

广州“双百”社工：

守护广大市民和困难群众

“您好，今天社区开展全员核酸检测，检测点在……”连续多日，天园街社工积极开展24小时广州社工“红棉守护”热线服务，告知居民及时做好核酸检测以免影响到个人生活与出行，安抚居民情绪。

广州社工“红棉守护”热线是由广州市社会工作行业党委、广州市社会工作协会倡议，全市社会工作服务机构利用社工服务站和专项服务点等开设的全市性24小时线上援助服务热线，目前全市236条广州社工“红棉守护”热线全部处于24小时畅通状态。

线上保障“红棉守护”热线畅通，线下奔走在核酸检测点、发动志愿者的路上，广州“双百”社工守护在有需要的困境人员身边，用心用力为广大市民和困难群众织密“安心网”。

化身“大白”

积极驰援核酸检测点

4月11日凌晨1点，在番禺区化龙镇化龙公园检测点，“90后”普爱社工罗威刚刚完成了周末两天的全员核酸检测支援任务。这两天，罗威和化龙镇社工站的同事一起协助维持秩序、检查“葵花码”、检测指引、信息录入等。负责采样前分流指引的他完全没有机会坐下歇息，来来回回走动指引整整17个小时。

“罗威正处于术后恢复期，创口正在愈合，发痒。”化龙镇社工站主任曾浩基表示，在主动请缨协助化龙镇大规模核酸检测工作后，社工站全体在岗同工都主动积极配合，“担任我们团支部团干的罗威也迅速报名参加。我询问过他的身

体能否适应支援，他当即表示只要不搬动重物即可。然而在4月9日检测开始前，他却主动协助布置场地、搬运帐篷等物资。”

“我认识了很多有趣的志愿者，有指挥力强的广汽职工，还有满怀激情的退伍老兵。大家在不断磨合的过程中分享想法，改进工作方式提升工作效率，这些都让我受益匪浅。”罗威表示，虽然这两天很忙很累，但是群众不时亲切的问候让人倍感温暖，“希望能够尽快实现动态清零，大家都平安健康”。

据悉，在广州11区陆续开展全员核酸检测工作中，不少社工化身“大白”，积极驰援辖内的核酸检测点。社工们穿上密不透风的连体防护服和防护面罩等防护器具，顶着高温天气，细致认真地清点样本、登记数量，按时精准报数，保护和交付样本给检测机构……紧张又仔细地协助开展核酸检测工作。

助人自助

社工让核酸检测更有序更有爱

在鱼珠街核酸采样现场，驻守茅岗社区永思堂的蓝社工留意到，在等待采样的长龙中有一位带着孩子的女士。因为天气闷热和身体不适，这名女士出现了晕倒的迹象。蓝社工立刻上前关心询问情况，并将其带到旁边阴凉的地方就座休息。蓝社工细心地了解其目前的身体情况和不适现象，并耐心地安慰其身边年幼的孩子，为其提供了清凉饮料和药油，协助协调现场情况，让这对母子可以尽快完成核酸采样回家休息。核酸采样结束后，蓝社工在护送她们平安到家后才回到工作岗位，继续投入到现场



236条广州社工“红棉守护”热线保持24小时畅通



广州社工陪伴年长者前往核酸检测点

样本统计工作中。

而对于沙园街老龄化超过28%的老城区来说，全员核酸着实是一个不小的挑战。有的老人会因为使用老人机或者不会操作智能手机而产生焦虑情绪，李阿姨就是其中的一位。“怎么办呀，我没有智能手机呀，是不是不能验呀？”80多岁的李阿姨拄着拐杖来到核酸点着急地说。

“阿姨，不要着急，可以验到的，我们社工可以帮您。”社工及时安抚阿姨情绪，详细询问阿姨的情况，并安顿阿姨在阴凉处坐下。社工根据阿姨提供的身份信息帮她生成了核酸码，并告知她社工会陪同她一起到扫码处和核酸检测处。社工说完这些后，阿姨感动地流下了泪水。她说，“儿子不和我住在一起，我都是自己在家。想到没有人陪我过来做核酸，感觉自己很可怜。”

社工轻拍阿姨的背，舒缓阿姨情绪，并表示会陪同她一起，同时不断宽慰她。之后，社会还将社

工站的位置和联系方式告诉了阿姨。经过协调，社工把阿姨带去绿色通道，很快就完成了核酸检测。结束之后阿姨动情地说：“谢谢你们，你们都是好人。”

