

构建社工精准服务老干部新模式

刘宏梅

(北京市军队离退休干部恩翠休养所, 北京 100000)

【摘要】军队离退休老干部是社会工作中的特殊群体,他们是国家和军队最宝贵的财富,在中国革命、建设和改革的不同历史时期发挥着不可替代的作用。服务好老干部的晚年生活,使他们“老有所养、老有所医、老有所学、老有所教、老有所乐、老有所为”,是我们这一代人情感所系、职责所在。本文阐述了当前老干部身心健康面临心理失衡、精神障碍、生理衰退的三大严峻挑战,侧重分析了老干部养老呈现饮食起居陪护、康复理疗、心理慰藉、适老化住房改造的多元化需求,探索创新了将社会工作理念引入老干部服务工作,突出运用社会工作利他主义的价值观,采取社工科学方法服务老干部,构建了社工精准服务老干部的全新模式,促进老干部改善社会功能,提高生活生命质量。

【关键词】离退休老干部;精准服务

我国实行离退休制度 40 多年来,移交政府安置的老干部绝大多数已进入孤寡、独居、空巢和体弱多病时期,如何满足老干部养老需求,精准精细服务好老干部,这是摆在我们面前亟待需要研究和解决的重大课题。社会工作作为一门新兴科学,在做老干部服务工作发挥了重要作用,极大地帮助老干部增进社会功能,提高生活福祉。因此,必须打破现有的服务模式,坚持把社会工作作为做好老干部服务工作的重要载体和抓手,拓宽服务思路,完善服务机制,创新服务手段,探索社会工作精准高效服务老干部的新模式。

一、老干部身心健康面临严峻挑战

(一)心理失衡凸显。一是心理失衡。随着社会地位发生的相对变动,老干部将自己的利益得失与同辈群体进行对比时产生一种不平衡心态,即相对剥夺感心态^①。二是心理压抑。老干部有着普通老年人的共同特点,在心理方面易发抑郁症、焦虑症、器质性神经系统病变所引发的痴呆症、狂躁症等。三是认知错位。有的老干部比较“独”、孤僻、不合群,有的觉得现在的待遇与既往的贡献不相符,有的觉得现在的生活不是年轻时的憧憬尤其与同辈群体相比,有很强的失落感,往往存在感知感觉系统衰退、自我评价过低或过高、社会认知偏激^[1]。

(二)精神障碍凸显。一是角色失调。由军队到社会、由军人到老百姓、由在职到离职,在实现角色

模式转换的过程中,由于思维上、行为上的习惯定性,老干部不太容易适应新的角色模式要求。二是地位下移。老干部在离开职位、退出现役之时,意味着离开了军队相应职级所赋予的各种权利和义务。尽管政策上规定享受较高的政治待遇和生活待遇,尽力维持其原有的社会地位,但社会结构的正常循环是不可避免的,从而造成事实上社会地位向下流动的现象。三是精神寂寞。容易产生不安全感、孤独感、适应性差、进取精神衰退等问题。

(三)生理衰退凸显。在生理方面,呈现出老年期的生理机能衰退的特点,老干部尤其是高龄老干部往往受到多种慢性疾病的折磨^[1]。按照老干部生理衰弱程度,一般区分三个层次:一是能自理。具有基本自理能力,主要集中在相对年轻的退休干部,他们在起居生活、饮食、行走、娱乐等方面,一般能独立料理。而年龄相对较高的老干部具有完全自理能力的只有极少数人,他们都是新中国成立前参加革命工作的,现在年龄最小的也有 86 岁了。二是半自理。处于半失能半失知状态,主要集中在 85 岁至 90 岁的老干部,他们老弱多病、行动不方便、生活自理能力较弱,处于半失能半失知状态。三是失能失智。完全丧失行动能力和知觉感觉,主要是离休干部和部分年龄相对年轻的退休干部,他们长期卧床,完全丧失自理能力和感知感觉,生活完全依靠外人照料。

二、老干部养老需求呈现多元需求

(一) 饮食起居陪护成了老干部的首要需求。半自理、失能失智老干部无法自行起居、吃饭、穿衣、大小便，坐轮椅、上下楼呼吸新鲜空气，完全借助外人料理，需要雇用保姆、家政公司服务人员提供服务。据统计，有18%的老干部子女在国外或外地工作，大多数老干部与子女没有生活在一起，家中就剩老两口，孤独、空巢无人照料。仅有少部分老干部与子女居住在一起，且忙于事业，无暇照看老干部。

