

# **“驰援湖北·居家后援关爱行动”**

## **结项报告**

执行单位： 深圳市建辉慈善基金会  
武汉市逸飞社会工作服务中心

提交日期： 2020年5月19日

## 一、基本情况

(一) 项目名称：“驰援湖北·居家后援关爱行动”项目

(二) 实施单位：深圳市建辉慈善基金会、武汉市逸飞社会工作服务中心。选择逸飞社工作为项目实施伙伴的缘由：武汉市逸飞社会工作服务中心于2013年经武汉市民政局批准成立，目前是湖北最大的社工机构，有180多名员工，也是全市唯一一家5A级社工机构，是此次隔离者后援团的重要成员。当疫情突然袭击，他们在没有资金支持的情况下，义无反顾地动员志愿者、专职社工积极参与防疫抗疫，约30名投入抗疫的武汉逸飞社工，都是专职的专业人才，他们承担了招募约800余名专业志愿者，并组织与需求方有机对接的工作，这里面涉及到地域、职业属性和专长技能，如何调配、怎样衔接、有序管理、适时推进，工作强度非常大。对他们的支持，能有效解决武汉封城后，居民的严重的因为隔离产生的种种问题。

(三) 项目实施周期：2020年2月10日-5月15日，95天

(四) 资助单位：深圳市关爱行动基金会、深圳市建辉慈善基金会

(五) 落地区域：

1、湖北省武汉市8个区：武汉市江岸区、武汉市青山区、武汉市经济开发区、武汉市硚口区、武汉市东西湖区、武汉市武昌区、武汉市洪山区、武汉市新洲区、武汉市江汉区；

2、湖北省其他地区：仙桃市区、仙桃城镇。

(六) 项目预算（元）：50万

(七) 项目直接受益对象：

1、社会层面：疫区居民、居家隔离患者、困难家庭；

2、个体层面：a、抗击新冠肺炎“逆行者”一线医务人员及直系亲属、一线志愿者及直系亲属、抗疫外援人员及直系亲属等；

b、超级抗疫个体，具有影响力、传播性、代表性的抗疫志愿者。

## 二、项目概述

### （一）目标

1、通过线上微信群服务，为社区居民、社区工作者、居家隔离人员及家属、疑似患者、确诊患者和严重焦虑者等，开展疫情知识宣传、信息咨询、心理支持、情绪疏导、健康咨询、资源链接、个案辅导服务，营造亲善友爱、人人尽责的社区氛围，有效动员社会力量，在线共同抗击疫情。

2、关注抗击新冠肺炎“逆行者”一线医务人员及直系亲属、一线志愿者及直系亲属、抗疫外援人员及直系亲属等（如网格员、殡葬、环卫等），为他们提供抚恤、救助及关爱。

3、重点帮扶弱势人群，为有困难的老、弱、病、残等弱势群体提供爱心菜、送防疫包等线下便民服务。

### （二）实施情况

#### 1、线上服务

（1）线上服务群：有16个群，分别为1组居家抗疫后援群（江岸区后湖街道）、2组居家抗疫后援群（江岸区塔子湖街道）、5组居家抗疫后援群（武汉经济开发区）、8组居家抗疫后援群（武汉市硚口区）、10组居家抗疫后援群（武汉市东西湖区）、12组居家抗疫后援

群（武汉市青山区）、仙桃市区居家抗疫后援群、仙桃城镇居家抗疫后援群、武汉市汉阳区五里墩居家抗疫后援群、海外抗疫居家隔离后援群1群、2群、3群、新村街居民群、民权居民群街、江岸精康居民群、2群居家抗疫重点陪伴群。

(2) 线上咨询时间：从1月27日起每天由社工轮值14小时，为居民提供防疫宣教、心理疏导、信息咨询、资源链接等服务。

(3) 线上服务开展：

a、咨询服务：咨询记录从2月10日起，累计10072条，服务8000余人次。主要分为线上咨询和线下咨询，线上咨询包括医务、返汉、生活等各类问题咨询，线下咨询包括电话咨询以及社工上门探访、面对面访谈所做的咨询记录。



b、来自于各线上群重点跟进服务对象和线下走访中发现的个案，主要分为四类：一是感染人员、疑似者、一线工作人员居家指导、情绪疏导，居民身心健康指导；二是疫情期间家庭关系（夫妻关系、亲

