

政府引导、社区主办、社会参与

天桥打造“暖心工程”为民服务品牌

□韩伟杰 隋维强 刘政

“暖心工程”全面推广

让万余名老人感到“暖了心”

活了80岁，第一次穿上婚纱，天桥区堤口路街道益康社区的胡凤琴激动得有些说不出话来。4月26日，益康社区广场上，胡凤琴和老伴于庆光相互搀扶着，同社区42对老夫妻一起，共同参加“真情相伴五十年”金婚庆典。

“年轻结婚时没穿过婚纱，没想到老了反而能穿上婚纱，真是感谢党和政府的好政策。”胡凤琴说起年轻时的婚礼，一身列宁装就是最好的装扮，而在她和老伴共同走过的60多年里，生活越来越好，孩子长大了，他们也老了。

“我们社区老人数量比较多，60岁以上的老人占到社区居民数量的1/6。”益康社区居委会主任陈苓告诉笔者，为了弘扬中华民族孝敬老人的传统美德，让老人在社区安享幸福晚年，社区以“暖心工程”为引领，围绕“暖心行动·孝老益康”的主题，策划了一系列的暖心活动，为老人举行金婚庆典就是其中之一。

据了解，“暖心工程”是中国社会福利基金会社区发展基金着力打造的公益性品牌项目。去年8月，天桥区堤口路街道把“暖心工程”的服务理念、运作模式引入社区建设，为60岁以上老人提供自费午餐，为60岁以上的低保户和55岁以上的残疾人提供免费午餐。堤口路街道成为中国社会福利基金会在山东唯一的“暖心工程社区服务站”示范点，荣获“养老服务全国创新奖”。

在党的群众路线教育实践活动中，天桥区确定实施作风、促整改、惠民生“十大行

动”。其中之一，就是针对辖区三无老人、高龄老人及其他有社会养老服务需求的老年人逐年增加，而养老方式单一，社会养老服务基础薄弱的问题，在全区搭建统一的“暖心工程”居家养老服务信息平台，并将“暖心工程”推广到各社区、村居。

今年4月3日，天桥区委、区政府召开全区“暖心”助老关爱行动推进会，全面推进“暖心工程”，要求各街镇结合各自实际，于今年5月底前至少建立1处“暖心工程”日间照料中心，至少建起1处社区“暖心工程”社区服务站，力争用3年时间实现“暖心工程”社区服务站全覆盖。目前“暖心工程”已覆盖了全区37个社区的万余名老年人，50多家企业为“暖心工程”提供资金或者服务支持，形成“政府引导、社区主办、社会参与”的生动局面。

“暖心工程”纳入考核

保障老人的权益也是抓发展

天桥区有常住人口69万，其中60岁以上老年人9.4万人，占户籍总人口的18%。养老，成为保障改善民生、创新社会治理中必须面对的课题。为满足辖区老年人多样化的养老需求，天桥区加强与中国社会福利基金会社区发

展基金合作，深入推进“暖心工程”。

“我们认为，抓发展不是一味地抓经济、抓数字，促进人的发展、保障老年人的权益，也是抓发展。”天桥区委书记毕筱奇说，推进“暖心工程”，开展“暖心”助老关爱行动，是保障改善民生、创新社会治理的重要内容，是弘扬中华民族传统美德的现实需要。

为此，天桥区把推进“暖心工程”纳入全区科学发展目标考核，纳入党的群众路线教育实践活动成效考评，强力推进。同时，区委成立“暖心”助老关爱行动领导小组，负责“暖心工程”的规划、指导、协调、考核。各街镇成立“暖心”助老关爱行动推进机构，具体负责辖区内“暖心工程”的组织实施。

为增强“暖心工程”的社会公信力、持续影响力，天桥区健全完善了“暖心工程”三级工作网络，街镇设立“暖心工程服务中心”，社区(村)建立“暖心工程服务站”，楼宇(村民小组)设立暖心工程联络员。以网格为单位，以常住人口为对象，全面摸排辖区内三无、高龄、独居、低收入、特困、空巢、失独老人，逐一建立档案。同时，建立助老服务事项征询机制。深入走访社区每位老人，根据老人的实际需求设置服务项目。目前，设置9类“暖心”服务基本项目，即日间照料、午间餐饮、紧急救助、医疗保健、康复训练、法律咨询、文化娱乐、“贴心一键通”以及送奶、送蛋、送报

