

“超级居委会”做澳门居民的“定心丸”

澳门街坊会联合总会引进先进经验开展社会服务

澳门“盛产”什么?除了有人欲罢不能的美食,还有数量庞大的社团组织。人口不足70万的澳门,拥有近万个社团,平均每70多人就有一个社团!

澳门有着历史悠久的社团文化和多元文化,是一座充满人情味的城市,澳门的社团数量多、种类全、影响大,自澳门回归祖国以来,澳门众多爱国爱澳社团积极主动作为,为弘扬爱国爱澳精神、为两地的繁荣稳定发展,发挥了重要作用。

近日,《横琴潮》将推出系列报道,向大家展示澳门多个爱国爱澳社团的服务特色和先进经验,讲述他们与澳门、与横琴的故事,以及他们在促进澳门经济适度多元发展,帮助澳门居民融入横琴新家园工作中取得的成果。

第一期,本报记者带大家走进有“超级居委会”之称的澳门街坊会联合总会(以下简称“街总”),向大家展示这个成立于澳门回归祖国前、有着强大社会服务能力、承载着澳门街坊人情味名片的澳门社团。同时,记者与街总会长吴小丽进行了对话。

采写:本报记者 王帆
图片:由澳门街坊总会提供



社工为澳门居民开展康复服务。



义工培训活动。



珠澳社工培训活动。

服务范围

“从3个月大的婴儿到100岁老人都管”

时间回到20世纪80年代,为了迎接将要到来的历史转折,澳门20多个街坊组织加强团结,共同商讨推动澳门回归祖国的顺利过渡和今后的发展。1983年12月30日,澳门街坊会联合总会正式成立,简称“街总”。

街总从澳门回归祖国以来,始终拥护“一国两制”,坚持爱国爱澳,以“团结坊众、参与社会、关注民生、服务社群、共建特区”为工作方针,努力把握“居民权益维护者、和谐社会建设者和澳门坊众大家庭”的定位。

30多年过去,如今,街总已发展成为拥有4个澳门分区办事处、1个内地办事处、28个基层街坊会、30多个附属服务机构并密切联系50多个大厦业委会和社区组织的重要社团。街总被居民亲切地称为“超级居委会”。

澳门回归祖国后,逐渐形成了独特的公益模式:政府下单,民间服务。澳门特区政府有充盈的财政资金,街总有深入社区的渠道,了解民众所需,聚集了一批热心的义工,可与政府实现优势互补的合作。

街总提供的服务范围很广,从托儿所、中小学、辅导中心到家庭服务中心、业主委员会、社区服务中心,再到颐康中心、长者护理中心乃至善终服务,“从3个月大的婴儿到100岁老人都管”。

目前,街总已开办了2所学校、4间托儿所、30多个不同类型的服务中心、6间学生自修室及3间诊疗所等,形成了一个覆盖全澳、专业多元的社会服务网络,专职人员也由创会之初的2人发展到近900人。

琴澳融合

社会服务陆续进驻横琴多个社区

2019年11月8日,澳门街坊会联合总会广东办事处横琴综合服务中心在小横琴社区正式落成,这是首个澳门社团在内地成立的社会服务机构,由横琴相关机构购买服务。

澳门街坊会联合总会广东办事处横琴综合服务中心的服务对象,涵盖儿童、青少年、家庭及长者,中心设有长者饭堂、多功能活动室、小礼堂、耆趣室、阅览室,以及康复治疗室等。

中心通过康复训练、认知训练、工作坊、小组、兴趣班、户外活动及个案辅导等,结合

先进的设备及新颖的服务手法,让生活在横琴的居民体验到多元有益的社会服务,为解决“一老一小”照顾难题提供“横琴解决方案”。

从2021年2月开始,街总与横琴相关机构达成新的合作意向,澳门街坊总会横琴中心陆续进驻荷塘、新家园及莲花社区党群服务中心开展服务,街总的社会服务经验和标准,覆盖到横琴各个社区,让琴澳社会服务合作之花开遍横琴,使生活在横琴各社区的居民都享受到优质多元的社会服务。

【对话】

吴小丽:会有越来越多澳门居民来横琴生活

增加政府购买社会服务时间 让社会服务机构深耕社区

记者:澳门拥有历史悠久的社团文化,您觉得在社会服务或社团服务方面,澳门有哪些先进经验?

