

“希望的守护”防控新冠肺炎疫情社工服务

项目结项报告

项目名称：“希望的守护”抗击新型肺炎疫情社工服务项目

项目周期：2020.02—2020.05

项目预算：1.6万元

项目报告人与职位：高珊 黑龙江省希望社会工作服务中心副总干事

“希望的守护”抗击新型肺炎疫情社工服务项目负责人

一、请对照项目书分点阐述项目执行情况。

地处祖国北部边陲的黑龙江省，此次新型冠状病毒感染得肺炎的防疫形势非常严峻。在全国疫情图里，被称之为唯一一个湖北外围省份，“隔山跨海红了”的省份。处于高寒地带的黑龙江，时值最冷季节，零下二、三十度的温度，居民居家不能经常开窗户透气，感染传播的风险增大。1月15日至2月19日期间，哈尔滨市应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作指挥部共密集发布17份公告，管控措施持续升级。4月在国内疫情日趋平稳的情况下，黑龙江的疫情又出现了反复，社区层面防疫压力增大。

疫情发生以来，黑龙江省希望社会工作服务中心快速响应、即刻行动，经过综合评估，主动下沉疫情比较严重的黑龙江省哈尔滨市，中心在平房区平盛街道高潮村开展“希望的守护”抗击新型肺炎疫情社工服务项目，综融运用社会工作方法，以社区为本，采用“社会工作者+专业志愿者+社区社会组织”的模式，在特殊时期用专业服务陪伴村民，通过陪伴支持、心理疏导、疫情教育、信息传播等专业服务，巩固和促进农村社区支持网络，提升村民自我防护意识，做好疫情防控工作帮助村民减低恐惧感、焦躁感，增强信心，充满希望，为农村社区抗疫服务提供具体可参考的实务路径。

项目工作一：进入高潮村2个屯，探访至少150人留守老人，以信息传播为契机，快速识别亟需关注的服务对象，从物质条件（防护能力）、态度（重视程度）、社会支持等方面，进行服务对象排查。

项目工作已完成。黑龙江省希望社会工作服务中心通过访谈、观察深入了解项目实施地的情况和需求，通过支持高潮村王家屯、马家沟屯的农村志愿者探访留守老人150人。评估的具体服务需求如下：

村民方面，疫情期间，长期居家防疫状态下，高潮村老人的活动空间、文化娱乐生活、社会交往、情感陪护等都受到了严重影响，村民心理压力增大，负向情绪开始增多。

特殊困难家庭方面，对于贫困家庭、残疾人家庭、空巢老人等特殊家庭群体，亟需心理支持并视情况进行生活帮助。

村委会工作人员方面，由于村委会一线防疫工作人员严重短缺，社区干部因为长期劳累和严寒，累病了，没有人手换，还得坚持，社区层面防疫压力增大。

社会组织方面，由于防疫规定不能聚集，仅靠其自身力量无法继续开展服务，需要有外力来激活其内在潜能，帮助提高组织策划能力和服务能力。

项目工作二：带动村内志愿者根据需要不定期进行公共空间消毒。

项目工作已完成。黑龙江省希望社会工作服务中心通过项目服务带动农村志愿者开展公共区域消毒工作。

项目工作三：针对村民居家产生的焦虑、疫情信息不对称的恐惧、心理压力大，开展咨

询与心理疏导，采取电话、互联网+、面对面等方式进行心理疏导，并进行正面传播，消除恐慌。具体服务次数以实际情况为准。

黑龙江省希望社会工作服务中心第一时间在微信群、微信平台发布“您的专属线上加油站！抗击疫情，希望社工在行动”的内容，主动推介服务，在疫情服务过程中根据服务需求，通过电话、微信的方式为居家隔离村民提供个别化心理支持 15 次，服务期间关注村民的心理状态。