“三送”服务。

建立公开公示机制。公开救助对象，公示救助老人家庭、身体健康、收入状况，让真正需要救助的老人得到帮助，确保公平公正。公开服务事项标准，让老人知晓可以享受什么样的服务，接受老年人监督。公开捐助款项，定期公示、及时通报捐助资金使用、捐赠物品发放等情况，确保阳光运行。建立调度评价机制，定期对“暖心工程”受益对象进行回访评议，聘请辖区人大代表、政协委员、志愿者监督服务项目落实情况，及时发现问题、改进工作，确保“暖心工程”持续开展，救助老人持续受益。

“暖心工程”社会参与

凝聚多方力量才能走得更远

“暖心工程”依托社区，为社区老人提供日间照料、午间食堂等服务，而这种“家门口的公益”得到了不少辖区企业的响应。以堤口路街道为例，在去年试点中，堤口路街道是唯一一家未使用中央“种子资金”，而自筹资金建立的“暖心工程”试点单位。但在去年，堤口路街道为“暖心工程”募集善款50多万元，为全国之首。

“支持我们‘暖心工程’社区服务站的，既有辖区的大企业，一次捐助数万元；也有辖区里的小餐馆，买10斤水饺只收5斤的钱。不管是什么情况，只要一听说是为老年人服务，大家都很有热情。”金色阳光社区党委书记荣延芳说。企业慷慨解囊，在志愿者队伍建设方面，“暖心工程”也把社区居民的力量汇聚起来。65岁的徐天美是金色阳光社区的居民，也是“暖心工程”服务站里的“银发志愿者”。逢年过节，去社区独居老人家里包饺子，和老人聊天解闷，做志愿者让她看到了自己“未来生活的希望”。“孩子都不在身边，我们现在身体还行，来做志愿者。等我们年纪再大点，养老也得靠社区。”

“‘暖心工程’是社区养老模式的探索，也是社会治理的创新。要坚持政府引导、社区主办、社会参与的方式，汇聚起社区里的正能量。”毕筱奇说，通过广泛宣传发动，着力解决“暖心工程”建设的资金、资源、人力问题，凝聚社会力量，共建“暖心工程”，“暖心工程”才能走得更远。

目前，天桥区“暖心工程”社区服务站在享受财政支持和基金会公募资格的基础上，发动爱心企业和人士采取捐赠、捐款、义卖等方式筹集资金。同时，把“暖心工程”资金募集纳入区慈善总会慈善捐助事项，定向支持“暖心工程”社区服务站建设。支持社会养老服务、餐饮服务、家政服务、物业管理、教育文化等机构参与承办专业化的社区养老服务项目。开展“银发志愿服务岗”活动，老年人、居民和志愿者等可以通过助老服务，获得相应积分，兑换等值服务。组织工青妇等群团组织和文化、卫生、体育、教育等部门开展助老志愿服务。建立“暖心工程”智囊团，把辖区单位、人大代表、政协委员、专家教授充实到“暖心工程”建设中来。采取“社工+义工”的方式，成立“暖心工程”社区(村)服务站志愿者队伍。

四种模式趟出社区养老路径

“暖心工程”的天桥经验

天桥区自从在全区开展“暖心工程社区服务站”建设以来，突出公益服务主题，结合各个街道、社区不同的工作特点和亮点，开展了不同形式的为老服务。以下4个社区服务站就是其中的代表，分别体现了爱心助老、志愿服务、社区服务、社会组织专业化服务等为老服务形式，这些服务形式各具特色，但都离不开公益的主题、体现了公益服务助推社区建设的理念。

暖心堤口·爱心助老全过程

堤口路街道金色阳光社区“暖心工程社区服务站”

2013年8月，堤口路街道把“暖心工程”的服务理念、工作标准、运作模式引入到社区建设中来。选择金色阳光、黄岗东路等社区进行试点，成为中国社会福利基金会在山东唯一的“暖心工程社区服务站”示范点。

金色阳光“暖心工程社区服务站”是首批运行的服务站之一。社区服务站依托基金会公募平台和品牌影响力，以孝德文化为引领，面向社会募集善款，将养老和慈善结合，改变了在服务上政府包揽一切的局面，倡导社会企业、爱心人士参与社区养老服务，发动爱心企业在家门口做慈善。截至目前，已经有50多家企业和个人通过提供资金或者服务支持“暖心工程服务站”。

社区服务站十分注重把精神慰藉作为服务老人的重要内容，坚持每月为老人过集体生日，发挥社区文联作用，联合市区文联、济南民俗协会、泉城义工、社区艺术团等组织为老人举办各类文艺汇演、书画摄影展，极大地丰富了老年人精神文化生活。服务站还积极推行“银发志愿服务岗”，倡导慈善就在身边，人人都可以行善的理念。

