

新时代老年服务管理工作创新路径探索

孙艳娥

胜利石油管理局有限公司老年服务管理中心，山东 东营 257055

摘 要： 本论文聚焦新时代老年服务管理工作，以胜利油田为研究样本，深入剖析现存问题，积极探索创新路径，旨在提升老年服务管理水平，推动老年事业高质量发展，为构建和谐社会贡献力量。

关 键 词： 新时代；老年服务管理；创新路径；胜利油田

Exploring innovative paths for elderly service management in the new era

Sun Yan'e

Elderly Service Management Center, Shengli Oilfield Management Bureau Co., Ltd. Dongying, Shandong 257055

Abstract： This paper focuses on elderly service management in the new era, using Shengli Oilfield as a research sample. It deeply analyzes existing problems and actively explores innovative paths, aiming to improve the level of elderly service management, promote high-quality development of elderly undertakings, and contribute to building a harmonious society.

Keywords： new era; elderly service management; innovative paths; Shengli Oilfield

引言

随着我国老龄化程度的持续加深，养老问题已然成为备受关注的社会性难题和话题。我国老年人口具有基数大、增速快、空巢多的特点，其中97%左右的老年人都在家和社区养老，传统的养老模式和保障制度在老龄化和少子化的发展趋势下已无法满足当今老年人的养老需求。在积极应对人口老龄化国家战略的指导下，借鉴国外先进的养老服务经验，坚持政府主导、广泛参与的工作方针，我国养老服务体系经过一段时间的探索和实践，已逐步形成一套具有我国特色的社区居家养老服务模式。胜利油田作为拥有庞大老年群体的国有企业，其老年服务管理工作的成效不仅关乎离退休人员的晚年生活质量，更对企业稳定发展和社会和谐有着深远影响。当前，胜利油田老年服务管理工作正处于关键转型期，虽已取得一定成果，但仍面临诸多挑战，如服务群体与管理力量失衡、工作重心不明确等。

一、胜利油田老年服务管理工作现状剖析

（一）胜利油田老年服务管理工作发展历程

改革前，胜利油田老年服务采用单位自管模式，各基层单位负责本单位离退休人员服务，内容包括离退休金发放和生活慰问。该模式针对性与专业性有限，服务水平不均，资源分散，难以满足多样需求，如老年活动形式单一。但单位与离退休人员联系紧密，能给予一定个性化关怀。

2018年，油田开启老年服务专业化改革与区域化整合，成立专门管理单位，整合资源^[1]。服务走向专业化、规范化，服务人员接受培训，流程和标准明确，区域化整合打破单位壁垒，实现资源共享。在医疗保健上可提供更全面专业服务，还统一规划活动场所和设施，丰富老年人生活。

目前，油田进入社会化管理与油地融合探索阶段。社会化管理上，引入社会力量，与养老机构合作提供养老护理。油地融合方面，与地方政府、社区紧密合作，建立“三对接”机制，联合开展文化活动，推进适老化改造，充分利用各方资源，为老年人提供更优质全面服务^[2]。

（二）现有服务管理体系架构

胜利油田老年服务管理架构完善，高层设专门管理部门，负责整体规划、政策制定和资源调配。下设多个区域服务部，负责特定区域服务的组织实施。再细分到老年服务站，承担信息收集与日常服务。各层级职责清晰，管理部门统筹，区域服务部协调监督，老年服务站提供贴心服务，形成高效服务链。

服务内容丰富，涵盖生活照料，为特殊群体提供上门护理等；健康服务，包括体检、讲座、康复指导；文化娱乐，组织文艺活动、兴趣小组。还针对特定员工家庭老人开展“三个逐一”服务，解决员工后顾之忧^[3]。

人力资源上，配备专业人员并培训提升能力。物力资源方面，建设活动场所，配备设施设备。财力资源主要来自油田拨款、政府补贴和社会捐赠，用于支付薪酬、购置设备、开展活动，保障老年服务工作正常运转。

（三）取得的成效与面临的挑战

胜利油田通过一系列改革发展，老年服务质量显著提升。专业化和多样化服务满足不同层次需求，健康服务增强老年人健康意识，提升疾病防控；丰富的文化娱乐活动充实精神生活。老年