吴小丽:主要有三个方面的经验。第一,政府对社会服务的购买策略。在澳门,政府购买社会服务通常是比较稳定、长期的,一个社会服务团体走进社区,需要更多时间去了解社区、与居民建立关系,才能有效地针对社区存在的问题和需求做一些介入性的服务。

我们来到内地之后,发现很多社会服务项目都是几年一签,甚至一年一签的,这种签约方式容易导

致社会服务机构没有时间、缺乏动力深入社区了解问题,只能做一些浅层的、容易出结果的活动。

这不论对于社区的居民还是社会服务水平的发展,都是不利的。因此,我们希望引进澳门的经验,增加政府购买社会服务的时间,提高社会服务机构工作环境的稳定性,让社会服务机构深耕社区。

第二,社会服务机构与政府部门之间的合作机制。在澳门,社会服务机构与各政府部门,包括警方、医院、民政等部门有非常清晰、成熟

的合作与转介机制,以确保需要时能有专业力量及时介入。

而在内地,由于相关机制尚未建立,社工处理个案时,需要花费更多的时间和精力协调各政府部门、机构,大幅提升了社工为当事人链接外部资源的难度,社工常常陷于“单打独斗”的困境。因此,我们希望能将澳门的这套个案处理体系带到横琴,未来进一步推广到全国各地。

第三,澳门社会服务行业有完善的学习体系。澳门社会服务已经形成了较为系统性的行业环境,有

完善且丰富的督导、培训与评估体系,社工在工作中能不断吸收新的工作理念与手法,保持个人专业能力的提升。

而内地社会服务行业对社工的专业支持相对较弱,社工专业培训与督导资源仍存在不足,社工的专业水平和职业认同度受到限制。

为了解决这个问题,我们一直在尝试举办不同形式的社工培训活动,让珠海的社工有更多学习社会工作专业内容的机会,未来也希望政府能在社工专业这方面投入更多资源,提升社工的专业性等。

当好政府与居民的桥梁纽带 推动构建和谐社区环境

记者:作为澳门的“超级居委会”,街总在社会服务方面,已经有成熟的模式,您觉得街总在社团服务方面有什么特点?有哪些先进经验可供借鉴?

吴小丽:用心服务居民、凝聚社区力量、化解社区矛盾一直是我们在做的实践,多年的实践中,街总在社团服务上分为两条路线。

一条是从社会服务出发,构建覆盖全澳、专业多元的社会服务网络。服务项目包括老人日间护理、

老人紧急呼援、中医保健、牙科诊疗、持续进修、就业辅助、心理辅导、托幼、基础教育、驻校辅导和大厦管理咨询等,服务对象包括社会各个阶层、各个年龄层。

另一条则是从社区治理的角度出发,充分发挥好特区政府与居民之间的桥梁纽带作用。

澳门的政治制度当中存在立法会、咨询委员会等机构,街总从1988年开始派出代表参与澳门立法会选举,历届选举皆有代表获选

担任议员,在立法会为居民发声,并且还派出骨干出任特区政府的经济、医疗、教育、交通、治安、人才发展、青年、长者、妇女、都市更新和社会工作等20多个咨询委员会委员,就社会事务反映民意,努力为居民争取权益。

对此,街总在横琴社会服务的实践中,参考了社团在澳门的经验,积极开展各类社会服务,并充分挖掘横琴社区资源、结合当地实际,推出了各式各样的服务项目,涵盖儿

童、青少年、家庭及长者,并开展大量文体活动、兴趣班、小组、工作坊等满足居民需求。

同时,为解决居民生活中的问题,街总积极与政府牵桥搭线、建言献策,希望未来粤澳双方在横琴社会服务、社区治理的发展上可以提供更多资源,给予社服机构更多余地开拓服务范畴,深入了解社区民情,并搭建顺畅的沟通、反馈机制,从而推动横琴构建和谐美好的社区环境。

帮助澳门居民融入横琴生活 促进粤澳两地文化融合

记者:目前澳门街总的服务已经进驻横琴,在帮助澳门居民融入内地生活方面,做了哪些努力?合作区成立后,街总将开展哪些方面的工作,帮助澳门居民更好地融入横琴生活?

