

失去儿子的曹爷爷，每天对墙说话，靠捡垃圾打发时间，日子久了，家里垃圾堆成了山……

帮失独老人走出阴霾，需要更多“小棉袄”

本报记者 王博
通讯员 李一平 忻蓉

“曹爷爷，开饭啦！有您最爱的清蒸鳊鱼！”“好，好，味道交关赞！”……昨日一早，鄞州区白鹤街道的一群“小棉袄”志愿者来到计生特殊家庭老人曹爷爷的家。她们是特意上门做“女儿”的，不仅帮曹爷爷打扫房子，还带来了油、大米和蔬菜。中午，“小棉袄”又做了几道拿手菜，而后围坐一桌陪老人吃饭聊家常。“这些‘小棉袄’真是我的贴心人。”曹爷爷逢人就夸，“她们照顾我生活，带我去检查身体，就像亲生女儿一样！”

计生特殊家庭，也就是人们常说的失独家庭。我市目前60周岁以上的计生特殊家庭老人有近3000人，全市计生协组织的计生特殊家庭老人帮扶志愿团队332家，超过6200名志愿者在做“上门儿女”，为老人们提供心理慰藉、生活帮扶、医疗保健等服务。

目击：他们的志愿服务是“做儿女”

曹爷爷口中的“小棉袄”全称叫白鹤街道“小棉袄”志愿服务队，由50名爱心志愿者组成，为失独老人提供“做儿女”的服务。上周五一早，“小棉袄”志愿者、白鹤街道社区卫生服务中心的王旭芬医生刚到单位，就背上诊疗箱，直奔失独老人邵奶奶家。邵奶奶住在镇安新村，因意外跌倒致使股骨骨折后，就和王旭芬结了对。看到王旭芬来了，邵奶奶仿佛见到亲女儿一般，笑得合不拢嘴。王旭芬也赶紧给了老人一个大大的拥抱。

“我给您量一下血糖和血压。”王旭芬一边和邵奶奶攀谈，一边熟练地测量着。得知老人血糖正常，只是血压略微偏高时，她松了口气，“我等一下给您点降压片来，您要按时吃药，有任何问题随时打电话给我！”

上周二晚上8时，紫鹃新村84岁的董爷爷腹部疼痛剧烈，拨打了结对“小棉袄”鲁胜利的电话。接到电话后，鲁胜利马上赶到，并把老人紧急送往医院。后经医生诊断，老人患了尿潴留，膀胱内充满尿液无法排出，紧急插管导尿后，痛感才有所缓解。从医院回到老人家已经是晚上10时多了，鲁胜利一直守候到午夜时分，等老人睡熟后才回家休息。

据悉，白鹤街道共有计生特殊家庭42户、失独老人71人。如何提升“儿女式”服务？“小棉袄”实施了“3对1”帮扶模式，对辖区内计生特殊家庭建立一户一档的动态信息档案，每户计生特殊家庭由专业社工志愿者、计生协会员、义工志愿者等3名以上工作人员结对提供帮扶服务；坚持“四送四必到”：春季送养生、酷暑送清凉、金秋送文化、寒冬送温暖；计生特殊家庭老人生日必到、生病必到、重大节假日必到、突发事件必到。

经验：将心比心帮老人打开心结

“小棉袄”志愿者除了社工、家政人员，还有心理医生和律师等，不仅为老人提供日常家政、健康保健服务，还能提供精神慰藉，帮老人打开心结。

本文开头提到的曹爷爷，有着



鄞州白鹤街道“小棉袄”助老志愿者陪同失独老人到宁波科学探索中心，体验科普乐趣，了解甬城的新变化。（丁安 摄）

一段不幸遭遇：40岁丧妻、70岁丧子，双重打击让他一蹶不振。得知曹爷爷的遭遇后，“小棉袄”志愿者陈红英主动与他结为帮扶对象。刚结对时，曹爷爷拒不开门，心情好时隔着门缝说几句，心情不好时一声不响。经过多次耐心沟通，曹爷爷终于打开了家门。陈红英清楚地记得第一次走进曹爷爷家的情形：房间里充斥着垃圾腐败的味道，水瓶、易拉罐、废报纸、旧衣服塞满了客厅和卧室，厨房地板油腻腻的，厕所马桶也堵塞了。

