

ANNUAL REPORT

2016 年报

恒爱社会工作 综合服务中心

专业 | 专注 | 团结 | 进取



机构简介

恒爱社会工作综合服务中心成立于2012年9月，自成立以来，恒爱始终如一，关注弱势群体需要、扎根社区，构建完善的社会服务网络，力争为社会提供高质量、高价值服务。经过4年多的发展，团队齐心协力、锐意进取，服务区域由江门拓展到珠海，并始终以推动社会服务发展为己任，努力成为珠三角地区具影响力的专业社会工作机构。机构先后荣获江门市蓬江区4A级社会组织、第二届“侨乡社工杜鹃花奖”优秀机构、2015年度全国百强社会工作服务机构、江门市社会工作专业人才重点实训基地等荣誉称号。

恒爱服务范围 居家养老服务、残障人士职业康复服务、平安通服务、学校社工服务、社区综合服务等。

恒爱核心价值观 专业、专注、进取、团结

恒爱使命 本着以人为本、珍视价值、创新创造的精神，致力为长者、残障人士、儿童及青少年提供全面、优质、多元化的社会服务。

恒爱理念 致力促进长者、残障人士、儿童及青少年的身心社灵健康，并享有有尊严、愉快、丰盛的生活，融入并参与社会。

CONTENTS 目录

02
理事长寄语

03
总干事寄语

04
恒爱管治架构

06
项目报告
残障服务

13
项目报告
长者服务

21
项目报告
社区综合服务

26
项目报告
儿童及青少年
服务

30
项目报告
平安通服务

35
项目报告
珠海地区养老
助残服务

40
财务报告

44
恒爱大事记

46
鸣谢

理事长寄语



致恒爱同事公开信

各位親愛同事：

本人加入恒爱理事会不觉踏入第三年，今天的恒爱基础总算不错，且在一些领域具前列优势，但各位務必珍惜得来不易之成果，毋忘初心，继续抱谦卑积极态度做好我们的工作！

可喜的，我们有个认真办事的理事会及管理团队而没有派系人事之分，大家只要同心协力专注公事便可以了，我们亦承诺尽力提供一个稳定的薪酬与晋升机会俱备的工作环境；

最後，展望未来社会经济仍将受国内外状况影响而波动且存在隐憂，但本人堅信：「不断改進、努力实幹」乃维持高峰不墜的不二法门，亦常緊記香港那老話「幸福不是必然的」——讓恒爱团队努力前進吧！！

叶福添

恒爱理事长

总干事寄语



2016年，我们共同经历了什么？

专业 · 专注 · 团结 · 进取

恒爱已经走过第四个年头了，很多服务也陷入了瓶颈期，很多工作了几年的同事开始有负面的感受，会分享说感觉机构大了，人与人之间的关系疏离了，猜忌变多了，人事变得复杂了，服务的动力渐渐变得不那么积极，甚至会陷入迷茫以及失去方向。是的，由于缺乏经验及整个环境的制约，我们做了一些不成熟的决定并为此付出了沉重的代价。我想这也与社工机构的资源导向及不合理扩张有关，如很多时候同事们能力尚缺、经验尚浅，却要承担起一个站点的管理，机构给的支援又很有限，可想到同事们当中的孤独及无助。

2016年，我听到很多负面的声音也感到非常难过，一度感觉措手不及，难过的是同事们的不理解，担心“恒爱”这个辛苦经营四年的品牌会失去认可。所以如何带领整个机构冲破瓶颈期，找到机构的方向和服务的意义，变成今年重要的工作之一。在与各个部门不同层级的同事沟通中，我都能发现同事们心中有一团火，谈起服务时总有很多的理想及期盼，充满委身的精神，他们对恒爱也如是，充满感情，渴望有一个新的突破，并为这个突破贡献自己的力量。

在寻找方向的一年，我提出恒爱精神：“专业、专注、团结、进取”。

“专业”：我们需要保持觉醒，反思我们的服务，解决的是什么社会问题？我们的核心竞争力在那里？

“专注”：我们对自己的工作有足够的专注，用心吗？我们需要以“认真”的态度来对待每一项工作，要有责任心。

“团结”：要用心对待每一位同事，学习使用“爱语”和“用心聆听”，营造一个彼此滋养的氛围。不散播不确实的消息，不说引起团队不和的话。

“进取”：不要甘于现状，要对自己有要求，把握每一个能提升自己能力的机会。要勇于创新，勇于突破。

四年了，我们确实需要稍稍慢下脚步，回顾已有项目，重整各个服务的逻辑以及专业手法，反思“恒爱”所代表的意义。作为“恒爱人”，我们应该有勇气，有担当，有责任地面对自己的不足，努力地找到解决之路，不辜负社会各界对我们的期望。

