

# 2021 年年度业务活动总体情况和 2022 年年度工作计划

回顾 2021 年，疫情反复，困难重重，在政府及各主管部门的领导和指导下，我机构的各项工作按要求顺利完成。2022 年，仍是极具挑战的一年，在政府的带领和帮助下，我们有信心，机构依旧可以有序运作，践行我们的责任，完成我们的使命。现对 2021 年以来的各项具体工作做如下总结：

## 一、加强内部治理，促进机构高质量发展

我机构遵守法律法规和国家政策，履行登记手续，召开理事会，加强财务管理，开展承诺服务和信息公开活动情况。

在 2021 年，我机构仍秉承严格遵守法律法规和国家出台的各项政策，特别是在疫情反复的情况下，我机构所承接的各项目除了保质保量完成各项工作指标外，仍要求员工全力以赴到达一线参加各种形式的抗疫活动而贡献机构的微薄之力；在主管部门的领导下，我机构认真履行各项登记工作，手续完备完全符合登记要求；机构理事会严格按章程规定召开会议，认真履行职责管理机构各项事务，及时对人员合理流失跟进替补，对开展的各项活动能及时在系统做好信息公开报备工作，确保各项目的正常运作；机构财务部秉承严格执行民间非营利组织会计制度，做到帐目清晰，各流程完备，完全符合民间非营利会计制度规定。

## 二、2021 年工作完成情况

### （一）镇街社工站服务

我机构承接了夏港街、大沙街、新龙镇社工站，社工站深入贯彻落实习近平总书记关于“聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦群众关切，更好

履行基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务等职责”的重要指示精神，紧紧围绕科学统筹推进镇街疫情防控和脱贫攻坚兜底保障工作，坚持以人民为中心的发展思想，以困难群体及特殊群体为工作重点，充分借助全市社工站的平台优势，凝聚社会工作专业力量，持续深化“社工+”战略，构建“党建引领+社工+慈善+志愿服务”工作机制，协同发力织密困难群众兜底保障安全网。

### **1、突出党建引领，达到精准帮扶**

社工服务站支部委员会，积极配合街镇开展党建工作，强化党建引领多元主体参与社区工作，发挥党的服务引领作用激发社区参与动力，整合社区资源，聚焦扶老帮困、疫情防控、居家改造、垃圾分类、三旧改造适应、环境改善等社区公共问题，构建“党建+社工+慈善+志愿”工作机制。

### **2、服务不断深化，聚焦困难群体**

组织社工站与各个社区居委等开展联席会议，聚焦特殊群体、更好履行基本民生保障，以低保低收入对象、特困人员、留守老年人、独居孤寡老人、困境儿童、贫困重度残疾人等困难群体为重点，充分发挥社工站的平台优势，对重点服务对象做到全覆盖、分级跟进，通过筹集资金进行居家安全改造、微心愿等服务。

### **3、红棉守护，防疫防控，构建困境群体支持网络**

社工站积极响应广州社工红棉热线行动，为有需要的居民提供红棉服务，并聚焦辖区内重点兜底群体，透过主动致电的方式及时关注和跟进社区重点兜底群体（包括独居老人、困难家庭、残疾家庭、困境儿童和青少

年等)的居家状态和需求,在疫情期间向受助群体传达社工和社区的温情,为重点兜底人群提供情绪支持,资源链接、防疫援助等服务,社工不仅成为独居长者的贴心小棉袄,也为社区居民带上心理防护罩。

#### **4、多彩志愿,助力同行**

社工站通过线上线下发布志愿者招募信息,及社区居民自荐和志愿者骨干推荐的方式,招募志愿者为社区建设出谋划策或贡献了自己的力量,如提供疫情防控服务、雷锋岗便民服务、关怀支援服务、宣传倡导服务等。志愿者队伍正在平稳有序地扩大,参与社区服务,如社区巡河护卫队和青愿志愿队策划开展了社区巡河和环境清洁服务,爱心剪纸队策划开展了剪纸教学志愿服务、困境儿童及家庭关怀探访、关怀探访退伍老兵和困难老党员、助餐送餐、残疾人调查、特困群体的居家清洁等服务,调动了居民参与志愿服务为社区贡献力量的积极性。

#### **5、活化资源,慈善圆梦**

社工站在街道支持下,与广州市慈善会合作,设立社区慈善基金,并延续了慈善捐赠站点服务,打造了“慈善阵地”,调动辖区内外的资源,开展“社工+慈善”的服务。一方面,面向社区内特殊困难群体收集微心愿、特殊需求等,另一方面,发动镇街、辖区的党支部、爱心企业、基金会、社会组织、志愿者等资源,为困境儿童、青少年、长者等困境群体圆梦微心愿等的公益慈善活动。

