

全国老年服务与管理类专业
规划教材

NATIONAL PLANNED TEXTBOOK
FOR ELDERLY SERVICE AND
MANAGEMENT

**Service Activity
Design**
for the Elderly

老年服务 活动 设计

主 编

Chief Editor

史金玉

Shi Jinyu

唐娇华

Tang Jiaohua

副主编

Deputy Editor

王冠韬

Wang Guantao

付美珍

Fu Meizhen

徐楚霞

Xu Chuxia



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

目 录

Contents

模块一

老年友好环境 营造活动

项目一 老龄政策普及服务设计 / 002

任务一 老龄政策搜集与整理 / 006

任务二 老龄政策可视化设计 / 011

项目二 敬老服务活动设计 / 016

任务一 线下敬老服务活动设计 / 020

任务二 线上敬老服务活动设计 / 025

项目三 老年志愿服务设计 / 032

任务一 老年志愿者招募与遴选 / 033

任务二 老年志愿者培训与督导 / 041

任务三 老年志愿者评估与激励 / 047

项目四 居家适老化改造服务设计 / 054

任务一 牢记居家适老化改造的类型、项目与内容 / 060

任务二 设计居家适老化推广活动 / 065

模块二

老年生命教育 活动

项目一 适应性活动设计 / 072

任务一 随迁老人适应性活动设计 / 077

任务二 院舍老人适应性活动设计 / 081

项目二 缅怀往事活动设计 / 086

任务一 缅怀治疗技术要点 / 087

任务二 缅怀往事活动 / 093

项目三 生命回顾活动设计 / 102

任务一 生命回顾训练 / 103

任务二 生命重要事件回顾训练 / 111

项目四	生命晚期活动设计 / 120
任务一	人生晚期规划活动设计 / 125
任务二	晚期生命教育活动设计 / 131

模块三

老年康乐保健类活动

项目一	慢性病管理类活动设计 / 140
任务一	老年慢性病自我管理活动设计 / 140
任务二	健康养生活动设计 / 151
项目二	康乐类活动设计 / 160
任务一	节庆类康乐活动设计 / 161
任务二	兴趣类康乐活动设计 / 169
项目三	治疗类活动设计 / 178
任务一	认知训练活动设计 / 178
任务二	缓解抑郁活动设计 / 189

模块四

老年社会参与活动

项目一	老人交友活动设计 / 200
任务一	社区孤寡老人交友活动设计 / 201
任务二	院舍老人交友活动设计 / 207
任务三	单身老人交友活动设计 / 213
项目二	老年心理关爱活动设计 / 220
任务一	了解老年人心理问题活动设计 / 221
任务二	关爱老年人健康心理活动设计 / 229
项目三	老年领袖能力培养活动设计 / 238
任务一	人际交往能力培养活动设计 / 239
任务二	老年领袖参事议事能力培养活动设计 / 245
任务三	老年领袖活动策划能力培养活动设计 / 251
项目四	技能学习活动设计 / 258
任务一	传统技能学习活动设计 / 263
任务二	智能时代技能学习活动设计 / 269

参考文献	/ 274
------	-------

模块一

老年友好环境 营造活动

项目一 老龄政策普及服务设计

我国进入人口老龄化社会以来，经历了从认识老龄问题、宣传老龄问题、解决老龄问题，到积极应对人口老龄化的发展过程。中华人民共和国成立后，党和政府就十分重视人口结构问题和人均预期寿命延长带来的社会变化问题，并进行对应的制度安排。习近平总书记在党的二十大报告中也明确提出要实施积极应对人口老龄化的国家战略，老龄政策法规体系也在不断完善。

人类作为社会的组成部分，时刻与社会环境互动。老人和为老服务者都是人类行为与社会环境互动的产物。营造友好的老年环境有利于老人更好地实现人生的整合，而老龄政策的制定和普及又有利于友好环境的营造。因此，为老服务者应该关注并参与老龄政策的制定和普及。