吴小丽:我们中心一直致力于充当澳门居民在横琴生活的“扶手棍、定心丸”,积极联系、团结在横琴的澳门居民。

截至2021年8月31日,澳门街坊总会广东办事处横琴综合服务中心

运营22个月以来,共为琴澳两地居民72300人次提供服务,举办活动1415场,心理辅导或康复治疗居民个案340宗,处理社区维权求助106宗。

目前,我们对澳工作主要分为三个部分。首先,为澳门居民解决困难。澳门的社会政策和行政体系与内地有很大的差别,不少澳门居民来到横琴生活遇到一些问题时,他们不知道到什么地方去求助。

因此,我们在横琴的工作,就是

在接到澳门居民的求助后,为他们对接相应的部门,如联系居委会、消防和司法所,帮助他们解决问题。我们也会倾听在横琴居住的澳门居民的声音,将他们比较集中关注的问题和需求汇总给相关部门。

其次,帮助澳门居民了解湾区、横琴。一方面,我们积极地和横琴相关机构合作,以线上和线下的方式,举办政策宣讲会、咨询会,将惠澳政策推广给澳门居民,为居民答疑解惑;另一方面,我们也通过举办

文娱活动、出游活动,例如举办“探索横琴之旅”,带领更多的澳门居民走进横琴,乃至大湾区,激发他们对横琴、湾区的兴趣。

第三,促进粤澳居民的文化融合。横琴是新发展起来的热土,生活着来自天南地北的人们,由于文化差异的原因,来自不同地方的居民之间交流得不够,存在一些隔阂。为了让澳门和内地居民能够实现真正的融合,我们举办了很不同的活动,让他们互相交流,增进了解。



澳门街坊会联合总会会长吴小丽。

约2000名澳门居民长期在横琴居住

记者:目前有多少澳门居民在横琴居住和就业?澳门居民在横琴发展的情况如何?

吴小丽:从我们中心日常服务所掌握的数据来看,目前大约有2000名澳门居民在横琴长期居住,他们大多是居住在横琴,然

后往返澳门工作;有少部分是在横琴养老的澳门长者居民。

《横琴粤澳深度合作区建设总体方案》出台后,未来随着横琴“澳门新街坊”项目的落成,相信会有越来越多的澳门居民在横琴居住和就业。

琴澳居民融合仍存在难题 将针对问题开展服务活动

记者:澳门居民与横琴的融合情况如何,是否有遇到难题?这些难题,可以通过什么方式解决?

吴小丽:街总在横琴做了不少的调查,了解到在交通出行、看病就医、子女读书、就业创业、社区支援、社会交往等方面,澳门居民遇到了不少问题。比如医疗问题,虽然内地政府出台了相关政策让澳门居民也能在内地参保,但是实际操作中仍与澳门的免费医疗政策有一段距离,很多长者更愿意回澳门接受治疗,而且横琴的医疗水平和资源,还未能满足居民的需求。

另外,横琴的居民来自五湖四海,语言使用、生活习惯等文化差异,让很多澳门居民难结交好友、融入社区,尤其是长者因社会

角色弱化,社交问题更为突出。此外,如税收问题,因内地与澳门税制不同衍生的税差,让部分来横琴工作的澳门居民仍有顾虑。

对此,街总在发现这些问题后,积极联系沟通,通过人大代表、政协委员向国家提出建议,如社保医保、税收等问题,希望能有相关的政策和措施,从上而下地推动这些民生事宜的解决。

同时,我们机构自己也针对这些问题开展服务、活动,充分挖掘社区优势资源,整合社区力量,如上述提及的长者社交圈窄小问题,我们持续回应长者的社交需求,强化长者活动中的联谊、交流性质,促进社区长者互相认识,为其打造社交平台,帮助居民快速构建社区支援网络。