

□ 卢磊

# 社会工作应全方面服务流动人口

## 视点

当前我国正处于社会转型的关键时期,流动人口已经成为我国社会转型时期最突出和最重要的问题之一,流动人口的服务需求也呈现出多元化、复杂化和个性化的特点,亟须进行服务创新。目前来看,社会工作介入流动人口服务,能够在多个层面发挥其专业价值和作用。

个人层面,解决流动人口个人面临的实际问题,满足其个性化服务需求,促使其成长并恢复和增强其社会功能。每个个体面临的问题和需求均具有一定的独特性,具体服务过程中要根据流动人口个体的实际情况和需求提供专业服务。这有助于有针对性地解决服务对象面临的实际问题,使得该个体在社会工作者的协助下成长,并最终恢复和增强其社会功能,逐步适应城市新生活和新环境。

家庭层面,减轻家庭压力,改善家庭关

系,完善家庭功能,促进家庭和谐,增强家庭幸福感。在社会工作介入流动人口服务中,家庭服务是不可回避的场域。社会工作介入流动人口服务有一个重要的路径便是从流动儿童或流动女性服务入手,逐步介入家庭服务,进而拓展到整个社区。实践中,这一方式有着较好效果。随着流动人口家庭迁移的日益凸显,家庭社会工作已逐步成为社会工作介入流动人口服务的重要内容,包括亲子关系、夫妻关系、婚姻维护等。家庭作为个体尤其是流动儿童成长发展的重要环境,对其性格塑造、习惯形成和社会融入等有着重要影响。

群体层面,搭建群体互助支持网络,促进群体发展力量形成。流动人口群体是一个数量庞大、结构复杂的社会群体,自身具有来自内生的潜力,缺少的是平等的机会和平台。因此,社会工作介入流动人口服务不是单一的给予或仅靠外部资源的支持和服务,更重要的是通过搭建各种流动人口群体内部的社会支持网络,以团结

协作为基本理念,在社会工作者的协助下正确引导其开发群体内部的互助资源和力量。需要强调的是,虽然群体自身有责任推进其面临社会问题的解决并具有一定的潜能力,但这并不意味着其他相关的利益主体的责任可被替代或免除。

社区层面,积极推进流动人口融入当地城乡社区、享有社区服务、参与社区建设,促进当地人口和流动人口的相互理解、包容、接纳和和睦相处。民政部《关于促进农民工融入城市社区的意见》从制度设计层面力促农民工共享城市社区建设成果,提出应以社区为载体开展好流动人口服务,并明确“要发挥专业社会工作组织和专业社会工作人员作用,为有需要的农民工提供专业社会工作服务”,这为社会工作服务流动人口提供了政策依据。流动人口社区工作服务的全面推进能够最大程度和最大数量上促使流动人口融入社区当中并参与社区建设、享受社区服务,进而在同一生活空间下逐步实现彼此间的相

互理解、包容、接纳与和睦相处。

社会层面,促进社会公平正义和流动人口城市融入,构建社会公益文化,推动内涵人文精神的城镇化建设。社会工作介入流动人口服务本身就是社会工作以其专业使命关注社会弱势群体并践行社会公平正义理念的体现。当前,社会工作服务基本都是受政府或基金会的委托开展的具有较强公益性的服务活动,以专业服务为载体倡导社会公益文化。流动人口是个特殊群体,不仅体现在面临社会问题的特殊性和复杂性上,还体现在他们在流动的常态中串联着城市和乡村,甚至还联动着不同的城市和乡村。流动人口是城乡一体化的实际践行者,他们在城乡的流动中潜移默化地促进着社会发展。该项工作在协助解决流动人口在城市发展、城乡变迁过程中呈现的问题和需求,促进公平正义的同时,更提升着城乡一体化的内在质量。流动人口社会工作不仅是社会工作发展的新领域,更是社会治理和服务创新的内在要求。

青岛市市南区:

