

# 社工+志愿 1+1>2

## ——我市探索为民服务新模式

本报记者 陈星彤

近年来,银川市聚焦提升服务群众质量、增强群众幸福感,大力发展党建引领“专业社工带领志愿者、志愿者协助专业社工”融合发展模式,目前已实现专业社工与志愿服务双向联动、优势互补,构建起高效协同工作格局。

### 精准帮扶 弹出民生关怀的温情音符

“你们经常来看我,帮我弄这个弄那个,我心里暖乎乎的。虽然眼睛看不见,但我一直记在心里,谢谢你们。”西夏区贺兰山西路街道南梁社区的张大爷对社工王芳感激地说道。

张大爷年过古稀,双眼失明,长期的生活不便让他性格日益孤僻。银川市星瑞社会工作发展服务中心社工王芳了解到他的情况后,为他量身定制了专属服务计划,并建立了个人档案。

但是,要将这份计划真正落地,单靠王芳一人远远不够。这时,社区志愿服务队积极响应,主动加入到帮扶工作中。他们定期上门帮张大爷整理家务、打扫卫生,和他聊天分享生活中的趣事,鼓励他勇敢面对生活。在社工和志愿者们无微不至的关怀下,张大爷逐渐走出阴霾,脸上重新绽放出笑容。

同样在西夏区的小学二年级学生彤彤,父母离异后,母亲失联,父亲患有抑郁症,沉甸甸的教育抚养责任落在了年迈的爷爷奶奶肩上。尽管爷爷奶奶竭尽全力照顾彤彤,但由于年龄差距和观念差异,祖孙间时常产生矛盾。长期缺乏父母关爱,让彤彤变得有些敏感和自卑。

了解到彤彤的情况后,社区立即联合银川市春熙社会工作发展服务中心为她提供个案服务。心理咨询师和志愿者多

次走进彤彤家,给予她温情的关爱陪伴与专业的心理疏导。

起初,彤彤对他们充满了戒备,但志愿者们始终没有放弃,通过一次次耐心的陪伴,彤彤逐渐敞开心扉,开始主动分享自己的烦恼。如今的她,能在课堂上勇敢地举手发言,和同学们相处十分融洽,脸上的笑容也越来越多。

“深入了解服务对象需求后,社工可以制定出精准的个案服务计划。但要高效实施这些计划,还需要更多资源力量支持和配合,志愿者的加入,可以有效填补我们的服务短板。”银川市春熙社会工作发展服务中心负责人曾秀萍说道。

在银川这片温暖的热土上,这样感人的故事正在不断上演。银川市坚持把社区作为志愿服务的主阵地、主场景,充分发挥专业社工优势与志愿服务作用,让社区“有温度”,服务“更精准”。二者紧密配合,在社区弹奏出民生关怀的温情音符。

### 协同攻坚 奏响和谐社区的温暖回声

“多亏了社区的协调,没想到‘亮晶晶工作室’这么给力,从根子上帮我们解决了屋顶漏水问题,工作人员既专业又热情,太感谢了!”金凤区上海西路街道紫云华庭小区居民曹宜婷感激地说。

紫云华庭小区建成于2009年,近年来楼顶防水层严重老化,每逢下雨天,顶楼居民的屋顶就会出现不同程度的渗水,严重影响居民生活质量。

面对这一难题,居民们的意见各不相同。有人希望开发商、物业公司能够承担起维修责任,有人提议申请物业专项维修资金进行修缮。这些分歧导致房屋漏水问题一度陷入僵局,难以推进。

关键时刻,社区社会组织“亮晶晶工作室”迅速介入。15名专业社工组织居民代表召开议事会,从多个角度出发,充分倾听居民的诉求,平衡各方利益。社区志愿者们则在一旁协助维持秩序,劝导大家冷静思考,理性发言。经过多次的深入沟通和协商,居民达成共识,同意使用物业专项维修资金维修楼顶防水,改造项目得以顺利推进。

馨和苑社区“亮晶晶工作室”成立于2023年6月,汇聚了辖区超过40名的矛盾调解能人、专业社工和志愿者,先后解决社区电动车充电停放、消防通道堵塞、墙体脱落、污水反味等群众身边事、烦心事18件,化解各类居民之间矛盾纠纷74件。

