# 社会工作如何介入社区居家养老服务

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-04-06

*第一篇：社会工作如何介入社区居家养老服务社会工作如何介入社区居家养老服务我国早在2024年就已进入老龄化社会行列，近年来更是呈现出老年人口庞大、未富先老、老龄化速度快的特点。《中国老龄化事业发展“十二五”规划》指出，从2024年到2024...*

**第一篇：社会工作如何介入社区居家养老服务**

社会工作如何介入社区居家养老服务

我国早在2024年就已进入老龄化社会行列，近年来更是呈现出老年人口庞大、未富先老、老龄化速度快的特点。《中国老龄化事业发展“十二五”规划》指出，从2024年到2024年，全国60岁以上老年人口数量将由1.78亿增长到2.21亿，比重将增加到16%，增幅高达7.2%。随着人口老龄化进程的不断加快，养老问题也日益凸显。

为弥补家庭养老功能弱化、机构养老资源缺乏等不足，满足老年人的生活需求，社区居家养老服务应运而生。《中华人民共和国老年人权益保障法》总则第五条也明确规定，“国家建立和完善以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的社会养老服务体系”。居家养老是我国传统的养老模式，具有浓厚的文化底蕴，也符合大部分老年人的生活意愿。社区居家养老服务更是整合各种养老资源、提升老年人生活质量的一种现代化养老服务模式，并深受欢迎。

目前，我国内地的社区居家养老服务方式以日托服务和上门服务为主。在服务开展过程中，还存在各种问题。从服务对象看，因宣传不到位，老年人对社区居家养老服务模式认识不足，导致其自主参与度低下；从服务环节与服务内容看，服务前评估不完善，简单的菜单式组合及资源短缺导致无法满足服务对象不同层次的需求；从服务人员看，从业人员专业素质偏低，职业认同度低下，社会地位和待遇偏低，造成人员流动性大，专业人员缺乏；从社会氛围看，社会及公众认识不到位，难以链接、整合有效资源。

社会工作是一门专业的助人学科，老年社会工作是其中的一个重要领域。早在20世纪60年代初，英国的社会工作者便已投身到社区照顾当中。历史和现实经验均揭示：社会工作介入社区居家养老服务，能解决目前社区居家养老服务存在的一些问题，也将有效提升社区居家养老服务质量和水平。

现有的社会工作介入社区居家养老服务可分为四类：一是社会工作组织直接对开展社区居家养老服务的机构或项目进行托管；二是由提供社区居家养老服务的社会组织直接招聘专业社工参与服务；三是依托街道的社区居家养老服务组织，由原先的社区工作人员经过培训或学习取得助理社工师、社工师等相关资质，介入到社区居家养老服务中；四是兼职社工长期或短期参与社区居家养老项目和活动。

在提供社区居家养老服务时，社工往往会承担不同的角色和职能。例如，在日托服务中，社工主要运用个案、小组工作方法，组织小组活动、兴趣活动，为老年人处理心理问题，以及对日托所进行管理工作。在上门服务方面，社工多从事间接服务，如对助老员进行培训，并调解、处理冲突与矛盾。但目前，社工对某地区社区居家养老服务体系的统筹、设计的职能尚未体现出来。

在我国，虽然社会工作介入社区居家养老服务已有十多年时间，但这种介入实践并不广泛。一方面，社区居家养老服务体系中没有全面强调社会工作的介入；另一方面，由于项目性质、项目资金情况和社工经验等条件限制，社会工作并未介入社区居家养老项目的整体运营。因此，将来应着重从以下三个方面开展工作。

第一，完善社会工作介入社区居家养老服务体系。目前我国社会工作介入社区居家养老服务主要停留在提供直接服务的层面，宏观层面的介入尤其薄弱，无法体现出社会工作的政策建议和倡导功能。完善的社会工作介入社区居家养老服务体系包括微观、中观和宏观三个层面。微观层面即对需要照顾的老人及其家属提供直接服务，注重对服务对象评估、服务方案制订、资源协调和服务输出等方面，以实现对老年人精神慰藉、生活照料和医疗康复的功能。同时，注重对老人家属的关怀，以缓解其压力、增强其技能、化解矛盾。中观层面，即从组织层面来说，主要可分为组织管理与资源链接、志愿者管理、工作人员督导、自我评