项目工作四：线上社区教育，通过微信公众号、村民群，项目期内发送不少于 10 次，鼓励大家在保护好自己同时，关心邻里，让大家形成社区支持网络。

项目工作已完成。这部分工作是村民需求量最大的服务，所以社工投入服务力量最多。社工、志愿者每天上午 9 点至 12 点、下午 1 点至 4 点、晚上 6 点至 7 点三个时间段在线上为服务对象提供陪伴服务，并根据疫情发展形势和服务对象的兴趣、需求，不断地及时补充调整服务内容，最终形成八大板块服务内容，即疫情资讯、歌曲欣赏、趣味游戏、美食分享、互动话题、养生常识、生活妙招、居家运动。社会工作者按照计划每天开展其中的三到四个服务内容，使服务对象的情绪能够得到及时舒缓、压力能够得到及时疏导、疫情资讯能够得到及时了解、娱乐生活得到持续充实、疫情知识能够得到持续教育。

社会工作者将防疫教育、邻里互助关爱理念融入农村社区服务中，开展了“元宵节居家才艺表演”网络元宵节晚会、“二月二·最美拿手菜”美食“见”赏活动、“抗击疫情学雷锋”志愿服务行动、“三八节·姐妹一家亲”空中小剧场、“国际社工日·村民有话说”线上特别节目、“5.12 防灾减灾日”灾害知识教育工作坊等一系列线上主题活动，集娱乐性、教育性、互动性于一体，满足服务对象在疫情下的多元需求，坚定战胜疫情的信心，传递希望。

项目工作五：线下疫情教育，一是疫情结束后可线下聚集时，召开不少于 2 次分享会，带领村民回顾反思疫情处理，总结鼓励积极表现；二是在高潮村老年人互助养老协会中培育一支不少于 10 人的灾害管理志愿者管理队伍，开展灾害管理知识工作坊不少于 2 次；三是培训社区、村委会工作人员，做好社区教育。

项目工作已完成。这项工作是非常有价值而且有意义的，通过社工服务带动村内志愿者的志愿服务，而且发挥很大的作用。特别需要说明的是，4 月在国内疫情日趋平稳的情况下，黑龙江的疫情又出现了反复，管控措施持续升级，根据规定，目前高潮村仍不能进入开展线下服务，经与基金会项目官员沟通，调整为线上服务。

综合考虑村民的文化程度，依托特殊节点开展服务，在当时疫情趋于平稳的时刻，通过国际社工日的契机，开展“国际社工日·村民有话说”线上特别节目 2 次，引领村民回顾反思疫情，通过 5.12 的契机，开展“5.12 防灾减灾日”灾害知识教育工作坊 2 次。

黑龙江省希望社会工作服务中心在以往服务的基础上，在老年人养老协会的基础上培育灾害管理志愿者管理队伍，培育志愿者 22 人，通过召开线上会议，及时了解村内疫情防控的现状和服务对象需求的变化，共同讨论并决定下一周服务的内容，调动他们参与服务的主动性和积极性，提升其服务意识和服务能力，实现持续赋能。疫情期间发挥出很大的作用。一方面志愿者开展入户消杀，同时向村里的留守老人、外来务工人员宣传防疫知识，并嘱咐留守老人们不聚集、勤洗手、出门一定戴口罩，做到宣传家喻户晓。另一方面，中心邀请村民制作抗疫情宣传海报，培育村民成长为疫情防控宣传志愿者，每天传播网络正能量。志愿者骨干们的付出很有意义，为筑牢社区防疫之网发挥了积极作用，回应了高潮村防疫的实际需要。

培训社区、村委会工作人员，做好社区教育已完成，为了提高疫情防控背景下社区工作人员的身体与心理健康，缓解社区工作人员因工作而带来的各种压力，链接专家资源，根据实际需求，开展 12 次。

项目工作六：项目总结，团队内部经验分享会 1 次。

项目工作已完成。黑龙江省希望社会工作服务中心扎实有效开展项目服务，开展内部经验总结。

主要内部反思经验如下：

一是三重角色定位。黑龙江省希望社会工作服务中心社工、志愿者主要有三重角色，服务提供者、赋能者和倡导者。对于服务对象而言，社会工作者的角色主要是服务提供者，在线上直接为其提供心理疏导、政策信息解读等服务。对于社会组织而言，社会工作者的角色主要是赋能者，持续为社会组织赋能，激发其成员潜能，增强其成员自信心，促进其发展。对于农村社区而言，社会工作者的主要角色是倡导者，倡导服务对象积极参与社区防疫工作。

