



恒爱社工  
HENG AI SOCIAL SERVICE

# 5th A New Beginning

● 5年：下一个起点 ●

过去5年，  
我们不断思考，  
在长者社区综合服务、残障服务、  
儿青服务等领域都积极尝试，  
并有所突破。

5年的积淀，  
让我们看到社会服务所带动的社会效益。

5年，下一个起点，  
我们将继续怀着对社会服务的热爱，  
昂首阔步，推动更多的改变。

## Content 目录

<b>机构简介 About The Association</b>	<b>02</b>
• 核心价值·使命·愿景	03
• 发展里程	04
• 总干事寄语	06
• 管治架构	08
• 影响力报告	10
<b>服务发展报告 Service Development Report</b>	<b>11</b>
• 老有所依，何须惆怅近黄昏——长者社区综合服务发展报告	12
• 乐趣推动改变——儿童及青少年服务发展报告	18
• 默默无闻，体面工作——残障服务发展报告	20
• 养老助残，医养结合——珠海地区服务发展报告	22
<b>人力资源发展报告 Human Resources Development Report</b>	<b>24</b>
<b>财务报告 Financial Report</b>	<b>26</b>
<b>恒爱员工故事 Stories Of The Steff</b>	<b>28</b>

恒爱成立于2012年9月  
是由5名本土专业社工  
为了推动专业价值

## 核心价值

专业、专注、团结、进取

坚守“服务的初衷”而共同发起成立

恒爱自成立以来  
始终如一  
关注弱势群体需要、扎根社区

## 使命

本着以人为本、珍视价值、创新创造精神，  
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

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5年多的发展  
团队齐心协力、锐意进取  
服务区域由江门拓展至珠海

## 愿景

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

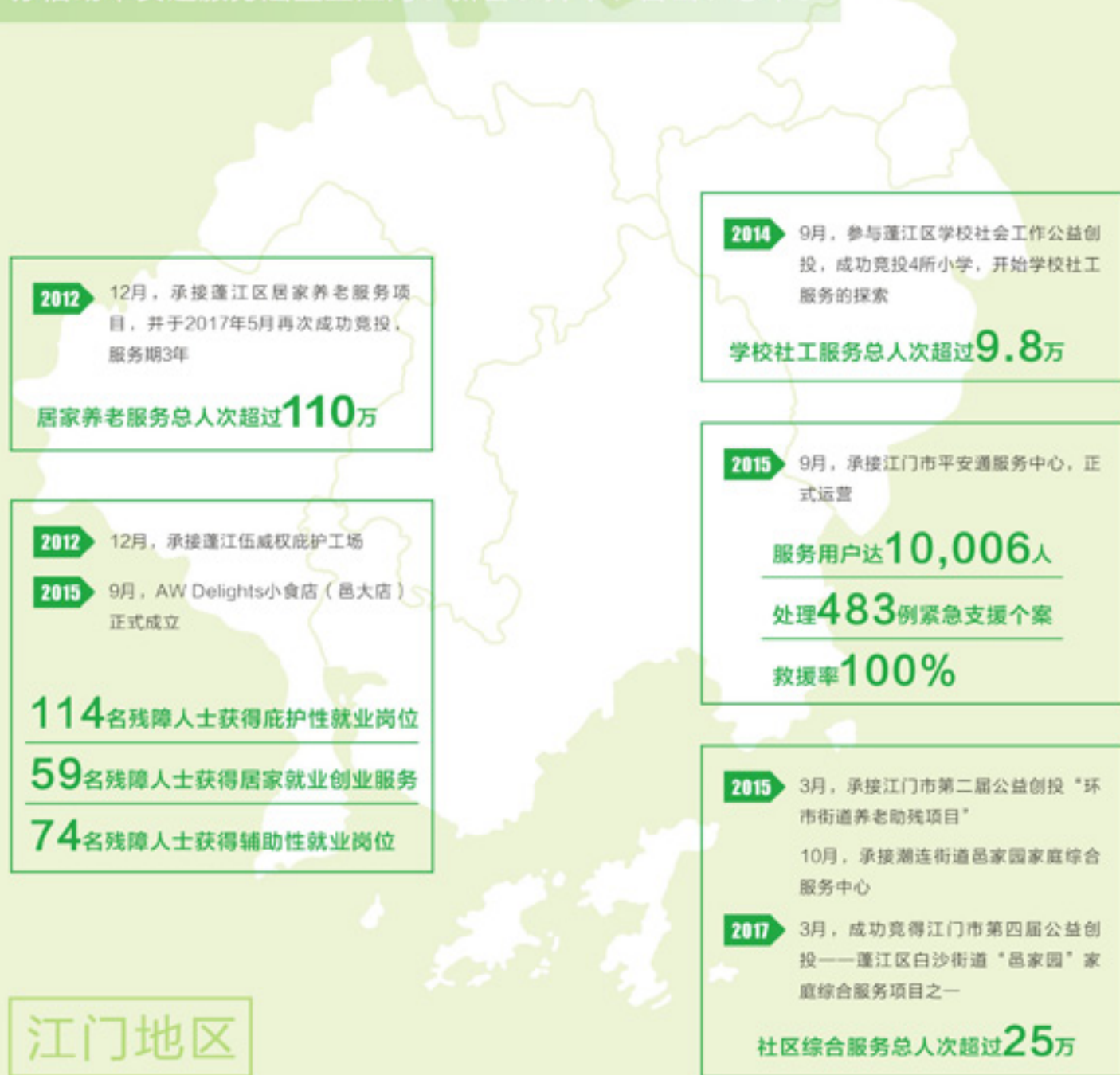
并始终以推动社会服务发展为己任

努力成为珠三角地区

最具影响力的专业社会服务机构

## 重要发展里程

作为一家专业、务实、专注的社会服务机构，恒爱非常注重对社会需求、对服务使用者需求的发掘，不断设计、提供及优化社会服务活动，并探究与理解社会服务所带动的社会效益。5年来，恒爱扎根江门，服务区域以蓬江区为主，亦借助平安通服务涵盖至江海、新会、开平、台山、恩平。



2015年9月，受珠海市金湾区民政局及残联的委托，恒爱社工团队进驻金湾区海澄村，进行居农村养老助残工作的试点  
2016年5月，珠海市金湾区恒爱社会工作综合服务中心在金湾区民政局正式登记成立，恒爱落地珠海。





## 总干事寄语 ——写给恒爱五周年

恒爱五周年了。五年时间很短，如果把机构和人类比，恒爱还处于学龄前时代。但是，学龄前经历却非常重要。恒爱也是如此。作为恒爱总干事，我有责任在五周年之际写下我自己对恒爱的现状和未来的观察和思考。当然，也包括我自己对自己的成长历程的思考。

### 我与社工之缘

作为一名80后，我出生在一个不太富裕的家庭。

小时候，有几个事情让我印象深刻。读书的时候，我成绩不好，老师不喜欢我，但是当爸爸的公司帮老师的儿子提供方便的时候，老师却非常喜欢我。自我懂事以来爸爸妈妈常会为金钱而发生争执。爸爸赚到钱，爸爸妈妈就不会吵架，家人都会羡慕我，哥哥姐姐们就会和我玩。我也希望大家都会喜欢我。

到了初中，爸爸生意失败，妈妈和爸爸经常吵架，我知道家里没有钱，很多时候还需要别人救济。看着妈妈经常愁眉苦脸，我发誓要好好读书，因为好好读书才有前途，妈妈才会开心，我们才不会被看不起。

到了大学，我很不幸地被调剂到“社会工作”专业，一个被认为不可能有好前途的专业，我不会忘记当时家人那种“无助”、

“嫌弃”的表情。但是当我学习社会工作的知识，了解到这个专业的核心价值是追求“美好的社会”，帮助别人是实践无条件的爱的时候，我内心是向往的。我想这也是我能坚持做社工的原因。

### 为什么要成立恒爱？

大学毕业后我在康复医院做社工，立志要开拓江门本土社工模式，但每天所做的都是为了缓解病友和家属们的痛苦。一群经验不足但是关心十足的社工们努力地令医院有一点温暖的氛围。七年的经历，我开始反思究竟专业的社会工作服务是什么？医务社工的职责是什么？当时在政府的大力推动下珠三角地区迎来社工快速发展，反观当时江门社工服务的发展是滞后的。全市只有两间社工机构，学习社会工作专业并且从事社会工作服务的人数不超过10人，社会不了解社工，政府对社会工作也相当的陌生，购买社会工作服务并没有发展。

我们焦虑，深深感觉自己在推动的医务社工服务外，应该可以做得更多；我们担忧怎样可以推动政府用购买社工服务来改善民生。成立“恒爱”，立下一个心愿就是：实践社会工作专业，推动江门社工发展。我们是一群被赋予了专业使命的人，有责任去推动专业的发展。在成立恒爱初期，我们并没有太多的思考，

只是想着不论‘什么项目，只要有项目，我们就接。当时就是那么的自信，相信只要自己用社工的方法，无论做什么，都可以显示社工的作用。

### 对恒爱发展五年的反思

创立恒爱的前三年，我们的服务得到了认可，我们都很充实和乐此不疲，深感自己推动了行业的发展。员工从5人上升到100多人，承接的服务项目也呈现井喷式地发展。一开始，我们还沾沾自喜，但是问题很快就来了。机构内部的管理跟不上，培训和督导系统不完善，未来方向不清晰，同事们很快就陷入了疲惫、迷茫、指责，甚至怀疑机构成立的初衷。社会的负面评价也随着来了。

此时江门的社工机构也发展到100多间，政府购买服务的全额大幅度地提升，考社工证的人也上升了10倍之多，社工行业的发展一片大好。我们的服务没有那么多光环，似乎黯淡了。

我们开始觉醒。由于盲目地追求发展，我们的管理跟不上、培训跟不上，人员参差不齐。单靠讲情怀，只能自己娱乐自己。

我们开始反思机构的“使命和愿景”。但是，讨论这个命题比我想象难多了。多年对政府的“资源依赖”，好像购买方的需求就是自己的价值，我们一边说“不忘初心”、“践行专业价值”，一边又追求完成指标，评估拿“优秀”。我惊讶的发现，我们对社会问题的理解，对服务对象的理解，对社工专业使命的理解，都需要再学习、再实践、再反思、再深入。不去精益求精地实践与验证，我们所说的“初心”，只是用来麻痹自己的。过分追求指标、忘记专业使命，不努力进取，这样的服务是让人失落的，并且不会长远的。

当我们重新思考恒爱的方向与定位时，我们发现大量社会问题还没有找到解决方案。

如困难老人的“一日三餐”、“社区照顾”、精神康复者的“就业服务”、农村的贫穷问题、留守儿童的教育

问题。而应对这些问题，社工也仅仅是其中的一支力量，单纯靠现有的购买服务方式来应对社会问题显然是行不通的。服务对象的需求随着社会的变迁会越来越明显，社工机构的转型是必然的。

