

麻城以“五安家园”破解基层治理小切口难题

麻城市以破解基层治理难题为切入点,践行共同缔造理念,探索“五安家园”综合服务体系,推动民生兜底保障全面提质、基本社会服务全面提档、基层社会治理全面提效,不断激发民生事业发展活力,在服务湖北高质量发展中贡献麻城范例。

五安家园 服务供给由“少”到“多”

“五安家园”是麻城市践行决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享的共同缔造理念,以实现老年群体“安居”、妇女群体“安身”、儿童群体“安全”、务工群体“安心”、居民生活“安逸”为目标融合打造的综合服务盒子。盒内集成了孝善食堂、五安服务中心、老年大学、未成年人保护中心、妇女之家、便民服务区、康养服务区、慈善超市和温馨家园九大功能区,为服务半径内的群众提供日间照料、助餐配餐、积分兑换、儿童托管、医养康复、旅居文娱等36项活动的场所和服务。同时,安排社会工作者、养老护理员、儿童主任、社会组织等服务人员入驻,链接慈善公益等各类社会资源,为居家服务对象提供“N”项上门服务。

麻城市遵循“市级统筹、分区实施、整镇推进”的发展思路,实行“政府主导、社会参与、市场运作、公益服务”的运行模式,通过阵地、队伍、平台的建设完善,强化监管和联动,推进“五安家园”综合服务体系在全市范围内全面有序铺开。一个个基础配套设施应有尽有,“五脏俱全”的综合服务盒子,托起了民生服务的大小

市场运营 服务体系从“有”到“优”

9月27日中午,麻城市鼓楼街道朝圣门社区孝善食堂热闹非凡,附近不少居民前来选餐用餐。

“年纪大了,做饭不利索,以前天天凑合着吃。孝善食堂开业后,不想做饭就来这里吃新鲜的饭菜,既省事又省心。”住在附近的冯奶奶乐开了花。朝圣门社区孝善食堂自8月份开张营业以来,陆续吸引了周边8673人次老人前来用餐消费。

麻城市以孝善文化为魂,从解决老年人“一餐热饭”问题入手,以“场地镇村出、运营市场保、激励政府给”的思路,开展“孝善食堂”建设。鼓励村(社区)、社会组织、慈善组织、乡贤等各类群体支持建设运营,并建立“六个一点”机制(即自己消费出一点、积分兑换奖一点、企业运营让一点、村社关爱帮一点、慈善爱心捐一

点、政府资金补一点),以市场运营实现长期稳定健康发展。目前全市共建成8个“家门口”的“孝善食堂”,这些食堂既为辖区内居民提供质优价廉的就餐服务,又给志愿服务者提供积分兑换优惠,还特别为老年群体提供更加优惠的集中就餐、送餐上门服务。

通过市场化运营“孝善食堂”和“慈善超市”的探索,麻城市找到了一条“五安家园”稳定发展的新路径。

除了培育“五安家园”的自我造血功能,我们正在推进旅居养老、养老地产、康养机构等“养老+”产业的系统布局,加快打造配置均衡、功能完善、服务衔接的15分钟便民生活圈,将服务阵地建到村民小组,确保“纵向到底、横向到边”,让群众日常生活所需的养老、医疗、文体等服务触手可及。“麻城市委常委、副市长程伟说。

“除了培育‘五安家园’的自我造血功能,我们正在推进旅居养老、养老地产、康养机构等‘养老+’产业的系统布局,加快打造配置均衡、功能完善、服务衔接的15分钟便民生活圈,将服务阵地建到村民小组,确保‘纵向到底、横向到边’,让群众日常生活所需的养老、医疗、文体等服务触手可及。”麻城市委常委、副市长程伟说。

“我们将所有服务事项、服务人员纳入五安家园平台管理,形成‘源头预防—过程管控—结果反馈’全流程闭环监管机制,保证服务的专业化和标准化。通过上述这些举措,我们的服务队伍不断壮大,提供的服务内容也越来越丰富,质量越来越高,服务对象的幸福指数也在逐年攀升。”麻城市民政局党组成员胡明说。



爱心护理员上门助浴,给失能老人洗一个舒服的澡。

建强组织 服务队伍由“优”向“强”

“叔,您这几天身体怎么样?我来给您量血压。”随着一声亲切的问候,麻城市经济开发区红叶村养老护理员汪桂英开始了一天的照料护理工作。从进屋到量血压,汪桂英都用手机拍了照片,上传到“五安家园”平台。