(二) 心理慰藉成了老干部的主要需求。孤寡、空巢老干部心理空虚、后顾之忧众多、各类想法复杂多样，需要陪聊陪读陪玩陪乐，愉悦身心。大多其子女平时工作忙，加之子女成家后又有自己的小家需要照顾，对于自己的父母疏于照顾和关心，使得老人根本体会不到家庭的温馨。尤其是到逢年过节的时候，看着别人家尽享天伦，自己家中却是冷冷清清，心中倍感凄凉。还有晚年是人生最后一个历程，许多老干部十分关心自己身后事宜，包括子女的生活、财产的处置、墓地的购置、后事的操办等，后顾之忧多，整天忧心忡忡、精神恍惚。

(三) 康复理疗成了老干部的最大需求。老干部大多起不了床、动弹不了，有的躺在床上只有呼吸，话说不了，动作比划不了，需要助浴擦洗身子、助发修剪指甲、助餐养生调理，一旦病危，需要第一时间及时救治。

(四) 适老化住房改造成了老干部的基本需求。离休干部住房大多是80、90年代按照老标准建设的，居住的低层楼房还没有加装电梯，房间面积小，装修时间长，家装简陋，大多子孙不在身边，卧室、卫生间、淋浴间、洗漱间与目前适老化居住差异很大，给老干部起居、上卫生间等生活带来诸多难题，半自理的老干部起床坐不起来、睡觉躺不下去、大小便蹲不下去、站不起来，急需进行适老化住房改造。

三、构建精准服务老干部新型模式

(一) 社工要充分发挥情感畅通渠道，促进老干部实现角色和认知情绪转变。一是推动老干部角色转变。社会工作要协助老干部实现角色的转变，促进老干部充分挖掘和利用资源，更好地发挥其社会功能，建立并发展积极的社会关系，减少对生活和环境的负面感受，顺利度过军地转化的过渡期，融入社会、融入新的环境。二是推动老干部认知情绪转变。社工要侧重关注老干部精神生活，应从五个方面把握：第一、

珍惜生活，包括欣赏时间的珍贵，真实地活在当下，学习享受生活；第二、找到往事的意义，以此建构生命的意义；第三、直面自己的局限，看到过往生活的缺憾；第四、接受生活中好的一面和不好的一面，寻求和解和宽恕，弥补过往生活留下的缺憾；第五、拓展个人爱好和友谊圈子。老干部作为老年人群体，在认知情绪行为上同样要从理解老年人角度，去界定他们的现实世界。三是推动老干部心理素质转变。社工人员要将社会工作的知识、技术、态度及价值应用于军休日常管理保障工作当中，从生理—心理—社会层面评估并处理服务对象及相关系统问题，尤其关注对于服务对象因角色转变或环境紧张而导致的社会功能缺失，协助服务对象达到身心平衡，从而促进其与环境相互协调和适应。

(二) 社工要充分搭建身心健康平台，促进老干部树立正确认知疾病与构筑健康支持网络。一是摸清身心健康底数。社工要用好每年老干部健康查体结果，建立老干部健康档案和健康大数据，及早发现疾病问题，有针对性协助门诊部规划不同层次的老干部进行健康咨询、康复保健和疾病治疗。二是开展健康教育课堂。根据不同季节易发的老年人疾病，医疗社工聘请专业人士对老休干部和家属，开展疾病预防和健康知识讲座。如四季养生、高血压、心脏病、糖尿病的防治，肿瘤疾患的预防等，使老干部对慢性病、常见病有正确的认识，不再恐慌和畏惧。三是组织定点医院就治。为方便老干部就医，医疗社工链接附近医院资源，在所内设立其医院附属门诊部，专门老干部提供看病就医服务。定点医院为一些行动不便的老干部解决上医院难、看病难的问题，基本上实现了不出院门就能完成抽血、化验、取药、打针等一些基础身体健康检查与治疗服务。

(三) 社工要充分吸引养老驿站机构，促进利用社会养老资源为老干部提供优质服务。一是帮助规划协调养老方式。社工人员要主动征求老干部养老意见，根据老干部心理价位、服务项目等，帮助老干部规划、联系养老机构，让老干部养有所安。二是积极协调引进养老驿站。养老驿站是社区充分利用社会资源，就近为有需求的老年人提供日间照料、陪伴护理、助餐服务、健康指导、文化娱乐、心理慰藉等服务，是新时代适合老年人养老的主要形式。同时要积极推动休干机构利用空置的门面房，建设新型服务保障模式的养老驿站，开展日间照料

和助浴、助餐、助发、助洁等服务，满足老干部身体衰弱亟待照料的需要。三是主动配合适老化住房改造。老干部大多居住楼房年代已久、家装简陋，给行走、生活带来诸多不便，甚至易滑、摔倒。社工人员要积极链接地方政府适老化改造中心，对有需求老干部安装饮食台，起居支撑扶手，门槛添加无差坡胶板，墙壁添加扶手，马桶、凳椅添加支撑架等居家改造，方便老干部日常生活起居。