期望各位同事谨记“恒爱精神”，在工作中以“恒爱精神”要求自己，相信我们定能达成共识，创造出新的局面！

梁健玲

恒爱副理事长·总干事

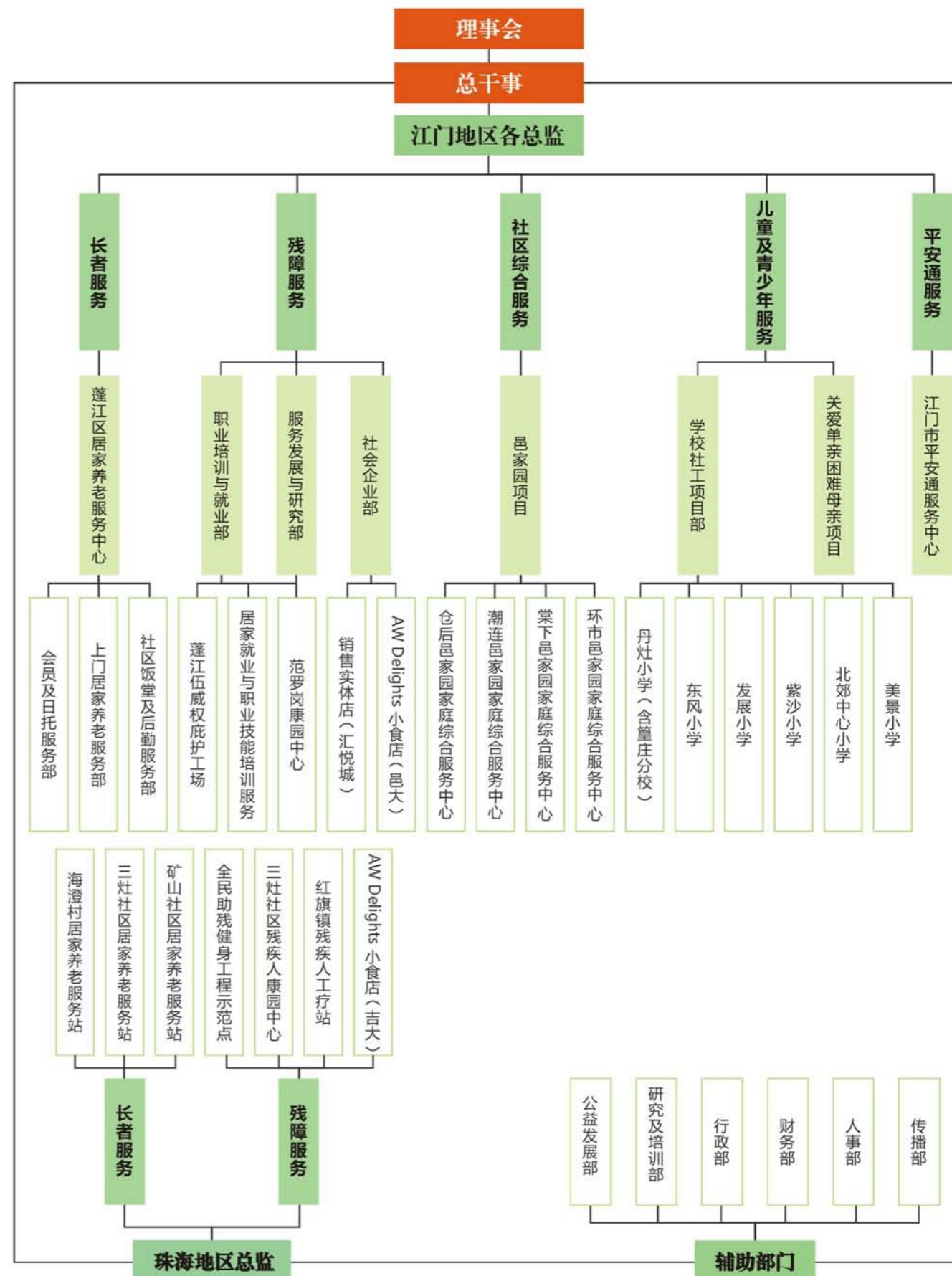
恒爱管治架构

更新至2016年12月31日

理事会		
主席	叶福源先生	香港伍威权慈善基金主席助理，顺德德威慈善基金会监事长
副主席	梁健玲女士	恒爱总干事，广东省民政厅社会工作专业人才培养专家委员会委员
理事	林锦伦先生	原江门市政协常委、经济和人口资源环境委员会主任，曾长期担任江门市扶贫办主任
	谢泽宪女士	芬兰赫尔辛基大学社会科学副博士，原广东财经大学副教授
	梁绮桦女士	江门日报资深记者

理事会2016年部分重要决议

- 通过决议，谢泽宪、林锦伦、梁绮桦、梁健玲任机构理事，其中梁健玲为副理事长、兼任总干事。
- 通过机构总干事梁健玲的2016年工作计划报告，明确江门地区长者服务、残障服务、平安通服务、社区服务及珠海地区服务的发展方向及年度目标。
- 一致通过员工绩效考核制度，从工作能力、工作业绩、工作态度等方面对员工进行评价，确保服务质素，同时为员工岗位晋升、薪酬调整提供依据。考核制度于2016年4月1日起执行。
- 审核并通过机构决策委员会2016年薪酬及机构同工薪酬调整幅度。
- 一致通过AW Delights小食店下半年进驻珠海吉林大学珠海学院，AW社企销售站从江门益华商场搬至汇悦城。



残障服务

蓬江伍威权庇护工场

面向蓬江区残障人士，依托庇护工场，整合政府、慈善基金、企业、学校等多方面资源，以职业康复为目标，设置加工组、布艺组和创意组，采用“导师+残障人士”的方式，为残障人士提供庇护性就业岗位。

2016年共为**118人次**提供庇护性就业服务。



学员在全国助残日系列活动上表演

服务发展与研究

- **个案管理**：为学员建立个人档案，并以个案管理方法持续跟进，协助学员处理情绪、家庭沟通、人际交往等问题。2016年共服务**825人次**。
- **义工服务**：链接五邑大学、江门职业技术学院、老干大学、江门幼师学院、江门出入境检验检疫局等10多个组织及党支部义工队伍，长期有效地协助工场开展康乐服务。2016年开展义工活动**101场**，服务**2998人次**。
- **教育成长服务**：建立残障人士文娱康乐活动队伍，积极参与各项表演活动，展示残障人士风采。2016年共开展**32节**教育成长活动和课程，服务**1187人次**。



义工队为学员开展安全教育培训



江门出入境检验检疫局党员义工队到工场开展义工服务

对外交流与发展

- 对外宣传：2016年于江门日报、江门综合电视台、南方都市报等新闻媒体共7次报道，接待政府部门、社会团体、热心企业等共**763人次**参观，得到有关参观部门与人员的认可。
- 自媒体运营：庇护工场自2015年4月9日起开设微信公众号订阅号，2016年新增关注人数219人，现共有粉丝686人，全年发送推文消息100余篇。
- 众筹：开展爱心义卖、线上平台众筹、链接爱心物资等，全年筹得款项为**59941.92元**。
- 众创杯：工场和AW Delights小食店分别荣获首届江门市“智慧助残”众创杯创业创新大赛三等奖和二等奖，充分展示残障人士的自强自立精神。
- “我秀我快乐”才艺比赛：参加市残联举办的“我秀我快乐”残障人士才艺表演比赛（五邑地区康园中心），以学员为主导、导师辅助的方式，共参赛2个节目（小品和时装秀），分别获得三等奖和二等奖。



爱心团体捐赠物资给庇护工场



学员参加市残联举办的“我秀我快乐”活动

残障职业康复与培训服务

残障职业康复与培训部主要承接“蓬江区残疾人居家就业创业项目”、“蓬江区残疾人职业技能培训项目”，以及腾讯公益项目“奇幻WORLD体验之旅”，以职业培训体系贯穿其中，为就业年龄段残障人士提供居家就业、技能培训、辅助就业等服务，同时向公众开展教育活动，促进残障人士的自力更生和社会康复。



精致服务队

居家就业

- 为43名服务对象，提供18种类型培训，共培训**132人次**，培训类型包括手绘培训、口金袋制作培训、八角珠串珠培训等。
- 为35名服务对象合共**443人次**，提供送货上门服务。
- 开展探访慰问活动3次。



为居家就业对象举行生日会



义工教服务对象绘画



中秋节义工上门探访服务对象

辅助就业

- 为77名残障人士提供212节职业技能培训，共863人次参与，培训类型包括有家政员、汽车美容、门卫、销售员等10类岗位。
- 成立精致服务队，承接社会服务如大楼清洁、送餐、门卫等工作，共有39名服务对象获得辅助就业岗位。每月最高收入达824元。



保洁员技能培训



汽车美容培训



家政员培训

推荐就业/创业

为8名服务对象提供了面试技巧及就业技能培训，3人成功成为汽车美容工作人员。



推荐就业



role play体验



亲子障碍体验

公众教育

开展公众教育活动16场，包括有创意体验手工坊、AW社企店角色体验、障碍体验活动，共有369名公众参与其中。

AW 社会企业

AW Delights 小食店（五邑大学店）和江门汇悦城AW 社企销售站，是由香港伍威权慈善基金兴办，在蓬江区残联支持下，由恒爱社工中心运营。AW 以“导师+残障人士”的模式，开设辅助性就业岗位，为符合条件的残障人士提供职业技能培训和辅助性就业服务，推动残障人士就业，倡导社会共融，探索以商业模式解决社会问题。