“我们每名护理员都在平台上绑定了照料对象,老人可以用手机软件或者打电话点单,后台会派单给我们。我基本上一周要来看望他们2到3次,比走亲戚还密。”汪桂英一边完成工单一边介绍。

“孩子们都在外打工,没时间照顾我,我一个人住,身体又不好,做什么事都不方便。现在小汪隔几天就来家里帮我买药、做饭、洗衣服,还陪我聊天,日子过得越来越有滋味了。”聂爹爹心满意足地说。

除了护理员为老人提供照料服务,麻城市民政局还依托五安家园综合服务体系,通过招募暑期大学生志愿者和举办志愿者创投大赛,将服务触角延伸至家门口的儿童托管服务。

在夫子河镇“五安家园”服务中心,这里暑期每天都热闹非凡,人气爆棚。从暑期开始,该服务中心开放儿童活动室,广泛招募专业社工和大学生志愿者举办留守儿童托管班,合理安排每日活动,有自由快乐的室内外自主游戏、拓展思维的科学探究、新奇经典的绘本阅读、欢快互动的音乐游戏,还有美术活动和自然课堂等。

“我家孩子三岁了,我跟我爱人平时工作忙,白天没时间照顾孩子,了解到托管服务中心开在‘家门口’,还有专人提供托管服务,所以把孩子送到这里很放心!”夫子河镇陶寨村家长胡女士说,看到志愿者们正带着孩子们做游戏、讲故事,形式多样的暑期陪伴活动,让她托得安心、托得放心。

为激发更多的村(居)民、专业社工、志愿者共同参与公共服务,麻城市民政局充分挖掘辖区人员力量,在全市配备了24名儿童督导员、452名儿童主任、20名专职社工、636名养老护理员,围绕一老一小扎实开展关爱服务,确保每个村(社)至少拥有一支具备家庭保洁、养老托幼、心理疏导等专业知识照料服务团队。全市所有站点累计为7741名服务对象提供了156475人次的居家养老服务,超过七成的服务对象对服务反馈为非常满意,不少老人和困境儿童将爱心护理员、儿童主任、专业社工视为自己的“亲人”。

除此之外,麻城市还采用志愿积分兑换的方式激励社会组织、退休人员、低龄老年人、党员干部、居民积极参与养老托幼服务活动,进一步凝聚服务合力。目前,社工综合信息管理平台入驻了2687个社会组织、4263名志愿者,发布活动705场,累计积分4583分。这些志愿服务积分可在“慈善超市”和“孝善食堂”等场所享受商品兑换折扣。



童心敬老——重阳节前夕,小学生志愿服务队走进五安家园,为爷爷奶奶演节目、送祝福。

搭好平台 服务范围以“点”带“面”

“嘭”的一声,家住麻城市黄土岗镇堰头垸村的黄爹爹准备起身上厕所时,不知怎么摔到了地上,剧痛随即袭来。75岁的他咬牙坚持从地上爬起来,扶着床沿、柜子、门框进了卫生间,坐在马桶上后久久无法起身。

10分钟后,黄爹爹家的门被打开了。原来是黄爹爹通过家中安装的一键呼叫智能设备,一键求助网格员上门服务,村干部和医生立马就赶到家中为其检查身体。

近年来,很多像黄爹爹这样的老人因子女长期不在身边,无奈独居,面临着无人陪护、无人慰藉、就医困难等问题。“未来独居老年人的数量将会大幅度增加,如何满足他们的日常活动、生活照料、就医、医疗护理、精神慰藉等方面的需求,是一个不容忽视的问题。”华中农业大学高级社会工作师陈红莉说。

为破解这一难题,麻城市围绕一老一小关爱保护,打造了五安家园综合服务平台,通过为独居老人、困境儿童以及有需求的居民安装一键呼叫设备,真正实现群众按“1”、服务就到。

“全市共安装了1445套一键呼叫智能设备,收到了紧急呼叫3859人次,处理率达100%。同时为405名存在监护风险的儿童配备智能手表,通过一键呼叫为紧急救助提供精确定位,降低未成年人可能面临的危险。”麻城市民政局相关负责人介绍。

平台与“麻城市社会工作综合信息管理平台”互联互通,通过链接社会化专业服务队伍、“五社”等资源,搭建“线下资源+线上匹配”相结合的智慧服务体系,为服务对象提供“一键呼叫、服务就到”“点单式”上门服务、志愿服务积分兑换等服务内容。依托科技赋能,麻城市将上门服务范围从分散供养特困老人扩展至24.43万老龄人口,由重点服务“三无”、失能半失能老人等特殊群体,拓展至为全体居民服务,推动核心资源逐步从服务民政对象向服务社会,最大化普惠全体居民。

