



广东省深圳市龙华区： 发挥社工专业优势 融入战“疫”全链条



龙华区领导慰问一线社区工作者

□ 汤哲 罗海燕

社会工作者作为守护社区防控阵地的一支专业力量，在新冠肺炎疫情防控和促进经济社会发展中发挥着专业性的支持作用。2020年2月23日，习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上，强调“要发挥社会工作的专业优势，支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务”。

广东省深圳市龙华区拥有着粤港澳大湾区特大型综合交通枢纽—深圳北站，辖区交通便利、人口稠密，疫情防控压力和专业化社会服务需求巨大。龙华区把疫情防控资源和社工等辅助性力量沉入社区，为居民提供专业化、多样化、人情味更浓的贴心服务，做到了疫情期间社工服务“不打烊”，温情服务纾民心。到3月初，服务于全区的45家社工机构、933名社工全员参与，实施220个社工服务项目，累计服务77.4万人次，有效构筑了疫情防控的社会工作战线。

在疫情防控中彰显社会工作专业优势

树立“为居民提供精准化、精细化服务”的理念。在社区党委统筹指挥下，社工积极参与疫情防控，针对不同群体的服务需求，全力开展线上陪伴、心理疏导、情绪支持等专业服务，帮助恢复正常的生产生活秩序，赢得了居民群众的点赞。

细分服务人群，强化个性服务。把弱势群体和特殊服务对象的问题需求作为关注焦点，学校社工启动“网课无忧”劳务工子女助学计划，计划为300名在民办学校就读的困难劳务工子女链接社会资源，协助对接教学设备资源，解决网上学习终端缺乏的问题。针对延迟开学青少年开展“正面管教”家庭辅导项目，提供教育辅

助、亲子关系调节服务。针对居家隔离和滞留湖北的社区矫正、社区戒毒及精神障碍患者等服务对象，司法社工每天电话询问活动情况，通过网络视频开展线上管理和学习教育活动，禁毒社工协助做好尿样、毛发等检测12人次，精防社工为无法返深的患者寄送药品147人次。社区社工加大老弱困残群体的电话探访和实地走访频率，探访社区急重病患和单亲家庭590人次，为救助安置的263名无业和流浪人员开展心理辅导。企业社工协助返深青工有序返岗返工，助力企业、商户恢复生产运营，为缺乏防疫物资的商户链接资源、“雪中送炭”。

对接社会需求，提供共性服务。把纾缓居家隔离群众紧张情绪、增强战胜疫情的社会信心作为工作重心，区社工协会发起“龙华社工守护您的心理防疫线”服务项目，建立“社工+心理咨询师+医师”服务队，面向全区居民开展“抗击疫情暖心相伴”“画解焦虑”绘画减压等服务活动，在线心理援助服务337万人次。社区层面组成“社工+专职+民警+社康+物业”工作联队，开通“阻击疫情 点亮心灯”心理咨询和志愿跑腿等服务项目，社工们细致耐心地通过电话、微信询问居民的各种需求，为弱势困难家庭或需要帮助的居民提供实际生活上和心理上的帮助。开通“长者‘心’课堂”，帮助60名居家隔离老年人化解情绪低落、烦躁易怒等负面情绪。还有部分党员社工加入中社联组织的“线上驰援武汉”联队服务组，为武汉居家隔离的患者家庭提供心理调适、情绪疏导、资源调配等服务，有效缓解了受助者的焦虑情绪。

参与联防联控，开展联合服务。把专业素养内化于心、外化于行，在配合性、一般性的防控参与中展现出强大的社会连接能力。区社工协会联动区社会组织总会，发动400多名社工义工和志愿者，每人捐赠3小时服务时间，开展“接力三小时、协力来抗疫”社区服务活动，有的每

天在岗亭值守为居民测体温，有的在社区巡查防疫工作，有的担负后勤保障为值班员送餐，有效减轻了社区防疫执勤干部的工作负荷。开设“深夜食堂”，每天晚上为通宵执勤的社区工作人员送上热乎乎的暖心粥。招募居民志愿者和义工，组建社区支援互助服务队，为隔离观察居民提供上门探访、生活物资代买、清洁消毒等服务2264人次。广泛发动群众募捐防疫物资、款项，补充一线防疫所需，筑牢社区防疫屏障。

在回应社会需求中积累起先行示范的行业优势

龙华区探索“党建引领+深耕社区+需求导向”的专业化社工服务模式，社会工作迎来蓬勃发展。服务于龙华区的社工机构由2011年的1家发展到45家，其中本区注册22家。社工总数由2013年的144人发展到933人，增幅达到547%。2016年11月，龙华区被民政部评为第二批全国社会工作服务综合示范地区。

坚持党建引领，发展方向不偏航。建设全国第一家区级社会工作行业党群服务中心，把全区分散的社工机构党组织有效凝聚起来，把党支部活动与社工服务项目紧密结合起来，吸引30多名资深社工进驻，所在的大和村被群众亲切称为“社工

