



广州市志愿者协会  
GUANGZHOU VOLUNTEERS ASSOCIATION



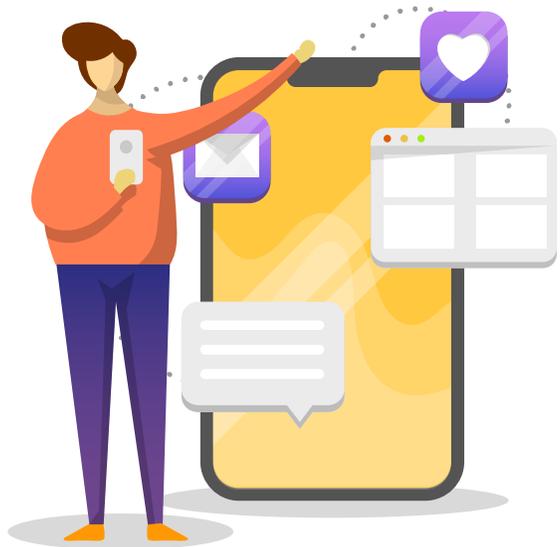
公益时间银行  
time bank

# “耆望成真·长者微心愿” 社工站培训专场

2020年9月25日



# 目录



**01** | “耆望成真·长者微心愿” 服务介绍

**02** | “耆望成真” 社工站职责说明

**03** | “耆望成真” 板块使用操作指引

**04** | 答疑环节

# PART 1

## “耆望成真·长者微心愿” 服务介绍



# “耆望成真·长者微心愿” 活动—组织单位

01

## 资助单位

广州市民政局  
(全市社区助老志愿服务项目)

