

抗疫中的社工力量

一年一度社工周,一起来了解桂城社工的抗疫故事



疫情初期逆行前线,驻点集中医学观察区服务160小时;封闭管理主动留守,照顾260名长者身心健康……2020年,在桂城有这样一群人,他们坚挺在一线,如涓涓细流流淌到桂城的每个社区,为居民带去温暖与安慰,他们是社工。正值一年一度的社工周,让我们一起来了解社工的抗疫故事。

张永权▶▶▶ 驻点集中医学观察区服务160小时



■张永权通过内线电话慰问集中医学观察区的市民。

张永权是佛山市阳光心态心理咨询服务中心社工,参与社会工作后,曾为桂城社区矫正人员提供心理评估与心理辅导服务超350人次。担任桂城心理援助热线项目负责人后,已为超300名市民提供心理援助服务。

疫情期间,他还主动加入到由9名队员组成的集中医学观察区驻点服务心理支援小组中,担任副组长,参与集中医学观察区的心理援助工作,每天对留观人员的心理健康状况进行全面排查,与医护人员定期面谈交流,制定相关制度规范服务流程,安排服务分工与汇总服务相关资料,服务时数达160小时。

冲锋上前 制定应急处置制度

“当时疫情还比较严峻,有大量佛山市外回桂城工作的人员需要接受为期14天的集中

医学观察,桂城党群服务中心需要为接受留观市民和留观区的医护人员提供心理支持,桂城心理援助热线项目具备专业的心理支持力量,以及应急处置经验,所以加入这次心理支援小组是责无旁贷的。”张永权说,小组在2020年2月3日组建。而有过应急处置经验的他,首批加入后担任心理支援小组副组长。

没有能用于集中医学观察区心理支援的相关制度成了小组遇到的首个难题。张永权随机应变,借鉴桂城心理援助热线项目的应急处置相关制度,为本次服务制定了完善的心理干预处理指引、危机响应分级机制、人文关怀方案、值班流程等制度,规范留观区的心理支持服务。在为留观区的市民和医护提供心理支持服务的同时,也对相关服务情况进行汇总。

本次心理支援服务一直持

续到2020年4月16日结束。在这接近80天的“一线服务”中,如何做好自身防护和心理调节成了张永权印象最深刻的事。为了让自己和家人感到安心,他在服务期间严格按照医护建议做好安全防护措施,定时消毒、勤洗手,回家后马上换衣服、洗澡,吃饭时使用公筷等,把传播病毒的可能性降到最低。

积极排解 留观人员焦躁情绪

心理援助是专业服务,应用心理学专业毕业的张永权在这一领域工作已有4年。在心理支援小组服务期间,他也充分发挥特长,缓解被隔离人员的心理焦虑,帮助他们安心度过留观期。

“记得有一位从国外回来桂城处理工厂事务的负责人被隔离时,她情绪波动非常大。因

为她办的国内手机卡不能用在她的国外手机上,导致她无法与外部保持联系,而一旦她与工厂失联,工厂每天损失可能会达到几万甚至十几万元,甚至可能更严重。因此她隔离当天就出现了十分严重的焦虑抱怨情绪。”张永权说,由于一开始对这位服务人的情况不太了解,他只能耐心地运用共情以及倾听方法,让这位市民能够倾诉自己所困扰的事情,逐渐引导她稳定情绪,解决问题。”

经过张永权的耐心沟通,这位负责人接受了必须被隔离的事实,并开始积极想办法处理问题。此时,心理支援小组也协助她联系员工、重新办理国内手机卡、购买新手机等。最终,经过耐心引导和积极帮助,这位市民在留观第三天就解决了与员工沟通的问题,帮助她降低了工厂的损失。

周玮健▶▶▶ 主动封闭留守照顾260名长者



■周玮健引导长者参与小组活动。

佛山市春晖社会工作服务中心社工周玮健,自2016年从新媒体行业转行做社工的近5年里,她一直在为桂城长者颐乐中心的项目提供服务。期间,她持续优化创新服务方法,提高服务质量,灵活运用积极老龄化理念等专业理论技巧应用于个案、小组、社区工作中,将每一项服务形成闭环。

疫情期间,她还请缨,暂时离开年仅8个月大的女儿,在中心封闭期内留守,从疫情宣教、心理疏导等方面为长者的健康保驾护航。

主动留守 与女儿别离80余天

去年疫情初期,桂城长者颐乐中心进入封闭防控状态,院方要求各部门人员要进行岗位留守。考虑到自己是院舍社工部的主管,周玮健请缨留守岗位。

做出这个决定,对周玮健

来说实属不易,因为那时她宝宝才八个月大。“一想到要离开孩子这么长时间,确实有点不舍,也曾试过在夜里落泪。但每想到疫情当前,我的工作是有不同的价值和意义的,就会更毅然接受封闭期间留守院舍的决定。”周玮健当时内心的信念是,既然别人也能坚守,为何自己不能,同时自己也是团队的“领头羊”,更应该做小伙伴的带头榜样。在家人的支持与理解,她从2020年2月15日开始就暂时放下“小家”,回到自己的工作岗位上继续为长者“大家庭”服务。

