

# 老人临终前 一定要让子女来 谢谢志愿者

“常青助老”  
专为山里老人送“晚年福”

近日,在海曙区横街镇水家村居家养老服务站,89岁的陈咪毛戴上“皇冠”,颤抖着手切开了大大的双层生日蛋糕……当天,常青助老服务团队的志愿者专门把陈咪毛接到水家村养老服务站,为该村22位3月当月生日的老人过了一个集体生日。

横街镇属于高山区、半山区,随着青壮年外出打工,高山空巢老人、独居老人问题日渐突出。据统计,住在山村的老人60周岁以上的有7321人,其中特别困难的有123人。常青助老服务团队,就是专门为留守山里的老人送去各种服务和温暖的。

## “办不成事”窗口 让群众办得成事

“你好,为什么我这种情况医保不能报销?”3月27日,徐先生来到鄞州区下应街道公共服务中心医保窗口办理报销业务,但因情况特殊窗口不予报销。在工作人员的引导下,他来到一旁的“办不成事反映”窗口。在“办不成事反映”窗口轮值人员协调沟通下,徐先生成功申请了报销待遇,事件圆满解决。

“徐先生申请报销的病例较特殊,报销认定较为困难,我们经过反复沟通,上级部门查询细则、仔细研究后,要求补充提供相关佐证材料,就予以报销。”窗口轮值人员周柳波说道。

据悉,针对此类业务上的“疑难杂症”、群众和企业的“急难愁盼”事项,今年初,下应街道在行政服务大厅设立了“办不成事反映”窗口,由街道分管负责人、窗口负责人及业务后台骨干组成工作专班,轮流“坐班问诊”,在企业、群众办不成事的时候提供兜底服务。截至目前,该窗口共帮扶受理9件事项,解决率100%。

“业务办不成的原因是多方面的,可能存在‘业务不熟’不让办、‘职能交叉’不愿办、‘政策模糊’不敢办等情况,也可能因为历史遗留原因或者居民个人原因存在堵点、难点,我们会首先进行分析研判,分类解决。”下应街道便民服务中心主任郑书予介绍,对于办事不便群众,窗口还提供协助跨地区、跨部门咨询代办帮办等服务。

今年年初,满60岁的张先生到下应街道公共事务服务中心办理退休手续。但由于他的兵龄档案有几页不齐全,导致退休手续办理受阻。“办不成事反映”窗口轮值业务员受理后,自行驱车赶到鄞州档案馆调取了所需的相关资料,又辗转退役军人服务站、东兴社区等多地帮办相关手续。张先生不仅顺利拿到了退休金,还实现兵龄补贴无感直享,主动周到的服务让他连连称赞。

该窗口的推出,不仅给居民带来了便利,也促进了一些共性问题的发现和解决,是一个帮助业务部门自身发现问题、解决问题的过程。前不久,君睿社区柳先生在自助办理老年优待证时,相关信息提交多次却一直没能申请下来,于是来到“办不成事反映”窗口。业务员在多方查询后发现是新推出的系统存在程序缺陷,部分居民的数据被分配至原户籍。最终工作人员通过跨地区协调帮柳先生办理成功,也及时解决了系统问题。

记者 王悦宁 通讯员 沈新娜

## 2 把主要服务对象定为村里的困难老人

戴旭慧仍然记得第一次带着志愿者去服务老人的情景。

2016年9月,她带着25名志愿者来到了乌岩村许村自然村,打算为当地的老人洗头、洗头、理发,也招募了一些戏曲演员为老人表演,还安排电工上门检查线路。然而,有一位老人看到他们就骂他们是“骗子”,一定要把他们赶走。幸亏戴旭慧事先制作了一张海报,上面写明他们是什么人,来做什么事。

看到海报后,老人不好意思了。为了表示友好,他主动到活动场地请志愿者帮他理发,还想掏钱付款。“我告诉他,我们不要钱,我们是志愿者。”戴旭慧说,老人听了顿时很激动,连连说着感谢,还专门到村里其他老人家里去宣传常青助老服务团队。