二是创新不同场景的服务形式。

社工面对不同场景，要根据实际情况选择不同的工作方式。在本案例中，社会工作者面对疫情防控挑战积极创新，完成了从线下为主、线上为辅的常规服务形式到全程线上服务形式的转变，打破时间、空间的壁垒。“线上”服务，正是社会组织在全媒体时代下适应信息化以及常态化疫情防控下创新服务形式的必然结果，对社会工作者学习掌握线上办公工具和新媒体运营工具提出新的要求。

三是应急状态下激发内生力量更易开展工作。

新冠肺炎疫情是新中国成立以来在我国发生的传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的一次重大突发公共卫生事件。社区应对公共危机的能力，也是对社区自我组织管理、社区治理能力的检验。由于防控疫情需要限制人员流动，跨区域、外来社会组织介入基本不可行，内生力量在关键时刻的作用就发挥出来。我们孵化培育的农村在地化社会组织在这次新冠肺炎疫情防控战大考中，经受了检验。这也是我们几年扎根农村社区的价值，可以有效回应防疫抗疫背景下社区的多元需求，为社区更有力应对风险做出了更底层、更长远的设计。

服务计划指标量：面向村民的疫情教育不少于2次、村民分享会2次、面向社区工作人员的社区教育培训1次、团队经验分享1次、线上教育10次。

服务实际完成指标量：面向村民的疫情教育2次、村民分享会2次、面向社区工作人员的社区教育培训12次、团队经验分享1次、线上教育80次、咨询与疏导15次。培养一支灾害管理志愿者管理队伍（22名志愿者）。高质量、超指标完成项目服务内容。

二、项目执行是否有变更或未按计划开展，请说明原因。

一是项目执行的工作方式是有调整的，原本为“线上+线下”相结合的方式，项目申报之后，哈尔滨市应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作指挥部共密集发布17份公告，管控措施持续升级。4月在国内疫情日趋平稳的情况下，黑龙江的疫情又出现了反复，根据相关管理规定，不能进入高潮村开展线下工作。黑龙江省希望社会工作服务中心提供线上服务，培育农村志愿者提供线下服务，中心为培育的农村志愿者队伍提供支持。服务方式调整，但指标量和工作内容全部完成。

二是关于培训社区、村委会工作人员，做好社区教育，项目立项后，成功链接到中国社会工作教育协会的资源，因而服务变更，扩大服务对象，运用更好的资源更合适的方式为社区、村委会工作人员服务，增加了服务次数。

三是关于项目周期调整，充分考虑服务的延续性，考虑疫情的反复，因而继续根据服务对象的需求承担项目工作。

三、请说明项目的受益社区有多少个？覆盖的地理范围？

项目受益社区1个，是平盛街道下辖的农村社区，哈尔滨市平房区平盛街道高潮村。

覆盖的地理范围是高潮村坐落在哈尔滨市平房区最南侧，北侧紧邻平房镇、南侧紧邻双城区、东侧紧邻阿城区、西侧紧邻平盛街道韩祯村。总占地面积7.2平方公里。

四、请说明项目的收益人数多少？他们如何受益的？如果受益对象包括流动儿童、老人、残障群体、等弱势群体等，请详细说明。

项目直接受益人数是150人，服务对象是村民（主要是留守老人、高龄、独居、空巢、有特殊困难老人）。项目服务满足疫情发展不同时期服务对象的需求。

服务对象通过丰富的线上陪伴活动，充实了日常文化娱乐生活，缓解了因长期居家防疫所产生的焦虑情绪，服务对象的精神始终保持积极向上。二是通过线上疫情教育活动，提升

了防疫意识，掌握个人防护措施，服务对象的防疫意识得到持续的巩固，防疫知识得到实时更新不断扩容。三是激活了社区社会组织、志愿者的潜能，参与高潮村防疫实质工作，充实了高潮村防疫队伍，满足高潮村防疫的需要，人力资源得到有效整合，社会组织与村两委之间形成良好的互动和互补，形成村社联动、协同战“疫”的格局，防疫工作有条不紊的进行中。

五、这次项目资助带来的改变或项目成果有哪些？

“希望的守护”抗击新型肺炎疫情社工服务项目，“希望”一语双关，一方面是希望社工在特殊时期陪伴村民，帮助村民减低恐惧感、焦躁感，增强信心，更重要的是，让村民感到温暖，充满希望。

