

四川德阳:

# “五社联动”营造社区治理新场景的广汉实践

“和美西城 乐享文明”文艺汇演、“5·12 文明劝导·予花与母活动”志愿活动、“创建文明城市,共建和谐家园”送文化进社区活动……这是近段时间以来,四川德阳广汉市雒城街道西城社区社会工作服务室承接、运营管理的一部分专业社会服务工作。

”

西城社区社工室是城乡社区治理优化提升行动“提能力”采购服务项目,由广汉市立人社会工作发展服务中心于 2023 年 6 月正式承接并运营管理。该社工室立足西城社区,发挥“需求发现、社区动员、精准服务”的核心功能,围绕社区综合服务能力提升,深化“五社联动”,采用明方向、聚焦点、双路径、多服务的“112+N”社区综合服务模式,即坚持党建引领,聚焦微网治理,以整合慈善资源、培育社区组织的路径,开展 N 项服务活动多元共治的工作思路,将社工室打造成为零距离服务群众的主阵地。

## 阵地打造建制度

打造标准化空间阵地,让服务有阵地。社工室按照具有“专门的工作场地和设施”的专业要求优化服务环境,在建站选址、空间分布与赋能、运维制度建设、品牌形象打造等方面进行积

极探索,为社区居民提供专业服务。同时,建立健全社工室运行制度体系,包含《日常管理制度》《信息收集和反馈制度》《会议培训制度》《项目制度》等 10 个运营管理相关制度。

## 党建引领明方向

西城社区社工室在广汉市民政局社会组织综合党委、雒城街道党工委指导下,依托西城社区党委,在收集居民需求、链接社会慈善资源、开展老幼关爱和社区治理等方面发挥重要服务功能。他们围绕共建共治共享的社区善治新格局,以抓党建为核心,依托党员志愿者、基层社区党组织,明确社工室运营服务的政治方向。

## 微网治理聚焦点

社工室积极参加社区网格会议,了解社区需求,以社区党

建服务中心为平台,以辖区内 16 个小区为单位,按照“微网+志愿”治理模式,发挥“微网实格”贴近小区居民的优势,激发网格自治活力,组织网格党组织、物业、业委会、居民骨干等各力量协同参与小区治理。截至目前,通过“微网+志愿”开展志愿服务 3 次,对辖区内的河道治理、小区环境改善进行服务,让“微网实格”走进千万家,为居民送关爱、送服务,使社区居民们的生活变得更安全、更温馨、更有趣。

## 整合培育双路径

以培育发展社区社会组织为切入点,建立常态化社区服务作为发力点,链接社会公益资源为关键点,社工室与西城社区坚持“以需定供”的工作导向,满足居民多样需求。

一是立足居民需求,综合治理资源。社工室通过搭建社会组织支持平台,通过对 300 份问卷调查分析,立足居民服务需求,整合服务资源,先后引进广汉市心理学会、广汉市象棋协会、广汉市民间文学家协会等五家社会慈善资源。联动辖区基层党组织、商户、物业、居民骨干参与社区治理行动,积极撬动在地公益

慈善资源。

二是创新社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”实践,在基层公共事务和公益事业中广泛实现群众自我管理、自我服务、自我教育、自我监督,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体,推动城乡社区治理工作不断取得新进展、新成效。社工室开展“居民自治,友邻共创”和美西城首届微创投,丰富社区居民的精神文化生活,持续推动社区社会组织运行效率提升,发挥社区居民骨干、自组织力量,活化社区内生动力,提升社区居民“主人翁”意识,构建社区治理共同体。

## 社区建设“心”服务

立足品牌建设,深耕特色服务。社工室以打造“五社同创”服务品牌为创新点,拓展社会参与渠道,创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的联动机制,通过沙龙活动交流社会服务中的心得体会,探讨社会服务与社工行业发展趋势,提高自身的专业素养和实务能力。同时,增进五社之间的联系和合作,形成行业内的合作机制,共同推动广汉市三

级社会工作服务体系建设。发布“五社同创·多元共享”公益慈善创投,加强广汉市城乡社区治理主体的多元化,运用公益慈善创投大赛“小杠杆”撬动社区发展“大治理”,通过项目化的方式,为本土社会组织赋能培力,推动“五社联动”力量持续助力基层深耕善治。

共建共享,倡导居民自治。依托社工室持续开展“一小一老”关爱活动、文化体育、教育健康、琴棋书画等服务,畅通专业社会组织、社区社会组织参与社区治理渠道,扎实推进西城社区治理工作,营造西城社区友爱互助、人人参与的和谐社区氛围。

“社工室这些创新实践,构建了社区综合社会服务模式,搭建了社区积极社会心理服务体系,培育了社区在地社会服务人际网络,营造了社区‘扶弱解困、互帮互助、共建共享’的治理新场景。”西城社区党委书记贾雷说,下一步,西城社区社工室将继续链接各种资源,搭建更多平台,以服务对象需求为导向,以提升居民满意度和幸福感为目标,继续开展丰富多样的服务活动,丰富辖区居民的精神世界,真正做到把更多的慈善资源送到居民身边。

(据《德阳日报》)