项目目标

知识目标

1. 了解老龄政策的概念及重要性。
2. 掌握老龄政策涉及的主要领域及收集方法。
3. 掌握老龄政策可视化设计的方法。

能力目标

1. 能根据工作需要搜集、整理老龄政策。
2. 能将搜集、整理的老龄政策精准地运用到实际工作中。
3. 能够利用智能化手段创新性地传播老龄政策。

素质目标

1. 正确处理老龄政策合法性与养老服务过程中的合情性之间的矛盾。
2. 正确处理老龄政策宏观调控与老人实际需求之间的矛盾。
3. 善于运用老龄政策指导养老项目。

一、基本概念

1. 老龄政策

老龄政策包含两个层面的概念：一是广义的老龄政策，指老龄社会条件下促进经济社会发展的公共政策，即涉老政策；二是狭义的老龄政策，指聚焦老年群体，满足全体老人日益增长的物质文化需要，实现以“老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”为目标和宗旨的公共政策，其中以养老政策为核心。

2. 老龄政策可视化

老龄政策可视化由一系列视觉要素组成，主要包括文字、色彩和图形。它以视觉形式直接将老龄政策呈现给受众，使其可以直接通过视觉被感知，从而实现老龄政策的体验化、生动化和传播化。

二、常用理论

1. 社会学习理论

1) 理论概述

该理论是由美国心理学家阿尔伯特·班杜拉（Albert Bandura）于1952年提出的。根据班杜拉的观点，行为是经由观察其他的人或事而习得的，即观察者可以通过看、听、读获得或学习新行为。观察包括注意过程和结果，这帮助观察者得出什么是可预期的以及指导示范者行为的规则是什么。观察者将他们所见到的事物以符号的形式呈现并使自己的行为与之匹配。该理论着眼于观察学习和自我调节在引发人的行为中的作用，重视人的行为和环境的相互作用。

2) 实务应用

首先，该理论强调观察学习在人的行为获得中的作用，认为人的多数行为是通过观察别人的行为和行为的结果而习得的。因此，在宣传和传播老龄政策的过程中应尽可能创造观察学习的机会。其次，该理论重视榜样的作用，榜样的个人魅力、榜样拥有的奖赏、榜样行为的复杂程度、榜样行为的结果和榜样与观察者的人际关系都将影响观察者的行为表现。因此在宣传和传播老龄政策的过程中应注重“银发顾问”政策宣讲员的培育和有效的政策传播单位及个人的表彰等。

2. 老年社会环境理论

1) 理论概述

该理论由甘伯林（Cubrium）于1972年提出。甘伯林在理论中提出老年社会环境包含个人本质和社会内涵两个重要的方面。个人本质指健康、经济能力以及社会支持

影响行为的弹性，而社会内涵指明确的社会规范导致社会的同质性、老人住处的空间距离以及保护老人的措施。个人与社会的交互关系会使个人采取行动。倘若个人本质及社会内涵都十分理想，个人就会有较高的积极性及美满的生活。

2) 实务应用

根据老年社会环境理论，一般地，如果老人身体健康、经济能力强就有足够的能力应付许多问题，很少需要协助性的社会服务，由此社会福利的负担就会减轻。相反，倘若老人身体状况欠佳、生活窘困，适应环境的能力就差，在社会规范要求方面往往受到极其不利的影响。因此，老龄福利政策应在正视人口老龄化的基础上，适当向能力欠佳的老人倾斜。

3. 老年次文化理论

1) 理论概述

老年次文化理论由罗斯（Rose）于1965年提出。该理论认为：第一，由于各个方面的能力逐渐衰退，所以和年轻人相比，老人适应环境更困难；第二，老人参与老年次文化由老人团体的聚合程度、该团体与整个社会的接触（经由家庭、大众传媒、就业机构等接触）的实质与程度以及老人对老化的抵制等因素决定。