### **(二) 禁毒社会工作服务**

这一年,同人社工·黄埔区禁毒社工项目、黄埔区流动人口禁毒社工

项目以及新龙镇禁毒社工项目（以下三个项目合并简称项目）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在黄埔区禁毒办的正确领导下，紧紧围绕黄埔区打造“禁毒示范区”的工作目标，通过专业禁毒社工的介入和努力，开展“三级犯罪预防”群体的对应工作，探索出基础牢固、机制完善、亮点突出、特色鲜明的黄埔区禁毒社会工作服务模式，有效帮助黄埔区社区戒毒康复人员实现戒断康复及融入社会。项目服务获得省、市、区等多家媒体报导，项目社工荣获黄埔区最美禁毒人奖项，项目服务获得第三方评估优秀成绩。

### **（三）精神康复社会工作服务**

我机构承接了黄埔区社区精神康复社会工作服务，为黄埔区（南片区）的精神康复者及其家属照顾者、社区居民提供“全面性、针对性、专业化、人本化”的社区服务，最大限度地满足他们的服务需求，提升生活质量，构筑和谐社会。主要工作完成情况如下：

#### **1、实行“一人一档”制，加强档案管理，精准跟进康复者需求**

中心通过入户探访、电话探访对精神康复者进行“一人一档”，加强档案管理，为服务对象提供涉及社会救助、就业支持、职业技能培训等资源链接服务，在政府保障其生活、就业、医疗、教育、住房等方面的基本生存状况方面提供协助和支持。

#### **2、促进康复者家属对康复治疗科学及系统性的认识，提升家属对康复者科学康复的意识及主动性**

通过分享会、讲座、培训等多种形式为家属普及精神康复知识，如精神康复政策学习、精神康复家庭护理知识、精神症状知多 D、居家照顾技巧

学习等，促使康复者家属对康复知识有系统性的认识，在日常生活中对康复者的情况有科学制定，能够及时应对康复者出现的精神状况，为康复者的康复提供及时的家庭支持和康复指导。

### **3、加强社区宣传、教育、倡导提升精神康复的宣传及服务效果，提升社区居民对康复者及家属的接纳和理解**

通过开展大型社区宣传活动，“残健共融，欢喜同乐——社区互助计划”、“心连心 信通情——居民朋辈齐携手线上诗歌朗诵分享活动”、“艺”起守护美好心灵花园创意绘画大型社区宣传活动等主题丰富的大型社区宣传、社区教育、社区倡导活动，提升社区居民对社区精神康复者更加理解、接纳和包容。扩大宣传力度，使得更多居民正向认识到精神康复这个群体，尊重他们、关心他们，在社区营造更好康复环境。

#### **（四）企业社会工作服务**

企业社工站关注到平台的搭建和服务面的覆盖，与党委签订共建协议，搭建了两”新“组织共建平台，开展了大型公益；与工会签订共建协议，搭建了多个主体参与的公益、员工服务形式，开展了多场全厂交流互动活动；与HR服务合作，形成了一个有制度、有组织、有规模的”心灵驿站“服务计划，促进企业员工的心理健康得到关注。另外，还链接多方社区资源，协助企业完成带领员工走进社区的服务计划。

#### **（五）婚姻辅导社会工作服务**

2021年，在广州市黄埔区婚姻登记处的正确领导和精心支持下，同人社工·黄埔区婚姻家庭辅导服务项目组紧紧围绕黄埔区打造“婚姻辅导示范区”的工作目标，坚持党建引领，多方协同，通过专业婚姻辅导社工的介入和努力，紧密衔接婚姻登记处婚姻登记服务，探索开展新婚辅导，逐步

深化婚姻家庭关系调适和离婚辅导，初步形成全面、扎实、特色的黄埔婚姻家庭辅导社会工作服务指引，提升服务团队工作能力，帮助黄埔区登记处的服务对象提高婚姻家庭经营能力。

### **三、2022 年工作计划**

#### **（一）镇街社工站服务计划**

##### **1、打造“党建+”特色服务品牌**

在党建引领下，社工站将进一步拓展社工的工作思维，创新工作手法，搭建党建引领下的“社工+慈善”、“社工+志愿”服务品牌，扩大社会影响力，助力打造特色的共建共治共享的社区治理格局。

##### **2、扎实兜底服务，做好社工专业角色发挥**

社工站继续运用社区资本视角构建资源型社区，以困难群体为服务核心，在党建引领下，以关爱、培能、善治三维度为工作主线，重视服务对象问题的社会根源分析，重视社会性基础设施建设和社区资产建设在发挥人的社会性功能方面的作用；扎根社区，深度理解服务对象日常生活问题与优势资产，推动个案救助与社区共治协同发展，促使国家福利政策保障和社区发展协同推进，益惠社群，助力共建共治共享社会治理格局的形成。

##### **3、精准聚焦困难群体，落实社工站各项专业服务工作。**

社工站积极下到社区开展调查，了解所在辖区的历史、社区环境、重点服务对象、社区问题、资源构成以及存在的优势及不足。社工站能够运用多种方法对各个项目和领域进行调查。社工对辖区民政兜底对象底数清晰，建档全覆盖，建立“一条热线，三个及时（及时推动资源分享、及时发现需求、及时跟进服务）”的机制，制定了重点人群分级评估表，四级评估有依据。从街道、社区、项目及领域、重点人群方面调查全面深入，为兜底居民提供精准化服务。

