

# 一位新入住养老院老人的适应个案

## 一、个案背景

李阿姨，75岁，丧偶，是社工本着让新入驻老人尽快适应集体生活的目的而主动挖掘的服务对象。社工在和收费员交流老人信息时，得知老人在填写个人信息时有擦眼泪的动作，认为这是一个应该引起重视的细节，如果老人存在对入住养老机构不满等负面情绪，会对其以后在养老机构内的生活产生负面影响。

李阿姨有三个女儿，都已成家，家庭经济条件也都不错，经常轮流去看望老人，也会接母亲到自己家小住，但李阿姨更喜欢在自己家生活。她以前有很多可以交流的朋友，还会和朋友们一块购物、唱歌。在入住养老院前做了一个肝部位的微创手术，之前身体状况良好。

## 二、个案分析

### （一）需求分析

#### 1、微创手术后的康复需求

服务对象的身体在入住养老院之前一直良好，突然检查出肝部位出现问题，会从心理和生理方面出现接受和适应的一个过程，手术后来到了养老院除了加强一些日常的术后护理之外，还要督促服务对象提高对饮食、卫生等方面的注意事项，加强对心理活动反映的观察。

#### 2、情感需求

服务对象来入住养老院据了解是个人意愿，表示随年龄增加，为给儿女减少压力和负担，提出入住养老院，儿女们商量后都同意。而服务对象在填写个人信息时擦眼泪的举动则让社工认为这是一个应该引起重视的细节，需尽快接近服务对象，正确引导和消除负面情绪，让她没有心结的从原来的生活状态顺利进入新的生活状态，真正接受养老机构的服务。

#### 3、尽快熟悉环境需求（服务对象在机构内的支持系统）

服务对象对机构熟悉程度的快慢直接影响到晚年生活的生活质量，由于老年人的自身生理条件所限，很难在新的机构生活中尽快适应，所以要帮助服务对象尽快熟悉环境，完善其周围的社会支持系统，使其顺利融入新的环境。

### （二）优势分析

1.生理优势：服务对象在入住的老年人中属于比较年轻的，除了近期的微创手术，身体一直比较健康。

2.心理优势：服务对象是个人意愿入住养老院，是为给儿女减少压力和负担，为自己生活的更好，说明服务对象对周围环境有清晰的认知。

3.能力优势：服务对象以前是在自己家独住，经常会和老朋友们一起购物、唱歌，有一定的组织能力。

4.资源优势：服务对象有三位女儿，女儿们都非常孝顺，家庭都有一定的经济基础。

### （三）服务目标

让服务对象对在机构内生活产生信任感；为服务对象的术后恢复提供支持；使服务对象尽快适应机构生活，建立周围支持网络系统。

### 三、服务过程

#### 第一阶段，让服务对象对在机构内生活产生信任感。

在李阿姨正式入住养老院前，社工先和其女儿进行电话交流，了解老人身体情况，微创手术情况，术后注意事项等，了解术后的身体恢复和入住时间，嘱咐女儿要和老人多交流，要顺带进行一些“现在社会老年人入住养老院是一种趋势”之类的谈话，对方表示赞同和理解。

在李阿姨正式入住养老院后，社工在和其女儿交流得知，老人微创手术一切正常，但也有术口缝线、拆线的问题，院方综合考虑为老人提供送餐服务，但老人觉得身体没有问题，执意要去餐厅用餐，社工遵循接纳、尊重原则，同意服务对象中午在其女儿的陪同下到餐厅用餐。

社工通过观察看到老人面色还是有术后的憔悴，身体需要调养，并在午睡时看到服务对象耳朵带有耳机，初步判断服务对象性格比较要强，担心别人说自己不行，还是有刚进入集体生活的局促感。

通过和护理长商议，决定还是对服务对象提供送餐服务。下午，服务对象主动找到社工，提出自己可以去餐厅吃饭，不用送饭到房间，社工首先赞同了服务对象的想法是积极的，有问题主动联系社工的做法是正确的，但也表示她刚做完手术后不久，从她身体和饮食方面考虑，还是先送餐比较好，但服务对象还是坚持晚饭要去餐厅吃，社工便尊重了她的意见。

社工而后和院方进行沟通，院方考虑到术后身体恢复、饮食禁忌等一些方面的问题，认为老人现在的身体情况还是进行送餐服务合适。于是社工便又和服务对象的女儿进行电话沟通，为老人身体和饮食考虑，建议让老人先尝试几天的免费送餐服务再做决定，家属表示赞同。后由家属和服务对象沟通后，服务对象相信院方确实是为了她的健康考虑，这才同意了进行送餐服务。