“希望的守护”抗击新型肺炎疫情社工服务项目服务村民认可度高，参与度高，反响很好，纷纷点赞。我们也发现他们参加服务后发生了很大的转变，一是卫生习惯、健康意识得以提升，形成了勤洗手、勤消毒的习惯；二是相处时间变多，增进了家庭关系，巩固了社区支持网络，形成了积极乐观的社区氛围；三是有效地缓解疫情期间的紧张氛围，有效地增强了对于防疫胜利的信心；四是增强了社会责任感和公共意识。从社会参与角度，提升社区支持网络。通过项目服务，调动村民，鼓励大家在保护好自己同时关心邻里，形成社区支持网络。项目后期，通过疫情教育，开展灾害管理相关内容，培育了一支农村灾害管理志愿者队伍，巩固和促进社区支持网络。

哈尔滨市平房区王家屯村民白惠芝阿姨在群里说：“代表王家屯的父老乡亲们，是全体社工的付出换来了我们的幸福，让我们这些老人老有所依老有所乐，让我们懂得了邻里互助抱团去，我发现老人都离不开你们了！”

哈尔滨市平房区马家沟屯村民李淑芳阿姨说“社工们你们辛苦了，自从我参加了希望社工组织的活动，有了很多的体会，你们把尊老爱幼的传统美德传扬了，把邻里之间的感情加深了，大家互帮互助的精神提高了，也把村里的文化活动也搞起来了，老年人们都积极主动参加活动的了，尤其是疫情期间，你们一直在网上陪伴我们，谢谢你们！”

六、本次资助有没有帮助你们组织或项目争取到其他资助或支持？请介绍在工作执行过程中组织/项目的资源整合情况，这些资源整合对未来项目的继续发展能起到哪些直接和间接的作用。

在此特别感谢正荣公益基金会对我中心的大力支持和帮助，通过资助不仅可以满足服务所需，同时在正荣基金会的平台收获很多。

资源支持：媒体资源、中国社会工作教育协会资源、街道及农村社区行政支持

为保证服务的有效性和持续性，黑龙江省希望社会工作服务中心根据疫后需求进行评估，积极与当地政府联系，推动农村社区建立村内重大突发公共事件应急预案和机制，并成功争取到在高潮村继续开展社区治理和互助养老创新实践，可以继续推动疫情过后农村社区治理创新。

七、项目财务报告

序号	主要内容	单价（元）	数量	预算金额	实际开支	剩余金额	说明
1	社工、志愿者补贴	50元/次/人	8人*20次	8000元	8000元	0元	
2	督导技术支持补贴	100元/次/人	2人*5次	1000元	1000元	0元	督导费用转账凭证为1760元，其中1000元由基金

							会支持, 760 元机构负担
3	办公用品耗材	1000 元/批	1 批	1000 元	845 元	155 元	办公耗材发票为 1145 元, 其中办公 845 元, 另属于防疫教育道具 300 元
4	保险	100 元/人	10 人	1000 元	1000 元	0 元	口罩
<p>保险机构整合公益资源, 未产生费用, 根据实际需求调整此项费用, 用于给特殊困难家庭购买口罩。购买 400 个口罩, 分发给 60 户特殊困难家庭 (其中马家沟屯村民 20 户, 每户 10 个, 王家屯村民 40 户, 每户 5 个) 发放人员由村民商议</p>							
5	公共空间消毒备品	1000 元/批	1 批	1000 元	887 元	113 元	共两张发票, 372 元+515 元
6	培训社区、村委会工作人员讲师费	2000 元/次	1 次	2000 元	2000 元	0 元	此项费用整合中国社会工作教育协会资源, 培训讲师费 0 元, 调整为项目工作人员补贴, 其中 2000 元由基金会支持, 剩余费用由机构负担
7	防疫教育社区服务备品	2000 元/批	1 批	2000 元	2300 元	-300 元	防疫教育所需活动道具、备品由机构开发设计, 其中 2000 元发票分为两张, 另 300 元 (筛子+文件袋) 发票统一开在办公耗材发票中, 可查明细
8	工作人员防护必备用品 (口罩、一次性手套)	---	---	---	---	---	机构自筹
9	项目服务横幅	---	---	---	---	---	机构自筹
预算金额: 16000 元						实际开支: 16032 元	