2) 实务应用

根据老年次文化理论，在设计老年社会工作的服务项目或者宣传推广老龄政策时，应根据老年群体所认同的价值标准和行为规范来和老人互动与对话，应该尽量避免将其他年龄组群体的文化强加于老人身上，或者以此来衡量老人的价值标准、生活方式和行为方式。

三、常用方法

1. 老龄政策常用搜集与整理方法

（1）阅读法，即阅读有关的文件、报纸、杂志、图书等，从中获取所需的信息。如需要搜集和整理老年宜居环境领域的政策，可以阅读《中华人民共和国老年人权益保障法》《关于推进老年宜居环境建设的指导意见》等。

（2）购买法，即向教育科学中心、咨询服务单位、教育研究机构、有关大专院校等购买有关信息。如需要了解2013年至今国家和地方层面在老龄产业领域出台了哪些政策及其起到了什么效果，可以面向政策研究机构，通过项目购买的方式进行资料搜集与整理。

（3）收听法，即从广播等获取有关信息。如可以定期收听蜻蜓FM养老政策版块。

（4）询问法，即向有关信息源询问获取有关信息。如为老服务者想要帮助失能家

庭申请长期照护险，他就可以通过询问的方式向相关部门咨询详细的政策。

(5) 观看法，即从电视、录像、电影等获取有关信息。如为老服务者可定期观看《新闻联播》《夕阳红》等栏目，从而获得实时动态的养老政策。

(6) 采集法，即有目的地派专人到有关地区、部门搜集有关信息。如为老服务者在某个地区搜集近三年内民政部门出台的养老服务政策并进行整理。

为老服务者要树立老龄政策的搜集与整理意识，并在日常工作中，对应服务对象的实际需求，提供精准的老龄政策咨询、推送和宣传服务。

设计步骤参考如下。

(1) 为老服务者应养成日常搜集与整理老龄政策的习惯，可以将老龄政策分为普惠型和特惠型两类进行搜集与整理。不但对普惠型老龄政策要做到熟记于心，还要熟知特惠型老龄政策及其适用人群，做到活学活用。

(2) 搜集服务对象的基本信息和服务需求的同时搜集和整理服务对象已经享受的老龄政策以及应享受却未享受的老龄政策。可以采取清单列举的方式，把所有适合服务对象的老齡政策全部列出来，对服务对象的政策享受情况进行确认与记录。