2016年9月，AW Delights 以同样的运作模式进驻吉林大学珠海学院第四饭堂，以珠海市金湾区的残障人士为服务对象，期望增加残障人士收入的同时推动其就业。



伍威权慈善基金理事（右四）考察AW Delights 小食店

AW Delights 小食店

产品经营：鸡蛋仔、港式夹饼、鱼蛋、柠檬薏米水等为主的港式小吃。

辅助性就业：社工先对学员进行能力评估，再有针对性地对学员进行产品制作、打包、收银、清洁等岗位培训，续而进行辅助就业安排。



学员制作鸡蛋仔



学员担任收银员



学员对产品进行打包

2016年五邑大学AW Delights 开展辅助性就业岗位培训情况

培训内容	培训人数	培训人次	培训时数
产品制作	8	760	2470
打包	5	640	2080
收银	3	640	2080
店面清洁	16	2040	3060
原材料调配	3	336	1008

江门汇悦城AW 社企销售站

依托江门市蓬江伍威权庇护工场、各康园中心以及居家就业的残障人士提供其生产的手工艺品，AW 社企店作为一个平台进行销售，期望增加残障人士的收入，拓宽就业渠道。2016年共接收残障人士手工艺品**2393件**，销售金额达**5.5万元**。



AW 社企销售站



学员于销售站内现场制作手工艺品



长者服务

会员服务

围绕“老有所乐、老有所学、老有所为”的宗旨，倡导“越活跃越精彩”的晚年生活，致力提升中心会员参与度、构建长者社区支援网络，让长者享有丰盛晚年。



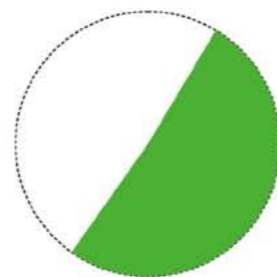
长者在居家养老中心四周年庆典上展示英文班成果——合唱《you&me》

服务成效

截止2016年12月31日，共服务长者会员**1268人**。其中政府资助**619人**（含80岁以上的长者541人）、自费**649人**。服务覆盖蓬江区新白沙街、环市街。



■ 政府资助 48.9%



■ 自费 51.1%

“老有所乐，老有所学”——丰富长者晚年生活，拓宽人际网络

- 长者学苑积分计划——课程内容渐趋多样化，主要分为应用类、语言类、艺术类、安全知识类、健康知识类、生活类、政策法规类、外出参观类等八大项；全年共开展**15个小组**，**116节**，讲座及交流会**12场**，吸引了**1509人次**会员参与。
- 社区关怀计划——电访关怀高龄长者**1324人次**；策划社交小组、生日会、月会、（春节、元宵、妇女节、端午节、中秋、重阳、冬至等）节日庆祝活动**20场**，吸纳了**1125人次**长者参与。



长者出游——参观生命安全体验馆



浓情端午节活动

“老有所为”——创造长者价值实现平台

组建长者义工队伍，开展义工培训，推动长者参与中心场室管理、长者导师讲堂、学习班义教、社区活动协助、外出探访以及义务演出等志愿服务，提升长者服务参与层次，逐步实现中心自我管理。

目前，中心已成立场室管理队，有**12名**长者，负责中心二楼至五楼各功能场室的日常管理工作，服务时数达**1503小时**。有**20多名**长者成为长者导师团，担任“导师讲堂”讲师及舞蹈学习班、国画书法班的教学导师；开展活动**18次**，服务超过**1800人次**。



长者导师开讲座



长者义工培训

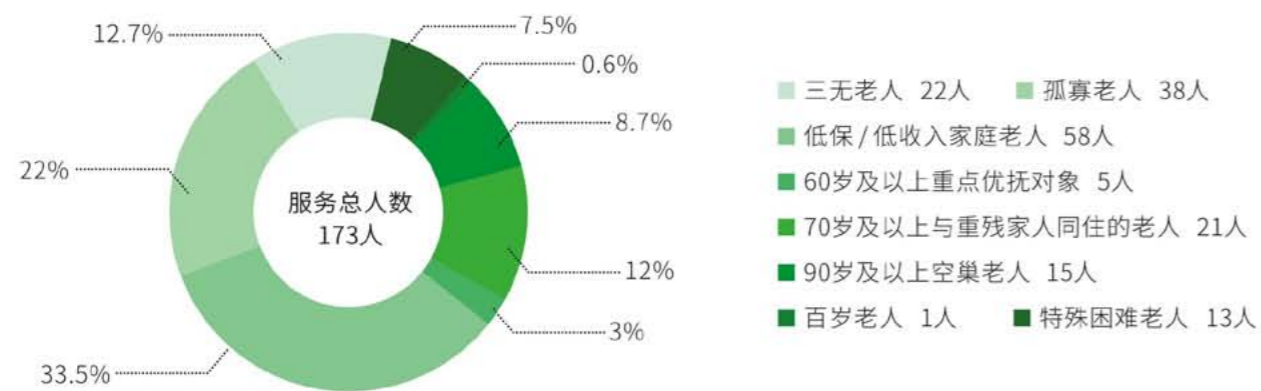
上门居家养老服务

以长者的需要为本，运用社区照顾模式，整合多方资源和多专业的工作团队，为体弱的长者提供优质、全面、可持续的家居照顾和关怀服务，构建长者的社会支持网络，发挥个人和家庭的能力，使其能够继续留在熟悉的社区生活，达致安享晚年。



长者团圆饭活动

服务对象及人群分布



2016年新增对象32人，因去世、返乡或入住养老机构等而退出服务25人。

恒常服务，改善长者居家生活状况

开展送餐、家政、健康指导、个人护理以及资源链接服务，保障经济困难以及自理能力弱的长者在膳食、个人卫生、家居清洁以及物资帮扶方面能够满足基本所需，并通过社区康乐服务排解孤寂感，促进长者身心健康。

2016年共提供家务助理服务3222小时，社区康乐活动8场，资源链接服务41次。



个人护理服务



义工探访服务



社区康乐之素食健康活动



社区康乐之参观市福利院

链接资源，提升长者健康管理能力

2016年初健康筛查数据显示：居家服务对象中，患高血压、糖尿病等慢性病的人数高达41.6%，当中超过72%的对象对其疾病不了解、不知道如何处理、甚至不理睬。为此，中心启动慢性病自我管理计划：

健康筛查：为126名对象进行血压、血糖筛查；

健康监测及指导：为58名长者开展血糖、血压监测，健康（饮食、运动）指导，行为干预、非药物治疗（穴位按摩等）、药膳服务，累计服务596人次；

靓汤配送：6次，服务180人次；

构建健康支援网络：整合白沙及仓后家庭医生诊所、兴盛社区卫生院、五邑中医院等资源为有需要长者提供上门看诊、用药指导服务；开展养生保健知识讲座**8场**，共计服务**292人次**，多方协力为长者健康护航。



健康筛查



健康监测

社工+义工联动，提升长者社区支持

居家服务对象中有33.3%的老人没有直系亲属，80%的老人由于身体原因较少外出。针对长者家庭支持系统薄弱以及活动能力弱的情况，2016年中心开展了“U&I”社区关怀服务。

