

公共卫生领域突发事件中的老年社会工作服务

◆ 孙江涛

今年初暴发的新冠肺炎疫情影响了所有人的正常生活，面对这场公共卫生领域中的突发事件，属于易感人群的老年人群体在生理、心理和社会等方面都受到极大挑战和威胁。为解决服务对象困难、提升服务对象能力、推动社会发展为己任的社会工作者也开始思考公共卫生领域突发事件中，应当如何为属于社会弱势群体的老年人群开展专业服务。

笔者基于实际服务的经验总结，依据公共卫生领域突发事件中老年社会工作实务开展情况，结合老年社会工作服务的定义，将老年社会工作服务分为为老年人提供的服务和由老年人提供的服务。前者是社会工作者作为服务提供方，为老年人个体、群体和家庭提供各种服务；后者是老年人作为服务提供方，为居民、社区或社会提供的各类志愿服务。在公共卫生领域突发事件中，“为老年人提供的服务”与“由老年人提供的服务”这两种老年社会工作服务应该相辅相成、互为补充，一方面满足老年人生活所需，协助其顺利度过困难时期，发挥社会工作基本的服务功能；另一方面体现老年人价值，鼓励其参与社区与社会服务，提升老年人社会参与度和

社会价值感。

本文着重探讨在公共卫生领域中为老年人提供的社会工作服务。有研究指出，公共卫生领域的社会工作服务包括艾滋病预防、儿童和老年人虐待预防和干预、急性病和慢性病保健服务、残疾人服务、精神健康和药物滥用预防和干预、老年人服务以及备灾救灾和妇幼保健等。由此可见，老年人群体是公共卫生领域服务的重要服务对象之一，可以为其提供知识普及、心理辅导、帮扶救助及临终服务等社会工作服务。

公共卫生知识和健康生活知识的宣传与普及

面对流行疾病，对疾病认知的缺失必然会造成社会大众的心理恐慌，也会导致谣言的散布和传播，而作为易感人群的老年人群体，更容易产生恐惧心理，甚至带来生理层面的一连串不良反应。社会工作者作为信息提供者和咨询辅导者，服务包括了为服务对象提供科学正确的资讯、减少对疾病的错误认知、降低老年人群的恐慌、告知科学防疫的方式方法等。

传授流行疾病知识，弥补知识空缺。社会工作者通过学习、收集

和查阅相关资料，掌握公共卫生领域的流行疾病，如新冠肺炎等疾病的相关病理知识，并将这些知识通过社区公共服务平台、社区宣传栏、居民微信群等传递给社区居民。老年人由于受到年龄、技术等方面的制约，在获取信息方面存在滞后或不足，社会工作者尤其需要帮助老年人有效及时获取相关流行疾病知识，使其充分认识了解流行疾病，减少因认知不当、知识欠缺带来的心理恐慌。

普及传播途径知识，做好科学防疫。社会工作者通过链接相关医疗资源、提供疾病传播的资讯，帮助老年人澄清疾病的传播途径和渠道，并进一步明确传染源、有效辨识错误信息，协助老年人从源头上认知疾病的传染性和传染渠道。同时，社会工作者还需担任教育者的角色，通过示范、培训、教授等方式普及科学防疫知识，如正确佩戴口罩、正确洗手、酒精消毒的方法等，提升老年人对科学防疫的认识，并教会他们正确防疫的方法。

培养健康生活理念，提升公民素质。针对流行疾病，科学健康的生活习惯和生活方式能够从源头上阻断传染疾病的传播。社会工作者

可以采用社区教育或社区宣传的方式,利用社区宣传栏、宣传单张,编制宣传手册等,提供健康生活知识,如勤洗手、勤通风、使用公筷就餐、严禁公共场所吸烟等,帮助老年人树立健康的生活理念、教授老年人特殊时期的健康生活知识,让其逐步养成健康的生活方式、形成良好的生活习惯。