子关系等)处理;三是疫情期间社区关系、物业关系、邻里关系等处理;四是疫情期间就医、衣食住行资源链接跟进等问题跟进处理。到目前为止,项目跟进重点个案100多个,记录在案76个。

### c、线上活动

为了给一线逆行者加油打气,宣传疫情防控、复工复产知识等,丰富居民居家生活,逸飞社工策划了一系列丰富多彩的线上活动。如为白衣天使、社区工作人员等一线逆行者众筹一句话的“战疫有我,一起加油”活动,寻找最美“逆行者”活动,“居家战疫,有奖问答”活动.....其中有奖问答系列活动最受欢迎,各群共举行700余场,累计8000余次参与,缓解了居民居家焦虑情绪。



## 2、线下服务

### (1) 爱心菜配送(4月8日前)

疫情期间,武汉解封之前,逸飞社工积极联系社区及志愿者,为困难群体配送爱心菜。在洪山区成宝社区、王店社区,武昌区小东门社区,新洲区邾城街章程村,江汉区满春街道中大社区、肖家社区、

大夹社区、小夹社区、清芬社区、勤劳社区、长堤社区，东西湖区新沟镇街燕岭社区 13 个社区，为高龄独居、残疾人、低保户、五保户、重症患者、一线医务人员家属等累计送菜 681 户。其中成宝社区为送菜四次、小东门社区送菜三次，江汉区 7 个社区送菜 2 次，其余为 1 次，服务人次 1021-1362 人。



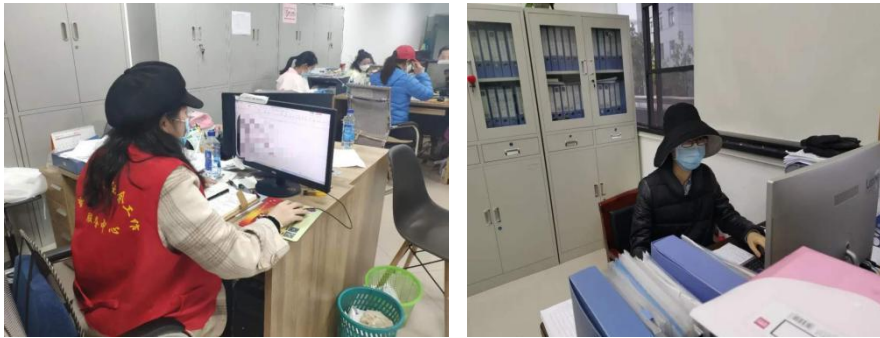
## (2) 防疫包发放 (4 月 8 日后)

武汉解封后，项目为疫情重灾区江岸和江汉的社区送消毒防疫包送防疫包（有口罩、酒精、84 消毒液、消毒湿巾），在江岸区余华岭社区、江岸区华汇社区、江岸区麟趾社区、江岸区塘心社区，为高龄独居、残疾人、低保户、重症患者等累计送防疫包 798 户。



### (3) 线下其他服务

社工照顾隔离酒店 4 岁小女孩；给重症患者购买药品、菜品；为辖区链接口罩、水杯等资源；对压力大的社区工作人员、居民进行心理疏导；协助滞汉外地人员救助核查；协助疫情联防联控工作，解答居民关于离鄂问题；接待市长热线、居民热线..... 各类线下服务解决了辖区燃眉之急，累计服务上千人次。



3、志愿者方面：线下线下服务共得到全国各地 500 多位爱心志愿者的热心帮助，逸飞社工 80 余人参与服务。已于 3 月 9 日开展志愿者线上总结交流大会，给志愿者发电子证书，做服务总结。4 月 30 日已给近 120 位星级志愿者寄送感谢信、奖杯、明信片，4 个单位送锦旗。





4、最美逆行者方面：积极寻找抗击新冠肺炎“逆行者”——一线医务人员及直系亲属、一线工作人员、志愿者、抗疫外援人员等，为他们提供抚恤、救助及关爱，陆续将 10 万元关爱金发放到曾璐、王琳等 10 名防疫一线感染人员手中。

