

【各地】

### 四川省泸州市濂溪路社区探索居家养老新模式

# “存取”养老服务的“时间银行”

志愿时间“存”进去，养老服务“取”出来。泸州市江阳区北城街道濂溪路社区探索居家养老新模式——年轻人、准老年人以及身体健康的老人利用闲暇时间为“空巢老人”、不能自理生活的老人提供必要服务，把志愿服务时间作为一种“储蓄”，以换取将来自己需要的服务。

“我‘存’了一笔时间，以后需要的时候，我可以‘支取’，有病痛也不担心没人照顾了。”日前，泸州市江阳区北城街道濂溪路社区志愿服务者钟安贵说。去年底，社区80多岁的游瑞兴过世了，从重病期间照顾到后事料理，前前后后半个多月时间，钟安贵全程参与。这就是他在社区“时间银行”存下的“养老服务时间”。钟安贵不是游瑞兴的亲属，而是一名孤老，也是一名社区志愿服务者。

志愿时间“存”进去养老服务“取”出来。濂溪路社区常住人口14008人，其中，60岁以上老年人占2339人，老年人口占总人口16.7%。“国家惯例，60岁以上人口占到总人口10%，就说明已进入老龄化社会。而濂溪路社区，远远超过这一标准。”濂溪

路社区负责人曹兰介绍说。

建立“时间银行”，正是濂溪路社区全面探索居家养老模式中的一个举措。曹兰说，目前濂溪路社区，共有登记在册志愿者100多名。而这些志愿者，社区全都一一建立档案，志愿者每提供一次志愿服务，社区都会在档案上面进行详细登记，志愿服务时间精确到半小时，服务内容包括做饭、送餐、聊天、洗衣等60多个项目。“志愿时间储进‘时间银行’后，今后志愿者需要服务时可以‘兑取’。除了本人可以‘兑取’外，储人三代以内的亲属都可以享受其他志愿者提供的服务。”

据该社区统计数据，目前已有近10位志愿者，在“时间银行”中储蓄的时间超过100小时，“银行”中整体储蓄时间，已

达到4200多个小时。

社区搭台整合资源需求和服务有效对接。与传统家庭养老截然不同，以“时间银行”为载体的社会化养老服务实现了社区搭台、多方参与的模式。曹兰介绍说，社区首先牵头成立日间照料中心，并招募辖区内泸州医学院附属医院、社会机构的专业人士成为志愿者。社区将1000余名老人的基本信息和健康档案进行收集，再针对他们的各种需求，提供A、B、C三类差异化服务，孤寡老人为无偿，60岁低保或低收入老人为低偿，退休老人和高收入老人则为有偿和互助服务。

志愿者招募中心、日间照料中心、居家养老服务中心总体构成了社区居家养老框架。日间照料中心，包括休息室、阅览室、棋牌室等全都免费向老人开放，以此解决居家老人白天无人照顾难题。

与此同时，濂溪路社区还依托附近的泸州医学院，招募一些医学专业学生为志愿者，利用周末或节假日时间，为辖区内的空巢老人提供精神抚慰，开展义诊活动。

李春文

### 白山

## 25个社区建起社区微博和QQ群

吉林省白山市浑江区为了让居民办事更省心、更便捷，积极在社区建立“一站式”服务大厅，将党建等十项社区事务职责集中在社区一站式服务大厅办理。在办理业务过程中，需到街道站、办、所或其上级相关部门办理手续，居民将证件、手续等相关材料交给社区干部，社区干部将全程代为办理，业务结束后将证件和办理结果返回社区。

浑江区积极在社区内搭建信息发布、交流平台的社区微博、社区QQ群等网络沟通渠道，以满足居民及时向社区进行政策咨询、困难求助、意见反馈、监督投诉等问题和获取政府重大信息及临时性预警信息的发布。现在已有25个社区建立了社区微博和QQ群，共接到各类咨询、求助、投诉信息1200余条，解决实际问题300余个。