心理应激障碍的治疗预防与心理危机干预服务

老年人对突发事件的应变能力降低,在其面对临时突发事件,不能及时作出正确判断和辨析的时候,容易出现心理困扰和情绪问题,尤其是自身有基础性疾病的老年人容易遭到流行疾病侵袭,使得他们更易出现心理应激障碍,甚至出现心理失衡,影响生理健康,导致恶性循环。社会工作者作为心理服务提供者,在协助老年人辨识非理性信念、调整心理认知、减少危机心理因素、提供心理与情感支持等方面能够发挥其专业优势和独特性。

积极开展自我心理探索,调适心理认知。面对出现心理应激障碍的老年人,社会工作者通过电话慰问、上门探访等方式,与老年人直接接触,通过个案工作技巧协助老

年人积极开展自我心理探索,了解自身的心理状态以及对疾病的紧张或恐惧心理的诱发因素,协助其开展积极的心理认知调适,对自身的心理认知有正确的判断。

正确辨识非理性信念,疏导焦虑情绪。面对类似新冠肺炎这样的突发事件,老年人容易受外界影响而产生非理性信念,如老年人身体弱更容易被感染、被感染后老年人死亡率更高等,导致出现焦虑的情绪和不安行为。此时社会工作者要帮助老年人辨识自身的非理性信念,帮助其树立合理的信念,疏导焦虑情绪。

及时开展心理评估,提供危机干预治疗。对流行性疾病表现出过度焦虑或担忧的老年人,尤其是生活在疫情高风险区域的老年人,更容易出现较严重的心理障碍和心理问题,社会工作者需要对其及时开展心理评估,提供危机干预治疗,协助其缓解焦虑、放松身心,也可以链接专业心理治疗师,为老年人提供专门的心理应激治疗和干预服务。

搭建社会支持网络,提供有效情感支持。社会支持网络的建构能够为老年人提供更为丰富的社会资本和集体效能,帮助老年人搭建起个人网络、志愿者网络、互助网络及邻里协助网络,发挥社会支持网络的心灵抚慰、物质帮扶、情感支持等功能,增强其社区归属感和凝聚力,为老年人提供更多陪伴与情感支持。

处于特殊困境老年人的生活协助与帮扶

帮弱救困是社会工作者的重要职责之一,面对公共卫生领域的流行疾病,尤其要为空巢、独居、经

济困难等处于特殊境况的老年人提供生活协助和困境帮扶。

有序提供生活协助,保障生活所需。在新冠肺炎疫情期间,维系服务对象基本生存是首先要解决的问题。社会工作者通过入户调查、电话调查或网络平台调查,评估老年人的生活需求,力所能及地满足其生活所需,如协助买菜、买药、购置防疫物资等,保障其基本生活物资供给。

解读国家救助政策,开展困难帮扶。社会工作者一方面要适时地传达国家的相关政策,起到上传下达的作用;另一方面要及时为服务对象准确解读相关政策,为提出救助申请的老年人个体与家庭开展专业评估,协助符合条件的老年人个人与家庭申请相应的补贴和救助。同时,为那些不符合救助政策要求但又处于特殊困境的老年人及其家庭链接社会资源,缓解其生活困难。

及时做好危机处理,保护生命安全。处于特殊困境的老年人在生理、心理方面出现严重障碍时,更容易陷入危机,社会工作者需要有专业敏感性和敏锐度,及时发现并处理老年人的危机状态,如危机状态的评估、慢性疾病的缓解、突发疾病的及时就诊、自杀和抑郁情绪的疏导等,以确保老年人的生命安全。

另外,笔者发现在公共卫生领域的突发事件中,老年志愿者是社区中一支重要的抗“疫”力量,在社区防疫中起到了重要作用。因此,社会工作者可以鼓励社区老年志愿者在做好自身防护的前提下,力所能及地为社区提供服务,为实现社区守望相助贡献自己的力量。

(作者系国家开放大学政法教学部副教授)