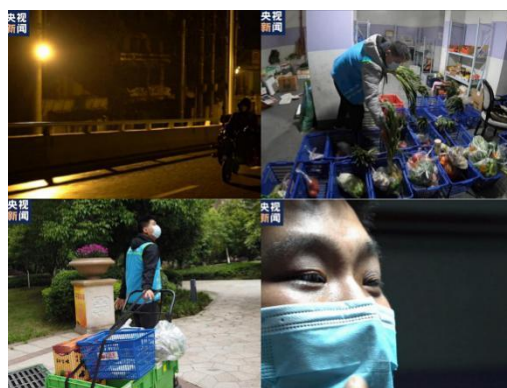


5、超级抗疫个体方面：寻找疫情期间志愿服务突出的行善者，资助遇到困境的行善者和超级抗疫个体，成功联系并资助送药小哥吴悠、送餐万红、李博，爱心车队秦雨、送菜小哥苍禹 5 人，提供 5 万元资金解决部分购买防护物资成本、交通成本、送餐成本等，为其在武汉的志愿服务提供助力。





为医院募捐的防疫物资



从凌晨三点出门至夜晚八点苍禹威的生活



秦雨和一起并肩作战的志愿者



万红-餐厅盒饭

6、拓展服务：社工识堂开展线上直播服务课程 50 多场，助力自愿加入抗击新型冠状病毒在线服务的志愿者，为其提供传染病自我保护医学常识、在线心理援助支持技巧、在线服务社群管理技巧、危机干预中的沟通技巧等内容，更有针对居民群体开展以情绪调解、居家健身、心理状态调解和人格成长等。

抗疫有我 积极生活

**面对疫情 我们能做些什么**  
来自一位临床中医的思考

**刘崇明** 十余年来一直致力于临床实证领域，善于通过循证医学代谢平衡的方式治疗各类疑难杂症。

2020.2.11 20:00 → 21:00

扫描二维码 观看直播课程

课程内容可在直播结束后五分钟进行回看，观看方式不变  
所有课程内容仅代表讲师个人观点，与平台无关

湖北省志愿者协会 | 武汉市通飞社会工作服务中心 | 社工识堂

抗疫有我 积极生活

**重大危机事件中的心理调节**  
中国科学院心理研究所·安心大讲堂

**牛勇** 北京交通大学心理部中心副教授、中科院心理学博士、中国心理学会注册心理咨询师、中科院心理研究所心理危机干预专家组成员、中科院心理研究所、国家二级心理咨询师。

2020.2.17 19:30 → 21:00

扫描二维码 观看直播课程

课程内容可在直播结束后五分钟进行回看，观看方式不变  
所有课程内容仅代表讲师个人观点，与平台无关

湖北省志愿者协会 | 武汉市通飞社会工作服务中心 | 社工识堂

抗疫有我 积极生活第44期

**疫情困境下的身心调节**  
如何调整状态回归正常生活?

**姚宁平** 江苏省教育学会学校心理教育专业委员会理事、南京“学校社会工作”专家组成员、南京溧水实验小学心理援助中心主任。

2020.3.29 20:15 → 21:15

扫描二维码 观看直播课程

课程内容可在直播结束后五分钟进行回看，观看方式不变  
所有课程内容仅代表讲师个人观点，与平台无关

湖北省志愿者协会 | 常州市钟楼区融心心理健康教育服务中心  
“融心益慧”湖北心理援助组委会 | 社工识堂在线教育服务平台

## （二）资金使用情况

截至 2020 年 5 月 15 日，项目的经费明细情况如下：

- 1、项目预算金额：500000 元
- 2、项目已拨付资金：500000 元
- 3、实际支出金额：500000 元
- 4、具体支出情况：
  - a、志愿者补贴 15.5 万元；
  - b、一线逆行者感染关爱金 10 万元；
  - c、超级抗疫个体资助金 5 万元；
  - d、给困难弱势群体送爱心菜费用 11 万元；
  - e、购买防护物资 4.7 万元（包含困难家庭送防疫包）；
  - f、志愿表彰费用 8000 元；
  - g、税费 12600 元；
  - h、线下服务交通费用 7900 元；
  - i、一线逆行者纪念邮册定制 9500 元。