估与矛盾解决四大部分，以达到对组织、对工作人员、对志愿者以及对外形象的管理和提升。宏观层面，社工专业人才或组织通过深入有效的社区需求调研以及对已有服务的评估工作，对构建社区居家养老服务体系提出有针对性的政策建议，使社区居家养老服务更切合民众需求、更专业。

第二，加强从业人员的教育培训，提升服务质量。从业人员教育背景和工作经验的层次差异，造成了他们之间服务能力的差距。即使是接受过社会工作专业系统教育的社工，也常因初入养老服务领域、缺乏实践经验而出现服务提供能力不足等问题。因此，在社区居家养老服务推广过程中，应注意对服务人员的专业培训，提升其工作技能，以保证为服务对象提供优质服务。

第三，增强社工的评估能力。目前，针对社区居家养老服务，很多地方尚未形成完善的评估体系。社工应加强对社区居家养老服务各方面知识的了解，增强自身各项技能，为承担评估责任做准备。应逐步建立起社区居家养老专业服务的评估体系和评估指标，增强社工的评估能力，并提升以评促建的功能。

另外，部分社区居家养老服务组织忽视了对在职工作者的督导和培训，无法更好地提升服务技能和水平。因此，应加强社区居家养老服务领域专业高级督导的跟进。社区居家养老服务组织的发展阶段不同，对专业督导的需求也不同。在服务初期适当引进部分外部督导力量的同时，也应加强对本机构督导人员的培育，以便尽快提升社会工作介入社区居家养老服务的整体服务质量。

**第二篇：社会工作介入城市社区居家养老的可行性研究**

社会工作介入城市社区居家养老的可行性研究国老龄办《关于全面推进居家养老服务工作的意见》中提出，居家养老服务是指政府和社会力量依托社区，为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面服务的一种服务形式。它是对传统家庭养老模式的补充与更新，是我国发展社区服务，建立养老服务体系的一项重要内容。

一、我国老龄化趋势和DS街老年人需求现状

我国是全球老年人口最多、老龄化速度最快的国家。据推测，直到21世纪末我国老年人的比例都将始终维持在30%左右。我国的养老问题是一个动态的发展过程，家庭成员虽然仍是老人最主要的照顾资源，但家庭的照顾功能正逐渐弱化，所以居家照顾必须配以适当的社区照顾，社区居家养老服务体系既符合当前我国国情的需要也满足老年人不想脱离原有熟悉环境的意愿，是一种比较理想的过渡养老形式。随着我国人口老龄化进程加快，家庭养老功能日益弱化，老年人养老服务已经成为重大的社会问题。但目前我国居家养老服务供给不足、比重偏低、质量不高，不能满足老年人日益增长的服务需求。

广州市政府积极推进居家养老服务体系的建设，也十分重视专业社会工作的发展，通过政府购买专业社会工作服务的形式在全市每个街道建立起由专业社工组合成的家庭综合服务中心，尝试以专业的社会服务方式，将专业社工引进居民社区。其中DS街家庭综合服务中心是属于广州市黄埔区的一条街道之中的专业性的社会工作服务机构。

DS街总面积13.10平方千米，辖内共设4个社区居委会。户籍总人口18331人，流动人口45490人。DS街家庭综合服务中心是由广州市广大社会工作服务中心承接并运作，为提升居民生活质量和幸福感而特别举办的社会福利性服务项目，是广州市推进社会管理服务改革创新中产生的惠民工程。中心内设有多功能大厅、青少年活动室、婚姻家庭活动室、长者活动室、就业辅导室、个案工作室、心理咨询室、电子阅览室，偶到服务区等区域。针对当地社区居民的需求开设了家庭、长者、青少年、残障人士、就业辅导、志愿者培训与服务、文娱康乐七大服务平台。其中长者部的设立是针对DS街辖区内的老年人的需求，为老年人提供专业化的社会工作服务。

辖内60岁以上常住户口的老年人约2200多人，常住人口18600多人，即约占辖内常住人口的11%，常住老年人口占常住人口的比例较高。其中60-69岁的中低龄老年人的比例高，占了总数的56%；70-79岁的占了总数的28%；80岁以上的高龄老人占了总数的16%。中心运行一年之中主要着重于辖内社区居民的基本情况的摸底以及中心的宣传工作，长者部通过调查、探访、外展活动等方式对辖内老年人的服务需求进行了总结。

