



上海浦东阳光慈善救助服务社 2010 年度工作总结

(2011 年 1 月 12 日理事会通过)

一、“慈善救助服务”项目

(一) 服务数据

2010 年 1 月 1 日至 12 月 31 日, 我社服务流浪乞讨人员 967 人, 共计 2093 人次, 其中护送 2058 人次, 劝说 35 人次, 接听慈善热线 277 次。相比于 2009 年护送 3547 人次、劝说 251 人次, 总计服务 3798 人次, 降幅达 44.89%。

表: 2010 年每月服务人数与 2009 年对比 (单位: 人次)

	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合计
2009 年	416	248	376	382	420	217	253	298	213	297	279	399	3798
2010 年	307	188	94	145	34	21	39	112	191	252	331	379	2093
	↓ 109	↓ 60	↓ 282	↓ 237	↓ 386	↓ 196	↓ 214	↓ 186	↓ 22	↓ 45	↑ 52	↓ 20	↓ 1705

世博期间救助服务情况

在世博期间即 2010 年 4 月 20 日世博试运行至 10 月 31 日圆满结束, 我社为 346 位浦东街面流浪乞讨人员提供服务, 共计 668 人次。其中护送进站 650 人次, 占服务总人次的 97.31%, 劝离 18 人次, 占服务总人次 2.69%; 阳光巡查发现提供服务的有 459 人次, 占 68.71%, 配合派出所护送的有 209 人次, 占 31.29%。

从数据上我们可以看出，在 2009 年我们反复向流浪乞讨人员宣传工作得到了有效的进展。同时我社针对世博期间的数据，形成数据报告，并得出三条总结，分别是服务对象减少，世博后期逐渐增多；以男性为主的青中年成为服务对象的主力军；男性青中年残疾人是残疾人服务对象的主要组成部分和低学历是服务对象的绝大部分。

为了确保世博会顺利开展，阳光救助社积极配合相关部门开展世博会期间的救助服务工作，外借了三位员工参与新区救助站“世博三合一联动”活动中，成为世博专职队伍一员参与开展服务。

（二）专业社工服务

1. “图游世博”活动

世博会举办期间，浦东街面上的流浪乞讨人员明显下降，除了政府相关部门形成合力加大工作力度外，流浪乞讨人员暂时放弃到上海、浦东来乞讨也是关键因素之一，从某个角度来说，流浪乞讨人员为世博会的顺利召开做出了贡献，然而，这一不被主流社会所接受的群体难以与大家一同参加世博盛会，我们认为，他们同样拥有参与世博的权利，作为为流浪乞讨人员提供服务的我们，应该尊重他们这一权利，并有责任协助他们实现愿望，为此，我们策划“图游世博”的活动，希望通过照片展示，让流浪乞讨人员感受“城市，让生活更美好。”

我社从 8 月就开始筹备“图游世博”活动，经过两个多月的搜集、删选、整理、制作出了 21 块展版于 10 月底和 11 月初，分别在市、区救助站展示，社工们根据展版内容并结合亲身参观世博的体会与留站的流浪乞讨人员一同浏览，分享世博的精彩，期间，流浪乞讨人员跟随着社工的“脚步”

一一参观了各类热门展馆,对自己感兴趣或者不明白的地方主动地与社工交流,还有受助人员主动要求我们为他在“中国馆”的展版前拍照。从他们的笑脸、主动询问的态度以及恋恋不舍望着展版的神情都可以读到他们对世博的期待。

2. “个性化档案”活动

秉着社工尊重个体和“人在情景中”的专业视角,在阳光原有个别访谈的基础上,增加了关于影响被访者的重大事件,在沪生活状况等内容,目的是希望通过社工与服务对象的访谈不断完善这些信息,待积累到一定数量后,以归纳法,从个别到总体的归纳出这一群体的一些特点,为政府相关部门制定、完善政策提供参考依据。2009年9月阳光社着手开展为服务对象整理制作“个性化档案”后,经过阳光社工的一次次探索和努力,截止到2010年我社社工访谈了112人,完成完整的“个性化档案”39份,此项活动将在2011年继续开展。

