

发动来自群众、组织来自群众、服务为了群众、发展依靠群众

# “311·类家庭”关爱空巢老人项目 引领金水区志愿服务发展新模式

该项目获得国家民政部首届全国优秀志愿服务项目一等奖



金水区志愿者在街头宣讲文明出行



志愿者与熊顺英组成的“类家庭”其乐融融

2013年,郑州市共有60周岁以上的老年人108万,其中80岁以上老年人15万,失能、半失能老年人近20万,空巢、独居老年人40余万人,已成为我们不可忽视的族群。

对于“空巢老人”的服务,如何制度化、常态化、规范化?金水区花了3年时间摸索出一整套方案,即“311·类家庭”关爱空巢老人项目服务模式。这个模式不仅满足了“空巢老人”的精神需求,还扩大了志愿者队伍,解决志愿者服务发展遭遇的瓶颈问题,更是关注民生、关爱群众的具体表现,可谓“一举多得”。

“311·类家庭”模式,培育和践行了社会主义核心价值观,在全社会形成“正能量”,也成为贯穿金水区精神文明建设志愿服务活动的“一条重要核心”“脉络”。

郑州晚报记者 王翠  
通讯员 杨曦 文/图

## “311·类家庭”模式 解决志愿服务发展4个瓶颈问题

近年来,郑州市各类志愿服务机构,都面临着同样的尴尬和现状:志愿者数量不足、培训管理不完善、志愿服务活动散乱和缺乏有效的激励措施。今年2月,中央文明委印发了《关于推进志愿服务制度化的意见》,提到“我国的志愿服务还处在初始阶段,活动开展不够经常、体制机制不够完善、服务水平不够高等问题。解决这些问题,关键在于健全志愿服务制度”。

金水区独创“311·类家庭”模式的出现,对于志愿服务行业,无异于“久旱逢甘露”。

整合社会资源,志愿者招募人数成倍增长。“311·类家庭”关爱空巢老人服务活动项目的启动,整合了各级文明单位注册参与,建立了文明单位、企业、学校、社区文明使者志愿服务站和志愿服务队伍“五位一体”的志愿服务结对共建机制,令志愿者招募注册人数成倍增长。

四级联动培训机制,培育专业服务人才。“五位一体”的共建,对人才的专业服务要求更高,金水区根据项目服务的不同内容,建立区一街道一社区一志愿服务小组四级联动培训机制。区文明办负责组织街道及社区两级,社区文明使者

志愿服务站对志愿者逐级进行相关知识和技能培训。

志愿服务活动走向规范化、常态化、持续化。项目设立后,改变了以往类似学雷锋活动“三月来四月走”的习惯。4月22日,金水区下发了《社区志愿服务方案》,要求围绕“春节”、“清明”、“端午”等节日,组织“活动周”、“活动月”等全年节日组织志愿服务活动,每周有特色,月月有活动,让志愿服务逐渐规范化、常态化、持续化。

解决了志愿服务活动管理方法和激励机制。“党委领导、政府支持、多方协同、社会参与”的“党—政—社”协同合作成为管理机制。形成了政府、企业、社会三方资金物质支持的奖励机制。当志愿者累计服务够规定小时,可申请对等五级“星级认定”。志愿者一旦被嘉奖,可在就学、就业、就医社会服务等方面享受优惠或优待。

“经过3年的摸索与实践,‘311·类家庭’关爱空巢老人项目已经取得初步成效。截至目前,南阳新村办事处辖区已经组建86对‘类家庭’,金水区从全区105个社区文明使者志愿者服务站中遴选出120户,组成‘类家庭’作为试点。”金水区文明办副主任王志勇说。

## “摸着石头过河” “311·类家庭”关爱空巢老人项目现雏形

75岁的钱振国,是名典型的“空巢老人”。

退休前,钱振国是省林科院科研人员,老伴在前几年因病去世,子女们打工或做小生意长期不能在老人身边。钱振国不愁吃穿,就是时常感到孤独和寂寞,用老钱的话说:“就是想有人说说话”。

类似钱振国这样的“空巢老人”日益增多,现有的养老体系开始面临挑战:老人的生活保障、日常照料服务、精神慰藉如何解决?有没有一种方法或者模式,可以让老人摆脱“出门一把锁,进门一盏灯”的孤独常态?

