

近年来,逐渐壮大的社工群体投入到社区各项事务中,他们以专业、精准的服务,为群众办实事、解难事、做好事,打通服务群众“最后一米”,提升基层治理水平,完善社区治理格局,让居民收获更为实在的幸福感。

社会调查



近年来,逐渐壮大的社工群体投入到社区各项事务中来。他们以专业、精准的服务,为群众办实事、解难事、做好事,打通服务群众“最后一米”。图为长春市宽城区团山街道龙山社区社工参与小区夜话活动。

如今,联系群众最紧密、服务群众最直接已经成了社工们的“标签”,在日常工作中,他们用心、用情、用力,把居民群众一件件“烦心事”变成了“暖心事”……

“民有所需我有所行”让社区服务更有温度

今年51岁的曲静茹是长春市宽城区团山街道龙山社区的初级社工,在工作中,她以温婉可亲的柔性服务方式获得居民的认可和信任。

“大叔,您说家里油快用完了,我给您买来了,还买了几块香皂肥皂,还有就是上次您说没买到的药,我去买药时刚好看到这种药到货了,就买了3盒……”刘敬臣是一位残疾人,平日里行动不便很少下楼,作为社工,曲静茹时常入户探望老人。老人家里缺米面油了,缺生活用品了,该买菜了,这些都装在曲静茹心里。

疫情期间,社区入户做全员核酸,但工作人员怎样也敲不开刘敬臣老人家的门,这让核酸人员犯了难。“大叔,您开下门,医务人员来给咱居民做核酸了!”听说刘敬臣不配合,曲静茹放下手头的工作,一路小跑来到老人家。听到曲静茹的声音,老人打开了房门,顺利做了核酸。刘敬臣说:

那时候是公益岗,2012年考了社工证,成为一名初级社工。在她看来,社工注重采用柔性的工作方式来解决,结合社区工作,就是为居民服务要细心、要耐心,更要有恒心,把细微的功夫做足。

通过曲静茹的介绍,记者了解到,近年来,龙山社区始终以党建引领社区服务高质量发展,秉承着“为居民着想”理念,将党建工作和社区服务同谋划、同部署、同推进。平日里社工定期走访孤寡老人,送米面油等日常生活用品;节假日端着热乎的饺子、汤圆去看望老人;通过认领“微心愿”的方式,帮助辖区困难家庭;发现矛盾纠纷第一时间调解;辖区里老年人多,社工对空巢、独居老人实行包保……

说起社区服务,社区党委书记张莉敏表示:“社区虽小,但连着千家万户。在新时代,人民群众对美好生活充满着新期待,基层党组织积极回应群众期盼,以社工力量作为有益补充,提升社区治理效能,系统部署、精准发力,做到居民有需求、基层有服务。”张莉敏说,龙山社区的社工虽然不多,但发挥的作用却是不可替代的。

与居民磨合出来的社工“理论”

从昔日的居委会,到现今如今的社区,是



曲静茹是长春市宽城区团山街道龙山社区的初级社工,在工作中,她以温婉可亲的柔性服务方式获得居民的认可和信任。

“小曲就是我的家人,她说的话,我听!”

在龙山社区,把曲静茹当亲人的居民还有很多,78岁的张秀霞也是其中一位。“这里以前是长春轮胎厂宿舍,张秀霞老人的儿子、儿媳都是轮胎厂的下岗职工,现在住在火车站那片,老人一直独居,岁数也大了,所以我时常去看大娘,有什么需求我都尽力帮助协调解决。”曲静茹告诉记者,她家也住在这个小区,所以照顾这些老人比较方便,老人们需要什么,或者有个头疼脑热的,不管白天夜里,她都能立即赶到。

“去年老太太摔了,他儿子因为车祸住进了ICU,我们就把老人送到医院,做了全面检查,所幸没有骨折,但伤筋骨一百天,大娘一时半会儿下不了地,我就和志愿者排班,轮流给大娘做饭,照顾大娘。”曲静茹告诉记者,她2011年来到龙山社区工

民反映问题、求助解决问题所能够找到的最基层组织,在日常生活中扮演着重要角色。说起社区里的社工在解决家长里短的方式,长春市宽城区团山街道龙山社区几位社工在多年的“摸爬滚打”中,与居民磨合出来一套自我总结的“理论”,远比书本上的知识更实用。

新竹社区副书记赵亭亭、副主任赵海艳、社工刘岩都考取过社工证,目前都承担辖区的网格长工作。赵亭亭和刘岩已扎根社区工作13年,赵海艳也工作6年了。在她们看来,学习书本上的工作方法、考证,是自我提升的过程,但如果仅依靠书本上的东西,并不能很好地解决居民问题。取得居民的信任,是从一点一滴的小事上积累起来的。

