

志愿服务下“以老助老”模式及其对策分析 ——以G别院为例

罗梅

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2023年7月25日; 录用日期: 2023年8月29日; 发布日期: 2023年9月7日

摘要

随着社会与经济的发展,我国医疗卫生和生活质量不断改善,老年人年龄不断增长,占总人口的比重也在不断增大,老龄化问题日益凸显。受传统观念的影响,大部分的老人都不愿意在机构养老,比较倾向于“居家养老”。但对独居老人来说,居家养老并不现实。通过让村居中的低龄老人、健康老人向那些需要帮助的老人提供服务,将老人们组建成一支志愿服务的团队,能更好地帮助G别院的老人养老。而志愿服务由于成本低,效率高,参与范围广的特点,目前已逐渐成为解决养老服务需求的重要手段之一,将志愿服务纳入到农村养老体系对农村老年人的养老问题具有深远意义。

关键词

人口老龄化, 以老助老, 志愿服务团队

Analysis of the Mode of “Helping the Old with the Old” under Voluntary Service and Its Countermeasures —Taking G Courtyard as an Example

Mei Luo

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jul. 25th, 2023; accepted: Aug. 29th, 2023; published: Sep. 7th, 2023

Abstract

With the development of the society and economy, China's medical health and quality of life con-

tinue to improve, the elderly age continues to grow, the proportion of the total population is also increasing, the aging problem is increasingly prominent. Under the influence of traditional concepts, most of the elderly are not willing to provide for the elderly in institutions, and are more inclined to "home care". But for elderly people living alone, home care is not practical. By allowing the young and healthy elderly people in the village to provide services to those who need help, the old people will be formed into a volunteer service team, which can better help the elderly in G courtyard. Due to the characteristics of low cost, high efficiency and wide range of participation, volunteer service has gradually become one of the important means to solve the needs of elderly care services. Integrating volunteer service into the rural elderly care system has far-reaching significance for the elderly care in rural areas.

Keywords

Population Aging, Help the Old with the Old, Volunteer Service Team

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

“以老助老”通俗来说即年轻老年人对高龄老年人实施帮扶[1]。G 别院位于重庆市万州区某下辖村里的一个院落，该院落里面处于老年前期的人较多，而 60 岁以上的老人更甚。其中有多位高龄、独居老人，他们年老体弱、缺少健康知识，存在一系列养老困难的问题。该院落的村委虽然之前有组建一支巾帼志愿者服务团队，但却没有很好地将他们的志愿服务发挥到极致。笔者采用社会调查法、案例分析法、观察法三个方法来对 G 院志愿服务团队进行研究，以下称巾帼志愿者团队。经过笔者长时间的观察，该院落虽然有志愿者服务团队，但却只有该院落开展活动时，才能看得见她们的身影。通过研究，发现该巾帼志愿者服务团队主要存在很多方面问题，笔者通过对这些问题进行分析，进而提出一些对应的解决策略。为助力农村以老助老模式的健康发展，笔者建议在巾帼志愿者团队的基础上增加一些低龄老人、健康老人加入该志愿团队，扩大队伍，让低龄、健康的老人去帮助高龄，健康状况不太好的老人，以期该巾帼志愿者服务团队能得到全面的提升，旨在探寻“以老助老”老年社会工作新路径，盘活数量庞大的老年人力资源，为居家养老服务增添一支新的生力军[2]。

2. G 别院老人对于志愿服务的需求

2.1. 需求的类型

2.1.1. 生活照料类

日常生活照料包括饮食、起居、卫生、洗浴、穿衣等方面的照料。随着时间的推移，老年人的身体机能逐渐下降，很多老年人需要帮助才能完成日常生活照料。因此，老年人生活照料服务的志愿者需要具备一定的专业技能和耐心，为老年人提供周到的照料服务。

2.1.2. 医疗保健类

随着年龄的逐渐增加，老年人的身体越来越差，很多老年人需要长期的医疗护理。老年人医疗保健服务的志愿者需要具备一定的医疗护理知识和技能，为老年人提供专业的医疗护理服务，包括测量体温、血压、心率等等。

2.1.3. 情感支持类

由于一系列的原因，很多老年人有着孤独、无助、失落等负面情绪。老年人情感支持服务的志愿者需要关注老年人的心理健康，为老年人提供心理支持和关怀。心理关怀包括与老年人交流、倾听老年人的心声、鼓励老年人积极面对生活等。

