

智慧居家养老背景下社会工作服务和发展策略分析

彭逸

西南石油大学法学院, 四川 成都 610500

DOI:10.61369/SE.2025090031

摘 要：近年依托大数据、物联网、人工智能等信息技术的智慧居家养老模式逐渐完善，与传统的养老模式相比，这种基于智能技术的养老模式可以为老年人提供更加便利、精准和高效的养老服务。但除技术革新外，智慧养老更需要社会工作者专业介入，以满足老年人的多层次需求。本文在智慧居家养老的背景下，分析社会工作服务的重要性，提出个案服务精准化、小组服务互助化、社区服务整合化及服务督导评估等方面的策略。并结合社会工作发展的内在需求与外部环境，探讨社区工作服务的发展路径。

关 键 词：智慧居家养老；社会工作服务；创新发展

Analysis of Social Work Services and Development Strategies in the Context of Smart Home-based Elderly Care

Peng Yi

Law School, Southwest Petroleum University, Chengdu, Sichuan 610500

Abstract： In recent years, the smart home-based elderly care model relying on information technologies such as big data, the Internet of Things, and artificial intelligence has gradually improved. Compared with the traditional elderly care model, this elderly care model based on intelligent technology can provide more convenient, precise and efficient elderly care services for the elderly. However, apart from technological innovation, smart elderly care also requires the professional intervention of social workers to meet the multi-level needs of the elderly. Under the background of smart home-based elderly care, this article analyzes the importance of social work services and proposes strategies in aspects such as the precision of individual case services, the mutual assistance of group services, the integration of community services, and the supervision and evaluation of services. And in combination with the internal demands and external environment of social work development, explore the development path of community work services.

Keywords： smart home-based elderly care; social work services; innovative development

引言

进入 21 世纪以来，我国人口老龄化进程加快，老年人群体数量与比例持续增长。据统计，居家养老仍是大多数老年人的首选模式，但传统居家养老的医疗支持、生活照料、心理关怀保障较差，目前的智慧居家养老逐渐成为推动养老服务转型的重要方向，智慧养老一般借助智能设备、健康监测系统、远程医疗平台以及社区智慧服务中心为老年人更加便捷和全面的服务支持。在这一领域，社会工作者主要以“助人自助”的价值理念为核心，强调个体需要、社会支持网络和资源整合，弥补智慧养老“重技术、轻人文”的不足。

一、智慧居家养老背景下社会工作服务的重要性

从老年人的实际需求角度看，居家养老显然不只是生活照料的问题，更涉及医疗保障、心理健康、社会交往和尊严维护等多层次需求，依据马斯洛需求层次理论，老年人除需要满足基本的生理需求和安全需求外，还需要情感支持、社会归属感以及自我

实现的机会。智慧养老可以通过技术手段一定程度上满足健康监测与安全防护等方面的需求，但老年人的心理支持、社会融入和情感陪伴方面却存在短板。社会工作者的服务过程能帮助老年人表达需求、缓解焦虑和孤独感，提升老年人整体生活质量。

其次，智慧居家养老提供便捷服务时也可能让老年人过度依赖技术，削弱人与人之间的直接互动，进而可能加剧社会隔离状

态，社会工作者介入后通过小组活动和社区动员帮助老年人建立支持性关系网络，促进邻里互助与家庭联结，既能强化社会情感支持，也能增强老年人的社会参与度和归属感^[1]。

再次，社会工作者能发挥资源整合与协调的功能，既能链接医疗、康复、心理咨询和法律援助等多方面资源，也能推动社会组织、志愿者和政府部门合作，从而构建起多元协作的智慧养老服务网络，这种跨界整合能力也正是智慧居家养老得以高效运行的重要保障。

最后，从社会工作专业角色角度看，通过个案管理与专业督导，社会工作者能够进行智慧居家养老服务效果的动态评估和反馈，让老年人的需求得到真正满足。社会工作者倡导“以人为本”的价值理念，有助纠正智慧养老实践的“技术中心主义”倾向，使养老服务真正回归“以老年人福祉为核心”的本质。

二、智慧居家养老背景下社会工作服务策略

（一）个案工作视角：精准化服务

第一步：需求评估。社会工作者接案后通过智慧平台获取老人的健康数据（如血压、心率、睡眠情况、活动轨迹等），结合《日常生活能力量表（ADL）》和《老年抑郁量表（GDS）》等工具全面评估老人生活状态，若平台显示老人近一周睡眠不佳，社工要进一步了解原因，判断是由慢性病疼痛引起，还是心理压力所致。最终形成一份《个案评估表》作为后续服务的基础。

第二步：目标设定。与老人及其家庭讨论后，社工需设定明确、可操作的目标。目标分为短期和长期：短期如“改善睡眠质量”“增加日常营养摄入”；长期如“提升心理健康水平”“增强社会参与感”。目标必须量化，如“一个月内减少夜间醒来次数至每晚一次以内”，便于评估成效^[2]。