1、长者有健康维护的需求

目前DS街绝大部分老人都是居家养老。长者服务的重心是老年医疗服务，社区医疗服务成为社区老年服务的核心需求。在大部分的调查对象看来，他们的健康状况良好，而有慢性疾病或重病大部分的老人希望得到更好的生活照料和医疗保障。

2、自我价值体现的需求

退休对长者来说是新的开始，许多达到退休年龄的长者希望通过丰富的文娱活动继续展现自我价值。由于许多长者过去忙于事业无暇做自己喜欢的事，现在难得闲下来，因此他们希望能够好好享受生活，书法绘画、唱歌跳舞、外出旅游等成为他们新的生活安排。

3、社会参与的需要

长者有表达意愿、维护利益、发挥作用的需要。从探访中发现，辖区内长者在退休后自文体运动，包括：太极拳、腰鼓、柔力球等，并参加到各种公益性的演出当中，这也说明了长者的社会参与程度比较高。

4、社区照顾的需要

老龄化、城市化、一胎化、妇女职业化及家庭残缺使家庭照顾长者的功能严重受损，空巢、独居长者比例大大增加，许多丧失自理能力的长者无家人照顾，晚年幸福感较低，这些弱势长者需要得到社区照顾。

5、学习新知识及掌握资讯的需要

由于老年人长年积累的知识和经验大多已经过时，而学习能力不断下降，使其对掌握现代知识和信息存在困难。尤其是辖区内的低龄长者希望了解更多的咨询、学习更多的知识，然而高龄长者因为身体原因，纵然他们想获取新的知识也力不从心。

二、社会工作介入城市社区居家养老的可行性

大部分老年人选择居家养老是主客观因素的双重影响决定的，以助人自助的理念以及同理心、尊重、接纳等技巧推进，运用个案、小组社区三大社会工作方法介入，我们可以通过专业的社会工作辅助老年人更好的在熟悉的生活环境之中安享晚年。

1、运用个案工作提高老年人的社会功能

鲍尔斯提出，社会个案工作是一种艺术，这种艺术是以人类关系的科学知识与改善人际关系的专业技术为依据，以启发与运用个人的潜能和社区的资源，促使案主与其所处环境（全体或部分）之间有较佳的调适关系。斯莫利（Smalley）认为，个案工作是一种一对一的方法，经由专业关系，促使案主使用社会服务，以增进个人和一般社会福利。美国社会工作者协会1965年出版的《社会工作百科全书》认为，社会个案工作所注重的不是社会问题本身，而是个案，特别注重为社会问题所困或无法与其社会环境或关系圆满适应的个人或家庭。

DS街家庭综合服务中心以家访、个案辅导、个案咨询等多种形式与民政部门合作介入社区居家养老服务工作，按照接案—预估—协议—服务（介入）—评估—结案等六个阶段开展工作，根据案主与环境适应状况协助作出调整，恢复并增强个人或家庭的社会功能，运用社会工作个案方法介入居家养老服务工作，特别是多次持续性对案主进行家访，从“以人为本，助人自助”、“案主利益优先”等的社会工作理念出发，用以减少服务对象的戒心，与服务对象保持良好的沟通，以便收集服务对象的具体资料和实际问题，提供个性化的服务。

大部分老年人长时间在家缺乏社会参与，情感缺失，没能获得情感支持，针对这种现实，DS家庭综合服务中心定期进行高龄老人和独居老人的探访，截止2024年12月已完成探访75人次；电访230次；共服务305人次。定期的居家探访是对老年人精神慰藉的有效途径。另外，为提高促进社区居家探访的稳定性、常规化，中心长者部与志愿者部联合开展了社工带义工探访活动，先对探访义工分批进行培训，在培训后，义工以一对一形式负责不同社区的独居老人探访工作，促进义工与独居老人的交流、互动。