丁照恤

### 淄博

## 沂源县建成全县首家车辆管理社区服务站

日前，山东省淄博市沂源县首家社区服务站——东苑社区服务站正式建成投入使用。东苑社区服务站服务项目主要包括驾驶人身体适应性检测、人像采集、机动车驾驶网上审验、三小机动车检验等，经过系统的培训和指导，服务站的工作人员现已能熟练操作各项业务。

随着经济社会的不断发展，人民群众的物质生活日益提高，购买车辆的越来越多，车管业务工作量也急剧攀升。沂源交警大队车管所深入辖区走访、调研，在大队和支队车管所的全面支持下，最终在沂源县最大的居民区——东苑居民小区建成了此处社区服务站。社区服务站的投入使用，标志着周边群众今后在家门口就能办理各项车管业务，给群众带来了极大的方便，是对“服务于民、方便于民”原则的具体体现。

左进伟

### 【声音】

“在社区管理和创新中，给我留下最深印象的是，社区管理和创新离不开人的利益诉求，化解社区管理难题，要多从老百姓的切身利益出发，只有这样才能真正达到社区管理和创新的效果。在任何时候，为老百姓干实事总比干巴巴的说教更有说服力。”

新华社贵州分社副总编辑周之江在谈社区管理和服务的核心理念时表示。

“居委会、业委会、物管公司是社区管理的‘三驾马车’，而在这中间，应鼓励和欢迎四种带有公益性质的社会力量，如一些慈善组织或以政府购买服务的模式运作的公益机构，这都是政府管理以

外对社区帮扶很好的补充。”

广州市社会科学院科研处处长彭澎认为，社区管理需要动员社会力量的参与。

“如今传统书店最致命的是运营成本上升和网络购书冲击，为此，我希望能重新开张的书店推行一种‘传统书店经营的新理念’——‘社区化’。新开张的店除了以往单一买卖旧书的经营模式外，同时推出低价借阅、有偿回购等特色服务，以弥补社区图书馆的不足，而服务的对象主要针对社区周围想看书爱看书但又拮据的读者。”

被誉为“申城最大民营旧书店”的小朱书屋得到了塘桥街道的帮助，有望于下

月重新开门营业，老板朱凤涛计划将新书店定位为社区公益书店。

“议事员就像社区的眼睛和耳朵，把居民关心、需要解决的问题收集起来，带到议事会，大家共同出主意、想办法解决。由此搭建了平台，畅通了民意表达渠道，社区从原来的‘议论纷纷’变成了‘议事纷纷’。”

贵州省贵阳市世纪城社区居民李静说。据悉，贵阳市部分试点社区建立了居民议事会制度，由居民代表和社区干部共同参与，就居民反映的热点问题和急需办理事项进行讨论，共商解决措施。



### “朝露”蔬菜进社区



供稿

近段时间，“朝露”品牌蔬菜以流动售货车的方式来到浦东新区曹路镇崑山路灵山路崑山路二居委进行销售。使本地产的蔬菜从田头通过短途物流直接进入市民的“菜篮子”，价格普遍低于周边农贸市场的30%左右，让市民尝到新鲜优质蔬菜的同时，为曹路当地农户及合作社打开了市场销售渠道。

此次“朝露”蔬菜进社区销售受到洋泾街道领导的大力支持，除前期向居民宣传告知、提供场所外，还亲临现场。街道市场部孙主任说：该小区有2400多户原洋泾地区的动迁居民，附近张杨路以南区域又无菜场，居民平时买菜极为不便。蔬菜进社区活动解决了居民“买菜远、买菜贵”的问题，希望今后能定期来社区，居委领导还将进一步扩大宣传范围。

“我们没想到会有这么多人来购买，以后得加些人手。”活动负责人陈经理表示，由于是第一次采取流动售货车销售的模式，准备比较仓促，计划不是太详细，以后还会逐渐改进服务，为居民和菜农们提供更大的便利。

# “心理咨询”服务：倾听心声 解读困惑



供稿

为了创建浦东新区北蔡地区平安和谐的社会环境，进一步推进北蔡镇社会化管理的进程，“北蔡市民热线”作为“数字化社区建设”的一个信息平台，针对北蔡区域内市民中一部分群体尚还存在“对家庭、婚姻、事业”遇到挫折后迷茫、压抑，甚至因一时想不开而导致自寻短见的状况，给北蔡这个社会大家庭带来了不和谐的旋律，经反复调研，