2010年,南阳新村办事处绿城社工服务站创始人陈骋,率先试点开展一种关爱空巢老人的新探索。按照“服务就近原则”,在具有项目执行能力的志愿者指导下,每3名志愿者与1户空巢老人共同组合成1个类家庭的帮扶小组,即3名志愿者(孩子、志愿者、社区人员)+1户空巢老人=1个类家庭。

“311·类家庭”关爱空巢老人项目的尝试,实现了对“空巢老人”的赡养。涵盖生活照料、心理抚慰、应急救助、健康保健、法律援助、政策服务、自护教育、亲情陪伴、小组联欢、感受城市

等10项内容。

作为关爱空巢老人的一种探索,“311·类家庭”的雏形开始“摸着石头过河”。项目确定了门槛,把范围定为子女和老人不在同一城市,没有子女照顾的空巢老人;也包括无儿无女无老伴的孤寡老人;有子女但与其分开分居的老人;由于学习、工作等原因,子女很少团聚的老人。只要符合上述条件,本人有意愿接受服务的老人均是项目的服务对象。

2012年,由金水区政府主导开始建立第一批13户“类家庭”规范试点。

## 爱心约定“311·类家庭”温暖空巢老人“寂寞孤独心”

甲方:“311·类家庭”志愿者  
乙方:空巢老人  
经甲、乙双方共同协商,达成如下爱心约定……

这是一份《爱心约定书》,想要“组成”一个家庭,这道程序必不可少。

《约定书》按照“社区文明使者志愿服务站+结对单位或志愿服务组织+空巢老人”三位一体的结对方式签订,并以3人志愿者小组为单位配发《空巢老人服务记录手册》。

去年年底,园田路26号院,66岁的熊顺英签订了这份《爱心约定书》。

熊顺英原本有两个孩子,一

个女儿和一个儿子,女儿在法国定居。儿子去年因病去世,留给熊顺英和老伴一堆债务和上初三的孙女。有了这个“约定”,熊顺英多了3个“家人”,郑州大学法律系大一学生宋朵、金水区检察院工作人员杨颖、园田社区书记程素英。

看似一份简单的《约定书》,项目实施前后却有着详细的流程。

首先,项目启动前,办事处依托社区文明使者志愿服务站,对辖区空巢老人进行调查摸底,收集有意愿接受服务的空巢老人的第一手资料,建立档案。

其次,整合辖区资源组建“类家庭”并开展前期培训。以

社区文明使者志愿服务站为依托,寻找辖区中小学、文明单位、社区社会组织、居民积极分子等参与项目合作,按照“社区文明使者志愿服务站+结对单位或志愿服务组织+空巢老人”三位一体的结对方式,签订《爱心约定书》。

最后,在正式提供服务时,按照“七步法”的程序进行,接案、预估、计划、介入、评估、结案、跟踪。

“母亲节”这天,志愿者“孩子们”回到熊顺英家,陪她读书看报,熊顺英有些激动,“他们时常来陪我说说话,我好高兴”。

对于熊顺英来讲,这个“类家庭”俨然已是“一家人”。

## “311·类家庭”模式依托群众 金水区志愿服务呈常态化发展

2014年4月,金水区下发的《社区志愿服务方案》中有个引人注目的关键词“常态化”,即开展志愿服务活动,形成月月有主题、有活动的常态化模式。

金水区通过建立“党—政—社”协同合作的管理机制后,成立了金水区“311·类家庭”关爱空巢老人项目领导小组,政府通过以奖代补等方式对项目提供资金支持,以社区文明使者志愿服务站为依托,充分整合辖区学校、医疗单位、文明单位、社会组织等资源,用四级联动机制以期秉承专业的理念,培养一批专业的项目志愿者,给空巢老人提供更高质量的服务。

同时,为了提高志愿者的积极性,金水区构建了物质和精神双重保障机制。物质层面主要是对项目开展所必需的资金支持和对优秀的项目执行单位提供一定的物质奖励;精神层面主要是推行爱心时间银行,通过爱心银行的爱心时间储蓄满足志愿者小组成员的共性和个性需求。金水区团委书记王倩说:“比如针对大中专院校学生志愿者,我们规定每储蓄50小时的服务可以获得优秀义工称

号,这一称号可作为评优评先、就业推荐的重要依据。”

“311·类家庭”模式的建立,从开创到发展始终没有离开过群众——发动来自群众、组织来自群众、服务为了群众、发展依靠群众,群众让这项活动有了基础和灵魂。陈骋想到了方法,金水区做的是完善、补充和推广。通过文明单位、企业、学校、社区文明使者志愿服务站和志愿服务队伍参与活动,让这项活动的群众基础环环相扣,并呈现常态化发展。

“这个项目在志愿服务当中无形成为一种良性循环,志愿者来自群众(帮扶群众),被帮扶的群众又成为新的志愿者,这种互助模式将‘能量’源源不断地传递下去,与社会主义核心价值观不谋而合。社会群众唱主角、当主力,全面提升了金水区精神文明建设水平,通过‘311’项目得到了微缩式印证。”金水区委宣传部副部长、文明办主任杜海营表示。

“311·类家庭”关爱空巢老人项目,获得2013年国家民政部首届全国优秀志愿服务项目一等奖。