桂城长者颐乐中心内有约260名长者,封闭期间的社工服务主要包括对长者进行疫情防控知识宣教,对长者和员工进行心理疏导及开展文体活动等。然而,一方面是不能开展聚集性的大型活动,另一方面又要让院内长者都能享受到服务,把服务覆盖全院。如何提高服务效率成了

社工们遇到的难题之一。

“由于封闭期间人手不足,社工需要做好每天的服务安排,到不同楼层根据长者不同的需求及能力开展活动,花费的时间比以往开展恒常性的聚集性活动要多很多,而且需要确保每天院内活动不间断,所以封闭期间社工们每天基本都在楼层开展服务,每天晚上也必须把当天服务内容进行记录整理。”周玮健说。

尽最大努力 满足长者需求

在封闭期间,院舍社工每天都巡房了解长者动态,每天定点开会讲述巡房情况,制定应对的方法,为需要特殊照顾的长者制定对应的服务计划,如心理疏导等。此外,每一天社工团队成员每天按批次、人数,在不同的楼层有序地开展手工坊、唱歌组、“颐乐·关爱流动超市”等活动。

在周玮健带领下,社工团队人员上下一心,与中心的跨专业团队相互协作,尽最大努力满足长者需求,让长者封闭管理期间欢乐不断,日子如常。同时,社工还会主动与家属进行沟通,通过短视频、音频等各种“微传递”,将亲属的爱向长者传递。

“长者每次通过线上与家属沟通见面,都会露出满脸笑容,那种幸福让我感觉十分满足和温暖。”周玮健说,这些正能量的瞬间,也是她坚持下去的动力。她坚信,服务长者是一种善行,同时也是用“生命影响生命”的过程。周玮健从不同服务对象身上有着不同的深刻体会,这些影响着她的想法,促使她在自己的人生观念、道路上有所成长与收获,也能让她全心全意投入工作,创新服务内容,利用此前所学的知识应用于服务中,让长者和院舍员工有不一样的体验,丰富他们的院舍生活。

文/珠江时报记者 邹韵斯 图片由受访者提供

桂城一周

内外兼修,打造一座精致城市

民生是城市建设的根本出发点和落脚点。一直以来,桂城都在环境整治、文化建设及基层治理等方面下功夫,从内到外打造一座精致城市。

围绕民生抓城建,抓好城建促民生。这周,桂城“教育圈”又迎来好消息。3月23日,佛山市南海外国语学校新校舍动工。按照计划,项目拟投入2.7亿元,预计新增宿舍282间,新增普通教室和各类功能场室71间。新校舍预计2022年8月完成全部工程并交付使用。此外,桂城街道也已计划对叠滘中学进行改建,

除了改建学生饭堂与教师饭堂,增加1500多个餐位外,还将加建教室,增设学生宿舍共计逾千个床位,建设会议室、实验室、多媒体功能室等。

精致城市建设少不了“以人为本”的内核。近日,市民黄女士来电反映,桂城南一路提升改造完工已经几个月了,但公交桂05和桂14为何迟迟未恢复通行?在接到市民反映后,桂城交管所、建设中心及市政管理处等相关部门表示,目前正在进行道路验收准备及公交复通申请工作。此外,为了让市民能公平合

理使用公共资源,4月1日起,桂城一环以西路内的58条道路共2290个停车位将实施收费。目前,南新二路、天佑五路等路段的新停车位已进入工程验收阶段。

精致城市建设需要内外兼修,既能“靠颜值”,也可“拼才华”。去年,桂城开展餐饮油烟专项帮扶行动,共投资400万元,为多家餐饮店的油烟治理设施升级。3月18日,桂城街道党工委副书记、办事处主任岑灼雄带队,到西约社区了解餐饮油烟处理提升工程的试点效果。岑灼雄表

示,西约商家和群众对这套油烟治理设施的试点效果较为满意,接下来,桂城还将在居民集中区加大餐饮油烟高效处理设施的覆盖面。

一座城市变好变美,除了外部建设和内部管理的双提升,自然也少不了所有市民的共爱共护共管。3月14日,叠二社区名苑春苗志愿服务队成立,12位队员开展了第一场志愿服务活动——“变废为宝”轮胎变靓记。在为轮胎上色后,队员们在周末又开展种植活动,将废弃轮胎变成美丽花盆。现

在,一排栽种在轮胎花盆里的杜鹃花开得正艳,成为一道靓丽的风景线。

而在“乌龙事件”发生后,市民也极力弥补过错,更倡导大家一起“爱家爱桂城”。3月16日,桂城一男子在买菜时捡到一个桶,想着没坏还能用,便顺手带回家,不料在洗桶时将桶里的防水胶误倒进叠滘育麟里河,污染了200米的水体。经过24小时紧急修复和处理,河涌治理工作已完成,而该男子则需要承担河涌应急修复费用与社区经济罚款共27625元。该男子表示,虽然是

无心之失,但自己确实污染了河涌,愿意主动承担责任,同时也呼吁大家以他为鉴,共同保护好桂城的水环境。

桂城在努力打造城市天蓝、地绿、水美、景美等“外在精致”的同时,还要更加注重城市的主体——人的“内在精致”的培养和提升。政府要开展更多元化的环保主题活动,加强引导全民参与基层治理,提升市民的内在素养与环保意识,从而真正建设一座“景美人”的现代化城市。

文/珠江时报记者 丁当