专业社工与志愿服务如何巧妙融合?

浙江嘉兴三个中社部试点社区积极探索可复制“样本”

专业社工是基层治理的骨干,志愿服务是参与治理的可靠力量。如何把专业社工的专业优势和志愿服务的丰富资源优势巧妙融合,提升基层治理实效?浙江嘉兴三个入选中社部党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点的社区,经过半年多的实践探索,重塑了专业社工与志愿服务在社区治理中的角色,用专业社工搭建起社区需求的“骨架”,用志愿服务为其注入“鲜活血肉”,持续提升为民服务水平。

西山社区:协同服务机制让“1+1>2”

每天早上7时,海宁市硤石街道西山社区的睦邻餐厅厨房飘出阵阵饭香,居民们陆续来到餐厅,和老朋友们一起吃饭,有说有笑。从一餐一饭开始,“睦邻餐厅 共享‘食’光”服务项目犹如一个窗口,生动展现了西山社区探索党建引领“专业社工+志愿服务”融合发展、赋能基层治理的应用场景。

位于海宁市老城区的西山社区新老居民融合、业态复杂,1.19平方公里辖区内常住居民逾万人,新时代城市社区高效治理的“西山经验”就诞生于此。依托良好的社区基层治理基础,西山社区凭借社会组织和志愿服务项目的优势,构建“党员站出来—社工提出来—资源联起来—志愿动起来—社区活起来—民心暖起来”的协同服务机制,引导社工专业人才和志愿者深度融入基层治理。

秉承“群众想什么,我们干什么”的理念,西山社区的专业社工依据需求排摸及600余份问卷调查结果,设计形成需求评估报告和项目书,明确通过专业社工与志愿服务协同,扩大以“一老一小”群体为重点的服务覆盖面,推动服务从“普惠式”向“个性化”延伸。

“睦邻餐厅 共享‘食’光”服务项目自此应运而生,以综合体睦邻餐厅为载体,实现从“食光”到“时光”的陪伴。3名专业社工、126名志愿者组成的“睦邻家”志愿服务队,以及同步建立的“睦邻家”功能型党支部成为项目推进的主要力量,通过“居民点单—社区派单—社工接单—志愿送单—群众评单”的闭环管理,实现社工专业服务与志愿者特长的精准对接。

“有老年居民提出需要帮助解读体检报告,专业社工就通过‘睦邻家’健康问诊服务派单,中医院医师志愿服务队接单后,在社区睦邻餐厅开展了体检报告解读和健康问诊,同步给予日常饮食专业指导,居民对此很满意。”西山社区党委副书记邓铌告诉记者,“睦邻餐厅 共享‘食’光”服务项目有效融合专业社工和志愿者力量,除为“一老”提供日常走访、结对守护等服务外,还依托社区资源库,延伸出居家安全检修、健康大讲堂及健康问诊等服务,目前已累计服务超千人次,实现项目从单一“餐饮服务”向“综合关爱”的转型升级。

南湖社区:红色力量催化融合加速

作为距离革命红船最近的社区,南湖区南湖街道南湖社区依托环南湖地缘优势开展党建联建,通过联动96家机关单位、7家专业社工机构,整合24名“一编三定”党员、755名注册志愿者、1852名联建单位志愿者,形成党建引领下“专业社工+志愿服务”的多元力量格局。

随着南湖社区成为中社部党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点社区,在红色力量的催化作用下,社区基层治理根基愈发牢固。“环南湖”党建联建单位从原先的52家扩充至80家,“社区党委吹哨,联建单位和社会组织报到”的响应机制,推动“周五理发室”“一碗长寿面”“红邻暖心义诊”“共富市集”等48个为民服务项目更精准地融入志愿者力量,实现志愿服务项目提档升级。

南湖社区的品牌志愿服务项目——“守护红船”志愿服务项目今年迎来升级,从长达7年专注夜间湖岸安全巡查的“单一守护”,升级为党建引领下“专业社工+志愿服务”的立体服务网。

