

澳门街坊会联合总会广东办事处:

持续为横琴提供具有澳门特色的社会服务

提到澳门街坊会联合总会广东办事处(下称“街总广东办”),总能想到一群身穿蓝色马甲的社工,出现在各个社区最需要的角落。作为横琴粤澳深度合作区试点打造的综合性社会服务合作示范项目,街总广东办一直在居家养老服务、社区家庭服务、助力琴澳融合等方面贡献力量,将澳门的社会服务管理标准、管理经验、管理特色带到横琴,探索建设琴澳融合的民生服务体系,搭建两地居民互动交流的平台。

截至2022年8月,街总广东办共为琴澳居民提供服务达370200人次,其中澳门居民39974人次,举办活动2987场,跟进心理辅导、康复治疗个案846起。疫情期间,为澳门居民提供通关协助、邮寄药品及生活急需物资、跨境学童咨询等各类服务超10000人次,累计共协助完成全民核酸检测超10万人次。

采写:本报记者 李颖菡 陈子怡
图片:受访单位供图



助力澳门居民融入横琴

澳门街坊会联合总会在澳门拥有多年服务经验,在对澳门居民方面有着天然优势。2019年11月,街总广东办挂牌没多久,就迎来了巨大的挑战——新冠疫情。“疫情影响下,街总广东办虽然没办法开展活动,但通过挨家挨户宣传慰问的方式,还是打开了知名度。”澳门街坊会联合总会会长吴小丽说。受疫情特别通关管制措施影响,一些澳门居民无法及时返回横琴,街总广东办了解情况后,主动与在地社区党群服务中心一同上门探访他们在横琴的家属,让这些澳门居民安心遵守防疫措施留澳。

在2022年多轮疫情期间,街总广东办主动关心662名在横琴的澳门居民,了解防控措施对

其生活的影响,并表达慰问关怀,组织澳门长者返澳登记疫苗信息并领取抗疫包。日常生活中,街总广东办也常就横琴政策、教育资源、社会申请等问题为澳门居民答疑解惑,并与多个政府部门联合举办讲座,帮助澳门居民更好地了解内地法律政策。

有交流,才能促进深入了解。街总广东办联合社区举办澳门居民茶聚会、主题联谊会、内地法律讲座等活动,组织居住在横琴的澳门居民互相认识,畅谈自己在横琴生活的感想,介绍横琴各项社区资源,普及内地政策、法律知识,在活动中增进澳门居民对横琴的参与感和归属感。

提供特色居家养老服务

2022年3月,澳门街坊会联合总会承接横琴粤澳深度合作区小横琴、荷塘和莲花三个社区的居家养老服务项目。经过半年的努力,街总广东办的养老服务就已取得了良好的成效。“待老如亲关怀暖,体贴入微服务佳”。8月29日,社区居民朱阿姨向街总广东办赠送锦旗,感谢居家照顾及支援服务为其母亲带来的帮助。自今年3月以来,街总广东办结合横琴实际情况,引入澳门的居家照顾及支援服务的经验技术,为社区长者打造流程标准化、内容多元化、设计个性化、团队专业化的家居照顾及支援服务。截至目前,该项目累计为辖区失能、半失能长者提供服务超过300人次。

为更有针对性地服务老年人群体,街总广东办还启动了长者健康档案建档工作,记录长者个人基本资料、动态及健康情况等信息,以更

及时地掌握社区长者的生活状况,更有针对性地提供服务。

据荷塘社区“两委”委员梁倩莹介绍,在街总广东办居家养老服务项目未入驻社区以前,社区的养老服务主要以“上门慰问”和“探访”为主,经过琴澳两地社会工作者的交流探索,现在为社区长者提供的活动也变得更加丰富——

长者生日会,邀请当季生日的长者齐聚一堂,歌舞助兴;

“善言也善”长者中心季度会议,邀请琴澳两地长者一同为社区建言献策,鼓励他们关注、参与社区事务,让长者们感到自己也是社区重要的一分子;

组织社区内的热心长者组建长者义工队,挖掘“社区能人”,让长者“退而不休”,引导长者在为社区服务过程中展现自己的能力,实现人生价值。

广泛开展社区活动

面对多次疫情冲击,街总广东办主动承担着基层防疫的职责。疫情来袭后,广东办员工积极协助社区开展全民核酸检测,开通疫情热线,解答并处理跨境物资寄送、通关政策咨询、单独滞留长者儿童照顾等咨询求助个案共860起。

在疫情反复、服务场地开放受限的情况下,街总广东办就服务形式进行了创新,开展线上抽奖问答、每日直播锻炼、线上亲子读书会、烹饪线上兴趣班、“厨艺争霸赛”等多场线上活动,维系与居民之间的“云交流”。

此外,街总广东办针对儿童及青少年开展多项服务,比如组织青少年参观博物馆、观看爱

国影片,举办长幼共融游戏活动、开展情绪控制工作坊等社区活动。在社区治理方面,街总广东办也作出了大量工作,特别是针对横琴的社区纠纷、物业纠纷发挥社工的长处,跟居民沟通协调,帮助居民尽快解决矛盾。