“能运用所学知识,为基层治理出一份力,我觉得很有意义。”工作室给我们搭建了很好的平台,我愿意继续为小区和谐出一份力。“亮晶晶工作室”工作人员朴实的话语和办理的暖心实事,让居民们切实感受到了温暖。

面对复杂的基层治理难题,专业社工凭借其专业的分析能力和解决问题能力,提供了清晰的思路和方法;而志愿者们则凭借广泛的群众基础和积极的行动,协助社工开展工作,提高居民的参与度和支持度,共同为共建共治共享的基层治理格局增添了温暖回声。

### 创新融合 谱写社会工作的幸福旋律

说起“灵武AI社工”,来自灵武市印象灵州小区的居民杨东赞不绝口。“现在有啥想问的,直接在‘灵武AI社工’小程序上提问,马上就能得到回复。比如我想了解婚检流程,它能立刻给我列出清单,

方便又快捷。”

作为社区工作者服务群众的智能助手,“灵武AI社工”自2024年11月上线以来,集成党建宣传、民生咨询、社群管理、事件流转等多元功能,能够实时提供网格管理、需求分析、接诉应答、政策宣传、事件处理等全方位服务。截至目前,“灵武AI社工”已接入居民微信群2000个,形成事件3000个,通过专业社工、网格员、志愿者的联动协作,成功办结事件2700件,辐射群众16万人。

“灵武AI社工”是银川市探索打造“全科社工”、为社区工作者减负赋能,构建数字化基层治理新模式与社会工作新生态的一个缩影,不仅有效提升了基层“微治理”的服务质量,更为社工和志愿者提供了便捷高效的沟通渠道和资源共享平台。

与此同时,银川市还高度重视对专业社工和志愿者的培养。2024年,银川市社工委牵头举办社会工作师考前辅导10余场,组织近300名志愿服务骨干参加提升培训,推荐11个志愿服务项目在全国青年志愿服务项目中获奖,11个社区被确定为全国党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点社区,“抱抱团”“送你一朵小红花”等一批“专业社工+志愿服务”融合发展模式让“有意义”的事变得“更专业”。

聚焦基层治理和群众急难愁盼,银川市坚持以党建为引领,通过引入专业社工力量,创新工作模式,发挥专业社工作用,培育多领域、专业化志愿服务团队,使“专业社工+志愿服务”成为服务基层群众、创新基层治理的重要支撑,凝聚起强大的工作合力,共同奏响群众美好生活乐章。

## 反诈宣传进社区 守护老人“钱袋子”

本报讯(记者 刘懿薰 杨小龙)为有效预防各类电信网络诈骗案件的发生,进一步提高社区居民防诈骗意识和能力,近日,兴庆区玉皇阁北街街道青山社区联合辖区民警开展防诈骗宣传活动。

“叔叔阿姨们,咱辛辛苦苦的养老钱,可别被高息理财给套走了。有人拉您投资,说稳赚不赔、返利超高,千万别信。大家一定要提高警惕,防止上当受骗。”现场,社区民警结合近期健康家园某居民被骗13万元的真实案例,给老人详细讲解电信诈骗案件的发案特点、方式以及如何识别应对方法,并给大家发放了防诈骗知识宣传手册,叮嘱老人千万不能因贪小便宜而吃大亏,要谨记未知链接不点击,各种讲座不轻信,免费赠送鸡蛋不接受,个人信息不透露,提高防范意识。此外,社区还组织工作人员进社区,给居民面对面讲解防诈骗小知识,提醒居民“不轻信,不汇款”,远离电信网络诈骗。

本次活动进一步增强了居民的防范意识,在社区营造了良好的反诈氛围,有效提高了居民群众对电信诈骗的防范、鉴别和自我保护能力。

## 建设诚信银川

### 弘扬诚信理念 强化信用建设

本报讯(记者 尹悦 邵云峰)为进一步强化诚信经营理念,让企业深刻了解诚信经营的重要性,2月18日上午,宁夏宁人律师事务所与宁夏银行业协会合作开展“诚信法治宣传进协会”活动,为推动行业积极学习信用知识、强化信用建设保驾护航。

