

人人起而行之，共享文明成果

杨洁



新民眼

10月25日，上海市宣传思想文化工作会议举行。会议提出，要着力培育和践行社会主义核心价值观，久久为功提升市民文明素质和城市文明程度。

推动文明习惯的养成，并非一朝一夕之事，而要功夫下在平时。其中，通过榜样引领带动，人人起而行之，营造见贤思齐的氛围，尤为重要。

本周，我前往金山区新时代文明实践中心采访，得知金山已涌现400多位“好人”，“好人文化”成为金山的温暖底色。例如，“好人”马晓燕与朱慧，是上海湾区高新区

的第一、第二例造血干细胞捐献者。乐于助人、勇于奉献的他们，自发成立了“晓慧”造血干细胞志愿者服务团队，为更多有需要的人送去生命的火种。这支队伍不断壮大，有了新的加入者吴衡，又演变为“衡晓慧”志愿团队。在他们的感召下，仅在高新区社区就有7位造血干细胞捐献者、4位“中国好人”、1户“全国最美家庭”、23位“金山好人”、600多位“朱行榜样”……这些好人，就像一面面旗帜，他们用实际行动播撒文明的种子，助力社会向上、向善、向美。

城市文明，正是由许多点滴微光组成。在垃圾分类行动中，我们看到了一个个身穿志愿马甲、不怕脏臭、早晚守着垃圾箱房的身影。几年前，刚开始提倡垃圾分类时，我

们还时常能听到志愿者的声声提醒，如今，养成文明习惯的大部分市民，已经娴熟地干湿分离、分类投放。在“光盘行动”中，适量点餐、吃不完打包，已经成为市民的普遍共识。即将召开的第六届进博会，也将大力践行“光盘行动，文明用餐”新理念，鼓励参展商、专业观众、志愿者等展馆内用餐人群从小事做起，从现在做起，与文明握手，向浪费告别。

城市文明，也同样推动着社会治理的进步。例如，浦东新区曾在全市率先提出“右转必停”，号召动员全区大型车辆实行“右转必停”安全行车措施，还发起“守护右转弯”志愿行动。如今，这一做法已向全市推广，切实减少了右转弯引起的交通事故。

展望上海的未来，人们时刻畅想——来自五湖四海的人们在这里创新创业、追逐梦想，人的个性得到尊重、才华得到展示、价值得以实现，美好生活处处可见。近悦远来，正是检验一个城市的文明程度最直观最基本的标准；文明，早已成为一种城市软实力。

动员人人起而行之，才能更好弘扬城市精神品格。如今，全市各级文明实践阵地，已经深入百姓工作、生活的方方面面。接下来，更要继续挖掘自身特色，从身边“关键小事”入手，持续感召人、激励人、带动人，让温暖微光汇聚成城市的动人底色。如此，人人都能成为文明力量，人人都能共享文明成果！

上海首个社会救助实体空间“民生暖心屋”升级3.0版

真正实现“小小一间屋，能办所有事”



记者今天上午从静安区曹家渡街道了解到，全市首个社会救助实体空间“民生暖心屋”升级改造完成，正式启用。

3.0版“民生暖心屋”不仅拓展了实体救助点位，在社区生活服务中心和社区事务受理服务中心分别设置站点，让有需求、有困难群体看得见、找得到、帮得到；还首次开设“困难家庭线上求助通道”，在随申办曹家渡旗舰店同步开通“民生暖心屋3.0(线上版)”，让困难群体可以更及时、更便捷地反映诉求，街道也增加了主动发现能力，确保社会救助兜底保障“不漏一户、不落一人”。



小欣的阿姨和社区救助顾问交流孩子的近况



3年深耕 从线下“暖”到线上

2021年4月，曹家渡街道创立了上海首个集办公、服务于一体的服务类社会救助空间“民生暖心屋”。3年来，“民生暖心屋”在社会救助领域不断深耕，实现了从“面对面救助”到“云端救助”的升级，探索形成了“多源头主动发现、多维度需求评估、多渠道资源整合、多元化服务供给”的服务救助工作流程，构建起“全周期、全方位、全人群、全要素”的服务救助体系，真正实现了“小小一间屋，能办所有事”。

76岁的陈老伯与妻子离异多年，女儿也和前妻一起生活，孤身一人的他身患疾病、老无所依。看到曹家渡街道推出的“民生暖心屋线上求助通道”后，他抱着试试看的想法，填报了自己的困难和需求：家中无人照料，想进养老院，却因身体原因无力自行寻找，希望得到社区援手。

