



年过六旬，在人们的印象中应该颐养天年，偏偏在丰台云岗街道南一社区，活跃着这样一个群体，从关爱弱残到救急救难，从宣讲政策到扶助孤老……哪里有需要，哪里就有他们的身影，头发泛白的他们，做起志愿服务个个精神矍铄，这就是丰台云岗街道“你我相伴志愿行”服务队。这支服务队自2017年3月成立以来，为社区80周岁以上的独居老人送去了最贴心的关爱，本报记者近日走进丰台云岗街道，为您讲述这支服务队背后的故事。



## 倾情携手为社区老人献爱心

——丰台云岗街道“你我相伴志愿行”服务队纪实

□本报记者 余翠平



### 为独居老人提供志愿服务

自从当上志愿者后，早已退休的王桂芳的生活更充实了。除日常巡逻、卫生监督外，她还和其他两名邻居组成为老服务小组，时常到定点老人家中看一看、坐一坐，“退休后闲着也是闲着，我非常乐意帮街坊邻居和社区做点事，既能发挥余热也收获了很多快乐。”王桂芳乐呵呵地说。

做过志愿服务的人都知道，在社区开展志愿服务很难，尤其是面对老年居民众多需求时更难。丰台云岗街道南一社区党委书记、主任罗晓梅说，他们在前期走访调研中发现，社区人口老龄化严重，60岁以上老人已占社区人口的38%，其中还有许多80岁以上的独居老人，这些老人有的没有子女，有的子女不在身边，生活上需要别人照顾，而由此带来的养老、看病等社会性问题也很多。

罗晓梅告诉记者，经过广泛征求意见，南一社区确定把“民需、民想、民盼”作为志愿服务的落脚点，迅速启动了“你我相伴志愿行”服务队项目，通过招募居民志愿者的方式成立服务队，为社区80周岁以上的独居老人提供志愿服务。

据记者了解，针对服务对象属空巢或独居老人以及年龄大、身体不好的现状，根据他们在心理慰藉、身体健康、家政家务等方面的不同需求，服务队按照志愿者登记的专业、特长、服务意向、服务区域、服务时间等，将志愿者分成了卫生保健、心理安慰、生活照料30个小组。

60余岁的孟庆玲是“你我相伴志愿行”服务队中一名特殊的成员，她自己腿有残疾，当初招募志愿者时，社区考虑她的身体情况，建议她不要参加，但孟阿姨非常执着，多次找到社区领导，一再要求加入。如今，她和朱婧一组服务独居老人王淑珍，王淑珍老人的老伴已经去世，只有一个养子住的也非常远不能时常回来，生活起居非常不便。孟庆玲和朱婧经常过来陪伴老人，大大小小的家务事都

包了，还替老人报销药费，买菜和生活用品，搀扶老人下楼遛弯儿，老人的儿子有事也是直接联系她俩。“志愿服务，做的事情不在大小，只要老人有需要，我们就会一直服务下去。”孟庆玲朴实地说。

### 让老人享受高质量的常态化服务

罗晓梅说，在长期的服务中，服务队摸索出了“五零工作法”，即：社区服务“零距离”、社情民意“零盲点”、关爱帮扶“零缺失”、矛盾纠纷“零激化”、服务质量“零差错”。服务队现招募有25名居民志愿者，采取“多人对一人”结对子的方式，为14名社区高龄、空巢和独居老人提供“定期式”、“菜单式”、“贴心式”和“帮扶式”长效志愿活动。服务队还启动实施“三个一”标准化工作程序，即：每周一次走访（结对老人走到帮扶老人家里，敲门问候老人，见面聊天，对老人进行精神慰藉帮扶）；每月至少办一件实事（为老人解决一次困难，包括上门聊天、帮助修剪指甲、上门理发等）；每年陪过一个节日或生日。为便于实时掌握志愿服务动态，社区还创建了微信交流群，加强沟通，利用志愿者团队的力量增强服务的实效性。

据罗晓梅介绍，为进一步提高志愿者服务技能和综合素质，南一社区针对服务对象的需要以及志愿者的情况定期开展技能培训。曾举办过老年

病的护理、心肺复苏、创伤止血等急救知识培训；举办过志愿者入户礼仪培训和志愿服务经验分享会，志愿者们相互分享了入户服务过程中的心得体会和遇到的困难问题；开展了理发基本技能培训课程和失能失智老人照护技能培训，对如何运用专业知识助老护老起到积极的作用……

“远亲不如近邻，大家都住在同一个小区里，每个人都为身边的老人做一点小事，生活就会更加和谐幸福。”“你我相伴志愿行”服务队队员陈黎明说，“现在陆续有年轻人加入到志愿服务队伍中来，志愿者人数在持续增长。我相信不久的将来，年轻人将接过老一辈的接力棒，将社区打造得更加人性化、更加温暖。”

### 暖心服务获得居民群众点赞

“霍大爷，我们来看你了。”在病床前，志愿者姜辉俯身贴近霍红亮的耳边，轻轻地说。虽然已经听不清楚说的是什么，81岁的老人还是露出了孩子般的微笑。姜辉自己都记不清这是第几次来看望病中的霍大爷了，她和董平、温秀成的三人小组负责服务两名独居老人——刘阿姨和住院的霍大爷。只要一有时间，三个人就相约着来到两位老人家中，有时与老人聊聊天或者做些家务，有时给老人测量血压或是讲讲外面的大事小情，小小的屋子里常常传出开心的笑声。

最近几天，80多岁的侯国平一直

惦记着一个事儿。因为，志愿者王桂芬和翟桂枝又要来看望他了。自从志愿服务队成立以来，王桂芬、翟桂枝小组每天的一个规定动作就是到侯国平家敲敲门、聊聊天，看看老人的身体状况，或者是整理房间物品和打扫厨房卫生，点点滴滴的温暖使独居的侯国平不再寂寞，感受到了被关爱的幸福。

据罗晓梅介绍，“你我相伴志愿行”服务队成立以来，累计上门服务526次，服务时长1052小时。最初，社区居民看到志愿者们在小区内楼上楼下的忙活着，有不少人认为他们就是走走样子，不会有什么作用。可事实证明，他们的作用还真不小——

在春风拂面的端午节组织社区空巢老人包粽子；在金秋送爽的国庆节、中秋节之前和重阳节期间，送上美味的蛋糕点心，而志愿者到服务对象家看望老人则是常态化的服务，为老人送去生活用品，同老人促膝谈心，亲切交流，陪老人下棋，搀扶老人散步聊天，对老人的身体情况和生活状况进行细致的询问，为老人拖地板，擦桌子，叠被子，打扫卫生，还有细心的志愿者为手脚不灵便的老人修剪指甲等等，受到了社区独居老人的一致好评。

志愿者们普遍都60岁以上，志愿者左宝香说，自己做这个工作并不是图什么，只是觉得独居老人很可怜，子女经常不在身边，平时生病了，都没人知道，有时候他们小小的举手之劳，可以让独居老人的生活充满快乐，所以希望有更多的志愿者加入照顾老人的队伍中来。

“身边有了志愿服务队，小区的空巢老人好像有了亲人一样，志愿者做的事儿我们都看在眼里，记在心里，特别的感动。生活在这样的社区里，我感觉更安心、更舒心、更幸福了，我也想加入服务队，当一名志愿者。”“你我相伴志愿行”服务队用自己的暖心服务吸引着越来越多的居民加入，爱心的接力成为社区一道美的风景……