活动现场,专职律师围绕诚信经营的重要性、诚信相关法律法规、实践案例、违反诚信经营的后果及如何建立诚信经营的企业文化等内容展开培训。据了解,宁夏银行业协会成立于2002年,目前共有会员单位35家,涉及金融从业者3万余人。

宁夏银行业协会是宁夏宁人律师事务所定点服务单位,每年都会定期开展不同主题的法治宣讲活动。开展此次活动旨在通过结合协会日常工作的实际情况,将诚信经营植根于企业业务经营与风险防控的全流程当中,更好地营造良好诚信氛围。

## 同上一堂思政课

2月17日,银川市阅海第二中学学生通过学校思政教育基地、“开学第一课”等形式聆听思政教育。

新学期开学之际,银川市各校纷纷利用校内资源,以铸牢中华民族共同体意识、争做新时代好少年、强化安全防范意识等为主题,开展“开学第一课”。引导学生牢固树立正确的历史观、国家观、民族观、文化观,提高安全防范意识,增强自我防护能力,筑牢安全防线。

本报记者 海坤 摄



## 我市全面推进信息无障碍建设 专题培训助力老人畅享智慧生活

本报讯(记者 刘淼 刘勇)日益普及的数字化智能化服务,在为人们带来便利的同时也让一些老人望而却步。如何帮助老人适应数字化、智能化时代,成为社区为老服务的重点之一。近日,兴庆区大新镇湖韵社区和银川市文明办联合开展帮助老年人掌握智能手机使用技能的活动,助力老年人跨越“数字鸿沟”,畅享智慧生活。

“叔叔阿姨,打开设置,找到显示与亮度,点击放大就可以调整手机字体大小。”智能手机使用课堂上,志愿者们针对放大手机字体、微信视频聊天、手机预约挂号、网络购物等进行详细讲解。考虑到老人的学习特点,社区提前将操作步骤分解制作成幻灯片,确保老人看得明白学得会。居民赵叔叔学得格外认真,“通过今天的学习,我学会在小程序上挂号了,课程非常实用。”

此次教学活动不仅让老人掌握了智能手机的操作方法,也让他们感受到了社会的关爱。下一步,湖韵社区将不断丰富教学内容和形式,提升老年人的数字素养,让他们在数字时代不再“掉队”。

## 文明家庭

### 孟志红家庭 相濡以沫共创幸福家

本报记者 兰菁 吕晓东

“结婚时,就是看中你身体好,没想到52岁就卧床了。”古稀之年的孟志红满眼笑意地调侃老伴。

“我那儿多帅啊。”虽然口齿不清,但李进胜会努力回应妻子的每一句话。

在西夏区文昌路街道共享社区,足不出户的李进胜闻名遐迩,只因他的画作精妙绝伦。“好多人抢着要,但老李坚决不给。”孟志红笑着说。20多年前,李进胜突发脑梗,丧失生活自理能力。变形的右手,口齿不清的言语,让他一度消沉。

“我就不停地鼓励他!”孟志红感叹。所幸,乐观的李进胜选择与命运一搏,在床榻间寻找生活的色彩。“先练习左手写字,再尝试画画,看见什么画什么。”李进胜言语缓慢却条理清晰。

2020年,李进胜第一本成型画作精彩“问世”,从四大名著的经典人物到喜剧演员的搞笑漫画,下笔精湛、惟妙惟肖,仿佛在诉说着一个又一个美好的故事。

一纸婚书,相伴白头。结婚50年来,李进胜和孟志红相濡以沫,上孝父母下教子女,共同经营出一个和谐幸福的家庭。

“65岁的时候,我们定了第一个‘五年计划’,努力活到70岁;现在71岁,我们有了第二个‘五年计划’。”孟志红分享他们的人生新目标,一旁的李进胜连连赞同。

2021年,孟志红、李进胜夫妇被授予“银川市文明家庭”荣誉称号。

### 照顾独居老人生活起居

## 志愿服务 让幸福“无微不至”

本报记者 刘旭卓

“我住的这个社区老好了,志愿者经常来我家跟我聊天,还来帮我进行养老认证。”2月16日,金凤区满城北街街道阅海社区独居老人杨玉珍拉着社区“益”点光志愿服务队的手说道。测血糖、拉家常、打扫卫生……阅海社区“益”点光志愿服务队用志愿服务照亮独居老人的生活,让老人度过幸福晚年。

