

The Path of Improving the Quality and Efficiency of the Elderly Management and Political Work Service under the Guidance of Humanistic Care

Fei Feng

Shengli Petroleum Administration Bureau Co., Ltd. Elderly Service Management Center, Dongying, Shandong, 257000, China

Abstract

The elderly population's growing demand for emotional support and cultural engagement has become increasingly evident, yet grassroots political services face challenges such as limited content, fragmented resources, and delayed responses. Addressing this issue, the article examines specific manifestations including emotional communication gaps, fragmented health services, and inadequate rights protection channels, identifying insufficient interdepartmental collaboration as the root cause. The paper proposes a comprehensive approach: strengthening emotional bonds through home visits, themed tea gatherings, and neighborhood mutual aid; enriching spiritual life via reading clubs, calligraphy classes, and festive events; integrating health services through regular check-ups, chronic disease management, and caregiving training; and establishing a safeguard system with legal consultations, policy outreach, and hotline rights protection. These measures aim to transform political services from passive responses to proactive care.

Keywords

humanistic care; elderly political work; emotional communication; health integration; rights protection

人文关怀导向下老年管理政工服务的提质增效路径

冯斐

胜利石油管理局有限公司老年服务管理中心，中国·山东 东营 257000

摘 要

老年群体对精神慰藉与文化参与的需求日益凸显，基层政工服务却存在内容单一、资源分散、响应滞后等短板。针对此现象，文章从人文关怀出发，剖析情感沟通缺位、健康服务碎片化、权益维护渠道不畅等具体表现，指出多部门协作不足是核心缘由。在此基础上，提出以入户访谈、主题茶话、邻里互助夯实情感纽带；以读书会、书法班、节庆活动丰富精神生活；以定期体检、慢病管理、照护培训整合健康服务；以法律咨询、政策上门、热线维权构建保障体系。通过上述措施，推动政工服务从被动应对转向主动关怀。

关键词

人文关怀；老年政工；情感沟通；健康整合；权益保障

1 引言

基层政工服务是联系老年群体的重要纽带，其质量直接影响老年人生活质量与社会和谐程度。当前，部分社区仍将老年人视为被动受助对象，服务内容停留于物质发放与通知传达，忽视精神需求与个体差异，导致老年人归属感弱、参与度低。将人文关怀融入政工流程，既是对传统管理范式的补充，也是积极应对老龄化的必由之路。通过情感沟通、文化滋养、健康守护与权益维护协同发力，可让老年人在熟悉环境中获得尊重与关爱，进而提升生活福祉，减轻家庭照

护压力，为社会稳定注入温情力量。

2 人文关怀导向下老年管理政工服务的内涵与价值

2.1 人文关怀导向下老年管理政工服务的核心内涵

人文关怀导向下的老年管理政工服务，是将人文关怀理念深度融入老年群体管理与思想政治工作的服务形态，其本质是通过贴合老年群体身心特点的服务方式，实现对老年群体的精神引领与生活关怀。它以尊重为前提，既尊重老年群体的主体地位与个人意愿，也尊重其过往经验与价值贡献；以关爱为核心，既给予情感层面的温暖陪伴，也提供生活层面的实际帮助；以个性化为关键，既关注老年群体的共性需求，也重视不同个体的差异化诉求^[1]。其构成要素涵盖

【作者简介】冯斐（1982-），女，中国山东威海人，本科，助理政工师，从事老年服务管理工作。

情感沟通机制、需求响应体系、权益保障框架等，这些要素相互关联、协同作用，共同支撑起以人为本的服务理念在老年群体中的落地应用。例如部分社区政工服务站在开展管理工作时，会主动走进老年人家中倾听其想法，而非单向传达政策要求，这一做法既体现了对老年群体的尊重，也让服务更贴合实际需求。其操作原则需遵循以老年群体需求为中心，注重情感互动与实际帮助相结合，确保服务既能满足老年群体的物质需求，也能关照其精神世界，让老年群体在服务中感受到被重视与被关爱。

2.2 老年管理政工服务融入人文关怀的现实意义

老年管理政工服务融入人文关怀，不仅能有效缓解老年群体的孤独感与焦虑情绪，帮助他们保持积极的心理状态，还能通过关注其社交需求，开展适宜的集体活动，增强他们参与社会生活的意愿，减少与社会的隔阂。当服务贴合老年群体的实际需求，尊重其个人意愿并提供个性化帮助时，他们对服务的认可程度得以提高，进而提升整体服务满意度。从社会层面看，该服务方式有助于营造尊老爱老的社会氛围，促进社会关系的和谐；从应对老龄化的战略角度，它能更好地满足老年群体的多元需求，提高其生活质量，为积极应对人口老龄化提供有力支撑^[2]。