关爱探访——整合“社工+义工”资源为**7064人次**对象提供电话问候、上门探访，让长者感受社会关怀。

长者回忆录——整合义工资源为**7名**长者开展“忆路传情——长者话当年”回忆录制作活动。

长者出行计划——组织**10名**接受过医疗护理知识培训的义工协助**5名**多年无法出门的长者“走出家门”，了解社区变迁，增强与社会的连结，合共开展**15次**外出活动。



元宵节组织义工上门为服务对象包饺子



长者出行活动

社区长者饭堂

社区长者饭堂在区民政局的监督指导下，关注长者的“身、心、社、灵”，为有需要的长者提供营养均衡、安全卫生的膳食，协助提升其居家生活质量。



社区饭堂日常就餐情况

常规餐饮服务——卫生质量严把关，关注长者身体健康

服务项目	服务内容	服务使用量 (2016年)
政府资助对象	机构就餐 (自付2元/餐对象)	23人, 10069人次
	送餐到户	21人, 2545人次
非政府资助对象	机构就餐 (自付6元/餐)	95216人次
	送餐到户	8501人次
服务质量监测	服务满意度调查 (每半年一次)	2次, 满意度评价高于85%
	饭堂监管委员会会议	4次
	送餐长者电话回访 (每半年一次)	2次

- 以长者需求为本，提供一周6日，一日3餐的膳食服务；
- 开设机构就餐+送餐到户，恒常膳食+时令炖汤+一盅两件；
- 2016年服务总人次达116331，比2013年增长117.8%；
- 2013—2016四年服务总人次超过34.8万。



精美早点销售



膳食制作

积极开拓资源，倡导“健康”“环保”理念——“惜资源”环保回收服务

通过过期食品回收转让制作成可二次利用的动物饲料，实现环保循环同时，增加收入达到改善饭堂硬件设施以及资助困难长者膳食的目的。自2016年3月转售第一批过期食品，至今社区饭堂已进行7次回收转售，累计回收淘汰食品超过2吨，收入达5188元。

提升长者对社区饭堂服务的参与——监管会

饭堂监管会是中心为保障膳食质量而成立的会员自管组织。监管会定期召开，就相关议题收集信息、讨论，并向饭堂主管提出意见建议，共同寻求改进的方式。2016年饭堂监管会共开展了4次，分别针对“社区饭堂发展方向”、“出餐质量如何监管与反馈信息”、“社区饭堂工作手册修改及工作分配规范化”、“总结2016年社区饭堂的工作成果，反思日常工作的不足”进行了充分的讨论。

通过监管会的召开，长者聚集到一起，关心饭堂的发展，并为此出谋划策。



长者饭堂监管会

社区综合服务

在市委、区委两级政府的支持和指导下，恒爱承接邑家园家庭综合服务，将服务延伸至社区，整合社区资源，打造社区关怀平台，下辖仓后、潮连、棠下及环市（天福）4个邑家园站点。

● 邑家园以社区居民群众服务为导向，充分发挥政府、社区、组织、驻社区单位、企业及居民个人在社区服务中的作用。

● 邑家园以“社工+义工”的运作模式，围绕为基层群众服务的核心理念，把各部门相关服务功能进行整合，努力实现服务就在“家门口”。

仓后邑家园

总部设在范罗岗社区，服务辐射白沙街道仓后片区13个社区

- 动员多方力量支持“义仓”持续开展。2016年，社工通过走访社区居民、商家、学校，为58个困难及边缘家庭链接了1113件价值18014元的物资。动员困难家庭、学校亲子组建社区义工队伍，并上门探访困难及边缘家庭，派发了45次共1008件物资，促进社区关怀。
- 在“义仓”的基础上开展“义集”，让社区“动起来”。利用“类市场交换”的方式进行互助资源匹配，同时将爱心资源汇集到义仓。2016年共开展8场义集，合共收益1953.5元。



发动社区居民捐赠并派发物资



社区居民在义集活动上摆摊

- 打造“平安社区”，为平安通用户“保驾护航”。仓后邑家园与平安通平台携手合作，通过线上服务与线下服务结合，切实解决平安通用户“不会用、不敢用”的问题，增强平安通用户的安全感。2016年，社工组建一支由21名社区居民组成的“平安义工队”，为辖区内21名重点服务对象提供70多次上门支持服务，服务对象满意度高。

潮连邑家园

成立于2016年10月，总部设在坦边社区，服务辐射潮连街5个社区。潮连邑家园开展“9+X”服务，初期以长者、残障人士及妇女儿童服务为主

- 建立居民健康资源网络。社工每月定期上门探访45名80岁及以上高龄长者，为其测量血压和检查药物的有效期、用量；宣传季节性保健知识，并为患有慢性疾病的长者建立健康档案；链接潮连医院资源，每季度上门为辖区内高龄长者、低保困难家庭、残障人士等弱势群体进行免费体检。
- 活化康园中心。社工协助康园中心完成升级改造工作，并举办首次学员生日会，提高学员对康园中心的归属感。



为高龄长者进行免费体检



康园中心季度生日会活动



开展爱心围巾编织活动



志愿者把亲手编织的围巾送到困难长者手上

棠下邑家园

成立于2016年5月，总部设在横江村委会，服务棠下镇12条村居

- 打造村居便民服务，服务周边村民。社工在服务区域内举办8场“爱心义剪”、测量血压、服务宣讲等便民服务，让村民在家门口享受便利。



测量血压服务



义剪服务

- 依托横江小学，开展4场以科学文化知识为主题的“创客教育”活动，增强青少年对科技、环保、生活等方面的好奇心，引导青少年积极探索世界。
- 通过实地走访、口述史、明信片制作等形式开展4场小记者特色服务，让小朋友认识自己及认识社区，提升人际交往能力。



小记者探访活动



小记者绘制明信片

环市（天福）邑家园

服务辐射育德、天福、石冲、耙冲和群众社区

- 环市天福邑家园以“社区治理”为本，采用一中心四站点的管理方式，携手社区盘活党员义工资源，提高社区党员和社区居民参与社区公共事务的积极性，培养居民的社区归属感和认同感。
- 2016年11月，政府、专业建筑设计团队、社会组织携手合作，将天福社区占地面积约2000平方米的上城摩卡中心进行升级改造为“天福家庭综合服务中心”，预计2017年正式投入使用。中心设计以便民利民、邻里互助及社区共融为愿景，致力打造平安社区。



亲子义工上门探访



社区居民参与爱心义卖



服务对象与社工分享年轻时的照片

- 走访社区，收集民意。2016年10月至12月，社工访谈社区居委了解社区基本情况；组织社区居委开展“社区见面会”，进一步了解社区提供的现有服务、党员服务现状以及社区治理愿景。
- 服务居民，建立关系。2016年11月-12月，社工开展康乐活动，加强社工与社区居民的联系，截至2016年12月31日，社工共开展了2场大型社区活动和1场亲子义工培训，服务**284人次**。在活动中建立与居民的友好关系，并挖掘积极参与社区公共事务的居民，成功吸收了14对亲子家庭加入项目亲子义工队伍。
- 全面评估，为13类社会特殊困难群体提供民生服务。2016年11月，社工对社区内的13类社会特殊困难群体进行服务需求评估，了解服务对象的身体、心理、社会交往情况。截至2016年12月31日，社工共为49名社区困难群体提供**136人次**的上门服务。