第三步：服务计划。依据目标，社工要拟定详细的《个案服务计划书》。照顾患有糖尿病的老人时计划主要是：每天使用智能血糖仪上传数据，平台自动生成周报；每周一次社工电话随访，检查用药依从性；每月一次社区医生上门体检。若老人独自生活有孤独感，计划中可加入：每周两次视频通话辅导，每周一次志愿者上门陪伴，每月一次社区文娱活动。计划要明确“服务内容—执行人—时间频率—预期结果”。

第四步：介入措施。若平台监测到老人异常数据（如血压骤升），社工立即启动应急预案：联系医疗资源→通知家属→陪同就诊。日常随访时社工需记录老人的饮食、睡眠、情绪变化，并运用个案工作技巧，如“积极倾听”“同理回应”帮助老人释放情绪。如果老人有生活照料方面的需求，社工可直接联系智慧养老服务平台，预约助餐、助洁服务，服务后再确认服务完成情况。

第五步：效果评估。每月由社工对照目标，结合智慧平台的健康数据和访谈记录评估服务结果，“减少夜间醒来次数”的目标可通过智慧床垫监测数据验证；“缓解孤独感”的目标通过老人的自评量表和社工观察确认。评估结果分为“达成—部分达成—未达成”三种，评估后记录到《个案进展报告》。

第六步：结案或转介。若目标达成，社工需与老人和家属需结案面谈，总结服务经验，并制定自我维持计划。若问题仍未解决，如长期抑郁症状未改善，则应转介至专业心理医生或精神科。转介过程需写明原因、对象和后续跟进安排，避免服务中断。

（二）小组工作视角：社会联结与互助

（1）小组准备阶段。社会工作者先确定小组目标，如以“提升情绪调适能力”为目标的小组可以服务失独老人或长期独居老人；以“慢病管理互助”为目标的小组适合服务糖尿病或高血压患者。随后社工通过智慧平台筛选符合条件的老人，结合电话访谈或入户探访确认其参与意愿。此后社工需要填写《小组成员登记表》，记录老人的健康状况、兴趣爱好和性格特征，为后续分组提供依据。

（2）组建阶段。社工结合老人特点设计小组结构，一般保持8-12人，小组成员之间通过社区活动室面对面聚会，利用智慧平台建立微信群或视频会议群，让老人无法到场时仍能在线参与。社工第一次小组会议时引导成员共同制定《小组公约》，如“按时参加”“互相尊重”“不泄露他人隐私”，以营造安全氛围^[3]。

（3）活动阶段。社工运用专业技巧引导小组开展活动，情绪支持小组的社工要设计“经验分享—角色扮演—情绪宣泄”的环节，让成员交流孤独感受，并互相进行支持。慢病管理小组的社工可以邀请社区医生通过视频讲座介绍饮食管理知识，然后组织成员分组讨论，制定个人计划，并在智慧平台上打卡记录血糖和运动情况。

（4）评估与总结阶段。社工通过问卷调查和小组讨论收集成员的活动满意度和自我变化感受，结合智慧平台的健康数据与出勤记录评估小组成效。如果老人们普遍反映孤独感减轻、生活规律改善，则表明目标达成。最后社工将结果整理成《小组工作总结报告》，并结合评估结果决定是结组还是转入长期兴趣小组。

（三）社区工作视角：资源整合与服务网络

社会工作者要全面摸底所在社区的医疗机构、养老院、康复中心、家政公司、志愿者团队及公益组织，做成《社区养老资源目录》，再通过智慧平台将这些资源录入系统，按服务类别标签化划分，如“医疗协助”“日常照料”“精神慰藉”“法律援助”，以便老人有需求时快速调用。

当平台监测到某位老人有跌倒风险时，社工不仅要通知其家属，还要及时联动社区医院安排家庭医生上门检查，并联系志愿者团队协助调整居家环境，安装防滑垫和扶手。如果发现某位经济困难的老人因拖欠物业费而影响使用智慧养老设备，社工则要联系街道办民政部门，帮助申请临时救助或养老补贴^[4]。

其次，社区内可以定期召开“智慧养老社区联席会议”，邀请医疗、社保、物业、公益机构和志愿者代表共同讨论服务难点，明确各方职责；建立“社区智慧养老微信群”，实时共享老年人的健康动态和服务进展，确保信息多方之间快速传递，形成“社工主导—多方协作—资源共享”的网络结构，避免服务碎片化。

此外，社会工作者需要设计开设“智慧设备使用课堂”，邀请信息技术人员现场指导老人和家属如何操作智能手环、呼叫器

和远程问诊系统；开展“社区健康讲堂”，由医生结合智慧平台的数据趋势，为老人提供个性化的健康建议；组织“邻里守望互助计划”，让住在附近的老人互相结对，社工负责定期督导和跟进。

最后，社会工作者需要定期评估资源整合和服务网络运行情况，主要评估平台数据（如健康风险预警是否减少、服务响应时间是否缩短），老年人满意度和社区居民的参与度情况，如果发现某类资源使用频率低或服务不达标，社工应及时调整合作对象或优化资源配置，确保网络持续有效运转。