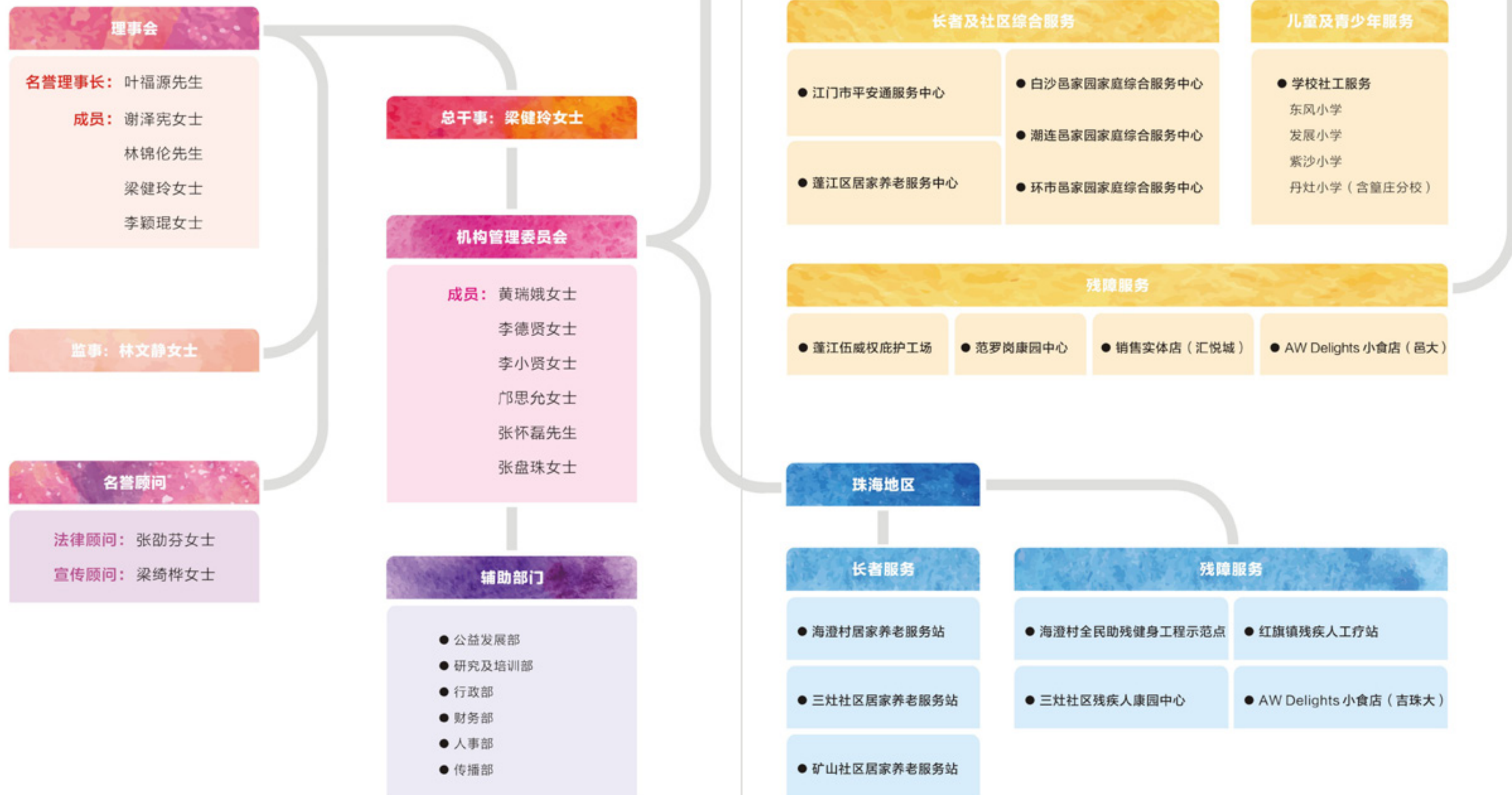
### 恒爱的未来：跨界合作

未来的五年，我们将面临更大的挑战同时也有更大的机遇，挑战是我们要应对一个互联网的信息时代，我们需要学习将信息化应用在我们的管理和服务中；我们要应对一个多元合作的时代，我们需要有能力分析利益相关方的需求，并推动利益相关方达成共识；我们需要学习社会学的思维和视野，有能力去解释某一社会现象，有能力拿出靠谱的数据去说明问题；我们需要在充满诱惑的时代保持初心，不贪心，跟随自己的脚步发展；我们需要信任彼此，在工作中彼此滋养，不固执，发展大家都满意的关系。这些也是我们的机遇。

最后，期待未来的五年，我们用新的探索、新的体验和新的成就来实践我们的专业之路。

梁健玲  
恒爱总干事 梁健玲

# 管治架构



# 影响力报告

5年来，恒爱努力树立专业、高效、透明的机构形象，重视品牌项目塑造，获得良好的业界口碑，认知度和美誉度持续提升

## 历年荣誉

- 江门市蓬江区社会组织等级评估4A级（2013年）
- 百强社会工作服务机构（2015年）
- 江门市侨乡社工杜鹃花奖“优秀机构”奖（2015年）
- 江门市社会工作专业人才重点实训基地（2016年）
- “平安通”社会服务及倡导组织志愿者服务”质量管理体系认证（2016年）



## 媒体关注

截至2017年10月，媒体报道共计超过354篇，得到江门日报等媒体关注，以1000次/篇稿件的阅读量计算，超300000+的品牌认知。



## 自媒体平台

### 网站

2014年11月开始筹建机构网站，2016年对官网进行升级改版，定期更新，活动内容及信息更全面、精彩。



### 微信、微博

截至2017年10月，微信发布内容916条，微博发布内容690条，阅读量超过94.7万人次



## 社会提案

恒爱不断总结服务经验和成效，积极参与制定相关法律法规，向政府提出政策建议，促进社会工作的发展。其中重要的提案包括：

- 《关于社会服务机构在“颐家园”服务模式中角色及定位的建议》
- 《关于全面推进中心城区长者社区饭堂建设的建议》
- 《关于加快金湾区社区长者饭堂建设的建议》

## 论文研究

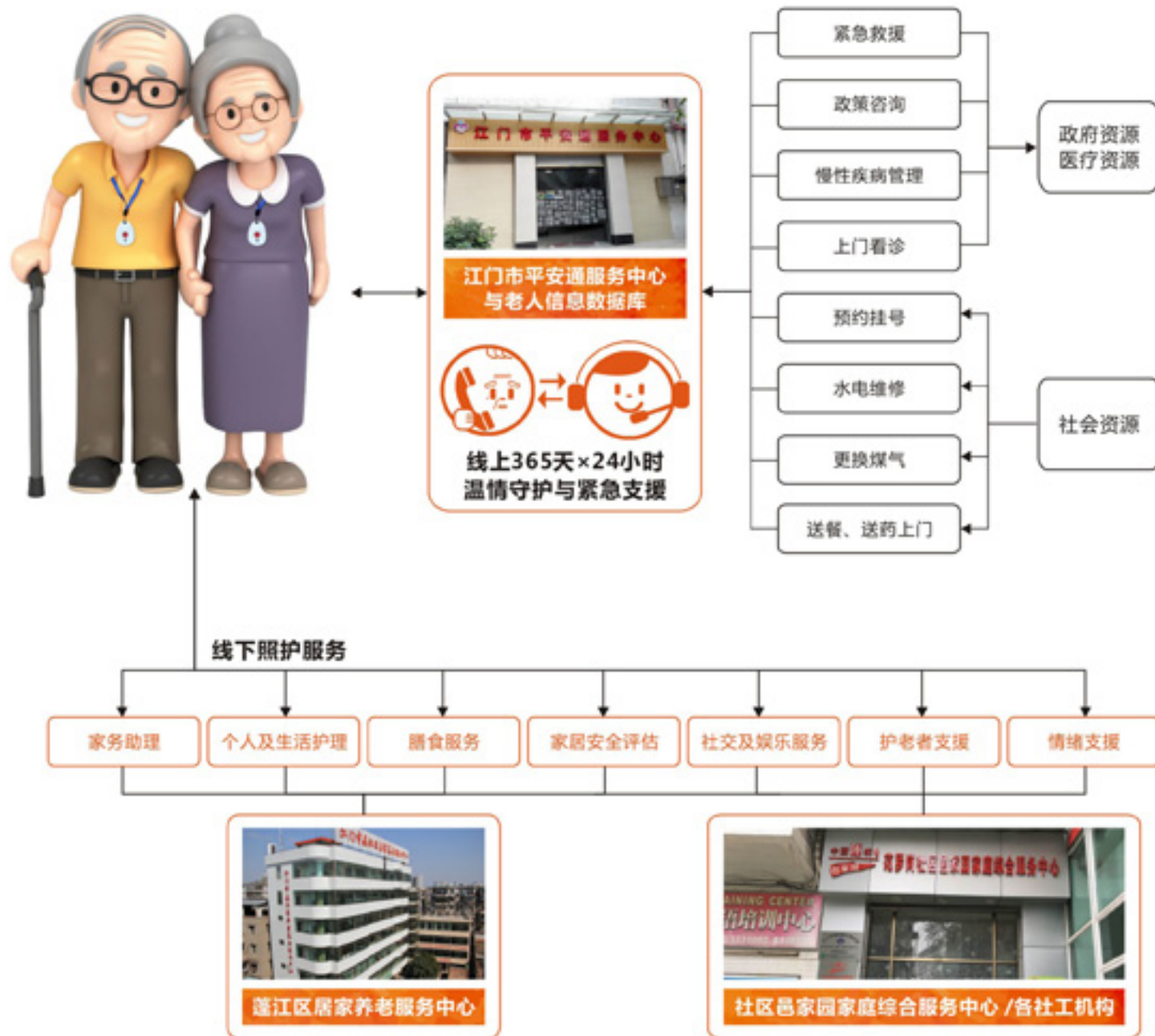
恒爱非常重视对服务经验的梳理和总结，鼓励同工在扎实服务的同时积极思考、撰写研究论文，积极参与交流，促进共同进步。截至2017年10月，恒爱同工在社会工作学术期刊及论坛发表论文达39篇。

# 老有所依，何须惆怅近黄昏

## 长者社区综合服务发展报告

### 主要业务及业务模式

- 打造“线上”“线下”无缝对接模式，整合紧急救援、家务助理、个人生活护理、膳食、医疗康复、兴趣学习班、日间照料、社交及娱乐于一体的24小时一站式养老服务
- 可持续、高效地缓解“居家养老”问题，使长者可以留在熟悉的社区享有有尊严、愉快及丰盛的晚年生活



