



社工配合医护人员给孩子做核酸检测(德正社工供图)



志愿者组织居民有序买菜

# 石家庄: 抗疫中的社工力量

“

本轮河北省石家庄市新冠肺炎疫情暴发以来,从第一轮全员核酸检测启动开始,当地不少社区由专业社工引导社会组织和志愿者,配合社区管理部门,参与了入户普查、信息录入、核酸检测、生活保障等多项工作,大大提升了效率。疫情防控指挥部及时为社工和志愿者打开了‘方便之门’。社工的职业敏感、动员能力以及专业方法,为多方协同抗疫搭建了有效的‘桥梁’。社区、社工、社会组织的‘三社联动’,在应对重大突发事件时发挥着切实的作用。

## “社工+志愿者”动起来

1月6日,石家庄市采取多种交通管控措施,并启动了第一轮全员核酸检测。住在裕华区东苑街道长荣小区的张静坐不住了。

张静是石家庄市裕华区暖阳社会工作服务中心主任。作为专业社工,面对疫情,她无法坐视:“医护人员都到了一线,社工和志愿者应该站出来。”

长荣小区分为东苑和西苑两个小区,共有950多户居民。张静面临的困难是,暖阳社工此前并未在这两个小区开展工作,因为交通管制,外面的同事进不来。她通过小区居民微信群联系到居委会负责人,表达了想要帮忙的愿望。

“可以组织本社区的志愿者参与疫情防控,但为了预防交叉感染,不要找外面的志愿者。”没过多久,得到答复的张静迅速从小区居民中召集了40多名志愿者。他们中大多没有志愿服务的经验,晚上培训,白天工作,边做边学。

张静把志愿者分成10组,每组4个人,1小时轮班,东西两苑各两人,值守两个小区的大门,帮商贩将菜肉、药物等生活用品送给小区居民。志愿者还协助社区完成了居民的核酸检测普查工作,组织居民间隔1米以上,有序参与检测,得到了不少点赞。

“只培训了两个晚上,没想到能做到这么训练有素。”身为专业社工的张静挺惊讶。

“社工+志愿者”成为不少社

区的常见组合。石家庄德正社会工作服务中心,在新华区和长安区的4个社区开展工作,覆盖3万余名居民。在明珠花苑社区,德正社工仅在两天时间内就召集了200名志愿者开展服务。石家庄恒爱家园社会工作服务中心的社工动员志愿者100人次,3个小时内录入了1000多条核酸检测人员信息。

石家庄高新区向阳社会工作服务中心主任孙倩介绍,疫情防控启动后,向阳社工开展了5个方面的工作:一是招募和管理志愿者;二是协助社区进行核酸检测;三是协助保障民生,为居民送药、送菜;四是对社区困难群体进行帮扶,比如为独居老人提供生活物品采购、居家安全保障等服务;五是进行心理和情绪疏导,普及健康科学知识。

社工和志愿者的服务为政府疫情防控提供了有效补充,尤其是志愿者在入户时发现一位独居老人摔倒在家中,立即联系有关方面将老人送往医院救治。孙倩介绍,向阳社工在高新区两个街道招募了200余名志愿者,在裕华区金马二社区招募了80余名志愿者,服务遍及社区各个角落。

## 专业方法是关键

1月13日下午,张静松了一口气。

在第二轮全员核酸检测中,张静临时组建的志愿者队伍成功协助社区完成了任务,得到了一致的表扬和肯定。

张静认为,这次成功靠的是

专业方法。在暖阳社工的工作体系中,志愿者管理非常重要,机构很注重志愿者的岗前培训。

“专业社工要把一线志愿者训练成组织化、为居民提供日常服务的团队。”张静说:“这需要普及‘什么是志愿者’‘志愿精神’等理念,也要做好组织管理,建立和完善规章制度,精准规划志愿者岗位。”

