

# “壹对壹敲门行动”关爱“一老一小”

东西湖区将军路街道刘家墩社区党总支副书记 王杏

## 【案例背景】

刘家墩社区成立于2021年4月,作为典型的城市新建社区,服务2个高层住宅片区,外来人口密集、双职工家庭占比高。随着社区发展,“一老一小”群体规模持续扩大,高龄独居老人普遍存在情感空虚、健康管理不足、社交支持薄弱等问题,特殊儿童则面临学习、社交及行为习惯等方面的成长障碍。社区虽拥有高校、公立医院、小学等优质资源,但以往志愿服务多局限于节日走访、常规帮扶等浅层服务,缺乏专业统筹规划与长效运行机制,服务精准度、专业化水平难以满足群众实际需求。针对这一痛点,刘家墩社区党总支主动创新,探索“专业社工+志愿服务”融合模式,打造“壹对壹敲门行动”,打通了服务“一老一小”的“最后一公里”。

## 【治理办法】

### 以需求为导向,融合发力

需求摸底是精准服务的前提。社区党总支牵头,整合网格员、下沉党员、居民小组长等力量,开展全覆盖“敲门问需”行动,逐户走访辖区高龄独居老人和特殊儿童家庭。针对老年人,重点记录基础疾病、用药情况、居家安全隐患及情感孤独程度;针对儿童,详细评估学习困难、社交障碍、感统失调等具体表现。按照健康状态、心理状况、社交支持、社会适应能力四个维度,为每位服务对象建立“一人一档”,动态更新服务需求。

截至目前,项目精准锁定70余名服务对象,量身打造“健康壹管家”“心声聆听者”“壹对壹学伴”“情景模拟课堂”等标准化服务清单。同时创新推行“低龄老人帮扶高龄老人”模式,挖掘社区党员、退休医护人员等15名“银发力量”,组建“邻里帮帮团”,打造特色互助服务案例,让老年服务更具情感感染力。从源头避免服务与需求的错位,实现了从“大水漫灌”到“精准滴灌”的转变。

### 以平台为枢纽,协同作战

项目要长效,关键在“谁来帮、怎么帮、如何可持续”。社区积极搭建“党组织+专业社工+共建单位+居民志愿者”多方议事平台,围绕志愿者管理、结对服务、资源调配、应急处置等核心工作,推动各方力量从分散运作转向协同发力。

在资源整合方面,成立项目共建委员会,明确各方职责。联动金银潭医院、东西湖区第二人民医院,提供健康培训、就医绿色通道支持,依托“医护专家骨干、骨干带新手”模式,开展急救、健康监测等专业培训6期,培育骨干志愿者120余人次;对接武汉轻工大学团委、医学院,固定每周四、周日上门开展“一老一小”



共建单位金银潭医院医护人员对志愿者开展应急培训。



社区志愿者陪伴行动不便的老人外出散心。

服务,累计服务260余次、时长超800小时;联合志愿小学教师,设计儿童社交训练、家长课堂,开展情景模拟课堂12场;组织下沉党员牵头资源协调、应急处置,解决各类紧急需求23件;发动社区医护居民组建“健康护航联盟”,为老人提供远程健康指导。

在服务过程中,采用“一对一”“多对一”固定结对模式,为每个服务对象配备专属志愿者小组,保障服务持续不间断。其中12名低龄老人志愿者与18名高龄独居老人结对,常态化开展陪伴聊天、代购代办等暖心服务。

同时建立“月度回访、季度联席、年度评选”监督机制,已完成月度回访11轮、季度联席会议4次,整改优化服务建议37条,让居民、志愿者全程参与项目决策与监督。

### 以专业为支撑,长效运营

志愿服务既要暖人心,更要专业化、可持续。为确保项目安全、规范、长效运行,社区引入将军路街道社工站专业力量,建立全过程监督机制,从能力培训、风险防控、闭环管理三方面发力,推动服务从“有人做”向“专业做”转

变。

在能力培训上,由专业社工指导志愿者开展需求评估、入户沟通、应急处理等系统培训8场,覆盖志愿者210人次,如今志愿者已能独立完成健康监测、情感陪伴、年审代办等专业服务。社区还创新推出“微光行动”传承机制,通过季度经验分享、月度新老志愿者结伴入户,实现“以老带新、实战练兵”,截至目前已有18名新志愿者通过“微光行动”成长为骨干力量。

在风险防控上,制定上门服务规范,明确志愿者服务流程,建立需求分级处置机制,同时制定5类应急预案、开展3次应急演练,实现项目服务零事故。

在闭环管理上,打造“服务实施—过程记录—效果反馈—优化提升”全流程工作模式,配套志愿者激励机制,评选优秀志愿者15名,其中“银发志愿者”8名。此外,依托项目开展健康讲座、亲子互动、社区融入等小组活动18场,让“敲门行动”从单向帮扶升级为邻里互助与治理融合的综合阵地。

## 【成效与启示】

自“壹对壹敲门行动”启动以来,累计服务“一老一小”群体70余人,培育骨干志愿者56名,上门服务620余次,总服务时长超1800小时,暖心成效逐步凸显。

刘家墩社区“壹对壹敲门行动”形成三大亮点。一是全环节闭环运营,依托金银潭医院梯级培训和高校固定上门机制,率先实现服务制度化落地。二是社工站“全过程监督”与“微光行动”老带新体系,让志愿者从“热心人”成长为“明白人”。三是激活“低龄帮高龄”银发力量,打造有温度的暖心服务案例。

实践证明,坚持党建引领、将专业社工嵌入志愿服务全流程、构建多方共建闭环机制,是推动志愿服务提质增效的有效路径。

通讯员汪晓菲 社区供图