# 微信平台 服务百姓零距离

本报记者 刘成



“我和老伴头发长了想理发,但行动不方便,社区能否派人来帮我们理发?”“听说社区食堂明天饭菜有梅菜扣肉、干扁芸豆等,我们老两口身体不便,社区能否明天派人送饭?”青岛市市南区香港花园社区主任董作兰一边用手机演示,一边告诉记者:“这都是周边居民在我们微信平台上发的需求信息,我们都是第一时间安排好服务人员,然后给居民回复和服务。”

香港花园社区居民能享受到这种零距离无缝隙的服务,得益于青岛市市南区搭建的“社区微信联盟服务”平台。去年以来,市南区在社区QQ群为民服务的工作基础上,探索成立了社区政务微信联盟。联盟由65个社区微信子平台和“微市南”微信平台共同构成,采用国内先进微信3G网络技术,打通65个社区微信平台,实现相互跳转,是国内首家由辖区内社区联合启动的政务社区微信联盟。

“‘互联网+’的时代,政府服务民生也必须与时俱进。”市南区委常委、宣传部长陈伟告诉《经济日报》记者,以往社区告知事情,都是借助墙壁、宣传栏贴通知、挨家挨户上门或打电话等传统的窗口化、单向性工作方式,劳时费力效果也未见得好。“微信联盟的目标是要打造一个集信息发布、特色宣传、舆情处置和情感互动于一体的微服务平台,为公众提供实时、便捷的各类具体服务,为政府部门提供实时、百分之百送达的宣传服务,实现服务百姓的零距离”。

“有了社区微信联盟后,我们的信息发布更及时了。”珠海街道党委书记牛鲁彬告诉记者,微信联盟端口与市南发布、微市南维新平台等连接,居民可以方便地查询医疗、养老等社区服务事项的办理流程,社区惠民措施可以及时发布,方便了居民办事。“比如孕前免费优生是一项非常好的民生项目,但因为居民对政策不了解,导致孕前优生检查率一直很低。通过微信平台对孕前优生的必要性和检查项目的全面性宣传后,今年3月孕前检查率比去年同期提高了76%”。

西安临潼区探索“群众办事代办点”全覆盖——

# 村民办事不出村 干部帮忙来跑腿

张毅 何汪维

7月13日早上八点半,西安市临潼区秦陵街办杨家村村民李绪就来到村里的为民服务代办点。

“代办员您好,本月初我花2800元购置了一台旋耕机,按照农机补贴政策,可以拿到700元的农机补贴,但是由于不知道办事流程和手续,在几个部门之间来回跑了3趟也没有办成补贴手续。听说在代办点,村民不用出村,只需提交相关的证件资料,再填写一份代办委托书,代办员就能为村民代办。所以今天过来看看,我的事情能在这里办理不?”

“您的事情可以办理,您只需提供身份证、农村存折和村委会证明,填写一份委托书,委托我,我就可以给您全权办理了。”为民服务代理员李小劳热情地说。

按照李小劳的讲解,李绪很快填写好



图为青岛市市南区珠海路街道居民正在扫描下载、使用“社情民意一点通”手机客户端。该街道办在街道、社区、网格的全部工作人员手机上安装了该客户端,工作人员在日常巡查中发现的各类问题,都可以通过“一点通”,以文字或图片方式及时向社区、职能科室报送,业务科室在网络后台处理结束后可通过用户端将办事进程、结果即时处理反馈。 本报记者 刘成摄

为民服务也因此更加细致。“居民所有困难都可以在微信上反映,我们都会马上反馈,便民服务队、志愿者服务队等服务团队会及时提供服务。”董作兰告诉记者,为民服务项目涉及面很广,老人家里灯坏了、下水道堵了,通过微信便民小纸条留言,365便民服务队马上上门维修;身在国外的子女,可在微信上委托社区人员及时告知老人身体和生活状况,为老人提供基本服务;出远门的居民,可委托社区照看家门安全……“这些虽然都是小事,但真正做到了有网络的地方就有服务”。