2.1.4. 休闲娱乐类

随着年龄的增长，老年人的社交圈子逐渐缩小，很多老年人感到孤独、无聊。老年人休闲娱乐服务的志愿者需要为老年人组织一些社交活动，让老年人有机会结交新朋友，增加社交圈子。社交活动包括老年人聚餐、旅游、文艺演出等。

2.2. 针对 G 别院老人需求志愿者可以做的服务

2.2.1. 开展“贴心家政”志愿服务项目

低龄老年人志愿者可以为高龄老年人特别是自理能力差的老年人提供家庭保洁、房间整理、被褥晾晒、卫生清洗等服务，改善生活卫生条件；“卫生科普”志愿服务。宣传普及卫生常识和老年人日常生活的注意事项，增强卫生意识，培养卫生习惯。

2.2.2. 开展“上门送诊”“中医讲座”等志愿服务

对低龄老人进行相关专业知识的培训，促进他们对这部分的志愿服务知识有更多的了解，进而链接资源开展“上门送诊”“中医讲座”等志愿服务，为高龄老年人提供疾病预防、义诊查体、用药指导、养生保健等医疗指导和服务；普及中医健康知识，提供中医诊疗，引导老年人保健在平时、未病早预防。

2.2.3. 开展“老有所乐”志愿服务

让低龄志愿者团队组织老年人成立文艺团体，开展形式多样的文化活动，引导老年人各展才艺、愉悦身心。

2.3. 需求的特点

2.3.1. 服务志愿者的多元化

根据最近一次人口普查，我国的老年人口已达到了 2.6 亿人。对于拥有这么多老年人的国家来说，如何保障好他们的老年生活是很重要的。而在保障好他们老年生活的过程中，加入志愿者服务团队无疑是很好的方法之一。在向他们提供志愿服务之前，必须先认识到每个人都是独立的个体，每个老人的需求都是不同的，他们的养老需求是多元化的，这就意味着，助老需要多种类型的志愿者。助老的志愿者不能仅仅是我们所了解的“志愿者”，还需要每个年龄段的人都能加入其中，社会上的每个人、每个组织都有可能成为“志愿者”。当然，G 别院除了那些健康状况不是特别好的、高龄的老人，任何人都都可以、都能是志愿服务者。对于 G 别院来说，由于低龄老年人人居多，他们大都行动自如，精神状态良好，因此，加入巾帼志愿者团队去帮助高龄老人完全是绰绰有余。

2.3.2. 服务形式的复杂化

由于每个人都是社会上独立的个体，遇到的问题也都不太一样，当老人向志愿者寻求帮助时，除了志愿者的能力达不到解决老人问题的程度之外，还有一个重要的原因就是该老人的问题较为复杂，不易解决。大部分时候，都需要我们的社工去帮助志愿者链接资源，充分发挥五社联动的作用，共同为解决老人的问题做努力。

2.3.3. 服务需求的层次化

根据马斯洛需求层次理论，人的需求是由低层次的需求渐渐到高层次的需求。当人们低层次的需求

得到满足，就会追求更高的需求。而在此过程中，除了每个人的需求是不一样的，每个层次的需求也是不一样的。这就出现了老年人需求的层次化。

3. 志愿者服务对于助老的重要性以及意义

一方面，通过让老年人参加志愿者服务，能够使他们感受到社会的需要和自己的价值，提高他们的社会责任感和参与感；促进老年人的身心健康，能够为老年人提供锻炼身体的机会，如村居义务巡逻、村居活动策划等，让老人参与到村居事务中，增强老年人对村居的认同感和归属感；另一方面，让低龄老人去帮助高龄老人，以老人的力量去帮助老人，促进 G 别院的老人更好地过老年生活。

4. 巾帼志愿者服务团队目前存在的问题

4.1. 缺乏制度保障

G 别院之前所组建的巾帼志愿者团队之所以活跃度不高，积极性不足，很大部分原因在于缺乏相关的制度保障。没有规矩不成方圆，这句话同样可以适用于一个团队。该巾帼志愿者团队虽然在开展活动时能帮助活动的顺利开展，但若没有活动开展时，她们就显得有些许的懒散，在其中也没有一个领头人，能够很好地带领她们。

4.2. 没有足够的财政资金支持

在需要经费支持时，政府能够拨给她们的是少之又少。这就出现她们心有余而力不足的情况。若遇到要上门去慰问老人时，由于财政资金不足，她们买东西的经费另外一部分还要自己掏腰包。在这样的情况下，她们是很难将服务做好的。

