

“聚宝盆”：互联网+三社联动助力养老服务

■ 本报记者 皮磊

近年来,我国人口老龄化形势日趋严峻。据统计,截止到2015年年底,我国60岁以上老人已达2.22亿人,老龄人口爆发式增长,而且空巢、高龄老人增多,为社会及家庭带来沉重负担。

在这种情况下,不少地方政府提出了“9073”或“9064”的养老服务体系建设目标,即倡导90%的老人居家养老,7%或6%的老人在社区日间照料所等机构养老,3%或4%的老人在养老院、护理院等机构养老。

而随着居家养老理念不断深入人心,在推进居家养老服务体系过程中,社工机构由于贴近社区、专业性强、思维灵活、能链接丰富的社会资源等优势,越来越得到政府及公众的重视。

北京市丰台区蓟翔社工事务所(以下简称蓟翔社工)就推出了三社联动“聚宝盆”项目,并得到了各方肯定。

该项目是蓟翔社工以三社联动的方式,对居家养老服务体系进行的有效探索。项目借助“互联网+科技养老”等多种手段,以社区为平台,在专业社工的引领下,通过整合社会资源,充分满足社区居家养老需求;为社区社会组织提供培育孵化和增能服务,使其实现自我管理、自我运行、自我造血功能,服务于居家养老;此外,运用“互联网+管理”的方式,搭建志愿服务线上线下及优化互动平台,让志愿者参与居家养老服务,也是该项目的一大亮点。蓟翔社工总干事施颖秀表示,该项目坚持助人自助的社工理念,覆盖面较广,具有很强的可复制性和可推广性。

整合社会资源 为老人提供多项服务

据记者了解,三社联动“聚宝盆”项目属于北京市政府购买服务项目。“聚”表示汇聚社会力量,链接社会组织和志愿者;“宝”表示挖掘和调动各种资源,对接各类可提供服务方;“盆”则代表居家养老服务平台。

施颖秀表示,项目以三社联

动为机制,以丰台区东铁营、方庄、西罗园街道下属社区为平台,在专业社工的引领下,以满足社区居家养老需求为导向,通过整合多方社会资源,提供专业化、有针对性的社会组织培育孵化和增能服务,搭建社会组织网络共享支持体系平台,最终建立社区为老服务联盟支持平台。

每周五蓟翔社工都会在社区开展智能助医服务,为社区700位老人就医提供了很多便利。

“掏出健康档案IC卡,在数据读取器上轻轻一刷,老人即可在社区服务中心进行血压、血糖、心率等项目的智能测量。数据将传输到检测终端上,由专业医务人员进行实时监测。如果这一段时间内老人血压过高,医护人员就会主动联系老人,提醒老人该去医院做检查,以免出现意外。”丰台区东铁匠营街道红狮家园社区居委会任岳卿主任介绍说。

任岳卿所说的智能助医服务,就是蓟翔社工利用“互联网+”的手段,在社区设立“智能助医”体验中心,为居家社区老年人提供生命指标监测,再依托养老照料中心的医疗资源对社区老人进行健康管理、上门出诊、双向转诊、紧急救助等附加服务。

“智能助医仅仅是我们借助互联网+的模式,提供的多数服务中的一种。”施颖秀介绍说,“我们建立的居家养老服务平台已涵盖12家服务供应商,涉及助医、助洁、理发、修脚、维修、配送、代采买、法律咨询、精神关怀等服务内容。我们的居家养老服务体系基本涵盖了《北京市居家养老服务条例》要求的八项服务中的七项服务,基本满足了社区不同类型老人



蓟翔社工事务所的“聚宝盆”养老服务项目受到了社区老人的肯定

不同层面的需求。”

培育社区组织 服务居家养老

蓟翔社工事务所成立于2010年,是丰台区最早的社工机构,目前事务所有10名社工,其中持证社工有六七人,比例相对较高。但鉴于项目覆盖目标群体超过一万人,项目在去年的基础上,将重点从链接和整合资源转向了培育和孵化社会组织。

