

城市社区“结对式”互助养老的实践路径——以广州市L社区为例

朱莹莹

青海师范大学，青海西宁，810000；

摘要：为应对老年人口的增加、社会养老压力增大的局面，L社区正实施一项老年人互助养老的服务模式——“结对式”互助养老。城市社区“结对式”互助养老是一种创新的养老服务模式，它旨在通过社区内的低龄健康老人与高龄或独居老人等结成对子，提供生活上的帮助与精神慰藉服务。L区以老年人志愿者为主力，充分调动社区内老年人的积极性，形成互助养老模式，有效地缓解养老压力，营造良好的社区互助氛围。本文通过实地调研和访谈，分析L社区老年人互助养老的服务现状以及存在问题，得出城市社区老年人互助养老的实践路径。

关键词：城市社区；“结对式”互助养老；老年人志愿者

DOI：10.69979/3029-2700.24.12.043

党的二十大报告指出，要“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务。”广州市民政局高度重视社区养老发展，明确提出构建15分钟居家社区养老服务圈，参与居家社区养老服务的建设。与此同时，在广州市民政局的指导下，市志愿者协积极探索互助性养老，自2019年起，推出广州“公益时间”志愿服务平台，也就是我们常说的“时间银行”服务模式，特别的是，L区以老年人群体为主力军，开创“初老服务老老”的互助养老新模式。本文发现城市社区鼓励老年人参与到社区养老，成为养老服务的享用者和服务者，有效地增强老年人的社会参与，为老年人互助养老的实践整合和全面推广提供了借鉴意义。

1 服务模式现状概括

互助养老是在邻里间进行的，其具有成本低、自愿性、互助性的特点，可以在相邻范围内生活，进行资金、文化、服务等方面的抱团互助。L社区老年人互助养老主要依托社区现有养老资源支撑，依靠社工组建老年人志愿者队伍，开展“结对式”老年人互助养老服务。社工搭建线上线下的服务平台，在社区招募老年人志愿者，让社区老人参与养老服务，成为互助养老的主力军。此外，注重在社区进行宣传推广，寻求更多资源和热心人士的帮助。

L社区社工培育专门的互助养老队伍，走访调研挖掘潜在的老年人志愿者和服务对象，为社区有能老人和

有需长者建立服务档案，持续关注辖区老年人养老需求，及时开展互助养老服务。如图1互助养老的服务内容所示，“结对式”互助养老受到社区监督，由社工线上或线下开展宣传和推广活动，促使社区居民广泛了解互助养老，主动报名注册成为老年人志愿者。在对老年人志愿者进行技能培训的过程中，体现了老年人积极参与社区事务，保持与社会事务的联系，避免与社会脱节，正是老年活动理论的要求。建立服务档案能够有效地将老年人服务对象的需求分类整理，促进老年人志愿者与服务对象的“结对匹配”，响应服务对象的需求，开展互助养老服务。待服务结束后，服务对象可以对老年人志愿者进行评价，社区把控和评估整个服务过程。

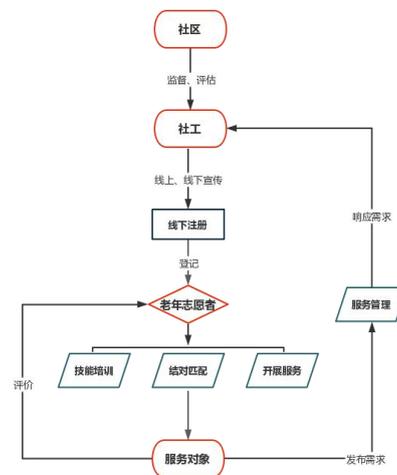


图1 L社区“结对式”互助养老的服务内容
经前期的走访调研，可将该社区的养老需求分为四

类,分别是日常饮食、就医取药、卫生打扫、娱乐活动。据此,社工组建一支含有4小分队共25人的老年人志愿者队伍。在日常饮食方面,由8位老年志愿者组成,主要负责社区长者饭堂的日常洗菜、分饭、送餐服务。在就医取药方面,由5位老年志愿者组成,主要负责联系社区老人的外出就医、取药、接送等服务。在卫生打扫方面,有7位老年志愿者在岗,主要负责部分长者日常保洁工作、家居打扫等。在娱乐活动方面,有5位老年志愿者组成,主要负责组织社区内的活动,如广场舞、节假日歌唱表演,在大型的一些活动,队伍中的其余20位老年志愿者也会参与到其中。根据社区老年人的实际需求,组建了一支老年人志愿者队伍,对不同需求的老人进行分类和配对开展服务,引导老年志愿者积极参与。

2 L 社区老年人互助养老存在的问题

作为一种新型的养老模式,该社区的互助养老并不是一帆风顺,由于社区情况的复杂、管理者的经验不足和缺乏专业指导等原因,仍然有明显的问题需要解决。L社区的老年人互助养老,以自愿为前提,采用“一对一”结对帮扶的互助养老方式。在服务过程中,老年人志愿者通常会因为志愿时长、邻里关系、工作任务分配等问题产生冲突,影响互助养老队伍的成员关系。

