

“乐居汀塘”居家养老服务项目 评估报告

福州市至简社会工作服务中心

2023 年 12 月

目 录

1. 评估概况	3
1.1 评估背景	3
1.2 评估目的	4
1.3 评估思路与方法	5
2. 项目发展脉络	6
2.1 预备阶段	6
2.2 乐居汀塘第一阶段	7
2.3 乐居汀塘第二阶段	7
2.4 乐居汀塘第三阶段	8
3. 项目实施概况	9
3.1 项目目标与内容	9
3.2 项目投入	11
3.3 项目产出	15
4. 项目社会效果	18
4.1 项目整体效果	18
4.2 各核心服务效果	23
5. 项目实际运作方式	26
5.1 长者身心健康服务	26
5.2 长者乐学堂	28
5.3 社会支持网络	28
5.4 其他服务	30
6. 项目发展建议	31
6.1 “项目官、社工、助老员”位置、角色与作用力的清晰与锚定	32
6.2 逐渐尝试将项目主体移交给汀塘村，让村委牵起项目未来发展的线	32
6.3 抓住项目发展的关键之处，有的放矢建构实现路径	33
6.4 建议项目重整行囊再出发	33
6.5 加强项目对目标对象的宣传和影响	34
6.6 建议优化项目文本，发挥文本对服务指导与助力作用	34

1. 评估概况

1.1 评估背景

汀塘村位于福建东部沿海莆田市。莆田自古地少人多，有着闯荡天下的习俗和浓厚的经商文化。汀塘村位于莆田市秀屿区东峤镇以东 3 公里处，全村总面积 1.3 平方公里，下辖 6 个自然村，8 个村民小组，共 870 户，4479 人。

汀塘村自 2011 年起在正荣集团、正荣公益基金会的支持下引入中国人民大学乡村建设中心的力量开展乡村建设实践。在十年中，专职团队驻地汀塘村，正荣集团、公益基金会及村庄走出的其他企业家先后孵化成立非正式的在地社会组织汀塘社区大学和正式注册的社会组织丰荣社区服务中心等，从村庄文化梳理保护、乡村教育系统支持、村庄环境改造、乡村自组织建设等多方面开展工作，陪伴、培力村民参与乡村建设。

此外，正荣公益基金会整合政府、企业及企业家、专家学者、社会组织等多方资源，分别从文化、教育、养老等方面丰富村庄公共服务，包括在汀塘村设立了捐资助教的林阿润教育基金、助力汀塘村学子的正荣梦想奖助学金以及以梳理汀塘村志的口述史项目，助力村庄发展。

经过多年的探索和实践，这些多元行动为汀塘村开展进一步细化到老人服务的公益项目提供了基础和土壤，如村民了解社会组织的工作逻辑，认可基本的公益价值和理念，对于社会组织形成了尊重和信任的基础。甚至还有一部分村民有着长期以志愿者、策划者、组织者等身份深度参与项目的体验和经历。

汀塘村是当地有名的长寿村，村里高龄老人多，子女忙于生计，聚少离多，客观上对老人的照顾和陪伴有限；随着年龄的增长，老人们的身心健康、出行以及日常生活照料和发展都需要获得更多的关注与关照。关注到这一社会问题，正荣集团于 2014 年在正荣公益基金会捐资设立福寿金项目，持续 6 年为村里 70 岁以上的老人提供每月 500 元-2000 元不等的养老金，让村中老人老有所养，生活质量得到提升。“正荣福寿金项目”为村庄老人带来幸福感的同时也让他们的养老需求得以呈现出来，呼吁更为深入的为老服务引

入村庄以回应这些需求。

2020年10月前后，林越集团、正荣集团、正荣公益基金会联合发起了“乐居汀塘”居家养老服务项目，该项目委托福建省启福社会工作服务中心具体执行。项目立意针对福建省莆田市秀屿区汀塘村老年人，期望回应老人日益增长的多元化养老需求，提升老人居家养老幸福感，打造“健康、快乐、安居”的汀塘。截止到目前，该项目已经重点服务了汀塘村68岁以上的389位老人，为老人提供了身心健康、长者学堂、搭建老人支持网络等服务。

该项目的明显特征是：

第一：陪伴式的服务购买关系；

第二：项目服务质量与具体提供服务的人员息息相关，直接服务于老人的基础工作人员的適切性和稳定性极其重要。

第三：对于乡村而言，一个好的项目是嵌入在村庄里面的，是激发村庄内生力量深度参与的，其项目效果依托一个稳定的项目支持系统的支撑力。

“乐居汀塘”项目是汀塘村第一个深入为汀塘村老人提供持续性、系统性养老服务的项目，也是汀塘村第一次引入专业的社工服务机构开展工作，三年来突破了诸多挑战也取得了一定的成效。本次评估在“乐居汀塘”项目已经持续开展三年并且取得阶段性成效的基础上进行梳理，通过评估来分析项目运行模式、评估项目已有成效、指出有待提升之处，并对下一阶段的工作开展提供建议。

1.2 评估目的

首先，“乐居汀塘”项目已经走过第一个三年，阶段性的总结和第三方视角的评估对于下一个阶段的工作的规划和开展是有助益的。

其次，随着城乡老龄化的发展，广大的乡村地区的养老需求逐渐被看到，越来越多的村庄面临着解决自身养老问题的需求，这个需要会带动各级政府、村庄和社会组织参与到这个领域中。汀塘村作为先行者，其实践经验有助于为其他的村庄提供借鉴。

“乐居汀塘”项目第一个三年周期已经结束，取得了阶段性的成果也面临着选择新的发展方向，处于项目发展期和突破期，需要往成熟期和拓展期

进行发展的关键节点，基于项目以往服务情况及成效进行深层次的探讨和挖掘，旨在探索出项目的有效动作、无效动作以及接下来的改进方向，对项目下一个阶段的展开具有较大的参考意义。具体而言包括以下几个方面：

- (1) 对项目进行深入的剖析，揭示其性质、运作模式和取得的社会效果；
- (2) 项目为村庄及服务对象带来的改变及效果；
- (3) 通过深挖项目内容，促使相关方对项目加深认识，为后续工作设计和方案改进提供依据。

1.3 评估思路与方法

1.3.1 评估思路

本次评估主要回答如下问题：

- (1) 项目对于村庄和服务对象产生了什么样的服务效果？
- (2) 这些服务的效果是由哪些工作环节产生的？
- (3) 现有的执行体系是否专业有效，哪些是有效动作，哪些是无效动作？
- (4) 项目下一个阶段要解决的重点任务是什么？

因此，本次评估主要采取的工作方法有：

第一，对项目相关方及其代表的深度挖掘

本次评估对项目体系进行了分析和拆解，针对重要的项目有机组成部分和相关方代表进行了深入的访谈。

第二，以对话和邀请相关人员撰写项目文字的形式帮助相关人员梳理既有经验并形成新的知识（此项工作并不以项目评估报告的提交而终结）。

1.3.2 资料收集方法

本次评估主要采用的资料收集方法有：访谈法和文献资料收集法。

- (1) 本次评估以一对一访谈和小组焦点访谈两种方式展开。访谈对象包括：项目受助老人、深度参与的核心志愿者、既是志愿者又是服务对象的老人，以助老员和社工为代表的一线项目工作团队，汀塘村村委书记以及项目资助方和运作方。针对志愿者我们采取小组焦点访谈的方式进行，其他访谈以一对一的形式展开。

(2) 我们重点从项目管理、运作过程、项目宣传资料、相关方评价等方面收集档案文件资料与访谈资料。

2. 项目发展脉络

“乐居汀塘”项目根植于乡村，也根植于汀塘村长久的乡村营造的基础之上。在“乐居汀塘”项目立项之前，村庄已经在乡村自组织、乡村治理、乡村公益氛围营造等方面取得了一定的成果。

“乐居汀塘”项目落地之后，其发展经历了三个自然年，由于项目每年按照项目周期进行设计和调整，因此基本可以按照自然年分为三个阶段。从更长远的角度来看，应该把“乐居汀塘”项目放在汀塘村乡村振兴历史进程中去看待。因此，评估小组建议把之前长达十年的社会组织参与乡村营造和乡村治理的工作也作为一个重要的前项目期，即“预备阶段”。这样项目就共经历了四个阶段。

2.1 预备阶段

2011年正荣集团开始携手中国人民大学乡村建设中心团队进入汀塘村设立汀塘社区大学，以社区大学为据点，在社区教育、文化、环境卫生等方面开展了多元化的服务和探索，为社会力量参与乡村建设搭建平台，助力乡村自组织的发展，催生乡村内生力量，以自下而上的方式推动乡村治理工作深化。

汀塘村开展的乡村社会服务工作主要有：

社区教育方面，开展了四点半课堂、夏令营、成人夜校、社区图书馆等教育服务；社区文化方面，组织村民成立并参与广场舞、腰鼓盘鼓、乡村本土乐队十音八乐、军乐队等社团；还有乡创青年介入乡村文化、村庄口述史、老建筑展览等。村庄环境改造方面，包括垃圾桶布点、村庄绿化、村庄池塘水系的治理及恢复；村庄治理层面，成立了村庄志愿服务组织、汀塘可持续发展协会、爱乡协会、汀塘村民理事会等村民自组织；其他方面，包括在正荣集团的支持下针对老人群体设立了福寿金，针对大学生设立奖助学金等。通过这些公益慈善的探索与实践，凝聚了当地政府、内外部的志愿者、村庄企业主、乡贤、公益基金会、学者等多方力量，关注乡村、融入乡村。

