

# 海曙区社会化助残 提升服务残疾人和社会治理水平



十八届五中全会提出，坚持共享发展，必须坚持发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，作出更有效的制度安排，使全体人民在共建共享发展中有更多获得感……残疾人是特殊的群体，他们能否共享文明进步成果，是衡量社会是否公平正义的重要尺度。随着社会的发展，残疾人群体对服务的需求越来越个性化，依靠行政力量推动的传统社会保障与助残服务已经无法满足残疾人的个性化需求。近年来，海曙区主动推进残疾人工作职能转变，在出台政府引导社会化助残服务机制、建立枢纽型社会助残服务平台、开展“按需施助”等方面进行了有益的探索，取得了良好的社会效果。

## 个性化需求催生社会化助残

随着社会的发展，残疾人的需求结构发生了改变。据省残联和省统计局联合统计：2014年海曙区残疾人人均可支配收入达到社会平均水平的83.90%，恩格尔系数为47.70。远东零点调查公司2014年抽样调查显示：海曙区82.46%的残疾人在经济援助、医疗援助、生活服务、心理援助、康复、就业、精神生活、无障碍设施建设、回馈社会等方面有帮扶需求。两项调查都表明：海曙区残疾人的需求呈现出多样化、个性化的特征。

在这种背景下，海曙区将目光投向了社会化助残。

海曙区的社会化助残有别于传统的、政府包揽涉残事务的残疾人工作模式，注重调动全社会资源和力量，采取“社会工作”方式满足残疾人多层次、个性化、类别化服务需求，促进残疾人社会融入的助残服务新模式。

2014年，海曙区政府出台《关于加强

社会化助残服务体系实施意见》，一方面，强化政府在残疾人工作中的统筹规划、政策扶持、资金投入、资源整合、示范培育和监督管理等方面的职能；另一方面，充分发挥市场和社会的作用，鼓励和引导各方面力量有序参与社会化助残服务体系建设。

2014年，海曙区相继成立了区社会助残协会和“馨之园”社会助残服务中心，承担发现需求、服务对接、服务跟踪评估以及孵化助残社会组织等职能，成为沟通残疾人社会助残资源的枢纽，实现了残疾人服务需求和社会助残资源在一个平台内集聚、释放、匹配和对接。“馨之园”通过残疾人来电来访、街道残疾人专职委员例会反馈、海曙区社会助残网收集、委托专业调查机构调查等方式收集残疾人需求，主动向社会各界推荐“需求”，实现全社会和残疾人的服务对接。

## 培育助残社会组织

海曙区放开社会准入，实现了助残服务投资主体、提供主体和提供方式的多元化，培育孵化重点助残社会组织，推出政府购买项目，推动助残社会组织的发展，让社会组织为残疾人服务。截至2015年11月，全区共建成6类16家专门为残疾人服务的机构或社会组织。初步形成了政府主导、社会参与、公办民营并举的社会化助残服务模式，有效弥补政府不能包办的助残服务领域。

“柠檬树”唐氏儿童家长互助中心是今年海曙区重点孵化扶持的社会助残组织。由于唐氏儿童家长分散在各行各业，很难开展统一行动，“馨之园”安



排专业社工专职为“柠檬树”提供发展规划、组织建设、财务人事等咨询服务，协助建立统一、科学、规范的内部管理制度，对“柠檬树”开展的助残服务给予专业指导，汇聚起社会团体、专家团队、企业和志愿者等爱心资源，构建全方位社会支持网络，初步达到唐氏儿家庭“抱团取暖、助人自助”的目标。今年9月以来，“柠檬树”已会同华东师范大学、宁波卫生职业技术学院和宁波图书馆等开展了8场活动，服务相关唐氏儿家庭255次，使“柠檬树”在开展助残服务中不断得到发展和壮大。

海曙区还由政府购买社会助残项目，间接扶持社会化助残组织。近几年，海曙区每年在残疾人托（安）养政策投入资金160余万元，但因以往服务资源的稀缺，“以货币代服务”成为一种无奈之举，重度残疾人本人较难得到实惠。2015年继续在原有托（安）养项目的基础上，扩展购买服务范围，鼓励和引导社会各方面力量参与提供专业化、个性化的助残服务，落实残疾人托（安）养服务工程，1月-10月提供各类上门服务2125次。向社会组织购买助残服务，为助残社会组织做大做强提供了条件。