3. 数据、专题报告情况

2010年慈善救助服务项目数据报告、专题报告合计6篇;包括2009年度慈善救助数据分析报告、2010年元旦、春节、世博期间数据报告,同时对于浦东新区街面上乞讨的新现象及时的形成专题报告并汇报给委托方,让有关部门及时的掌握浦东街面流浪乞讨人员的变化。

10月初阳光抽取2009年9月到2010年9月的服务数据为样本,利用第一手救助数据和几年来社工与服务对象面对面的访谈资料,并翻看了现有完整的访谈资料,主要包括2004年重复救助对象访谈记录41份,2005年度未成年人乞讨对象访谈记录14份以及2009年开始至今的个性化访谈

记录 39 份，分别从自然原因、个人原因、家庭原因、社会原因进行客观分析，其中也有社工根据服务对象访谈内容进行的主观判断后初浅的归纳了一下乞讨人员职业化的原因以及我们对“乞讨人员职业化”的看法，完成了《浦东新区街面乞讨人员职业化原因初探》一文，获得市民政局有关领导的好评。

二、“站内社工服务”项目

2010 年 8 月，站内服务项目人员由于工作需要工作人员增加一人，现有 6 人团队在女队提供服务，其中包括社工 2 人。

从 2010 年 1 月至 2010 年 12 月底市站服务人员共服务受助人员 4325 人次。其中未成年人 188 人、智障人员 407 人。帮助受助人员护送返乡共 7 个省市，总计 20 余人次。服务并完成个案的案主 10 人、组织大型团体活动 6 次。访谈 80 余人次，共计 100 多小时。



个案分享

基本情况：小勇，男，15 岁，贵州毕节人，从小患有先天性疾病。父母在年幼时因病双双去世，跟奶奶一同生活，奶奶去世后，又跟其叔叔生活。小勇没有上过学，在 12 岁时，离家开始流浪，到江西后在江西救助站接受医疗救助以后护送回贵阳，之后又重新开始流浪来了上海，被上海“春天家园老年公寓”的爱心妈妈收留。

2009 年底通过“爱心志愿者”的帮助和网络“爱心妈妈”们募集的资金，于 2010 年在上海完成一期手术，手术后一直在浦东某养老院休养身体，但是小勇一直不能很好的适应养老院的生活，因此在 2010 年 5 月 17 日，浦东新区救助站将小勇护送至上海市救助管理站。

社工行为：社工通过网络与帮助过小勇的“爱心妈妈”们沟通了解情况，并得到了她们的大力配合。通过初步分析可利用资源（毕节政府），整合现有的资源（爱心妈妈们），筹集到了在上海还需要的一万元二期手术费，并顺利完成了手术。

社工还结合站内的现有资源，让小勇做些力所能及的工作，让他体会成功的满足感，提升其自信性和独立意识。还及时的和小勇进行访谈与心理疏导，缓解其陌生感、疏离感。小勇通过社工的介入也开始逐渐的接纳身边的人，不再冷漠，也开始慢慢接受他人关心，学会了感恩。

最后，经过社工与当地政府进行努力沟通后，让他重新回到家乡，并有了一个新的家——“毕节福利院”，开始了他的新生活。

社工反思：在案例中，感受最大的是当我们的案主遇到困难时，社工需要改变的不仅仅是案主本身，还有他所在的环境，应该分析案主身边的社会资源，合理利用，依靠社会的力量，让案主了解到什么是可以用的，才能更好的帮助我们的案主融入社会，适应社会。