爱心义剪进社区



社工上门走访长者



石冲社区党员志愿服务活动

儿童及青少年服务

学校社工服务



一年级新生专注力训练

生命教育系列课程

以认识生命为重点，以学生为主体，根据不同年级学生的发展规律和成长需求，设计了不同主题的生命教育课程，包括自理、自知、自足、自爱四个部分。透过多元化教学和体验式教育，帮助孩子面对自己每个阶段的成长任务，陪伴孩子健康成长。



自理：二年级社交礼仪



自知：三年级护蛋行动



自足：五年级抗逆力

生命教育系列课程框架

主题	内容	覆盖班级
自理	新生适应课程	一年级
	社交学习坊	二年级
自知	生命初体验	三年级
	品格教育	四年级
自足	抗逆力工作坊	五年级
自爱	青春期教育	六年级

成效

针对生命教育各个主题课程进行问卷调查评估，结果显示：

86.6%的学生表示学会了“我们的生命是有限的，我们要珍惜生命、爱护生命”；

83.3%的男生和75%的女生认识到要“端正态度，懂得自尊和尊重他人”；

70%的学生表示会努力学习，考上一所好学校。

蒲公英成长驿站

“蒲公英成长驿站”项目是由乐施会资助，在江门市开展有关流动儿童及社区融合的项目，内容包括透过运用本土社区（篁庄社区、联合社区、群星社区）的文化特色，招募流动儿童及本地儿童为社区小导游，先从认识社区开始再推广社区特色；过程中增进外来及本地儿童的彼此认识及交流，更会组织外来家庭及本地家庭共同参与社区营造计划，增强社区感及促进社区融合。项目培养了122名小导游，343人参与导赏团，共服务了1401人次。



小导游带团参观社区文化



小导游在欧阳公祠合影



蒲公英成长之旅分享会

成效与影响

通过前后测结果比对显示，100%的儿童表示参加此小组后有了一定程度上的改变。问卷反馈主要显示以下几点改变：

第一，100%的组员发现了更多自己或者对方的优点，包括认为对方是友好的、善良的、大方的、上进的以及直爽的。

第二，通过参与小组活动，认为自己以下的品质得到培养与加强：主动、创意、好学、专注、自信；发表意见、思考、动手能力、团队合作能力都有得到提升。

第三，100%的组员表示在参与本小组前只去过或者只认识社区里面单一的建筑，活动结束后，对于社区里面的文化以及建筑有了更深入的了解。

关爱单亲困难母亲项目

“蓬江和美·有爱同行”关爱单亲困难母亲项目是根据优势视角理论，立足于发现和寻求、探索和利用单亲困难母亲的优势和资源，通过“妇工+社工+义工”三工联动的模式，协助221名单亲困难母亲面对他们生命中的挫折和不幸，更好地适应生活，建设幸福家庭。

服务亮点一：激发服务对象优势潜能，开展就业创业辅导

一次烘焙小组中，5位妈妈们与社工共同评估风险后，决定尝试制作曲奇及其他手工食品售卖，以帮补家庭生计，和美手工制作坊正式成立。她们希望用自己的劳动证明自己的社会价值，用自己的行动教导孩子不畏困难。

和美手工坊除了主打曲奇外，还增加了纸杯蛋糕、广式糕点、牛轧糖、手工皂等。手工坊年收入达15964.75元，结余2145.77元，为全体组员增收4722.5元。



和美手工坊成员

服务亮点二：务实求真，积极参与妇女社会工作探索研究

恒爱社工在蓬江区第二届社会组织参与社会治理创新探索论坛上分享单亲困难母亲服务经验。汕头大学现任妇女研究中心主任的方炼教授对恒爱社工的研究成果作出点评她指出，妈妈们互助、学习管理、建立网络、成为领袖，优势视角下的她们不断去挖掘自身优势，慢慢地社会对她们也去标签化。



中法慈善私荟夜

服务亮点三：小项目，大影响力

项目得到社会各界的关注，包括订单购买、义卖场地提供等来自企业、政府、协会的资源有11个。其中，欢乐时光餐厅通过中法爱的私会慈善之夜筹得善款10050元，支持社工开展“爱心时光机公益时分兑换计划”，鼓励单亲困难母亲通过参与服务以及做志愿者的方法积分，用积分兑换自己想要的生活用品，现已有116名母亲的参与，使得单亲困难母亲既能提升自信心又能帮补生计，从而摘除弱势标签，回报社会。

此外，借助腾讯乐捐平台，社工发布了“录取通知书的背后”筹款活动，发动骑行活动参与者参与“一起捐”，共筹得善款43797.73元，帮助困难母亲的子女实现求学梦。



公益骑行筹款活动

江门市居家养老·助残服务“平安通”项目是江门市“大民政”工作重点项目之一，也是江门市第一届“养老·助残”公益创投的一个重要的综合性服务项目。项目主要通过整合政府和社会养老助残服务资源，为有需要的老年人、残疾人提供24小时的紧急支援、医疗急救、主动关怀、情绪支援、政策咨询、资源链接等家居照顾关怀服务，保障对象的居家生命安全和独立生活水平，达致安全有守护、情感有支持、生活资源能联系的“乐安居”生活。

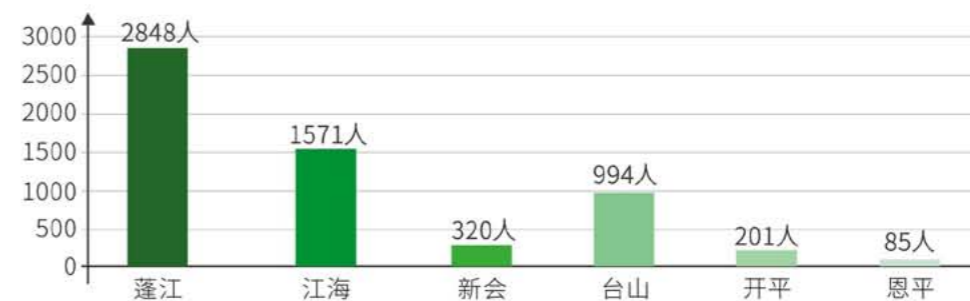
平安通服务



24小时呼叫中心

平安通服务在江门市全面铺开

平安通服务于2015年9月在蓬江、江海两区进行一年的试点运营，于2016年6月开始推广同标准的平安通服务至三市三区，并于9月份开始陆续通过公开招投标，成功与各市区签约并开始正式投入服务，共累计服务6019人。



年度服务数据

	2015年数据	2016年数据
平安通累计服务人数	2916人	6019人
年度总电话量	35500通	166232通
按动平安通寻求紧急支援	39例	211例
按动平安通进行转介和对接的便民资源及社会服务	40例	746例
线上情感支持	3148人次	12058人次
电话慰问	2378人次	29781人次
线上信息及政策咨询	243人次	1628人次
社工、义工及后援支援机构探访	—	7627人次
社区医生入户开展健康维护服务	—	75次

全天候守护，保障对象的居家生命安全

2016年共处理**紧急个案211例**，有效救援率达到100%，平安通实行365天24小时轮值的个性化紧急援助服务，即时联动照顾者及紧急支援机构，建立与医疗、消防、治安等紧急支援类资源的快速联系通道，为服务对象的居家安全保驾护航。

