

13年来，由18人组成的平均年龄70岁以上的志愿服务团队，每周为居民测量血压、保健指导、心理疏导等一次；每月为居民理发、磨刀剪一次；定期入户为生活不能自理的老人服务。迄今，有3万多人次受益。志愿者由最初的1人到现在有了18人的稳定队伍。由1个服务项目，拓展到现在的8个服务项目，长年常态为老年居民提供志愿服务。这就是丰台区云岗街道翠园社区“关爱夕阳”志愿服务队。他们多年来坚持做志愿服务，这背后都有怎样的故事？本报记者为您进行探访报道。



十三载献爱心，十三载护老情

——丰台区云岗街道翠园社区“关爱夕阳”志愿服务队侧记

□本报记者 余翠平

从一个人到一个志愿团队

2006年2月，从航天卫校三分校校长岗位上退休的王利平走进翠园社区，对社区工作人员说：“给我一个角落，一张桌、一把椅，我就可以面对面、一对一为居民服务。”从此，每个周三社区服务站就出现了一名为居民测量血压、同时进行保健指导的志愿者。

“以前工作的时候忙忙碌碌，退休后闲下来就感觉闷得慌，那会儿看电影《离开雷锋的日子》，心里就有了做志愿者的想法，征求全家人的意见，大家对我做志愿者非常支持。于是我就主动去找社区了。这一坚持吧，就是13年，时间过得真快！”王利平笑着对记者说。

丰台云岗街道翠园社区书记孙爱俊告诉记者，在王利平热情友善的志愿服务精神带动下，在社区工作人员的鼓舞下，社区有特长的居民职工都加入进来，成为了志愿者。77岁的张世敏便是其中的一名志愿者。根据社区居民的需求，她自学了理发，每次给居民理发后，看到老人们心满意足乐呵呵的离开，她打心眼儿里高兴。

82岁的刘建同是志愿队里年龄最大的一位。他退休前是航天技术方面的专家，他也是自学的理发。他爱人金萍退休前是外科医生，他们夫妻双双都是志愿者，他给社区老人理发，他爱人则给社区老人量血压，进行保健指导。志愿者们担心刘建同的身体，于是在组织志愿活动时刻意不通知他，但每次，刘建同都主动前来社区找工作人员，略带激动地说：“我的身体没问题，我能给大家服务！”每每这时，志愿者们和社区老人都深受感动。

“服务项目的选择务必要建立在广大居民需要的基础上。科学养生、预防保健关系到每个居民的健康需要和生活质量；便捷的理发是老年人的最爱；磨刀剪是居家过日子所必须。这些深受社区居民欢迎的服务项目，都纳入了我们志愿服务的内容。”王利平对记者说。

志愿服务像一场场爱心接力，慢慢的，志愿者由最开始的一个人，到

目前核心团队18人，由原来的动员参与，到现在主动到社区报名参与志愿服务。从此“关爱夕阳”志愿服务队就成为翠园社区的品牌项目。志愿者们用自己的人格魅力和无私奉献的志愿精神感染着身边的居民，使服务团队越来越大，受益人群越来越多。

从单一的服务方式到“五定式”服务模式

翠园社区“关爱夕阳”志愿服务队之所以能一路坚持下来，除了能满足居民需要外，还在于这支队伍的管理和运作机制的严谨和有效。经过多年的摸索，团队形成了一套“五定式”服务模式，即：定时间、定地点、定项目、定志愿者、定服务目标。

“我们在招募志愿者的过程中，对志愿者提出了要求，特定的项目必须要持有执业资格证书。比如负责测血压和保健指导、心理疏导的志愿者就要求必须持有专业执业证书和心理学毕业证书或培训证书等才可以担任。有特长的居民参与理发、磨刀剪，没有特长的志愿者负责记录和维持秩序，照顾年迈老人等，大家分工不同，但为居民服务的心是一样的。”王利平感慨地对记者说。

