

疫情之下,广州民政展现力量与温度

广州民政局

文/羊城晚报记者 符畅 通讯员 廖培金 图/通讯员提供

撑起特殊困难群体“保护伞” 24小时暖心守护“不打烊”

选派数百名机关干部下沉全市6区的31个社区,驰援疫情防控工作;对独居老人、困境儿童等八类特殊困难群众进行排查和电访,解决这部分群众的基本生活困难或就医缺药等急难问题;引导广大社会组织、“双百”社工、社工服务机构、志愿者、慈善力量自觉投身疫情防控相关工作,236条广州社工“红棉守护”热线24小时畅通……



广州市东升医院党员支援社区大规模核酸检测工作

选

据悉,自广州新一轮新冠肺炎疫情发生以来,广州市民政局迅速贯彻落实省委省政府、市委市政府有关决策部署,第一时间部署全市民政系统采取最严格措施,全力以赴抓好疫情防控,确保疫情防控有“力度”,民生保障有“温度”,为疫情之下的特殊困难群体撑起“保护伞”。

D “红棉守护”热线24小时畅通

社会力量是疫情防控工作的中坚力量,广州市民政局开展广泛动员,引导广大社会组织、“双百”社工、社工服务机构、志愿者、慈善力量,主动配合属地政府开展疫情防控相关工作。

(街)党委的部署安排,投身社区疫情防控一线,服务居民群众830万余人次。

广州市妇女志愿者协会的心理咨询师志愿者每天都会接到心理援助咨询来电,早在今年3月,协会心理咨询师志愿者劳永莉就曾接到白云区孕妇陈女士关于疫情心理压力的求助来电。

据悉,截至目前,广州社工“红棉守护”热线累计投入接线服务社工12208人次,服务低保、低收入、特困、留守老人、孤寡老人、独自一人居住老人、困境儿童、特殊困难重度残疾人等特殊困难群体80026人,组织解决缺粮、缺油、缺菜、缺药、急需就医、政策信息咨询、心理疏导、情绪支持等问题17958个。

此外,广州广泛联动志愿服务力量,4月8日以来,依托广州公益“时间银行”已累计发布760余场疫情防控相关的志愿服务活动,组织近3700人次志愿者服务社区居民近150万人次。

4月18日,海珠区沙园街社工站收到残障单亲家庭青少年小爱(化名)母亲的求助电话。原来,当天小爱的学校发布了复课通知,要求提供全家人的48小时核酸检测阴性证明,而家住9楼的小爱因行动不便,下楼成了难题。

据统计,连日来,广州全市“双百”社工站、社工机构共7000多名社工根据属地镇

区、街道、居委“四级”联动下,为杨先生解了“燃眉之急”。

据悉,为迅速掌握封控区和管控区内困境未成年人的监护和生活情况,市未保中心依托“12345热线”未成年人救助保护专家坐席,提供7x24小时全天候服务;成立热线排查专班,重点对封控区、管控区困境未成年人及家庭开展地毯式排查;通过线上指导封控区和管控区的儿童督导员、儿童主任严格履职,迅速反应和第一时间处置辖区服务对象监护和基本生活需求。

自3月10日至4月17日,共排查封控区和管控区内困境未成年人4790人次,未有因疫情导致监护缺失等异常情况反馈。

A 党员干部奔赴社区抗“疫”最前线



林和街志愿者为前来核酸检测市民提供指引服务

疫情就是命令,防控就是责任。广州市民政局充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员干部先锋模范作用,主动融入全市疫情防控责任体系。

今年4月8日晚,接到广州市委组织部、市直机关工委关于白云区疫情防控工作的紧急通知后,广州市民政局连夜发动居住在白云区的干部职工下沉社区,奔赴社区抗“疫”最前线。

当晚,部分党员干部就地转为社区防疫支援人员,并持续工作至深夜。火线成立18个下沉社区支援分队、9个临时党支部,组织109名居住在白云区的干部全力支援白云区19条街道75个社区等重点区域防控,重点关注独居孤寡老人、重度残疾人员等特殊困难群体。截至4月底,共派出284名党员干部下沉社区支援防疫。

