

养老机构介助老人服务的社会工作伦理困境研究

朱媛

浙江工商大学 公共管理学院

DOI:10.12238/pe.v3i5.16758

[摘要] 在全球老龄化的大背景下,养老机构的重要性愈加突出。养老机构旨在为老年人的生活需求提供合适的照料和支持,缓解居家养老压力。但养老机构在为老年人这一特殊群体提供服务时,因老年人身体脆弱、内心敏感易产生一些伦理方面的问题。本文以H市河庄A养老院开展的社会工作服务为基础,总结了隐私与自主权的平衡、自决原则与专业判断的选择、机构管理与老人需求的冲突、专业价值与服务认知的差异这四个方面的伦理困境,并尝试提出应对策略。

[关键词] 养老机构; 介助老人; 社会工作伦理; 伦理困境

中图分类号: TU246.2 文献标识码: A

Research on the Ethical Dilemma of Social Work in Elderly Care Institutions Assisting Elderly Services

Yuan Zhu

School of public Affairs, ZheJiang GongShang University

[Abstract] Against the backdrop of global aging, the importance of elderly care institutions has become increasingly prominent. Elderly care institutions aim to provide appropriate care and support for the living needs of the elderly, and alleviate the pressure of home-based elderly care. However, when elderly care institutions provide services to this special group of elderly people, ethical issues may arise due to their fragile bodies and sensitive hearts. This article is based on the social work services provided by Hezhuang A Nursing Home in H City. It summarizes the ethical dilemmas in four aspects: the balance between privacy and autonomy, the principle of self-determination and professional judgment, the conflict between institutional management and the needs of the elderly, and the differences in professional values and service cognition. It also attempts to propose coping strategies.

[Key words] Elderly care institutions; Assisting the elderly; Social work ethics; Ethical dilemma

引言

根据第七次人口普查数据,我国目前正经历老龄化加速时期,60岁及以上的老年人口达2.6亿,占全国人口的18.9%。按照老年人生理机能衰退和生活能力减退程度,可以将老年人分为三类:自理老人、介助老人和介护老人。其中,介助老人指的是虽然能够基本自理生活,但在行动方面需要依赖扶手、拐杖、轮椅以及升降设施等辅助工具。多数家庭选择将介助老人送到养老机构,是迫于生活、工作和老人照料要求的压力,一定程度上能够缓解家庭养老的压力。

社会工作具有独特的学科价值和专业优势,以“助人自助”为理念,专注于心理健康干预、精神慰藉、人际交往干预、机构关爱等服务。社会工作者在面对错综复杂的伦理议题和相互冲突的价值选择时,往往会遇到不同的伦理困境,能否准确理解并妥善处理,直接影响着工作的顺利进行和既定目标的成功实现。

1 社会工作伦理在养老机构服务中的价值

近年来,养老理念不断更新,养老需求持续多样化,养老机构服务不再仅限于日常照护,而是扩展至老年人的“身、心、社、灵”等多个维度。

伦理涵盖了人们在人际关系中所持有的价值信念和行为准则,包括对个人自我行为的控制与调节,以及对他人行为的期望标准。一般而言,伦理可分为个人伦理、社会伦理和专业伦理。在社会工作领域,专业伦理构成了一套行为规范,指导从事该专业的工作人员正确履行责任和义务,预防道德风险。这些规范涵盖了对服务对象、服务机构、专业、社会等的伦理责任。社会工作者需要遵循伦理原则,参照伦理准则,凭借专业判断来排列优先次序。

2 养老机构介助老人服务的社会工作伦理困境

社会工作伦理困境是指社会工作者在实务过程中所遇到的

一种在道德上难以取舍的模糊和难以找到满意方案的境地。在养老机构服务中,介助老人仍具有一定的社会参与能力和沟通能力,但因其身体脆弱、内心敏感的矛盾也容易产生一些伦理道德层面的问题。

2.1 隐私与自主权的平衡

如何保护服务对象的隐私这是一个普遍存在的伦理问题。“保密意味着社会工作者在没有得到当事人在知情的情况下给予的许可时,不会向任何人披露从他那里获得的资料。”我国民政部《社会工作职业道德指引》第八条规定:“社会工作者应在不违反法律、不妨碍他人正当权益的前提下,保护服务对象的隐私,对在服务过程中获取的信息资料予以保密。”