这是一个既重服务也重平台搭建更重创新和效率的阶段，社会组织搭建社会力量参与乡村建设平台，通过社区服务和建设乡村培力团队，促进乡村公益可持续发展，推动当地农村社会管理创新。

这个长达十年的乡村建设的过程为后续“乐居汀塘”项目深入的发展提供了肥沃的土壤。

2.2 乐居汀塘第一阶段

“乐居汀塘”项目第一年主要工作有针对村庄老人现状的走访和调研；基于调研结果设计项目方案；项目开始后入户建立数据库进行项目宣讲并有意的建立服务关系；在启福社工厦门项目点工作经验基础上搭建适用于汀塘村的项目服务基本模型并确立工作标准，包含血压、血糖监测、生日会、睦邻点服务等基础服务。

这个阶段遇到的挑战有：

- (1) 团队成员的选择和培训；
- (2) 村民和老人对养老服务缺乏认知；反应在具体的工作中，表现在项目的推广难度高，老人被动享受服务，主动参与积极性较低，发动工作难度大；
- (3) 养老服务融入村庄文化、习俗时面临着多种挑战。例如老人大多不会讲普通话，外部社工进入村庄开展工作需要由本地人进行翻译；又如，在沟通中当地文化多有禁忌，需要工作人员时刻注意。

在这个阶段，项目克服了困难，摸清了村庄老人基本情况，初步建立了服务关系，并且稳定了团队，形成 2 名助老员+1 名社工的工作模式，确立了基本的工作伦理，完成了基础服务模型的搭建。项目资助方、执行方与村委等重要相关方开始磨合，项目的核心理念开始形成。这得益于正荣公益基金会与村委长期的沟通与协作，这个过程自然而然的完成。

同时，村庄对于养老服务也逐步开始接纳和内化，村庄本土资源（例如义诊、义剪等）得以被发掘，项目支持系统开始搭建。

第一阶段服务的特点是：以服务 68 岁以上老年人为主，筹备服务要素，以健康汀塘和安居汀塘的部分内容为主形成基本模式。

2.3 乐居汀塘第二阶段

“乐居汀塘”项目第二个年度，即第二发展阶段主要工作内容有：继续挖掘村庄及周边资源，发展出快乐汀塘的内容，各项活动的参与度提升，将之前汀塘社大停办后停滞的老人社团重新拉起来，在此基础上发展志愿服务社团，将之融入到“乐居汀塘”项目中去，并对志愿者进行管理和回馈，进一步激发村庄内部的力量参与。

这个阶段项目的服务关系越来越好，项目资源得到更深层次的发掘，汀塘村助老员还在疫情期间和村委达成了更为紧密的协同工作关系，从老人的角度协助开展疫情期间的管理和服。项目增加了个案服务，期望项目的服务走向进一步的深化。此外，在志愿服务组织逐渐增加的同时，村民议事会也开始作为村委和村民共同协商解决村庄问题的重要机制发挥作用。

这个阶段遇到的挑战有：

(1) 随着项目的深化，个案工作的需求显现出来，然而助老员还缺少介入复杂关系的勇气和专业能力，需要社工发挥更为直接有效的作用；

(2) 由于预算没有得到批复，导致调研多时的老人食堂项目搁浅。但在老人食堂调研的基础上项目组得以精准的了解老人用餐问题的难点和问题点，在此基础上发展出了助餐服务。

在这个阶段，项目的支持体系得以进一步调整以适应项目发展的需要，原来由启福主任身兼督导、一线服务社工的角色的工作模式调整为主任退至督导角色，引入新的一线社工，这样分工更明确的人员配置模式。

2.4 乐居汀塘第三阶段

这个阶段是项目的第三年，项目服务进一步多元化、常态化开展，例如在未尽的老人食堂项目的基础上发展出了助餐服务。项目服务效果被更多的村民感知到，得到了村庄的认可。在这个过程中，志愿者承担了重要工作内容，发挥了重要而关键的作用。

同时，这个阶段也是项目的影响力开始逐步走出汀塘的一个阶段。在这个阶段项目取得了多方的广泛的认可，获得了媒体、资助方、当地政府的认可，并获得多个奖项。在正荣公益基金会的推动下，“乐居汀塘”项目借助民政厅项目资金的支持得以复制到永泰太原村。这也是“乐居汀塘”作为一

个可复制的模式第一次真正意义上走出汀塘，验证了其可复制性。

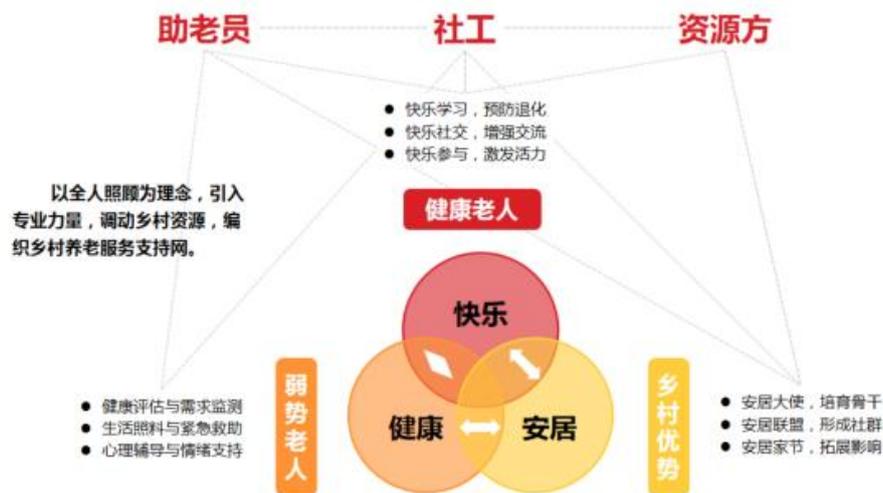
这个阶段主要的挑战在于项目的资助者、设计者如何让项目在汀塘村可持续发展，以及随着项目影响力扩大，如何接住抛过来的橄榄枝，更好的让项目走出汀塘，让更多的乡村受益。

3. 项目实施概况

3.1 项目目标与内容

汀塘村居家养老服务项目旨在通过引入社会工作专业力量，提升汀塘老人身心健康水平，丰富老人日常生活，激发老人的潜能与优势，提升自我效能感，并协同汀塘村内外的资源共建汀塘老人的社会支持网络，系统、持续回应汀塘老人的多层次需要。

在这样的项目目标与定位下，汀塘村居家养老服务项目以三年为一个周期（2020年9月至2023年12月），以汀塘村68岁以上的老年人为主要服务对象（接受50岁以上老年人参与社区活动），整合村庄内外资源，搭建“社工+助老员+资源方”多元联动的服务实施体系，并聚焦“健康+快乐+安居”三大主题开展项目服务工作（如下图所示）。



服务模式。

“乐居汀塘”居家养老服务项目服务模式

3.1.1 健康服务

“乐居汀塘”居家养老服务项目，针对汀塘老人（尤其是 68 岁以上的老人）提供了涵盖健康档案建立、健康监测、康复指导、健康讲座以及心理、情绪疏导等身心健康服务。具体来看：

对老人健康情况进行评估并建档：项目面向汀塘村 68 岁以上 389 位老人做了全面的需求评估，并建立健康档案，进行动态跟进。项目所建立的健康档案还根据汀塘村老人的年龄、居住状况、出行能力、疾病情况进行不同预警色的划分，以便于提供精准的居家养老服务。

健康监测与指导：包括常规生理指数监测和康复指导。助老员依托各类贴近老人的服务场景，为老年人提供血压、血糖的测量，并记录在档案中；此外，还为有需要的老人提供包括功能评定、关节松动、关节活动训练、平衡训练、步态训练等的康复指导和康复训练。

健康讲座：主要是邀请村内外医疗机构为老年人提供健康基础知识普及，围绕“健康饮食、健康运动、慢病管理”等主题，促进老人提升对自身健康的关注，帮助老人习得常见疾病的防治方法。

心理、情绪疏导：主要是通过入户探访的方式，针对老人的消极情绪、家人矛盾、孤独等问题和需求，开展心理慰藉、情绪辅导、生命回顾等支持，排解情绪，恢复良好的精神状态。

3.1.2 乐老服务

在乐老服务方面，项目结合汀塘村本土特点及老人的发展需求，重新盘活了汀塘的十音八乐队、腰鼓队，并新开设手工课堂、广场舞课堂以及科普课堂，以多样化的课程、活动为老人打造适宜的兴趣发展服务，鼓励老人多动手动脑，丰富日常生活，提升自我效能感。

同时结合老人生日、传统节日等契机，组织开展老人喜闻乐见的社区活动，包括举办生日会、重阳节敬老活动、岁末嘉年华、聚/助餐等形式多样、主题丰富的敬老爱老乐老活动。

3.1.3 搭建为老服务支持网络

为系统、持续的为汀塘老人提供满足不同需求的多层次服务，项目依托睦邻

点建设、志愿者队伍建设、居民议事会以及资源单位联动等方式，为汀塘老人建构社会支持网络，营造敬老、爱老、和谐汀塘的氛围，提高老人的安全感及幸福感。在睦邻点建设方面，全村按片区设立 6 个为老服务睦邻点，就近为老人提供血压、血糖测量、手指操学习、社交互动服务，让睦邻点成为长者的健康据点。在志愿者建设方面，招募汀塘村 15-60 岁，热心村内公共事务、具有服务热情、喜欢和老人接触的村民，组建志愿者队伍，开展志愿者培训及团建，让志愿者发挥自身价值，持续参与村庄的工作。随着服务的深入，项目还开设了“村民议事会”，依托村民议事会，搭建村情民意的反馈与沟通平台，召集更多村庄热心人参与村庄共商共建，让更多村民关注老人服务与村庄发展。