澳门街坊总会广东办事处主任田翼表示:“近3年来,街总广东办所获得的较大成就,是通过多元化的服务让居住在横琴的居民更有归属感、幸福感。”未来,街总广东办计划继续打造精细化、专业化的社会服务,加强与政府、企业、高校与社会团体的合作,形成服务合力;担当好政府与居民的连心桥角色,让政府与居民的交流更加密切,让横琴的发展与澳门居民紧密相连。

样本故事

“在这里,我们寻找一份归属感”

——横琴社区长者们的义工队生活

“我曾在国外不同城市居住过,但只有横琴的社区给我的感觉是最好的。”居住在小横琴社区的澳门居民张阿姨这样说道。

早上6点,张阿姨就已经起床,与同社区的朋友们来到保利国际广场打太极。9点多结束运动,张阿姨开始回到房间练习昆曲。下午来到澳门街坊会联合总会广东办事处横琴综合服务中心参加活动,晚上则抽出两个小时进行自我学习。一天的时间被张阿姨安排的满满当当。

张阿姨从小在澳门长大,今年55岁,是个还很有活力的“60后”。去年,张阿姨随丈夫搬入横琴,除了一周在珠海德威国际高中兼授两节课之外,不再承担其他工作任务。

“半退休”状态的张阿姨精力旺盛,参与公共服务的热情高涨。2021年3月,为了让尚有精力与服务热情的低龄长者群体拥有继续发光发热的机会,街总广东办面向社区招募一支有时间、有精力、高素质、乐奉献的长者义工队,张阿姨听闻消息后,立刻报了名。

防疫、垃圾分类、文明养犬、社区活动……很快张阿姨就和志同道合的朋友们借助长者义工队的平台在社区铺开各项服务,在参加一次次活动的过程中,收获了友谊与成就感,邻里之间的互助氛围,社工积极主动的关心关怀,都让张阿姨感到幸福和温暖。

长者义工队除了为社区提供公共服务,还成立了“义工导师团”,通过集结有能力、有特长的长者作为“导师”在社区开展各类公益兴趣培训班,丰富社区长者的生活,也充分调动社区居民参与文艺活动的积极性,营造良好的社区氛围。

张阿姨本身热爱艺术,会唱昆曲,不负众望被推举为“义工导师团”的一员。听说要让自己带领大家上昆曲课,张阿姨一开始没报太大希望,觉得昆曲爱好小众、曲高和寡,但真正开设课程后,每节课最少也有15个学员,有的人甚至特意从澳门过来参加。这让张阿姨既开心又深感责任重大,在完成教学任务的同时,每天留出专门时间进行自我提升。

目前,“义工导师团”现有成员共6位,分别在社区创办了合唱、广场舞、太极、非洲鼓、昆曲、“古韵旗袍·魅力横琴”旗袍走秀等兴趣班。截至2022年8月,街总广东办的长者昆曲班已累计开展11节,平均每节课都有30位长者参加。

长者义工队的队长康阿姨今年已有65岁,平时她一有空闲就会来到街总广东办进门处,为每一个进入服务中心的人进行测温登记。几乎每一个路过街总广东办门口的人都会对这位长者印象深刻。

康阿姨同样是土生土长的澳门人,5年前搬入横琴居住。由于家人工作繁忙,康阿姨在加入长者义工队之前,常常用手机的方式排遣自己的闲暇时光。康阿姨的女儿看在眼里,心里明白康阿姨的孤单,却无法帮助她消除寂寞。

如今,康阿姨已将义工服务工作、社区活动排满自己的时间表,远离了以往闭门不出的时光。“我现在不在家玩游戏了,我每天都要出来和大家聊天。”康阿姨说,有时她的身后会出现在上村、三塘村、四塘村,挨家挨户上门做垃圾分类宣传;有时会在街总广东办,参加合唱队、书法兴趣班等活动。

在康阿姨看来,长者义工队能缓解社区工作人员的工作压力,尤其在疫情期间,测体温,查验健康码等防疫登记工作可以交给长者义工。除此之外,长者义工队项目也是社区居家养老服务的一部分,因为居家养老服务不光要关注长者的物质生活,还要关注长者的精神需求,长者通过参加长者义工队开展的活动,能真正参与到社区建设中来,获得一份归属感。

“街总广东办的工作人员服务态度一直非常积极。”两位长者义工表示,“一旦发掘到值得推广的活动项目,工作人员就会主动联系我们,给我们的义工生活提质增效。”有志同道合的朋友聊天,有有爱互助的朋友相聚,在街总广东办提供的居民活动平台之下,社区越来越像她们第二个家。

2021年11月26日,合作区举办“2021横琴粤澳深度合作区社会服务机遇与挑战”研讨会,澳门街坊会联合总会理事长陈家良(右二)于现场发言。



受疫情影响,街总广东办就服务形式进行了创新,开展线上“写春联、送祝福”活动。



张阿姨的昆曲兴趣班。



长者义工队的队长康阿姨平时一有空闲就会来到街总广东办进门处,为每一个进入服务中心的人进行测温登记。



社工上门为长者提供居家照顾及志愿服务。