中心针对老人不同需求制定了不同的个性化方案，开展实时辅导，社工采取了提供信息、自我披露、建议、忠告等影响性技巧，协助服务对象采取适当的解决问题的方法从而建立彼此之间的信任关系；社工运用同理心、尊重、倾听、鼓励等社会工作支持性技巧，让案主感觉到被理解、被接纳，服务对象从抗拒、排斥到愿意向社工吐露心声，有利于最终有效的解决问题。

2、运用小组工作促进老年人的再社会化

小组工作就是运用专业的知识及技巧，通过组织一些具有独立目标或功能的小组活动，在小组动力过程和小组工作者的协助下，帮助参与小组的个人获得观念和行为的改变。DS家庭综合服务中心长者部努力运用社会工作小组方法针对同质性较高的老年群体，注重采取尊重、接纳、同理心、关怀的社会工作理念，由小组社工引导小组成员进行自我披露、自我反思、经验传递、相互启发和支持，通过细致入微的工作手法和科学客观的评价体系促进老年人群体的潜在能力的发挥。在社工的协调和引导下，通过团体情境与团体互动实现积极引导的目标，小组工作的最终目标是提供个人的再社会化和全面发展的机会。老年群体同质性强，小组工作有助于促成小组成员全新的自我定位，转变自我认知，主动积极参与志愿服务，建立新型的人际关系网络，增强人际沟通合作能力，培育新的兴趣、技能，从而实现再社会化的功能。

由于DS街家庭综合服务中心落地DS街一年多而已，现在还处于初期工作阶段，中心前期的工作主要是建立中心与社区居民之间的联系，所以这阶段对社区居民的服务暂时主要还处于一些建立信任联系的基础性服务，体现社会工作专业的服务内容相对较少，因此，长者部的小组工作也以技能型、增能型小组为主。如中心前期开展的“孙子新教法小组”“长者书法分享小组”“长者电脑增能互助小组”等。

3、运用社区工作增强社区资源整合

社区工作既是社会工作三大直接方法之一，又是一种促使社会变迁的重要途径，与个案工作和小组工作不同，社区工作不直接解决个人与家庭的社会问题，而是以整个社区为工作对象，通过社区组织与社区发展来解决社会问题。社区工作方法能够有效地克服社区“虚拟化”现象。创新社区工作模式，能够强化社区职能，使之成为社区和成员间相互依存的纽带。社区社会工作通过点滴渗透覆盖社区的全部工作层面，包括社区教育、社区文化、社区服务、社区管理，有利于增强社区的凝聚力和归属感，增强社区的吸引力。

在城市社区活动，个体通过参加社区集体活动能够更加有效的获得行动力和资源。DS 街家庭综合服务中心通过社区工作的方法，营造了关爱社区老年人良好社区氛围，从物质扶助、志愿者服务到心理辅导等多种形式，链接社会资源为社区老年人提供更好的服务。比如，老年人健康专家讲座、心系感恩，心与心传递——义卖活动、圣诞元旦长者联欢晚会等各种活动，在物质、宣传各个层面营造尊重、关爱老年人的社区氛围；在强化社区互动方面，通过发挥城市社区工作的宣传号召能力调动社区成员的积极性，通过如环境熏陶、榜样示范、家访谈心、释疑解惑、排忧解难等让全体社区成员愿意参与敬老爱老活动当中，这对于整合社区资源，加强社区自治，促进社区建设都有积极的促进作用。

三、社会工作介入城市社区居家养老问题与建议

1、提供基础化、个性化、特色化的服务

老年人群体虽然同质性强，但是由于问题的多样化导致针对不同的老年人需要提供更为有针对性、更具个性化的服务。例如，为老年人提供预防、保健、康复和医疗方面的卫生服务；为老年人开展各种类型、有益于身心健康的文化体育娱乐活动，提供长者参与社区的机会，丰富长者情感生活，减少孤独感；有计划地开展各类形式的具有针对性、启发性、多元性的活动；通过举办各种形式、多种内容的活动，解答与老年人相关的各种心理、生理、政策等疑难问题；通过组员“美丽夕阳红”义工队伍，让长者能够发挥余热，服务社群；提供长者继续学习机会，提升包括人际交往、生活技能等知识，丰富阅历，增强信心；通过社区宣传和社区教育，在社区中形成尊老助老的氛围，使长者与家人、社区和邻里形成和谐良好关系，让长者能够在良好的社会环境下生活，获得更好的发展机会。