(3) 针对服务对象享受老龄政策的情况，通过政策讲解、资源对接、服务提供、政策倡导等多种方式，让服务对象得到最大程度的满足。

(4) 评估和总结服务对象老龄政策的享受情况和最终效果，有条件的编写成案例，便于类似情况的处理。

2. 老龄政策可视化设计常用方法

(1) 平面可视化设计。其通过文字、色彩和图形的平面组合，让老龄政策入脑、入心，如将老龄政策以横幅、海报、宣传折页等方式展示。

(2) 立体可视化设计。其通过文字、色彩和图形的立体组合，让老龄政策入脑、入心，如将老龄政策以小短片、动画等方式展示。

为老服务者要掌握多种方便老龄政策传播的可视化设计方法，在日常工作中，通过老龄政策可视化设计，让老龄政策能够很好地被看到、听到和查到。

设计步骤参考如下。

(1) 为老服务者要具备精准解读老龄政策的能力。相对老龄政策的传播，实际上正确看待老龄政策是核心。

(2) 为老服务者对老龄政策中的关键部分进行编辑和整理，以形成方便大众阅读的概括性文字材料。

(3) 让高度概括的文字材料通过平面或立体的可视化设计，成为可供传播的产品。

(4) 开展可视化传播的成本与成效分析。

四、注意事项

1. 关注为老服务者的宏观视野的培养

为老服务者常常将关注点放在为老人提供具体的服务上，而忽略了老龄政策对老人的社会影响力。为老服务者要在具备微观视野的同时，通过不断学习和训练拓宽自我的宏观视野。

2. 为老服务者除了要善用老龄政策外，还应进行政策倡导

“春江水暖鸭先知。”为老服务者时刻在使用老龄政策开展养老服务，也最能感知到现有老龄政策的不足和局限，应该积极开展政策倡导工作，为老人营造更友好的政策环境。

3. 关注老龄政策的时效性

老龄政策是有时效性的，为老服务者要及时更新自己的知识储备，确保知晓精通政策不掉队。

4. 增强政策宣传的体验感与参与性，做到寓教于乐

为老服务者应具备将老龄政策日常化、场景化的能力，增强政策宣传的体验感和参与性，做到寓教于乐，让老龄政策能够“飞入寻常百姓家”。

任务一 老龄政策搜集与整理



任务导入

为老服务者小花就职于A街道级居家养老服务中心。该中心的一项职责是为辖区内的各个社区居家养老服务中心开展日常的老龄政策咨询与指导服务。为了更好地推动此工作，小花计划整理汇编近五年国家及地方出台的养老服务政策，开展不少于10场“老龄政策明白人”宣讲会，同时培育不少于20名“银发顾问”。



任务分析

一、服务需求分析

1. 了解各个社区居家养老服务中心对近五年老龄政策的掌握情况

为老服务者小花采用问卷调查和面向工作人员进行访谈等方法，了解各个社区居家养老服务中心对近五年老龄政策的熟悉程度及掌握情况。

2. 了解各个社区居家养老服务中心对老龄政策普及服务的需求

为老服务者小花利用观察法、询问法等了解各个社区居家养老服务中心对近五年老龄政策汇编的具体需求和整理方法。

3. 了解各个社区居家养老服务中心可参与老龄政策服务的专兼职人员情况

为老服务者小花需要找到各个社区居家养老服务中心已经明确或者计划安排的参与老龄政策服务的专兼职人员，并对他们的基本情况进行登记，方便后期组织培训。

二、制定服务方案

1. 服务背景及需求介绍

为老服务者可以从宏观、中观和微观三个层面逐一分析服务的背景及服务对象的需求。

2. 服务目的及目标介绍

为老服务者需要明确服务的目的以及基于 SMART（Specific，明确具体的；Measurable，可衡量的；Attainable，可实现的；Relevant，相关联的；Time-bound，有时限的）原则的短期目标和长远目标。