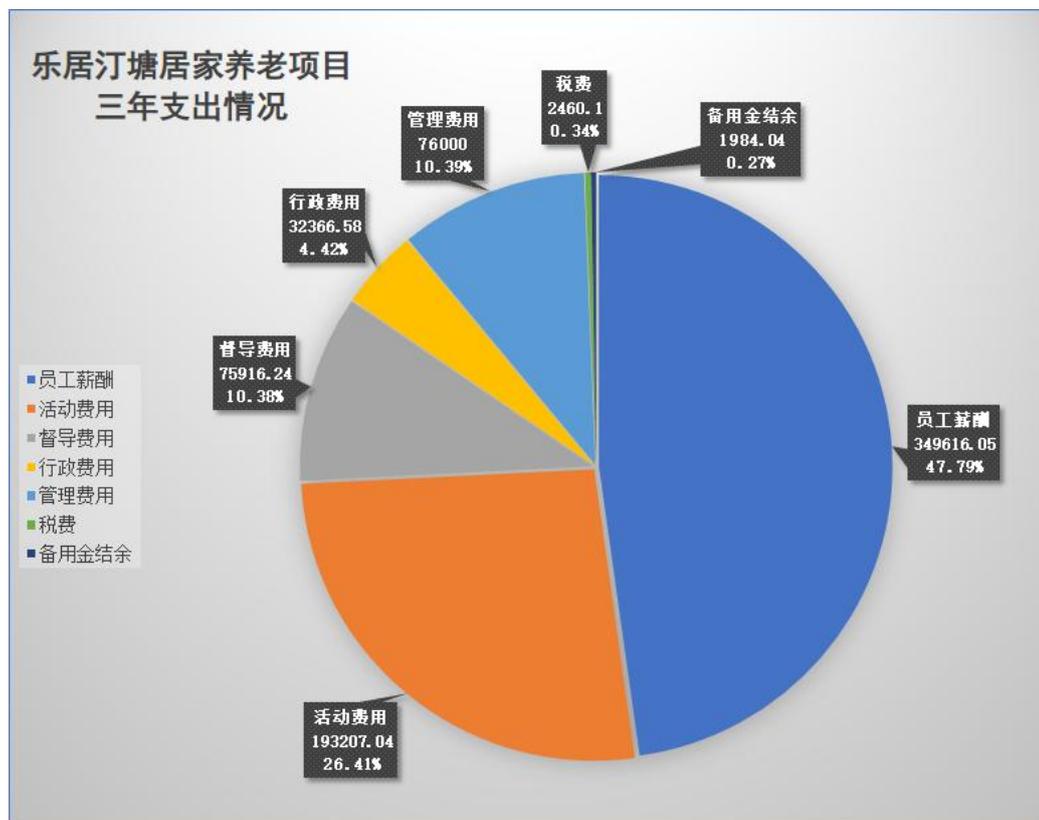
3.2 项目投入

“乐居汀塘”居家养老服务项目在正荣公益基金会牵头支持下，由启福社工中心主导执行，联动多方资源共同参与并有序开展。截至目前，项目已开展实施三年，资金投入近 75 万元（25 万/年），核心工作由 1 名社工+2 名助老员协同完成，同时调动了村内外的不同力量，包括乡村里的志愿者、村民委员会、村卫生所以及村庄外部的启福社工中心、社工站（秀屿区、东峤镇社工站）、周边商铺（理发店、花店）等力量以不同方式参与其中。我们可以通过资金、人力、资源三个方面来看项目的具体投入情况。

3.2.1 项目资金

项目资金来自正荣公益基金会、林越集团联合出资，每年投入 25 万元，三年合计投入 73.15 万元（实际根据每年的结算进行拨付），用于支付项目开展所涉及的人力薪资（社工、助老员）、服务活动费用（物资、差旅、课酬）、行政费用（办公经费分摊）、管理费、督导与培训费（师资、差旅）。其中人力薪资平均每年 11.65 万元，三年合计 34.96 万元，占总经费的 47.79%；服务活动费用平均每年 6.44 万元，三年合计 19.32 万元，占总经费的 26.41%；行政费用平均每年 1.08 万元，三年合计 3.24 万元，占总经费的 4.42%；管理费平均每年 2.53 万元，三年合计 7.6 万元，占总经费的 10.39%；督导与培训费用平均每年 2.53 万元，三年合计 7.59 万元，占总经费的 10.38%；项目结余备用金 0.2 万元，占

总经费 0.27%。税费三年合计 0.25 万元，占总经费的 0.34%。如下图所示：



“乐居汀塘”居家养老服务项目各项费用情况

3.2.2 项目人员(重要参与方的位置及作用)

项目由启福社工中心组建执行团队，经过发展项目形成“1名社工+2名助老员”这样位置、分工与作用各不相同又相互关联的核心执行团队开展项目工作。通过访谈，我们了解到项目开展过程中，2名助老员来自本村，是驻地服务人员，她们熟悉村庄的语言、人际关系及生活方式，主要负责开展健康档案建立与更新、健康监测（血压、血糖、尿酸）、生活照料及康复指导、入户探访、长者课堂（手工、广场舞、科普）、举办主题活动（包括生日会、聚餐、节日活动）、进行志愿者挖掘、队伍建设、组织议事会以及在地资源挖掘等工作。助老员人数有限，在开展不同服务的过程中，常常会调动志愿者一起协助工作。作为驻地人员的助老员是与服务对象、志愿者接触最直接、频繁、熟悉、紧密的人，确保了项目各项服务内容触达不同的服务对象。

相比于助老员直接进入服务对象的场景提供服务，项目社工更多的是连接重

要相关方，侧重发挥策划、管理及拓展类工作。**社工**在整个服务体系中，处于助老员和服务对象的外层及上一层，同时也是牵起项目工作中几个核心工作对象的枢纽，直接牵起了正荣公益基金会、汀塘村委、助老员等重要利害关系（如下图所示）。项目社工处在项目运作机制中的枢纽位置，主要承担项目策划、管理、指导、传播、资源协调的工作，具体内容包括策划项目内容、进行项目立项、搭建项目运行机制、助老员的工作指导与跟进、参与项目关键服务活动（包括前期各项目服务活动的指导与示范、大型活动的策划与实施支持、个案工作的开展）、开展项目中末期总结、进行项目对外传播、项目关系与资源的协同与维系（包括与相关方沟通、调动启福中心所拥有的专业资源、来访接待等）。

正荣公益基金会是项目的发起方、资金提供方，本项目作为正荣公益基金会的重要项目之一，基金会项目官员作为基金会核心项目的购买方代表，具有极强的参与动力，深度参与了包括参与项目前期的调研、执行方的引进以及对项目及执行方的管理和跟进、项目迭代及拓展/可持续发展等工作。基金会项目官时常会深入项目一线去了解情况、探讨项目升级、整合资源，这过程中除了和启福管理层、项目社工进行互动，也会与助老员、汀塘村委、服务对象进行直接的沟通与互动。从中，我们可以看到基金会项目官和启福社工的位置与发挥的作用既相似又有差异。相似方面，表现为正荣公益基金会和启福社工均参与了项目的调研、策划、管理、传播及拓展工作；差异性则来自于双方的位置不同，正荣公益基金会作为项目的发起方和购买方，在一开始便有有极强的项目动力，结合基金会自身的价值理念和组织优势，通过提供资源和空间支持、管理启福社工的项目工作，并持续整合资源确保项目的可持续性。启福社工则基于自身社工背景及执行方位置，提供社工服务视角、调动社工组织资源与专业推动服务落地，启福对项目的管理主要在于对服务触达到服务对象路径的管理以及对重要相关方的交代。

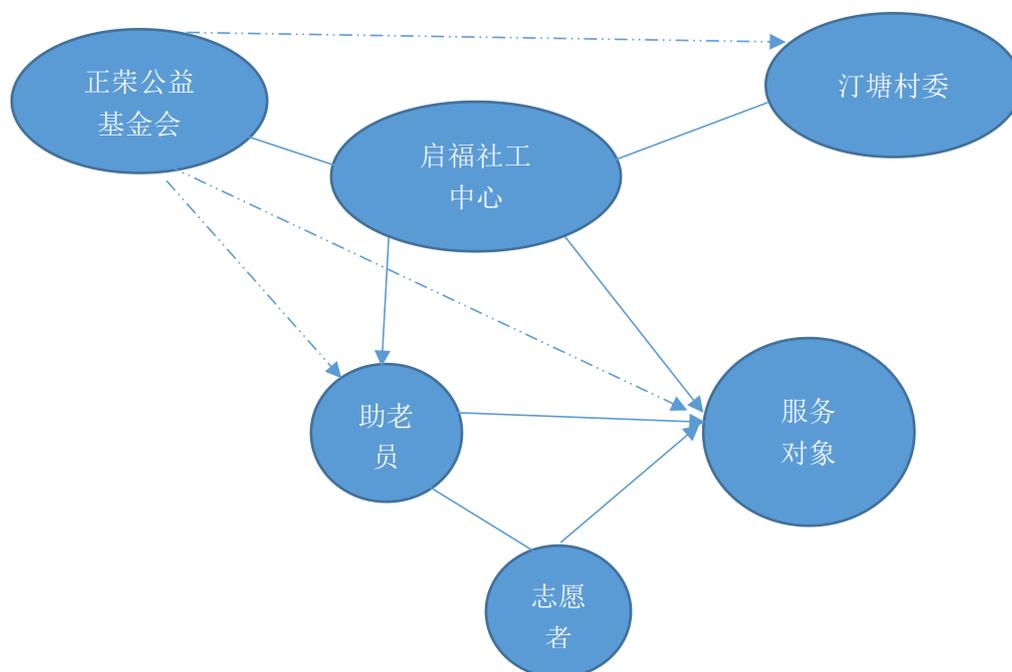
我们还进一步看到，正荣公益基金会、启福社工中心建构了项目工作体系的“双枢纽”，除了上述两者之间的相似与差异之处，通过对项目各方的访谈，我们可以感受到，这个项目是正荣公益基金会的核心项目，正荣公益基金会是项目升级、拓展及可持续发展方面的主要推动力。汀塘居家养老服务项目作为启福社工中心承接的众多项目之一，体量并不算大，但因为正荣公益基金会这样优质的购买方（项目开展动力强、给与的支持多、空间大、以服务为本、合作关