4.3. 缺乏足够的社会认同度

通过笔者与村民们的访谈，问村民们是否有接受过志愿者的帮助，村民们甚至都不知道什么是志愿者，就更不要说知不知道是否有接受过帮助了。笔者向其再三解释之后，村民们才知道原来那些穿着红马甲给他们提供帮助的人就是所谓的志愿者。当问到他们认为志愿者是否能为自己提供帮助时，大部分的人都认为志愿者向自己提供的服务对自己是没有多大帮助的，并且认为只有自己才能帮助到自己。

4.4. 志愿者队伍成员专业能力较低

当遇到服务对象即老人有比较复杂的问题，寻找到志愿者麻烦他们提供帮助时，志愿者由于没有接受过专业的培训，专业能力不强，对于志愿服务的知识也没有很系统、深刻的认识，这就造成了老人们对他们失去了信心，总想着自己的事自己解决，反正志愿者也帮不了自己。

笔者针对以上所提出的问题，特从完善制度体系的建设、加大服务项目的政府支持力度、加强志愿者服务的社会认同度以及加强组织人员管理与培训四个方面提出相关对策。

5. 巾帼志愿者服务团队完善策略分析

5.1. 完善制度体系的建设

5.1.1. 加强宣传和教育

宣传和教育毫无疑问可以为志愿服务提供强有力的支持。通过大规模地宣传，可以让更多人了解志愿服务的意义和价值。根据活动理论可得知，老年人的生活满足感与活动间有积极的联系。成功适应老年生活的人是能够保持活力，力争不从社会生活中退出的人。让更多的人尤其是那些低龄老人、健康老人都参与到志愿服务的队列中来，提升自己的价值，让其知道社会是需要他们的。

5.1.2. 建立一支全新的志愿服务团队

根据“以老助老”的理念，在巾帼志愿者服务团队的基础建立一支以低龄老人帮助高龄老人的志愿者服务团队。该志愿服务团队应该是可以为志愿者提供更好的服务条件和支持的团队，能够从各个方面都帮助他们提供更好地服务的团队，包括提供组织和管理方面的支持，并向他们提供更多的志愿服务的机会，让他们能在很多时都能出现在村民的眼前，增强村民对他们的了解。加大对低龄老人志愿者的招募，呼吁他们加入低龄老人志愿者服务团队中。

5.1.3. 完善志愿服务制度

一个制度就像在大海中航行的轮船所需要的指南针，若没有指南针，航船就很容易迷失方向，同理来说，一支志愿者服务团队若没有一个好的服务制度，就与在大海中航行的船只没有区别。建立完善的志愿服务制度是志愿服务体系建设的重要组成部分，完善的志愿服务制度可以规范志愿服务活动的实施，确保志愿服务的质量和效果。同时，完善的志愿服务制度可以为志愿者提供更好地保障，减少志愿服务活动中的风险。在招募完成低龄老人志愿者之后，可以让低龄老人坐在一起，共同讨论志愿团队应该有哪些规章制度，共同制定，共同遵守。

5.1.4. 加强志愿服务与社会发展的联系

志愿服务与社会发展密不可分。加强志愿服务与社会发展的联系可以激发社会对志愿服务的重视，促进志愿服务体系的建设和完善。同时，志愿服务也可以为社会发展提供有力的支持，促进农村社会养老事业的发展[3]。

5.2. 加大服务项目的政府支持力度

5.2.1. 建立健全志愿服务法律制度

建立健全志愿服务法律制度是促进志愿服务事业发展的基础。在法律制度方面，我们应该制定出志愿服务的相关法律法规，明确志愿服务的性质、义务、权利等内容，让志愿服务成为一种受法律保护的行为。同时，应该建立志愿服务组织的登记管理制度，规范志愿服务组织的管理和运作，确保志愿服务组织的合法性、公正性和透明度。

5.2.2. 加强对志愿服务组织的资金支持

为了促进志愿服务事业的发展，我们应该加强对志愿服务组织的资金支持。政府应该建立志愿服务资金的专项管理机构，制定出专门的资金支持政策，为志愿服务团队提供必要的经费支持。此外，政府还可以鼓励企业、社会团体和个人等各方面的力量参与志愿服务事业，为志愿服务组织提供更多的资金支持。

5.2.3. 加强志愿服务的宣传和推广

加强志愿服务的宣传和推广是促进志愿服务事业发展的重要手段。政府应该加强对志愿服务事业的宣传和推广，让更多的人了解志愿服务的意义和价值，引导更多的人参与志愿服务活动。同时，政府还应该加强对志愿服务组织的宣传和推广，让更多的人了解志愿服务组织的运作和服务内容，鼓励更多的人加入志愿服务组织。

