

社区互助支持网络项目结项报告

项目名称：社区互助支持网络项目

项目周期：1月30日至3月30日

项目预算：21300元

项目报告人与职位：胡妍（项目经理）

一、请对照项目书分点阐述项目执行情况。

新型冠状病毒肺炎疫情形势严峻，基层社区工作人员没任何准备，大年30就开始投入社区防疫工作当中，两三天后，缺防护物资、缺人力、缺少信息渠道、缺少社区内部的支持体系等等问题也逐渐显现出来。陕西众益社会组织服务中心（以下简称“众益”）通过前期开展社区服务工作的基础，联结相关社区工作者、社区社会组织、志愿者以及专业服务机构，2月3日搭建了“社区互助支持小组”，在项目期间主要开展了以下工作：

1、组建工作团队。2月1日-3日众益通过网络招募、整合团队志愿者力量等方式，结合项目服务人群的特点，组建由社区专职人员、大学生志愿者及机构社区项目人员组成临时工作团队，工作重点分为社区一线需求对接、经验收集与整理，省级社会组织资源的整合，以及专业机构服务引进等，在没有正式开工的短期内快速组建项目核心团队。

2、建立“社区互助支持小组”。2月3日，众益公众号正式发布“社区互助支持小组招募”信息，与陕西“四社联动”社区平台社群合作，让更多有需求的社区一线加入其中，同时，邀请合作过的社区一线人员和社会组织加入小组，迅速将有需求的社区一线人员通过网络聚合在一起。

3、搭建社区资源对接平台。支持小组建立的同时，2月3日，联合陕西社会组织服务中心建立全省级社会组织资源平台，让更多的社会组织将服务内容通过平台向社会开放，同步筛选了一些适合社区的资源也进行整理发布，尽可能的也匹配给社区。如心理咨询热线、志愿者服务类、便民服务类、防疫宣传类及法律服务类，包括西安市区县级志愿者服务组织对接联系方式等。

社区一线资源共享信息 <https://mp.weixin.qq.com/s/4XhCt5ciIxEPiIv-168vbg>

4、联合专业服务机构。随着疫情的发展，社区工作人员除了物资以外，需要更多组织能够提供专业服务，减轻工作压力。以社区资源对接平台和省社会组织服务中心每日发布社会组织参与抗疫的信息为基础。2月期间，我们主动对接陕西省心理咨询师协会、陕西省健康促进会、陕西中合顺安救援服务队、陕西省公羊会公益救援促进会、西安绿驴发起的“2019-nCoV设计支持小组”、西安市复合未成年服务中心、陕西秦怀社工服务中心、陕西博爱红十字应急救护服务中心、金数据9家机构，共同联合为“互助支持小组”提供专业支持服务。

5、开展社区服务。通过互助支持小组微信群、众益公众号以及陕西“四社联动”社区平台社群为社区工作者提供专业资讯和相关信息，为社区一线工作人员和志愿者对接物资，以及针对性开展“微课堂”等服务。

(1) 对接物资。疫情期间，社区一线工作者主要缺乏防疫物资，2月8日，陕西众益向全省社会组织发出“支援社区工作者战‘疫’的倡议”后，得到省级社会组织支持，包括陕西省社会福利基金会、陕西省帮帮乐扶贫协会、陕西冷冻冷藏食品企业协会等。

日期	物资名称	数量	捐赠机构
2月4日	瓶装牛奶	138件	陕西弘芙华食品有限公司
2月9日	速冻水饺	13件	陕西冷冻冷藏食品企业协会
2月14日	N95口罩	500	陕西省社会福利事业发展基金
2月16日	84消毒液	750斤	陕西省公羊会公益救援促进会
2月25日	洗手液、一次性手套、保温杯、食品等一线志愿者“暖心包”	4000个口罩、3850双乳胶手套、164瓶洗手液等	西安市复合未成年人服务中心
3月8日	三八致敬礼包	70套	陕西省帮帮乐扶贫协会 陕西省健康管理行业促进会 西安市复和未成年人服务中心 西安市癌症康复协会

			绿驴咖啡馆 欧卡教练西安中心 御玺法尔有机健康生活馆 中台圣业文化事业机构
--	--	--	--

需求回音壁 / 爱心组织响应“支持社区工作者战‘疫’”的倡议

https://mp.weixin.qq.com/s/Uo_D5cQf0wKu9YSsUUY_4A

(2) 提供专业服务。接合社区需求把专业服务机构对接“进”社区，为社区工作者提供心理咨询、宣传设计、健康资讯、社工专业等支持服务。常规服务内容包括群里每日提供心理疏导知识、健康资讯等，社区消杀防疫宣传，针对特殊人群编写专业社区工作指南《疫情后期，社区工作者如何做好城乡社区老人服务》、《企业如何让有孩子的员工安心复工》等。