三、“收养登记调查评估”服务项目

2010年1月19日上海市民政局收养登记处举办的上海市收养登记评估员培训，培训内容包括收养政策及法规解读、儿童心理学概述、儿童社会工作技巧、日常接待礼仪、收养个案解析，我社7名工作人员成为本市首批收养评估员。



个案分享

2010年4月15日接受申仁光夫妇（现居住加拿大）委托，并与4月20日由我社两名专门从事收养评估工作的社工前往南通市对他们已收养

的女儿及其现监护人进行家访并从被收养人身心健康，发育情况、生活居住环境以及与其生活的家庭成员关系、其他家庭成员的关系、被收养人对加拿大的了解、对收养父母的认知以及到加拿大和他们一起生活的愿望的五个方面做详细了解，据此为基础作出儿童调查评估报告。

这是我社第一次被要求必须由社工前往实地家访完成的调查评估，在此过程中，也学习了国外办理收养时进行评估的内容和社工视角，这次评估可谓是难得的一次学习机会。

四、新市民生活馆项目

新市民生活馆项目是我社与新途社区健康促进社合作的在三林镇归泾村开展的为期六个月的一个关于促进流动人口生殖健康为目的的合作项目，在 2009 年 7 月至 2010 年 1 月的合作过程中，阳光是以儿童安全健康为切入点开展儿童安全教育活动，协助管理新市民生活馆，配合新途开展活动，2010 年 1 月在顺利完成预期的专业小组活动后，配合完成了《新市民生活导刊》的创刊号。

五、机构其他行政工作情况

参与活动以及外单位会议、座谈会等

- ✓ 1 月份参加关于评选 2007-2009 年度上海市劳动模范、先进工作者、模范集体和浦东新区先进生产（工作）者、先进集体的活动，于 4 月份被浦东新区人民政府授予 2007-2009 年度浦东新区先进集体称号。
- ✓ 1 月 29 日，积极参加慈善公益联合捐开展“赠棉衣，暖心窝”活动募捐，获得捐款 1999.83 元，用于购买棉被，在严寒季节

发送给不愿接受护送服务的个别老弱病残的流浪乞讨人员。

- ✓ 3 月 25 日参加由浦东新区民政局主办的“政社合作与社会组织发展”论坛。
- ✓ 8 月 12 日，参加浦东新区公益组织合作促进会第一届三次会员大会。
- ✓ 8 月 18 日参加“沪港两地社工专业交流会”。
- ✓ 8 月 24 日参加市民政局职业社会工作处举办的“上海社工专业公益招投标和创投专题培训班”。
- ✓ 9 月，参加第五届全国救助管理站站长会议交流会，刘芳均撰写的《从社工角度分享社会组织介入救助管理工作模式》获得论文一等奖。
- ✓ 10 月参加浦东新区社会工作者协会第三届理事会第一次会员代表大会。
- ✓ 10 月参加关于组织开展“我为行业创文明、我为世博做贡献”的征文活动。
- ✓ 11 月，参加浦东新区社会组织信息员队伍成立暨首期培训。
- ✓ 11 月，参加 2011 年第九届浦东新区慈善公益联合捐工作专题会议。

社内会议、接待工作

- ✓ 2 月 11 日，新区民政局局长顾云豪在福利处副处长蔡军民的陪同下来社进行慰问慈善救助服务项目工作人员。

- ✓ 2月24日，新区民政局副局长庄大军来社调研工作。
- ✓ 3月3日，国家民政部副部长窦玉沛一行在上海市民政局相关领导陪同下来社视察指导工作。
- ✓ 7月29日，浦东新区民政局社会福利处处长周根兆在新区救助站副站长楼国放的陪同下来社慰问慈善救助项目工作人员。
- ✓ 8月20日，参与接待了广州民政局关于救助管理工作考察团的考察学习。
- ✓ 11月29日，浦东新区民政局副局长韩解兵在新区救助站副站长谈心的陪同下来我社调研救助管理工作。

上海浦东阳光慈善救助服务社

二〇一一年一月十一日