根据前期的调查和走访,蓟翔社工发现,丰台区的方庄、东铁匠营和西罗园街道社会组织和社会资源比较丰富,大致可分为以下几类:

一是社区自组织;二是一刻钟服务圈服务供应商;三是志愿者联合会、社区自管会等志愿服务组织;四是老年协会等。

其中,方庄街道注册志愿者有5281人,在志愿北京注册的各类志愿者队伍63支;东铁匠营街道环保志愿者、科普志愿者以及敬老志愿者等各类志愿者近500人;西罗园街道有志愿者队伍8支,志愿者200多人。

芳古园一区第二社区是该项目试点社区。在项目执行中,社区提出了残疾、高龄、贫困老年人面临的洗衣困难、请放心家

政难的问题。为此,蓟翔社工通过与社区志愿服务组织沟通,确定由社工和志愿者提供家政助洁和代洗衣等服务,获得了社区和老人的好评。为保证服务品质,蓟翔还制定了《服务供应商管理制度》,通过准入准出机制、投诉处理机制、积分管理机制,以及服务供应商联席交流会,对社会服务供应商进行监督管理。

而这也是“聚宝盆”项目的创新点之一:通过一系列培训,帮助社区社会组织完善人员架构、制定规章制度、加强凝聚力和管理能力建设,从而提升队伍成员能力,逐渐形成社区组织的自我管理、自我服务和自我造血的“三自模式”。

“这些组织主要以非正式支持和自发分散式的活动为主,缺乏自我运行和管理的机制。”施颖秀表示,“如果通过专业的社工引领,利用互联网+的模式,为他们搭建一个支持与沟通交流的平台,同时通过对这些组织进行培育、孵化,提升他们自身的能力,其能够自发完善居家养老需求,最终达到资源共享和服务的供需对接,服务于社区居家养老。”

搭建互动平台 将志愿者纳入体系

在项目运作过程中,志愿者始终扮演着重要的角色。而运用“互联网+管理”的方式,搭建志愿服务线上线下以及优化互动平台,也是三社联动“聚宝盆”项目的一大亮点。

方庄街道芳星园三区的志愿服务队骨干许兰芝表示:“蓟翔社工为我们提供能力提升培训,给我们颁发了志愿者存折、手环,教我们在蓟翔社工志愿服务网站或微信上报名参加志愿活动,查看自己的志愿服务积分。我们将自己参与志愿服务活动的时长存入蓟翔社工事务所的爱心银行。当自己需要帮助时,也可以享受他人提供的同等志愿服务。这不仅让我们帮到其他老人,也让自己得到快乐。”

而此前,她还是一名被服务的对象。施颖秀告诉记者,加入志愿者队伍后,许兰芝开始为其他困难的老年人服务。“他们属于低龄老年人,通过我们的专业引领,就具备了一定的养老能力,知道社区养老和居家养老应该怎么做,应该找哪个机构,他们还可以把这些信息传递给其他老人。”

为充分利用志愿者资源,将志愿者纳入居家养老服务体系,实现志愿服务可持续发展,蓟翔社工设计了自己的志愿者培训体系,通过“通用培训”和“实践培训”,不断提高志愿服务水平。其做法主要包括分层分类档案管理,志愿者管理工作精细化;标准化开展能力培训,提升志愿服务质量;实施志愿者激励制度,培养志愿服务组织管理人才。

明年,街道层面将为项目提供配套资金支持。不过,虽然得到了各方认可,施颖秀仍觉得该项目还存在一些不足,她说:“项目缺乏统一的行业评估标准和有效的监管制度,今后我们将逐渐完善社会组织培育及网络共享支持体系——居家养老孵化中心的建设,按项目实际需求匹配社会资源,维护保障志愿者权益。同时,我们也会加强宣传,让更多老年人及其家人了解、使用社工的服务。”

