

让老年人乐享幸福美好的晚年

盐湖区第一时间志愿者协会“情暖夕阳”敬老志愿服务项目——
需求为导向 服务最大化

□记者 陶登肖 文图

随着老龄化进程的加快，老年人的家庭、经济、健康、精神孤独、权益保障、社会参与等问题逐渐凸显，如何增强老年群体的获得感、幸福感、安全感，成为社会关注的重要问题之一。

为有效解决老年群体的需求，让他们感受

到社会的关心、关爱，运城市盐湖区第一时间志愿者协会针对盐湖区65周岁以上的空巢老人、困境老人，发起了“情暖夕阳”敬老志愿服务项目。

该项目把“为老服务”作为重要着力点，以提高老年人的生活品质为出发点，聚焦老年人

在健康服务、社会参与、精神文化等方面的需求，通过“双工联动”（即社工+志愿者）的方式，开展系列爱老助老服务活动，着力打通为老年人服务的“最后一公里”。截至目前，该项目已开展活动209次，参与志愿者共7957人次，志愿服务时长37869.5小时，服务老人29416人次。

A 调研需求
制定一套服务体系

为更好地了解敬老服务对象的需求，为后期专业服务的开展提供科学的依据和指导，盐湖区第一时间志愿者协会开启了敬老志愿服务前期需求调研工作。

“为确保调研的准确性和科学性，我们设计了针对性的调查问卷，并联动专业社工团队，分别对敬老院负责人、工作人员和老年人进行深入访谈，以全面了解敬老院的基本情况和服务对象需求。”盐湖区第一时间志愿者协会会长张昌勤说。

在调研过程中，社工和志愿者们认真倾听、细致记录，面对听力、视力不佳的老年人耐心十足，反复、详细地解释问卷内容，鼓励大家畅所欲言。“我印象特别深刻的是，有位奶奶在了解到志愿服务后开心地对我们说‘如果有志愿服务队，我也愿意加入，帮咱们出点力’。”运城市爱心驿站社会工作服务中心社工李娜娜说。

通过多次调研，老人们对敬老志愿服务内容有了进一步的了解；志愿者们也收集到了服务对象的多样化需求。

“经过问卷调查，我们发现老年人普遍存在物质及经济、健康及就医、情感陪伴、社会参与等需求。”张昌勤说，协会结合实际情况，整理出了一份调研报告，切实为老年人提供针对性、实效性强的专业志愿服务。

同时，在“情暖夕阳”项目中，协会采取全面的管理机制确保项目的顺利运行。

在志愿者招募方面，协会通过线上线下多渠道宣传，吸引热心公益的市民加入，并严格遴选，确保志愿者团队的专业性和责任心；组织定期培训，提升志愿者的服务意识与技能，包括食品安全知识、沟通技巧等；实施注册登记制度，明确志愿者身份与职责，便于管理。

在服务管理方面，协会建立了标准化流程，通过记录认证体系，详细记录每名志愿者的服务时长等内容，为表彰与激励提供依据；激励保障方面，除颁发荣誉证书外，还定期举办交流会，增强团队凝聚力，同时关注志愿者个人成长需求。

在宣传推广方面，协会利用社交媒体、媒体合作等多种方式，扩大项目影响力，吸引更多社会关注与支持；资源整合上，积极寻求政府、企业、社区等多方合作，共同为老年人提供温暖；制度建设上，不断完善项目管理制度与流程，确保项目规范运作；组织建设上，加强团队建设，培养骨干力量，为项目的长期发展奠定坚实基础。



▲爱心义诊暖人心

◀美味蛋糕甜心间

B 志愿服务 满足老人多方需求

“情暖夕阳”敬老志愿服务项目以志愿服务为载体，不断探索关心、关爱老人的“心”路子，开展形式多样的助老服务，不断满足老年人精神、文化、物质等方面的服务需求。

“家帮”服务，让老年人老有所依。

“这些志愿者经常为大家服务，这样的活动真好，让我们感受到了社会的关爱与温暖。”仁德养护院的张大爷说。

据悉，协会组织志愿者定期开展爱心义诊，为老年人量血压、测血糖，进行用药指导，并普及一些常见病、多发病的预防和治疗知识，帮助大家深入了解日常保健与防控的相关知识，养成健康的生活习惯。同时，开展入户走访慰问活动，对辖区内独居困难老人进行重点帮扶，帮助打扫庭院，让他们感受到家人般的温暖。另外，还定期为老年人提供健康宣讲、免费理发等服务，增强老