儿子去世后，曹爷爷无依无靠，每天对墙说话，靠捡垃圾打发时间。日子久了，家里垃圾堆成了山。得到老人许可后，陈红英和几名志愿者一起清理垃圾，能卖的卖掉，不能卖的丢掉，还请来水电工更换电线、疏通马桶，忙了10天，才把老人的房子彻底打扫干净。

过去两年里，为帮曹爷爷打开心结，陈红英每周四次亲情服务、每月两次家政服务，风雨无阻。曹爷爷视力不好，她带他去去医院检查；曹爷爷衣服破了，她自掏腰包给老人置办新的；曹爷爷情绪低落，她经常陪着他散步聊天。如今，曹爷爷精神越来越好，他常说：“我有依靠了，就算有一天离开了，也有女儿给我料理后事！”

“很多失独老人无法走出失去子女的痛苦，他们自我封闭、不愿与外界交流。他们内心敏感，更需要站在他们的角度考虑问题。”谈到如何帮老人打开心结时，陈红英反复说，没有捷径，只有将心比心和持之以恒。志愿者鲍国庆与盲人夫妇结对七年的故事，一直被传为佳话。2009年，鲍国庆结识了家住江北洪塘的两位特殊老人。得知他们的遭遇后，他真诚地说了一句：我帮你们！从那时起，鲍国庆就融入了这个特殊的家庭，经常去探望老人、带老人出去兜风。2013年，老爷爷因癌症去世，鲍国庆主动操办后事，随后承担起照顾老奶奶的责任。前不久，老奶奶找到鲍国庆，委托他把洪塘的房子卖掉，然后到鲍国庆所住的明楼街道租房。鲍国庆二话没说，在自家小区租了套房，打扫得干干净净让老太太

搬过来住，这样一来，他就能每天看到老奶奶了。

由于工作岗位的调整，一些志愿者无法继续为“爸爸妈妈”服务，但“大女儿”走了，“二女儿”“三女儿”都会顶上来。李老伯无儿无女，患有先天性智力障碍等多种疾病。考虑到他的特殊情况，朱雀社区一直安排社工对其轮流照顾。过去20年，先后有七名社工担起了照顾他饮食起居的责任。这些社工，不但每天会来探望，隔三差五地帮他洗衣做饭，还会陪他聊天解闷儿……日复一日，这位原本性格孤僻的老人开始走出家门，变得爱说爱笑起来。

窘境：有些服务并非老人真正需要

北京师范大学于丹教授曾说，“失去父母的孩子可以长大，但失去孩子的父母是怎么都过不下去的。”央视对100位失独父母的调查也显示，他们中超过60%的人存在较严重的心理健康问题，其中有自杀倾向的达38%。

不久前，失独妈妈郭女士住进了宁波康宁医院，这是她第二次住院治疗。5年前，郭女士唯一的女儿在境外留学时不幸去世，她成为失独妈妈。在女儿离开后的漫长日子里，她感到非常无助，弃世的念头不止一次浮现在脑海里，“去那个世界和女儿在一起”。

在过去的一年里，我市对失独家庭先后开展心理辅导316次，195户计生特殊家庭的成员精神状态明显好转，但相对于全市近3000人的失独老人庞大群体来说，仍是杯水车薪。不仅如此，志愿服务“剃头挑子一头热”的窘境仍然存在。志愿者忻尚京总结自己10余年敬老服务经历时感慨：“有不少志愿者很热心，可提供的服务并非老人所需，反而是个鸡肋。如此这般，用当下时髦的话说叫供给和需求不在一个频道上。所以，想要更好地服务失独老人，还得好好调查一下老人们的真正需求。”

“老有所养老有所依是绝大多数老人的内心需求，可儿女遭遇不测让他们顿时少了精神寄托和强烈的安全感，许多人无法自拔，不愿接触外界，把自己封闭起来，甚至做出自杀等行为。”宁波蓝泓心理健康咨询中心主任周敏明从老人内心需求上做了分析，“在这些老人内心，也渴望改变，渴望走出阴霾，但受制于客观环境和固化的思维，他们比失去父母的年轻人更难重建心理安全平衡，更容易走进死胡同。”