细致认真

流调中不放过一丝线索

除核酸检测外，流调也是疫情防控的关键工作，是寻找传染源、切断传播路径的重要依据。流调收集的信息能够起到有效遏制疫情的重要作用。

“您好，请问您最近是否到过疫区/外省？”社工积极协助流调工作，涉及电访排查、入户走访、信息录入等内容。因当前疫情防控形势严峻，感染者、密接者、次密接者数量众多，流调工作强度大，任务重，不少社工积极参与流调工作。他们周末加班加点，一个接一个地拨打电话，认真提问，仔细记录，丝毫不敢松懈。为了更完整地还

原行程轨迹，社工还必须一问再问，各种细枝末节都不能放过，因为只有这样才能确保准确无误。有时候，电话一打就是一两个小时，而这基本是流调工作的常态。

“你们辛苦了，我们积极配合工作。”大部分受访对象对疫情防控工作都较为理解，会在明晰流调工作的流程后主动汇报行程，积极配合核酸检测工作。群众对疫情防控工作的支持、抗击疫情信念，让社工们克服了身体上的疲惫和精神上的紧张。

记者了解到，“红棉守护”热线可为居民提供防疫资讯、情绪支援、信息咨询、困难救助、资源链接、电访慰问、服务转介等服务。该热线主要面向处于封控区、管控区、防范区等区域的居民，特别是能够为社区低保低收入人员、留守长者、孤寡长者、独居长者、困境儿童、重度残障人士等困难群众提供防疫援助、生活救助等支援服务。（据《广州日报》）

佛山：以“双百社工”为基石开展联动服务

据佛山市民政局消息，为更好地聚焦特殊群体、聚焦群众关切，进一步推进全市慈善事业、社会工作和志愿服务融合发展，日前佛山市已出台《佛山市“双百工程”社工+慈善+志愿者”联动服务实施方案》（以下简称《方案》），明确将在“双百工程”的工作基础上开展联动服务，系统整合政府、爱心企业、慈善组织、志愿服务等资源，搭建服务平台，形成精准对接、动态管理的工作局面。

破解慈善救助申报流程繁琐问题

《方案》指出，佛山市将用两年时间实现全市230个社工站（点）联动服务100%全覆盖，逐步

实现全市低保对象、特困人员、低保边缘家庭、支出型困难家庭、残障人士、流浪乞讨人员、农村留守儿童、困境儿童（含孤儿、事实无人抚养儿童等）、单身特困母亲、农村留守妇女以及空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人全纳入，进而有效解决民生诉求，切实增强人民群众的获得感、幸福感和安全感，打通为民服务的“最后一米”。

针对以往慈善救助申报工作流程中较为繁琐的问题，《方案》提出，经“双百社工”建档在册的困难群众和特殊群体服务事项，无需再进行核查流程，由“双百社工”、志愿者上门收集群众所需，以区为单位，报送至市督导办审核后交市统筹小

组。确定办理的服务项目，由市统筹小组商定慈善机构开展资源匹配，确定项目的办理方式、资助金额、资助方式，并由该事项驻地“双百社工”、志愿者具体组织实施。

《方案》要求“双百社工”发挥社工专业能力，建立主动发现、精准识别、科学评估、全程跟进四级服务机制。在入户走访过程中，了解服务对象家庭结构、健康状况、政策享有等基本信息，为服务对象建档、立卡、造册，并以服务对象的需求为导向，链接慈善、志愿资源，研究确定工作步骤、服务内容及服务频率，为困难群众和特殊群体提供情绪疏导、心理抚慰、精神关爱、关系调适、能力建设、资源链接、社会融入等方面专业服务，做到

“一人一案”。

设立佛山市“双百工程”慈善专项

“以往困难群众和特殊群体需要自行寻找慈善组织申请帮扶，现在我们要求主动寻找需要帮助的市民，及时回应困难群众和特殊群体的救助需求。”佛山市民政局相关负责人介绍，根据《方案》要求，佛山市慈善会将利用佛山双百圆梦慈善信托，设立佛山市“双百工程”慈善专项，发挥市慈善会公开捐赠平台的作用，架起捐赠者和困难群众之间的“爱心桥”。

同时，佛山市公益慈善联合会也将联动市、区、镇（街道）、社区各级慈善组织积极参与联动

服务，通过搭建信息互通平台，每半年收集、整合全市慈善信息，向各级慈善组织、企业、社会组织、爱心人士发布救助需求，实现从“人找慈善”向“慈善找人”的转变。截至目前，佛山市已成功联动13个慈善项目，链接汇集超1300万元慈善资金。

为构建基层共建共治共享社会治理新格局，《方案》提出，以“双百”社工站为主体，推动成立镇（街道）社会工作与志愿服务协会，鼓励培育社区（村居）志愿服务类组织（团队）。其中，2022年全市计划在“双百工程”32个社工站建立志愿服务队，2023年在全市230个社工站（点）建立志愿服务团队，实现志愿服务全覆盖。（据《佛山日报》）