圆喜庆的日子里，天吉社会工作服务中心特意为在场的老人们准备了“重磅礼物”——一份属于全体老人的生日蛋糕。几位老人一起切开蛋糕，大家一起品尝着蛋糕的甜蜜，用幸福的笑脸定格这个美好时刻。整个节日加深了老人与社工的关系，我们相知相待，如家人一般。





“天吉大巴户外出行”缓解了老人们因疫情影响带来的压抑与恐惧感，放松了心情，带给他们愉悦与幸福感。主题活动表演环节则带给老人们是存在感，认知感与成就感。从而也增加他们的自信。

（五）项目拓展：

2022 年的天吉社服组织爱心小组的成员们围绕“如何打造一个有活力的团队”为主题进行项目拓展活动。这次活动以小组讨论和分享会的方式分别展开，引导成员们认识团队的重要性以及每位成员在团队中的角色，从而能更好地助力团队的发展和成长。





（六）培训：

1、参加西安联众力关于项目管理培训：

8月6日-9日，由西安市联众力社会工作发展中心主办的初创社会服务机构能力建设项目第三期培训——项目设计与项目管理工作坊，在西安市莲湖区残疾人创业孵化服务中心举办，共有来自全国各地的25家初创社会服务机构负责人及项目主管参加培训。



本次培训邀请到陕西纯山公益事业促进中心理事长兼总干事廖瑾、西安市联众力社会工作发展中心理事长张丽宏、陕西爱加倍关怀促进中心财务主管魏壬甲三位行业资深老师，从项目设计与管理、业务创新与迭代、项目的财务管理等方面进行深入分享，采用参与式培训方式，培养初创社会服务机构从业人员的项目设计与管理能力，提升机构的业务发展与规划能力，促进机构稳步发展。

8月7日，以项目管理一点通为主题，廖瑾老师围绕项目管理四步法，从项目设计、项目管理工具使用、项目目标与产出、评估与监测等内容，以理论和实践操作相结合的方式，深入浅出地剖析和讲解了如何设计、管理、执行、监测和评估项目，进行专业项目管理，提升初创社会服务机构的项目设计与管理能力。



8月8日，在服务机构业务创新与迭代的主题培训中，张丽宏老师从业务设计、业务布局、业务优化升级等方面进行参与式的分享讨论。通过分享让参与培训的机构学会分析机构的行业生态位，学习用SWOT分析法对机构进行分析，让机构的业务规划发展及战略方向更加明朗。



8月9日，围绕项目财务管理主题，魏壬甲老师从会计制度、税务、票据管理、项目财务管理办法等方面进行细致生动的讲解及实操演练，提升机构的项目财务管理能力，促进机构财务的规范化和标准化发展。

“学到了很多東西，关键还是老师说的，要学以致用！”，“机构最需要的就是项目设计与管理能力，通过项目更好地筹集资金，引进人才。“通过业务创新与迭代的主题培训，找到机构的优势和突破口，通过业务的差异化谋求发展。”“项目财务管理的规范化和标准化是大势所趋，一定要严格、规范执行。”

2、成都参访之行

三月初，天吉社工前往四川进行学习交流。我们先后参观了成都和绵阳的几家社工组织，并听取了当地机构负责人介绍现阶段的社区发展治理情况，探讨如何在本地开展社区督导与评估，以及围绕着社区发展治理来做整体布局。社工们也了解了社会组织与政府如何联系沟通，并根据居民需求提供针对性的专业服务。

在当地的养老服务机构里，社工们看到了智能化设备如何应用在居家养老服务中，负责人也分享了机构一路走来的各方面经验。其中，如何引进本地的

企业资源、社会慈善资源的方法和思路让社工们受益匪浅。



3、家访项目培训：

针对家访工作中的问题进行培训：

问题汇总：大家搜集服务中的问题，汇总如下：

- 1、缺少培训
- 2、服务中缺少观察、沟通、倾听陪伴的能力

- 3、表格书写存在一定问题
- 4、走访路线问题
- 5、电访如何沟通
- 6、探访沟通技巧
- 7、对个案的敏感话题不知如何介入
- 8、如何让个案感到被关心
- 9、摄影技巧有待提升
- 10、探访陪伴时的自我管理
- 11、团队间的沟通、总结与内部计划。
- 12、如何对个案进行针对性规划
- 13、提高应变能力，提前做预案
- 14、加入其他形式活动，调动个案积极性

针对以上的问题，天吉社服组织社工们开展为期三天的培训，收到学员们的积极反馈，大家对此培训满意度高，可以在身心放松的状态下获得一定的提升与能力成长。





为了提升家访团队的沟通与倾听能力，请来国家二级心理咨询师孙大为老师为大家做培训。培训的内容围绕如何与老年人沟通聊天，聊天中的注意事项，如何倾听才能提升服务的品质。





为了回应二十大对公益组织参与“五社联动，助力一老一小”的服务。也是天吉社工在业务上的迭代与升级，我们本着走出去，带回来的理念，到成都社会组织参访学习，其中是关于嵌入式养老和社工站的建立。把最新的模式引进来，提升社会组织服务品质，回应当前发展的需要。