另外本年度共**启动应急预防机制4次**，于寒潮及台风天气通过入户探访排查安全隐患，并为110多户困难对象送上应急物资，确保对象平安度过特殊天气。



寒潮应急活动中



派送应急物资

个性化关怀服务，满足对象情感需求

自9月各市区陆续开展服务，平安通日均电话量达到650个，其中呼入250个，呼出400个。

“平安通情感关怀”热线提供**29781人次**的电话慰问，其中主动呼入需要情感关怀的约占25%。另外为加强与服务对象的日常持续互动，平台把关怀服务进行细化，打造集线上正向情绪引导、生日祝福、天气提醒、防骗提醒、政策推介、便民优惠服务信息、线下关怀探访等于一体的全方位陪伴式服务。



话务员入户与对象见面聊天



话务员线上进行节日问候



义工上门探访服务对象

“线上”“线下”服务模式的初步探索

平安通“线上”“线下”无缝对接服务模式已经成形，目前整个服务区域平均已有**74%**的服务对象能同时享受“线上”平安通，及“线下”居家养老助残的家居照料、事务代办、关怀探访等服务，满足老年人及残疾人多元化的需求。2016年已有248个非紧急需求转介到“线下”社工机构跟进。



线下恒常关爱探访



兴盛卫生院上门看诊服务



协助服务对象贴春联

联动多方资源，构建长者及残疾人社区支援网络

为构建服务对象的社区支援网络，平安通不仅整合正式资源和非正式资源，还把商业资源（家政公司、家电维修等）都参与进来，实行无偿服务为主、兼顾个性化需求的有偿服务，将线上接到的需求即时在社会服务无法提供的情况下还能对接到线下的服务单位，现共整合**低偿便民资源80多家**。



医疗资源



燃气公司资源



家政服务资源

探索社区医疗服务与居家养老服务的对接

2016年主要以蓬江区为试点，与五邑中医院、白沙兴盛社区卫生院、市结核病防治所试行探索预约挂号、上门看诊、健康检查、康复治疗等健康服务。

自9月开始平安通与兴盛社区卫生服务中心为沙仔尾片区的248户服务对象开展健康评估、体检、上门看诊、健康宣传等服务。截至2016年12月31日，为75户的长者及残疾人提供上门服务。



与五邑中医院老年病科达成合作



兴盛社区卫生院医生上门看诊



麻园卫生院医生上门看诊

大篷车专项服务宣传，服务资源延伸至社区

平安通通过“居家无惧”大篷车宣传活动，把各种养老助残服务、产品和生活物资带入社区。其中养老助残集市以公益服务为主，有义诊、义剪等义务服务，同时也根据对象不同的经济条件而适当引入了市场服务的参与，让对象及社区的居民能更便利地得到相应的服务或资源。2016年举办的三场大篷车活动，共吸引将近千名长者及残障人士参加。



热闹的大篷车活动现场



社工向居民介绍项目



社工为居民登记信息



珠海地区养老助残服务

珠海金湾区恒爱社工中心

2015年9月，受珠海市金湾区民政局及残联的委托，恒爱社工派出3名前线员工赴三灶镇海澄村承接居家养老服务站及助残健身工程示范点的项目试运营工作。经过前期的需求调研及项目宣传、场地设计、服务规划等工作，11月19日，海澄村居家养老服务站及健身示范点正式投入使用并受到长者及残障人士的欢迎。

2016年，金湾区继续加大对居家养老服务站的建设力度，并以“养老助残，医养结合”为特色，整合资源，把居家养老站及残疾人康园中心放在一起统筹建设，让更多的群众受惠。恒爱社工先后承接了海澄村、三灶社区、矿山社区等3个居家养老服务站及红旗镇工疗站、海澄村助残健身工程示范点、三灶社区康园中心等3个助残服务项目的运营管理工作。

2016年5月，珠海市金湾区恒爱社会工作综合服务中心正式登记注册成立，至此，恒爱社工的团队由最初的3人，扩大至20人，包含社工、活动助理、康复师、养老护理员、营养师、职业导师等多专业人员。



团队大合照

服务内容

以“积极老年，残健共融”的理念开展各类服务，采用会员制的管理方式，并从健康、参与、保障等三个方面开展服务。站点把老人和残疾人按行动能力和活跃程度分为“健老、中老、弱老”（包含残障人士）三个级别，并分别开展“快乐老龄、康健颐年、关怀安老”三个服务计划。

海澄村居家养老服务站&全民助残健身工程示范点（2015年11月启用）：会员服务、日托服务、上门服务、健身指导、健康小屋、午餐膳食。

三灶社区居家养老服务站&三灶社区残疾人康园中心（2016年5月启用）：会员服务、日托服务、上门服务、健身指导、健康小屋、职业训练、辅助就业、社区共融。



海澄站



三灶社区站

矿山社区居家养老服务站（2016年7月启用）：会员服务、居家安康、社区关怀、健康支援。

红旗镇残疾人工疗站（2015年12月承接）：职业训练、辅助就业、社工辅导、社交文娱、农疗训练、康复运动、AW小食店、报刊亭。



矿山站



红旗工疗站

服务成效

协同金湾区政府实行“海澄模式”，为社区居家养老服务建设提供借鉴

“海澄模式”是指社区居家养老服务站的建设由政府“掌舵”，区镇财政各承担50%的经费，并争取上级拨款和社会捐助，由村居负责提供场地、联系村民、提出服务要求，最终由政府购买服务引入社会组织负责具体运营、项

目设计等，并定期向村、居委会及区、镇汇报。因2015年底在海澄村居家养老服务站首先试行并受到村民的欢迎，由此获得外界的美称。



2016年3月，金湾区在海澄村召开居家养老服务工作现场推进会

“养老助残，医养结合”服务模式，整合资源，残健共融

海澄村及三灶社区的站点均整合了民政、残联、卫计三方资源，把居家养老服务站、残疾人康园中心、社区卫生服务站放在一起，统筹建设，实现医养无缝对接，残健共融。据统计，2016年各站点围绕老年人及残疾人的需求，共举办了74场康乐文化、节日庆祝、健康讲座、义诊等活动，服务**4445人次**；开展“潮老学堂”等各类兴趣学习小组及缅怀、预防脑退化等专业小组共23个，服务**1482人次**。鼓励长者及社区居民积极参与志愿服务，发扬社区互助精神，共招募及培训志愿者80人。



上门为教给提供个人护理服务

站点名称	会员人数	年总服务人次	上门服务人数	上门服务时数
海澄村居家养老服务站	543人	26,315人次	30人	1066小时
三灶社区居家养老服务站	780人	27,457人次	16人	318小时
矿山社区居家养老服务站	372人	5,130人次	46人	336小时
总计	1,695人	58,902人次	102人	1,720小时

采用“三社联动”方式，密切与社会各界的联系，扩大服务的影响力

为了营造敬老助残的良好氛围，推动全社会关心和支持老年人及残疾人服务发展，2016年，积极链接政府、企业、医院、幼儿园、文艺团体、大学生志愿者、社区等资源，与47家单位达成合作，接受物资捐赠24次，共折合人民币**23005元**。