此外,广州市民政局先后选派4批共90名机关干部下沉至越秀、海珠、荔湾、天河、白云、黄埔等6区的62个社区开展基层疫情防控服务。连日来,广州市民政局组成多支突击队连续对荔湾区昌华街、多宝街、逢源街的8个社区进行持续支援。

“逢源街涉阳性病例周

B 织密织牢“一老一小”保障网

老年人和儿童免疫力弱,是新冠病毒的易感人群,疫情之下,“一老一小”成为最容易被关注的对象。本轮疫情发生以来,广州市民政局做好民政服务机构的疫情防控工作,全市各养老机构、市社会福利院均实施封闭管理,暂停探视服务,同时又提供贴心服务,满足服务对象的个性化需求。

近日,住在广州市老人院慈心区的王婆婆迎来100岁生日,在这样一个极具意义的时刻,老人却因疫情原因实行封闭管理。家属无法前来为老人庆生,王婆婆失落不已。工作人员得知后,紧急联系院内厨师为王婆婆精心制作了生日蛋糕。

“非常感谢大家,没想到一个电话,让这么多人鼎力相助,真的很感动。”4月12日,杨先生收到了工作人员送来的新鲜食品后激动地说道。原来,杨先生的女儿小怡是在册的困境未成年人,他们所住

在南沙区榄核镇管控区内的黄婆婆焦急地反映自己遇到的困难。黄婆婆患有肺积水,需长期服药。了解情况后,客服人员先安抚黄婆婆,随后联系所在社区居委会反馈情况,居委会协调社区卫生院为黄婆婆送去了急需的药品。

“我的药吃完了,现在又没办法去医院开药,怎么办?”日前,在平安通服务机构坐席人员开展例行电话回访时,家

的小区被划定为封控区,家里储备食物不充足,网上购买配送又不及,一家人正发愁。4月11日,广州市未成年人救助保护中心(以下简称“市未保中心”)通过电话排查了解到杨先生的困境。在市民政局的统筹协调下,联动属地民政局和街道儿童督导员、居委儿童主任,在市、区、街道、居委“四级”联动下,为杨先生解了“燃眉之急”。

广州市还广泛集结爱心力量,链接慈善资源,筑牢疫情防控“暖心墙”。家住白云区的轩轩是低保家庭的困境儿童,父亲是特殊困难重度残疾人。4月中旬,受本轮疫情影响,轩轩只能在家进行线上学习,而碍于经济原因,父亲无法为轩轩购置平板电脑。得知情况后,社工随即向广州市慈善会“微心愿、善暖万家”项目提出申请,经过紧急的审批采购、物流协调,仅用一天就把崭新的平板电脑送到轩轩家中。

C “穗救易”解决特殊困难群众需求



社工协助医护人员,为特殊困难群众提供上门核酸检测服务



广州市救助管理站的“大白”们正在为受助人员采集核酸

全市封控、管控区内共有八类特殊困难群众765人(去重),其中低保177户344人,低收入10户27人,特困14人,留守老人0人,孤寡老人17人,独自一人居住老人301人,困境儿童179人,特殊困难重度残疾人93人。如何确保底数每天更新、问题当天清零,是广州市民政部门的头等大事。

广州市民政局及时抽调42名党员干部组成4支电访队伍,辖内有封控管控区域的区民政局也相应组建队伍,每天对封控、管控区特殊困难群众进行电访排查。自4月28日起,开展人工智能机器人电访困难群众工作。对于电访发现的问题,及时录入“穗救易”系统,自动形成问题清单并迅速转至居住地的民政局、镇(街)、村(居)组织解决,力求将问题当天清零,属地民政工作人员将解决结果上传“穗救易”系统。

“您好,这里是民政局,请问您目前有没有遇到基本生活困难?”自新一轮本土疫情发生以来,广州全市封控、管控区内特殊困难群众每天都会接到这样的电话。特殊困难群众是民政部门的重点关注对象,通过线上比对、线下摸查,截至4月28日,自