大部分介助老人因为子女没有时间照料而不得不住进养老机构,由于缺乏社会支持产生了情感空缺。比如,魏爷爷老伴65岁去世,独自一人住进养老机构,退休后退休金比较丰厚,但儿女忙于工作,对父亲也无暇顾及。另一位吴奶奶今年53岁,是一名的护理员,老伴去世多年,家境比较一般,没有退休金,在吴奶奶专业的照料下,两人产生了感情,想要领证结婚,吴爷爷请求社工不要告知子女,而魏爷爷的子女非常关心其近况,希望社会工作者能够事无巨细的告诉他们。子女作为老人的监护人,有一定的知情权,但从保密的原则出发,社会工作者不能私自泄密。维护老人隐私的同时,社会工作者可能面临子女的指责。与机构、老人子女进行信息共享,则会威胁到信任的专业关系,同时,介助老人由于身体及心理的双重压力,轻则抑郁,重则产生轻生等想法,打破保密可能会造成难以预估的后果。

2.2 自决原则与专业判断的选择

社会工作实践强调要尊重服务对象自决,但在某些特定的情境下,服务对象可能由于生理、心理或其他原因,没有能力作出决定。《美国社会工作者协会伦理守则》指出“在社会工作者的专业判断下,当案主的行动或潜在行动具有严重的、可预见的和立即的危险会伤害自己或他人时,社会工作者可以限制案主的自决权。”

我国养老模式正由传统的家庭养老向社会养老转化,截至2021年底,我国养老机构数量达4万个,较2020年同比增长5.26%。介助老人有生活介护、劳务服务、精神慰藉、疾病护理等多重需求,机构的照料服务可以为其提供专业、全面的照料服务。我国一些养老机构还处在发展阶段,功能定位不清晰,缺乏老年个体心理支撑,长此以往,养老机构的生活很难适应。比如,李奶奶已经85岁高龄,处于半失能状态,即便在子女的劝说下勉强入住养老机构,但李奶奶仍多次向社工哭诉,希望帮助办理退休事宜,并希望回家养老。子女因工作繁忙无法给予妥善照料,面对双方的需求冲突,若社会工作者遵循李奶奶的自决原则,老人可能面临照料不足而导致的潜在生命安危,若社会工作者按照伦理决定原则,应考虑李奶奶住在养老机构由专业的医护人员照料才符合保护生命原则。

2.3 机构管理与老人需求的冲突

由于所服务人群的特殊性,要求养老机构必须做好风险预

估,防患于未然,才能最大程度地保障老年人的生命健康。介助老人有一定的生活自主性,日常需求更加多元。比如,王奶奶在入住前有剪纸的兴趣爱好,无法正常行走但是双手功能良好,但机构规定老人禁止使用利器,并且不定期对老人的房间进行抽查,这项规定使得王奶奶认定机构“一刀切”,因此找到社会工作者进行说情。另外,机构出于保护老人的目的,防止老人受护工虐待,避免出现老人摔倒而责任不清的纠纷,在每个房间都安装了监控,但多名老人向机构反馈侵犯隐私,要求遮挡摄像头。

2.4 专业价值与服务认知的差异

由于年龄、受教育水平以及生活经历差异,社会工作者和机构内的老人在价值观念上常有较大的差异,而价值观的差异常影响介助老人对于社会工作服务的接纳程度。大多养老机构开设社工岗位的目的包括指标要求、创造经济效益等,机构在社会工作者开展服务活动时首要考虑的是低成本、低风险,而忽略专业性。养老机构中的几位介助老人认为受过高等教育的年轻人在机构从事老年服务是人才浪费,对于活动意义表示质疑,也有介护老人认为机构内的社会工作服务仅仅是为了吸引更多老人入住,对他们没有什么实质性利益。

3 养老机构介助老人服务的社会工作伦理困境的应对策略

尊老、敬老、爱老、助老,是习近平总书记多年来一直践行的理念。自党的十八大以来,他多次发表关于“尊老敬老”的重要讲话,提出了一系列前瞻性的重要观点和关于国家老龄事业发展以及养老体系建设的设计规划。以养老机构为例的伦理困境具有必然性,社会工作者、服务对象及相关组织机构都无法回避各类情境中的伦理抉择,因此,本文尝试在以下几个方面提出应对策略。

3.1 明确社会工作伦理准则和规范

伦理决策的主要依据有中国的《社会工作者职业道德准则》、《美国社会工作者协会伦理守则》、多戈夫的伦理抉择模式等。1960年,美国社会工作界制定了第一个正式的伦理规范,并于1999年进行了修订历次修订,伦理规范不断完善。中国本土社会工作一直沿着西方体系,但在具体的工作实践中与中国本土文化发生着冲突,正如费孝通学者提出的“差序格局”,意味着人际信任优先于制度信任,人情关系优先于职业关系。在养老机构这个特殊情境中,相关工作人员在陷入伦理困境时,往往选择依照经验、人情、常识、机构利益等因素做出伦理决定,缺少伦理制度的指引和规范。因此,立足本土实践,明确社会工作伦理准则和规范,能为养老机构助老服务中社会工作者的行为提供伦理指引。