原来,随着南湖景区年接待游客量持续攀升,风雨无阻五公里夜巡南湖核心区的“守护红船”项目面临诸多新挑战:景区周边停车难;志愿服务体系在专业技能、装备保障及跨机构快速响应协同上存在短板;受服务力量限制,服务触角无法覆盖人流高峰易堵点等。

对此,南湖社区充分发挥深耕12年的“大党委”机制优势,8家单位主动认领“守护红船”志愿服务破难项目2.0版。中国人民武装警察部队海警总队医院响应停车难需求,开放院内300余个夜间停车位。“夜间停车位全面开放,两块钱一小时,希望能方便居民和游客。”门诊部护士长李亚君表示。这一举措有效分流了景区夜间停车压力。

与此同时,专业社工发挥资源链接与协调优势,推动南湖区蓝天救援队等专业机构深度融入项目应急体系,与志愿者巡逻网格高效联动。今年5月的一个假日,南湖天地突发儿童走失险情,蓝天救援队及周边网格志愿者高效协同,仅用15分钟就帮助走失孩子安全回到母亲怀抱。

环南湖志愿服务队伍也在创新体验项目的推出中实现扩容提升。今年南湖社区创新推出的“一日志愿者”体验项目,吸引40余名市民参与,累计服务游客超千人次。在党建联建机制的有力推动下,“守护红船”志愿服务项目的服务网络从提供暖心服务的红船驿站,延伸至疏导人流的引导岗,覆盖更广、服务更精。

杨家门社区:打造商居共融新模式

桐乡市梧桐街道杨家门社区是典型的融合型社区。社区内有9个大型商业主体,入驻商户1000余家;有15个物业小区、8个开放式小区,常住人口超1.3万人。人口多样性带来的需求差异给社区治理带来巨大挑战。

“我们紧抓全国试点契机,以问题为导向推进融合试点工作走深走实,切实推动商居共融。”桐乡市梧桐街道杨家门社区党委书记、居委会主任李红霞说。杨家门社区积极构建以党建为引领、专业社工为支撑、志愿者广泛参与的三维力量体系,创新实施网格党支部商圈包联制度,实现每个大型商业主体有1个网格党支部包联,配备不少于1名专业社工指导和N名志愿者组成的“伙伴团”,形成规模庞大、结构多元的志愿队伍网络。

“伙伴团”每周开展民情夜访,分片召开商居主题意见征集会。专业社工设计制作《红杨商伴需求征集表》,志愿者广泛发放征集意见,通过问需于民,让社区的商居共融服务项目定位更精准。

今年以来,52家“伙伴商户”走进小区,开展爱心义卖、义诊等便民服务10余场,受益居民达2700余人次;商圈志愿服务队还点对点认领困难群体“微心愿”39个,为空巢、独居老人提供免费家电维修、家居保洁等服务330余次。居民志愿者重点打造了“矛盾帮帮调”“银发帮帮购”“假期帮帮带”三个服务品牌,进商圈为商户化解纠纷,为老年顾客提供购物帮结、重物帮提等服务,为商户、外卖小哥等提供子女假期托管服务。

“商户志愿者进小区”和“居民志愿者进商圈”的双向服务机制,打破了商居之间的隔阂,不仅满足了居民需求,也为商户带来了客户流量,实现了互利共赢。特别是社区创新的“红杨暖集”市集,搭建了集公益义卖、便民服务、商圈促销于一体的综合服务平台。商户通过“红杨暖集”开展促销活动,销售额的10%注入社区发展基金,反哺支持“爱心门铃”等志愿服务项目5个,形成了公益服务的良性循环。

“以公益为纽带,爱心商户的资源被引入小区、引向居民,同时也能拉动消费,实现‘商居共融’的良性互动。”在杨家门社区党委的统筹下,专业社工与志愿者共同围绕商圈资源开展公益服务,爱心商户也被纳入社区线上志愿积分兑换商家,形成可持续发展的长效机制。今年以来,社区推出的志愿服务项目经常出现志愿者报名“秒空”现象,居民参与志愿服务积极性高涨。

(转自《嘉兴日报》2025年7月27日第3版)