## **（二）禁毒社会工作服务计划**

本年度的禁毒帮扶工作取得了一定成绩，为项目下一步发展奠定坚实的基础。但我们也清醒地认识到，项目工作中仍存在一定问题和困难。如：禁毒专干与禁毒社工一体化管理模式仍然在探索中，仍需进一步协调沟通；流口禁毒项目由同人社工禁毒项目全面接管，项目任务增加与项目工作人员配比情况不协调，人手不够等问题等，这些情况需采取一定措施加以解决。

### **1、坚持探索禁毒工作一体化改革，发挥专业力量**

认真落实区禁毒办改革各项措施，重点加强与禁毒专干协调沟通工作，着重体现在“专干+社工”服务体系发挥一体化功能，如何做到充分发挥“专干”管理，“社工”服务的分工，不同职能工作互补合作下的帮扶工作更具成效，促使实现“1+1>2”的服务效果，发挥各自功能和所长，整合服务资源，帮助戒毒康复人员维持操守，顺利回归社会。加强服务对象矫正预防群体及临街预防群体的调研工作，联络辖区相关企事业单位，进一步优化禁毒社工服务，为下一步项目运营打下坚实基础。

### **2、创新服务模式，深化黄埔区戒毒人员服务成效**

从资源整合、多元化深化帮扶救助服务、拓宽禁毒宣传渠道、打造特色禁毒服务等模块，多维度开展禁毒服务，创新黄埔区戒毒人员介入工作模式，深化禁毒工作成效。

### **3、挖掘周边社会资源，构建戒毒人员帮扶支持体系**

以“五社联动”为核心思想发挥专业优势，探索社区、社会工作者、

社区社会组织、社区志愿者、社区公益慈善资源五大要素联动机制，共同创建无毒社区、平安社区。加强禁毒社工在资源视角方面的培训和学习，提高对资源的敏感度，认知社会资源，建立资源库，调动和活化社会资源，让正式资源和非正式社会资源能够真正参与到项目服务，协助戒毒康复人员解决实际问题。

### **（三）精神康复社会工作服务计划**

为了促进服务专业化发展，提升服务成效，2022年中心拟在以下三个方面作出努力：

#### **1、精神康复者层面的服务计划**

注重康复者能力提升的服务开展。服务设计上，优先考虑，能力提升体验式服务的开展，如手工、自我照顾方式等内容的设计，慢慢渗透，鼓励和强化康复者关注个人成长的意识，从而有动力改变自己，让自己能更好的成长。进一步关注到康复者在情绪管理、心理辅导以及职业技能方面的服务。此部分的服务，项目从培养康复者兴趣爱好出发，在兴趣培养的模式介入上帮助康复者更好地调整情绪，增强心理健康的发展。

#### **2、精神康复者家属层面的服务计划**

进一步关注家属的压力缓解、照顾技巧的提升上。通过理论学习、体验感受等方面帮助家属更关注自身身心健康，从自身健康调整中寻找康复者照顾技巧。在家庭关系上，开展亲子类活动，促进康复者及家属的和谐相处。

#### **3、重点关注服务计划**

进一步加强电访、探访服务，及时完成精神康复者新住址的更新，关



注康复者在搬迁过程中遇到的困难，以及搬迁后新环境的适应问题。重点关注拆迁引发部分康复者无处居住的状况；有的康复者是由亲属照顾，拆迁后，亲属搬离，无法为其提供照顾，导致其缺乏照顾的情况出现。重点关注由于拆迁，精神康复者熟悉的社区资源，包括菜市场、理发店等便民场地丢失给康复者带来的不便，社工加强走访，绘制社区资源图，开展相关宣传教育活动，协助精神康复者发现新的资源网络。

#### **（四）企业社会工作服务计划**

企业社工站在新的一年进一步关注平台的搭建和服务面的覆盖面。关注到企业员工的个人成长，关注到他们的压力缓解和心理健康，加强企业资源的整合，提升企业员工的参与度，使企业社工站变成企业员工和企业之间的润滑剂。

#### **（五）婚姻辅导社会工作服务计划**

2022年同人社工·黄埔区婚姻家庭辅导服务项目组将进一步深入开展婚姻家庭辅导服务，创新新婚辅导形式，将传统婚俗文化与新婚辅导有机结合做出特色，深化婚姻危机干预和离婚辅导服务，研究有效辅导策略，促进婚姻家庭幸福和谐。整合相关部门资源，搭建多层次、广覆盖、便捷化的婚姻家庭辅导平台，推动婚姻家庭辅导体系发挥作用。精心打造项目宣传平台，充分发挥榜样示范作用，写好服务案例，促进文明婚俗建设，扩大项目服务的影响力。

广州市黄埔区同人社工作服务中心

2022年4月