本着百姓的需求为工作导向，平台于2011年4月起正式推出“心理咨询热线”服务项目，并将宣传资料发放至全镇近6万户居民家中，更好地体现政府为民办实事、办实事，为北蔡市民服务。截至2011年12月31日，平台共受理心理咨询服务案件72件，其中接受电话咨询的47件，通过面询辅导的25件，极大地方便了北蔡地区需要心理咨询服务的市民。

据悉，该项目聘请的每一位心理辅导师都是经过专业培训并经过考试获得资格证书的专业人员，且具有国家二级心理咨询

师、高级社工师热爱社区公益事业的3人服务团队作为后台支撑，只要居住生活在北蔡镇地区范围内的市民，任意时间致电“北蔡市民热线50910676”，平台工作人员就会无偿为其确定预约心理咨询师，并根据居民的需求由咨询师提供电话咨询服务和面询服务。作为热心公益事业的普通市民，老师们利用自己业余时间接受了这项工作，同时平台根据老师的专业进行了分工，在接到网络平台派单后，都能在规定的时效内与求助者取得联系，并通过咨询和沟通，求助者的烦恼都会得到一定的释放。

# 市民的精神家园 “学习超市”受青睐



供稿

近年来，嘉定区菊园新区社区全力打造的“学习超市”为市民的教育、学习、培训搭建了服务平台、信息平台、交流平台，满足了市民的多样化学习需求。2011年秋季班书画、沪剧、烹饪等20多门课程成了“学习超市”中推选出的自选“学习商品”，深受广大市民的喜爱，共吸引了600多名市民、近千名人次报名参加。

按需出台“学习商品”。为了让社区居民能自主选择各自需求的课程进行学习，社区学校力求找准切入点，采取问卷、座谈、观察等形式作需求调查，然后通过分析、深入访谈等方式进行更细致的课程设置，最后推出具体、切实、实效的课程内容，包括生活与休闲、职业与技能、文化与素养三大类型，成为本学期“学习超市”的上

架“学习商品”。在确定“超市自选”的“学习商品”过程中，学校根据区域教育现代化发展的需求，实施按需办教、按需施教，不断更新教学内容，改进教学方法。社区学校从2010年起就开始尝试提供“超市自选”的教育服务，逐步壮大，到目前为止“学习超市”中的“学习商品”已经发展为20多门课程供学习者选择。

广泛推介“学习商品”。“学习商品”出台后，学校就把结合点进行广泛推介，一方面通过教育志愿者在新区各个社区的近千个楼道张贴了招生公告，另一方面通过学校长廊、村(社区)橱窗以及各楼道宣传栏等同定的宣传阵地以及社区网站、《新城菊园》报、各类简报等载体进行多渠道宣传，并依托终身学习推进员向市民广泛宣传与动员，以提高新区市民对“学习超市”和“学习商品”的知晓率以及参与率，营造全民学习、终身学习的良好氛围。

有效管理“学习超市”。在学员自选“学习商品”后，有效管理“学习超市”是关键。学校先后组建了50名的兼职教师队伍和社区教育志愿者队伍，他们来自各行各业，甘于奉献社区教育，积极参与学校的公益教学，分别担任不同学科的的教学，不计报酬，成为社区教育的主力军。学校力求在管理上寻求突破口，找对策，创新管理机制，在今年，积极探索“三自”管理模式，即“自由招生、自我管理、自我评价”，制定了各项班级管理制度和岗位职责，聘任了班主任，推选了班长，还设计制作了“学习包”以方便学员学习，为每个学员配备了《学员手册》，以督促学员进行自我监督和管理。

为了使“学习超市”能深入发展，社区学校采取边实践、边总结、边改进、边提高的策略，注重理论与实践的有机结合，对“学习超市”的建设与管理过程中出现的新情况、新问题进行科学有效的探索与分析，不断提升管理水平。