3. 受益对象的确定

受益对象既可以是直接的受益对象也可以是间接的受益对象，受益对象的数量、特征一定要明确。

4. 服务内容的确定及计划的实施

阐明服务的内容及计划服务的时间、频次、场地、执行人员、执行预算等。

5. 服务的风险及应对

分析服务中可能存在的风险并尝试给出解决方案。

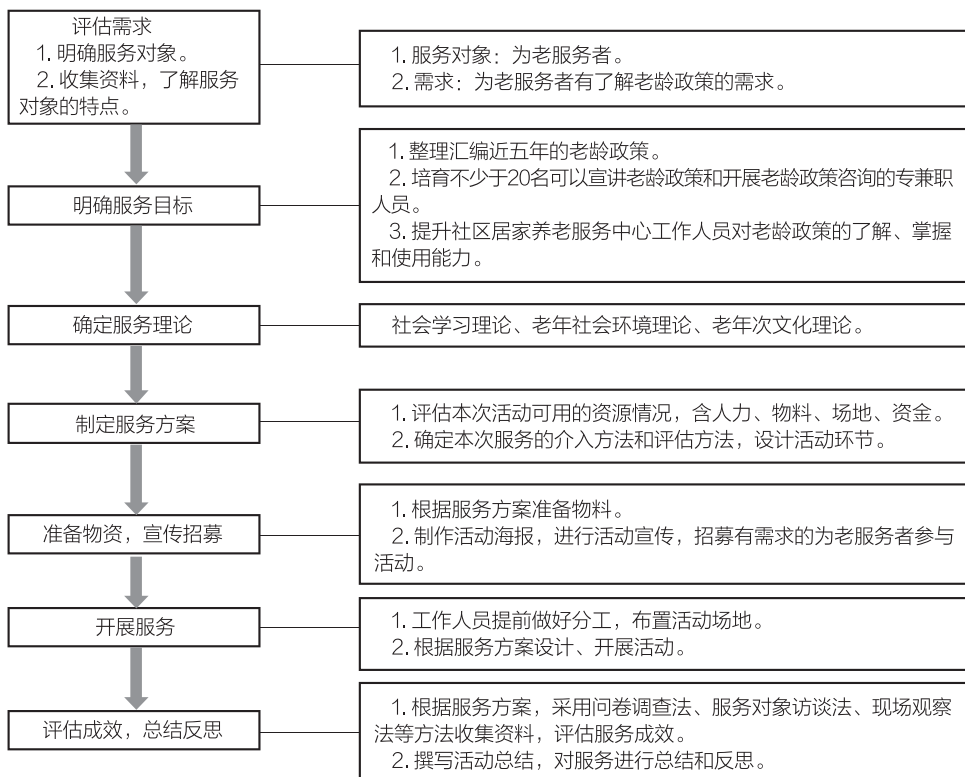
三、主要服务目标

- (1) 整理汇编近五年的老龄政策。
- (2) 培育不少于 20 名可以宣讲老龄政策和开展老龄政策咨询的专兼职人员。
- (3) 提升社区居家养老服务中心工作人员对老龄政策的了解、掌握和使用能力。



任务实施

一、活动设计思维导图



二、活动设计注意事项

1. 活动设计首先要确保安全性

无论是活动场地的选择还是活动时间的安排，都要遵循安全原则，确保参加人员的安全。

2. 活动设计要最大限度地调动参与者的积极性

活动设计要充分考虑如何让参与者更好地参与其中。开办宣讲会一方面要考虑专业知识的输出，另一方面也要考虑参与者的积极互动。

3. 活动设计要追求成效性

活动设计要以结果为导向，关注活动的实际效果。



任务工单

任务信息					
任务名称	家庭养老床位政策宣讲活动策划				
任务目的	1. 帮助学习者熟悉家庭养老床位政策的相关知识。 2. 帮助学习者掌握家庭养老床位政策搜集与整理的相关技能。 3. 帮助学习者提高开展家庭养老床位政策场景化使用的能力素质				
任务要求	背景：为老服务者小花就职于 A 街道级居家养老服务中心。该中心的一项职责是给辖区内的各个社区居家养老服务中心开展日常的老龄政策咨询与指导服务。为了更好地推动此工作，小花计划整理汇编近五年国家及地方出台的养老服务政策，开展不少于 10 场“老龄政策明白人”宣讲会，同时培育不少于 20 名“银发顾问”。现在是“老龄政策明白人”宣讲会的第三场，本场的主题是家庭养老床位政策宣讲。 任务：假设你是小花，请策划一场老龄政策宣传活动，用于宣传家庭养老床位政策，一是让为老服务者直接了解和掌握家庭养老床位政策提出的时代背景、受益对象、实施内容及传播意义；二是让为老服务者学习相关政策的搜集与整理方法；三是让为老服务者能够在日常的场景中有意识且精准地使用家庭养老床位政策，让辖区的老人能更便捷地享受此服务				
任务评价					
学生姓名		班级		学号	
任务成绩	总分：	自评：	互评：	师评：	
自我评价					
互评评语					
教师评语					
任务实施					
活动名称：					
活动背景					
(描述该群体或该问题的现状并分点陈述问题或需求)					
目标人群			名额		
实施地点			人手编配		
活动日期			时间		

(续)

活动理念（理论依据）				
(遵循什么样的服务理论、理念、方法来开展活动)				
活动目标				
(对应问题或者需求，分点阐述，遵循 SMART 原则，尽可能做到可量化、可评估)				
预计困难及解决方法				
预计困难		解决方法		
评估方法				
(问卷调查法、现场观察法、服务对象访谈法、其他方法)				
活动设计				
前期准备				
(具体写明什么时间、什么地点、谁负责什么事、需要什么物资)				
中期安排				
善后工作				
物资及预算				
序号	物品名称	单价	数量	用途描述及备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
总计				