群体满意度大幅提高，切实感受到关怀，高度认可服务工作，促进油区和谐稳定。

虽然取得成效，但仍有挑战。老年服务对象基数增大，退休人员新增快，服务管理力量不足，人员老龄化、数量缩减，部分人员能力与工作要求不匹配，导致服务效率低。油田直属单位经营压力大，为老服务投入受限，离退休人员居住地分散，增加管理难度^[4]。油地融合机制不完善，涉老政策落实受阻，影响“双重关爱”效果，这些问题亟待解决。

二、胜利油田老年服务管理工作现存问题及成因分析

（一）服务群体与管理力量失衡问题

胜利油田老年服务对象规模持续快速增长。因人口老龄化，油田退休人员不断增多，“十四五”期间每年新增8000余人，预计2025年退休人员总数突破20万。庞大且递增的群体，使服务管理压力增大，各类服务需求在数量和种类上激增，冲击现有服务管理体系。

油田老年服务管理队伍存在人员结构和能力素质问题。人员结构上，老龄化严重，年轻力量匮乏，出现人才断层^[5]。能力素质方面，部分管理人员业务能力不足，缺乏专业培训，对新政策、知识掌握滞后，难以满足多样、个性化服务需求，且沟通技巧欠缺，影响服务质量。

工作吸引力低，强度大、环境和待遇缺乏竞争力，职业发展空间有限、晋升渠道不畅，导致人员流失。人力资源规划上，前期重视不足，未随老年群体规模变化调整人员编制和配备计划。同时，缺乏有效培训和激励机制，难以提升人员能力和热情，加剧人员不足与需求增长的矛盾。

（二）工作重心模糊问题

胜利油田老年服务对高龄、特困等特殊群体帮扶精准度不足。现有措施未充分考量个体情况与个性化需求，生活照料方案缺乏针对性，心理关怀缺失，难以满足精神需求。

西部上产、外部创效员工家庭老人服务存在空白。油田对这些老人关注和服务力度不够，未建立完善关爱机制，缺乏定期走访与应急响应，影响员工家庭稳定和工作积极性。

“五老”骨干是宝贵资源，但在油田老年服务中作用未充分发挥。老年管理服务单位挖掘利用思路不开阔、举措不创新，未提供足够平台，缺乏激励机制，导致其经验和智慧被闲置^[6]。

工作重心不明确源于对老年群体需求调研不深入。制定服务计划时未充分倾听需求，服务中缺乏科学评估和反馈机制，受传统思维束缚，无法适应老年群体结构和需求变化，工作重心与实际需求脱节。

（三）为老服务投入不足问题

油田直属单位经营压力大，经营、产量等任务繁重，单位调整整合致成本上升、资金紧张。为保证主营业务，人力、物力、财力优先投入其中，减少对老年服务投入。资金分配上，老年服务设施建设、活动开展、人员培训等资金不足，影响服务质量。

离退休人员居住分散，信息摸排难，难掌握其基本情况与需

求变化，影响服务针对性和及时性。入户走访成本高效率低，组织老年活动难度大，活动效果差。同时，居住分散增加信访稳定工作难度，不利于解决问题和满足诉求。

一是重视程度不够，部分直属单位未认识到老年服务对企业稳定发展的重要性，将其视为负担，资源分配忽视其需求。二是缺乏有效资源整合机制，油田内部及与社会资源未有效整合共享，未积极与社区、社会组织合作，无法形成合力，加剧资源短缺。

（四）油地融合机制不完善问题

在胜利油田老年服务油地融合中，运行机制不畅问题突出。工作流程上，油田与地方政府、社区缺乏统一标准规范，服务、资源调配难衔接。沟通协调时，渠道不畅，信息传递有误，易现工作重复或遗漏。解决问题时，职责划分不明，存在推诿现象，如老年活动场所建设使用因规划、权限问题，进展缓慢或效率低下。

涉老政策落实不佳影响老年服务。油地融合机制不完善，社区养老、医养结合等政策执行有偏差。养老补贴因信息不畅，部分离退休人员错过申请。医养结合中，油田与地方医疗机构合作不紧密，老年人就医转诊、医保报销不便，影响服务质量。