## 社会各界积极参与助残

支撑“馨之园”开展助残服务的背后是海曙区社会助残协会，有70个单位会员和36名个人会员，其中包括各类专业社会助残组织、学校、医院和企业等，拥有各方面的专业人才，形成了密集丰富的扶残助残支持网络。

主动联系社会力量，强化资源对接。招商地产、区光彩事业促进会、晨宏建设、宁波天网保安服务有限公司、宁波捷购数码科技有限公司等爱心企业争先为社会助残事业捐款。筹措约35万元助残物品、资金。银亿股份向海曙区残疾人开展了定向爱心捐助活动，为江夏街道新街社区111名残疾人送上了一条“爱心空调被”。高桥城管义工队会同大红鹰人文学院举办“变废为宝”评选义卖活动。海曙欧尚店为残疾人手工艺品义卖免费提供场地。全区形成了社会助残资源的集聚效应，社会各界有了新的途径参与助残，已有近百家企业和社会机构与“馨之园”达成合作。

打通社会各界关爱残疾人的渠道，各级机关和事业单位纷纷参与助残。海曙区关工委3家“银发工作室”，以“播撒公益种子，关爱残障儿童成长”为服务主旨，承接了“同一片蓝天”爱心教学项目，自2014年起已累计为128名残疾学生和残疾人家庭子女提供教学服务。

月湖街道社区卫生服务中心义务承担了为残疾人提供心理辅导工作，截至2015年11月中旬，接受残疾人电话咨询700余



本版撰稿：杨静雅 陈亮 毛一波

## 助残平台链接起社会和残疾人

“馨之园”社会助残服务中心成立后，开展了帮助残疾人实现“微心愿”等一系列社会助残对接活动。

对于残疾人差异化的服务需求，“馨之园”以“微心愿”形式由社会组织和爱心企业对接。通过社区、街道两级残联，共收集到残疾人心愿类需求154个，分别涵盖助医、助学、助困等类别。今年，“馨之园”将上百个微心愿向外发布，立即掀起了一场“爱心秒杀”，到目前为止，这些残疾人微心愿基本全部实现。

“馨之园”将残疾人比较集中的需求打包成个性化康复与培训、家庭生活、社会融入、婚恋交友、文体娱乐活动、无障碍出行、心理咨询、社会助残理念推广等8大类42个项目。“温馨陪伴屋”项目是众多助残项目之一，由正在孵化中的“傅老师工作室”公益团队承接，心理咨询师坚持每周上门陪伴残疾人，已经赢得了良好口碑。一年前，下半身瘫痪的小霞（化名）不堪忍受间歇性疼痛带来的折磨，每天把自己闷在昏暗的房间里，不愿与人交流。去年7月，心理咨询师闻云波和傅岩每周都到小霞家陪她聊天，还经常带些自制的小零食或是小礼物给小霞，小霞也是一天比一天开朗，如今不仅开始做些力所能及的家务事，还喜欢上了烘焙，常会制作些小点心送给亲友分享。

## 党员先锋引领助残

海曙区还推动引领党建助残。

实现残疾人“微心愿”是海曙区社会化助残的一种方式。今年，“馨之园”向全区残疾人征集来的“微心愿”在海曙党员服务群众的“锋领集市”等平台上展示，成功对接了26个“微心愿”，涵盖助医、助学、助困等多个方面。家住海曙区西门街道钱东社区的肢残人张师傅家的“微心愿”是有一台电风扇，海曙区财政局机关第二党支部认领了他的“微心愿”。江夏街道有着43年党龄的老党员严敏敏长期结对了社区3位独居残疾人；去年为辖区50名残疾人每人购置了一辆六轮爬楼车，解决残疾人买菜上楼的问题；今年冬日来临，又自费购置了60份御寒物品，送给困难残疾人。被问及捐赠物资的原因，严阿姨说：“没什么，就是想为社区的残疾人做点事情。”