社工后来有对服务对象进行几次跟进调查和服务，服务对象都积极配合并表示很满意，让服务对象对机构产生信任感目标基本达成。

#### 第二阶段，为服务对象的术后恢复提供支持。

通过前期和服务对象的子女及入院时体检大夫的交流，了解了身体恢复情况和注意事项。社工在服务对象入住当天，到房间进行了探望和交流。

交流中，社工首先称赞她气色恢复的不错，而后社工委婉提醒她还是多注意一些的好，例如这一周内先不要去食堂打饭，不要洗澡、要遵照医嘱进行活动等，她均表示支持并同意。

同时和楼层护理员进行交流，说明服务对象情况，护理员表示对老人情况已基本了解，对新入住老人会细心服务，发现情况会及时反馈。

过了两天，社工再次到房间探望服务对象，了解了一些入住适应情况。

#### 第三阶段，让服务对象适应机构生活，建立周围支持网络系统。

社工在通过交流得知，服务对象以前是在自己家独住，经常会有很多朋友一起购物、唱歌。在服务对象打听院内一些活动开展情况，社工趁机把院内开展的合唱小组、舞蹈小组等活动内容和时间进行一些简单介绍，并表示希望服务对象身体恢复好些后能积极参与活动，服务对象很开心，表示期待身体快点好起来，以参加活动。

服务对象曾向社工提出，同屋的室友有些年龄偏大，不好交流，想换个房间，社工在答复问题时，赞赏服务对象的适应能力会很强，同时又提醒她的室友 92 岁了，不是正好会显得自己年轻有活力等特点的思路，服务对象心情愉快的同意，表示可以再努力适应。

服务对象入住一周后，社工通过电话联系了服务对象的女儿，并告知了服务对象近期在院内的生活情况，并希望和其他子女进行沟通能够抽空带上外孙、外孙女一起来看望服务对象。服务对象的女儿表示赞同，承诺一定协调好姐妹经常来看望服务对象。

同时，社工邀请服务对象了解并参观院内开展的一些活动，提醒服务对象参加活动要时刻注意身体情况，别太累，有问题及时联系工作人员。服务对象表示同意，说平时遇到问题都会和护理员及其他工作人员联系，并表示社工会很忙，不用老来看她。可以看出服务对象的心情很舒畅，对院内的生活感到满意。

此外，在与服务对象聊天时，社工也提醒服务对象可电话联系以前老友，告知现在在养老院的情况，彼此交流心得。

## 四、个案成效

### （一）目标达成分析

在这个案例中，社工在服务计划中的目标都有了较为满意的完成。服务对象从一开始的轻微抵触情绪到入住后没有表现出失落的情绪，再到后来的积极面对机构生活，都有了顺利过渡。

服务对象的身体也得到良好的照顾和术后恢复。

服务对象身边支持网络得到完善，三个女儿会经常携家人来进行探望，她本人也积极参加院内的各小组活动。

入住机构以前的几位老友来院内探望了服务对象，表示了对机构的赞赏和对服务对象的精神状态的羡慕，让服务对象有满足感。

### （二）服务对象成长分析

在社工的介入下，服务对象进入院内的适应状态相比其他老人优势明显，各个环节的到良好的衔接，社工的资源链接者的角色得到发挥。

服务对象在身体恢复以后参加了院内的舞蹈小组和歌唱小组，并且已融入其中。每天在饭后都会和几个新认识的好友在院内散步，聊天。

服务对象参与多种小组活动，并在纳凉晚会中和老伙伴们为大家表演了节目，之后更增强了参与院内活动的积极性。

大女儿的工作单位在附近不远，每天在条件允许的情况下，上班前都会路过来看望一下服务对象；二女儿和小女儿每周都会商量好错开时间最少来看望一次；在合适的时间都尽量带上自己的孩子，让服务对象享受天伦之乐。

可以说服务对象感受到比以前在家时还要多的快乐。

## 五、反思

这个案例虽然在多数人看来效果不是很明显，可能没有社工的介入服务对象也会很好适应，但社工认为，在服务对象在入住养老院前后，社工的介入使许多环节在过程中、环节中得到有效链接和缓冲，减少和降低了一些事件的发生几率，使服务对象可以更好更快的适应院内集体生活，提高了生活质量。

社工在这个案例中与服务对象交往时，充分做到尊重、理解服务对象，认真研究服务对象及家属将要面临的各种问题，感受服务对象目前的情况、感受和情绪，把问题解决到萌芽状态，尽最大能力帮助服务对象，以实现社会工作助人自助的目标。

同时，社工定位自己只是一个“参与者、观察者、资源链接者”的角色，与服务对象面

谈时做到表里一致，在服务过程中自然地表露真实的自我，没有让服务对象感觉到是在敷衍她，悄无声息地在介入过程中将服务对象在机构、家庭、机构等各层面的资源统一到一起，服务对象周围环境顺利改变对其自身转变起到了积极影响，所以让服务对象自身的潜能得到挖掘和发挥，也验证了“人在情境中”这一理论的作用。

（来源：青岛市养老服务协会）