2、提高社会工作者专业服务水平

社会工作通过发挥专业知识和方法的作用促进社区居家养老服务体系的建立和完善，首先取决于社会工作者的专业水平，社会工作职业化对于开辟社会工作实际岗位和公共服务都有着长远的意义，通过职业化的途径吸引社会工作专业毕业生到民办社工机构和社会公益福利服务领域，发挥专业优势，服务社区居民，能够提升居民生社会的社会服务水平和质量；对于现有的一线社区工作者，通过专业化的培训教育提高他们的专业水平则是保持高水准的服务提供的保证。

**第三篇：社区居家养老服务[模版]**

社区居家养老服务站工作制度

1、认真贯彻落实省、州、市相关制度，加强对居家养老工作的组织领导，不断探索深化居家养老工作的新途径。

2、建立工作机制，落实工作责任，强化目标管理，明确服务理念，推进居家养老工作深入开展。

3、加强对中心服务人员的管理，严格各项管理制度，落实奖惩措施，确保各项服务项目落到实处。

4、树立为老服务意识，讲究礼貌用语，满足老年人的特殊需求，热情周到地为辖区老年人提供服务。

5、认真听取老年人意见建议，尽可能改进工作，促进服务水平的不断提高。

社区居家养老服务站服务制度

1、居家养老的服务对象是社区60岁以上的所有老年人，根据老年人的生活、身体状况提供无偿、有偿服务。

2、发挥社区助老志愿者队伍的作用，为偶尔需要服务的老年人提供志愿者服务。

3、利用居家养老信息员队伍，提供老年人生活信息。主动上门与老年人取得联系，为需要帮助的老年人服务。

4、服务站要组织开展以下服务项目：文化教育、健身娱乐、医疗保健、精神安抚、陪护陪伺、家政服务、饮食就餐、家电维修、法律服务、发挥余热等。每个服务项目都设有服务网点，由专人负责，为老年人提供服务。

5、接待老年人时要热情服务，急老年人所急，想老年人所想，要向老年人推荐质量好、信誉高的服务机构为老年人提供实惠的服务。老年人有需要的，社区应尽力提供服务，暂时无条件提供的服务，社区也要做好解释工作，要让老年人满意而归。