任务二 老龄政策可视化设计



任务导入

随着《A市养老服务条例》的出台，为了更好地普及该条例，A市政府通过项目招标的方式将宣传服务外包。小花所在的机构中标了该项目。项目要求是设计出不少于三种可视化宣传工具，做好“看得到”“听得到”“查得到”的宣传。



任务分析

一、服务需求分析

- (1) 精准解读《A市养老服务条例》，确保养老政策宣传不走样。
- (2) 能够采取多种宣传方式，让养老政策可以被更广泛地“看得到”“听得到”“查得到”。

二、制定服务方案

1. 服务背景及需求介绍

为老服务者可以从宏观、中观和微观三个层面逐一分析服务的背景及服务对象的需求。

2. 服务目的及目标介绍

为老服务者需要明确服务的目的以及基于 SMART 原则的短期目标和长远目标。

3. 受益对象的确定

受益对象既可以是直接的受益对象也可以是间接的受益对象，受益对象的数量、特征一定要明确。

4. 服务内容的确定及计划的实施

阐明服务的内容及计划服务的时间、频次、场地、执行人员、执行预算等。

5. 服务的风险及应对

分析服务中可能存在的风险并尝试给出解决方案。

三、主要服务目标

- (1) 通过不少于三种可视化宣传工具的设计与使用，做好《A市养老服务条例》

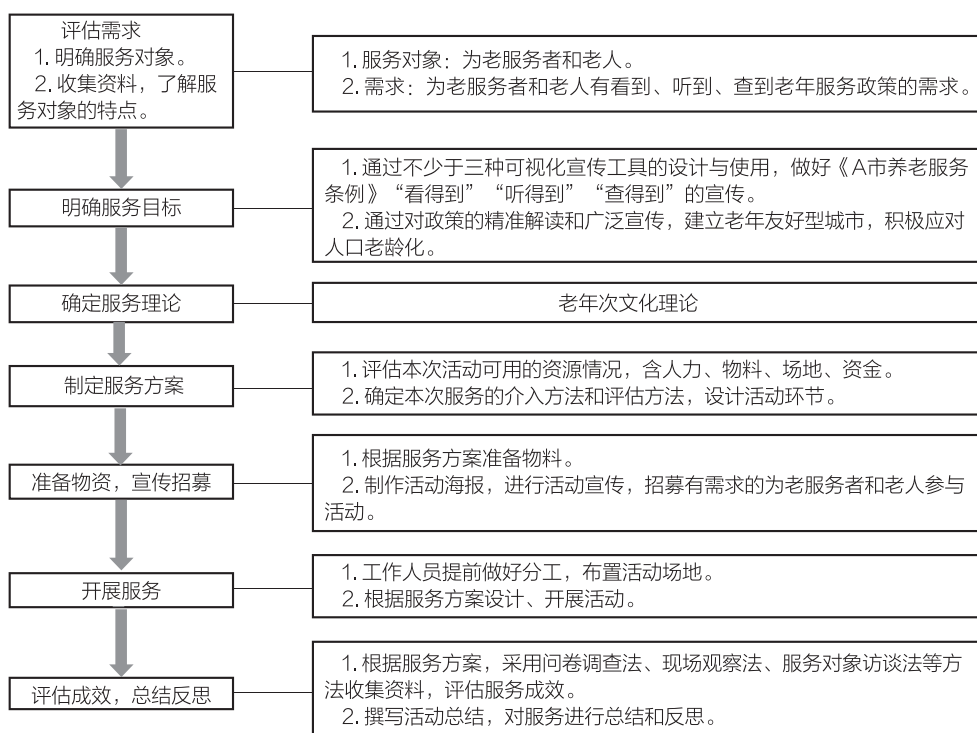
“看得到”“听得到”“查得到”的宣传。

(2) 通过对政策的精准解读和广泛宣传，建立老年友好型城市，积极应对人口老龄化。



任务实施

一、活动设计思维导图



二、活动设计注意事项

1. 增强政策宣传的体验感与参与性，做到寓教于乐

除了常规的纸质宣传页，为老服务者还可以将需要宣传的政策制作成视频、小品、三句半、情景剧等多种多样的形式，增强传播的趣味性和体验感。

2. 注重活动设计的成效性

老龄政策的宣传常常对覆盖的人数和满意度均有较高的要求，为老服务者要留意实际的宣传效果，特别是宣传对象能够理解到什么程度，能够运用到什么程度，等等。



任务工单

任务信息				
任务名称	《A 市养老服务条例》传播活动策划			
任务目的	1. 帮助服务对象掌握《A 市养老服务条例》相关知识。 2. 帮助服务对象使用不少于三种可视化宣传工具开展《A 市养老服务条例》传播。 3. 帮助服务对象提升组织、策划、实施老龄政策可视化宣传的素质			