5.3. 加强志愿者服务的社会认同度

5.3.1. 建立“雷锋银行”，呼吁更多的人参与到志愿服务中

雷锋银行顾名思义是“与雷锋同行的银行”，是以雷锋精神为核心价值的银行。“雷锋银行”的主要服务对象老年人，以互助的形式，低龄老年人为服务提供主体，为将来的养老服务需求提供保障[4]，

同时吸收其他年龄阶段的志愿者和社会组织，以社区为主要依托，为社区老年人提供包括日常生活照料、精神慰藉等服务活动，服务以服务事件为累计，可供在有需求时兑换同等时数的服务，也可进行实物兑换，为自己今后养老提供积累。在此之前，可以召开村民代表大会，先向村民讲解关于“雷锋银行”的相关概念以及如何兑换服务或是实物。让他们切身参与到志愿服务中，体会志愿者的乐趣，从行动上认识志愿者，打从心底里认同志愿者服务。

5.3.2. 政府或是村委的人积极宣传，增强村民对志愿者服务的信任度

志愿者服务可以通过很多途径让村民知晓，一方面，比如当村民去村委开村民代表大会时，村干部就可以在大会上向村民讲解关于志愿服务的相关事项，增加村民对志愿服务的了解，并告知村民们回家向自己的亲人朋友宣传，扩大宣传度；另一方面，由于 G 别院平时文艺活动还算是比较多，相关人员可以借活动的开展，人员的聚集，向其介绍志愿服务，提高村民对志愿服务的认知度。

5.4. 加强组织人员管理与培训

5.4.1. 培养志愿者服务团队的领头人，加强志愿者团队的管理

村委或是政府可以通过对潜在的志愿者进行观察，发现其中的具有管理能力的“领头人”，然后对其进行相关的培训，提升她对志愿者服务团队管理的能力，加强志愿者服务团队的管理，促进志愿者服务团队的健康发展，为村居的人们尤其是健康状况不太好或是高龄的老人提供服务。

5.4.2. 组织招募低龄志愿者，统一培训志愿者知识

笔者在前文也有提到，G 别院的巾帼志愿者服务团队总会出现“心有余而力不足”的情况，除了政府财政支持这一方面的原因，还有一大部分原因是该团队志愿者成员的专业能力不够强，志愿者服务知识与实践经验较少。当在组建一支低龄老人志愿者队伍时，就更需要加强志愿服务的教育了，毕竟，大部分低龄、健康的老人对志愿者的相关知识并没有太多的了解。针对他们理论知识较少的情况，首先可以做一个为期一个月或是一周的“课程表”，针对志愿者服务的知识向志愿者们详细讲解；而针对志愿者们实践经验较少的情况，除了可以向志愿者们讲解相关案例之外，也可以鼓励志愿者互相分享经验，共同学习。这样一来，不仅可以提高志愿者的专业水平，还可以增强他们的服务能力。

6. 结束语

随着老龄化状况的日益严重，老年人在我国是一个很大的群体，根据我国的养老服务体系来看，其是以居家养老为基础、社区服务为依托、机构养老为补充，这也就意味着，大部分地方的很多老人都是在自己家养老，度老年生活的，那如何能让这类群体过好老年生活，如何为居住在家的老年人提供生活照料、医疗服务和精神关爱等社会化服务都是值得我们深思的问题。本文针对重庆市 G 别院之前所组建的巾帼志愿者服务团队目前所存在的一些问题，提出一些促进该服务团队改善，并帮助他们更好地向村居村民尤其是老年人提供服务，让那些健康的、低龄的老人去帮助高龄老人，让这些老人知道自己是被需要的，对社会是有帮助的，进而提升老人们的幸福感。让人们进一步体会到志愿服务所带来的便利性[5]。

参考文献

- [1] 施敏靓. 江苏省泰州市以老助老养老服务方式的可持续性分析——以 JS 花苑为例[J]. 社会福利(理论版), 2022(8): 39-45.
- [2] 周广庆. 杭州灯芯巷社区“以老助老”创新模式及其可复制性[J]. 浙江树人大学学报, 2023, 23(1): 42-48.
- [3] 张磊. 农村低龄老人助老服务意愿影响因素研究[D]: [硕士学位论文]. 无锡: 江南大学, 2022.

<https://doi.org/10.27169/d.cnki.gwqgu.2022.000773>

- [4] 燕楠. 社区居家养老服务中“以老助老”模式的可持续探究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东理工大学, 2018.
- [5] 王晶晶. Z市L区农村助老志愿服务组织发展中的问题研究[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东大学, 2022.
<https://doi.org/10.27272/d.cnki.gshdu.2022.001325>