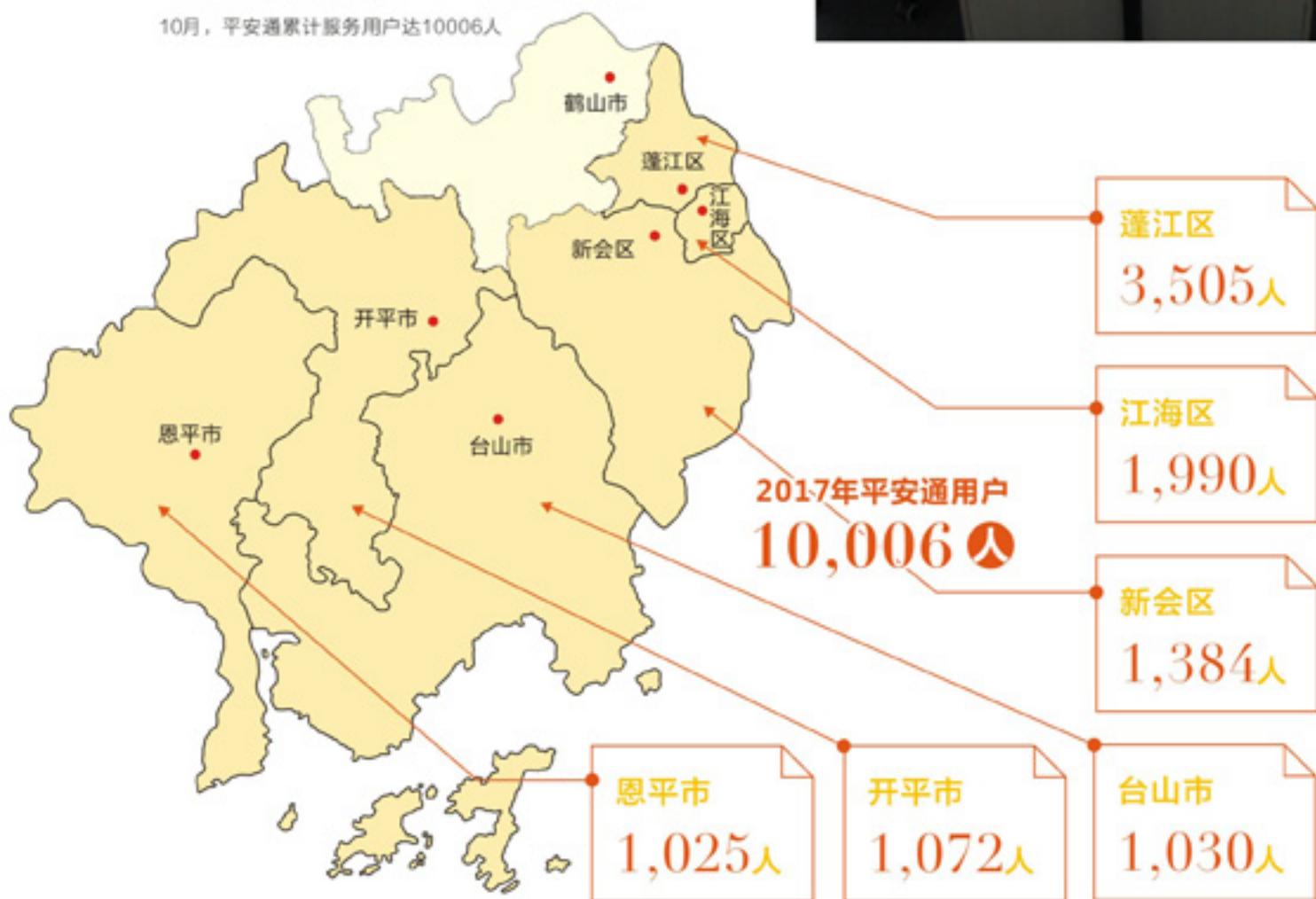
# 江门市平安通服务中心

老年人基础信息系统，将应急救助与居家养老资源调配集于一体



## 重要发展里程

- 2014** 6月，恒爱成功竞投江门市第一届“养老·助残”公益创投“平安通”项目
- 2015** 9月，江门市平安通服务中心正式运营，以蓬江、江海两区进行试点  
12月，平安通用户达2916人
- 2016** 9月，平安通服务在江门市全面铺开，服务区域覆盖蓬江区、江海区、新会区、台山市、开平市、恩平市
- 2017** 3月，荣获江门市2016年度侨乡社工杜鹃花奖“优秀项目”  
6月，平安通服务成功获得ISO:9001质量管理体系认证  
10月，平安通累计服务用户达10006人



## 服务成效

全天候守护，保障对象的居家生命安全

共处理紧急支援个案  
**483例**  
救援率达到**100%**

启动灾害天气应急行动  
**6次**  
于寒潮及台风天气来临前  
通过线上电话预警  
以及线下入户探访排查安全隐患  
为**178名**有需要的困难对象  
送上应急物资

寻求情感支援是线上服务中  
需求量最多的  
也是用户子女第二关心的问题

2016年度累计电话  
**107,765通**  
日电话量最高达**650**个

2017年度累计电话  
**266,968通**  
日电话量最高达**1000**个



## 标准化体系建设

**江门市首家就ISO认证的社工机构**  
为让项目内部管理标准化、服务标准化，平安通经过半年时间对服务质量及流程进行完善及规范，2017年6月正式获得ISO9001国际质量体系认证，进行服务性行业运作，逐步规范化呼叫中心的管理与运营，保障服务质量。另外，平安通对于服务申请、装机、维护、需求转介、退出的服务流程进行了规范，对于程序及处理时效性进行严谨的操作，确保服务对象对于服务的体验去到最大限度的好评。

(以上数据统计至2017年10月)





## 蓬江区居家养老服务中心

构建居家养老单元性服务，  
形成可持续的养老服务照顾网络

### 重要发展里程

- 2012** 10月，恒爱受委托承接蓬江区居家养老服务中心项目  
12月，蓬江区居家养老服务中心建成并投入使用，是蓬江区委、区政府创新社会管理，探索社会养老服务新模式的重要举措，是蓬江区2012年重点民生工程项目，也是广东省居家养老服务试点项目
- 2013** 3月，中心获江门市首屆侨乡社工杜鹃花奖“优秀项目”  
4月，中心被授予“全国文明和谐社区建设工程为老服务示范点”称号  
5月，中心被授予“广东省居家养老服务示范单位”称号
- 2016** 12月，中心被授予“第二届全国敬老文明号”称号

### 综合家居照顾服务

- 2014** 6月，启动“长者家居环境改善计划”，为50户困难长者进行家居环境改造  
8月，引入护理专员，开展个人护理及陪护服务
- 2016** 3月，启动“耆乐安康”慢性病自我管理计划

### 长者日间活动中心

- 2014** 1月，启动“长者学苑积分奖励计划”，推动长者持续学习  
6月，召开第一次会员大会
- 2015** 4月，登记会员突破1000人  
12月，推行“长者义工发展计划”，组建场室管理队、长者导师团、服务策划队

### 社区饭堂

- 2013** 7月，在早餐、午餐的基础上增设晚餐
- 2015** 5月，经装修整改获卫生许可证  
12月，启动“借资源”环保回收项目，向市民回收过期食品然后卖给厂家，收入用于改善困难长者膳食
- 2016** 12月，社区饭堂历年服务总人次超过34.8万

## 服务成效

保障“底线民生”，提升体弱长者的居家生活质量

2013-2017年10月共为  
**214名**  
特殊困难老人提供  
综合性的家居照顾服务



**449,124**人次  
长者社区饭堂服务总人次为449124

**14,499**小时  
为174名老人提供14499小时居家清洁服务

**76,105**元  
链接基本生活物资共价值约为76105元，  
共计为2203人次进行物资捐赠

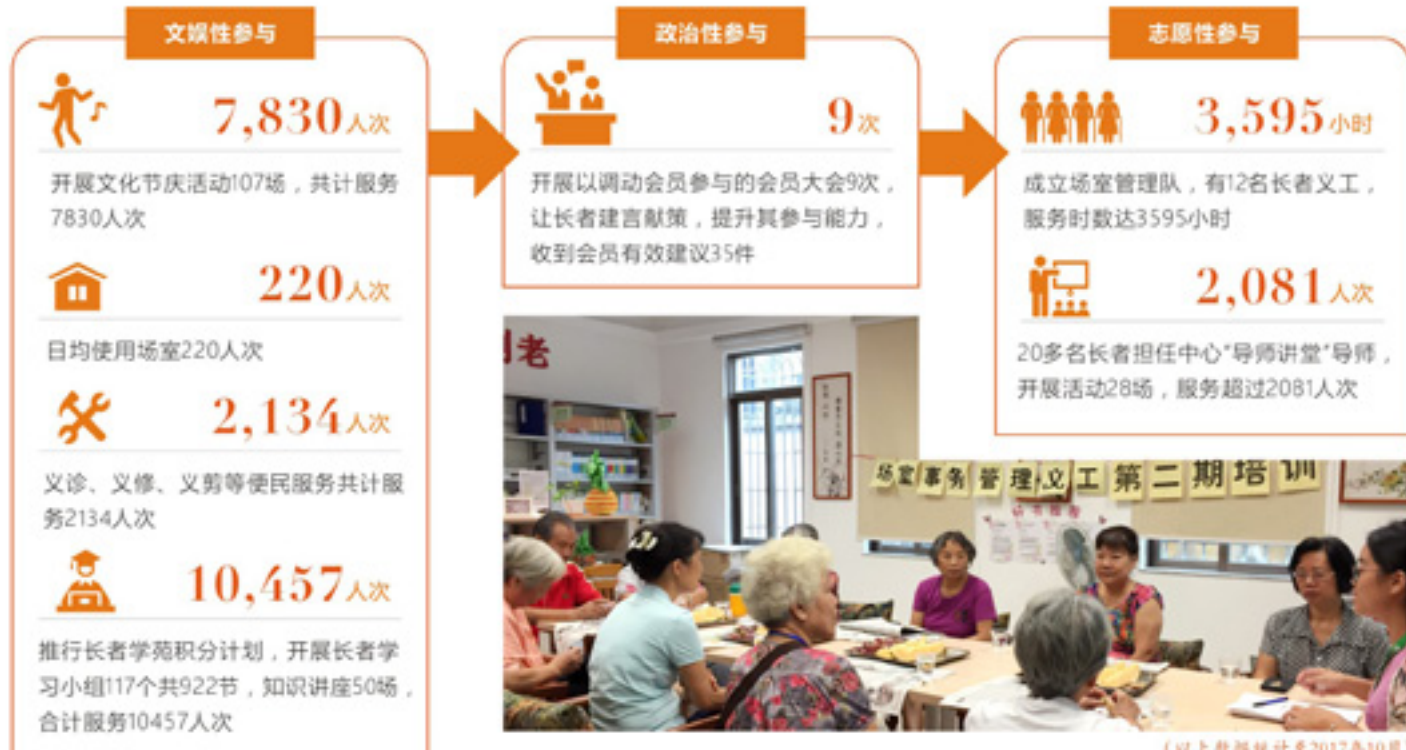
**747**人次  
为40名老人提供747人次/382.5小时的个人  
护理服务

**50**户  
为50户困难长者进行了家居环境改造，降  
低其居家安全隐患

**1,565**人次  
对152名老人进行血压、血糖筛查，启动  
“耆老安康”慢性病自我管理计划，开展上  
门随访、靓汤配送、养生保健知识讲座服  
务1565人次

**8,843**人次  
通过整合“社工+义工”资源为8843人次老  
人提供电话问候、上门探访、出行服务等

提升长者社区参与度，“越活跃·越精彩”





## 社区邑家园 家庭综合服务中心

整合资源，动员居民参与社区事务，  
提升社区的社会资本

### 重要发展里程

#### 养老助残综合服务

- 2014** 7月，进驻原仓后街，以范罗岗社区为试点，依托网格化的方式，社区+社工合力为长者、残障人士构建社区支援网络，达至“社区照顾”
- 2015** 3月，承接江门市第二届公益创投之“环市街道养老助残项目”，以区内长者及残障人士为重点开展服务，服务覆盖17个社区

#### 邑家园家庭综合服务中心

- 2015** 10月，原仓后街家庭综合服务中心启动，服务辐射范罗岗、农林、象山3个社区
- 2016** 5月，受棠下镇邀请，进驻棠下镇横江村开展邑家园服务，服务周边12条村居  
10月，潮连街道邑家园家庭综合服务项目启动，以坦边社区为重点，服务辐射潮连街  
10月，范罗岗社区荣获“第二批全国社会工作服务示范社区”称号  
11月，环市街天福邑家园社工服务项目启动，服务覆盖育德、天福、肥冲、石冲、群众5个社区
- 2017** 3月，成功竞得江门市第四届公益创投——蓬江区白沙街道邑家园家庭综合服务项目之一，服务区域为沙仔尾及仓后片区  
8月，潮连邑家园召开儿童保护个案联席会议，参会的有街道民政、妇联、派出所、社区居委及社工、区妇女维权站