油地融合机制不健全因素众多。一是缺统一协调机构，无专门部门统筹工作，缺乏统一规划；二是服务管理理念和工作方式有差异，油田重内部管理，地方重公共服务，合作难共识；三是缺有效监督评估机制，难发现问题与改进，阻碍融合工作推进。

三、新时代老年服务管理工作创新路径探索

（一）强化规范管理，提升服务效能

积极开展“优秀共产党员责任区”评比活动，将其与班组标准化建设进行连带积分考核，促进党建工作与老年服务深度融合，让党员在服务过程中充分发挥模范带头作用。党员主动承担日常服务中的困难任务，积极为老年人解决问题，评比结果直接与班组积分挂钩，激励全体工作人员提升服务质量。建立“党员示范岗”与党员“1+X”先锋指数管理叠加评比机制，党员在各个环节都冲在前列，树立榜样。结合“我为你鼓掌”等活动与党组织生活，及时表扬优秀人员，营造积极向上的工作氛围，增强工作人员的服务意识和责任感。

将政策法规、老年护理、沟通技巧等知识作为培训重点内容，举办“比武擂台赛”，模拟各类服务场景，在实践中提升工作人员应对各种情况的能力。开设“服务论坛”，为工作人员提供交流平台，鼓励分享工作经验，促进服务水平共同提高。紧密结合“三基”建设和标准化班组考核，采用互查、帮扶、考核等模式^[7]。定期组织各班组相互检查，发现问题及时帮扶改进，并进行严格考核，评选出优秀班组给予奖励，以此提高整个团队的服务效率。

全面开展信息摸排工作，完善老年服务对象动态信息库，增加健康状况、兴趣爱好、服务需求等多项信息项目。尤其要加大对特殊群体的摸排力度，及时维护和更新相关信息。利用信息化

技术建立可共享的信息库,开发手机应用或在线平台,借助大数据分析实现服务供需精准匹配。

(二) 明确重点业务,优化服务内涵

针对离休干部、高龄孤寡等老年特殊群体,按社区网格由油地人员牵头,联合邻居、“五老”骨干组成“爱心互助”服务团队。依据服务频次将服务对象分为“红、黄、蓝”三级,建立“梯次帮扶”档案,构建“分类+分层”精准服务体系。联合社区开展“爱心互助模范”评选活动,营造关爱特殊群体的良好氛围,慰藉“失独、独居老人”的心灵。

建立“三个逐一”机制,安排专人与重点家庭结对,在重要节日进行探访,并详细记录家庭情况。根据每个家庭的具体情况,规划重要事项。加大对这些家庭老人的摸排力度,吸纳邻里志愿力量参与服务,通过开展视频连线,让员工与老人保持密切联系。举办成绩汇报联欢会,提升老人的生活质量,增强员工的幸福感。

健全“五老”档案,实行“521”行动计划,做到五个必访。办好“入列”“荣退”仪式,增强“五老”的归属感和荣誉感。聘请优秀“五老”为顾问团、讲师团成员,让他们在关心下一代、传承企业文化等方面发挥作用。通过关心下一代和党员服务社双渠道对“五老”进行表彰,激发他们的服务热情,实现对“五老”的全方位关怀^[8]。

(三) 聚焦企业稳定,拓展服务价值

建立“三定机制”,每季度定时与直属单位进行信息对接,利用信息共享平台或交流会议,全面掌握特殊群体的动态信息,为精准帮扶打下坚实基础。在重要节日前,定时与直属单位沟通需求,确定慰问品的配送方式,确保困难党员走访和遗属待遇得到有效落实。定时收集整理相关资料和意见,及时反馈给直属单位。成立由工作人员和“五老”骨干组成的“临终关爱专班”,实行网格化管理。在离退休人员去世后,专班及时介入,协助家属办理丧葬事宜。专班与直属单位紧密配合,提供从慰问到费用领取的一站式服务,体现企业的人文关怀,维护企业的和谐稳定^[9]。实施“四向发力”,信访干事、直属单位信访人员、“五老”骨干和社区矛盾调解员共同协作,信访人员负责热情接待离退休人员的诉求,认真记录并及时处理;“五老”骨干对情绪激动的离退休人员做思想工作,安抚他们的情绪;社区矛盾调解员