翠园社区“关爱夕阳”志愿服务队还创新了“三化式”的坚守机制，首先是常态化，每周三上午为居民及在册门店会员进行测量血压、健康指导、心理疏导、就医引导、上门服务；每月的最后一周的服务日还开设了理发、磨剪子磨刀服务。其次是制度化，服务项目的五定式一旦形成制度，就年年坚持、月月坚持、人人坚持，即使某个志愿者有困难（生病、家务等）也主动向社区请假。最后是坚持规范化，保健服务志愿者有相关的医疗资格证书；理发、磨刀、磨剪子统一配备工作服；每次服务有记录（姓名、日期、人数和测量数值等）；团队有队旗、标识、告知牌、宣传册等。故此，志愿服务已逐渐成为翠园社区党支部特色服务项目，深受广大居民的欢迎。

据孙爱俊介绍，关爱夕阳志愿队仅在2018年一年中就累计为社区居民



及门店联合工会会员提供志愿服务1641人次，其中：测量血压1112人次、健康指导302人次、心理疏导9人次、理发220人次、磨剪子磨刀112把。让居民享受到了方便、快捷、有效的服务，使便民服务更加温暖人心。

为老服务情无限

张世敏则非常欣慰地告诉记者：“在翠园社区许多老年居民的心里也许自己的生日记不住，也许朋友聚会记不住，但每周三上午到社区测量血压，每月末的最后一个周三，到社区理发、磨剪子磨刀、义诊、心理辅导等服务记得最清楚。这是我们关爱夕阳志愿服务队长年坚守为大家志愿服务的结果。”

为了满足社区生活不能自理和半自理特殊群体的需求，社区还联合为老服务驿站、北区社区卫生服务站等专业队伍开展了上门测血压、理发、心理慰藉、义诊等服务项目。社区有一位无儿无女的孤老吴德贞，生活完全不能自理，只有一位保姆在家照顾，因生活不能自理，理发成为她的难题，翠园社区“关爱夕阳”志愿服务队的志愿者定时上门为她理发，多年来一直在坚持。

说到具体的情形，王利平告诉记者一个故事：还记得2012年那会儿，有段时间社区工作人员有两天没看到吴德贞老人出来买菜，打电话也没有

接，她们预感到不妙，就上家敲门，没有应答，后来，仔细听，仿佛有微弱的声音传出。因为是防盗门，从外无法打开，于是社区就请来民警和开锁公司，也让王利平一同前往。把门打开后，发现老人虚弱地瘫坐在沙发上，不能动弹，大小便也失禁了。社区干部帮老人清理干净，给老人做了面条，王利平测量了血压，听了心肺，觉得老人病得不轻。于是社区立即将老人送到医院救治。后来，社区动员老人雇了保姆照顾。但社区人员有功夫就去看看老人，理理发啥的，老人既不能说话也不能自主活动，但是眼睛会亲切地追随着他们，表达她的感激之情。

翠园社区的朱雅莉老人也快80岁了，脑溢血留下后遗症，身体偏瘫下不了楼，志愿者们知道后，每过一段时间，就会上门给老人理发，陪老人聊天。每次看到志愿者们，都是老人最开心的日子。

“有一些老人从社区搬走了，但还是会定期过来理发，她们开心地对志愿者说：我来这里不是为了省理发的钱，是跟你们在一块高兴，一段时间不来，就想大伙儿了。每每听到这样的话，我们也非常开心。”张世敏如是说。

“这么多年来，我们的志愿者们很多都有腰腿疼和高血压等疾病，有的还患有类风湿关节炎，双手都变形了，但大家都克服困难，坚持参加志愿服务。我们在志愿服务中收获了太多的感动和尊重，只要身体还能撑得住，我们就会一直奉献下去！”队长王利平坚定地说。

这支平均年龄早已越古稀的志愿者团队，用他们的坚持和坚守服务居民十三年，志愿者奉献延时最多者有3500多小时。在2018年宣传推选学雷锋志愿服务“五个100”先进典型活动中，翠园社区被评为“最美志愿服务社区”。几年来，志愿者们有的多次获得从全国到北京市、丰台区的许多奖励。志愿者们对荣誉看得很淡，怎样把志愿服务做得更好，才是他们心中永恒的期盼和执念。