### 服务成效

居民参与社区照顾——动员社区力量关注区内弱势群体，打造一个互助关怀的社区

30,000元



- 蓬江义仓：2015年9月，在成都爱有戏社区文化发展中心的支持下，社工在仓后推动成立“蓬江义仓”。截至2017年9月，义仓共接收2016件价值30000元的物资，40人的社区义工队伍持续上门探访58户困难边缘家庭。
- “平安社区”：成立一支由14名社区居民组成的“平安义工队”，提供超过300人次的上门支持服务，为辖区内平安通用户保驾护航。



居民参与社区治理——调动居民参与社区事务，成为丰富社区服务主角

- 社区营造试点（董庄、群星、东风、育德、碧桂园等7个社区）——整理社区口述史、绘制社区地图、支持社区组织发展、育德党员民主议事会——社区意识萌发
- 育德广场文明公共空间营造——居民参与文明使用社区公共空间新实践
- 蒲公英成长驿站——白沙33墟街文化之旅——潮连共读之旅——为儿童赋权，促进社区共融



(以上数据统计至2017年10月)

# 乐趣推动改变

## 儿童及青少年服务发展报告



### 重要发展里程

恒爱于2012年9月起尝试儿童及青少年服务，从最初的簪庄小学四三〇学堂，再到一整间学校社工服务的尝试。至今，恒爱已承接过7所小学的服务，服务延伸至家庭、社区，内容不断丰富。

#### 四三〇学堂

**2012** 10月，承接簪庄小学四三〇学堂服务项目

**2013** 9月，承接东风小学四三〇学堂服务项目

#### 学校社工服务

**2014** 9月，蓬江区学校社会工作公益创投，成功竞投得发展小学、紫沙小学、北郊中心小学、陈白沙小学4所学校社工服务

**2015** 9月，环市街道学校社会工作公益创投，成功竞投得丹灶小学（含簪庄校区）、东风小学学校社工服务

### 主要业务及业务模式

生存/发展权 参与权 受保护权



促进儿童健康成长

在快乐中发展潜能

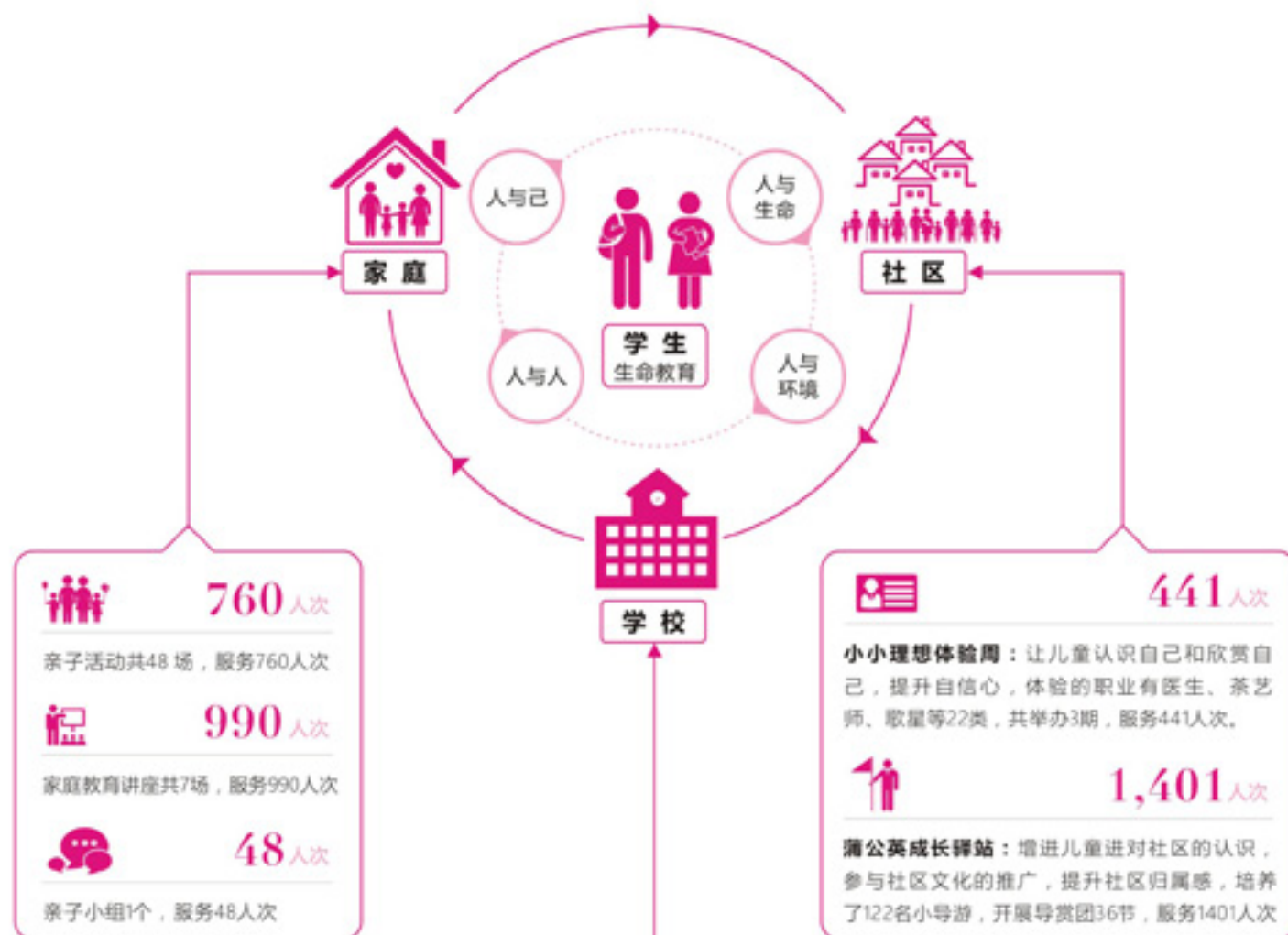
提升儿童福利

**2017** 5月，环市街道学校社会工作公益创投，成功竞投得丹灶小学（含簪庄校区）、东风小学学校社工服务，签订2年合同

9月，蓬江区第三届公益创投学校社会工作类，成功竞投得发展小学、紫沙小学学校社工服务

### 服务成效

学生能正确认识自己，培养出适合自己的学习和应对方式，以及接纳与欣赏他人，愿意参与到美善的行动中



(以上数据统计至2017年10月)



# 默默无闻，体面工作

## 残障服务发展报告

### 重要发展里程碑

- 2012** 10月，承接蓬江伍威权庇护工场，开设布艺组、加工组、创意组3条生产线
- 2013** 1月，开设电梯导向员、饭堂服务员、送餐员、保洁员、汽车美容等岗位的技能培训
- 2014** 1月，承接蓬江区残疾人居家就业创业及技能培训项目，为行动不便的残障人士上门配送产品，实现居家就业  
3月，与江门市职业技术学院、五邑大学等高校合作探索志愿服务，品牌项目有康园阳光课程教学、“守护天使”智障人士青春期教育计划及“心晴”绘画工作室  
7月，受江门市残联委托，对全市56个社区康园中心创新性开展参与式体验培训及实地督导服务  
9月，在蓬江区残疾人联合会支持下，在益华百货商场开设残疾人作品销售实体店
- 2015** 9月，在香港伍威权慈善基金、蓬江区残联及五邑大学的联合推动下，AW Delights小食店（邑大店）正式成立，以商业模式解决社会问题，推动残障人士就业  
9月，与企业对接，首位学员吕俊成功实现公开就业  
9月，国内首次民间社会企业认证结果揭晓，蓬江伍威权庇护工场荣获首批“社会企业”认证  
9月，蓬江伍威权庇护工场荣获广东省“志愿在康园”示范基地称号
- 2016** 6月，残疾人作品实体店由益华百货商场搬至汇悦城  
9月，正式成立精致服务队，更加有系统性地承接社会服务

### 主要业务及业务模式

- 整合政府、基金会、企业、学校等多方资源，提供支持性的就业环境
- 通过职业评估、职业训练、职业辅导和多种类的就业服务，提供全方位的职业康复服务
- 解决残障人士就业困难的问题，使他们拥有平等的就业机会，实现自身价值和社会认同

### 多元和结构性的职业康复网络

高阶	公开就业 协助创业
中阶	邑大AW Delights小食店 汇悦城实体店 精致服务队 社会企业 辅助性就业
低阶	蓬江伍威权庇护工场 范罗岗康园中心 居家就业创业项目 庇护性就业 居家就业



### 服务成效

促进残障人士实现多元就业，实现自我价值



#### 庇护性就业

- 5年来累计服务114人次
- 布艺组、加工组、创意组订单总值超过190万元
- 人均年收入4800元



#### 居家就业创业

- 累计59名残障人士获得居家就业创业服务
- 主要承接手工品代加工、盆栽、发夹、杯垫等
- 人均月收入为250元



#### 辅助性就业（精致服务队）

- 累计64名残障人士获得辅助性就业岗位，如电梯导向员、饭堂服务员、保洁员、送餐员、门卫、汽车美容师等
- 人均月收入为650元



#### 社会企业

- 依托AW港式小食店及社企销售站，累计10名残障人士获得就业岗位
- 包括有销售、仓库整理、货品盘点、小食制作、收银、打包、打浆等
- 人均月收入为1200元，最低800元，最高可达1800元



#### 推荐公开就业

- 积极为学员创造社会就业的机会，累计为15名残障人士进行推荐就业服务，其中13人成功就业
- 主要的单位包括有海豚水族有限公司、Pizza披萨店、保安员、洗车员、北区卫生站、销售员、喜事多等



### 积极传播经验，助力江门本土助残服务行业的发展

根据江门市残联全面推广“志愿在康园”项目需要，制定《江门市“志愿在康园”服务指导手册》，并针对全市56个社区康园中心创新性开展参与式体验培训及实地督导培训，在“理论——实操——实务”三个层面面面俱到，培训成效显著。

（以上数据统计至2017年10月）

# 养老助残，医养结合 珠海地区服务发展报告



## 重要发展里程

**2015** 9月，恒爱社工团队进驻金湾区海澄村，开展养老助残项目试点  
11月，海澄村居家养老服务站、全民助残健身工程示范点正式投入使用

**2016** 1月，承接红旗镇残疾人康园工疗站  
5月，三灶社区居家养老服务站投入使用  
5月，珠海市金湾区恒爱社会工作综合服务中心在金湾区民政局登记成立，恒爱正式落地珠海  
7月，矿山社区居家养老服务站正式投入使用  
9月，珠海市召开养老事业发展现场会，三灶社区居家养老服务站作为视察点之一接受市领导检查，收获好评  
10月，吉林大学珠海学院的残疾人AW Delights 小食店正式揭牌成立  
11月，广东省民政厅厅长视察三灶社区居家养老服务站  
12月，金湾区残联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

**2017** 1月，承接三灶镇残疾人康园工疗站  
3月，海澄村居家养老服务站项目获珠海市2016年优秀项目



## 服务成效

### 残健共融模式，服务对象参与程度高

整合资源，实现医养无缝对接，残健共融。村居的老人和残疾人体现出参与度高、服务覆盖面广、持续性强的特质。

- 康乐文化、节日庆祝、健康讲座、义诊等活动125场，服务7838人次
- “潮老学堂”、健身运动等各类兴趣学习小组及缅怀、预防脑退化、社交技巧、职业训练等专业小组共55个，服务3070人次
- 鼓励长者及残疾人积极参与“以老扶老、以残助残”志愿服务，发扬社区互助精神，共招募及培训志愿者80人