赵亭亭负责辖区的残疾人工作,一位低保户残疾人出门不便,因为十分信任

社工：用「微光」点亮幸福生活

本报记者 吴茗 马贺 韩玉红

居民有矛盾了,我们调解的时候首先要两边哄着,怎么说才能让矛盾不激化,这个话都得有技巧。”而这些技巧,都是她们在工作中慢慢总结出来的,社工工作更多的是靠“传帮带”,赵海艳说:“我的很多工作方法,就是她俩教我的,告诉我怎么去说、怎么做。”

贴心服务解锁居民“幸福密码”

“大爷,中午好!前天你说家里缺菜了,但是最近变天腿疼,下楼不方便,我们把菜给您买来了。”9月9日,家住长春市绿园区正阳街道互助社区金达莱小区的刘振清老人一开门,一声亲切的问候让老人心里暖暖的,原来是社区的“代理儿女”们又来看望他们老两口了。

刘振清高兴地把“儿女”们迎进屋里。“换季了气温变化大,容易感冒,晚上睡觉记得关窗户啊!”“大爷,我们过来帮您收拾收拾屋子。”“代理儿女”们一边干活儿一边跟二老聊天。“谢谢孩子们,你们总是想得这么周到!平时总来陪我们老两口唠嗑,还帮着做饭、干活,我们是越老越有福啦!”刘大爷连声感谢,屋子里洋溢着快乐与温情。

互助社区社工岗工作人员韩雪是其中的一位“代理儿女”,她告诉记者,为了促进与被代理老人之间的沟通和交流,社区组织开展了“代理儿女”与空巢老人一同参加的家庭趣味运动会、家庭才艺大比拼等各种各样的集体性联谊活动。“我们会陪老人们过节,给他们送粽子、鸡蛋,帮他们买菜、做饭、收拾卫生。我们还在被代理老人的家里安装了‘电子保姆’民生快捷键,通过创建健康识别档案、向老年人发放身份识别卡等载体,把老年人紧急救助服务落到实处。有一次,金达莱小区的一位老年人突然摔倒,我们就是通过老人的身份识别卡当场确定了他的身份,知道了他患什么疾病,并对照识别卡叫来了老人的亲属,从而在第一时间解决紧急情况,保障了老人的生命安全。”

为了提升基层治理效能,更好地为居民服务,互助社区通过设置“360代办服务站”,帮助群众把事情就近办、办得好。“360代办服务”是从便民利民入手,本着让居民省时、省力、省心的原则,为网格内的老年人、困难人群、残疾人等特殊群体以及上班族代办日常生活中遇到的难事、琐事,随叫随到地为居民提供上门服务。



长春市绿园区新竹社区社工赵岩(左一)和同事走访辖区商户,达成良好关系,便于处理各种问题。(新竹社区供图)

“我们社区60岁及以上老年人比较多,不少都是独居的空巢、孤寡老人。为此,社区启动了‘代理儿女’服务项目,帮他们解决生活问题,提升居民幸福水平。”互助社区党委副书记吴立红告诉记者,近年来,为了更好地服务民生,社区党委书记、中级社工梁艾林组建了一支专业性强、服务能力强的社工队伍,10多位有专业资质的社区社工、社区工作人员以及热心公益的志愿者们共同开展民生服务。

“代理儿女”便是互助社区社工队伍开展的一项以“尊老、敬老、爱老、助老”为主题的长期公益服务项目。项目以情感交流和精神慰藉为主,帮助老人解决日常生活中的实际困难,深化党组织服务民生工作,让空巢、孤寡老人生活无忧。

“这个服务工作是由我们社区专业的社工队伍、工作人员、辖区共建单位和第三方专业机构共同开展的,最大的特点就是服务时间全天候、服务内容全方位、服务范围全覆盖。”社区党委书记梁艾林表示,群众需求在哪里,社工们的暖心服务就延伸到哪里。“像应急水电气暖维修、法律文书代写以及民事代理、矛盾调解、送餐服务、代交费用、代看孩子、就业培训和家政中介、上门打针、送医送药等都是社工代办服务的内容。”

从帮扶老人,到心理疏导;从看护儿童,到医疗救助;从调解纠纷,到法律援助……如今,越来越壮大、越来越成熟的社工群体用专业、暖心的服务点亮着社区的万家灯火,也成了广大居民的“贴心人”。



互助社区社工陪辖区老人到医院看病。(资料图片)



疑惑我来解,烦恼我来排。深度挖掘新闻细节,全面剖析事实真相,为您澄清谬误。扫一扫,加入我们,私信我们,共同关注身边的社会热点问题。