系平等），启福社工中心对此项目的自觉性和探索性逐渐增强。在项目开展过程中，启福社工逐渐开始探索如何更好地发挥出专业力量提供更有深度的服务以及希望为项目的可持续发展贡献一份力量。但因为启福社工目前所处的位置及工作重心在于策划、管理及各工作对象的维系，在服务深化层面，离服务对象、服务场景有一定的距离，因此较难为服务对象提供深度服务，在项目可持续发展方面的思考和力度也还有待提升。

汀塘村民委员会作为汀塘村强有力的内部力量参与其中，发挥对项目的信任背书作用，同时也将自身的工作与该项目进行有机结合。在养老项目进入汀塘之前，汀塘村委已经与公益力量有过长达近十年的合作，正荣公益基金会及其引进的乡建力量驻扎汀塘村十年，协同汀塘村委开展了一系列村庄建设工作，包括开展村庄调研、开办社区大学，组织村庄文化活动、整合公益资源发放福寿金、奖教奖学、复活汀塘池塘水系、进行垃圾整治、建立志愿者团队等等。这些公益力量与汀塘村委互动密切，对汀塘村委及汀塘村的发展发挥了极其重要的作用，包括为汀塘村委及汀塘村带来了许多新的发展视角和资源，推动了汀塘村在村庄文化、卫生环境、文化、村民组织动员、村庄稳定等方面的创新发展，也让汀塘获得了来自民众、上级政府的关注和好评。在这样的背景下，汀塘村委非常支持启福社工中心进入汀塘村开展居家养老服务，并积极参与其中。汀塘村委参与养老服务的方式包括参与入户关怀、为主题活动发言、参与村民议事会，听取居民建议并进行后续处理、参与来访接待、听取项目总结及升级探讨等。在对村书记的访谈中，我们了解到村书记认为汀塘居家养老项目和此前的乡建工作不一样，居家养老项目属于社工专业服务，它是服务于村里的老人而非整个村庄的发展，因此村委在参与位置和作用上属于支持者而非行动主体，项目的行动主体是基金会和社工。因此在居家养老服务项目中，汀塘村委主要是和正荣公益基金会及启福社工中心互动，在他们的邀约下发挥自身的支持作用。

在人力投入上，**在地志愿者**也是项目工作中非常重要的一股力量。目前汀塘村的为老服务志愿者经过挖掘、培育已经达到 66 人，其中包括村里的老人、大学生也包括来自企业的员工志愿者，他们主要在助老员的组织和带动下参与项目服务，特别是大型活动的开展，如嘉年华活动、助餐活动等等。志愿者为服务活动的开展提供人力资源的补充，同时也在服务活动的传播、引导参与方面发挥同

伴作用。



“乐居汀塘”居家养老服务项目工作对象位置关系图

3.2.3 其他资源投入情况

汀塘居家养老服务项目在调动村内外其他资源参与项目服务方面也做了努力，包括整合村、镇的医疗卫生资源，如路加医院、社区卫生所，为老年人开展健康讲座；整合社区理发店为特殊老人提供入户义剪；整合社区花店资源参与节日活动，提供礼品。与此同时也整合了启福社工中心位于秀屿区及东峤镇的社工站点的社工提供项目活动支援。此外，以正荣公益基金会为主，参与福建省慈善总会的“幸福家园”的项目配资，筹得项目经费 20 万元支持。

整体来看，在内外资源整合上汀塘居家养老服务项目尚未充分挖掘及动员村庄乡贤及大部分村民（尤其是老年人家属）的力量参与其中，这部分资源力量有待整合和运用，也为项目的可持续发展提供细水长流的支持带来可能。

3.3 项目产出

“乐居汀塘”居家养老服务项目在正荣公益基金会的牵头支持下，联动汀塘村民委员会，依托启福社工中心构建汀塘居家养老服务体系并落地实施，截至2023年10月，该项目已落地实施3年整，面向汀塘村老年人尤其是68岁以上的老人开展了一系列服务，具体产出如下：

3.3.1 老人身心健康服务

在身体健康关照方面，以建立及更新健康档案、进行健康监测、开展康复指导、开办健康讲座、生活照料这几种方式为主。三年来，项目建立老人健康档案368份，开展健康监测近4000人次，开展康复指导72人次，开办健康讲座12场，200多人参与，与此同时为124人次提供了义剪、清洗类生活照料服务。

在心理关照方面，主要是通过入户探访、陪聊的方式来开展，三年来助老员入户探访老人2223人次，入户主要以80岁以上为主，每年入户服务120人左右，平均5人/次。

3.3.2 长者乐学堂

为丰富老人的日常生活，帮助老年人更好的融入及享受生活，2022年起启福社工及助老员开办了长者学堂，每年开课18节，内容涵盖手工课堂（7节/年）、广场舞课堂（6节/年）、科普课堂（识字、反诈小课堂，5节/年），平均每年服务老人300人次。

3.3.3 多元的主题活动

为更好地联动各方资源，构建老年人的支持网络，促进项目相关方、老人的互动，项目开展了节日活动、志愿者团建与培训、聚/助餐、议事会等不同主题的活动。其中节日活动（含传统节日及嘉年华）合计开展18场，6场/年，辐射200人次/年；生日会12场，辐射540人次。志愿者团建及培训13场，辐射300人次；老人聚餐3场，辐射60人次。居民议事会7场，辐射200人次。

此外，2022年起，启福社工也开始了汀塘村特殊老人的个案服务，两年合计开展个案服务36次，服务于4位特殊老人。除了提供直接服务于老年人的各项服务活动外，在联动重要相关方方面，每年会开展2次联席会议，以便各项目

相关方同步项目情况，进行项目核心议题探讨；在项目人员能力建设方面，每年会开展 12-14 次的督导与培训，以确保项目服务顺利开展并促使项目目标的实现。在项目宣传方面，项目通过公众号（36 篇）、抖音号、视频号及宣传片等方式进行项目的对外宣传；在资源整合方面，项目整合了 6 家村内外单位参与项目服务。服务产出数据如下图所示：

类别	项目	服务场次 (3年)	合计(3年)
健康服务	健康讲座 (场)	12	12
长者乐学堂	长者课堂 (节)	40	40
社会支持网络	节日活动 (场)	12	196
	睦邻点服务 (场)	143	
	生日会 (场)	12	
	聚餐 (场)	3	
	居民议事会 (场)	7	
	志愿者队伍建设 (场)	13	
其他工作	资源整合 (家)	6	44
	督导与培训 (场)	38	
	联席会议 (场)	6	

“乐居汀塘”居家养老服务项目服务产出统计表 1（场次）

类别	项目	服务人次 (3年)	合计 (3年)
健康服务	健康档案 (人)	368	7322
	健康监测 (人次)	4175	
	生活照料 (人次)	124	
	康复指导 (人次)	72	
	入户探访 (人次)	2223	
	健康讲座 (人次)	360	
长者乐学堂	长者课堂 (人次)	586	586
社会支持网络	节日活动 (人次)	642	4478
	睦邻点建设 (人次)	2860	
	生日会 (人次)	649	
	聚餐 (人次)	42	
	志愿者队伍建设 (人次)	285	
其他工作	联席会议 (人次)	60	60
	个案服务 (人次)	36	36
	宣传 (次)	398	398

“乐居汀塘”居家养老服务项目服务产出统计表 2（辐射人次）

4. 项目社会效果

4.1 项目整体效果

经过三年时间持续性的运作，该项目共投入近 75 万元（每年 25 万元）长期服务于村庄 68 岁以上老人约 389 人，同时接受汀塘及周边村庄 50 岁以上老年人参与社区活动。

从项目层面，最终达到了以下项目成效：

4.1.1 项目模式的创新

(1) 多方资源的动员与参与，以行动倡导多方关注乡村养老议题

项目开展三年来秉持着多方参与协同发展的原则发动和融汇多个相关方投入其中。其中包括汀塘村委、汀塘村核心志愿者（包括参与公共事务的老人志愿者、参与服务的妇女志愿者和大学生志愿者）、汀塘村企业家及企业家代表（企业动员起来的外部志愿者）、汀塘村公益组织、外部社会组织、专家及学者、村庄及周边其他社会资源（例如义剪、义诊、课程等），这些相关方都深度参与到本项目中。

通过对项目活动进行抖音视频、公众号推文等形式的宣传，让离开汀塘在外打拼的汀塘人和家乡增加了一条情感纽带，项目唤醒了留驻乡村和外出打拼的人对家乡的关注，让村里老人的需求和发展被广泛的看到。他们时常会在视频对话框里去认自己家或者亲戚家的老人，也时长隔空表达对项目人员的感谢。这条纽带也让项目人员思考如何让这个情感的纽带发挥更大的功效助力项目的进一步发展。