“我们将所有服务事项、服务人员纳入五安家园平台管理,形成‘源头预防—过程管控—结果反馈’全流程闭环监管机制,保证服务的专业化和标准化。通过上述这些举措,我们的服务队伍不断壮大,提供的服务内容也越来越丰富,质量越来越高,服务对象的幸福指数也在逐年攀升。”麻城市民政局党组成员胡明说。



8月14日,麻城市委书记汪国兵(右二)到五安家园服务中心调研养老服务。



8月2日至3日,黄冈市民政系统强县工程工作任务暨养老服务体系建设推进会在麻城召开。

撰文:邓蕾 谈佳 段愿



“暑期公益课堂”,让社区孩子假期有“趣”处。

用好积分 推动服务实效由“线”变“面”

在麻城市阎家河镇石桥垸村,村书记徐永新正在召开小组会,李大娘向她反映“门前水塘环境脏乱,天气热的时候味道难闻,影响到周边群众正常生活,没有人愿意清理”的问题,徐永新了解情况后,马上安排志愿服务队长在社会工作平台上发布“水塘清理志愿服务活动”,10余名村民志愿者报名参加活动,半天时间水塘环境大变样。该地还根据志愿服务活动参与情况,分季度评选出“最美志愿者”,对评选者及家人同时进行积分奖励。村庄环境得到了提升,积分途径得到了拓展,村民生活得到了改善。

今年以来,阎家河镇石桥垸村利用红星之家、五安家园和“微型会议桌”等活动阵地,组织群众聚焦房前屋后的小事、基础建设的难事、长远发展的大事,通过小组会谈想法、提建议和评选典型,及时解决基层治理的疑难杂症。今年开展小组会共计20余次,收集建议25余条,评选最美志愿者6人、最美婆媳2人、最美庭院2户。设立“慈善超市”,以村规民约为根本,制定“积分兑换”管理制度,引导村民向好向善,激励群众积极参与小组建设。

麻城市结合村规民约和村民小组实际,围绕遵纪守法、环境整治、公益美德、家庭家风、乡贤共建和特殊贡献等内容,坚持“市级整体布局、村社自主运用”的原则,实现“一个积分平台、一个积分制度、一个兑换阵地、多种奖励办法”的创新基层治理模式。规范适用人群、操作程序、结果运用,通过评比评选、公开公示、镇级审核等方式,实现“评选有制度、积分有依据”,充分调动群众积极性,实现“公家事”变“大家事”。

过去,群众不愿意参与公共事务,各级干部大包大揽,还“吃力不讨好”“帮忙不领情”;现在,群众走出来当主角,变“要我做”为“我要做”,变“你和我”为“我们”。

推行“五安家园”综合服务模式以来,麻城市基本民生服务水平显著提升,还助推了基层治理现代化,主要实现了以下三大转变:

“服务人员”转变为“治理力量”。为530余名留守妇女提供就业平台,提升就业技能,鼓励她们加入爱心护理员、儿童主任等队伍参与养老、儿童托管服务。引导养老护理员、儿童主任担任村民小组长或加入小组理事会,承担养老托幼职责,有效延伸了基层治理触角。

“数字平台”转化为“治理平台”。依托五安家园服务平台、社会工作信息平台,融入共同缔造服务事项,促进村级事务标准化、具象化,让一部分乡村治理工作可量化、有抓手。

“积分兑换”凝聚起“治理合力”。在麻城,村规民约积分制管理正成为乡村善治的助推器。截至目前,全市已打造慈善超市14个,村规民约评选积分6639分。有效破解一些村干部在乡村治理中“老办法用不上,新办法不会用”的本领恐慌,进一步激励群众把“村里事”当作“家里事”,助力构建共建共治共享的乡村治理新格局。

“从总体上看,‘五安家园’模式是优化基层民生服务供给的创新之举,该模式可以为服务对象提供专业化、科学化、个性化的综合服务,是麻城市积极应对人口老龄化、增强居民获得感和满意度的长久之计,更是顺应国家供给侧结构性改革、提高民生服务供给质量和效率的对症之策,为我国现在的乡村治理困境探索出一条可持续发展的道路。”北京师范大学中国教育与社会发展研究院朱耀根教授在评价麻城市五安家园综合服务体系时说。

“下一步,我们将进一步完善政策制度、推进设施建设、强化服务保障,推动民政基本民生服务供给提质增量、提质增效,以五安家园的烟火味、人情味持续提升群众的幸福感、获得感。”麻城市民政局党组书记、局长吕岚在向麻城市委、市政府汇报工作时描绘着发展远景。