社区居家养老服务对象

1、孤寡贫困和空巢老年人；

2、长期患病生活不能自理的老年人；

3、伤残老年人；

4、烈军属老年人；

5、高龄并生活不便的老年人（90岁以上）；

6、居住在本辖区内，自愿出资申请居家养老服务的老年人和其他60岁以上需要照料的老年人。

社区居家养老服务方式

1、实行“五定”即定服务人员、定服务对象、定服务时间、定服务地点、定服务项目；

2、走访家庭个别服务；

3、组织生活集体服务；

4、找代理结对服务；

5、电话信息网络服务；

6、建立档案跟踪服务；

在传统服务方式的基础上，扩大服务范围和种类，满足老年人日益增长的不同需求，使养老服务目标得以实现。

社区居家养老服务项目

1、生活服务；照顾老年人的日常生活，帮助老年人买菜、做饭、洗澡、清理卫生等，为老年人购买生活用品或开展捐赠活动。

2、精神服务；对老年人进行心里保健教育，陪老年人聊天、读书、散步、游览或参加娱乐、体育等活动，丰富老年人的精神生活。

3、健康服务；为老年人建立健康档案，定期体检，对生病老年人及时提供医疗救助服务。

4、走访服务；在节日和老年人生日期间，到家中探望，陪老年人过节、过生日，使老年人享受亲情。

5、日间照料；早晨接老人到日间照料室，组织开展文体活动，负责午餐、休息和安全，并在晚间送其回家。

6、法律服务；为老年人免费开展法律咨询和法律援助。

7、其他服务；根据老年人的需求，组织开展各种人性化的居家养老服务。

服 务 公 约

礼 貌 待 客态 度 亲 切 接 待 求 助主 动 热 情 提 供 服 务快 速 准 确 解 答 问 题耐 心 细 致 接 受 意 见虚 心 诚 恳

社区居家养老服务站组织机构

XXX XXX XXX

**第四篇：社区居家养老服务**

北京海淀区万福年华养老服务社是隶属北京万福年华养老服务有限公司的社区养老服务业务，也是 海淀区唯一一家民政局作为主管单位的非盈利机构。随着人口老龄化的到来，老年人的比例也在不断上升，社会的发展不可避免带来家庭规模日趋缩小，核心家庭、空巢老人家庭 日益增多，使得家庭对老年人的照料功能日趋弱化，迫切要求社会不断强化对居家老年人的服务功 能。社区事物与老年人的生活息息相关，老龄工作是社区建设的一项重要内容。我社区坚持以科学发展观为指导，服务站下设医疗保健、日间照料、代买代购、居家卫生、文化娱 乐等服务。积极开发利用环境资源，拓展社区多元化服务工作网络，不断扩大居家养老服务空间。社区居家养老服务站占地150平方米，内设书报阅览室、日间照料室、厨房、全方位为社区60岁以上 老年人提供日托照料、代购代买、配餐送餐、居家卫生、法律咨询、医疗保健等服务，使老年人在 舒适的环境中有所依托，愉快生活。服务站共有2名兼职助老服务员，一人专门负责日间照料室，一人专门负责上门入户为老年人服务。目前辖区内享受政府购买无偿服务的老人有1人，有偿服务的老人2人，独居老人5人。每月安排一名 助老服务员为无偿老人提供居家卫生、助浴、入户巡视、代购等服务，为2位有偿老人提供居家卫生、代购代买、代洗衣被等服务。组织志愿者为社区独居老人一对一的电话、入户探视。服务站坚持 每月一次管理员安全管理例会，适时反映社区老人的需求和服务质量，不断改进服务方式。社区以归侨小区为活动中心，室外活动场所总面积1200平方米，有一个羽毛球场，一个老年健身场 所，一个灯光球场，每周的二、四、六日组织社区的老年人在灯光球场跳舞健身。社区的舞蹈兴趣 小组多次参加街道、社区主办的文艺活动表演，泉州市老年艺术节第四套秧歌舞表演，不断丰富了 老年人的文化娱乐活动，让老年人在和睦舒心的家居氛围中安享晚年。社区养老服务站充分利用辖区资源，通过各种行业的志愿者上门为老年人提供各项免费或低收费服 务。与辖区内服务站签订协议的2家医疗诊所，免费为社区60岁及以上的老人测血糖，量血压、各项 常规检查。3家杂货店开展送货、代购服务，2家理发店开展上门理发、修面、烫发、染发服务，1家 居家维修点开展上门维修服务，达到资源共享，全方位为老年人提供人性化的服务。自从开展居家 养老服务工作以来，由社区老人协会牵头，社区主办，在实施社区居家养老服务工作过程中，我们 形成了以社区居委会为核心，社区居家养老为依托，社会化专业服务与非专业化服务相结合的居家 养老服务体系，充分发挥社区志愿者服务队的优势，上门为老年人提供各项免费或低收费服务，帮 助老年人度过健康安乐的晚年生活。在今后的工作中，我社区将进一步整合社区为老服务资源，不 断完善为老服务体系，改进服务方式，真正做到让老年人“老有所养、老有所医、老有所乐”逐步 推进居家养老服务工作健康有序的发展，为构建和谐社会夯实基础。

**第五篇：社区居家养老服务工作总结**

社区居家养老服务工作总结

我国已进入老龄化时期，为了更好地应对老龄化带来的各种社会问题，解决老年人的生活困难和提高他们生活水平与质量，全面提升我社区养老服务社会化工作水平，完成居家养老服务社会化试点工作任务，我社区以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真落实“以人为本”的科学发展观，以满足社区居民日益增长的养老服务需求为出发点，以实现老有所养、老有所医、老有所教、老有所学，老有所为、老有所乐为目标，以社区“三无对象”为主导，大力发展老年福利服务事业，推进社区福利社会化，进一步提高老年群体的生活水平和生活质量，促进我社区经济与社会的协调发展。

社区内现有居民5096户，13760人，60岁以上的老人2024人，占总人口的7%，其中“空巢”老人206名。现纳入居家养老服务工作的困难老人有40名，其中由财政承担居家养老服务费用的老人有15户，包括3名“三无老人”，12名“独居特困老人”。他们居住环境、健康水平、经济状况大多比较差，丧失了劳动谋生能力，社区已经成为他们唯一的依靠，我们通过居家养老服务、城市低保、医疗救助、临时特殊救助等方式保障他们的基本生活。