建立党员助残基地是海曙区残联在我市首创的一种社会化助残方式。2015年9月，海曙区直机关工委发文正式明确“馨之园”为全区首批开放式组织生活基地之一，开放10大类17个项目、10个分支机构供全区党员参与助残公益。各基层党组织通过“联动式体验、菜单式实践、组团式认领、亲情式结对”的形式，为残疾人在创新创业、安居乐业、助医助行、完成学业等方面解决实际问题。11月27日和30日，海曙区检察院和海曙区司法局支部分别在“怡情”残疾人康复托养中

心和“馨之园”为残疾人提供法律援助服务，并进行了残疾人手工艺品爱心认购。成立助残党支部是海曙区党员服务残疾人的另一种方式。今年，海曙区段塘街道南塘社区成立了“怡情楼”助残服务队党支部，9名热心党员在支部书记周建芬的带领下，时不时地组团为怡情楼里的智障人士送去关怀，而周建芬还会通过自己的人脉，邀请心理师为残疾人家属提供心理疏导和心理支持。

心”和“馨之园”为残疾人提供法律援助服务，并进行了残疾人手工艺品爱心认购。成立助残党支部是海曙区党员服务残疾人的另一种方式。今年，海曙区段塘街道南塘社区成立了“怡情楼”助残服务队党支部，9名热心党员在支部书记周建芬的带领下，时不时地组团为怡情楼里的智障人士送去关怀，而周建芬还会通过自己的人脉，邀请心理师为残疾人家属提供心理疏导和心理支持。



实现了助残与自强相结合。通过为残疾人参与社会生活搭建舞台，越来越多的残疾人奋发进取、自强自立，主动投身社会公益，平等参与社会事务。全国残疾人“百名时代风采人物”、市中医院主任中医师卓立甫不定期为残疾人免费义诊；全国民间文学最高奖“山花奖”获得者、盲人作家陈效平为残疾学生和残疾人子女免费辅导写作；首届“中国十大网商”、江北喜庆坊塑料厂法定代表人李春根为社区残疾人日托机构免费提供器材，并出资聘请老师教残疾人学员编织手工艺品；南苑社区肢体残疾人吴俊坚持社区公益14年，被海曙区文明办评为“2015年度最美志愿者”……

实现了助残与自强相结合。通过为残疾人参与社会生活搭建舞台，越来越多的残疾人奋发进取、自强自立，主动投身社会公益，平等参与社会事务。全国残疾人“百名时代风采人物”、市中医院主任中医师卓立甫不定期为残疾人免费义诊；全国民间文学最高奖“山花奖”获得者、盲人作家陈效平为残疾学生和残疾人子女免费辅导写作；首届“中国十大网商”、江北喜庆坊塑料厂法定代表人李春根为社区残疾人日托机构免费提供器材，并出资聘请老师教残疾人学员编织手工艺品；南苑社区肢体残疾人吴俊坚持社区公益14年，被海曙区文明办评为“2015年度最美志愿者”……

实现了助残与自强相结合。通过为残疾人参与社会生活搭建舞台，越来越多的残疾人奋发进取、自强自立，主动投身社会公益，平等参与社会事务。全国残疾人“百名时代风采人物”、市中医院主任中医师卓立甫不定期为残疾人免费义诊；全国民间文学最高奖“山花奖”获得者、盲人作家陈效平为残疾学生和残疾人子女免费辅导写作；首届“中国十大网商”、江北喜庆坊塑料厂法定代表人李春根为社区残疾人日托机构免费提供器材，并出资聘请老师教残疾人学员编织手工艺品；南苑社区肢体残疾人吴俊坚持社区公益14年，被海曙区文明办评为“2015年度最美志愿者”……



## 社会化助残实现了他们的梦想

以往，一提到残疾人就容易联想到残联，随着时代的发展，残疾人的需求越来越复杂多样，仅仅依靠残联无法满足广大残疾人的多样化诉求，需要全社会的力量予以帮扶，海曙区通过社会化助残，使很多残疾人的个性化需求得到了满足，梦想得到了实现。