### 医养结合，实现基层医疗卫生与社区养老助残服务对接

积极探索“医疗保健、养老照护、康复服务”三位一体、共建共享的社区照护康复模式。

- 服务站实行老人、残疾人健康档案建档、家庭医生签约服务、社保门诊统筹配套服务等，有效提升村居老人、残疾人的健康保障水平。
- 以服务站为基地，积极开展健康咨询、讲座、义诊、康复治疗、健身指导、健康体检等活动共计50场，服务2560人次。



### “三社联动”，构建弱势群体的社区支援网络

采用“社区+社会组织+社会”模式，紧密与政府部门、企业单位、社会团体、社区群众的联系，积极链接企业、医疗、学校、艺术团等资源，构建弱势群体的社区支援网络。

- 与52家单位达成合作，接受物资捐赠35次，共折合人民币42000元
- 通过职业训练，残疾人康园中心建立慈善专柜，销售手工艺品达45000元，学员人均增收超过3000元
- 为超过260名长者及残疾人提供上门家政、医疗、康复、送餐、个案辅导、志愿者探访等服务，共计超过3168小时



(以上数据统计至2017年10月)

# 人力资源发展报告

恒爱信奉人是社会服务机构最重要的资产。

5年间，恒爱团队稳步成长，现有全职工作人员超过120人，于各服务领域及社会企业担当不同的工作岗位。

## 人事数据

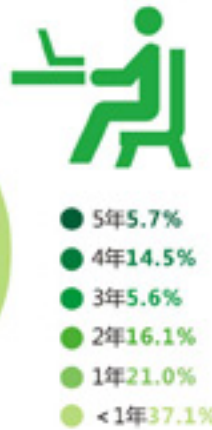
### 员工人数



从 11 人  
到 124 人



### 员工在职年限



### 员工学历构成

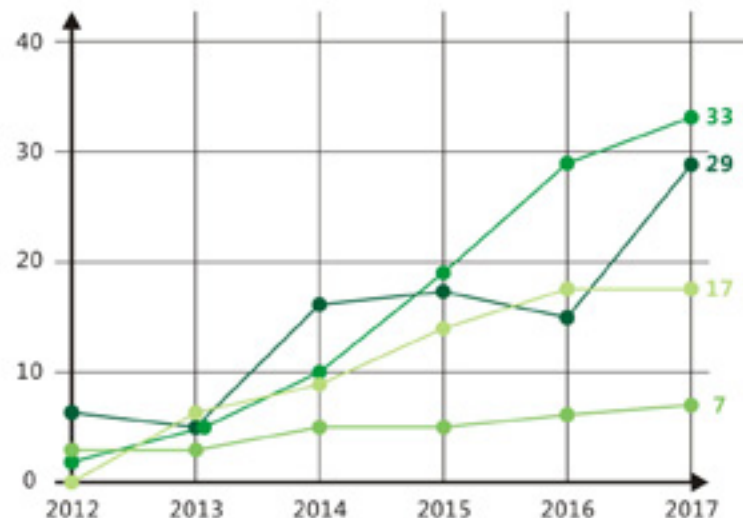


● 研究生及以上2.4%  
● 本科26.6%  
● 专科35.5%  
● 其他35.5%

### 员工专业/资质分析



— 就读社工专业 — 助理社工师 — 社工师  
— 其他（包括心理咨询师、养老护理员、公共营养师、会计师、康复师、保育员等）



## 人力资源制度变革

为配合机构的长远发展，恒爱行政人事部自2015年开始着手，对人力资源制度进行评估及修订，期望使制度更与时俱进、更具效率。

- 搭建职级体系，让员工的发展和晋升突破固有模式：参照多地社会服务机构及企业的人力资源守则，完成职级体系的搭建，进而重新修订机构薪酬制度，对相同职级的薪酬实行区间管理、提升员工的节日津贴，让薪酬变得更有竞争力，激发员工动力。
- 推行绩效考核，增强机构活力：恒爱自2016年开始推行绩效考核，采用能力为本绩效评价方法，调动员工的积极性和创造性，同时为岗位晋升、薪酬调整提供科学依据。



## 员工培训和发展

恒爱相信只有员工不断学习才能改善服务素质，只有不断改善服务素质，才可提升机构的存在价值。因此，恒爱制定了完善的员工训练和发展计划，包括：为各项目聘请资深香港督导及内地督导、开展各项课程及工作坊、选派同工参与外出学习交流、举办机构退修会等，增强同工的专业能力，并把所学到的知识和技能应用于服务层面。

5年来员工参与培训学习时长超过6360小时。



### 员工荣誉

- 2012 第一届广东省优秀社工：梁健玲
- 2013 第二届广东省社工之星：黄瑞娥  
江门市重大决策专家咨询论证委员会委员：梁健玲  
广东省民政厅社会工作专业队伍建设专家委员会委员（2013年11月-2016年11月）：梁健玲
- 2016 江门市社会工作本土见习督导：张怀磊、甄丽桃、钟梅桂、张盘珠、林文静、黄瑞娥、李德贤、梁健玲  
“善治蓬江”优秀社会工作者：黄洁霞、吕淑娴、蔡淑蕾、何俊英、钟梅桂  
“善治蓬江”2016年度优秀社会社工助理：李玉婷、关丽萍、郭舒月  
江门市侨乡社工杜鹃花奖“优秀社工”：林文静  
珠海市金湾区第四届政协委员：张盘珠  
珠海市金湾区“优秀社工”：张盘珠  
第五届广东省社工之星：李德贤

（以上数据统计至2017年10月）



# 财务报告

随着恒爱业务的发展，财务部也加快了深化发展的步伐，在保障财务基础工作准确无误、井然有序完成的前提下，加强了财务管理工作的细致深化，以适应机构业务的创新和快速发展。

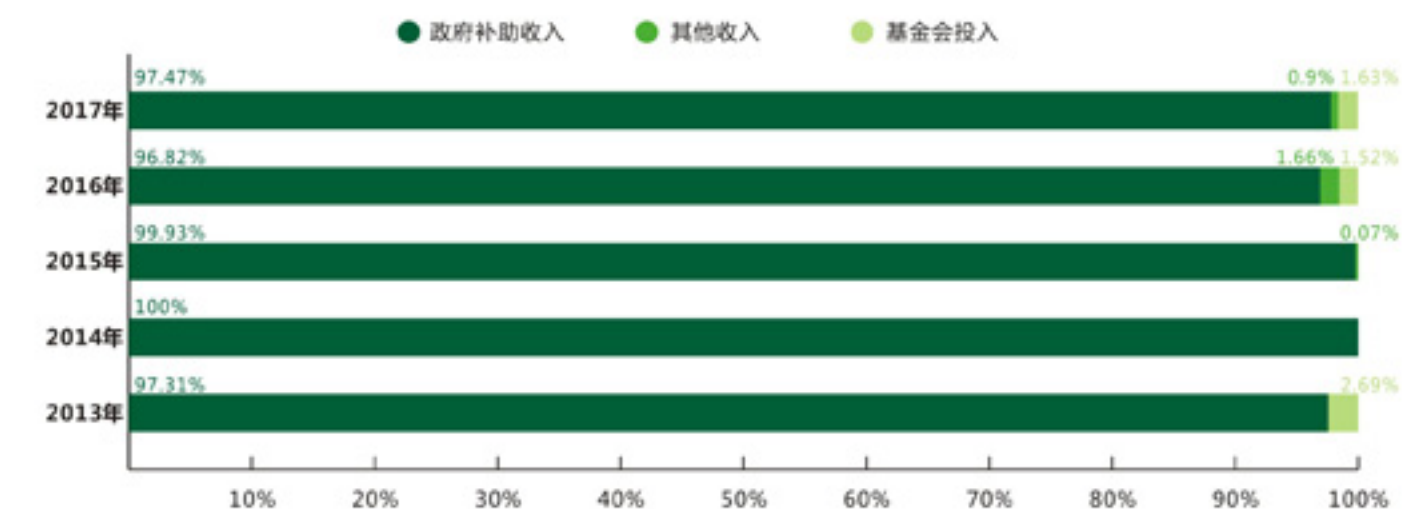
## 制度完善与管理规范化

根据《中华人民共和国会计法》《民间非营利组织会计制度》，依法管理机构所有项目经费和资产，以确保项目资助方投入的高效合理使用。设有“会计核算制度、内部审计制度、审计流程、财务会计档案管理制度、货币资金管理制度、流动资产管理制度、固定资产管理制度、社会捐赠管理制度、预算制度”等。

加强业务的财务规范化，确保日常的财务核算管理工作制度的严谨和精细化。全部业务做到有章可循，按照制度规定有效执行，一切工作制度化、流程化，减少人为因素造成的不良影响。并设有专职出纳和会计人员，认真执行民非会计制度和本单位所制定的财务管理制度，确保财务工作有序进行。

2013年至2017年各年度收入构成 (单位:元)

年度	政府补助收入	其他收入	基金会投入	合计
2013年	1,810,482.00	—	50,000.00	1,860,482.00
2014年	2,957,241.60	—	—	2,957,241.60
2015年	5,725,043.98	3,800.00	—	5,728,843.98
2016年	8,257,223.45	141,300.50	130,000.00	8,528,523.95
2017年	9,751,738.52	90,000.00	163,070.00	10,004,808.52
5年合计				29,079,900.05

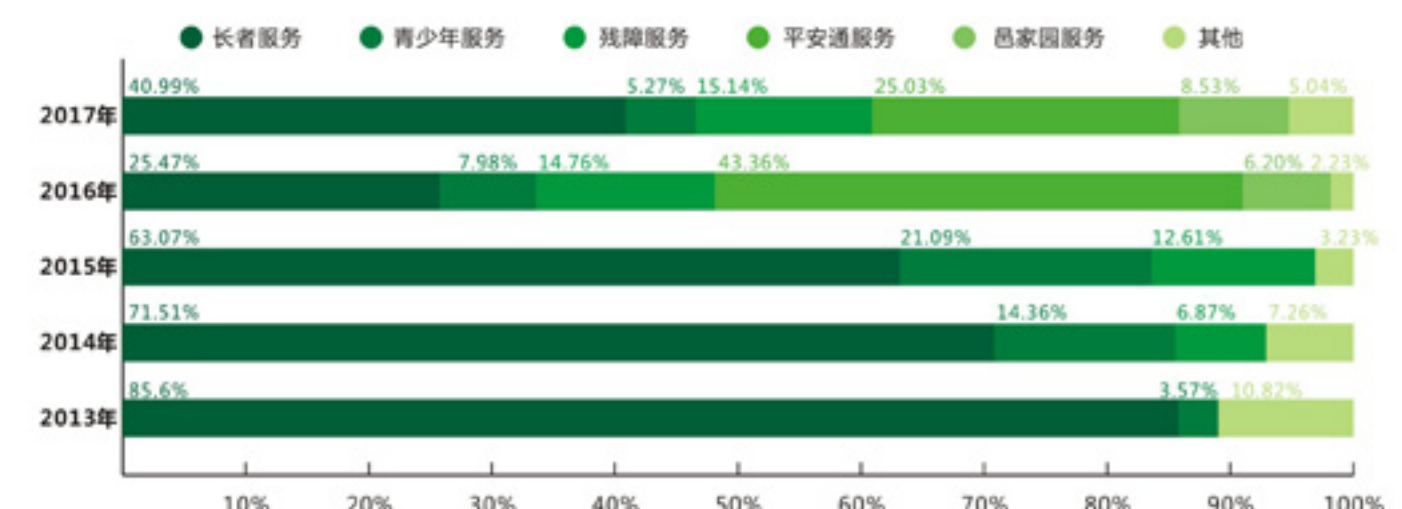


(以上数据统计至2017年10月)