从邓先生亲属的居住地被列为封控区后,亲属难以以前去照料邓先生。广州市民政局工作人员在电访时了解到该情况,立即通过“穗救易”系统将邓先生情况反馈至白云区,由区民政局联动居住地街道上门排查,第一时间为邓先生送去食品和生活必需品,并每天安排人员帮助邓先生解决吃饭等基本需求。

疫情防控“一个都不能少”,流浪乞讨受助人员的健康安全,也有人倾力守护。部分受助人员没有手机,只能将他的自述作为判断依据,“大白”们冒着潜在风险,冲锋在最前线。4月21日下午,救助男区隔离区一受助人员出现发热症状,“大白”立即将情况上报,启动疫情防控应急预案,将受助人员送往发热门诊,对环境全面消杀,密接人员紧急做核酸送检。

市、区13支救助管理小分队常态化开展街面巡查救助,发现流浪乞讨人员第一时间落实测温、验码、核查轨迹等防控措施,并不愿意进站接受救助的提供基本生活物资。相关区在封控区、管控区开设临时庇护场所,截至4月28日,组织流浪乞讨人员核酸检测540人次,派发生活物资576份、防疫物资1332件。

E 汇聚爱心慈善力量筑牢“暖心墙”



广州白云区2000多户特殊困难群众收到暖心慰问包

广州市还广泛集结爱心力量,链接慈善资源,筑牢疫情防控“暖心墙”。家住白云区的轩轩是低保家庭的困境儿童,父亲是特殊困难重度残疾人。4月中旬,受本轮疫情影响,轩轩只能在家进行线上学习,而碍于经济原因,父亲无法为轩轩购置平板电脑。得知情况后,社工随即向广州市慈善会“微心愿、善暖万家”项目提出申请,经过紧急的审批采购、物流协调,仅用一天就把崭新的平板电脑送到轩轩家中。

3月以来,广州市慈善会及时回应困难群众需求,加强对特殊困难群体的关爱帮扶,目前已为困难群众提供资金资助、微心愿帮扶、资源链接、关怀服务、信息咨询指引等服务累计超4600人次,资助金额达470万元。

4月20日,在广州市民政局、广州市慈善服务中心、广州市白云区民政局指导下,广州市慈善会、广州市白云区慈善会、广州市白云区社会组织联合会共同主办“同心抗疫·善暖万家”2022年白云区特殊困难群众关爱活动,为白云区同德街、石门街、石井街、白云湖街、松洲街等10个镇街

封控区、管控区内的2632户特殊困难群众送上暖心慰问包。看着暖心包里的米、油、麦片、番茄等不同种类的蔬菜,陈阿姨的喜悦之情溢于言表:“今晚又可以给家人做一顿好吃的了。”

广州市慈善会还积极动员社会各界爱心企业、爱心人士为战胜新冠肺炎疫情奉献爱心。截至目前,近15家爱心企业、爱心社会组织共捐赠3500多个护目镜、3500套防护服(含隔离衣)、93万只口罩、6.8万副手套、5万多个隔离面罩等,23640盒代餐能量球、2万多罐罐装食品等,总物资价值达319万元,定向派发到疫情防控重点服务场所及社区一线,彰显广州“慈善之城”的温暖。

数据眼

2022年4月至今,广州市民政局先后选派4批共90名机关干部下沉至越秀、海珠、荔湾、天河、白云、黄埔等6区的62个社区开展核酸检测服务,协助社区做好核酸检测、入户排查、电话排查等工作,累计服务群众逾32万人次。

2022年4月8日以来,平安通已累计开展心理慰藉、定期关怀、信息提示等服务5.64万人次,电话回访平安通特殊困难群众6949人次,提供呼援服务人次171人次。

自2022年3月10日至4月17日,共排查封控区和管

控区内困境未成年人4790人次,未有因疫情导致监护缺失等异常情况反馈。

截至目前,广州社工“红棉守护”热线累计投入接线服务社工12208人次,服务低保、低收入、特困等困难群众和特殊群体80026人,组织解决缺粮、缺油、缺菜、缺药等问题17958个。

2022年3月以来,广州市慈善会已为困难群众提供资金资助、微心愿帮扶、资源链接、关怀服务、信息咨询指引等服务累计超4600人次,资助金额达470万元。