“民生暖心屋”的社区救助顾问张晔看到陈老伯的线上求助信息后，立即与他取得联系，对他的健康和生活状况等做了更精准、更多维的评估，并依照“需求受理—精准评估—服务分流—个案管理”的救助流程，为他找到了合适的养老院。此后，张晔又想方设法与陈老伯的女儿取得联系，帮陈老伯成功办理

了入院手续，圆了老人的心愿。

各有侧重 救助服务不再单一

记者了解到，在救助功能上，“民生暖心屋3.0”两个实体站点也各有侧重。

社区事务受理服务中心站点依托综合政务服务阵地优势，有效发挥前期预警作用，精准评估服务对象需求，打通“受理—一门式”与“服务—一门式”的衔接，形成“一站式”救助服务；社区生活服务中心站点则依托中心丰富的民生服务资源，为有需要的群体提供更加专业、多元、有效的陪伴式服务，极大丰富了救助内涵。

随着社会的发展、人民生活水平不断提高，单一物质救助的形式，已难以回应困难群体所面临困境的多样性和复杂性。为让救助更有力度、识别更有精度、帮扶更有温度，曹家渡街道以各条线民生数据为基础，整合低保、低收入、支出型贫困以及政策边缘群体数据，运用“静安区困难家庭精准服务信息管理系统”进行信息汇聚、分析研判、常态监测、快速预警，科学分析研判救助对象的困境等级。

除政策性救助外，街道还提供“兜底型”与“发展型”相结合的服务救助，使救助服务从单一的物质帮困转变为“物质+服务”综合性帮扶。除社会救助、就业、残联、未保、老龄

等各类政府服务资源外，曹家渡街道还积极整合特色资源，充分发动社会力量参与社会救助，联动社会组织与爱心企业，梳理形成“放飞希望爱心助学”“心理减压”“夕阳扶持计划”等十大专项服务，逐步形成救助服务的“资源联盟池”。

其中，“放飞希望爱心助学”项目以“一帮一”“一帮多”的资助方式为困难家庭的未成年人提供助学帮困服务。项目开展以来，共有63家机关、企业、驻区单位参与，筹集了82.8万余元助学款，助力1275名学子顺利完成学业。通过“民生暖心屋”，“放飞希望爱心助学”项目不仅更有效地连接救助对象，还让这份爱和暖不断传递、反哺社区。

“心理减压”项目是曹家渡街道设立的最具前瞻性的项目之一，十余年来，该项目联动市、区精卫中心及相关专家资源，聚焦居民的心理健康，提供心理咨询、压力舒缓、情绪调节等个性化服务。通过“民生暖心屋”，“心理减压”项目为救助对象提供了“心”的陪伴，有效提升了服务对象的生活质量。

培育队伍 打造全新服务模式

打造“民生暖心屋3.0”品牌的同时，曹家渡街道特别注重培育“3+N”社区救助顾问队伍。

“3”指“区级+街镇+社区”三个层级救助工作团队，“N”则是指各类救助资源中的专业社工和其他社会慈善力量。这支“3+N”社区救助顾问队伍，以“民生暖心屋”为中心，为有需要的服务对象提供生活照料辅助、心理慰藉、潜在危机干预等救助服务，有效形成“资源服务双轨并行，救助帮扶同向发力”的民生服务新模式。

13岁的小欣(化名)是社区救助顾问主动发现的服务对象之一，也是“民生暖心屋”的小客人。父亲离世，小欣和母亲一起生活，严重的脊柱侧弯影响了正常的生活与学习，也让小欣产生了厌学心理。治好脊柱侧弯是当务之急，但小欣的家庭难以负担昂贵的医疗费用。社区救助顾问通过“民生暖心屋”整合救助资源，在爱心企业和社会力量的帮助下，小欣的医药费终于有了着落。

成功手术后，新问题接踵而至，长达一年的休学让小欣害怕重新走进校园，厌学心理更加严重。为了化解孩子的心结，社区救助顾问张方方不仅常邀请小欣到“暖心屋”聊天开解，还为小欣找了心理咨询师，通过专业的心理咨询服务，舒缓小欣的厌学情绪。这种陪伴式的服务，让小欣不仅顺利重返学校，性格也变得乐观开朗，对未来充满希望。

本报记者 潘高峰