（四）社工要充分挖掘运用社会资源优势，促进老干部与时代同步共振合拍。一是发挥政治主导地位。定期组织老干部学习党的路线方针政策和时事政治，参观新时代国家和军队发生的深刻变化，始终用马克思主义最新理论占领思想阵地，确保在政治上永葆青春，不与社会脱节。二是传承弘扬传统美德。社工运用缅怀往事疗法，成立军休干部红色宣讲团，讲述红色故事，传承红色基因。参加过峥嵘岁月的老革命们请进校园，为孩子们讲述战争年代的故事，激励着孩子们珍惜生活，用满腔挚诚为建设祖国而奋斗不息。同时老干部通过回顾以往成功的事及艰苦的经历，帮助完成“自我完整”的人生任务，对老干部的自尊和社会化有着积极的作用。三是丰富文化娱乐活动。拓展老年大学内容，在开办常规的书法班、绘画班、摄影班、诗词班的基础上，还要适应时代需要，开办电脑网络班、手机微信和抖音班、理财班，学到新知识，活跃新生活，愉悦新心情。

（五）社工要充分借助法律武器，促进老干部化解各种矛盾和纠纷。一是开展医疗保健讲座。社工要积极引进社会工作服务机构，为老干部开展健康指导、疾病预防、饮食卫生、营养套餐、防诈骗等讲座，拓展老干部视野，更新老干部理念，提升老干部的生活生命质量。二是提供法律常识咨询。老干部大部分处于高龄阶段，面对身体机能的日渐衰退和对生活掌控的无力感，他们不可避免地想到的是身后财产的安排。面对军休老人迫切需求，社工人员要及时链接中华遗嘱库的律师，开展法律继承讲座，解读《民法典》继承篇、老年人权益保障法、遗嘱继承等相关知识，印发遗嘱继承样本，让老干部了解如何订立遗嘱、通过什么方式订立遗嘱、遗嘱订立的有效性、订立遗嘱都有哪几种形式等。二是指导遗嘱继承订立。社工要根据老干部的求助，进一步讲解遗嘱继承订立的程序、内容和要求，帮助链接中华遗嘱库专业人员，按照老干部想法订立遗嘱文书，解除老干部身后财产

处置的后顾之忧。三是介入临终关怀。老干部在生命的最后阶段，社工人员要运用传统社会工作方法，以灵性视角介入，引用艺术治疗等创新技巧，帮助军休干部无痛、无惧、无憾地走过人生的最后一个阶段。要掌握介入的主要方法与过程：采用共同体验信仰灵性介入，增进老干部信任；采用人生回顾方式帮助老干部梳理生命中重要事件，重塑生命价值；采用认知治疗，舒缓身体疼痛；重建生命的意义，坚定生活信念；运用小组互助方式，增强老干部支持系统；帮助传递爱心，寻求生命意义；促进冥想训练，推动灵性滋长；运用音乐治疗，进行自我重构；家庭祝福，协助生命飞升^[1]。

四、着力提升服务老干部社工水平

（一）培养专门人员。服务老干部工作是以落实政治和生活两个待遇为中心，对一些矛盾化解和情绪舒缓，主要依靠行政手段和传统的思想政治工作，服务方式单一，社会资源整合不充分，难以满足老干部日益增进的个性化、多样化的需要，无法有效、系统应对和解决新的、复杂的问题，急需专门的社工人员。要大力培养专业的社工人员，充实服务老干部工作队伍；要畅通培养渠道，鼓励社工人员职称升级；要建立激励机制，实行社工人员工资与职称挂钩，激发社工人员的积极性主动性创造性。

（二）强化覆盖全员。组织休干机构工作人员有计划开展社工基本理论、基本方法、基本技能培训，使大家人人了解社工、人人掌握社工、人人参与社工、人人会做社工，鼓励他们参加全国社会工作执业资格考试，将社会工作的理念、方法、专业技巧广泛应用于日常工作中，提高整体的服务技能和服务管理水平。

（三）注重交流提高。要善于总结成功案例，组织经验交流，推广经验做法。要搞好传帮带，作为部分社会工作者虽然取得了社会工作执业资格证书，但空有社会工作理论，缺乏实际操作经验，遇到一些个案问题无从下手，需要资深社会工作者给予支持和实践督导。要加强新情况新问题研讨，对特别难处理的个案，群策群力，集思广益，研究提出妥善的应对策略，从而促进社工专业服务水平的提升与服务老干部的高质量发展。

参考文献：

[1] 《2020 社会工作实务》中国社会科学出版社。