“沙大姐,最近身体咋样,有啥困难及时跟我说。”“小老”帮“老老”,是“益”点光志愿服务队的工作模式之一,社区通过吸引刚退休不长时间的9名“小老”加入志愿服务队,与“老老”结成帮扶对子,采取网格员日常走访、志愿服务队定期走访,面对面促膝交谈,倾听心声,了解需求,解决辖区老年人急难愁盼、倾听所思所想,让辖区的老年群体在互帮互助中增进情感,让点点光照亮他们晚年生活,增强小区的凝聚力。

“马姐,你上次让我帮忙代买的药买

回来了,用法用量我写盒子上,你仔细看看”……阅海社区“益”点光代办,与社区“移动办公桌”“网格大走访”“庭院议事会”等结合,通过“上门办”“帮办代办”等帮助辖区老人实现代购代买、上门认证和收缴党费等。同时联合社区医务室开展健康体检、送诊到家活动,联合辖区民警开展防诈骗等宣传活动,做实“15分钟生活圈”,将医保办理、社保认证、生育登记等政务服务送到家门口,不断擦亮为老服务底色。

此外,“益”点光志愿服务队还通过挖掘退休党员和居民中的骨干力量,组建炫舞山海湾舞蹈队、阅之情健身队、阅夕阳广场舞队,让老年人走出家门乐享“家门口”的幸福生活。鼓励、支持老年人进入“益”点光志愿服务队,促使他们积极参与“建言献策”、社区治理、环境维护、关心教育下一代等活动,真正做到“老有所学、老有所乐、老有所为”。

### 打造务工人员暖心港湾

## 微驿站 让温暖“触手可及”

本报记者 肖梦琪

这几天,兴庆区红花渠边的零工市场十分热闹,务工人员纷纷在这里寻找活计,站累了、等乏了,大家就会到离市场100米远的中山南街工会“微驿站”休息一会。“微驿站”里有椅凳、微波炉及充电设施,一旁的早餐店也挂上了工会“微驿站”的牌子,店面虽小,但放置了热水器。“早上来买早餐的大部分都是找零工的人,一个饼子就是一顿饭,常常看他们拿着饼子在路边吃边等,现在添置了热水器,不管买不买早餐,大家都可以在这里免费接热水。”早餐店老板说道。

工会“微驿站”是兴庆区总工会为服务劳动者设立的公益性服务站点,去年以富宁街街道、中山南街街道、丽景街街道、新华街街道四个小微企业集中、户外劳动者密集区域为试点,与辖区餐饮店、理发店、电动车修理行、医院等各行各业及爱心企业联合建立工会“微驿站”,在驿站内配备休息区、饮水机、微波炉、充电设备、

急救药箱等设施,为劳动者提供饮水、热饭、休息、应急救助等服务。随着服务的不断升级,还定期开展技能培训、法律咨询、健康义诊等活动,帮助大家提升技能、维护权益、关爱健康。目前,4个街道的50余个工会“微驿站”已覆盖近20个社区、可服务劳动者20000余人。

在工会“微驿站”,每天都有温暖的故事发生。寒冷的冬夜,外卖小哥喝到一杯热茶,还收到暖心卡片,上面可以写上微心愿有人帮忙实现;春节期间,一些快递员没有回老家过年,但吃到了爱心人士送来的免费美食和蛋糕;货车司机手受伤了,也能在这里进行包扎。

今年,兴庆区总工会将结合辖区行业特点,整合服务业、小微企业集中资源等优势,将工会“微驿站”打造至100个,通过建设5分钟网格式工会“微驿站”服务圈,筑起劳动者的“歇脚地”“加油站”和“暖心窝”。