2013年至2017年各年度支出构成 (单位:元)

年度	长者服务	青少年服务	残障服务	平安通服务	粤家园服务	其他	合计
2013年	1,506,692.60	62,851.40	—	—	—	190,515.48	1,760,059.48
2014年	1,995,358.13	400,605.19	191,702.90	—	—	202,716.50	2,790,382.72
2015年	3,550,581.42	1,187,159.10	709,832.14	—	—	181,749.22	5,629,321.88
2016年	2,144,615.00	671,626.61	1,242,465.17	3,650,416.91	522,376.25	187,532.35	8,419,032.29
2017年	4,060,275.00	522,236.22	1,499,365.49	2,479,256.83	844,441.71	499,403.79	9,904,979.04
5年合计							28,503,775.41



(以上数据统计至2017年10月)

# 我与恒爱的那些事...

## ——恒爱5周年员工故事征集

5年间，恒爱能够获得服务使用者的支持和肯定，离不开在岗位默默坚守、提供优质及专业服务的每一位员工。5周年之际，我们邀请同工来讲述在恒爱的这些年，所经历的那些事、那些人、那些成功的经验和感人的故事。



关注恒爱公众号，进入界面，输入“我与恒爱的那些事”即可查看完整内容



### 在平凡的岗位，做出不平凡的成绩

黄珠合 | 残障服务保洁员兼导师

时间过得好快，转眼间已经在恒爱工作四年多了，我的工作主要是搞卫生以及教残疾人如何搞卫生。做保洁这份工作，在很多人眼里，是没什么技术含量的。但当你真正接触这份工作的时候，就会发现到它的不简单。我们平时工作的时候，不仅会把地面、玻璃等显而易见的地方清理干净，一些平时没有注意到的地方，更是工作的重点，如：墙角、拐角、玻璃窗轨道等等。这些不显眼的地方，我都会更加认真地清洗干净，以免细菌的滋生，让老人家来到中心感到安心和快乐。

我还有一项重要工作是教残疾人学搞卫生。经过我苦心教育的学员，一共分三期共二十四人。每一个我都会手把手教，不同情况，不同教法。我会示范一次正确的工作过程，接着，让他自己来。有时学员经过三四次的模仿仍然没学会，我便会牵着他们的手一点一点的向他们传导正确的方法，不厌其烦直到他们学会为止。我是他们的引路人，每次看到学员在我的指导下，有了进步，我都会涌生一种自豪感，以及责任感。

我热爱这份工作，在恒爱工作的这些年，不多不少，都会有一些让我难以忘怀的感想。我接触胡思权的时候，他很内向，我跟他相处了整整一天，他都不会说上一句话，但是他很虚心好学，只要是我教的，他都会睁大一双眼睛，认真听、认真看。一开始的时候，我教他擦玻璃，他的反应有点慢，常常没能抓紧清洁布，使掉了下来，我便抓紧他的手教他如何用力、怎样才能使玻璃表面不残留水迹，渐渐地他学会了并且得心应手。现在，他已经可以独立操作了，每次我去检查他擦过的玻璃窗，透过玻璃，看到外面深蓝的天空，我都会不禁自豪起来。

在未来的日子里，我会继续保持着这颗赤子之心，努力做好这份工作。我知道，我仍有很多不足的地方，在今后的日子里，我会努力，在平凡的工作中做出不平凡的成绩。





## 坚守初心，陪你一路，与你同行

——记我那骄傲的恒爱社工成长之路

谭丽珍 | 社会企业部经理

### 跟随初心，跟着一班年轻人，创立恒爱，继续社工服务

曾经，我也想过，我这一辈子就在安逸中度过好了，怎么也想不到在接近40岁的时候遇到了人生的转折，跟着一班年轻人，创立了恒爱，从事社工服务，期间不断在挑战中学习。

依然记得的是，身边同龄朋友对我当初的选择表示不解，“为什么你要放弃那么高的工资，跟着一班年轻人创业呢？难道你不知道其中的风险？你还有家庭需要照顾呀！”不可否认，朋友的担忧是非常有道理的。儿子才13岁，家里每月分期供楼，更要照顾家里四老，说没有压力那是假的。

早年，机缘巧合下，从社区居委转去社工机构工作。为什么辞去社区居委一职，转而投身社工这一行呢？在一次偶然的的机会，通过江门社工第一人梁健玲，我认识了社工这个职业，看到了一班年轻人对残疾人的良苦用心，或许是被这份真诚感动了，更或许是想为更多有需要的残疾人谋求更多的福利吧，在35岁那一年踏入了全新的领域——社工。

为什么要辞去高薪，跟着一班年轻人，创立另一间社工机构呢？因为耳边传来这样的一种声音，“我们做社工，就是要踏踏实实做服务，一心一意为残疾人服务。不仅如此，我们更应该有使命，推动江门社工的发展”。在家里人的支持下，我便跟着以梁健玲为首的一班年轻人，于2012年9月创立了恒爱。这也成为了我职业生涯中另一个重要的转折点。

### 撸起袖子，厚着脸皮，学做“生意”

恒爱建立初期，我们这支年轻的团队承接的项目不多，仅有3个，而我负责蓬江伍威权庇护工场这个项目。在工场创办初期，3名热心的长者义工成为了我们团队重要一员，在当时的环境来说，这多么难能可贵呀！工场的工作人员到位了，那么，工场的学员呢？可能大家不知道，成立初期，蓬江伍威权庇护工场的社会知名度并没有现在那么高，社会大众并不知道它的存在，这就给我们寻找工场学员增添了压力。那该怎么办呢？于是，我带领团队，积极与蓬江区各街道、各社区康园中心联系，通过走访、问卷调查等形式，挖掘了符合条件的残疾人。通过前期的不断努力，至2012年12月28日工场正式投入服务，居然有34名残疾人成为了我们的学员。



那工场的服务呢？我们又是如何为残疾学员提供职业康复服务呢？我们根据残疾人的能力，结合已有的服务经验，将其分为三大组，加工组、布艺组、创意组。要持续发展，除了需要提升学员的能力外，还有一个重要前提是需要稳定的货源。哪里找货源呢？怎么找货源呢？哪个单位可以提供货源给我们呢？我们真的是一头雾水，毕竟我们都是第一次接触这个领域呀。我们团队厚着脸皮通过身边的人脉资源往一些做手工业的工厂、私人外发加工产品方向摸索，甚至穿梭大街小巷寻找虚无缥缈的资讯，不放过手工外发的宣传单张。当听到产品是给残疾人加工时，很多老板都不愿意了，理由很简单，“残疾人？他们可以吗？”、“除非你们可以大量承接，要不然，我们是不考虑发货给你们的”、“我们需要短期出货，你们残疾人应该不可以完成的吧？！”。结合市场需求，我们重新调整了战略，往二次加工、完成周期长的方向探索，经过反复的游说，宣传残疾人的正面形象，几经碰壁，终于寻找到稳定的供应商。就这样，2013年下半年，蓬江伍威权庇护工场基本稳定下来了，我们这盘如意“生意棋盘”终于敲响了！

### 挖掘残疾人潜能，积极探索残疾人辅助就业服务

当时工场虽然有30多名学员，但是，每个学员的特性不一样，要管理起来真的不容易。那个时候，工场平均一个星期至少发生几次学员矛盾，有的甚至动手打架，吓得我们几个导师不知道如何处理。我们只好硬着头皮上去将争吵的学员分开，运气好的话矛盾可以顺利平息，运气不好的还要受学员一脚。我们团队也在不断

挑战中学习，慢慢地，掌握了学员的脾性，至2017年8月31日我离开工场主管一职，工场已有60多名学员，有的更是成为了小组的管理者，绝大部分学员也提升了个人能力，适应了工场的生活，并且在性格上有了很大的转变。这一切来得不容易，我也感到很欣慰。

在一次偶然的的机会，我们萌生辅助就业的想法，主要源于社区饭堂，他们希望符合条件的残疾学员可以补充饭堂人手的不足。于是，我们就开始根据饭堂要求，设计相关课程，培训学员成为饭堂服务员。然后，工场对外承接的服务多了，培训的课程丰富了，慢慢地将符合条件的残疾学员培养成为了电梯导向员、销售员、保洁员、称粉员、小食制作员、收银员、打包员、送货员等，让他们真正发挥了潜能。偶尔，学员也会跟我们说，“今天很开心，乘坐电梯的老人跟我说谢谢呢！”、“看到老奶奶吃上我送上的热腾腾的午餐，我感觉自己很棒！”。其实，可以看到学员脸上露出开心的笑容，这是我们最开心的事情，同时，这也是我们辛勤努力工作的动力。

### 面向市场，携手社会资源共同探索社会企业发展模式

如今，因为工作调动，我离开了工场主管一职，投身社会企业服务领域。刚开始接管的时候，我也比较迷茫的，毕竟很多东西是我以前没接触过的，怎样面向市场、挖掘市场需求、实现可持续发展、兼顾社会责任，这是一个伤脑筋的问题。尽管这条路比较艰辛，但是，我相信，我们这支年轻团队是可以的，而在残疾人服务的道路上，也会有越来越多的同行者！



### 不忘初心，怀着感恩的心继续坚守

黄洁霞 | 平安通话务组副主任



#### 结缘社会工作

2012年10月8日是我进入恒爱工作的第一天，还是那句老套的话，我也是在一个偶然的机缘下进入了社工这个行业，至今我已经在恒爱走过了5个年头。

初入恒爱，是在居家养老中心的上门居家养老服务部工作，前期的工作就是做入户调查，也就是在那个时候我第一次了解到还有房子里面的构造是用木板间的(楼梯、地板都是木板搭建)，独居的老人因为行动不便已经两年没有外出过。种种的情况让我很是触动，当时想法就是不知道能为他们做些什么，可以改变些什么。后来参加了机构提供的培训和主管的一些分享和引导，我想了想即使很多事不能改变，但是可以尽量地提高他们的生活质量。带着这样的想法，我一直在这个行业坚持了5年。

#### 自我收获和成长

在这5年里面，从上门居家养老服务部到平安通项目的话务部，从社工助理到社工到部门主管，我觉得还是有很多收获的。

还在做上门服务的时候，我都是直接接触到服务对象，还记得有一次帮一位老人进行了家居改造后去探访她，当时老人拉着我的手聊天，说着说着就哭了，她说：“我没有想到可以改造得这么好，我不会说什么好听的话，但是真的好感谢你们，谢谢你们这么关心我（我觉得或许也不是说改造的多么好，主要的原因应该是老人已经很久没有感受到其他人对她的关注和关心了吧，我那时感觉特别的心酸）”。后来我调到了其他的项目，同事告诉我，老人现在已经开始健忘了，但是有时还会提起是黄姑娘帮忙给她改造的，那时候我还是很感动的，我想这应该就是社工的

