

# 广州社工： 疫情中，我们做市民的守护者

■ 苏小星

每天一问候、物资及时送……专业社工通过一条热线，为居家观察者、独居老人等困境群体疏导焦虑心理，帮他们找医生、买药、送口罩、送菜……协助解决生活中遇到的各种困难，让他们感受到来自社会的温暖。

一家五口，四位大人确诊感染新冠肺炎后隔离治疗，两岁男孩在医院隔离观察，无人陪护。作为一名共产党员的她，毅然前往医院陪伴孩子。孩子怕抽血，哭闹不止，抗拒检查，她耐心安抚，平稳他的情绪。直到孩子的三次检查结果均为阴性，她终于松了一口气。

为一线社工、独居老人、低保低收入群体募集 11.2 万只口罩；为上万名一线抗疫社工和志愿者送出 1.5 万份爱心午餐；产自清远的 1.3 吨蔬菜和 345 只鸡被配送到了 680 户困境居民家里……疫情激发了广州社工抗疫的潜在能力。

截至 3 月 15 日，广州市 71 家社工机构利用社工站、项目服务点等开设了 229 个“广州社工红棉守护热线”，累计投入社工 11419 人次，服务市民 390720 人次。其间，协助开展社区困境群体的防疫援助、救助服务，累计为困境孤寡长者、患病长者提供上门送药、送口罩、送菜等紧急救援服务 5849 次，服务 11383 人次；跟踪服务的困境人士 116808 人次。

## 每天一问候 物资及时送

自 1 月底开始，广州黄埔穗东街，约 13 平方公里的土地上，不少街坊每天都会接到一通“暖心来电”。电话一端是来穗人员，另一端则是普爱社会工作服务社承接的穗东街社工站社工。

原本不起眼的嘘寒问暖和生活需求对接，都在这场新型冠状病毒肺炎疫情中变得“显著”起来。社工蔡思禹说，自己每天通过电话与社区“居家隔离观察群体”连线，连续打了不少电话，电话另一端的许多人都感到“暖意”。

实际上，疫情影响下的广州社区，无论是防控工作还是困境群体的关怀照料需求都变得尤为突出。在此背景下，广州社工成为社区专业力量之一，发起了线上线下的社区支持行动。

1 月 26 日，广州市社会工作协会发布《关于全行业援助抗击新冠肺炎疫灾，实施“广州社工红棉守护行动”的倡议书》。社工机构纷纷响应，陆续为市民提供疫情防控、心理减压、困难救助等线上咨询和援助服务。

“在最初一个星期的通话中，已经能明显感觉到这通电话的重要性。”作为专业社工的蔡思禹，在黄埔穗东街的社工服务站扎根多年。她本想在老家过完年再回到社工站开始新一年的工作。然而，早在疫情发生之初，蔡思禹和同事们便有了共识——“我们预想到要做什么了”。

穗东街是外来人口比例较大的区域之一，其中不少人有着前往武汉的经历，因此需要“居家隔离观察”，这无疑会造成一定的心理压力和出行困难。她回忆道：“当时我们与街道办一起进行了讨论，决定针对湖北来穗人员及有关接触者这一‘居家隔离观察群体’，进行每日一问候的电话慰问。”

为了方便工作，蔡思禹提前从湖南长沙回到广州，每天在家办公，给 5 位服务对象致电，整个团队每天给 65 位对象致电。“有的人会有一些的情绪波动，但并不是对我们的工作不支持。”面对日益严峻的疫情和大量的信息轰炸，即使只是电话连



广州社工值守红棉热线

线，也能感到有些服务对象“不知自己该怎么做”的焦虑情绪。

蔡思禹记得，有位受访者在一次通话中告诉自己身体不舒服，“当时电话另一端的语气透露着担忧和急躁，对方不清楚自己是否还能去看病，有些激动”。蔡思禹先是做了情绪的安抚，接着分析难题所在，此后还连接了街道协助找到医生上门服务。短短一个星期不到，每天电话对接，蔡思禹明显感觉到，电话另一端，对方的情绪在缓解。她说：“这是一件很暖心的事。”

疫情之下，人们不仅要面对内心的焦虑，在生活上也时常遭遇各种不便。彩虹街社工服务站的梁乐诗也是红棉热线的接线员之一。她说，不少困境长者面临着就医和购物的难题。

“到底该不该出门去买药？出门会不会不好？”面对突然袭来的疫情，张婆婆有点“不知所措”。她的儿女都不在身边，因为身体原因，她需要每隔一段时间去医院取药，而这个任务一直是她的丈夫帮忙完成。可张婆婆丈夫最近不幸中风无法外出。“外面的疫情严重吗？”心急的张婆婆非常担心自己会因为断药而加重病情。