服务影响力方面，共接待省、市、地区、街镇领导、同行参观交流超过50次，《金湾新闻》报道5次，报纸媒体报道16次，在民政局支持下拍摄“金湾居家养老”宣传短片，建立“珠海金湾区恒爱社工”微信公众号平台，关注人数超300人。此外，项目负责人被选为金湾区政协委员，通过参政议政，进一步提高政府及社会各界对老年人及残障人士群体的关心和支持。



AW Delights 小食店在吉林大学珠海学院开张



益百家专柜揭牌



欢庆端午

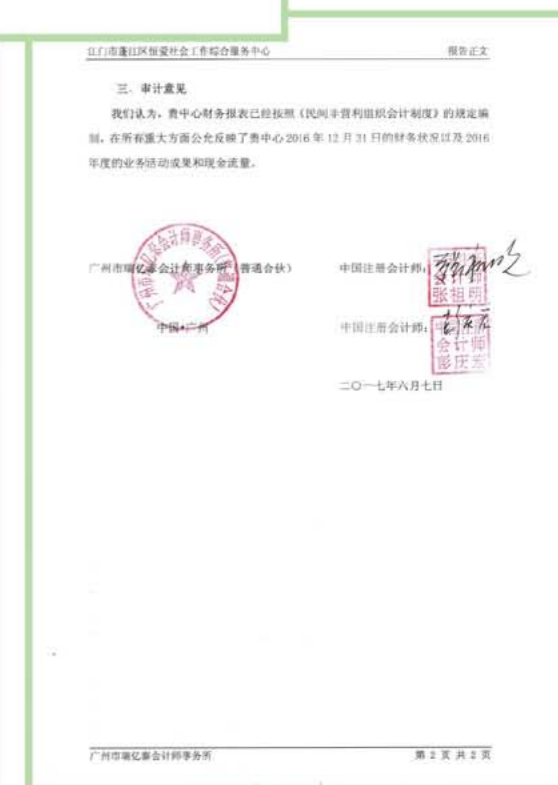
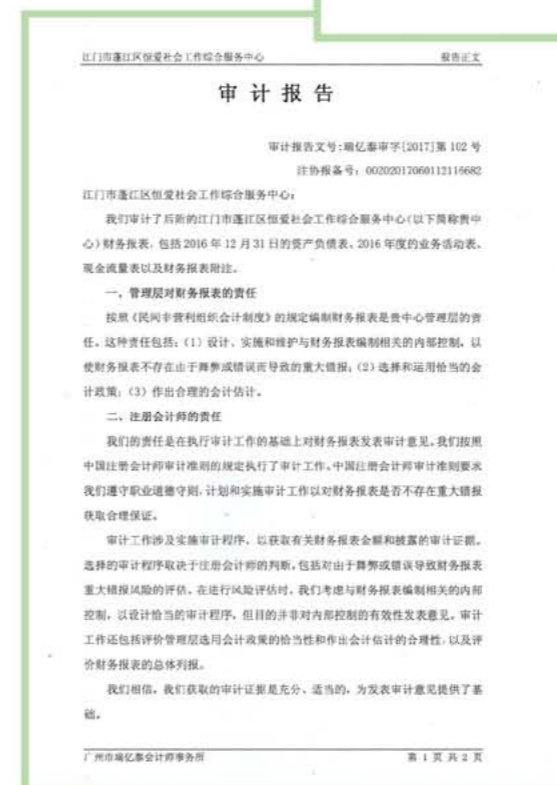
江门恒爱审计报告

财务报告

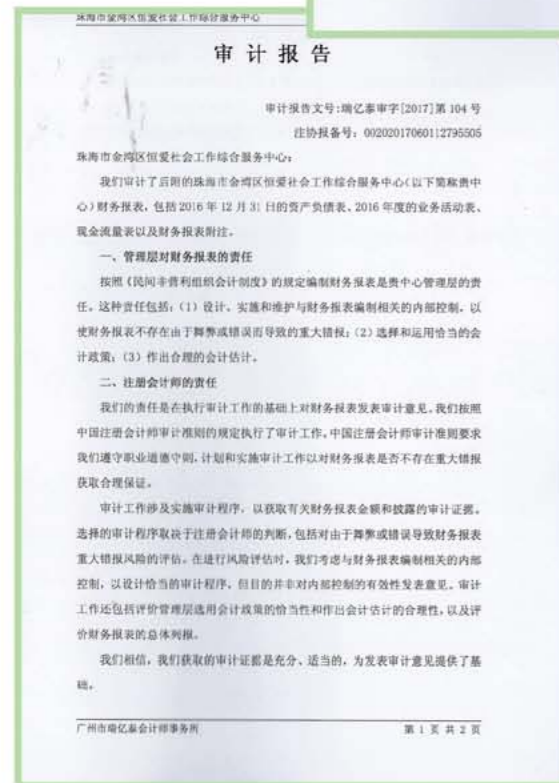
江门恒爱审计报告

珠海恒爱审计报告

恒爱社工中心财务简报



珠海恒爱审计报告



恒爱社工中心财务简报

截至2016年12月31日止

收入	金额 (RMB)	百分比
长者服务 (含平安通)	5,938,718.08	78%
残障服务	409,951.61	6%
社区综合服务	553,749.53	7%
儿童及青少年服务	664,532.54	9%
合计	7,566,951.76	100%

支出	金额 (RMB)	百分比
长者服务 (含平安通)	5,596,888.41	75%
残障服务	671,626.61	9%
社区综合服务	522,376.25	7%
儿童及青少年服务	671,626.61	9%
合计	7,462,517.88	100%



恒爱大事记

3月

金湾区民政局在海澄村召开居家养老服务工作现场推进会
承接乐施会基金项目——蒲公英成长驿站（“小候鸟”社区融合服务）

4月

平安通处理紧急案例突破100例

5月

金湾区三灶社区居家养老服务站投入使用，开始“养老助残，医养结合”试点工作

8月

于腾讯公益平台发起两个项目的募捐，分别为“奇幻WORLD体验之旅”及“录取通知书的背后”，分别募集金额为19400.02元和43797.73元

9月

平安通服务在江门市全面铺开，服务覆盖蓬江区、江海区、新会区、台山市、开平市、恩平市
成立恒爱精致服务队，让残障人士有接近现实的环境进行训练及就业，如大楼清洁、送餐、门卫

10月

潮连邑家园家庭综合服务中心完成建设改造，正式投入运营
范罗岗社区荣获“全国社会工作服务示范社区”称号
蓬江区居家养老服务中心在汇悦城举行“越活越闪亮，越活越有型”暨四周年庆典活动
金湾区残疾人AW小食店正式揭牌成立

12月

金湾区残障人士手工艺品慈善爱心专柜在三灶益百家超市正式揭牌成立
蓬江区居家养老服务中心获全国老龄工作委员会颁发的“敬老文明号”