这次“临时抱佛脚”不可能做到这些,张静观察每名志愿者的特长和能力并据此分工,从而使他们迅速被居民接受。

在疫情防控中,向阳社工依托共青团,组建青年志愿者队伍,通过微信群等形式,对志愿者进行线上培训和管理。

专业服务的核心是解决问题。向阳社工碰到这样的情况:一位居民执意出门去看望90岁的岳父母,与小区保安发生了争执。社工首先对这位居民进行情绪疏导,同时帮忙联系其岳父母所在社区的居委会,派人去看望老人,保障居家安全。

“到目前为止,我们服务的小区都是低风险地区。”孙倩说,“假如小区成为中风险以上的地区,上门服务会更难,我们会加强线上服务,并把社工统计的独居老人等群体的相关情况报给居委会,通过政府力量去关怀他们。”

在一些有服务基础的社区,社工的工作更容易展开。德正社工服务的明珠花苑社区是保障房社区,近20%的居民是低保、残疾、孤困等群体。该机构社工主任刘娟告诉记者,机构在此服务已有两年多,与居民有良好的信任关系。“我们身上的工装,在社

区里就是一张名片。”

疫情防控启动后,德正社工将团队分组,在4个社区投入16名社工。社工们在动员志愿者方面进行了专业引领,根据他们的特长和能力设置宣传组、信息组、后勤组等,有序开展服务。

刘娟认为,疫情防控的下一阶段,专业社工将有更大的发挥空间,比如开展暖心互助活动、实施社区发展项目等,“我们的工作就是让大家回归到正常的生活轨道上,更好地生活。”

## 到位的“三社联动”

最初,由于交通管制等措施,社工外出一度受阻。1月10日,这一问题得到解决。

当天,石家庄市应对疫情工作领导小组社区和农村工作组办公室发布通知,要求各地为低风险地区的社会工作者、志愿者出入小区提供方便。

这份“红头文件”规定:“社会工作者凭‘三证’(个人身份证+河北健康码‘绿码’+社工机构出具的人员身份证明)予以放行。志愿者由社区居委会出具证明,并在本辖区内统筹安排志愿服务。”

“有了身份,大家特别高兴。”刘娟说。在随后的第二轮全员核酸检测过程中,德正社工所在的社区,通过“居委会工作人员+社工+志愿者+楼长”的协同搭配,进行“扫楼”、入户登记和检测,一连串工作完成得非常快。

在裕华区的金马二社区以及高新区的太行嘉苑社区,向阳社工此前已成功培育出两个“市

级金牌红色社区社会组织”,疫情防控期间,两家机构发挥了很大的作用,他们在每栋楼安排两个志愿者,每天入户了解独居老人和空巢老人的需求。核酸检测期间,在确保不漏检的情况下,让居民减少排队时间。

此前,恒爱家园社工在裕华区尖岭小区和桥西区的3514社区,成功孵化出了一批社区社会组织。尖岭小区距离有确诊病例的河北省儿童医院特别近,且老人多。小区的便民服务队成员年龄在60岁至80岁之间,他们非常热心,与社工、志愿者一起,配合社区管理部门,力所能及地开展消杀和相关宣传工作。

“此次疫情防控中,政府反应非常迅速。我们社工参与了第二次全员核酸检测的组织工作,发现‘三社联动’非常到位,社工、社区和社会组织之间的联动和协调效率很高,发挥了雪中送炭的作用。”恒爱家园社工总干事张义德说,“社工对接社区管理部门、社会组织和居民,发挥了桥梁作用。大家各司其职,不会扯皮。”

在疫情防控中,社工机构自身也面临一定的困难。比如,虽然可以凭借“三证”出入社区,但由于交通管制,社工仍然缺乏交通工具。第二轮全员核酸检测期间,有的社工为了在早上6点前赶到项目点,凌晨四五点出门,顶着寒风骑自行车20余公里,非常辛苦。

“我们的防护物资也比较紧张,第二轮全员核酸检测做完后,就消耗得差不多了。疫情尚未出现拐点,很难预判防控还将持续多久。我们正在做打持久战的准备。”张义德说,“河北省内的几家基金会正在为社工机构筹集防疫物资,但分摊下来仍是杯水车薪,希望与业务主管单位和行业协会进行联动,向社会筹集更多物资。”

(据《人民政协报》)