人的获得感、幸福感、安全感，切实提升老年人的生活质量和水平。

“康乐”服务，让老年人老有所乐。

“活动中，各行各业的志愿者们大展才艺，表演了精彩的节目，声声入耳、句句传情，引得老人们掌声不断、笑声连连。”参与志愿服务活动的青年志愿者李洁说。

协会积极开展多元化助老活动，以活动唤醒老年人热情，以培育兴趣爱好帮助老年人拓宽朋友圈，让更多老年人感受到了“享老”的乐趣和温暖。结合春节、端午节、重阳节等重要节日，志愿者们还开展文艺演出、包粽子、孝道饺子宴等多种志愿服务活动，丰富了老年人的文化生活，让他们在温馨祥和的节日氛围中感受爱的温度，营造了融洽和谐、老有所乐的浓厚氛围。

“安全”服务，让老年人老有所安。

“大爷大妈，如果您收到自称公安、客服等的来电，要求您转账、汇款，千万不要上当……”

为提高老年人识骗防骗能力，提醒老年人预防以投资理财、保健品、旅游等名义的骗局，志愿者们对老年人“点对点”发布风险提示和预警信息，定期开展反诈宣传，提醒老年人守好自己的“钱袋子”。同时，志愿者们还从手机的基础功能入手，重点介绍了微信App的各项功能及使用方法，帮助老年群体更好地融入数字生活。

此外，“情暖夕阳”项目为爱心人士提供了奉献爱心的载体，引领带动医疗、理发、按摩等各方爱心力量参与到志愿服务中。仅2023年，该项目就引领带动了14个爱心企业、商家参与其中，为服务对象提供了各类丰富的服务活动。

C 总结提升 不断创新项目内容

“在敬老服务过程中，我们也面临着一些问题，敬老服务队与老年人需求不匹配就是其中一个。老年人的生活中存在着多种多样的需求，而我们的服务往往局限于日常生活照料和娱乐活动，未能充分满足他们在精神、文化、休闲等方面的需求……”

在“情暖夕阳”敬老志愿服务项目阶段性总结交流会上，李娜娜说出了她对服务项目的看法和意见。

据了解，敬老志愿服务项目的实施有详细的计划与总结，并由参与项目执行的运城市爱心驿站社会工作服务中心的社工给予专业指导，以便总结经

验、提升项目。“我们运用个案、小组、社区工作方法，通过链接社会各类资源，以年为周期开展服务。”李娜娜说。

“政策帮扶，帮助困境老人改善生活经济状况；陪同就医、代购、助洁等服务能满足老年人健康方面的需求；慰问、陪伴、送温暖服务，有效改善了老人情感缺失的问题；手工等各类小组活动的开展，增强了老人融入社会的能力；各类文化、助老服务活动，丰富了老年群体的精神文化生活，提升了社会参与意识。”张昌勤说，对志愿者来说，通过志愿服务活动，丰富了社会认知，增加了社会实践途径，扩大了交际圈，也结

交了新朋友、获得了荣誉激励。

此外，在总结经验的基础上，协会还进行了多种形式的创新。进行“五社联动”，运用专业社会工作方法，发挥社会工作者的专业力量，链接社会慈善资源，为老年群体提供专业性、多样性的帮扶活动；以服务对象点单、派单的服务方式，更加精准对接服务对象的需求，针对性地开展相应服务；建立了安全、突发事件等各类应急预案，保障该项目的正常运行；组建了心理咨询团队，充分做好心理方面的应急预案，及时了解项目运行中服务对象的心理变化，并对其进行专业辅导。