破局：举全社会之力关爱失独家庭

关爱计生特殊家庭和失独老人，是一项需要用心呵护的系统工程，需要来自社会方方面面足够的关注和关注。为了坚守这份对计生特殊家庭老人的承诺，各地也因地制宜地推出了不少举措。

2016年全市走访慰问了计生特殊家庭2737户，累计发放慰问

品314万余元；创新推出综合保险项目，为60岁以上的计生特殊家庭集体投保人身意外伤害、重大疾病、住院护工补贴等各类保险，每人每年最高可赔付3.8万元保险金；采取签约专业养老机构、居家服务中心以及成立服务团队等形式，为年满70周岁计生特殊家庭老人和失能半失能计生特殊家庭人员，提供每月不低于300元标准的家政服务和亲情陪护服务。

海曙南门街道成立了“关爱计生特殊家庭老人专业委员会”，12个社区纷纷出台关爱计生特殊家庭老人。在余姚，为帮计生特殊家庭尽快走出失子之痛，推出了“再生育关怀”项目，动员14户有再生育能力的计生特殊家庭夫妻参加免费的国家孕前优生检测，并做好全程随访指导，去年有2名计生特殊家庭母亲成功怀孕。在北仑，为减轻计生特殊家庭抚养第三代经济压力，给第三代更好的学习环境，计生协开展第三代助学帮扶活动，去年为6户家庭提供每户1000元至1500元的隔代助学帮扶金。

兢兢业业的付出，换来了硕果累累，好多计生特殊家庭老人已走出阴霾。有的老人，正在结伴外出旅游、用行走的方式陶冶情操，用阳光的心态过好每一天；有的老人，创办心理辅导中心，用自己的亲身经历帮其他计生特殊家庭老人走出“丧子之痛”；有的老人，积极投身社会公益事业，争当交通志愿者、治水监督员，为社会提供光和热；有的老人，三五成群，用自己在老年大学学会的手艺，为“女儿们”制作小礼物；还有的老人，跟红十字会签订遗体捐赠协议，在百年之后将遗体捐赠给医疗事业，希望能救助更多需要帮助的人……

那么未来，如何更好地提升失独关爱服务呢？多位专家也提出了各自的看法。

明楼街道社会事务科的吴幼娟说，我国现阶段还没有非常规范的心理救助机制，当务之急是物色一批具有心理学知识背景或接受过专业培训的志愿者为这些老人提供心理帮扶。不仅如此，还需要依托专业心理服务机构，在全市范围内开展入户心理健康普查和心理健康档案建档工作，并对有需求的失独家庭提供免费上门心理援助服务。

宁波蓝泓心理健康咨询中心主任周敏明提出了四个观点。第一，志愿服务团队及其负责人要有“一心为老人服务的初心”，一切对团队服务好坏的评价也要以老人感受为主。可借鉴深圳模式，采用政府招标采购方式购买志愿服务，并邀请第三方机构不定期上门调查老人对服务的评价，从而对志愿服务团队及其服务作出客观评价。第二，组建专业团队，要懂得心理、健康甚至有一技之长的志愿者“抱团”为老人提供多元化服务。第三，针对每位老人提供“私人订制”服务，并根据实际情况不断优化调整帮扶内容。第四，作为政府部门，要对好的志愿服务团队及个人进行广泛宣传表扬，并给予一定资金支持，确保志愿团队得以良性循环发展。

编辑点评

让失独家庭重获阳光

在人生“三大悲”中，老年丧子是最难以承受的悲伤，更何况失去的是这个家庭唯一的子女。部分失独家庭因丧子打击失去了精神寄托，常常选择自我封闭，拒绝与社会接触，内心孤寂，难以重新开始正常的生活。关爱失独家庭，是弘扬传统美德、构建社会和谐的重要内容。我们应该为失独家庭提供全方位、多层次的爱心服务。