## （三）指标完成与经费调整情况

### 1、指标完成情况

序号	名称	指标量	完成情况	完成百分比
1	咨询服务	10000 条	10072 条	100.1%
2	线下服务	/	送菜 681 户，送防疫包 798 户，有记录可供查询	
3	服务个案成果	不少于 30 例	76 例	253%
4	项目评估报告	/	2 份	100%

### 2、经费调整情况

序号	类别	单价(元)	数量	总额(元)	使用调整情况
1	防护用品类(口罩、酒精、消毒液、紫外线灯等)	——	——	100000	支出4.7万元买防护用品,调整5万资助超级抗疫个体,剩余0.3万元总体统筹
2	生活用品类(用于有困难的弱势群体)	——	——	30000	调整为给困难弱势群体送爱心菜
3	药品类(用于有困难的弱势群体)	——	——	30000	调整为给困难弱势群体送菜
4	孤寡、残疾、独居老人餐费	30	1000份	30000	调整为给困难弱势群体送爱心菜
5	线下服务交通费用	——	以实际支出为准	10000	实际支出7900元,剩余2100元总体统筹
6	志愿者补贴	50元/人/天	30-60人	180000	志愿者补贴实际拨付15.5万元,2万元调整为给困难弱势群体送爱心菜,剩余5000元总体统筹
7	“逆行者”和一线人员及家属抚恤、救助(不包含医护人员)		10-50人次	100000	已拨付10万
8	其他	——	——	2500	未拨付,已调整其他项目
9	逸飞社工税费	3.5%		17500	已拨付部分,其中4900元总体统筹
总计:因政策、物资供应等因素,可根据当地实际具体调整				500000	500000

### 三、项目服务成效

#### (一) 从服务对象角度

1、通过线上微信群为社区居民、社区工作者、居家隔离人员及家属、疑似患者、确诊患者和严重焦虑者等,提供了疫情知识宣传、信息咨询、心理支持、情绪疏导、健康咨询、资源链接、个案辅导等服务,有效地解决了服务对象面临的健康、衣食住行等各方面问题,缓

解了服务对象的实际困难和焦虑情绪，减轻疫情的影响。

2、为新冠肺炎“逆行者”一线医务人员及直系亲属、一线志愿者及直系亲属、抗疫外援人员及直系亲属等（如网格员、殡葬、环卫等），及时提供了救助及关爱，让他们能更好地适应未来生活，减少因疫情造成影响，尽快融入社会。

3、对于困难人群来说，送菜送防疫包，提供买药买东西等线下便民服务，解决了弱势人群的出门不便的困难，让他们感受到了来自社会各界的关心。

4、对于疫情期间志愿服务突出的行善者-超级抗疫个体，提供资金减少部分购买防护物资成本、交通成本、送餐成本等，解决其助人困境，传达善意，传播了正能量，让更多人能间接得到帮助。

5、项目总结了疫情期间志愿服务经验，让志愿者体会到了价值感，表彰了志愿者热心服务和无私奉献，有效地动员了社会力量，共同抗击疫情。

## （二）从服务反馈角度

1、项目服务的开展得到街道、社区、居民的认可，得到服务对象的高度赞赏，服务效果较好。



2、项目在服务过程中注重宣传项目，简报得到了湖北慈善社工与中国社会工作的转载。



### (三) 项目实施对社会产生的影响

1、弘扬了志愿者精神，营造志愿服务文化。一方有难，八方支援，全国各地志愿者纷纷参与武汉抗疫，项目有 500 多位志愿者参与服务，充分发挥了志愿者“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，让更多人知晓项目服务，营造了志愿服务氛围。

2、传播了正能量，减少了疫情对武汉居民的负面影响。项目通过线上服务、线下送物资、资助超级抗疫个体、资助最美逆行者等服务，将实实在在的关心与关爱送到有需要的困难群体中和抗疫情个体，传播

了正能量,一定程度上减少了疫情对居民的影响。

3、积累了危机处理经验,总结了服务工作模式。在项目实施过程中,项目团队和志愿者团队积累了一定的服务经验,总结了危机处理经验,形成了服务工作模式,对其他类型危机事件有借鉴意义。

