

青岛市崂山区:

## 打造困难群众“益同行”多维救助模式

冯珂  
于华冰/文  
李孝诚青岛市崂山区民政局局长  
青岛市崂山区民政局副局长  
青岛市崂山区民政局社会救助综合服务中心负责人

## 一、主要做法

## (一)完善服务网络,摸准兜全精细救助

一是实现服务网格管理,开展“帮办代办”。组建区社会救助综合服务中心,加强与各救助职能部门的工作对接、政策衔接和信息共享;打通服务困难群众“最后一公里”,在全区30个管区服务中心配备专职社区工作者,设立社会救助“一门受理、协同办理”服务窗口,有效构建“三公里社会救助服务圈”,实现救助资源整合,确保困难群众求助有门、受助及时;在社区全面实施社会救助网格化管理,将每个社区划分为二至三个网格,依托167个社区网格工作站,设立社会救助工作站,实现救助服务事项由社区“格格”开展零距离“帮办、代办”,实现困难家庭申请救助“一次不用跑”的人性化救助。

二是开展服务需求评估,确保科学施策。通过政府购买服务的方式,由第三方专业组织对全区2000余名低收入人口的救助服务需求进行全面入户调查,分类聚焦低保、特困人员中的残疾人、老年人、未成年人开展调查评估,系统整理、归纳社区资源和困难群众面临的心理、医疗、教育等方面的主要困难和个性化的服务需求,梳理形成包括健康、就医、资源链接、精神慰藉、志愿服务等20个方面的救助服务需求清单,并逐户建立服务需求档案,形成了《崂山区困难群众服务类救助需求评估报告》,对困难群众迫切的服务需求进行数据分析,为有针对性地实施服务类救助,打造“物质+服务”的救助体系提供科学依据。

三是组建服务顾问团队,提供专业服务。积极链接社会资源,组建“益”呼百应顾问团队,形成政府、社会救

助合力,帮助困难群众排忧解难,围绕政府物质类、社会服务类、社区睦邻友好类救助服务,向困难群众提供资源链接、救助指引和政策宣传,针对困难群众提出的个性化救助服务诉求,提供“顾问式”“陪伴式”服务,对困难群众实施全方位救助保障;针对困难群众的需求紧迫度,开展立体式救助服务,提高社会救助响应速度;针对困难群众的实际情况和困难状况,制定个性化的救助解决方案,提升社会救助专业水平。

## (二)多维开展服务,扶贫解困多措并举

一是加大投入,夯实困难群众物质保障;二是需求导向,开展困难群众定制服务。崂山区在夯实困难群众物质保障的基础上,聚焦困难群众需求,注重“人”的发展,开展定制化救助服务,投入财政资金200万元开展“益同行”社会救助综合服务项目。

聚焦困难家庭失能、学生等特殊群体,开展“一户一策”靶向救助项目。对582名低保、低收入和因病支出型困难家庭中的失能人员,采取政府购买服务的方式开展日常看护、生活照料等服务,累计发放照料补助333万元;建立低保家庭在校子女餐费补助机制,为全区279名低保在校子女发放餐费补助52万元,有效提升了困难家庭子女的教育保障水平。

聚焦困难家庭中的病、残等特殊群体,开展困难群众服务类救助需求评估报告,对困难群众迫切的服务需求进行数据分析,为有针对性地实施服务类救助,打造“物质+服务”的救助体系提供科学依据。

疗服务档案,目前已累计开展困难群众医疗服务200余人次。

聚焦困境老年人、困境儿童等弱势群体,开展困难群众“全心”成长社会心理救助服务项目。截至目前已为139名困境人群、164名困境儿童、45名困境老人建立心理档案,累计开展200余人次心理咨询及个案跟踪服务。

聚焦特困人员和困难孤寡老人,开展“爱助困境老人”救助服务项目。发挥区域高校资源优势,由大学生志愿者为困境老人定期开展卫生清洁、亲情陪伴、陪同送医、生日派对、临终关怀等服务,项目开展至今共有3175人次志愿者参与志愿服务,累计服务困境老人共1768人次。志愿者通过详细客观的观察共建立93份动态贫困档案、通过编写整理333份志愿服务日志以详细记录每位老人每次服务主要流程及服务内容,以便总结、优化服务流程,为后续服务提供数据档案支持。