价值吧。得到服务对象的认可是我继续好好工作的动力。

2015年7月我开始调到了平安通项目，刚调到平安通的半年里，因为各种各样的因素，那是我工作压力最大的时候，每天脑袋除了想着如何在要求的时间内完成任务之外基本没有其他了，有时候晚上做梦都在工作，我开玩笑地跟同事说我可能走火入魔了。其实那段时间也有过放弃的想法，但是心里还是有一股不服输的劲，如果真的放弃了就证明我的能力做不到，况且也不是我一个人在单打独斗，还有团队的同事，抱着这样的想法我也就坚持下来了。

平安通最重要的一项功能是提供24小时紧急支援服务，因此经常要检视紧急来电是否已经按照流程处理妥当，同事的业务知识是否达标、服务质量是否达标、服务流程是否会存在风险等等。现在节假日我都会养成一种习惯就是定期查看内部工作群，确认会不会

有什么突发情况（即使显示没有任何留言，我也习惯性刷新几次确认，导致自己都觉得有点神经质了）。

在平安通其实更多的是管理工作，是如何协调、安排、带动整个团队去完成工作。因服务对象的人数非常庞大，涉及的内容也比较多，同事在线上经常会吸纳很多负面情绪，我也经常会受各种各样的事情影响到情绪，所以也有过抱怨、迷茫、无奈，但其实现实环境就这样，人很容易会被各种各样的事情抹掉原本做这件事的目的，静下心来重新想想我们这项目初衷是什么后，再协助同事和自己调整情绪然后又能继续带劲的工作了。

在恒爱工作了5年，其中还有一个很重要的因素是因为有一批很好的同事，除了会一齐分享还会一齐吐槽，也会自娱自乐，没有等级观念，也有很好的主管，背后给予支持和鼓励，让我有信心和勇气继续走下去！

## 我自豪，因为我成为了恒爱社工一员

李玉婷 | 居家养老服务医护专员

### 弃医从“社”，一切源于缘分

大学实习期间，我感觉到临床医生的工作非常繁重，压力也非常大，在面对众多需要治疗的病人时，医生需要花费大部分的精力在检查、诊断、治疗方面，很难再分出精力和病人宣传疾病的预防保健知识，这就不能达到与我们所学习的“治未病”的目标。当我走进临床，我更加能体会当时老师们的压力，这样我更加觉得“医生”这个职业并不适合我。

当我与从事社工的朋友说起这事时，朋友就建议我考虑进入社工这个行业，并向我推荐她曾实习的社工机构——江门市蓬江区恒爱社会工作综合服务中心。我抱着尝试的心态向机构投递了求职信。本来觉得希望不大，与面试官交谈时，社会工作者遵循助人自助的价值观念，帮助机构和他人发挥自身潜能.....，这不是与医学上“治未病”理念一致吗？那一刻我仿佛真的听见花开的声音。

### 半路出家，是什么坚定了我的决心

当我真正接触社会工作这行业时，我才觉得社会工作是海洋，而且“水”很深，自己半路出家，这更需要自己不断寻找学习的机会，才能让自己能在社会工作这片海里遨游。同时也非常感谢机构，为了让我这种非社工专业的同工能更好地融入，不断地提供团建、培训、督导.....

当我上门为服务对象提供测量血压、血糖或者健康指导时，服务对象都会听得很认真，这并不是因为我讲得很好，而是他们对自身情况了解少，甚至有些人一点也不了解自身所患疾病应注意什么.....当你用所学习的专业知识影响一个人的时候，你的成就感就自然而然的涌上心头，这更加坚定了我从事社会工作的决心。



### 我影响了“他”，“他”也影响了我

让我印象最深刻的，是一位赵姓的患有高血压的独居老人。赵爷爷80岁，患有高血压20多年，平时血压控制在150-160/70-80。因为赵爷爷平时也很“听话”，定期复诊，按医嘱服药。故平时上门探访也我只是帮赵爷爷测量血压，科普一下高血压知识、注意饮食和情绪等。当年后上门探望赵爷爷时，发现赵爷爷血压非常高，192/80，并且有头晕伴左下肢无力情况出现，有中风的可能性。经过询问赵爷爷，得知赵爷爷因为风俗习惯，在新年期间，整整15天并没有服用降压药。有医学常识的人都知道，如果擅自停服降压药的危害性极大，容易出现致残致死等并发症。故当时就与同事分别行动，一边联系赵爷爷的弟弟，一边劝导赵爷爷到医院就诊.....最后赵爷爷由弟弟陪同到医院住院治疗，医生诊断为小中风。出院后，赵爷爷也多次向我们表示感谢，幸亏有我们的提醒，发现得早，没有出现严重的并发症。

之后，我和部门同事上门随访其他长者，发现长者并不了解自身所患有的疾病情况，也不重视。这些事在我的心响起了警钟，长者的健康是不容忽视的，激励着我不断传播健康知识。同时，也让我深刻明白，只有提供符合长者需要的服务，才是专业的服务，才是有温度的服务，才符合恒爱社工的服务宗旨。

### 开始探索将医护元素融入居家养老服务中

但是，如何将医护元素有效融入居家养老服务中呢？如何将我这个医护专员的角色发挥到极致，让更多有需要的长者可以享受到贴心的符合他们需求的医护服务呢？我的专业知识该如何融入社工服务中呢？在学校里，老师并没有教我们这些知识与技巧呀？于是，在服务总监、部门主管和其他同事的支持下，我开展了将医养结合的探索之路。

在同事的协助下，我一一与服务对象建立了初步的信任关系，然

而，我也发现了，这些长者或者是不懂得怎么去爱惜自己的身体，或者是不理会自己的健康状况，其中，大部分患有慢性病。慢性病会导致巨大危害，一旦防治不及，会造成经济、生命等方面危害。这一刻，我想，所谓的“医护”不就是从服务对象的健康出发，提升他们对自身的健康意识，从而提高服务对象晚年生活的质量吗？此刻，我发现慢性疾病可以成为服务的切入点。于是，我们启动了慢性病自我管理计划。

慢性病自我管理计划的开展，并没计划那那么容易。刚开始的时候大部分服务对象比较抗拒，“我年龄已经那么大了，还要注意身体干什么呀？我还希望早点去世，不要成为子女的负担呢！”、“我已经习惯了这样的生活方式了，现在让我改，会不会有些难呀！”、“姑娘，你定期过来探访我，就可以了！”。所以，计划执行前，更多的是做服务对象的“思想工作”，通过个案会谈中的支持性技巧和影响性技巧，服务对象慢慢对慢性病自我管理计划有了初步的认识，同时，也慢慢树立了正确的健康观念，这是多么可喜的事情呀！

### 后记

我觉得，会选择当社工的人，责任心都是很强的，想把所有事情都能处理得妥妥当当的，但有时候事与愿违。这个时候，我们就很需要后盾的支持，而这份支持就是来自于“恒爱社工”。两年时间不长，但我感受到同事们为了项目，为了服务对象，为了服务计划，一起拼搏，一起燃烧的热情。在恒爱社工这个团队里，我感受到每一位同工都不计较个人得失，我的上级，我的同事，我们这个团队是朋友，是相互的支持者。因为我们都有着同一个目标，提供切合服务对象需要的服务，提供专业的服务，提供有温度的服务。

就像我上面所说的，我能够遇到一个这么喜爱的、这么适合自己团队，给我一个充满凝聚力的“恒爱社工”，就是那种注定的缘分。

## 成长与蜕变，我为在恒爱而骄傲

杨冬梅 | 珠海金湾红旗工疗站社工组长



恒爱五周年了！仿佛还是昨天入职，我成为了恒爱大家庭的一名活动助理，今天却随着机构的发展外派到珠海，担任了残障服务的一名社工组长。2013年10月到2017年10月，在这里，我度过了职业生涯重要的四年，从四三零学堂社工助理到儿童青少年发展服务部的一线社工，再到从环市家综部的社工组长，见证这个部门由3名同工发展壮大到20多名战友的团队，从一个学堂项目到独立两个部门多个项目，跨越儿童、青少年、妇女、老年人、残疾人、党员志愿服务等多个领域，我也从一名懵懂公益服务的活动助理到践行社会服务的一线社工兼管理者。这是平淡安静的四年，也是变动折腾的四年，更是坚守蜕变的四年，我借着恒爱的平台和团队的力量，从无知到有知，从徘徊到坚定，不断进步、成长、收获。有幸成为一名恒爱社工，这让我骄傲，也常怀感恩！

时光荏苒，一晃就是四年多了，其中经历的故事很多，满满的全是回忆，全在我脑中荡漾。

2013年10月14日，我正式成为恒爱儿青部的一名活动助理，助人自助、个案、小组、活动等专业术语，还是一个概念横亘在我面前，如何将专业理念和手法融入实务，开展项目和服务到有需要的人，这是最大的挑战。幸运的是，恒爱是一个充满激情、乐于包容、善于学习的团队，它给了我最大的成长空间，包容我犯错，警醒我反思，敦促我求进，带给我源源如活水的压力和动力，使得我在不断学习中增强专业知识和提升实务能力。

犹记得，在珠海服务部，外派服务工作涉及社区居家养老，新的服务领域，这是摸索和学习的一年，初次接触“积极老龄化”服务理念，也在躬身学习和服务中，更了解老年人群体，认识到老年人服务的重要性；同时，在残疾人康园服务里，了解到了“六位一体”的服务框架，包括康复治疗、健身运动、社交娱乐、职业培训、辅助就业、日间托养等内容，并进一步深入到残障服务里去。这一年从一线服务到兼顾管理，离不开团队的包容和帮助，也少不了服务对象的接纳和认可，工作角色的转换和调适，团队的摩擦和融合，工作内容的学习和提升，考验与挑战并存，我努力慢慢地走向成长。

犹记得，下班晚了，厨工成叔温馨提醒我吃饭，加班夜落，门卫林叔用心叮嘱我安全，协力合作的时候获得过其他部门的同事的支持和帮助。如此种种，不胜列举，在恒爱工作，有一种如家感，这是一个温馨有爱、充满活力、团结奋进的团队，身在其中，我深感温暖和骄傲。

四年匆匆，在恒爱大家庭的社工之旅上遇见的人，经历的事，点点滴滴，一幕幕，多少暖透人心的目光，教我坚毅望着前路，多少温厚有力的手让我坚定前行！此刻，又如何能用短短几行字或者几句话来表达我内心满满的感恩！我会用我的心去承载、去回忆，并带着这份收获与感动，投入到工作当中，更好地发光发热，把专业与真诚的服务带到为居民服务里去，真正帮助到更多有需要的人。



## 勇于挑战，快乐相伴

——记我与恒爱的5年情缘

罗春班 | 平安话务员



我以前从事了十几年的饮食行业，一个偶然的机会，我加入了恒爱，并成为平安话务部的接线员。一转眼已经五年时间了，想想都觉得不可思议。刚开始不了解社工到底是干什么的，以前根本没有想到会和社工沾上边，但我现在做了五年，还是坚持选择在恒爱工作，虽然当中有辛酸，但恒爱给我更多的是快乐。

在这五年时间里，期间曾外派到上门当装维工，开始觉得很委屈，后来慢慢的明白，这是一个磨练自己，勇于尝试挑战自己的好机会，可以面对面地和老人交流，看到他们的生活环境和身体状况。当了一个月的装维工，我获益良多，让我明白什么是知足常乐！懂得如何去多关心的老人，现在有时间我还会主动上门探访孤寡老人。平时回访中也经常会遇到比较排斥我们服务的对象和家人，心情特别不好受！但是每当在紧急关头及时帮他们解决了问题，心里便会泛起一点点成就感。盘荣佳和李雪竹俩夫妻是视力残疾人士，内心比较自卑，觉得自己是别人的累赘，后来在我劝导下，并亲自陪同到居家养老中心办理会员，鼓励他们积极参加会员活动，老有所乐！老有所为！现在几乎每天都可以在中心看到他们的身影，在恒爱的报刊里经常看到他们充满自信开心的笑容，我觉得很欣慰！这就是快乐！