项目通过培训老人及其家属对老人身体状况进行识别和危机处置，提升了老人及其家属关注身体健康的意识和监测能力。项目的成果让村里的老人幸福感提升，也让村民感到自豪。有老人在表达这种归属感和自豪感时说：城市里的社区也不一定能够给老人每天上门做健康监测，我们在村子里就能享受到这样的服务，我们比城市里的老人更幸福。

(2) 资助与服务相结合的工作模式创新

“乐居汀塘”项目既不同于传统的政府采购服务项目，也不同于基金会的资

助项目模式。“乐居汀塘”既是一个购买服务，同时也融入了项目资助的理念和工作方法。

正荣公益基金会作为本项目的资助方有着成熟的资助理念和工作经验。在项目开展的过程中，正荣公益基金会给予了执行方极大的支持空间和尊重，并持续以陪伴的方式对项目保持深度参与。尊重项目发展的规律，不给项目执行团队摊派项目以外的工作，也不对项目团队提出超出项目产出的额外要求。这为项目的专业性和服务的深入开展撑起了发展的空间，也让资助方和执行方形成了更为有效的协同发展的工作模式。

正荣公益基金会是一个有着自身丰富资助经验的基金会，在尊重服务专业性为项目深入开展撑出空间的同时，他们对项目发展阶段性目标有着自己的判断。在这个项目开展的过程中资助方和执行方通过沟通协商、达成共识，使得项目达成了多项超出预期的产出，比如广受好评的助餐服务、比如获得民政系统认可的村民议事会，这些产出都不是原定项目产出的内容。

这种创新型的资助服务模式也让正荣公益基金会在未来的乡村居家养老版图中有了基于资助专业性的角色。在最新的项目进展中，评估人员了解到东峤镇商会有意推广汀塘模式。同样作为项目的资金方，正荣公益基金会在这个新的项目中本没有角色，然而其资助的专业性也随着“乐居汀塘”项目被看到被认可，作为执行方的启福社工中心也强烈要求正荣公益基金会作为项目协作方出现，继续为项目的专业性开展撑出空间。不得不说，这是资助专业性进入更广阔的视野的机会，同时也面临着新的挑战。正荣公益基金会能否在这样新的工作环境下发挥其资助的专业性、资金的、传播的优势还有待时间的验证。

(3) 乡村居家养老服务模式的探索和开拓

城市的居家养老先于乡村发展，先行先试的城市居家养老服务为乡村居家养老服务的开展提供了可参考可借鉴的基础。然而，无论是村庄老人的需求还是其背后的村庄文化都决定了乡村居家养老服务不同于城市。

本项目执行方启福社工中心成立于 2014 年，作为一家 5A 级社工机构，启福在福州、厦门、漳州等地开展居家养老服务并积累了丰富的项目经验。在这些项目开展经验的基础上设计“乐居汀塘”项目。这使得“乐居汀塘项目”既有前人

的经验又有对乡村老人这个特殊群体的探索。

不同于城市居家养老以政府采购为主的模式，“乐居汀塘”项目以基金会深度参与，社工中心提供专业服务，发掘、联动村庄社会资源，鼓励多方参与、共建共享参与其中。除了村庄本身的志愿者之外，还联动了企业的员工、大学生等志愿者，以包容开放的心态广纳各方，使他们能够充分发挥能动性和主动性。

“乐居汀塘”另外一个不同于城市居家养老之处在于其雇员模式，“乐居汀塘”发掘汀塘本村的妇女承担助老员的角色，不仅很好的解决了乡村养老项目开展过程中来自语言及文化环境的挑战，还使得项目的发展和助老员个人的发展挂钩起来。两名助老员在村庄既可以照顾家庭又找到了自己的事业和成就感来源。这也让项目生长出了良好的本地性。

两名助老员都希望自己未来成为专业的社工，他们积极备考助理社工师，其中一名助老员已经取得相应证书。在助老员身上，他们不仅承担着项目的专职服务者的角色，也是村庄里的媳妇，这种职业身份和村民身份的双重绑定使得汀塘项目能够尽可能避免像部分城市居家养老项目那样，步入因为人员变动带来服务断档、服务关系反复需要重新建立的“弯路”。

4.1.2 项目提升了村庄整体的信任度

社会学家帕特南认为社会资本是社会中的个体与群体之间的社会关系，以及由此产生的信任和互利互惠。帕特南对社会资本定义的核心关键词是“社会网络”（social network），“信任”（trust），“互惠”（reciprocity）”。其中最核心的是社会网络，良好的社会网络不仅有利于个人发展，更有利于地方民主与经济的繁荣。社会资本充足的地方，社会各方参与集体公共事务的动力和能力就越强。

“乐居汀塘”项目显著得提高了村庄的社会资本，尤其是村庄内部的信任关系，主要表现在以下几个方面：

（1）搭建平台，提升居民及相关方参与乡村治理的能力

在“乐居汀塘”项目社工和助老员的组织之下，汀塘村搭建起村民议事会，村委会代表、村民骨干代表、妇女代表、社会组织代表、社会资源方和其他利益相关方代表，多方齐聚一堂，对社区的养老问题、公共设施修葺、村民关系协调、

儿童教育等多项事务进行协商。在会议前一周，村两委及社工会先向居民收集议题，并与相关方进行协商，方便会上协商、解决、推进。

村民议事会本不属于原定项目框架内村庄居家养老服务的内容，目前成为相关方一致认可、项目人员非常有成就感的一项工作。

村民议事会提升了村民及村民代表参与村庄事务的能力，也提升了村委会开展工作的方向性和有效性。激发了村民参与公共事务的热情，促进村民自我管理、自我服务基层自治作用的发挥，提升了村民对村庄公共事务的参与度、知晓度和满意度。

(2) 个别志愿者开始主动自发的关爱身边的老人

项目针对低龄老人开展的睦邻点活动，引导低龄老人参与助餐等服务以及助老员在村庄开展的各类不间断的服务行动对核心志愿者产生了深刻的影响，我们观察到已经有村民开始更加关注自家老人的身心状态，更有志愿者会自发的到老人家里陪聊，帮忙做一点力所能及的服务来关怀附近邻居家里的老人。

4.1.3 项目具备可复制性、可推广性

“乐居汀塘”项目在两个方面具有可复制性。

其一，项目灵活的资源发动方式为那些暂时没有政府资源注入而养老需求突出的村庄提供了可借鉴的方案。

其二，“乐居汀塘”的项目设计、内容和服务体系及其积累的经验来源于乡村，对于其他乡村而言具有高度的适切性。

这一点也被很多政府领导、企业家及公益组织所认知到，他们安排了多次的实地探访和经验交流。

4.1.4 项目的影响力进一步扩大

以“乐居汀塘”项目为依托，执行机构启福社工也开始从城市走向乡村，得益于汀塘三年来服务的深厚积淀，启福受邀在秀屿区注册机构并在秀屿区成功运营社工总站。该社工总站的项目也获得了评估机构五星认证。社工总站的社工又反过来支持汀塘的助老员开展日常工作，搭建了一个守望相助的乡村养老服务网络。

此外，项目得到了多家省市级媒体的宣传和报道，如《福建日报》、《海峡都市报》、今日视线、莆田市广播电视台等主流媒体。

2022年8月，莆田市秀屿区组织了全区148名村书记参访项目点并向全区推广该项目模式；同年9月，莆田市委组织部至项目点参访，深入了解项目，并对项目予以肯定；同年12月，正荣公益基金会获得省民政厅25万元资金支持，在永泰县太原村开展“乐居太原村”项目，延续“乐居汀塘”的项目模式和经验，因地制宜地回应和解决太原村社区的养老需求。

2023年“乐居汀塘”项目获得了“阳光1+1. 奋进新征程”福建省社会组织助力乡村振兴公益创投大赛优秀奖。

项目得到了东峽镇政府以及新成立的东峽镇商会的认可商会已经向正荣公益基金会和启福发出邀请，希望他们以汀塘经验、汀塘模式为范例推广至东峽镇更多村庄开展区域试点居家养老工作项目实践。

这也从侧面说明汀塘项目已经具备了走出去的基本条件，项目具有可复制性、可推广性。

“乐居汀塘”项目虽然发展只有三年时间，已经达到了启福厦门居家养老项目发展五六年的程度和阶段。这主要得益于以下几个方面：

首先，汀塘有着良好的社会服务开展的基础。正荣集团、融信集团、林越集团等企业，正荣公益基金会、丰荣社区服务中心、桑梓公益发展中心等公益组织长期持续深度参与和推动村庄公益服务。长期接受公益服务和在公益理念的浸润下，村民及村民核心志愿者对于村庄集体事务有着积极的参与意愿。

其次，“乐居汀塘”得到了村委会的大力支持。以欧建源书记为核心的村委领导团队重视村庄发展，倡导各方参与村庄的公共事务共同打造汀塘村。值得一提的是，2011年人大乡建团队第一次进驻汀塘村时就是欧建源书记时任汀塘村书记。在他的大力支持之下，汀塘村委重视动员企业、公益组织参与村庄发展。

再次，“乐居汀塘”项目在启福社工在城市社区中多年居家养老服务经验的基础上展开，有着良好的专业支撑和前人的经验可供借鉴。

此外，正荣公益基金会作为资助方主动营造了平等沟通、尊重专业力量自然生发的合作氛围和工作环境，并且和执行机构达成了基于村庄发展的共识，以陪伴促发展。

最重要的是汀塘采用了发掘本土团队成员担任核心的助老员服务工作，使得项目服务稳定发展，从未断档。值得一提的是，在这个过程中，刚嫁入本村的云英担任助老员后借助助老员的角色完成了自身的职业发展的同时客观上也完成融入汀塘村的任务。

