

西安：“云社工”平台打通供需通道

“社工+志愿者”合力战疫

“快帮帮我们！缺药！”1月初，正是西安战疫的关键时刻，“云社工”平台上收到了30名肺结核患者的紧急求助。疫情来袭后，西安市胸科医院医务人员组成的志愿团队发起了为结核病患者送药的志愿行动。当时全市战疫紧张，为了快速将救命药送到患者手中，“云社工”平台志愿者小云在后台接到需求后，一刻不停在线上筛选满足条件的送药志愿者，及时对接患者和医院志愿团队。



让志愿服务帮助到最需要的人

“线上，我们匹配志愿者和求助者的相关信息；线下，不同的志愿者再发挥各自优势，分头联系西安市疾控中心和当地社区开具工作证明和行车证明，西安市社会工作协会为志愿者配备好防护物资、制定送药路线及突发预案……线上线下层层接力，通过30多人紧密协作和默默付出，终于让30名肺结核患者按时拿到了救命药。”小云说。

“我们社区缺少防疫物资。”“我们小区有困难老人请求帮助。”“家里有一位孕妇，还带着个小孩子，急需生活物资。”……疫情期间，在西安“云社工”平台上，每天都能收到数十条的求助信息。

一边是有困难的人渴望帮助，一边是志愿者们有意愿倾情付出，如何让需求和付出能够精准匹配？

“社工既熟悉社区工作，也熟悉志愿服务，能够将供需双方精准链接，越是在特殊时期，越是要充分发挥社工在社区中的专业作用。”市民政局儿童福利和社会工作处处长王燕告诉记者，西安“云社工”平台打通了志愿者报名、社区需求征集、物资链接等关键通道，并通过线上+线下共同协作方式开展工作，为社区精准链接附近的志愿者和物资，进行快速有序的回响。

记者了解到，2021年12月本轮疫情发生之初，在西安市民政局的指导下，西安市社工协会迅速搭建西安“云社工”平台，一方面通过网络发布“西安社群疫情需求信息征集”，面向抗疫一线征集疫情有关方面的需求信息，并根据需求尽快链接安全对口资源。另一方面同时向全市社工机构、社会工作者发出倡议，发挥“专业社工+志愿者+慈善

力量”作用，积极开展疫情防控工作。

“我们对招募的志愿者进行岗前培训、引导分享、协助解决困难及链接资源等能力建设，通过企业微信、金数据、石墨文档等云技术，通过多人在线共享编辑的方式进行社区需求分析匹配，为社区精准链接附近的志愿者和物资。”西安市社工协会秘书长张文欣告诉记者，截至目前，“云社工”平台共征集社工和志愿者10229名，其中线上志愿者1625名，包括志愿者招募、志愿者培训、对外联络、社区对接、物资管理、物资派送、舆情监测、心理支持、外部宣传等小组；线下志愿者3139名，分布于各个区县（开发区），并发展了志愿者预备队伍4194名，随时准备支援防疫工作。

把捐赠的财物用到最关键的地方

一方有难、八方支援。抗疫的战场是无情的，但有爱的奉献

却无处不在。

自从西安遭受本轮疫情袭击后，许许多多的人都在牵挂着这座城，无数爱心企业和爱心团队、爱心人士伸出了援助之手，纷纷捐钱捐物。

如何把这些捐赠的财物用到最关键的地方？“我们两手抓。一方面积极筹集善款，一方面科学精准发放。”张文欣说，截至目前，西安市“云社工”平台共筹集善款合计503.95万元，其中腾讯基金会捐赠了500万元，北京市成龙慈善基金会3万元。

“除了善款，来自祖国各地的爱心物资更是不计其数。截至目前，我们募集到防护服、口罩等医用物资以及蔬菜、方便面、行军床等生活物资共计401691件，分别来自中国社会工作联合会、北京华瑞慈善基金会、西安百人基金会、白银商会、兰州永康等许许多多的慈善机构、爱心企业及个人。”

为了将募集来的物资第一时间发放到防疫人员以及需要帮助的群众手上，“云社工”平台

的社工+志愿者们广泛征集社会求助信息，包括一线防疫人员、基本生活困难群众、外地滞留人员、老弱病残孕等，并对征集来的求助信息进行核实，以最快的速度联系对应的单位社区，对接最近的线下志愿者，第一时间为求助的市民提供救助。2021年12月24日以来，累计发放物资603706件。

让社会工作发挥出专业性优势

随着西安疫情得到有效控制和缓解，在市民政局指导下，“云社工”平台以“社工+”为抓手，将工作重心由提供防疫、生活物资和线下志愿者等，转变为更深入的社区陪伴和服务，集中为流动人口筹集和发放生活物资，并发挥社工优势，利用专业方法和技巧，向社区居民弘扬志愿服务精神，提供包括心理咨询、医疗指导等线上服务，为其赋能增能，最终实现社区自发地组织居民参与社区志愿活动，并

带动身边亲友参与社区共治。

目前，已有170多个社区入驻“云社工”平台，并建立微信工作群，每个群都有一名专业社工+两名志愿者入驻，陪伴社区负责人应对社区防疫中出现的各种困难。

在“云社工”平台，社区负责人可以随时填写各种需求，“云社工”工作团队为社区精准匹配招募社区志愿者开展常态化核酸检测、物资分配等社区志愿服务，并针对不同社区孕产妇、老年人等群体的个性化，综合采用个案、小组和社区工作等方法进行精准回应。

社工志愿者小云现在就是“社区对接群助理”，每天和大家一起处理各种事务。“除了为30名肺结核患者按时送到了救命药，印象深刻的还有一位确诊宝宝缺奶粉，我们组小伙伴和医院医生以及奶粉厂商团结协作，在宝宝将要断了口粮的前几分钟，将带有温度的奶粉送到了隔离病房。”

随着疫情拐点到来，小云和“云社工”平台志愿者们不断发挥社工专业性优势，精心制作了14天心理健康日志在微信公众号平台推送，帮助居家隔离的群众缓解负面情绪。他们还邀请到曾在武汉抗疫期间在线志愿支援“武汉留守孕妈群”的多位优秀产科医生和孕妈社群志愿者，面向“云社工”平台服务社区的孕产妇妈妈们，举办“疫情期间孕产妇居家的自我照料”公益讲座在线交流活动。

“我们相信，只要大家众志成城，一定会战胜疫情。”市民政局工作人员李磊说，“等到胜利以后，‘云社工’平台也将不断持续深化，通过技术手段升级完善，充分发挥社会工作志愿服务助力基层民政服务能力提升的积极作用，继续陪伴在大家身边，为市民排忧解难。”

（据西安市民政局）