2.1 志愿时长的确定,影响老年人志愿者的伙伴关系

老年人志愿者因志愿时长的确定会引发冲突,原因是该社区的老年人志愿者看重志愿时长,关系到老年志愿者们的积分兑换以及他们的“面子”,经常会有一些老年人志愿者互相攀比时长,甚至引起争执,影响到老年志愿者之间的和谐,不利于构建友好的互助养老成员伙伴关系。

2.2 邻里关系的强弱,影响老年人志愿者的信任关系

邻里关系是影响社区互助养老意愿和需求的主要因素,居民对邻里关系现状满意度越高,对社区互助养老越有信心,意愿和需求就越强。在L社区的老年互助养老,依靠正向的邻里关系开展服务。传统的熟人网络社区,充满了“老街坊”的温情,邻里关系十分融洽,不少社区居民主动担起互助养老的“领头羊”,成为互助养老的志愿者。但近几年外来人口涌入后,许多老年

人渐渐失去了邻里之间的信任,特别是新冠肺炎疫情爆发后,排外情绪高涨,这对互助养老的上门服务产生阻碍。

2.3 工作任务的分配,影响老年人志愿者的合作关系

互助养老队伍的成员主要由老年人组成,作为老年人群体,身体机能下降的事实无法改变,在活动的设置和任务分配时,要挑选身体健康状况较好的、活动参与积极性较高的养老互助志愿者,引入到日常的个案服务中去,才能减少隔阂。但老年人志愿者也会因自身的身体难以负荷高强度的服务工作。事实上,L社区社工在编排岗位时,没有合理地进行分配工作,使得部分志愿者产生抱怨情绪。老年人志愿者认为工作的分配不够灵活和工作的强度较大,不仅影响实际服务效果以及还挫伤服务热情。

2.4 互助养老队伍凝聚力和影响力不足

在L社区互助养老队伍中,25名老年人志愿者来自同一社区,属于不同工种退休人员,各自生活背景差异大。虽各自坚守在岗,志愿者的特殊身份并没有使他们产生共同的凝聚力。老年人人力资源要得到有效利用,需要社区做好组织管理层面的设计,统筹各方力量来实现。有的是想要志愿者积分换取礼物,有的是帮家人积累志愿时长,还有的是“凑热闹”,当然也有真正热爱并参与志愿服务的老年志愿者,出于各自目的成为志愿者的初老年人,缺少互相交流了解的过程,导致整个老年志愿者队伍的凝聚力不足。因此,社区相关工作人员仍需发挥桥梁作用,指引老年人志愿者们树立正向的服务动机,增强凝聚力。

其次,L社区内的养老兜底对象共有158人,其中特困长者14人、低保长者49人、低收入长者12人、贫困重度残疾长者10人、独居孤寡长者73人。相对于整个社区3525名老人,互助养老队伍的服务覆盖范围甚微。

2.5 社工机构对互助养老资源应用不足,社区居民对现有资源不知晓

街道办对社区养老服务资源投入丰富,包括成功申请卫健委的智慧养老服务项目,通过与社区卫生服务中心、颐养养老院、康益护理站、百家医道健康管理公司联合合作为辖区内民政帮扶长者提供远程健康监测、上

门康复训练等无偿或低偿服务,但实际享受社区养老服务资源的长者不多。

翻阅社工站的各季度服务汇总目录得知,社工站作为沟通资源与服务的中介,多以资源链接服务为主,其中链接长者饭堂、星光平安通等物质资源占比最多,而其他情感服务的精神资源较少甚至出现空缺。以及在服务过程中,发现社区居民不清楚有互助养老的资源。

3 L 社区老年人互助养老的启示

从L社区老年人互助养老的发展现状,得知社工在介入老年人互助养老过程中,充分运用个案工作和小组工作的专业方法和技巧开展助人服务,为推动互助养老在该社区的后续发展,今后可以着重从以下几个方面开展。

3.1 注意老年人对结对帮扶的需求和应急情况处理

我国城镇有大量闲置的低龄老年人力资源,他们有足够的自理能力和清晰的意识,渴望发挥自己的力量来传授经验和智慧,得到精神层面的充实和情感慰藉。因此,推行社区互助养老服务应当利用好本社区闲置的老年人力资源,将老年人的养老和活动需求有机结合,为有困难老人群配对养老服务,构建“健老”+“弱老”的互助养老体系。其次,在应急情况的处理上,应当配备24小时服务热线值班人员,如紧急介入长者居家跌倒支援服务。同时,还应该配备专业的工作人员进行定期检查应急设备,做到居安思危。