(3) 开展支持服务。结合社区一线人员需求在微信群开展 8 次线上分享会。

时间	主题	分享人
2月7日	如何缓解社区一线工作人员压力	张晖 陕西省心理咨询师协会
2月24日	社区的事儿怎么写？	陈静 西安日报记者
2月27日	听社区一线工作人员说一说防大疫中的小事情	刘威 瑞禾村社区副书记
3月5日	社区防疫的那些事儿	焦金华 先河社区副主任
3月6日	社区工作者的艰苦历练与自我提升	王莉娜 陕西省心理咨询师协会督导中心专家
3月11日	如何辨别走进社区的“健康骗局”	杨彦玉 陕西省健康管理行业促进会会长
3月18日	如何让社会组织成为社区工作者的有力助手	孙璐璐 济南市历下区善治公益发展中心主任
3月23日	成都社区防“疫”排查工作怎么做？	孟静 成都市爱有戏社区服务中心武侯项目办负责人

6、分享社区一线工作方法及经验。工作团队中专门有一位志愿者是原来社区专职工作人员，对社区一线情况特别熟悉，在团队中也主要是结合一线实际

情况，查找整理外省社区防疫工作方法，与本地社区联系采辑防疫经验，每日发布在“逆行经验”和“疫线故事”两个栏目中。

7、共建“社区应急服务志愿者小组”。3月中旬，西安防疫情况相对稳定，社区工作也在逐步恢复日常事务的办理，结合防疫期间社区情况，为提高社区自我防护能力，探索建立社区互助的长效机制，众益联合专业机构，在互助支持小组基础上，继续向社区延伸，与社区共建“社区应急服务志愿者小组”，培育社区应急志愿者服务队。3月16日发布“社区应急志愿者服务小组”，3月27日与8个共建社区确定的志愿者骨干召开见面会，带动社区骨干开始筹备队伍。

8、举办“社会互助支持小组”交流会。4月11日，首次组织互助支持小组中积极的社区负责人、社区专职、专业社会组织部分成员线下交流会，大家就防疫期间，社区内的互助支持状况、社区防疫工作中的难点与经验做法、在社区互助支持小组中的收获、对社区互助小组的期望等问题进行了讨论交流，提出了后疫情期对社区工作细化改进建议，希望与专业机构合作，共同培育社区自组织力量，把社区工作做实。也希望这个小组能够持续存在，建立一些机制让更多有心做好社区工作人员加入。

二、项目执行是否有变更或未按计划开展，请说明原因。

本项目原定计划联合共创计划10家社区社会组织为社区防疫工作提供支持，由于正值春节假期和疫情特殊性，这些组织本身人员少，大部分是志愿者为主体，其中只有2家组织在社区开展线上支持服务，其他的组织无法进入社区参与到疫期防控工作中。项目当中更多动员专业社会组织力量。

三、请说明项目的受益社区有多少个？覆盖的地理范围？

本项目受益社区从互助小组微信群统计，每个成员代表一个社区，涵盖了近120个社区，物资直接受益的社区共63个，覆盖到西安市新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区、阎良区、临潼区、长安区、高陵区、鄠邑区、西咸新区，西安市以外的咸阳秦都区、榆林榆阳区、宝鸡金台区。

四、请说明项目的受益人数多少？他们如何受益的？如果受益对象包括流动儿童、老人、残障群体、等弱势群体等，请详细说明。

1、互助支持小组中社区一线人员

互助支持小组中共 120 余名社区一线人员，为其直接线上微课堂、心理成长知识、防疫经验梳理分享、政策信息整理分享等服务，缓解了社区工作人员因疫情影响产生的压力、为社区提供了防疫工作方法支持。

2、收到物资支持的社区工作者和志愿者

众益互助支持小组中为 63 个社区，重点包括老旧三无小区捐赠近 9.1 万元防疫物资，受益总人数直接受益社区工作人员 515 人，社区志愿者 211 人，间接受益的社区居民近 1.8 万。

3、信息传播受益人

以“陕西众益”微信公众号为阵地开设 5 个专题，发布与抗疫有关的社区逆行经验、“疫”线故事、资源信息、政策法规、专业服务等信息 114 条，累计阅读 14188 人次。

