

多个省份参与防疫专业社工超万人

■ 本报记者 王勇

新冠肺炎防疫战打响以来,已经有大量的社工或自发或有组织地参与到防疫工作中,据不完全统计,有多个省份参与的专业社工超过万人,他们提供了大量的心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。

社工行业用自身的行动证明了自身的价值,其专业性受到了党和国家的肯定,相关防疫政策文件均考虑到了社工的位置与作用。

政策 肯定作用,指明方向

2月23日,习近平主席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明确提出,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。

这一讲话既肯定了社会工作的专业性,又明确了社工在防疫工作中的服务内容——心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。

那么,社工应该如何提供这些服务呢?

在心理疏导方面,2月7日印发的《新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南》提出,精神卫生医疗机构、高等院校学生心理健康教育与咨询中心、心理健康相关协会学会等社会组织,可在卫生健康、教育、民政、共青团、文明办、残联等对应行业(领域)主管部门的领导下设立热线,并负责热线日常管理和维护。

对于民办社工机构,2月11日,民政部发布的《致全国社会服务机构和社区社会组织的新肺炎疫情防控倡议书》倡议,“应发挥专业优势,提供心理援助、情绪疏导、减压支持等人文关怀服务,主动链接物资和服务资源,协助开展疫情防控宣传和人员排查等工作。”

在工作方法上,2月16日,民政部、国家卫生健康委印发《关于深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神 进一步做好城乡社区疫情防控工作的通知》强调,要发挥城乡社区组织、社区工作者凝聚作用和社区、社会组织、社会工作、社区志愿者联动机制协同作用,会同基层医疗卫生机构、基层医务人员,动员广大社区居民参与。

在服务人群上,3月5日,国家卫生健康委办公厅、民政部办公厅联合印发通知,要针对三类重点人群开展心理援助与社会工作服务。

具体包括:新冠肺炎感染者、被隔离人员(密切接触者人员、康复出院人员)、一线工作人员(在疫情防控一线工作的医务人员、疾控人员等医务人员和坚守岗位岗位的公安、交通等人员和基层社区工作人员等)。通知强调要重点关注儿童、老人、残障



在方舱医院,社工开展的专业服务受到了肯定

人士、有原发疾病等特殊需要的人员和因公殉职者家属、病亡者家属。

行动 多省参与防疫社工过万

从自发到组织,从个别参与到协作推动,参与到防疫工作中的社工和社工机构呈现遍地开花之势。

在浙江,据媒体报道,目前全省已有5万多名持证社工奋战在战“疫”一线。

在湖南,2月28日,湖南省统筹推进疫情防控和经济社会发展新闻发布会上披露的数据显示,全省370家社工机构,6000多名社工积极参与,全省1933个乡镇(街道)社工站,4000多名专业社工全员投入社区防控第一线。

在广东,截至3月2日,仅东莞一个市就有超过3000名社工机构一线工作人员在500多个社工服务点参与疫情防控工作,并启动356条服务咨询热线开展疫情防控咨询和心理支援服务。

在四川,截至2月26日,成都市累计有260余家(次)社工机构参与疫情防控,专业社工参与4.9万人次、发动志愿者20万人次,发放宣传资料50余万份,协助排查570万人。

在江西,截至2月25日,有226个在民政部门登记注册的志愿服务组织和43个社会工作服务机构参与志愿服务,线上线下药约3万名志愿者和2000余社工参与工作。

在北京,截至2月4日下午,共有87家市、区级社工机构、2760余名社会工作者参与到770个社区(村)疫情防控工作中去,直接提供服务总量29300余人次,间接服务总量105330人次。

心理 互联网+热线+站点

心理疏导是社工的专业领域之一。面对疫情,在难以面对面服务的情况下,互联网、电话等工具被广泛运用起来。

互联网方面,中国社会工作联合会联合支付宝公益基金会、

阿里健康、中国心理学会、中科院心理所、北师大心理学部、北京桥爱慈善基金会等共同推出了“应对新冠肺炎-心理健康援助行动”。

中国社会工作联合会共推荐四批近100人志愿服务队员,其中有45%左右的志愿者是持有心理咨询师和社工师证书的双证人员。求助者就可以1分钱在线预约心理健康专家,时间匹配后由系统发起双向呼叫,在保护求助者隐私的前提下,与专家进行一对一的心理援助语音交流。

行动已经上线超过1个月,为奋战在一线的医务人员、患者、家属及普通公众提供了大量的在线心理支持服务。

电话热线方面,广州全市社会工作服务机构利用社工站、专项项目服务点等开设了229个“广州社工红棉守护热线”,投入接线服务社工9024人次,累计服务市民259024人次。