上活动、发动志愿者，协助社区卡点登记居民信息，帮忙测体温，派发通行证等等。比如，在辖区一小区发现一名确诊患者后，近千名居民隔离观察。长期服务该社区的社工团队立即介入，组建信息小组、配送小组、志愿服务小组、宣传小组，每天分2次线上收集该楼栋近800人的生活物资需求，每天上、下午定点为居家隔离居民提供“快捷菜篮子服务”及快递配送服务，保障其食品及生活物资的正常供应，为社区防控工作提供了深入细致的保障支持。为更好发挥社会工作的专长，有的社工将线下服务搬到线上，组织开展“春之趣”线上活动，采取线上打卡、每日定时互动形式，组织居民开展居家运动、在线趣味游戏；组织居民为抗击疫情加油鼓劲，开展“新型冠状病毒肺炎知识线上竞赛”社区活动，引导社区的孩子搜集防疫知识，制作设计手抄报在微信群分享；征集居民拍美食制作视频、写身边人的故事等方式记录疫情期间生活，为社区管理和服务注入更多人文关怀。

坚持需求导向，服务供给更精准。龙华区实有人口超过300万，产业工人、随迁儿童、“老漂一代”等人群基数庞大。北站社区退役老兵、残疾人等特殊群体集中聚居。社会结构复杂多元，社会服务需求旺盛，倒逼社工行业加快发展，不断增进贴合特殊人群需求的服务供给，不断细化和拓展社工专业门类，目前全区社工服

后疫情时期龙华区社会工作努力方向

随着新冠肺炎疫情的逐步平稳和社会影响的显现，龙华区在运用政策手段之外，针对受疫情影响的困境人群，运用社会工作专业方法提供针对性帮助、个别化服务、人性化关怀，强化社会支持网络，加快恢复生产生活秩序。

党建带动，传递党委政府温暖。发挥区社会工作行业党群服务中心的组织、领导、示范作用，加强社工机构党组织与社区党组织的共驻共建、互联互动。把党员社工与社区网格员服务紧密结合起来，带动社区党员、义工、居民志愿者广泛参与，深入细致开展受疫情影响困境人群的服务，在服务中宣传贯彻党的政策、传递党和政府的温暖，增强社会工作的政治属性，实现党建与社工服务双提升、双促进。

严进优待，打造社工人才高地。围绕《粤港澳大湾区发展规划纲要》提出的“推进社会工作领域职业资格互认，加强粤港澳社工的专业培训交流”，加快社工人才政策研制，以更加优渥的条件和更有前途的发展前景，打造引才、聚才、用才的社工人才聚集高地。目前全区社工持证率为542%，大专及本科学历占比92.3%，硕士研究生学历占比3%，总体素



北站社区社工线上为居民提供心理支援服务



社工探访辖区高龄老人

务领域涉及社区、企业、学校、医务、禁毒、精防、司法、助老、助残及社会救助等十大领域，构建了跨领域、全覆盖的社会工作服务体系。龙华富士康园区高峰期用工规模达40万人，针对青工群体的工作压力、心理困惑、婚恋交友以及社会参与等服务需求，发挥社工专业优势，深入开展劳资关系调适及员工心理评估、个案介入、深度干预等服务，推动社会融合、包容发展。在2010年全国五个社会工作实务创新基地中，富士康社工服务站是其中唯一的企业社工实务基地。因疫情期间企业延迟复工，驻点社工结合周边企业（园区）实际，积极转发疫情防控资讯、解读返深复产复工政策、驻守工业园区出入要道、登记排查人员信息，协助企业（园区）做好复工准备。在登记排查返深务工人员时，社工发现一名来深找工作而精神状态存在问题的中年男子，于是邀请其加入社区线上心理辅导群，经过连续几天的心理疏导，该男子的消极心态得到了有效调整，且自愿报名参加到社区志愿服务。

质较高。坚持“高精尖缺”人才引进方向，计划3年内投入经费2800万元，培育社工人才578人，引进若干社工人才及社会工作领域专家，支持成立一批社会工作督导室，探索与跨国、跨区社工服务机构合作成立社会工作督导室，培育一批社工督导人才，为龙华区加快融入粤港澳大湾区人才协同发展创造有利条件。

贴合需求，织密社区防控网络。通过提高基层一线社工待遇，引入专业组织和加强知识培训，推动资源和人力向基层社区下沉，缓解社区防控及疫后恢复压力。突出社区问题导向，深入调研各社区特点和优势资源，精准评估服务需求，量身定制相应的服务，尤其是关注社区特殊困难群众，开展专项化、专业化服务，促使社区管理服务从粗放转向精细、从被动转向主动，在推进社区服务品质化中提升居民的获得感、幸福感、安全感。

（作者分列系广东省深圳市龙华区社会组织党委书记、副书记）



精防社工远程协助就医就诊