五、这次项目资助带来的改变或项目成果有哪些？

1、特殊时期形成的同伴支持交流平台。疫情初期，通过项目迅速搭建社区工作者支持小组，从社区人员反馈来看，这个平台除了让大家得到一些物资上的支持，更主要的是同伴之间交流、西安和其他城市抗“疫”经验，以及全国社区治理方面的思考等。与以往社区工作人员微信群不同的是，议题明确，可以交流和了解到专业方面的信息，给一线社区工作者更多鼓励与力量。以“陕西众益”微信公众号为阵地在，2 月-3 月期间发布与抗“疫”有关的社区逆行经验、“疫”线故事、资源信息、政策法规、专业服务等信息 114 条，其中包括西安本地 32 个社区的经验故事，分享转发 1002 次，如陕西民政、社区坊等公众号转发。

项目内容回顾 https://mp.weixin.qq.com/s/yoECuhP_aDbB-9YYJAtH1Q

2、探索建立了针对社区工作者支持网络雏形。在防疫紧要关头对于社区一线来说：“上面只会下任务提要求，没支持。”社区工作者遇到物资缺乏等各种问题，解决渠道更多是自己想办法，有物业的联合物业，居民关系好的动员居民，缺少为社区工作者提供支持的平台。项目期间，通过对互助支持小组 31 位成员

沟通与社区走访，了解到心理、社区防疫、宣传、特殊人群等需求，重点对接引进专业服务机构，缓解了社区一线的工作压力，如陕重社区隔离人员情绪失控，迅速联系到小组提供的心理咨询师进行干预，回应社区特殊人群服务需求。疫情后持续有6家专业机构持续为社区工作者提供支持。

3、带动更多社会资源支持与了解社区。通过在社会组织渠道中转发社区需求倡议、社区防疫故事等，让陕西社会组织关注社区，动员14家社会组织及爱心企业资源支持社区。项目期间共筹集9.1万元物资，包括口罩、手套、洗手液、消毒液、食品等，支持到63个社区。特别是参与正荣公益基金会三八“爱加倍致敬她”活动，通过与捐赠代表去社区送问候的方式，让社区女性工作者和捐赠机构，都感受到彼此的关爱。

4、小组延伸开展社区实践。关于社区内生力量方面，建立社区真正可持续性的自组织队伍是社区人员最迫切的需求，为此项目后期，以“应急志愿者服务队”为切入点，开始自组织建设实践。在互助支持小组基础上，联合社区开展自组织培育实践，招募14家社区，探索在社区防疫志愿者队伍的基础上，将队伍持续化，转化为社区应急志愿者服务队。目前已经完成社区志愿者骨干选拔，开始与8个社区志愿者骨干组建志愿者队伍。

六、本次资助有没有帮助你们组织或项目争取到其他资助或支持？请介绍在工作执行过程中组织/项目的资源整合情况，这些资源整合对未来项目的继续发展能起到哪些直接和间接的作用

通过本项目的实施，陕西众益整合陕西社会组织服务中心资源，联合到陕西省社会福利事业发展基金会、西安复和未成年人服务中心、陕西冷冻冷藏食品企业协会、陕西省公羊会公益救援促进会、陕西省帮帮乐扶贫协会、陕西中合顺安救援服务队、陕西博爱红十字应急救护服务中心等组织的物资和专业服务支持。这些资源中专业服务机构未来也是继续是社区资源，如陕西博爱红十字应急救护服务中心会为社区提供应急救护培训支持、陕西省公羊会公益救援促进会为社区提供安全检查及社区超级救生员培训、复合未成年人服务中心后续会为社区提供儿童个案支持等，已经转化成为社区专业支持力量。

七、财务报告（对照预算表进行预算与实际对照提交，表格可适当调整）

主要活动	预算明细	预算额度	实际开支	剩余金额	备注
信息资源整合及对接	150 元 / 天 *30 天	4500 元	5300 元	-800. 00	
通讯费	100 元 / 月 *2 月	200 元	200. 9 元	-0. 90	
互助支持服务	200 元 / 期 *8 期	1600 元	1100 元	500. 00	部分分享 老师不收 劳务费
防控宣传品制作	500 元 / 月 *2 月	1000 元	750 元	250. 00	
宣传印刷费		1000 元	1058 元	-58. 00	
经验整理	200 元 / 天 *15 天	3000 元	3000 元	0	
社区防疫服务补贴	1000 元 / 个 *10 个	10000 元	4957. 45 元	5042. 55	
合计		21300	16366. 35	4933. 65	