3 老年管理政工服务中人文关怀的关键维度

3.1 情感支持与心理疏导

情感支持与心理疏导是老年管理政工服务中人文关怀的核心维度之一，通过情感关怀与心理疏导的协同作用，满足老年人的情感需求。情感关怀聚焦于老年人的情感体验，通过开展陪伴活动与进行耐心倾听，让老年人感受到被关注与被理解，进而缓解其孤独感；心理疏导则针对老年人的心理状态，通过提供心理咨询服务与开展压力缓解活动，帮助其调整负面情绪，减少焦虑等心理问题的出现，从而能够有效增强老年人的心理适应能力，让他们保持相对稳定的心理状态。

3.2 个性化需求关注与满足

个性化需求关注与满足是老年管理政工服务中人文关怀的关键维度，聚焦于老年群体的个体差异，通过开展需求识别工作与进行需求响应，满足不同老年人的差异化需求。需求评估是识别差异化需求的基础，通过系统的信息收集与分析，明确老年人在健康、社交、生活便利等方面的具体需求，为后续服务提供依据。定制化服务是满足差异化需求的核心，根据老年人的个体需求设计适宜的服务内容，让服务更契合老年人的实际情况，提高服务的有效性。资源整合是实现精准满足的保障，它通过整合各类服务资源，为定制化服务提供支持，确保服务能够落地实施。这种方式不仅能让老年人获得更贴合自身需求的服务，还能增强他们对服务的认可，提升整体服务质量^[3]。

3.3 文化娱乐与精神生活丰富

开展文化娱乐活动的组织工作能够为老年人提供精神

层面的支持，满足其对精神生活的需求，活动需要具有丰富老年人精神世界的功能，能够让老年人在参与过程中获得心理上的愉悦感，缓解精神层面的空虚状态，对提升老年人生活品质有积极影响，通过充实精神生活，让老年人的生活更具色彩与意义，提高其生活的满意度，其能够促进老年人的社会参与，增强其与他人之间的互动，减少社会隔离感，让老年人更好地融入社会^[4]。

4 人文关怀导向下老年管理政工服务提质增效的具体路径

4.1 强化情感沟通机制，提升老年群体归属感

老年管理政工服务人员需制定固定的人户访谈计划，每周或每两周深入老年人家中开展一次面对面沟通。服务人员沟通时需放下工作身份的疏离感，以平等尊重的姿态倾听老年人的心声，包括他们对过往生活的回忆、当前生活的困惑以及对服务的期望等，并认真记录下这些信息。这种持续的倾听与关注能让老年人感受到被重视，逐步消除他们与服务人员之间的隔阂，为增强归属感奠定基础。政工服务团队可每月策划一次主题鲜明的社区活动，比如怀旧故事会、节日茶话会、手工制作分享会等。活动设计需贴合老年人的兴趣与生活经历，让他们在参与过程中能自然地交流互动。例如在怀旧故事会中，服务人员可引导老年人分享自己年轻时的故事，其他老人可参与讨论或给予回应，情感共鸣能快速拉近彼此的距离，让老年人在社区中找到情感寄托，提升对社区的归属感。

政工服务团队可根据老年人的居住位置和兴趣爱好，组织形成小型邻里互助小组。小组内的老年人可定期开展日常交流，比如一起散步、买菜或参与社区活动。同时，服务人员需定期参与小组活动，引导小组形成积极的沟通氛围，帮助解决小组内出现的小矛盾。这种基于邻里关系的沟通平台能让老年人在熟悉的环境中获得持续的情感支持，增强他们对社区的信任感。政工服务团队需对入户访谈、活动参与以及邻里小组中收集到的老年人需求进行分类整理，并在三个工作日内给予明确回应^[5]。

4.2 丰富精神文化活动，满足老年群体精神需求

政工服务团队需依据老年人的年龄、兴趣与身体状况制定差异化方案，比如对低龄健康老人，开展读书会、书法绘画班等深度参与类活动；对高龄或行动不便老人，组织志愿者上门开展故事分享、简易手工等轻量互动活动。读书会需选取老年人熟悉的经典文学作品，每次围绕单章节引导分享个人经历与阅读感悟；书法班邀请社区退休文艺工作者授课，每周固定时间开展临摹与创作练习，让老人在笔墨间获得成就感。团队要制定固定活动时间表，确保每周至少三场不同类型活动：周一上午读书会、周三下午书法班、周五上午合唱练习。每个活动安排专人负责全流程协调，包括提前通知参与者、准备材料、布置场地，比如书法班负责人需提前备好笔墨纸砚与临摹字帖，在活动中协助纠正书写姿