### 授人以鱼不如授人以渔

根据语音提示，盲人朱燕波熟练地操作着电脑。“我的淘宝”、“输入密码”……朱燕波快速地敲打着键盘，指尖飞舞的速度令人啧啧称奇。

20年前，年轻并拥有姣好面容的朱燕波被罪犯泼了硫酸，不仅面部遭到毁容，一双眼睛再无法重见光明。

在嫁与同样眼盲的丈夫并度过了一段幸福时光后，丈夫的意外离世又再次浇灭了朱燕波微弱的希望之火。如今，守着一家盲人推拿店，朱燕波与九岁的儿子相依相伴。

在“馨之园”的帮助下，朱燕波购进了几百盆花卉并开了网店，通过专人教授，朱燕波还学会了运用语音提示进行淘宝店铺管理。而最令朱燕波感到欣慰的是，年幼儿子的课业辅导也有了大学生进行对接。“我的心愿多亏了助残中心的帮助才得以实现，它就像我的娘家人一样。”

“虽然如今网店的生意并不是很好，但至少生活有了新的盼头。”在“馨之园”帮助下，朱燕波成功地找到了网店装饰老师。

凝视着儿子写作业的方向，朱燕波却无法识得孩子的模样，对儿子小军她既是怜惜又心怀愧疚。“别人家的孩子都上辅导班，但我无法接送孩子，更没办法辅导孩子的学习，只能全靠他自己了。”

在了解到朱燕波的难处后，“馨之园”工作人员找到了在朱燕波家附近工作的大学生，下班后，大学生志愿者就会对小军的课业进行辅导。如今，二年级的小军已早早地挂上了红领巾，上个学期还被评为了三好学生。

### 小小微心愿传递大温暖

理一次发、挂一次号、读一本书……这些微心愿虽然很小，有的对一般人来说甚至琐碎到不值一提，但它们对于一些残疾人，却是关乎尊严实实在在的困难，甚至可能是日夜渴盼实现的愿望。海曙区通过建立完善助残微心愿认领机制，形成微心愿滚动收集、定期发布、社会各界主动认领、残疾人及时圆梦的工作机制。

善善社区肢体一级残疾人阿勇，今年33岁，基本缺乏出行能力。

随着家人年龄逐渐变大，每次背负阿勇出门理发变得异常艰辛。“黄金姐妹帮”的志愿者们了解到这一微心愿后，坚持每月上门为阿勇理发。

叶师傅是一位听力二级障碍老人，独自一人生活，经常需要去第一医院心内科挂号看病。由于就诊号比较紧缺，且叶师傅不会上网和使用智能手机挂号。“馨之园”为叶师傅专门对接了志愿者小吴，今年已累计预约挂号10余次，彻底解决了他挂号难的问题。同时小吴还耐心地教会了叶师傅智能手机操作和微信应用，丰富了叶师傅的业余生活。

胜丰社区8岁的残疾女孩小徐，父母离异，与外婆相依为命。小女孩渴望读童话书，海曙区财政局机关第二党支部的党员以众筹的方式买了一系列童话书送给她。

家住高塘三村的智力残疾人汤女士，丈夫在做保安，女儿无工作，生活比较拮据。近期汤女士又因病住院，做完手术后想喝果汁却不合得买。海曙区公安分局勤务指挥室的黄警官为她送上榨好的果汁，汤女士现在每天可以喝上鲜榨的果汁了。

“微心愿”被认领后，“馨之园”还继续开展跟踪服务，建立一套档案记录，形成心愿播种、心愿认领、跟踪反馈的运行机制，将微心愿征集活动常态化，为需要帮助的残疾人搭起一座“爱心桥”。

### 爱心接力康复路

今年8岁的浩浩是一位新宁波人，4岁时还不会开口说话，医院最后确诊为自闭症与多动症，评定为精神残疾三级。

上幼儿园后，浩浩因经常不遵守纪律，我行我素而被劝退，平时父母工作又忙，全靠奶奶一个人照顾。“馨之园”为他对接了“沙盘游戏治疗”项目。康复治疗很有成效，但由于治疗地点离浩浩家较远，他的奶奶一度想放弃治疗。

为了不让浩浩复进程半途而废，“馨之园”又为他联系了“宁波爱心同盟”的志愿者担负接送任务，每周六的下午1点爱心同盟的志愿者轮流风雨无阻等在联丰南区浩浩家门口，等到沙盘游戏治疗结束再从广泽社区护送回家。

在一次次沙盘游戏治疗体验中，在志愿者咨询师的帮助下，浩浩的思考和辨识能力在不断地提升，情绪在不断地缓解，加上志愿者咨询师进行正向及时的称赞，让浩浩体会到学习的快乐和满足。