3.2 加强社会工作者的伦理意识和培训

社会工作是一项具有人文关怀的职业,社会工作者自身的专业能力影响着伦理决定。在实践中,需考虑核心价值、职业道德、伦理责任、法规政策等多重因素,因此,为应对实务工作中复杂的伦理挑战,应加强社会工作伦理的课程培训,运用课程模

拟、实习督导等方式提高社会工作者面对伦理难题的敏感性,厘清专业角色,提升专业服务。

3.3 协同多方力量进行伦理抉择

介助老人具有异质性,失能程度有所差异,社会工作者在介入该群体的实务过程中,应遵循个别化原则,考虑老人的特殊生理及多重心理,与护理人员、医务人员、老人家属、心理咨询师等多方力量进行沟通协商,实现服务对象的利益最大化,避免因社会工作者的主观判断和“经验主义”导致伦理困境的产生。关怀伦理学认为人既是独立的,也是相互依赖的;既拥有理性,也是情感的动物,老年群体因其具有的特殊性而尤其值得关怀和关注,因此需要多方群体关注其特殊需求,也需要为其提供个性化关怀与帮助,让他们能够有尊严享受老年生活。一方面,社会工作者应重视老人的生命安全问题,与护理人员、医务人员了解老人的健康状况,避免产生危机。另一方面,社工要借鉴心理学的知识和督导的实践经验,借助多学科力量提供支持,提高社工对行为结果的价值判断。

3.4 规范养老机构的治理和监测机制

与欧美等养老机构建设较为完善的发达国家相比,我国在规范养老机构方面的法律保障不足,目前主要依靠政府的行政力量进行治理和监测。以上海为例,2018年上海完成对地方标准《养老机构设施与服务要求》的修订,并出台上海本地的《养老机构等级划分与评定标准》,建立养老机构服务质量监测和综合评价体系。另外,北京市民政局为进一步规范养老机构服务机构监管,强化属地监管责任,推进养老健康服务业健康有序发展,印发《北京市养老服务机构监督办法(试行)》,明确规定了监管主体、监管内容、监管方式、监管机制、监管职责。总体来说,各地区政府应尽快在养老机构的人员、管理、服务、卫生等方面建立相应的标准,建立统一的养老服务质量标准和评估制度,健全养老服务质量治理与提升制度,推动养老机构服务管理工作全面规范化、制度化。

4 结语

目前,我国社会工作领域对介助老人的研究较少,主要研究领域集中在适老化设计方面。本文通过探讨养老机构介助老人服务的社会工作伦理困境,以介助老人为研究对象,为采取相应措施提供参考,以利于社会工作者正确认识和妥善处理介助老

人的社会工作伦理困境。养老机构介助老人服务的社会工作伦理困境是一个复杂而严峻的问题,介助老人的身心健康问题需要养老机构、社会工作者、社会组织、各地政府的共同参与,社会工作者应积极应对伦理困境,保护老人的权益和尊严,在养老机构中发挥专业力量,提高伦理意识、重视伦理建设、推进社会工作伦理发展。

[参考文献]

- [1]张会平主编:《社会工作伦理案例分析》,中国人民大学出版社,2019。
- [2]纪昊一,杨同卫,陈晓阳.我国养老模式的社会化转型及养老机构的伦理问题探讨[J].中国医学伦理学,2015,28(01):125-128。
- [3]王莉琼,茹婧.机构养老服务中的社会工作伦理困境及对策研究[J].中国社会工作,2023,(13):30-32。
- [4]颜世峰.欧美国家养老机构发展与人性化建设的启示[N].中国社会报,2013-04-12(005)。
- [5]桑静.风险评估在养老机构管理中应用的研究进展[J].循证护理,2023,9(23):4262-4264。
- [6]谢会群,夏慧玲,樊海源.296名介助老人能力评估现状及影响因素分析[J].新疆医科大学学报,2022,45(06):691-696。
- [7]戴梦颖,王开庆.老年社会工作中案主自决原则伦理困境分析——以某社区独居老人的个案为例[J].哈尔滨学院学报,2023,44(11):38-41。
- [8]吴翠莹,吴炜.社会工作实务中的双重关系——人际信任理论视角下的再思考[J].长沙民政职业技术学院学报,2022,29(2):24-28。
- [9]张凌峰.社会工作实务中的伦理困境与伦理抉择[J].国际公关,2021,(10):31-33。
- [10]潘绥铭,侯荣庭,高培英.社会工作伦理准则的本土化探讨[J].中州学刊,2012,(01):98-102。
- [11]杨明伟,耿丽君.社会工作介入失能老人机构照护问题及对策研究[J].社会与公益,2021,12(01):76-78。

作者简介:

朱媛(1997—),女,汉族,浙江湖州人,硕士研究生在读,研究方向:社区治理。