## 湖南湘江新区望城坡街道社工站: 打造“1+4+N”困境老人服务模式

湖南湘江新区望城坡街道社工站(以下简称“望城坡街道社工站”)于 2019 年 6 月正式启动,专业服务全覆盖 10 个社区。自工作开展以来,社工站结合街道民政重点服务对象的实际需求、辖区公共资源分布情况,以需求为导向,以社会救助为主要服务领域,以专业化、规范化、标准化、职业化为原则,采用多元服务方式探索形成“1+4+N”困境老人服务模式。

在“1+4+N”困境老人服务模式中,“1”指 1 名服务对象,“4”指 4 个主体,“N”指多项服务。望城坡街道社工站以“五社联动”为服务机制,社工站为枢纽平台链接本土化医护资源、社区养老护理员、居民(高校)志愿者,联动各种参与主体,整合、激活、优化资源,针对性地提供送医上门、身心陪伴、生活帮扶、个性化需求等多元服务。

## 因地制宜搭建资源网络

“1+4+N”的资源网络搭建以“资产为本”作为理论基础,注重内生力的培育,绘制社区资产地图,激活社区内部资产,链接外部资源。社工站深入挖掘社区各类资源,通过电访、面谈向街

道办事处人员咨询,了解并拜访社区中的“领袖”、居民委员会成员,与之建立良好的关系。

在此基础上,望城坡街道社工站开展资源整合行动,走访辖区内外外的爱心企业,与之建立资源联动服务机制,与湖南工商大学青年志愿者协会、湖南师范大学青年志愿者协会等组织签订服务协议,组建“高校志愿+居民志愿者”志愿服务队。根据困境长者需求,制定志愿服务清单,建立“社工+义工”双工联动机制,在后期服务中通力合作持续助老服务。社工站对链接的资源以物力、人才、组织、政策进行分类,建立资源储备库,建构社区共建共享的养老资源平台。

## 聚焦需求深耕品牌项目

望城坡街道社工站为保障病残、失独、空巢、孤寡等困境长者享受可持续的医疗康养服务,精准聚焦各类需求,为不同长者推出常规性服务与个性化服务清单,制定了 4 类 16 项服务,并以项目化运作的形式,持续、系统地回应困境老人健康医疗需求。“城市微光”病残老人关爱服务是特色服务项目之一。

望城坡街道社工站针对望

麓社区视障老人、街道辖区病残老人、有就医需求但因身体原因就医不便的困境老人提供“送医上门”“助医助行”“身心陪伴”“生活帮扶”“社会参与”“个案服务”六大服务内容,回应并解决病残、孤寡等困境老人的实际问题。侯爷爷常为“城市微光”项目竖起大拇指,他年轻时在核工业建设中做出突出贡献,现因腿无力及膝关节病变而出门艰难,也常因高血压而感到头晕心烦。社工与社区医生及志愿者每月定期为侯爷爷上门检测血压、监测病情,并提供用药指导、健康生活方式引导,社区养老中心的养老护理员也每周两次电话访,一次上门访,跟进其健康问题,协助侯爷爷做好健康管理,避免高血压并发症。

## 多元主体助力全人服务

社工与居民两大主体主要体现在社区内部资源的激活方面。社会工作者是服务专业化的有力保障。街道社工站两名社工发挥服务统筹与协调作用,街道辖区每个社区均引进了社会组织开展社工服务,在前期进行困境老人健康支持及需要送医上门服务摸底,收集需要送医上

门服务老人的基本信息、健康状况、疾病信息等。

社工站还集中社区社工、志愿者培训,学习社工及养老服务理论,在服务中社会工作者长期与高校社会工作专业的专家保持联系,接受督导,确保服务专业性。“1+4+N”模式中的医生、养老护理员、低龄志愿者均来自社区和居民。以“1+4+N”模式为基础,多元主体协作,发挥各自优势与专长,因人而异地分别提供身心陪伴、居家帮扶、情绪辅导和特殊需求等个性化专业服务,落实全人理念。

## 契约+激励巩固长效机制

困境长者服务在我国并不少见,但此类服务通常存在短期性、临时性的弊端。如何化解解志愿者的临时性、倦怠感、无力感?如何面临志愿者流失等不利情况?这是追求长效、高质量志愿服务“1+4+N”模式的关注之处。

望城坡街道社工站与各联动主体订立合作协议,同时辅以“时间宝盒”激励机制。社工站与各主体签订长期合作协议,多元

主体建立服务联动机制,在服务区域划分片区、“一对一”结对帮扶,形成团队化合作与管理模式,不因个人人员的去留而形成断层,保证“1+4+N”模式能够形成长效运营和服务机制。社工站搭建的高校大学生社会实践平台,已持续开展服务 4 年、超 2000 人次高校志愿者参与志愿服务。以望城坡街道社工站为平台,开展高校志愿者培训及能力提升服务,增强学生志愿服务能力,并设立志愿者管理与表彰制度,维持、激励志愿服务动力。

“时间宝盒”是社工站借助慈善组织、公益基金会、爱心商企资源力量建立的志愿者激励平台与载体。望城坡街道社工站培育助老志愿者、慈善组织、基金会、爱心商企提供物资用于志愿者激励;社工站还整合社区公共服务进入“时间宝盒”服务激励的兑换体系。助老志愿者可在“时间宝盒”中累计志愿服务时间换算为积分,以积分换物资、以积分换社区公共服务。对参与的志愿者设立奖励机制,对提供服务优异的志愿者给予表彰,激励更多志愿者参与,激发志愿服务动力,为志愿服务的可持续性提供保障。

(据红网)