任务要求	背景：随着《A 市养老服务条例》的出台，为了更好地普及该条例，A 市政府通过项目招标的方式将宣传服务外包。小花所在的机构中标了该项目。项目要求是设计出不少于三种可视化宣传工具，做好“看得到”“听得到”“查得到”的宣传。 任务：假设你是小花，请策划一场老龄政策传播活动，用于宣传《A 市养老服务条例》，一要确保传播规模，二要确保传播方式的多样性，三要确保传播的适用性			
任务评价				
学生姓名		班级		学号
任务成绩	总分：	自评：	互评：	师评：
自我评价				
互评评语				
教师评语				
任务实施				
活动名称：				
活动背景				
(描述该群体或该问题的现状并分点陈述问题或需求)				
目标人群		名额		
实施地点		人手编配		
活动日期		时间		

(续)

活动理念（理论依据）				
（遵循什么样的服务理论、理念、方法来开展活动）				
活动目标				
（对应问题或者需求，分点阐述，遵循 SMART 原则，尽可能做到可量化、可评估）				
预计困难及解决方法				
预计困难			解决方法	
评估方法				
（问卷调查法、现场观察法、服务对象访谈法、其他方法）				
活动设计				
前期准备				
（具体写明什么时间、什么地点、谁负责什么事、需要什么物资）				
中期安排				
善后工作				
物资及预算				
序号	物品名称	单价	数量	用途描述及备注
1				
2				
3				
4				
总计				



参考工单



任务一 参考工单



任务二 参考工单

项目二 敬老服务活动设计

随着经济社会的迅速发展和人民生活水平的提升，我国人口老龄化趋势逐渐加快，积极应对人口老龄化成为我国的国家战略。党的十八大以来，习近平总书记对尊老敬老做出了一系列重要论述，多次强调尊老敬老的意义。尊老敬老作为中华民族的传统美德，展现了我国仁爱、敬孝、慈幼的道德精神，营造尊老、敬老、爱老、助老的良好社会氛围，不仅有助于让老年群体感受到社会的关怀，提升老人的身心健康水平，对维护家庭和谐和社会秩序也具有积极作用。



项目目标

知识目标

1. 了解敬老服务活动的概念、意义价值及常用理论。
2. 掌握策划和开展敬老服务活动的方法。

能力目标

1. 能够掌握敬老服务的常见形式。
2. 能够掌握设计和开展敬老服务的方法和技巧。
3. 能够掌握开展敬老服务活动的要点。

素质目标

1. 能够理解认可中国尊老敬老的文化思想，愿意服务老年群体。
2. 能够在服务活动设计中，主动融入尊老敬老的服务理念。

一、基本概念

1. 敬老服务活动

敬老服务活动，是指以实现尊敬老人为目的而开展的各类服务，可以分为敬老观念倡导和助老爱老行动两个层面的活动。