

# “社工站+社区网格”联动 打通为民服务最后一米

今年黑龙江省启动社工站建设，以此探索社区品牌本土化社工站运作模式，并选取20个试点。

招标、入驻、服务，哈尔滨市道里区兆麟街道社会工作服务站是目前行动最为迅速的试点之一，由黑龙江省民政厅、哈尔滨市民政局指导，哈市道里区民政局、兆麟街道、黑龙江省希望社会工作服务中心三方共建，并创建了“社工站+社区网格”新模式。

社工和网格员如何聚焦民政领域服务对象需求？如何实现职能互补、专业互补、经验互补？如何实现创新社区基层治理？

五年计划 如何一干到底？

三名驻站社工走访百余老人  
按实际需求进行顶层设计

时隔6年，承接兆麟街道社会工作服务站的黑龙江省希望社会工作服务中心再次回归，“这次我们有了特别强的归属感。”站长高珊说：“以往购买合作服务项目不是每年都能得到财政支持，即便有服务期限也就一年；此次，黑龙江省民政厅全面实施黑龙江省乡镇（街道）社会工作服务站建设‘蒲公英’计划，提出了‘一年起步、三年铺开、五年建成’的总体行动目标，这是一个持续五年的计划。”

持续性和稳定性让社工们有了强烈的“归属感”。不到3个月时间，三名驻站社工调查走访了100余名老人，并根据兆麟街道实际需求进行顶层设计、制定年度工作计划和项目服务等。

“这样长期的合作，最大限度调动了社工的主动性，让社工站能够吸引和留住一批社工人才，既保证社工机构的发展，也推动了社工人才的培养。”道里区民政局局长朱立杰如是说。

与以往只提供单项服务不同的是，社工站服务范围更广，服务对象覆盖面也更大，涵盖了纳入政府重点保障范围的低保对象、残疾人、留守儿童和妇女、老

年人等特殊群体。

兆麟街道办事处主任邱欣介绍，街道社工站正式成为了街道民政体系工作的一部分，核心工作就是聚焦民政领域服务对象实际需求。兆麟街道老年人居多，占区域总人口的25.75%，所以社工站主要服务目标和工作计划都是围绕老年人开展，重点为这些老年群体提供健康服务、能力评估、社会支持网络建设等服务，在原有基层民政工作中加入了更为专业的人文关怀和精神关爱。街道每月召开联席会议，确保社工站以居民所需为导向开展服务。

记者从省民政厅了解到，目前黑龙江省已列支420万元福彩公益资金，用于20个省级试点社工站购买民政救助、养老、儿童等五大领域社会工作服务项目。

朱立杰表示：“我们正在研究将社区建设、养老服务资金通过政府购买方式交由社工站承接，保障社工站资金支持。”

社工与社区联动如何让“1+1>2”？  
二者融为一个整体  
以最优方式解民需

“社工站+社区网格”新模式的展开，使得社工站已不再是单独的个体，他们与街道社区结合得更为紧密，参与度也更深。“信息联通、事件联商、问题联治、服

务联抓”，更让社工站与社区逐渐成为一整个体，互相配合，集中力量，目的就是要“1+1>2”。

日前，社工、兆麟街道办事处工作人员和网格员一起来到哈尔滨市道里区地段街44号院，走访了院内的独居老人。

一番介绍，社工辛馨便和老人聊起来。“阿姨您平常喜欢干嘛？”“身体咋样？都吃什么药？”“平常购物都有谁来帮忙？”……社工从兴趣爱好入手，逐步了解健康、家庭关系、邻里关系等潜在社会支持，倾听老人诉求。

辛馨告诉记者，通过聊天，他们了解到阿姨吃药不按时，药品中有很多都已经过期，而且老人特别爱买保健品；我们今天回去将根据实际情况进行详细分析，制定一套专门属于她的服务方案。”辛馨表示：“社工人员毕竟有限，但我们会借助网格中社区工作人员和志愿者力量，先和他们一起执行方案，期间进行相应的指导和培训，直到他们可以独自来执行这个方案。”

据兆麟街道办事处兆麟社区党委书记王迪介绍，以前社区的网格员和志愿者多是“跑腿代买”，深入老人日常心理状态较少，现在社工则从专业角度进行评估并给出解决服务对象问题的具体方法。

社区工作人员熟悉居民情



社工和社区居民一起参与策划活动

况，了解相关政策；社工能够针对社区内情况与资源和居民的需求，制定不同方案，并提供更为精细化服务。同时，双方又在不同领域有着各自资源，根据服务对象的具体需求，双方可以将资源共享，以最优方式解决民之所需……合力最终让“1+1>2”。

社工专业化和精细化如何体现？  
网格员与社工联动  
制定六大服务计划

与社区工作人员最大不同是，社工服务对象更具专业化和精细化。

兆麟街道辖区内的最低生活保障对象赵女士，由于精神障碍无法工作，一起生活的亲人身体不好，家庭经济困难。了解情况后，网格员与社工联动，主动上门将她的家庭纳入到“幸福来敲门——兆麟街道特殊家庭关爱计划”服务对象，兆麟社工站社工根据这个家庭的实际需求，对赵女士进行心理支持、社交需求、康复需求，针对家庭的生活照料等方面提供服务，协助她和家人构建社会支持网络，从而促进她更好地融入社会。