势,活动后将优秀作品展示于社区宣传栏,强化老人参与积极性。

团队需联动社区退休教师、文艺爱好者担任志愿指导;对接本地图书馆定期配送适合老人的书籍;联系文化馆每月举办小型艺术展览,并与附近学校合作开展“老少结对”活动,让学生志愿者与老人进行文化互动,既传承传统知识又促进代际交流,比如图书馆每月送200册经典读物到社区中心,文化馆每季度组织一次非遗手作展示,让老人足不出户接触优质文化资源。团队可以将传统活动与节日主题结合,比如在春节组织写春联、剪纸活动,端午开展包粽子、编香囊活动;可以将静态活动转为情景式体验:读书会改为分角色朗读经典片段,合唱班加入老歌联唱与情景表演。

4.3 加强健康管理及促进,提升老年生活质量与福祉

政工服务团队需联合社区卫生服务中心、养老院、民政部门建立定期沟通会议制度,每月召开一次协调会明确各部门职责:社区卫生中心负责定期体检与慢性病管理,养老院负责失能老人照护,民政部门负责政策支持与资源调配。团队要牵头制定统一的健康档案标准,实现各部门健康数据共享,比如老人的体检结果、用药情况能在协作单位间快速流转,避免重复检查。团队需联合社区医生为老人建立个人健康档案,每季度开展一次免费体检,包括血压、血糖、心肺功能等基础项目。对体检中发现的慢性病患者,制定个性化干预方案,比如高血压老人由医生每月上门监测血压,指导用药与饮食调整;糖尿病老人由营养师制定低糖食谱,团队协助监督执行。

针对失能半失能老人,团队需协调社区志愿者与专业护理人员开展上门照护服务,包括协助洗漱、喂食、康复训练等。建立照护人员培训机制,每月组织一次护理技能培训,邀请专业护士讲解照护技巧,比如如何帮助老人翻身预防褥疮。同时设立照护服务热线,老人或家属可随时拨打求助,团队在半小时响应并安排人员上门。团队要开展适合老人的健身活动的组织工作,比如太极拳、广场舞、散步小组等,每周固定时间开展。太极拳邀请社区退休武术教练授课,每天早上带领老人练习;广场舞团队选择节奏舒缓的音乐,编排简单动作让老人轻松参与,还可以在社区设置健康宣传栏,定期更新健康知识海报,比如四季养生要点、合理膳食指南等,提升老人健康意识。

4.4 完善权益保障体系,增强老年群体安全感

政工服务团队需联合社区法律顾问,每月定期组织法

律咨询活动,为老年人提供免费的法律解答服务,内容涵盖财产继承等常见领域,并制作通俗易懂的法律宣传手册并进行发放,帮助老年人了解基本法律知识,增强自我保护意识;团队需安排专人对接特殊需求的老年人,提供上门法律咨询服务,确保每位老年人都能获得及时的法律帮助。团队需梳理适用于老年人的各项政策,如养老补贴、医疗保障、社会救助等,安排专人负责政策解读与申报指导工作,比如针对行动不便的老年人,提供上门服务,协助他们准备申报材料,确保政策红利能够切实惠及老年群体。

团队需设立24小时畅通的权益维护热线,安排专人接听,及时处理老年人的权益诉求。对于涉及侵权的案件,联动司法部门提供法律援助,帮助老年人通过合法途径维护自身权益,还需要开展权益维护案例分享活动,通过真实案例提高老年人的风险防范能力,避免陷入权益侵害的陷阱。与此同时,团队需联合相关部门,定期对权益保障工作进行评估,收集老年人的反馈意见,及时调整工作策略,并建立权益保障工作台账,记录服务开展情况与处理结果,确保工作的透明度与有效性。

5 结语

综上所述,以人文关怀为主线重塑老年管理政工服务,关键在于把尊重、倾听、陪伴转化为可操作、可感受的日常细节。当入户访谈成为习惯,当健康服务触手可及,当维权通道随时敞开,老年人便能在社区中找到家的温度。未来,基层政工仍需在资源统筹、队伍培训与制度激励上持续用力,让温情服务不止于活动,而成为长久运行的机制,使每一位老年人都能在熟悉街巷里安心老去、舒心生活、放心依靠。

参考文献

- [1] 魏美琪,宋维芳,党文珊,等.“互联网+”模式下的老年健康服务与管理课程教学改革探索与实践[J].中国管理信息化,2024,27(23):223-227.
- [2] 叶婉倩.工学一体化人才培养模式下技工学校老年服务与管理专业教学改革探析[J].新智慧,2024,(10):84-86.
- [3] 谷城锋.社区老年中医健康管理中心服务规范团体标准要素与推广策略研究[D].湖南中医药大学,2024.
- [4] 孙万卉,李杰,张长伶,等.密云区医共体框架下老年综合管理服务模式探索与实践[J].健康中国观察,2024,(05):78-80.
- [5] 肖娟.智慧医疗背景下的智能化老年人远程医疗服务照护研究[J].产业科技创新,2024,6(05):62-65.