助老员云英是护理专业毕业，嫁入本村后就随同爱人前往深圳工作，担任社区健康管理员，在这个过程中参与了深圳开展社区养老服务的过程，看到社工开展社区服务产生了对这个职业的兴趣和想要成为社工的想法。后因生孩子返回汀塘村，生子之后就在村里带孩子，这个阶段她没有自己的朋友，对村庄也相对陌生，经常只能和村里的孩子玩。后来开始担任“乐居汀塘”项目的志愿者。于2021年2月份加入项目，成为项目两名专职助老员之一。她从原来的谁都不认识到现在走在村子里所有人都认得她，并且会亲切的喊她名字，走到老人家里都不舍得让她走。在这个过程中，云英考取了助理社工师，成为难得的乡村养老社工人才。

可以说借助助老员的身份，云英一举三得既可以照顾家庭，又能够融入村庄并且获得职业发展和提升。对于助老员秀兰而言，也是如此。

4.2 各核心服务效果

4.2.1 针对老人服务的效果

“乐居汀塘”项目为老人建立了档案库，长期持续的监测他们的血压、血糖、尿酸等基础身体健康指标，针对老人开展健康知识讲座和康复训练获得了以下服务效果：

(1) 老人及家属的健康监测意识提高

在乡村，老人由于缺乏对疾病的认知，经常出现对自己健康状况不了解、不关注、不用药、乱用药等问题。这在项目之初的调研中也可以明显的看到这一点。

经过三年时间的入户探访、健康监测、老年病知识普及等工作的开展，已经取得了明显的进步。我们在村里走访的时候看到老人见到助老员走过就会招手喊他们过来帮忙测血压血糖尿酸等，经过询问得知现在部分老人自己也购买了血压血糖设备，部分老人已经养成了自行监测身体健康指标的习惯。

(2) 老人紧急救助及相关处理

截止到 2023 年 10 月，工作人员在健康监测过程中发现老人出现血压异常，通过观察其面色、询问其身体感知情况，初步判断老人状况有危险后通知家属送医，因而使得老人得到及时的救治。在三年的项目过程中共完成三名老人的健康危机预警使其得到急救救治。

(3) 入户探访让不被看到的需求得以呈现

乡村养老问题的细节常常是被隐藏在乡村生活之后，隐藏在一栋栋的建筑一簇簇的炊烟之后，需要有人走进那一个个角落里，走到那炊烟之中才能看到。在这个过程中，我们能够看到“乐居汀塘”项目的助老员常态化的入户探访对于高龄老人有着怎样非同寻常的意义。

高龄卧床老人由于不能动，人被据于一个小小的空间里，他们有着强烈的倾诉和与人沟通交流的需求。助老员入户为他们做健康监测倾听他们的生活以及其中的烦恼，让他们得到了精神上的安抚和疗愈。有一些老人会把好吃的留给助老员吃，一方面是关心爱护是感谢另一方面也是他们朴素的希望助老员多坐一会儿。这种陪伴的价值是非常之大的，也是非常重要的。

这让助老员感受到极大的价值感也让老人和助老员之间形成了友好信任的关系。在未来这一点极有可能成为村庄实现真正互助养老的一个突破点。

由于村庄文化本身的复杂性，项目虽然在发展的过程中发现了需要开展个案服务的案例，但是助老员缺少专业的处置手法，社工受制于语言、距离等原因难以和老人及其家庭建立支撑个案介入的信任关系，导致个案做的比较浅，深入的系统性解决问题的个案工作仍然有待于继续探索。

4.2.2 睦邻点服务

“乐居汀塘”项目接纳 50 岁以上老人，及老人中的“年轻群体”参与，并为他们设计了一系列的参与活动。项目在村庄的各个行政村设置了 6 个睦邻点，方便周围的老人就近参与服务和活动。

睦邻点的活动受到了老人们的一致欢迎，满足了老人学习、社交、健康的多

重需求。项目从一开始的需要反复召集仍然门可罗雀到现在的一呼百应，老人们积极主动的组织助餐服务都说明了年轻老人参与养老服务的动力被激发。

同时，这也让村里年轻的老人提前看到自己未来也会有更需要别人照顾的时候，从而生出怜悯之心。我们在村里走访的时候，发现睦邻点的服务内容让他们有机会走出家门脱离家务，得到真正的放松。我们看到这些老人非常珍惜他们所获得的服务机会，他们会把在乐学堂学会的珠花手工谨慎的保管起来，并表达希望项目能够持续不断的开展下去，表示不能想象有一天项目没有了，他们应该怎么办。

4.2.3 村民议事会

村民议事会作为村庄多方协商平台，随着每一件上会并写到解决清单的问题被真正的处理和解决让村民相信自身对公共事务的参与是有意义有价值的，他们参与的热情和主动性也越来越高。村委在村庄中的威信也重新树立起来，形成了多方参与下有效解决村庄事务的一个对话平台和机制。

4.2.4 志愿服务体系的搭建

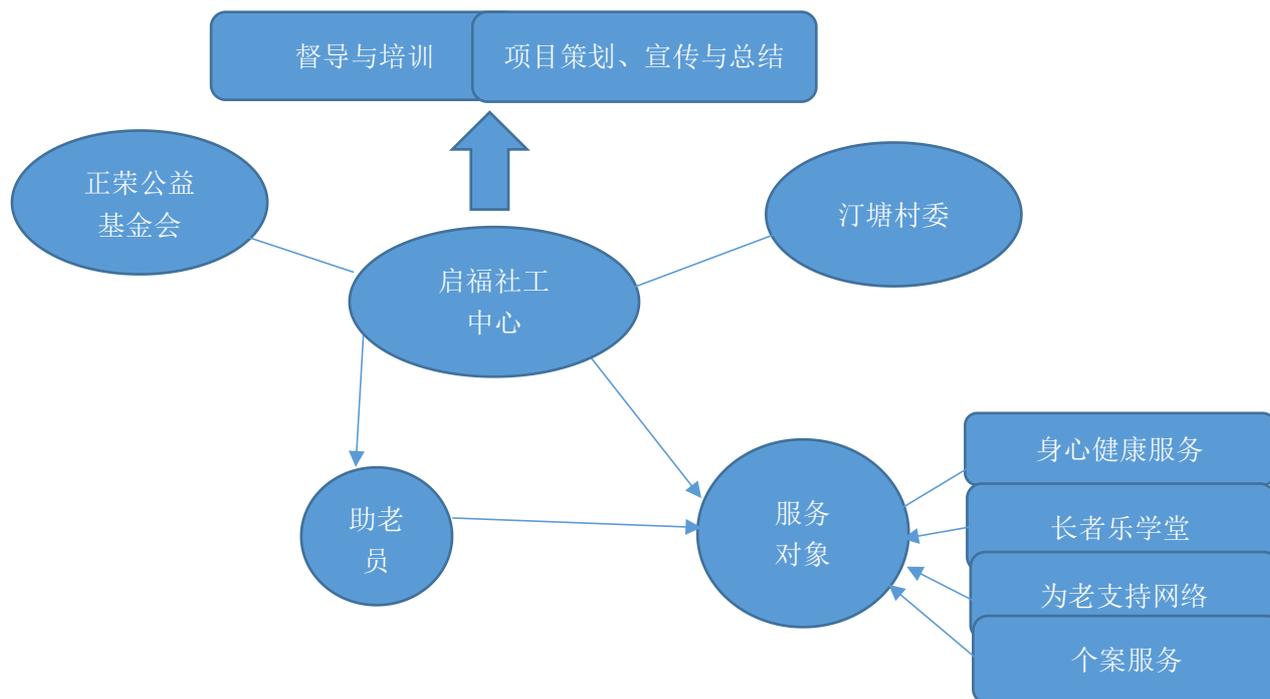
村庄志愿服务从最初的只有 6、7 位发放福寿金的骨干转型成为“乐居汀塘”项目的志愿者发展到目前有 66 人。由于项目以服务为主，大部分志愿者是女性，只有 5 位是男性。这些志愿者被助老员感召而来，他们中间有党员、有妇女、有大学生、有退休村干部等等，他们分属于邻里守望志愿服务队、乐康使者志愿服务队、群芳服务队、躬行大学生志愿服务队。每年汀塘村会举行志愿者答谢活动，以回馈长期参与志愿服务的村民。

志愿服务队作为乡村养老服务的有力补充，很好的帮助项目缓解了项目人手不足的问题。通过志愿服务，也让村庄各个层面的人都把目光聚焦到养老这项具体的工作中，关注老人，随手公益。志愿者们不仅自己积极主动的参与也会发动身边的亲朋好友一起参与。我们看到有的一个家庭奶奶是志愿者，孙子是大学生志愿者，这也是志愿服务精神走入家庭影响家庭文化的一个表现。汀塘村志愿服务体系的搭建为项目长期发展走向互助自助养老带来可能。

不得不说的是，目前来看针对志愿者进行的相关培训还比较有限，在面对具

体工作的时候，大家会自发的去完成一项具体的工作，针对志愿服务精神的培养也还比较有限。因此，评估小组认为如果希望汀塘村爱老敬老精神借助志愿服务体系得以传递则仍需对志愿者群体进行更为系统的培训和赋能。

5. 项目实际运作方式



“乐居汀塘”居家养老服务项目运作模式

“乐居汀塘”居家养老服务项目构建了“社工+助老员+支持方”协同为汀塘老人（尤其是68岁以上的老年人）提供涵盖身心健康、长者乐学、社会支持网、个性化支持为主要内容的为老服务体系。与此同时，项目管理、深化与推广工作贯穿其中。评估工作围绕这5个核心内容，做了关键节点、当前的行动策略和未来的提升空间的梳理。