3.2 动员社区成员参与,实现社区内互助养老

当前,L社区互助养老队伍成员以退休老人为主,其中女性占绝大部分,对于推动社区男性老人参与社区互助养老发展和志愿服务的影响力还不足。志愿者服务的地域和岗位内容还比较有限,社区氛围的营造缺乏持久性,对于社区的影响力只是局限在小范围。主要原因是对部分人群的需求把握还不够准确,对社区服务活动缺乏系统的规划,导致社区成员的参与度低。同时,社区老年志愿者的凝聚力不强。一方面是大家有各自的家庭,除了有时间参与志愿服务外,其余时间各自忙着回家带孙子等;另一方面在有限的志愿服务时间中,可能会因为某种原因分成几个小团队,老年人志愿者整体队伍的凝聚力就会分散。

3.3 规范志愿者队伍,培育社区互助养老领袖

目前,L社区互助养老队伍在提供服务时,出现组织僵化、缺少新鲜血液、对社工站存在较大依赖等问题;在参与社区治理时,主体意识不强,对社区共性问题无法解决。互助养老队伍多次向社工表达希望在情感疏导、团队建设以及志愿者培训、沟通、管理方面给予更多的关注和支持。可以看到,在社区营造的过程中,社工培育的互助养老队伍面临着缺乏内生力的问题,老年人志愿者对社工的依赖较大,社区营造缺少专家权威设计,应当进一步规范老年人志愿者队伍。

4 结语

L社区老年人互助养老项目实施至今,既弘扬志愿服务精神,使老年积极参与社会,又减轻家庭养老压力,促进老年人的沟通交流,避免与社会脱节,更好地发挥老年人余力。因此,L社区老年人互助养老是一项值得推广的养老模式。通过开展社区互助养老调研座谈会,发现社区有能老人参与志愿服务需求强烈,具有潜在的老年人力资源。绝大多数老人有“参与服务帮助他人、提升自我价值”的愿望,尤其在老年人群中互助养老服务的认可度高,能有效满足社区老年人自行互助养老的需求。L社区互助养老在实际的运行中还存在资源利用率低、老年志愿者管理欠缺等不足。要加强对互助养老的指导和监管。L社区的老年互助养老模式虽然在实践中形成了一套合适本社区的养老模式,仍然需要专业的人员进行指导和监管。要加强对于人力资源的开发,尤其是要推进建设专业化人才队伍,提高老年人互助养老的质量,对志愿者和其他服务人员进行医疗护理和心理知识方面的专业培训,要增强他们对相应疾病护理及紧急情况救治的能力,提高互助养老服务质量,促使L社区的老年互助养老模式可以推广到其他社区。

参考文献

- [1]广州人口普查年鉴2020(上册)广州市统计局网站 http://tjj.gz.gov.cn/stats_newtjyw/tjsj/pcsj/d7crkpc/content/post_8711587.html
- [2]黄杨阳.互助养老背景下南宁市Q区社区“时间银行”建设协同治理研究[D].广西大学.2022
- [3]劳旻旻,石大建.城镇低龄老人参与社区志愿服务的激励探析[J].学理论,2022,No.826(04):72-75.
- [4]鲍盼盼,刘浩.宁波城市社区互助养老的现状、问题与对策——未来社区建设视角[J].商展经济,2022,No.

70(24):100-102.

[5]黄晓燕,刘祯妍.社群隔离:城市社区互助养老项目问题研究——以天津市S社区互助养老项目为例[J].

社会福利(理论版),2020,No.569(12):36-40.

[6]薛静.城市社区老年志愿服务的提升路径[J].党政干部论坛,2021,No.409(11):36-38.

[7]丁红玲,潘好婕.老年志愿者参与社区服务:意义、问题及推进策略[J].河北大学成人教育学院学报,2021,23(02):33-38.

[8]张岭泉,郝雅奇.城市社区互助养老模式及社会工作介入研究[J].现代经济信息,2017(13):18-20.

[9]杨熠.社区老年志愿服务问题探究——以Y社区为例[J].社会与公益,2020,11(09):71-73.

[10]阳慧,张国海.城市社区互助养老问题研究[J].湖北理工学院学报(人文社会科学版),2020,37(03):48-52.

[11]王雨欣.城市代际互助养老模式的实施条件与实施路径分析[J].大众标准化,2021,No.348(13):201-203.

[12]闵兢.社会工作者介入城市社区互助养老服务研究[J].经济研究导刊,2018,No.384(34):38-39.

[13]杨红艳.城市居民互助养老可持续发展研究[J].合作经济与科技,2019,No.621(22):168-170.

[14]赵向红,王宏民,杨韵辉.城市互助养老社会组织发育与能力建设研究——以无锡市“夕阳红之家”为例[J].贵州社会科学,2018(09):99-103.

[15]何茜.国外互助养老模式对我国农村地区养老的借鉴与启示[J].农业经济,2018(06):74-75.

作者简介:朱莹莹(2000—),女,汉族,广东广州人,青海师范大学硕士研究生在读,研究方向:社会学。