2024年社区把居家养老服务工作放在社区工作的重要位置，建立健全了与居家养老服务相关的一系列规章制度，如居家养老工作职责、居家养老工作制度、居家养老服务员工作职责等。为了便于掌握服务对象的具体情况，根据他们不同的社会关系、住房状况、脾气喜

好、生活方式、健康状况等制定了《居家养老服务入户调查表》、《居家养老帮扶对象登记卡》、《居家养老帮扶对象登记册》和《居家养老个人健康档案》，提供人性化服务。09年10月社区居家养老服务工作移交到小山至善慰劳服务中心，社区工作人员认真负责、积极协调配合，做好老人思想工作。目前已有由财政承担居家养老服务费用的15名老人全部安装了一键通免费电话。

社区积极组织开展居家养老志愿者服务活动，对志愿者服务队员进行登记造册，建立了《居家养老服务队员登记卡》和《居家养老服务志愿者登记册》，鼓励志愿者搞好服务。

在服务的过程中，分别对社区服务的并由财政承担服务费用的17位老人建立了《居家养老帮扶对象记事本》，要求每位服务队员对所进行的服务作以详尽的记录，后来我们发现只有服务员对服务做记录是不完善的，于是在征求服务员、服务对象意见后设计了《养老服务意见反馈卡》，在卡上，服务对象可以画勾确认对服务的满意度并签字确认，对老人连续三次不满意的服务员，坚决辞退，从而促进服务质量进一步提高。我们还制作了“养老服务温馨卡”，公布社区服务热线、服务队员电话，便于老人联系。

为了提高服务水平，社区实行每周例会制，例会时服务队员们互相交流、介绍经验，居家养老服务工作领导小组对服务不到位的队员提出批评指正，对表现突出的队员提出表扬，并组织开展了养老服务表彰评比活动，以鼓励服务到位的队员。通过自查、检查、评比等活动，社区对出现的问题及时掌握，研究制定应对措施，社区养老服务

队员的服务水平不断提高。

充分利用社区资源，发挥现有服务设施作用，积极为辖区老年人提供生活照料、文化娱乐、医疗康复、体育健身、温情陪伴等多方面服务。为了丰富老年人的精神文化生活，使他们摆脱孤寂的困扰，社区成立了老年文化活动中心，组建了一支老年武术队，邀请获武术六段证书的老人张伯恭作为教练，传授基本的武术知识，强身健体，延年益寿。老年乒乓球队每天上午6--8点在社区老年文化活动中心锻炼，风雨无阻。书画室每天免费开放，为情趣相投的老人提供了交流的平台。社区老年婚姻介绍所、健身房、棋牌室等活动场所也满足了不同层次老年人的多种需求。

居家养老是一种切合实际的养老趋势，既能消灭“空巢问题”帮助老人安度晚年，又能为部分下岗失业人员带来公益性岗位。社区自开展居家养老服务工作以来，受到区民政局、街道办事处以及居民群众的大力支持，工作取得了一定的成绩，经常被新闻媒体所报道。通过对需要帮助的困难老人提供及时便捷的日常服务，社区已与老人之间建立了深厚的感情，服务队员虽不是老人的亲人，但胜似老人的亲人。

虽然我们做了许多工作，但还有一些不完善的地方，今后我们打算：

一.是加强尊老、敬老、爱老传统教育，提高为老服务的热情及心理沟通能力，丰富有关老人的保健营养知识。

二.是加大对服务质量的跟踪检查。社区确定1名工作人员定期

不定期的访问老人，掌握服务人员的服务情况，对老人不满意的地方督促服务员及时改正。

三.是探索在社区设立呼叫系统与居家养老服务对象手中的呼叫器相联系，以便提供更为及时周到的为老服务。

四.是进一步广泛宣传“关心老人的今天就是关心我们的明天”，让更多的人关注参与社区居家养老服务工作。鼓励低龄老人为高龄老人服务，形成老人互助及老人的朋友四邻对老人进行日常关照等多层次、多渠道的为老服务格局。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！