暖心北园·志愿服务全参与

北园街道狮子张社区“暖心工程社区服务站”

北园街道狮子张社区采取经济强居自办的方式，投资450多万元建设近2000平方米的“暖心工程社区服务站”，为社区内符合条件的老年人免费提供日托看护、调理膳食、医疗保健、配餐服务、午休照料、休闲娱乐等综合性的日间服务。

服务站自建成运营以来，与狮子张朝阳青年志愿服务协会紧密协作，以“崇德尚善 志愿同行”为宗旨，发挥志愿服务协会服务项目整合作用，充分利用辖区内外多方志愿服务资源，与山大二院、西街工坊、蓝翔技校等多支志愿队伍建立了长期合作关系，定期组织志愿者为老年人提供各种义务服务，免费为老人理发、中医诊疗、指导残疾人做康复训练，教老人们手工艺品的制作，为书法、乐器、舞蹈爱好者进行指导等志愿服务，使老人真正实现“老有所养、老有所依、老有所为、老有所乐”。

目前，国风画院正在该社区服务站进行书画展览。国风画院院长是著名书画家刘志军先生，刘志军先生邀请了多名国内著名书画家为



△堤口路街道大学生志愿者为老人提供精神慰藉



△堤口路街道社区“老饭桌”里丰盛的午餐



△北园街道狮子张社区组织志愿者来社区服务



△北坦街道组织医疗队为社区老年人义诊，免费查体



△北园街道狮子张社区组织志愿服务活动，为老年人理发



△纬北街道幸福世家社区为老人建起了棋牌室

“暖心工程”捐赠了部分书画作品，用于向社会公开拍卖，拍得善款全部投入了“暖心工程社区服务站”项目，为老年人提供各类“暖心”服务。

暖心北坦·社区服务全方位

北坦街道济安社区“暖心工程社区服务站”

济安社区暖心工程服务站由北坦街道投资兴建，服务站合理利用场地资源，功能设置体现动静分区，由近1000平方米的活动中心和500平方米的日间照料中心组成，为辖区老年人提供生活照料、健康管理、文化娱乐、膳食、休息、心理咨询等内容的养老服务。

该服务站依托北坦街道社会组织服务(孵化)中心，整合各类社会组织服务资源和专业力量，构建了以居家养老为基础、日间照料中心为依托、社会组织全程参与、为老服务全方位的运行模式，以满足不同老年群体的需求。在为老服务过程中，已经初步形成了居家服务让老人暖心、健康保健让老人安心、文体娱乐让老人开心、志愿服务让老人省心、提升服务让老人舒心的“五心”为老服务体系。

社会组织服务中心充分发挥资源整合的作用，在社会组织的扶持下，服务站成立了老年人舞蹈队、葫芦丝队、京剧团、名人名家书画协会、电脑培训班等老年人活动队伍；设立了为老志愿者服务队，开展了“烦恼找我倾诉、困难找我帮助、健康找我咨询”为主题的志愿服务项目，切实做到了“把老人当亲人，把服务当家务”，让老人在社区服务站找到温馨的家”。

暖心纬北·养老服务产业化

纬北街道幸福世家“暖心工程社区服务站”

幸福世家暖心工程社区服务站是社会组织主办、街道协办的方式建设的，由山东幸福世老龄产业投资集团出资建设、管理、运作，是目前山东省规模最大、功能最全的日间照料中心。服务站配套设施完善，设有健康检测室、理疗室、书画阅览室、棋牌室、多功能厅、心理咨询室、蒙台梭利工作室以及营养餐厅等，满足老年人的衣食住行以及娱乐需求；同时配有专门的品质养老套房、双人间以及多人间，由专业护理人员为老人提供生活照料、康复护理、心理咨询等综合养老服务。服务站定期举办各类课程、竞技旅游等活动，丰富老年人的精神生活。

幸福世家以“替政府分忧、为儿女尽孝”为理念，以“引领老年幸福生活”为宗旨，探索出一套适合中国特色的养老经营理念、经营方式和服务体系，得到了各级党委、政府的高度肯定。幸福世家暖心工程社区服务站围绕街道、社区居家养老开展暖心服务，把服务社区养老作为自身的一项主要内容，自成立以来一直置身于社会公益事业，举办各种社区公益宣传活动，向社会传递“福、孝、善”文化，同时幸福世家还注册了一支非公募基金会，专门用于支持老年人日间照料中心建设。