鸣谢

衷心感谢各政府部门、企业、基金会及与我们一路同行的同工、各界热心人士给予的支持和鼓励。在此致以衷心谢意（鸣谢排名以字母排名为主，不分先后，如有遗漏，谨此致歉）。

特别鸣谢

昌兴关爱基金	潮连慈善会	江门市慈善会
江门市蓬江区慈善会	香港乐施会	香港伍威权慈善基金

政府机构/事业单位

江门市财政局	江门市残疾人联合会	江门市公安局110指挥中心
江门市民政局	江门市农业局	江门市气象局
江门市社会工作委员会	江门市食品药品监督管理局	江门市五邑中医院
江门市江海区残疾人联合会	江门市江海区江南街道办事处	江门市江海区外海街道办事处
江门市江海区礼乐街道办事处	江门市江海区社会工作委员会	江门市江海区社会事务局
江门市蓬江区边防支队	江门市蓬江区东区卫生院	江门市蓬江区白沙街道办事处
江门市蓬江区白沙兴盛社区卫生服务中心	江门市蓬江区残疾人联合会	江门市蓬江区潮连街道办事处
江门市蓬江区杜阮镇人民政府	江门市蓬江区公安消防大队	江门市蓬江区荷塘镇人民政府
江门市蓬江区环市街道办事处	江门市蓬江区民政局	江门市蓬江区社会工作委员会
江门市蓬江区棠下镇人民政府	江门市新会区110指挥中心	江门市新会区残疾人联合会
江门市新会区民政局	江门市新会区人民医院120指挥中心	江门市新会区社会工作委员会
江门市新会文化馆	恩平市财政局	恩平市残疾人联合会
恩平市东成镇人民政府	恩平市恩城街道办事处	恩平市民政局
恩平市沙湖镇人民政府	恩平市社会工作委员会	开平市财政局
开平市残疾人联合会	开平市民政局	开平市三埠街道办事处
开平市社会工作委员会	开平市长沙街道办事处	台山市财政局
台山市残疾人联合会	台山市斗山镇人民政府	台平市民政局
台山市人民医院120指挥中心	台山市社会工作委员会	台山市水步镇人民政府
台山市台城街道办事处	珠海市安全消防局金湾大队	珠海市金湾区残疾人联合会
珠海市金湾区红旗镇矿山社区居民委员会	珠海市金湾区红旗镇社会建设办	珠海市金湾区民政局
珠海市金湾区区委区政府	珠海市金湾区三灶镇海澄村民委员会	珠海市金湾区三灶镇三灶社区居民委员会
珠海市金湾区三灶镇三灶社区卫生服务站	珠海市金湾区三灶镇社会福利中心	珠海市金湾区三灶镇社会建设办
珠海市金湾区三灶镇文化中心	珠海市金湾区三灶镇人民政府	

企业

百特教育	诚益眼镜	番茄生活
丰乐物业管理有限公司	广东高正信息科技股份有限公司	国药控股国大药房江门连锁有限公司
欢乐时光餐厅	海睿物业管理有限公司	鹤山市东古调味食品有限公司
汇悦城	江门市柏雅酒店	江门市家兴服务公司
江门市江海区源美商行	江门市江海区瑞健颐养院	江门市蓬昌建材城
江门市蓬江区创品广告有限公司	江门市蓬江区德兴家电维修服务中心	江门市蓬江区锁易锁具店
江门市乔帮主科技有限责任公司	江门市融和农商银行	江门市森叶燃气
江门市永利商场有限公司	江门市友谊珠宝（莫氏工艺行）	江门市育华教育机构
江门市朱生堂药业有限公司	K & A 理发店	可否咖啡
蓝海之略眼科医院	麦当劳（东湖店）	美团外卖
南安出租车公司	屈臣氏（地王店）	万琦贸易有限公司
王牌教育	新会京都寿司店	星巴克（江门）
轩尼斯造型	艺の美造型	一汇广场
中国电信江门分公司	中国农业银行股份有限公司（江门胜利支行）	中国人寿（家庭医生）
中山公共信息服务有限公司	中山好士佳电器有限公司	

机构及团体

白杨少儿舞蹈团	潮连街计生协会	点赞网
恩平市博雅社会工作服务中心	恩平市利康社会工作服务中心	恩平市利民残疾人社会工作综合服务中心
恩平市暖心社会工作服务中心	恩平市唯真社会工作服务中心	恩平市新希望社会工作服务中心
江门市金梦莎美发化妆职业培训学校	江门市爱培力社会服务发展中心	江门市红十字生命安全体验馆
江门市江海区晨光社会工作综合服务中心	江门市江海区乐翔社会工作服务社	江门市江海区天健社会工作综合服务中心
江门市江海区同善社会工作综合服务中心	江门市老年学学会	江门市蓬江区荷塘镇稻草人社会工作中心
江门市蓬江区乐怡社会工作服务中心	江门市蓬江区社会工作协会	江门市蓬江区环市街道文化站
江门市仁爱社会工作综合服务中心	江门市新会区帮民社会工作服务中心	江门市新会区彩虹社会工作服务中心
江门市新会区乐善汇社会工作服务中心	江门市新会区仁爱社会工作综合服务中心	江门市新会区社会工作协会
江门市新会区中心社区兰花舞蹈队	江门市社会工作协会	江门市协群社会工作综合服务中心
江门市Youth&You陈婷婷舞团	江门市义工联合会	江门市职业技术学院爱心社

江门市职业技术学院护梦启航支教队	江门市职业技术学院飞鸽助学支教队	江门市职业技术学院手工协会
江门市中医药学校针灸推拿社团	江门五邑开放大学青年义工服务总队	吉林大学珠海学院青年志愿者协会
开平市东华社会工作服务中心	开平市泽城社会工作服务中心	台山市挚爱社工服务中心
五邑大学14届社工班	五邑大学学生发展协会	五邑大学 R.S crew 街舞队
五邑大学电子信息协会	五邑大学计算机学院青年志愿者协会	五邑大学计算机学院青协
五邑大学六角荷支教队	五邑大学社工公益联盟	五邑大学社会工作协会
五邑大学文学院青年志愿者协会	五邑大学心理健康教育协会会员	五邑大学环保协会
五邑大学政法学院青协	珠海市红旗老年大学红歌队	珠海市金湾区创新谷社会组织中心
珠海市金湾区复退伍军人志愿服务队伍	珠海市金湾区海岸之声艺术团	珠海市金湾区平安志愿者协会
珠海市金湾区西湖幼儿园	珠海市金湾区郁金香旗袍慈善协会	珠海市金湾区瑜霞老年服务护理中心
珠海市青年商会	珠海市三灶社区广场舞协会	珠海市三灶社区健康小屋
珠海市三灶镇惠民幼儿园	珠海市金海岸老年人协会	

学校

江门市北郊中心小学	江门市冰与火舞蹈学校	江门市丹灶小学（含篁庄校区）
江门市第一职业技术学院	江门市东风小学	江门市发展小学
江门市范罗岗小学	江门市美景小学	江门市景贤学校
江门市紫沙小学	江门市老干部大学	江门市幼儿师范学校
江门市中家职业培训学校	江门市职业技术学院	五邑大学

媒体

江门电视台	江门日报	南方都市报
-------	------	-------

个人

李凤兰女士	卢引欢先生	吕东兰女士
伍丽嫦女士	张义女女士	赵仕会先生
刘有弟女士	吴喜女士	叶新棠先生



恒爱社工
HENG AI SOCIAL SERVICE



恒爱官网



恒爱官微



0750-8228435



<http://www.jmhengai.org>



info@jmhengai.org



江门市蓬江区汲芳里五巷一号