具体来说，我们应聚焦各年龄阶段失独家庭的实际困难，分类服务，多措并举，综合施助。首先，应深入调查摸底，认真倾听失独家庭的诉求，登记造册并逐

户建档，为下一步有针对性地开展帮扶救助工作做好充分准备。在重大节日走访慰问的同时，为失独家庭投保人身意外伤害、重大疾病、住院护工补贴等各类保险；采取签约专业养老机构、居家服务中心以及成立服务团队等形式，为失独家庭提供家政服务和亲情陪护服务。这些工作，我们已经实实在在地开展起来了。除此之外，我们还应建立完善心理援助平台，针对每个失独家庭制订系统专业的心理疏导和治疗方案，定期开展心理疏导，让这个悲伤的群体早日走出阴霾，重获阳光。（王芳）

相关链接

各地关爱失独家庭的好做法

陕西省西安市成立了由心理咨询师志愿者、社区工作人员、计生特殊家庭志愿者以及其他志愿者组成的“心灵滋养”工作小组，每月定期走访计生特殊家庭，建立信任关系。

北京市发动当地的驻地部队战士、学生、医生、社工等担当志愿者，通过与计生特殊家庭亲情结对的方式，为他们提供各类帮助与关怀。

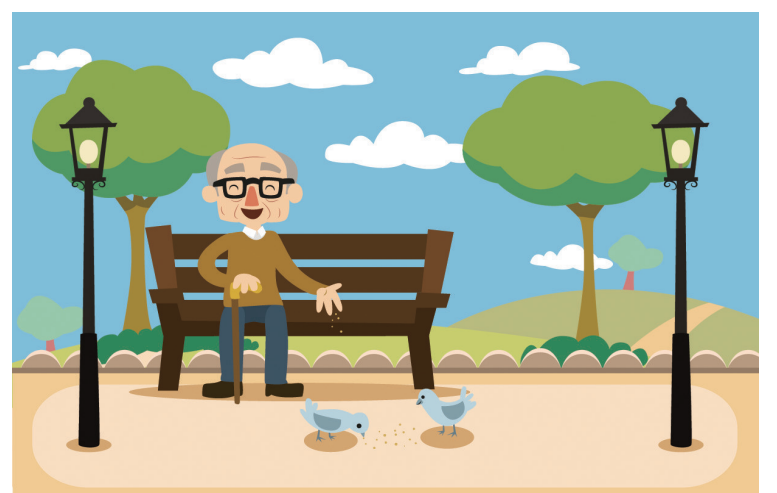
福建省漳州市依托“携爱家园”，吸引生理保健、心理援助、再生育、沟通技巧等方面的专业人士，为计生特殊家庭提供专业服务，帮助他们解决疑难杂症。

南京引入心理援助机制，对失独家庭进行心理疏导，通过团体心理辅导、亲情跟踪、爱心救助、集体联谊、同伴帮扶、保险保障等工作，帮计生特殊家庭得到关爱和帮助。

上海启动“构建关爱平台、服务和谐社区”公益项目。这个由计生特殊家庭组成的公益组织，将走进社区，帮助更多有需要的人。

深圳为计生特殊家庭老人提供就医绿色通道、免费体检、终身健康档案管理等多种服务，购买综合医疗保险，为计生特殊家庭的健康保驾护航。（王博 整理）

数说



计生特殊家庭，也就是人们常说的失独家庭

我市目前60周岁以上的计生特殊家庭老人有近 3000 人

全市计生协组织的计生特殊家庭老人帮扶志愿团队 332 家

超过 6200 名志愿者在做“上门儿女”，为老人们提供心理慰藉、生活帮扶、医疗保健等服务。

2016年 全市走访慰问计生特殊家庭2737户
累计发放慰问品314万余元

创新推出综合保险项目

为60岁以上的计生特殊家庭 集体投保 人身意外伤害 重大疾病 住院护工补贴 等各类保险 每人每年最高可赔付3.8万元保险金

采取 签约专业养老机构 居家服务中心 成立服务团队 等形式 为 年满70周岁计生特殊家庭老人 失能半失能计生特殊家庭人员 提供 每月不低于300元标准的家政服务和亲情陪护服务



志愿者为老人洗脚，老人心里暖洋洋。（李超 摄）