“微信改变了沟通方式,也改变了我们的工作模式,真正实现了按照百姓的需求办事。”八大关街道工委书记毕建国告诉记者,楼院整治是他们每年的重点工作之一,过去这项工作虽然也征求群众意

见,但不充分不彻底,基本是根据征集的多数意见统一部署,刷墙面就统一刷墙面,绿化就统一绿化。但不同楼院情况不同,有的楼院屋顶漏雨,当务之急是修屋顶;有的楼院下水道不畅,整修下水道最迫切。而资金是一定的,修了这个就整不了那个,虽然是干好事,总有百姓不满意。“微信平台建起后,我们让百姓在微信平台上充分讨论,一个楼院有不同意见,也让大伙自己讨论统一意见,意见统一后,按照不同楼院居民最需要做的事去做。这种工作模式的改变,真正把好事干到了百姓心坎上”。

据毕建国介绍,八大关街道把微信细分了很多板块,有民生八大关、多彩八大关、风情八大关、平安八大关、法制八大关等。围绕这些线上平台,他们整合社会各方面力量,组建了多支服务队伍,以实

现服务百姓零距离。“现在各个社区都有三支队伍,综合服务队、专业服务队、便民服务站,我们还把多支志愿者服务队、驻街道单位等整合进来,共同做好为居民服务这件大事。”

微信平台还成为弘扬社会正能量的阵地。市南区委宣传部微信平台运营负责人告诉记者,微信联盟服务平台运营以来,不仅“联”起了社区大家庭,还传递了社区好声音,聚集了社区正能量,弘扬了社区新形象。“志愿者为老人爱心理发、最美社区人陈英照顾孤寡老人,看到这些充满正能量的内容,我不仅点个赞,还向朋友圈转发。”八大关街道金口路社区居民马爱莲说:“我微信里有很多公众账号,每天都会看看,但是自己社区的微信我会更加关注,因为不仅能看到社区动态信息,最关键的是,有时微信主角就是我们自己。”

直接向街办投诉,街办将按照相关规定严肃处理。

据了解,实施代办服务以来,在临潼区23个街办、284个村已基本实现了代办服务全覆盖,可为群众“一站式”代办养老保险、农村合疗、危房改造、行政许可、证照申领、缴费报销等22项业务,目前已累计办理1.6万余件。

秦陵街办杨家村年近五旬的杨八娃,身有残疾行动不便,每年的残疾人生活补助申领都要自己到五公里外的镇上办理。自从村上有了代办服务点,老人解脱了不少。“以前办个事很难,要来回跑,又要跑街办,又要跑区上,到村上也得跑好几次,好几天还不一定能办完。代办以后,我只需打个电话,将自己的待办事项告诉村上的代理员,代办员就上门代办了,真好啊!”杨八娃对为民服务代理工作竖大拇指。

临潼区组织部副部长孙尖尖表示,通过干部跑腿代办,产生了两个效应,一是提升了村级组织服务群众的意识和能力,二是打通了村民办事最后一公里。“下一步,我们将在全覆盖的基础上,继续扩大代办的范围和种类,让老百姓最大程度上享受到代办的便利。”

本报讯 记者韩奔报道:国家标准委日前批准发布《家政服务母婴生活护理服务质量规范》和《家政服务机构等级划分及评定》两项国家标准,将于2016年2月1日起正式实施。

《家政服务母婴生活护理服务质量规范》对母婴生活不同级别护理服务的工作内容、护理技能及服务人员要求都作出了明确的规定。其中,对母婴生活护理员(俗称月嫂)提出了基本要求,包括:应为年龄在18岁到55岁之间,具有初中以上文化程度程度的女性,应具备与等级相适应的服务技能,能及时清理个人卫生,具备良好的卫生习惯,在上岗服务时应着统一工作服,定期参加职业培训,不断提高自己的护理知识和专业技能,无刑事犯罪记录,无精神病史和传染病等。