02

## 指导单位

广州市社会组织服务交流中心

03

## 主办单位

广州市志愿者协会



# “耆望成真·长者微心愿”活动——活动详情

## 1. 活动时间

2020年7月17日至2021年5月31日

---

## 2. 活动地点

广州市内

---

## 3. 申请流程

服务对象录入—社工站审核—发布需求订单—  
社工站初审—广志协终审

---



2.活动地点



3.申请流程



1.活动时间



# “耆望成真·长者微心愿” 服务对象

1

城镇“三无”老年人和农村五保供养老年人

2

低保、低收或优抚老年人

3

仅与持证重度残疾子女共同居住的老年人

4

曾获市级以上劳动模范荣誉称号中失能的老年人

5

计划生育特别扶助人员

6

纯老（含空巢、孤寡、独居）人员

7

残疾老年人

8

农村留守老年人

9

其他因各种原因需要帮助的困境老年人

“耆望成真·长者微心愿” 服务对象人数：2000名

# “耆望成真·长者微心愿” 活动—服务介绍

## 专业服务类

- 由专业服务机构提供服务
- 上门服务人员具备专业资格资质
- 服务费标准：300元/人（已购买）



## 志愿服务类

- 由志愿者提供服务
- 普通志愿者/专才志愿者



# “奢望成真” 服务类型-专业服务类



## 家居环境消毒

- 具体内容：擦拭消毒、喷雾消毒、空间消毒
- 每人仅限申请1次，每次服务2小时
- 消毒范围仅限150平方米以内



## 居家清洁与照护

- 具体内容：家居清洁、洗涤服务、个人护理
- 每人仅限申请2次，每次服务3小时

# “耆望成真” 服务类型-专业服务类



健康包

## 中医理疗

- 具体内容：全身按摩、艾灸、刮痧、拔火罐
- 每人仅限申请2次，每次服务1.5小时

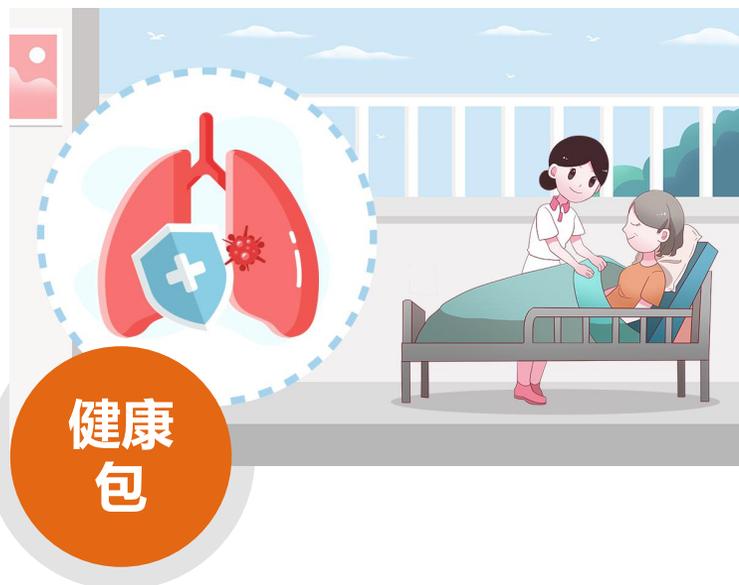


健康包

## 帕金森/失智症/中风患者居家护理

- 具体内容：基础照护、被动\主动康复训练、理疗治疗、器具指导、尿管/胃管等管道管理、压疮护理、语言训练、吞咽训练、精细康复训练、心理关怀等
- 每人仅限申请1次，每次服务2小时

# “耆望成真” 服务类型-专业服务类



## 肿瘤康复患者居家护理

- 具体内容：基础照护、恢复训练、伤口护理、造口/造瘘口护理、尿管/导管等管道管理、压疮护理、心理关怀、营养调理、理疗治疗等
- 每人仅限申请1次，每次服务2小时



## 术后患者居家护理

- 具体内容：基础照护、恢复训练、伤口护理、造口/造瘘口护理、尿管/导管等管道管理、压疮护理、心理关怀、营养调理、理疗治疗等
- 每人仅限申请1次，每次服务2小时