5.1 长者身心健康服务

经过评估，我们了解到为老人提供身心健康服务是项目的基础及核心，这部分工作主要依托助老员来开展，并且以身体健康服务为主，内容包括建立健康档案、提供健康监测、进行康复指导、开展健康讲座（健康知识普及）、提供义剪

等方面。在心理层面，主要通过入户关怀、陪伴聊天等方式排解老年人的孤独感、宽慰情绪。身心健康服务是对老人最基础的需求的回应，是项目服务中非常务实的部分，对老人意义重大。有关身心健康服务的关键点、实施策略及提升空间，梳理如下：

健康档案：健康档案工作的关键点在于健康档案收集的信息是否符合老人的健康特点及诉求？是否通过建立档案更好的服务于老人？经查阅，项目健康档案表信息齐全、详细并且符合老人的发展特征。项目已经为汀塘村 68 岁以上老人全部建档，并且会将健康监测数据更新进档案系统。与此同时项目对老人的健康档案进行了初步分类（蓝黄橙红四类）并定义不同类型所对应的大体需求，如蓝色对应健康老人，具有社区参与的需求；红色对照特殊老人，具有生活照料及紧急救助的需求。

在健康档案的运用方面，本项目还有提升空间，包括可以通过对健康档案的分级分类进行动态更新与分析，更细致的判断不同类型、级别的老人具体有哪些需求，并依此为其匹配相应的服务。

健康监测：老人的健康状况是一个变化发展的过程，健康监测有利于老人及其家属及时了解自己的身体状态，提高健康意识并进行及时的健康干预。在健康监测方面如何触达更多老人是关键所在。本项目通过按区域设立睦邻点，依托睦邻点以及入户、主题活动、长者乐学堂等能接触到老人的场景，进行健康监测并结合健康监测向老人提出健康指导建议，这些方式很好的确保了老人对自身健康的关注和了解。后期可以通过发动志愿者，创造更多元的接触老人的场景（如对已购买监测设备的老人通过电话提醒进行定期监测并汇总健康数据），让健康监测触达更多老人，让健康监测数据持续更新并服务于老人的健康。

康复指导：康复指导主要是面向入户过程中发现的处在生病康复期的对象，进行健康和饮食指导。项目每年约服务于 10 位老人，向每位老人提供 1-2 次的康复指导。整体来看，康复指导服务的受众较小，助老员可以进一步收集老人对于康复指导的需求，同时通过制定康复指导小卡片、培训照护者等低成本、易复制的方式，扩大康复指导服务的受众。

健康讲座：以健康讲座方式为老人普及所需要的健康知识是一种常见方式。健康讲座服务取得成效的关键点在于讲座内容是否契合以及及时回应老人当下

的需求。本项目目前是按照指标一年开办 6 场健康讲座，讲座内容根据医生及老年人的建议来定，并通过电话邀约邀请老人参加。为更好地发挥健康讲座的成效，助老员在接触老人的过程中可以更有意识的提前进行健康知识需求摸底，根据需求整合资源，灵活安排讲座时间、频次、内容及环节设置；并通过电话定向邀约、微信群提前发布活动及报名信息、鼓励老人互相邀约等方式，扩大受众。

生活照料：项目面向老人的生活照料，主要是服务于 80 岁以上的老人，以义剪方式来开展，同时配套修甲、扫地等服务。3 年服务 120 位高龄老人；义剪服务比较受欢迎，义剪资源稳定，一月开展一次。社工及助老员需要做好维系及扩充生活照料服务资源方的工作。

入户探访：入户探访主要服务于 80 岁以上的高龄老人，项目每年入户探访 120 位老人，平均 5 人/次，入户探访通常会提供健康监测、陪聊、健康指导等服务。老年人很喜欢助老员的入户探访，“老人远远看到助老员就会热情邀请助老员到家里坐坐，牵着助老员的手，聊个不停”。入户探访目前是以 2 位助老员为主开展，人力较为受限，尚不能完全满足需要探访的老人的需求。在资源有限的情况下，优先满足孤独感强的老人的探访需求。后期可以通过培育入户探访志愿者以回应众多老人的孤独感，提供倾听服务。

5.2 长者乐学堂

长者乐学堂陆续开设了腰鼓、广场舞、手工、科普小课堂。一节课通常是两个小时左右，助老员根据资源情况及老人的爱好，设计并组织课堂，同时通过电话通知老人前来参加。长者乐学堂是很好的可以凝聚和发挥低龄、健康老人自我组织、自我服务甚至参与公益服务的载体，关键在于助老员和社工要进行观念的转变，将自身从服务者、组织者的角色转化为支持者，引导、鼓励和支持老人根据自己的兴趣和特长，自我组织起来学习，发挥余热，孵化出老人的兴趣类自组织并结合项目服务内容引导低龄、健康老人参与公益服务。

5.3 社会支持网络

项目通过“社区活动、睦邻点、志愿者队伍建设、聚/助餐、居民议事会、资源整合”等方式建构汀塘老人的社会支持网络。社会支持网络若能搭建好并能

够持续、顺利运转，将有可能兜住汀塘老人不同层次的需求，这也是项目可持续发展及生命力的重要体现。

社区活动：本项目的社区活动包括传统节日活动、生日会、嘉年华等不同主题，每年开展 5-7 场，每场活动 40-50 人参加。社区活动由社工及助老员主导策划，志愿者参与服务，邀请老人及重要相关方参加。社区活动通常以营造氛围、宣传推广服务理念、链接资源为目标。在设计及组织实施社区活动的过程中，社工及助老员可以围绕活动的多层目标，进行活动内容及环节设计，包括加强对活动的预热、有意识的设置一些有关项目宣传的互动环节，加强大家对老人关爱及服务的意识；有意识的介绍项目服务的背景及运作情况、可能的参与方式，引导更多村民关注并参与对老人的服务。

睦邻点与志愿者队伍建设：项目在汀塘村设立了 6 个睦邻点，并依托睦邻点就近为老人开展健康监测、手指操、睦邻点建设活动，睦邻点已经成为村庄老人服务及议事的阵地。如何让睦邻点成为服务老人稳定且便利的阵地持续为老人提供服务是睦邻点建设的关键。志愿者是汀塘老人服务重要的人力补充，是老人社会支持网络中重要的一股力量。本项目进行了一定的志愿者队伍建设，包括进行志愿者登记与激励、开展志愿者培训和团建。后期除了依托睦邻点及志愿者为老人提供服务外，可以着重加强面向更多村民的志愿服务精神的激发、注重志愿服务机制建设以及将睦邻点建设成为参与老人服务及村庄公共事务的窗口和阵地。

聚餐/助餐：经过探索，项目于 2023 年开启了老人聚/助餐，这是一项创新性服务，深受老人喜欢。助老员会事先评估老人聚餐的意愿以及合适的场地、时间，选取合适的老人家里，邀请志愿者参与服务，组织小范围的邻里老人聚餐。聚餐活动的主要目的及意义不止于让老人吃上一顿丰富的饭菜，它更加注重依托聚餐活动，营造热闹、有爱的氛围，促进老人互动，彼此交谈，形成相互照应的同伴网络。基于此，在开展聚餐活动的时候，社工及助老员不仅可以让老人、志愿者们一起动手、边吃边聊，还可以营造安全、信任的关系，引导老人分享生命故事，促进伙伴关系的深化与彼此支持。

居民议事会：项目将为汀塘老人提供的居家养老服务放置到村庄大环境大背景下开展，通过在项目过程中设立居民议事会，加强与村民委员会、不同村民的互动和链接。居民议事会初步提供了村情民意表达及反馈的渠道。如何发挥社工

的专业能力，通过居民议事会促进村民对老人的关爱、对服务的参与、促进村委和村民的良好沟通以及村庄事务解决，是居民议事会可以深化的方向。例如，项目社工可以做好会议的主持工作、建立村情民意表达、跟进及结果反馈的机制，助力村庄治理能力提升，并吸引更多人关心及参与村庄治理。

资源整合：资源影响着服务的受众数量、服务水平以及服务的持续性。在地资源的激活与参与，是影响项目发展及成效的重要因素。项目开展3年来，陆续整合了村庄内外的卫生院/所、理发店、花店及社工站点资源参与汀塘老人服务。相比于项目服务内容、服务对象数量以及村内外的潜在资源情况，项目在资源动员及运用方面，需要做更多的探索和发力。比如注重老人自身优势和潜能的挖掘，培育老人自我服务及互助的意识和能力；加强村庄内部资源的激活，如老年人家属、乡贤、村委及热心公共事务的村民，逐步起低门槛、易参与、接地气的参与机制，如月捐。

5.4 其他服务

“乐居汀塘”居家养老服务项目以社工为核心力量开展的是个案服务、督导与培训、项目宣传与总结以及推动项目深化及发展的工作。

个案服务：个案服务通常是结合社工专业的视角与方法，为身处困境的服务对象提供深度支持服务。个案服务的关键在于社工是否可以发挥出专业能力，真正促进特殊老人核心问题的解决。项目三年来，重点服务汀塘村4位老人的个案，合计开展个案服务36次。通过对社工的访谈了解到，基于项目现有的运行机制，在开展个案服务方面存在一定的难度，一方面熟悉老人情况并且有密切连接的助老员不具备个案服务能力。另一方面，社工距离项目服务场景及服务对象相对较远，加之精力及专业投入有限，较难建立起信任关系及真正促进个案情况的改善。因此，从项目角度，可以重新评估社工的精力、能力以及汀塘老人的个案需求，判断是否需要以及是否能够真正提供个案服务。同时对项目不同层级的服务进行一个侧重排列，优先、重点提供哪些服务，满足哪些需求，对于较为零散以及难以回应的需求，可以采用转介或者其他方式给与支持。