次月,戴旭慧带着志愿者再次来到惠民村,着手调查了老人们的生活环境。经过调查,她决定把主要服务对象转变为村里的困难老人。

当时村里有一位80多岁的独居老人,子女不在身边。

老人长期卧床,手指和脚趾的骨骼变形,根本伸不直,走路只能靠慢慢移动。她家的电饭煲一直插着电,里面的饭吃完了,老人就再加点米和水进去继续煮。“因为手指变形,她没法用力把插头拔出来。”

了解情况后,志愿者们赶紧分工,大多数人打扫房屋,戴旭慧则为老人洗头、洗头、剪头发、剪指甲。看到饭桌上放着一碗馊掉的青菜,她赶紧倒掉,随后和志愿者就地取材,为老人做了几道新鲜的炒菜。

第二天,戴旭慧在家做了些鱼和肉,买了些罐头,送到老人家里。中午,她就跟老人吃饭,还和老人聊天拉家常。老人看着戴旭慧,一直笑,边吃边说:“好吃,真好吃!”她也成为戴旭慧第一个结对的老人。

此后,戴旭慧每个月都会单独去看这位老人。两年前,老人离世,临终前还念念不忘戴旭慧。“那天,我接到了老人子女打来的电话,他们告诉我,老人临终前一定要让子女来谢谢我。”那天,戴旭慧在电话里哭得很伤心。

## 3 开通聆听热线缓解老人精神生活困境

除了解决物质上的困境,戴旭慧还看到了山里老人精神生活的困乏。2019年5月,她带着志愿者组建了一个聆听热线。

一对山里老夫妻一起生活了40多年,丈夫不爱说话,脾气却非常暴躁、易怒,有时候和妻子说着说着就会动起手来,妻子手臂上经常布满淡淡的乌青。

戴旭慧知道这件事后,主动打电话给女方,耐心地倾听她的苦闷,帮助她改善现状,重建晚年快乐生活的信心。“在后来的回访中,我明显能感受到她生活上和心情上的

改变。”

聆听热线成立至今,戴旭慧和志愿者们已经为80位老人提供了心理疏导服务,通过电话、走访了解老人的生活情况和精神状况,并为他们建立了心理档案。对于生活困难、没有安装电话而无法远程交流的老人,志愿者还会带上慰问品上门进行心理辅导。

“尽管我们和老人们聊的经常是鸡毛蒜皮、家长里短,但是能够成为老人们烦恼的倾听者,成为他们的知心朋友,我觉得非常值。”戴旭慧说。

记者 林伟 通讯员 黄扬



戴旭慧正在为山里老人洗头。资料图片

### 2

#### 真心

### 1

#### 初心

## 让山里老人 享受和城里一样的服务

常青助老服务团队负责人戴旭慧原来在横街镇从事计生工作。2006年,她在一次走访中发现,山区老人的生活真的太难了。“子女往往为了生计都在宁波或外地打工,有些老人身体有残疾,还有老人独自居住。”她想帮助这些老人,却一直苦于想不出好的办法。

2015年下半年,戴旭慧到海曙区的西门街道参加了一个志愿活动,有志愿者们帮助老人理发、洗头,有医生帮助老人检查血压、眼病,还有文艺团体来表演歌舞。“老人们别提有多开心了,我一下子就打开了新思路,原来还可以这样服务老人。”

2016年9月,戴旭慧找来4名志同道合的小伙伴——横街镇卫生院的医生、横街镇中心小学的老师、山里一个村的妇女主任以及一名爱心人士,成立了常青助老服务团队。他们还团队设计了一个原创LOGO,立意是“手牵手一起奔向山区”。

在戴旭慧的带领下,7年来常青助老服务团队的志愿者从5人发展到160余人,累计开展公益活动200余次,服务老人1万余人次,帮扶困难老人200多人。