# “耆望成真” 服务类型-专业服务类



健康包

## 骨科疾病康复护理

- 具体内容：基础照护、康复训练、康复治疗、康复仪器指导、饮食指导、用药指导、心理关怀等
- 每人仅限申请1次，每次服务2小时



暖心包

## 线上问诊

- 具体内容：疫情咨询、防护指导、常慢性病咨询
- 不限次数

# “耆望成真” 服务类型-专业服务类



健康包

## 骨科疾病康复护理

- 具体内容：基础照护、康复训练、康复治疗、康复仪器指导、饮食指导、用药指导、心理关怀等
- 每人仅限申请1次，每次服务2小时

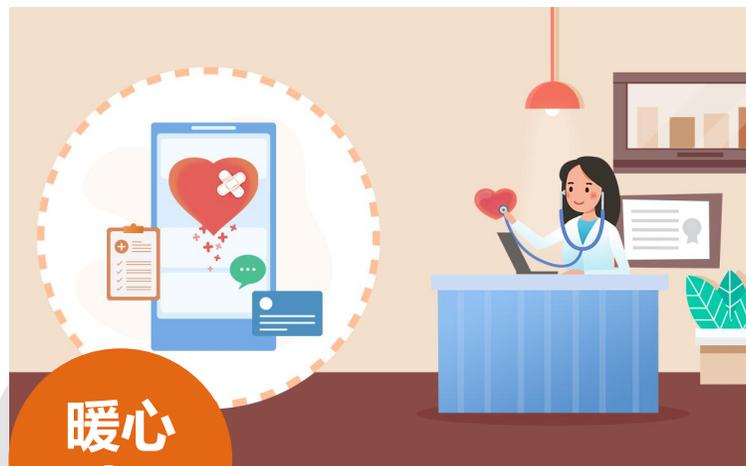


暖心包

## 线上问诊

- 具体内容：疫情咨询、防护指导、常慢性病咨询
- 不限次数

# “耆望成真” 服务类型-专业服务类



暖心包

## 线上心理慰藉

- 具体内容：为有需要的困难群众提供专业的线上心理辅导服务
- 不限次数，根据实际需求开展，每次30-45分钟



暖心包

## 线上咨询

- 具体内容：营养咨询、护理咨询
- 不限次数

# “耆望成真” 服务类型-志愿服务类



常规

## 探访关怀

- 具体内容：入户探访，提供陪伴、支持、疏导等关怀服务
- 不限次数



常规

## 电访关怀

- 定期定点电话访问，提供安慰、支持、疏导等关怀服务
- 不限次数



常规

## 上门送餐

- 配合养老大配餐，提供送餐上门服务
- 不限次数

# “耆望成真” 服务类型-志愿服务类



专才

## 上门义修

- 具体内容：提供上门维修电器设备及物品的服务
- 不限次数

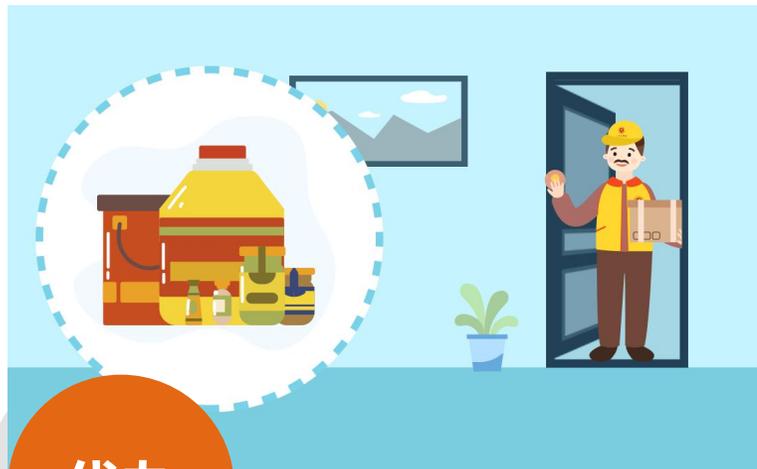


专才

## 上门义剪

- 具体内容：提供上门理发服务
- 不限次数

# “耆望成真” 服务类型-志愿服务类



代办

## 代购物资

- 具体内容：提供代买生活必需品的服务
- 不限次数



代办

## 代领/代送物品

- 具体内容：提供代收、取、寄、送物品的服务
- 不限次数

## PART 2

# “耆望成真” 社工站职责说明



# “奢望成真” 社工站5大职责说明

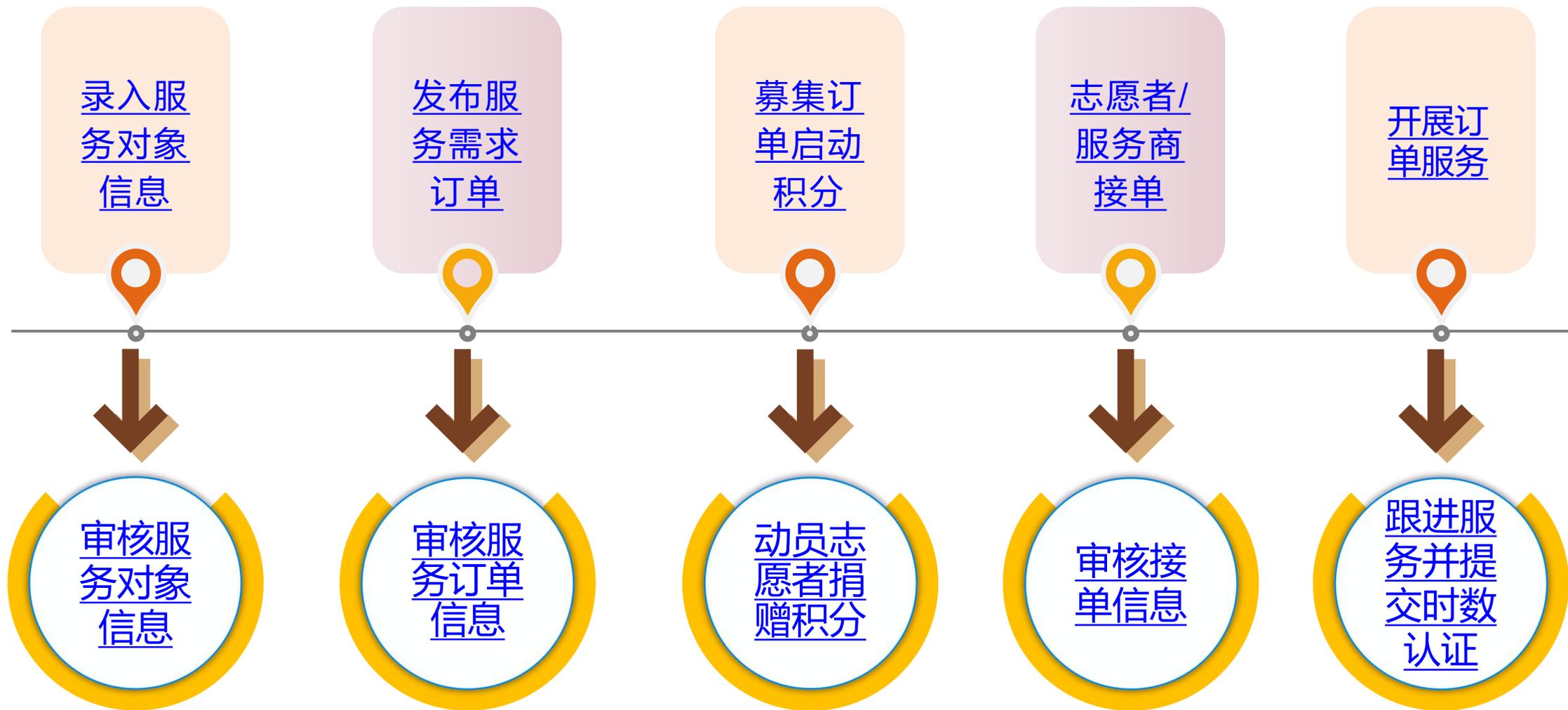


## PART 3

# “耆望成真” 板块使用操作指引



# 社工站操作流程



# “耆望成真” 操作指引-服务对象录入（后台）

## 第二步

填写服务对象信息

服务对象列表 服务对象添加

服务对象信息

*姓名:	<input type="text"/>	*联系电话:	<input type="text"/>
*身份证号:	<input type="text"/>	*年龄:	<input type="text"/>
*性别:	<input type="text"/>	*政治面貌:	<input type="text"/>
*服务对象类别:	<input type="text"/>	自理能力等级:	<input type="text"/>
*居住状态:	<input type="text"/>	*户籍地址:	<input type="text"/>