深入社区,及时发现潜在矛盾,并与其他三方共同处理问题。通过多方协作,提前化解矛盾风险,维护老年群体的和谐稳定。

(四) 深化油地融合,拓展服务外延

加强与街道社区的对接,定期开展联谊团建活动,增进彼此之间的信任了解。举办破解难题大讨论活动,针对油地融合过程中存在的问题,共同探讨解决方案,凝聚共识。建立“三对接”机制,与区县涉老部门定期对接,共同制定老年服务发展规划;每月与街道进行对接议事,协调解决工作中的具体问题;与社区对接,确保各项服务工作能够落到实处,畅通惠老政策的传达和执行渠道^[10]。

充分利用社区养老、医养结合等社会资源,与相关部门积极协调,举办政策讲座,让离退休人员了解政策内容。开展关怀活动,将政策落实到具体服务中。在推进医养结合政策落实方面,加强与街道社区的对接,融入社区服务体系,实现资源共享。推进油地合署办公,积极组织志愿服务活动,赢得各方支持。推进老年办公进社区,联合打造服务阵地,共同建设老年活动中心、日间照料中心等设施,实现“资源共享、活动共办、服务共抓”的“三一起”目标,有效解决老年活动场所匮乏的问题,提升老年服务的可及性。推进油地老年大学教育融合,共享教学阵地,联合办学,整合双方资源打造品牌课堂。借助地方的教育资源和场地优势,发挥油田的师资和文化优势,培育优秀师资队伍,开发特色课程。开展交叉教学,让油田离退休人员和地方老年人能够共享教育成果,丰富他们的精神生活。

四、结束语

总的来说,胜利油田老年服务管理工作在新时代面临诸多挑战,但也迎来了创新发展的机遇。通过强化规范管理、明确重点业务、聚焦企业稳定和深化油地融合等创新路径的探索与实践,有望有效解决现存问题,提升服务管理水平。这不仅能让油田离退休人员安享幸福晚年,还能为企业稳定发展筑牢根基,推动老年事业高质量发展。未来,需持续关注老年群体需求变化,不断优化创新路径,加强各方协同合作,持续提升老年服务管理工作质量,为构建和谐社会贡献更大力量。

参考文献

- [1] 代燕. 成都市温江区社区居家养老服务供需失衡问题及对策研究 [D]. 电子科技大学, 2023.DOI:10.27005/d.cnki.gdzku.2023.000890.
- [2] 庄伊伊. 高职老年服务与管理专业线上教学效果的提升探讨 [J]. 黑龙江教师发展学院学报, 2022,41(03):55-57.
- [3] 王薇. 高等职业院校老年服务与管理专业人才培养模式创新 [J]. 黑龙江人力资源和社会保障, 2022,(13):128-130.
- [4] 梁淑双. 新时代加强课程思政建设的意义及路径——以老年服务与管理专业为例 [J]. 大学, 2022,(24):120-123.
- [5] 李冉亭. 课程思政建设的时代价值分析——以老年服务与管理专业为例 [J]. 产业与科技论坛, 2021,20(15):101-102.
- [6] 向金花, 程潇霞. 老年服务人才培养文献综述 [J]. 商讯, 2021,(20):195-196.
- [7] 李羽. 老龄化背景下老年服务与管理专业就业现状及对策探究 [J]. 就业与保障, 2022,(04):87-89.
- [8] 向金花, 姜文婧. 老年服务与管理专业发展现状及人才需求调查研究 [J]. 才智, 2022,(13):187-189.
- [9] 庄伊伊. 高职老年服务与管理专业学生存在工作适应问题的研究 [J]. 湖北开放职业学院学报, 2022,35(16):31-32+35.
- [10] 向金花. 高职院校老年服务与管理专业人才培养模式研究 [J]. 国际公关, 2022,(05):112-114.DOI:10.16645/j.cnki.cn11-5281/c.2022.05.037.