（四）专业督导与评估：保障服务质量

社区社工站或居家养老服务中心可以设立“案例督导会”，每两周由资深社工或督导员带领团队成员，针对典型案例做案例分析，比如社工服务时遇到一位长期拒绝使用智慧设备的老人，初级感到无从下手时，督导员会引导社工梳理评估方法，提出逐步建立信任关系的策略，并提醒注意伦理界限，以引导提升社工的专业能力，让服务更加契合老人的实际情况。

其次，智慧平台实时记录老人健康监测、呼叫使用、服务响应等数据，这些信息可以作为服务效果的重要参考，督导员可在每月的工作会议上要求社工团队提交“个案服务数据分析表”，对比服务前后老人的身体指标和心理状态，并结合质性资料（访谈记录、家属反馈）进行综合评判^[5]。

此外，社会工作者每季度要完成一份《智慧居家养老服务质量评估报告》，提交至社区居委会和相关政府部门，用于总结服务成效，提出问题与改进措施。如果评估发现志愿者探访执行率低，社工需通过报告提出加强培训和激励机制的建议；如果发现部分老人平台操作困难，则需联合技术部门开发更简便的操作界面。

三、智慧居家养老背景下社会工作发展策略

（一）专业人才培养

第一，教育基础环节。高校可以增设“智慧养老社会工作实务”“健康数据与老年人需求分析”等课程，建立校内外实训平台。学生课堂学习《个案工作》《小组工作》等课程，通过实训操作智能手环、智慧床垫等设备，学会如何读取数据、结合量表评估工作情况，并将结果转化为服务计划，从而培养学生智慧养老背景下的实务能力。

第二，岗位培训环节。社会工作者入职后，服务机构需要建

立常态化培训机制，主要培训智慧平台功能使用、常见慢病指标解读、数据与服务的转化方法等内容，培训时可以邀请技术人员现场演示设备安装与平台操作，邀请医生讲解数据背后的医学意义，再由资深社工结合案例演示如何用这些数据制定个案方案。培训结束后要求参与者提交《模拟个案服务计划》，通过督导点评让学习成果转化为操作技能。

第三，实务锻炼环节。机构可以安排社工参与智慧养老平台的日常监测工作，如轮班查看平台预警信息，第一时间处理“老人跌倒报警”或“血压异常提醒”。并定期组织应急演练，模拟从接警、联系医疗、通知家属到记录的过程，通过反复训练提升社工应急反应和跨部门协调的能力。

（二）制度建设与政策支持

相关部门应制定《智慧居家养老社会工作服务规范》，做出服务流程、岗位职责、数据使用、隐私保护等方面的明确要求，比如制度可以明确：个案服务需包含评估、计划、介入、评估和结案五个步骤；小组服务必须有组前准备、活动设计和效果总结；社区服务要设立联席会议和资源对接机制。让制度化要求避免服务因社工个人经验差异而出现质量参差不齐的问题。

其次，智慧居家养老涉及民政、卫健、信息技术、财政等多个领域，仅依靠社会工作系统无法独立完成。政府可以建立跨部门的协同机制，如设立“智慧养老联席会议制度”，定期由各部门、社会组织和企业共同参与，讨论老年人服务需求和资源配置问题。

此外，智慧养老平台的建设和维护、智慧设备的发放、社会工作者的专业培训都需要稳定的经费来源，地方政府应做好财政专项资金支持工作，探索“政府补贴+社会资本+公益基金”相结合的多元化筹资模式。还可以建立“服务购买制度”，由政府购买社会组织和社会工作机构的智慧养老服务，确保社工劳动得到合理报酬，保障服务的长期可持续性。

四、结论

总而言之，智慧居家养老是新时代信息技术创新发展以来出现的全新养老模式，较传统的养老模式服务更完善、周边更配套，但智慧居家养老并非全能，仍需社会工作者辅助，帮助老年人认识智慧居家养老、学习智慧养老，并更好地应用智慧养老相关设施，以取得更好的养老、助老效果。

参考文献

- [1] 朱晓红. 新文科背景下“智慧养老服务与管理”课程教学改革与思考[J]. 大学, 2025, (11): 145-148.
- [2] 周慧芳, 范超, 任迪. 数字化时代背景下文化养老发展路径研究[J]. 现代商贸工业, 2025, (06): 44-46.
- [3] 翟茜彤. 互联网发展与社区养老服务能力的耦合协调关系及其驱动因素[J]. 科技和产业, 2024, 24(24): 38-44.
- [4] 李言. 城市居家养老群体社会支持体系的数字失能研究——基于B市居家养老群体调研[J]. 兵团党校学报, 2024, (06): 75-82.
- [5] 朱瑞玉. “物业+社区”养老服务模式构建的价值意蕴、现实困境及优化路径[J]. 家政学研究, 2024, (02): 1-17.