其中为市民主要提供防疫知识咨询114236次、心理辅导25866次,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、送菜等紧急求助4893次,服务9382人次;

跟踪服务的困境人群88708人次,其中跟踪服务的独居孤寡者共计30131人次、低保低收入

庭成员16919人次、困境残障人士33604人次、困境儿童及家庭8054人次。配合镇(街)、村(居)开展线下防控排查438118人次,服务社区留观隔离人员5359人次。

站点方面,珠海市社会工作协会党委参与了由珠海市委组织部、珠海市民政局、共青团珠海市委委员会联合启动的“海心花”社会心理健康服务项目,承担全市21个镇街社会心理健康咨询志愿服务站对接工作,安排心理咨询专家为辖区群众提供心理健康援助,形成“心理咨询专家+社工”的社会心理干预工作模式,筑牢心理防线。

链接 积极为疫区募集防疫款物

链接资源是社工在日常开展工作中必备的能力,这一能力在此次防疫工作中发挥了重要的作用。

中国社会工作联合会会员单位启迪控股旗下企业捐赠了防护口罩46万个、手套8.1万副、防护服1.54万套、消毒液1.4万瓶、空气净化器379台,及若干检测设备、云服务系统和食物。

轻松筹、北京微爱公益基金会等单位联合向中国社会工作联合会捐赠2200箱,共计33吨消毒液,用于支持湖北、湖南、广东、江西、北京等地参与一线防疫工作的社区、社工和志愿者,目前捐赠物资正在协调发货中,预计3月底前全部运输到位。

此外,中国社会工作联合会还联合哈啰出行启动“抗击疫情 助力出行”行动,抗击新冠肺炎疫情一线的医务工作者及其家属可以终身免费骑行哈啰助力车。

中社社会工作发展基金会携手爱心企业E浦橘社大数据平台捐送武汉医务人员和社区群众砂糖橘和蔬菜104.25吨。在湖北省慈善总会的安排落实下,蔬菜水果已经分别送到了武汉的同济医院、天佑医院、普仁医院、武昌区老年病医院、青山区

民政局、硚口区易家街张公堤社区等。

中社社会工作发展基金会还联合中国社会福利基金会共同发起了“春暖社工·爱不断线”公募项目,项目将向武汉市的方舱医院、隔离点医务社会工作者给予“重点奖补”,向全国疫情地区参与社区抗疫、事迹突出的社会工作者给予“温暖奖补”。

协同 推动不同主体协同行动

在链接资源的同时,社工更多的是发挥自身的专业能力,推动各类主体协同合作。即使是在在武汉方舱医院这样的特殊地点,通过协同联动,社工依然发挥了重要的作用。

因“方舱医院”筹建工作时间仓促,大量患者入住后,给医务人员的管理带来了一定困难。针对“方舱医院”面临的实际困难,湖北省民政厅、省社会工作联合会、省医院协会医院社会工作志愿服务管理专委会联合开展了武昌区方舱医院(东区)医务社会工作服务试点。社会工作团队采取“线上+线下”支援、“舱内+舱外”的方式进行,“线上”服务配合“线下”开展工作。

一是“线上”以网络建群的形式招募志愿者面向舱内病友开展在线咨询、疑问反馈、心理疏导、服务管理的服务;二是“线下”专职医务社会工作者加入“方舱医院”医务管理团队,“舱内社工”协助医务人员开展患者的自我管理、生活照顾服务,“舱外社工”负责资源对接、社区协调的工作。

服务内容主要包括:协助“方舱医院”医务人员工作;舱内患者的自我管理和支持服务;“方舱医院”资源链接与社区协调等。

除了社区、医院、学校等场所,为了推动更大范围的协同合作,中国社会工作联合会还在3月初发起了“心社联动送安心”公益行动。

行动将联合1000家优秀社会工作服务机构等社会组织和心理服务机构,搭建一个“社工+心理”联合服务平台,聚焦受疫情影响的社区、家庭和一线医务工作者、社区工作者等重点群体,提供心理疏导、情绪支持、危机干预、个案辅导、居家保障等服务。

这一行动将通过“社工+心理”联合服务,引导专业力量服务本地社区、家庭和重点群体;还将立足社区,发动居民参与,引导社区居民互助,做好居家生活保障和困难群体帮扶。

行动开展时间为2020年3月—2021年1月,分为疫情紧急期和疫后心理重建期两个阶段。截至3月4日,已有29个省市的531家心理服务机构报名申请,454家机构经过评估审核加入。



广大社工通过网络、热线等开展了大量的心理服务