项目管理：项目管理是确保项目运转的必要工作，管理得当能更好的促进项目效果和效率的实现。项目管理的关键点在于是否促进项目服务体系顺利运转，

尤其是通过管理对接、管理好各方的位置、角色，激发各方价值，发挥协作优势，不断优化对汀塘老人的服务效率和成效。本项目的管理工作主要由项目社工负责，项目社工通过进行项目策划、中期、末期总结；召开项目联席会议以及与项目官、村民委员会、助老员等相关方的日常沟通进行项目管理与协同。项目社工可以更加清晰项目管理的目标和意义，除了发挥对相关方交代、监督的作用，还可以让项目体系中的相关方更加清晰自己在项目运作体系里的角色、位置及工作重心，站在支持者的角度激活各方的主动性、投入度以及提升和发力的空间。

项目宣传与推广：同项目管理一样，项目的宣传、推广目前主要以社工为主。在项目宣传方便，包括通过抖音、视频号、公众号、宣传片、宣传折页等多种形式开展项目宣传，宣传内容以项目活动预告、回顾以及项目整体介绍为主。在项目推广方面，除了启福社工，基金会项目官的参与度也很高，包括共同参与政府相关部门的来访接待与项目推介，探讨项目向汀塘以外的地区复制。项目宣传与推广工作的关键点在于清晰项目宣传、推广的出发点及目标是什么，哪个为主？项目宣传和推广对各方的价值和意义是什么？是为了服务的可持续？扩大服务受众还是为了项目相关方的荣誉或拓展新的发展机会？在项目宣传、推广工作上，建议进行宣传推广目标对象、目的、方式等进行回顾和数据分析；针对不同目标，确认想要影响的人群，更有策略的制定宣传的内容、频次、推送方式。

6. 项目发展建议

本次评估主要从项目运作模式、社会效果、执行过程三个层面开展评估，最终提出相关的发展建议。

通过访谈我们了解到，“乐居汀塘”居家养老服务项目从项目历程来看进入到了一个特殊时期。项目已经开展3年，在正荣公益基金会、启福社工的努力下，在汀塘建构起了运行稳定、服务内容相对丰富的老人服务体系，并且逐步获得了老人、村委、政府相关部门的认可。与此同时，随着经济环境发生变化，为项目提供资金支持的正荣集团和正荣公益基金会在此项目未来的发展上，能够提供的资金支持是有期限的。此前建构起的老人服务体系也有待结合汀塘村自身的情况进一步深化，因此，在这样的项目发展节点上，各方对项目往前发展有怎样的期待，各自可以做些什么？需要进行深度沟通并达成共识。例如，如何在现有条件

下，基于过往的基础，让服务得以延续，或者让服务更好的发挥作用都是在策划新一年的项目方案时要考虑的问题。这些基础问题需要被充分探讨，之后才能形成更符合当下发展情况及发展条件的项目策划，也才有可能为项目的发展找出优化的空间和路径。

6.1 “项目官、社工、助老员”位置、角色与作用力的清晰与锚定

经过评估，我们清晰了项目运作的机制，正荣公益基金会和启福社工在构建汀塘老人服务体系过程中发挥了核心作用。在他们的工作下，项目得以整合资金、志愿者以及不同的资源向汀塘老人提供形式多样、主题丰富的开创性服务，回应了汀塘老人的多层次需求。在这个过程中，正荣公益基金会发起并投入资金、人力深度参与项目策划、管理和发展工作，为启福社工开展具体服务提供了空间和多元的支持；启福社工则为项目策划、管理与发展贡献社工专业视角及其组织所积累的经验和资源，让汀塘老人的服务得以具象和落实。而项目招募的助老员，因为项目所提供的工作机会及启福社工提供的服务支持，得以进入服务场景为汀塘老人提供具体的助老服务。身处项目运作体系的项目官、启福社工及助老员需要彼此清晰各自在汀塘老人服务体系中的位置及发挥的作用，思考如何在自己的位置上争取支持，更好的发挥协同作用，避免出现位置、边界、期待的错位。例如基金会项目官在现阶段可以发起对项目未来走向的深度探讨；启福社工要深化自己对于助老员工作的支持以及更细致的策划符合当下及未来发展方向的项目方案，并积极探索项目目标的实现路径；助老员除了做好日常基础服务，要及时将服务情形、困难和经验反馈给社工，一起探讨服务策略，提高服务效率和成效。

6.2 逐渐尝试将项目主体移交给汀塘村，让村委牵起项目未来发展的线

“乐居汀塘”居家养老服务项目作为正荣公益基金会牵头，引入启福社工中心具体执行的为老服务项目，从发起到现在，项目的主体及牵线者是以正荣公益基金会为主，启福社工中心及村委都处于参与的位置上。鉴于正荣公益基金会未来可能停止对此项目的无限期支持，考虑汀塘老人服务的在地化及可持续发展。现阶段正荣公益基金会和启福社工可以有意识、有策略的将项目牵头人或者说项目主体的身份移交给汀塘村，即更加有意识的培育汀塘村内部的力量成为维系项目未来发展的主要力量。

汀塘村内部潜在的力量包括汀塘村委、汀塘志愿者、乡贤、汀塘村民等。其中，汀塘村委是推动村庄发展的重要力量，也是撬动村庄在地力量的关键所在。但在目前汀塘老人的服务过程中只是参与者、支持者角色，尚未发挥出撬动、凝聚村庄在地力量的作用。正荣公益基金会及启福社工中心可以就项目可持续发展面临的困境、发展的方向、如何动员、组织村庄不同力量共同参与等议题及案例与村委沟通，商议帮助村委撬动村庄内部力量的方案，支持村委发挥主体作用去撬动在地力量形成汀塘老人服务的重要支撑。具体可参考此前乡建团队支持村书记牵头，整合村庄内外力量复活汀塘水系。

6.3 抓住项目发展的关键之处，有的放矢建构实现路径

项目重要相关方，清晰项目所处的节点、未来的发展走向、各自的位置及作用后，还需要确认出项目的基础脉络及关键之处，例如项目经过三年的发展，已经沉淀下符合老人需求并广受好评的基础服务，包括建立老人健康档案、健康监测、健康讲座、入户探访、生日会、聚/助餐、长者课堂等。这些基础服务是项目必不可少的内容，可以以助老员为核心力量继续开展并逐步服务更多老人，提高效率 and 成效。而在构建汀塘老人社会支持网络方面，除了此前开展的睦邻点、居民议事会、志愿者队伍建设、资源整合等内容，则可以以启福社工为核心，将其与在地资源的激活（特别是支持村委去激活）结合起来开展，这也要求社工转变工作思路和角色认知，将自己放置在协作者位置上，深度参与诸如月捐、村民视角的宣传、动员、互助养老等工作内容，让汀塘老人的社会支持网络真正在汀塘村落地生根。

6.4 建议项目重整行囊再出发

三年是一个重要的关键期，也是一个自我休整再出发的节点，重新深入的回看项目历程，可以尽量避免项目团队落入重复执行的窠臼。因此，建议项目重要相关方结合自我总结以及第三方评估，对过往项目服务中偏离目标或者现有条件下难以真正提供的服务内容进行删减或推后开展，集中精力瞄准项目当下的基础工作及要点之处，确保基础服务水准的同时寻求新的突破。

具体而言有：

(1) 项目的服务内容中有很多亮点工作，他们要么是深受服务对象喜爱，例如乐学堂的课程、助餐服务、志愿者活动；要么是帮助老人解决了很现实的问题，例如入户探访中情感慰藉的部分；要么是有效建立沟通渠道，比如村民议事会；这些亮点内容如若需要加强，则所投入和分配的资源比重可适当增加。有一些实践后效果还不够理想而限制短期内难以克服的内容可以降低投入及资源比重。例如，受乡村问题复杂性、语言障碍以及目前能够有效开展个案工作的社工人员尚缺位等实际情况导致个案工作有效性仍待加强，短期内以上困难难以克服的情况下则可适当调整降低个案设置的难度，或减少数量，并选择介入能力范围内的个案，对于急难个案也可进行转介。

(2) 如果确定将互助养老作为重要的探索方向，则需详细盘点手中可支配的资源，包括可动员的人员和动员方式，探讨实施的路径，确定最小可执行的目标，往这个方向推进作为目前老人服务的补充。

6.5 加强项目对目标对象的宣传和影响

评估的过程中，我们发现很多接受服务的老人及家属，甚至有一些是长期接受服务的老人，他们对于这个项目叫什么名字是由谁发起有谁来执行的等项目背景信息并不清楚。但是他们非常认可助老员的工作，熟悉并享受服务的所有内容。虽然一道美食并不必然让别人了解是哪个厨房做出来的，但是未来如果希望积累口碑，那么就可以在工作中适当加强宣传。对于本项目而言，考虑到后续可能开展的月捐，以及项目影响力的进一步扩散，针对村民的更全面的更系统的宣传工作可以进一步加强，并且是有方向有针对性的加强。

6.6 建议优化项目文本，发挥文本对服务指导与助力作用

项目书是一个项目设计的蓝图，在对文本进行评估的时候，我们发现有一些费用每年预算与结算出入较大，如服务费用大都少列支、税费经常又没有列支等情况，但是在进行新一年的列支时没有进行调整；另外项目书确定的方向需要详细的论证、明确目标并在此基础上对执行方案进行更加具体可测量的细化，尤其是对目标以及实现目标的路径的细致描述。