聚焦困境儿童和孤儿等弱势群体,开展低保困境儿童“微心愿”项目和“春风崂山、志在少年”阅读项目。目前已收集微心愿600余个,已有30余家单位与个人认领微心愿128个;为全区249名困境儿童家庭开通了免费读书会,实行物质奖励以激励困境儿童对书籍和知识的渴望,努力提升全区困境儿童的幸福指数。

聚焦困难群众的个案诉求,开展“众创+”救助服务项目。通过资源链接、社会帮扶与专业化服务相结合的方式,帮助困难群众解决实际困难,如开展困境儿童“护航计划”,由30余家单位成为首批“护航联盟”成员,推出50余项服务内容,为困境儿童全周期成长“保驾护航”。

2021年,山东省青岛市崂山区承接“全国社会救助改革创新试点”。为此,崂山区印发了《崂山区社会救助改革创新试点方案》,将试点工作纳入区委《2021年鼓励创新工作要点》和全区高质量发展绩效考核高位推进;同时投入财政资金200万元,以满足人民日益增长的美好生活需要为目标,以困难群众救助需求为导向,在有效夯实物质救助的基础上,积极开展困难群众“服务类”救助,积极探索多维救助,确保社会救助服务更精准、更精细,社会救助综合保障水平不断提升。

## (三)强化服务统筹,链接资源“五社联动”

一是引入平台思维,确保长足发展。围绕社区组织挖掘、救助项目能力提升、服务空间运营三项重点工作,打造崂山区“助力方”立体式救助服务体系,并依托管区党群服务中心打造集大数据展示、志愿服务站、社会工作站、需求服务对接站、居民活动中心等多功能于一体的线下平台。引入“正道系统”对所有救助服务项目进行评估、监管;成立“崂善行”公益基金,并在“腾讯公益”互联网公开募捐信息平台上线,通过凝聚社会爱心力量,给予困难群众关爱与支持,补充现行社会救助政策的短板,有效防止社会救助“悬崖”效应,使边缘困难群体在遭遇重大疾病或其他突发困难情况时能够得到及时的救助和帮扶。

二是建立响应系统,确保精准对接。为进一步完善困难群众主动发现机制,确保困难群众救助诉求能够精准对接社会资源,诉求及时得到响应和服务,崂山区研发了“红哨子”困难群众救助服务系统,由社区网格员、党员代表、居民代表和社会组织作为困难群众救助服务诉求的“吹哨人”,将发现的困难群众的救助服务诉求及时上传、登记到系统,由系统中认证的社会组织、爱心企业、爱心人士等社会力量进行响应和认领,实现社区为困难群众吹哨、社会力量和资源快速集结响应,建立常态化、精准化的困难群众救助诉求响应机制。

三是统筹社区资源,激活内生动力。在党建引领下,以解决困难群众“急难愁盼”问题为目的,以动员社会广泛参与为手段,以社区居民自治管理为方法,开展“崂善行”救助服务居民提案试点工作,采用培育社区社会组织和救助服务项目的方式,构建以社区为平

台,以社区社会组织为载体,社会工作专业人才为支撑,志愿者为补充,社区企业等资源为驱动的“五社联动”救助服务新机制,激活居民群众参与救助服务积极性,完善社会救助服务体系,拓宽社会力量参与救助服务渠道,有效提升社会救助综合服务水平。

## 二、取得的成效

崂山区在推进全国社会救助改革创新试点工作中,初步实现了“六个转变”:

一是实现由“救”到“助”的转变。促进社会救助由基本生活保障到助人自助,实现困难群众在社会救助中“人”的发展,有效阻断贫困代际传递。

二是实现由“人找政策”向“政策找人”的转变。救助模式的转变深化了主动发现机制,困难群众“吹哨人”机制的建立促进全民参与困难群众的救助帮扶。

三是实现由“一元救助”到“多维救助”的转变。促进困难群众救助由传统的给钱给物的物质救助向心理救助、生活照料、能力提升和社会融入的服务类多维救助的转变。

四是实现由“输血式”到“造血式”的转变。更关注困难群众这一“沉默群体”的潜力和发展,更注重打造“预防型”“发展型”救助服务体系,激发潜能改变生活困境。

五是实现由“单一政府”到“政府+社会”多元化救助主体的转变。由政府一家主导到社会N方参与,筹集多方资源来满足困难群众多样化、个性化的救助需求。

六是实现由“普惠式”救助到“私人定制式”救助的转变。由面向一个困难群体制定救助政策的模式,发展为针对一名困难群众制定“一户一策”式的救助方案,提升每一名困难群众的幸福指数。