

聚焦需求导向推进老年服务六项工程

张继发

(中石化胜利石油管理局有限公司老年管理中心纯梁老年服务部 256504)

摘要:贯穿一条主线,就是以推进独具特色的服务品牌建设为主线,提升员工素质,培育品牌文化,优化服务质量,让我们的服务真正成为老年人靠得住、离不开的支撑,成为尊老、爱老、敬老、为老的有口皆碑的服务典范。做好老年服务工作,就需要把思想统一到党的领导上来,就需要统一到党的十九大精神上来,老年工作者重新审视所承担任务的责任与使命,理清思路,改革创新,攻坚克难,围绕中心工作,切实履行好实现“六个老有”的各项职能,必将对做好新时期老年工作起到至关重要的推动作用。

关键词:主线;老年工作;六个老有;服务典范;服务品牌

本文探讨了做好新时期油田老年工作一定要明确宗旨,抓住主线,制定措施,扎扎实实开展工作,向着目标一步一个脚印的前进。围绕一个宗旨,就是要以“保持队伍稳定,让党组织放心;提高服务质量,让老同志满意”为宗旨,增强做好离退休工作的责任感和使命感。理论和实践的紧密结合,不断推动老年管理服务工作的提升。在做好新时期老年工作中,围绕以下六个方面进行实践与探索将是油田老年工作持续提升的有效措施。

(一) 推进品牌建设, 狠抓质量提升

一是深化“窗口工程”建设,油田老年工作一直以来以各居民区内的老年活动室为平台,同时也是面向服务群体的一个重要窗口。在服务工作中,持续落实以一张笑脸相迎;一把椅子让座;一杯茶水暖心;一腔热情服务;一片真诚相助;一声再见相送“六个一”和工作不在我这里延误;差错不在我这里发生;制度不在我这里走样;形象不在我这里受损“四个不”为主要内容的服务规范和工作要求,并逐一纳入日常考核、问责范围。在落实活动场所地面净、墙面净、门窗净、设施净、器材摆放整齐等“四净一齐”工作标准的基础上,实施岗前“一净二检查三到位”,岗中“一快二主动三补位”,岗后“一清二整理三记录”为主要内容的“一二三”工作法,做到细化流程,规范管理。狠抓细节完善和服务创新,关注和改善每一个服务细节,要从每一点服务的改善中带给老同志更大的方便和满意。二是把培养品牌员工与培育品牌文化有机结合起来,通过系一系列培训,要使老年工作者在不断的学习教育中增长才干,转变作风,在一言一行中体现素养;要使老年工作者在品牌文化建设中,提升境界,完善自我,在点点滴滴中塑造品牌形象。三是创新劳动竞赛形式,在“创优”和“创新”上树立典型形象,激发员工的内在动力。四是营造关爱品牌、建设品牌的浓厚氛围,充分调动和发挥广大员工及离退休人员参与品牌建设的积极性和主动性。五是科学运用品牌传播途径,推动品牌建设的良性发展。

(二) 拓展特色服务, 增进亲情联系

在深入开展“三联系”“三携手”“孝心助老”活动的基础上,针对“身边没有亲人、有病无人照料、有事没有帮手、缺乏精神慰藉”的特殊困难老同志,实行“两卡三个必到”的个性化服务模式。“两卡”,一是印制“金手杖亲情联系卡”,将老年站、医疗等相关服务部门电话号码及服务内容印成卡片,分发给有特殊困难的老同志,在需要时拨打电话及时提供相应的帮助;二是编制“金手杖亲情服务卡”,对辖区内每位有特殊困难的老同志建立专门的卡片,登记相关的信息,并根据困难程度实行分级管理,按级别分别制定上门服务 and 走访的频次,并做好相关记录。“三个必到”,即:对有特殊困难的人员做到生病住院必到、重大节日必到和后事安排必到。在具体扎实的工作中体现老年工作者的诚心、真心、爱心和孝心,

让他们切实感受到油田大家庭的关怀和温暖。

(三) 创新思想政治工作方式方法, 增强对离退休人员思想政治教育的感染力

以学习十九大精神为契机,组织离退休人员大力开展“学唱做”活动,即:学党史,学党章;唱响时代主旋律,唱响实现率先发展、创造世界一流的鼓劲歌;做党的政策宣传员,做和谐稳定的践行者。把“纵比知足,横比知福”教育活动进一步延伸,赋予新的载体和内容,使广大离退休职工在“双比”活动中坚定中国特色社会主义道路的信念,坚定和谐油田建设的信心。加强老年党支部建设,开办各类报告会、交流会等活动,注重发挥党小组例会的作用,及时向老同志传达上级要求,宣讲党的方针政策,引导离退休职工党员自觉遵守党的政治纪律,始终与上级党委保持高度一致,坚定跟党走的决心。

(四) 探索“文化养老”新机制, 提升老年人幸福指数

进一步丰富“夕阳红”文化品牌内涵,发挥积极参与、乐观向上的老年文化的引领作用,不断满足广大老同志的精神需求。探索各类文体协会、离退休职工自管组织的管理办法,引导它们健康有序地发展。全力办好老年大学,丰富教学内容,组织形式多样、健康向上的文化体育活动,吸引更多老同志走出来、动起来、乐起来,实现由“待遇养老”向“文化养老”的提升,用“文化养老”的丰富成果,助力社区建设,推动社区发展。

(五) 积极搭建平台, 发挥离退休人员余热

根据新形势下离退休老同志的特点和实际,为更多老同志老有所为创造条件、搭建平台,建立健全各类老年活动兴趣小组,充分调动老同志自我组织、自我管理、自我服务的积极性,积极发挥他们在推动改革发展、促进稳定和谐中的作用。发挥他们善于做思想政治工作的优势,参与到协调、宣传等行动中来,通过协助组织做好群众工作、帮助群众排忧解难,为构建和谐滨南添砖加瓦。

(六) 做细做实“暖心工程”, 促进老年队伍的稳定

在全面及时地落实离退休人员政策的基础上,开展好“暖心工程”,把老同志当亲人,真心实意为老同志办实事、做好事、解难事,把工作做细、做实、做到老同志的心坎上。利用各种机会,通过各种渠道宣传油田和社区的利民、惠民政策和措施,引导老同志理解、支持油田事业,自觉维护和谐稳定的良好局面。同时,做好离退休人员的思想动态分析,加强对老同志的思想和引导,讲责任、讲感情、讲奉献、讲政策,将心比心、以心换心,确保老年队伍的稳定,让党组织放心。

参考文献:

[1]张云.浅谈新形势下如何做好离退休管理服务[J].中国青年,2020(13).