在恒爱工作，对于一个只有初中学历的我来说是一个很大的挑战，从开始的懵懂不知，后来在领导以及同事的支持和帮助下，通过自己的努力，积累经验，工作能力慢慢提升了，也得到中心对我工作的肯定。我觉得这是一份非常有意义的工作。我也会不断学习，不断进取！同时保持良好的心态，适时调节好自己的情绪，不能让自己的情绪影响到工作效率。第三，秉着“以人为本，助人自助”价值观，鼓励我一直坚持做好这份工作！





甄丽桃  
平安通服务  
副主任

## 长者服务需要年轻力量的加入和坚守

2014年7月我正式加入恒爱，在平安通项目让我开拓长者服务的视野，不断提升自己的综合能力。要做好一个长者服务项目，不但要掌握千种百样的技巧，更要具备成熟、富有弹性和懂得解决问题的能力。很记得刚开始时，社会各界对平安通的质疑“老人有手机还要安装平安通？”、“老人有居家危机时，你们为什么不第一时间赶到现场？”……顶住外部压力，给团队空间，充分发挥团队的能力，有条不紊地做出模板，用服务来说话。运营不到两年，400多例紧急个案，平均每天500多个来电，质疑的声音开始转变：“老人哪能有能力拨打11个号码”、“我们哪能24小时看护着她”、“整天闷闷不乐，我真的不知道他想干什么”……家属逐渐知道平安通的作用，老人逐渐离不开平安通，外部很多声音说平安通可以做大做强……



廖松光  
居家养老服务  
社工助理

## 携手翱翔，实现梦想

生于这片土地，承载无数希冀，  
回头看这五年，或许是个传奇，  
让我更自信地学会飞。

犹如候鸟一生的冀望，  
长出一双翅膀，奋力飞越峻峰，  
为了看到远方的曙光。

我们恒爱人，自创无数可能，  
不管这是使命，还是责任。  
更自信地去闯！让一切像花瓣绽放！  
五载经过的风与浪，如光影般被记录着，  
在你我的脑海中留下深刻的烙印。

共睹这五载一再闪耀，或许到未来的下个五年，  
我们能自信地翱翔天际！  
携手走进梦想，见证这过程，  
来日纪念也欢笑着。

时间飞快流逝着，  
别睡在梦里，站起来追梦更起劲。  
你我就是力量的化身，用力实现梦想！



林文静  
儿青服务  
主任

## 恒爱的那些年，那些人，那些事

那时候大家怀着对社工的情怀，鼓起勇气成立一个机构，从事与发展自己想做的社工服务。记得中心刚开始运营那段时间，机构里的6位同事建了一个工作群，每天晚上都要开线上会议，汇报工作，感觉大家一刻都不容松懈。印象最深的一次梁健玲问了大家一个问题“大家说说希望10年后机构是什么样子？”当时我第一感觉是，哇塞！这个问题也太遥远了吧！我很努力在脑海里想象未来10年可能发展成什么样子，然后打下四个字——井然有序。这四个字是指我希望十年后的机构管理完善，项目与资金稳定，服务专业，每个人都在自己的岗位上尽职尽责。没想到，这一个希望在三年左右就实现了，我为它感到骄傲。



黄美婷  
儿青服务  
组长

## 在恒爱收获快乐的动力

在工作的这些年来，从中认识了各位同事，以我们部门的同事为例，大家都是朋辈状态相处的。大家都能耐心地教导带领我去发展、去学习。在工作以外，还朋友般的给予我支持与鼓励，让我能够一直坚定地走在社工的成长道路上。回想起每一次的活动开展，每一次的并肩作战评估考核申报等，都觉得自己非常的幸运，有着这么棒的团队一起努力前行。

恒爱这里如同一个大家庭。在这里，你会发现，你不单单是自己在前行，还有部门的同工一起同行。此外，还有机构不同部门的同事一起。每天回到机构门口，你会见到热情的叔叔阿姨跟你打招呼；去到饭堂，又有很多熟悉的面孔亲切的问你吃什么；去到每一个不同的部门，都有着不同的同事们跟你熟悉地聊起来，还会耐心地给你一些他们能够给到的支持，让我感觉这里就如同一个非常和谐美好的家。





李颖琨  
财务副主任

## 珍惜工作，感恩恒爱

2012年，我加入恒爱，记得第一天去机构总部报到，心里充满了激情与壮志，意气风发地来到位于市区繁华的旧城区汲芳里一栋崭新的楼宇面前。刚诞生不久的恒爱，只有蓬江区居家养老服务、伍威权庇护工场、簪庄小学社工服务三个项目。由于人手短缺，所以我除了完成财务的工作，还担任过多个兼职：上门调查、接待、采购、保洁……那时候，只有两个社工办公室、一个财务室、一个办公室。大家分工明确、团结互助、相处和谐。忙忙碌碌、磕磕碰碰中，我渐渐适应了从商业会计到民办非企业会计的转变。

到了2017年，机构运营着22个项目。财务部从一位员工发展到三人，财务的职能也在不断的细化、深化，不再局限于常态的财务工作，而向全方位的财务管理发展。恒爱的职员不断增加，实力不断壮大，机构发展的规划也越来越清晰，一跃跻身成为本市社工机构的标杆。



庄淑芬  
居家养老服务  
家政员

## 感动常在

在上门服务时听到老人家说一声：你好专业，快手快脚，非常干净，多谢你唔怕逼逼，帮我擦身，帮我洗衣服，帮我买到喜欢的东西。在送餐到老人家中他们的一声辛苦你了，唔该晒，小心开车，慢慢行和对中心风雨不改都送餐上门的赞扬，都让我感到非常开心有动力，心里暖暖的。

当黄秀娣婆婆指定要我上门为她冲凉和搞清洁服务的时候；当吕美雁婆婆说我是好拍档、好帮手的时候；当看到我带着新人上门为她服务，她谅解我以后不再为她服务而流泪真情流露不舍的时候，我非常感动、好欣慰，因为有人认同我的工作能力，对我职业技能的信任。



廖妙丹  
行政副主任

## 吾心安处便是家

这是一个一切以服务对象为先的团队，还记得台风“天鸽”肆虐的那天，每个恒爱的同事神经都绷紧到极致。在居家养老中心，由于台风滞留的6个服务对象，其中一个执意回家，无论同事怎么劝说就是不听。为了顾及她的安全几个社工连午饭都顾不上吃，轮流守着她，跟她讲台风的危害和可能导致的后果。直到下午5点台风过后，我们用车把所有对象平安送回家中，一天紧绷的心才随之放下。在平安通，怀磊带领着一众同事一直密切关注台风动态，处理紧急应急个案11单，当天接听600个电话，打出1700个电话，真正做到安全守卫，应急救援的平台作用。怀磊和平安通的同事有些已经连续工作16个小时以上，但没有一个同事愿意离开。珠海是这次台风的重灾区，多地停水停电，我不断打电话给金湾区的同事确认安全，但信号中断，连接不上，整个行政部都非常担心。等到后来信号稍恢复，我的微信里传来的是同事汇报站点的情况，服务对象很安全，让我们不要担心，后续他们会怎样做，保证解决服务对象的食宿问题。台风天鸽带给我们很多伤痛，但在于我，更多的是感动，恒爱是一个有爱、有责任感、有担当的团队！



张盘珠  
珠海地区  
服务总监

## 扎根金湾，遍地开花

回想2016年，我的关键词仍是“开拓和进取”，我们共承接了3个居家养老服务站和3个残康服务项目，金湾恒爱的团队也从当初的3人一下子发展到20多人。这一年5月，恒爱正式在金湾区民政局登记成立了，这也标志着“恒爱”正式落地金湾，在一片新的热土落地生根，遍地开花。

然而，机构大了，怎么管理？由谁来管理？当初想着“出差”三个半月的我们，有谁能想到我们要面临“回去、还是留下来”的抉择。机构的快速扩张，也考验着我们的承载能力。而此时，我更没想到的是这个重担竟然要落在我这个“幸运儿”身上！经机构理事会的同意，任命我成为金湾区恒爱的服务总监。对于这个职衔，我还是认为自己不能胜任，因为我太“稚嫩”了，我还希望能有个“顶头上司”带领我指导我工作啊！后来，我还是选择了接受这个任命，为自己的事业拼一把，认真地学习如何成为一名组织的领导者和管理者。

要让一个外来社工机构本土化，真心不容易啊，首先招聘人才就是个难关。金湾本土有经验的社工不是已经在机构担任要职就是在市区发展，到目前为止，金湾恒爱主管级别的社工，几乎都是从江门调源过去的。我们只好采取“老带新”的方法，聘请本地社区的员工，培养他们从“普通居民”成为“社工助理”，再通过考证成为专职社工。此外，还有养老护理员、护士、健康管理师、职业导师等多专业的人员。经过两年的发展，金湾恒爱已经有4位同事凭借自身的努力考到社工证，相信未来，会有更多的同事变得更专业、可靠。



梁镇清  
居家养老服务  
家政员

## 增值自己,做好服务

四年前一个偶然的机会有很幸运地遇见了江门第一个社工——梁健玲主任，受她的影响我加入老年服务的队伍。最初我接受这份工作只是单纯的想着既能够照顾到家庭，又能工作。根本就不知道原来做这份工作也要有职业操守和操作技能，而且还要持证上岗。中心出钱让我们利用上班时间去参加一次次的理论学习和技能操作，通过考试终于能持证上岗，而且从培训过程中我学到了很多看家本领，知道了什么是专业的家政服务，如何能做好家政服务工作，怎样为老人提供专业护理服务。有了这些理论和实践基础，我在工作中如鱼得水，工作质量和工作效率都有很大的提高，服务对象也对我默默的付出表示点赞，很多服务对象都指定要我为他提供服务。



关伟清  
海澄服务站  
社工助理

## 挥洒汗水，共同成长

回首这一年，我们海澄全民助残健身示范点的同事满怀激情，用深情和汗水书写我们的激昂青春事业，将执着工作态度和努力学习的精神挥洒在我们平凡的岗位上。这个春夏秋冬，我见证了海澄全民助残健身示范点的成长历程；见证了服务对象从原来不愿踏出家门到成为残疾朋友的指导老师，创立了一支自强不息的合唱队伍。这个见证并不能单靠三言两语可以描述的，是一个用爱心、耐心和恒心的团队去创造出来。海澄全民助残健身示范点的蓬勃气息，熏陶着我，让我和海澄全民助残健身示范点的残疾会员一起成长！

因应社会需求及社会环境

我们

勇于作出「改变」

过去5年

在长者社区综合服务、残障服务、

儿青服务等领域都积极尝试

并有所突破

展望未来

我们将继续力图有所作为

推动社会福利和社会服务的「改变」



联系地址：江门市蓬江区汲芳里五巷一号

邮政编码：529000

办公电话：0750-8228435

传公电真：0750-3321399

邮子邮箱：xingzhengbu@jmhengai.org

官方网址：http:www.jmhengai.org

扫描二维码，关注和支持恒爱