梁乐诗回忆，当时就有社工立即与张婆婆取得了联系。“我们在电话里针对张婆婆的需求提出解决办法，引导老人家正确看待问题。”梁乐诗说，“张婆婆平时也有接触社工，对我们的工作很了解，因此情绪也在近 40 分钟的沟通中得到了缓解。”她

最终与张婆婆约定，在 2 月 3 日当天代其到医院取药并送上门，“婆婆后来很是感谢，给我们的印象都很深刻”。

## 抗疫一线 社工守护 2 岁男孩

年初三晚上，一条信息打破了黄桃霞平静的生活：江海街辖区内一家五口，四位大人确诊感染，隔离治疗；小孩阳阳（化名）两岁，疑似，未确诊，在市八医院隔离观察，需要人陪护。

因该家庭在广州没有其他亲友，大人隔离治疗期间阳阳无人照顾。黄桃霞回忆道，想起作为一名共产党员的责任担当，她瞒着家人毅然前往。“虽有所顾虑，但在了解服务对象情况后，当即决定前往，星夜赶往市八医院照顾阳阳。”

面对有些惊慌的 2 岁男孩，她想尽办法在病房中与他一起玩一些小游戏，平稳他的情绪。“孩子看着就很可爱，如果我不去守护，就没人守护他了。”陪护过程中，孩子的纯真是黄桃霞守护的慰藉，但问题接踵而至：首先是难以休息，口罩让黄桃霞呼吸不畅，护目镜勒得黄桃霞鼻梁和头痛，凝结在护目镜的水汽会倒流到身上，隔离防护装备也让她难以入眠。

孩子害怕抽血，哭闹不止，也非常抗拒做胸透检查。黄桃霞就抓住小孩的兴趣爱好，耐心安抚，几经折腾才助其完成了各项检查。因为没有受过任何新冠肺



黄桃霞在医院照顾小孩

炎方面的专业训练，陪护过程中，内心的恐惧和焦虑也一直伴随着她。

当最艰难的时刻过去，大家等到了阳阳三次检查结果均为阴性的喜讯，阳阳也顺利转到观察病房，黄桃霞终于松了一口气。事后，同事们送来关心和赞许，但黄桃霞认为，自己只是做了应该做的事情。

## 社工+慈善 蕴含巨大能量

值得关注的是，除了行动和服务，广州社工也在积极发挥“社工+慈善”联动优势，发挥社工站慈善捐赠点的作用，整合连接各方资源支持社区群防群控。

广州市社会工作协会和广州市慈善会联合发起了“善暖社区——资助社区疫情防控计划”项目，为全市 201 个社工服务站捐赠 100 多万元，先后为一线社工、社区独居老人、低保低收入群体等困境群体募集了 11.2 万只口罩。

广州市穗星社会工作服务中心联合广东岭南社会工作服务中心及相关基金会、爱心企业等发起了“暖守午餐”项目。短短一周时间内，就为越秀、天河、海珠、荔湾四个区的上万名一线抗疫社工和志愿者送出了累计 1.5 万份爱心午餐。

广州市善缘社会工作服务中心党支部联合越秀区洪桥街、荔湾区东沙街区、海珠区海幢街等相关单位，对接清远市有关部

门，发起广清合作助困服务项目，通过广州社工和志愿服务平台把产自清远的 1.3 吨蔬菜和 345 只鸡配送到了 680 户孤寡、贫困、低保低收入等困境居民家里。据不完全统计，截至 3 月 7 日，广州社工整合连接爱心物资 14901 件，折合人民币 35.6 万元，参与募捐善款 13.6 万元，连接抗疫志愿者 1864 人次。

广州市社会工作协会秘书长段鹏飞告诉善城广州，广州社工不仅通过热线为市民提供心理援助，也在线下开展了很多救助服务。更重要的是，“这次疫情激发了广州社工抗疫的潜在能力，广州社工在整合连接社会资源、应急救援等服务方面表现突出，尤其是‘社工+慈善’的联动服务机制促进了广州社工在整合连接社会资源方面的能力和成效”。

一位社工机构负责人表示：“广州社工让很多人看到了社工的工作和能力，一定程度上也为未来社工机构连接企业慈善资源埋下了伏笔。”而段鹏飞则表示，广州社工在这次疫情防控工作中确实展现了良好的服务能力。但是，“我们应看到广州社工仍然是一支年轻的队伍，还需要在实践中不断磨炼和提升，这次疫情是一次考验，疫情下的服务和实践，必然会带给我们很多启发，我们要做的就是好好总结、反思服务经验，不断提升自我，在未来争取更好的成长和表现”。

（据《善城》杂志）