高珊还对记者说：“通过我们有针对性的心理支持、建立起专业关系等，目前赵女士精神状况逐渐好转，与外界接触已经不再再有抵触。再过一段时间，我们和社区会支持她参与一些公益服务，让她能够回归社会，逐渐恢复正常的生活状态。”

社工提供服务是深度的、循序渐进的、长期影响的服务，挖掘服务对象内在优势的同时，能够有效地动员服务对象身边的资源，促进服务对象的转变。

兆麟社工站今年针对所服务区域的不同群体制定了六大服务计划：开展党建“红色领航”计划、“幸福来敲门——兆麟街道特殊家庭关爱计划”“阳光伴我行——残障家庭支持计划”“乐享银龄——社区老年人居家养老服务计划”“蒲公英学堂——社区干部、网格员能力提升计划”“蒲公英社区支持计划”。

高珊解释道，六大服务计划涵盖了残障人士、老年人、困难儿童等重点人群；同时还包括了对社区干部、网格员能力提升计划，以此提高社区基层治理水平。

（据《黑龙江日报》）

## “公益+科技”新模式： VR博物馆上线爱国专题，老兵来当讲解员

“大家好，我是VR博物馆特约讲解员印余生，今年90岁……今天，由我为大家讲解南昌新四军军部旧址。”由当年亲眼见证、亲身参与新四军的抗战英雄讲解VR博物馆，对于每一位线上参观者而言都是从未有过的体验。

9月18日，贝壳找房联动中华社会救助基金会关爱抗战老兵公益基金以及全国九大爱国博物馆，正式上线VR博物馆爱国主题系列展馆。此次活动还邀请抗日英雄之女饶毓琇、八路军老兵张文辉、新四军老兵印余生以及多位退役军人、爱国青年成为“特约讲解员”，为每个博物馆增添一份宝贵的爱国情怀，让每一位观众感受到深刻的抗战精神。

90岁的印余生，12岁便加入了新四军儿童团，他的青春是实实在在为保家卫国流过血、挥过

汗、流过泪。当被邀请作为特约讲解员讲解南昌新四军军部旧址陈列馆时，印老精神矍铄，颇有点兴奋地谈起他的新四军故事：“两年多的时间里，我送出的情报帮助新四军炸掉了两个碉堡呢！”

“让历史亲历者讲历史，让历史的声音穿透时空”是爱国主题VR博物馆邀请抗战老兵特约讲解员的初衷。除印老以外，抗战英雄饶国华将军之女饶毓琇、98岁八路军一二九师张文辉都受邀参加了这次公益VR博物馆讲解。

“我们把年幼交给了父母，把青春交给了国家，把老年还给了自己，这算是活得有意义。”98岁的抗战老兵张文辉的话语令人动容。他在1937年参加八路军，参加过著名的百团大战、林南战役、黄崖洞军工厂保卫战等，至今身上还残留两个弹片。

他讲解的是沈阳审判日本战犯法庭旧址陈列馆。一个个在抗日战争胜利后在中国接受审判、认错、接受改造的日本战犯的故事，在张文辉沧桑而饱含热情地讲述中，让人忍不住感慨这场伟大胜利的来之不易。

“希望年轻人珍惜来之不易的和平，弘扬抗战精神，让它发扬光大，传承下去，为中国新时期的建设做出你们这一代人应有的贡献。”这是录制讲解时饶毓琇送给当代年轻人的激昂寄语。通过爱国主题VR博物馆，特邀抗战老兵讲解员不仅让历史鲜活起来，更激发了退伍军人、军属、爱国青年等群体，撬动更大的公益潜能。

除了“老兵讲解员”外，还有七名志愿者积极应征成为VR博物馆讲解员。他们中既有退伍军人，也有烈士后人，还有正在

上学的青年学生。来自北京的杜轩达今年16岁，家中两代军人，从小在部队大院长大，深受爱国精神熏陶，这次担任李大钊烈士革命事迹陈列室特约讲解员。“我的爷爷和舅舅戍边30余年，妈妈从军28年，他们把青春献给了国家，我也立志做一名有志青年。”在讲解中，杜轩达对李大钊充满敬仰；李大钊是我们青年人心中的红色偶像，也是我辈青年为之奋斗的目标。”

通过全景仿真、三维数据重构技术成像，以高精度1:1还原，观众只要动一动拇指，即便足不出户就能一览全国九大爱国博物馆VR展厅。北至沈阳，南达南昌，包括香山革命纪念馆、红军长征胜利纪念馆、李大钊烈士革命事迹陈列馆等在内的九大红色博物馆面向全社会开放线上VR游览，实现一站式“云”逛，还可以随

时随地发起“带看”邀请，异地的亲朋好友也能远程同屏，共抒爱国情怀，感受抗战精神。

在走好科技助力公益、实现文化普惠这条路上，VR博物馆已取得良好的口碑。此前，首批VR博物馆在今年5月上线，单日最高浏览量达15万+，微博相关话题阅读量近亿级。活动组织者贝壳还将VR博物馆推至社区老人、贫困儿童与大病儿童身边，切实满足“一老一小”及特殊困难群体的精神文化需求，实现文化助老扶幼。

未来，VR博物馆将持续以“善科技”为理念，不断将更多承载着中华民族文化与历史记忆、爱国热情的特色博物馆，以VR数字化方式呈现给当代国人，让大家更便捷地看到历史，听到历史，感受中华民族荣光与伟大。

（张明敏）