标准将母婴生活护理服务分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级和金牌级共六级,其中一星级为最低等级,金牌级为最高等级。不同等级母婴生活护理员应该具备的技能所作要求也极为详细。以金牌母婴生活护理员为例,提供金牌服务的母婴生活护理员需要在从事过五星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格,取得高级家政服务员、高级育婴师、中级营养师资格证书(或同等级的相关资格证书),具备48个月以上的母婴生活护理服务工作经历,至少累计48个月客户满意无投诉,并可以对产妇进行心理疏导,指导产妇做形体恢复操,熟悉产后常见病的症状及预防,可以根据新生儿和婴儿生长发育的特点,对新生儿和婴儿进行生活照料及生活保健,引导并对新生儿和婴儿进行五项行为训练……无相应职业资格证书的,需具备72个月以上的母婴生活护理服务工作经历,累计72个月客户满意无投诉。

《家政服务机构等级划分及评定》把家政服务机构从低到高划分为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA五个星级,字母数量越多,表示家政服务机构综合实力越强。等级划分依据家政服务机构在综合实力、人力资源、业务管理、服务质量4个方面指标情况进行评定,每大类内容都有细化的评定标准。作为基本要求,家政服务机构应有固定的可保障经营需要的场所;在工商、民政等部门办理注册登记手续;有3人以上(含3人)均具有高中以上文化程度、两年以上工作经历的专职工作人员;有对服务员进行培训的场所,并对所有服务员进行岗前培训;能够每年组织服务员进行健康查体;能够为服务员办理第三方保险。

专家表示,这两项标准将有助于完善母婴生活护理服务机构内部的管理制度,提高母婴生活护理服务人员的服务技能与素质,保障服务机构、服务人员、消费者各方的合法权益,提升消费者满意度,同时也为政府部门实施有效监管和评价提供了依据。

## 现场

# 在喀什看上北京专家号

本报记者 郑彬

6月8日一早,离门诊时间还有1个多小时,新疆喀什市人民医院门诊大厅人头攒动。“昨天发出了192个专家号,今天的号也不会少。”导诊台内的护士茹克亚说。

早上9时,北京清华大学第一附属医院医生聂源欣已经换好白大褂,坐在医院临时设置的专家诊室里出诊。“聂医生,这些日子我的腰一直疼,请您帮我看看。”来自乃则尔巴格乡的维吾尔族老大娘合力其·艾山说。

聂源欣一边翻看着患者的病历和以前做检查时拍的片子,一边让旁边的翻译详细询问病史,并进行逐句翻译,经过近半小时的沟通,终于弄明白老人的问题是损伤性腰椎间盘突出。

“我建议你住院治疗,现在病情还不是很严重,我还要在这里待几天,可以参与治疗。”由于语言不通,聂源欣给患者解释清楚需要好长时间。但这让患者如释重负:“本来还打算去乌鲁木齐看病,这下可省事了。”

这是由国家卫计委组织,清华大学第一附属医院党委书记、副院长类延旭带领该院11名骨干专家在新疆喀什开展的“中华民族一家亲”卫生下基层活动。医疗队的专家们一方面为患者义诊、手术,一方面还抽出时间为当地医护人员进行技术指导,受到当地医院和群众的欢迎。

在3楼手术室里,正在做手术的68岁患者吴加兰告诉《经济日报》记者,有北京来的大专家亲自给她做手术,她很放心。“手术非常顺利,老人恢复1个多星期就可以下地了。”聂源欣告诉记者。

据了解,自从来到喀什,聂源欣已经看了几十例病患,还做了十几台手术。“我们来这里出诊,恨不得1天能干四五天的活儿,就是希望能让少数民族地区的人们在家门口就把病治好。”类延旭告诉记者:“语言虽然不通,但能感到我们的心是连在一起的。有时候翻译不准确,越是这种情况,越需要耐心、细致。”

喀什市人民医院院长李玉宏告诉记者,他们非常欢迎这样的送医下乡义诊活动。今后,他们将同北京清华大学第一附属医院建立长期合作,依托北京的优质医疗资源,定期邀请知名专家坐诊,同时也让他们的医护人员去北京学习培训,更好地解决少数民族地区看病难的问题。