*户籍街道:	<input type="text"/>	*居住地址:	<input type="text"/>
*所在社区:	<input type="text"/>		

在【服务对象库】板块中，  
点击【服务对象添加】

## 第一步



点击【保存】后即完成服务对  
象信息入库

## 第三步

填写人信息

\*填写人姓名:

\*填写人联系方式:

# “耆望成真” 操作指引-服务对象录入 (APP)

服务对象录入

**服务对象信息**

服务对象姓名(必填)

服务对象联系电话(必填)

服务对象类别(必填)

身份证号码(必填)

性别(必填)

年龄(必填)

政治面貌(必填)

自理能力等级(选填)

居住状态(必填)

户籍区域(必填)

户籍街道(必填)

户籍地址(必填)

所在社区(必填)

居住地址(必填)

备注(选填)

**上传证明材料**

证明材料上传 (最多只能上传9张)

请上传图片 (至少上传一张)

注: 请上传服务对象身份证正反面、低收入困难家庭证、最低生活保障金领取证、残疾人证等相关资料。

**填写人信息**

录入

**第二步** 填写服务对象信息后, 点击“录入”即完成录入操作

在【微心愿】板块中, 点击【服务对象录入】

**第一步**

等待服务对象户籍所在街道社工服务站的审核。审核通过后即服务对象资料正式入库

**第三步**



# “耆望成真” 操作指引-服务对象入库审核

## 第二步

根据社工站掌握的服务对象资料，  
查看并核实服务对象信息

服务对象信息

\*姓名:

\*联系电话:

\*身份证号:

\*性别: 男

\*年龄: 70

\*服务对象类别: 长者

\*政治面貌: 群众

\*居住状态: 独居

自理能力等级: 无需依赖

\*户籍街道: 西村街

\*户籍地址: 西村街

\*所在社区: 西融社区 选择社区

\*居住地址: 西融社区

备注:

\*证明材料: 上传附件(文件类型"gif\_bmp\_jpeg\_jpg\_png")(文件不能大于10MB)(最多可上传9个文件)

序号	预览	文件名称	文件大小	状态	操作
1		img.jpg	1.67 KB	上传成功	

[点击选择文件](#)

在【工作台】-【服务对象审核】  
-【待审核】列表中，点击服务  
对象姓名进入服务对象信息页面

## 第一步

服务对象列表

待审核 启用中 已禁用 审核不通过 全部

姓名:  性别:  [查询](#) [重置](#)

姓名	性别	年龄	身份证号	户籍街道	服务对象类别	居住状态	政治面貌	自理能力等级	状态	最后修改时间	操作
12356					长者	独居	群众	无需依赖	待审核	2020-07-08 14:57:23	<a href="#">审核通过</a> <a href="#">审核不通过</a>
测试					长者	独居	群众	无需依赖	待审核	2020-07-29 14:56:01	<a href="#">审核通过</a> <a href="#">审核不通过</a>

显示: 10 项结果 显示第 1 至 2 项结果, 共 2 项

[首页](#) [上页](#) [1](#) [下页](#) [末页](#)

在服务对象列表【操作】栏中进  
行审核

## 第三步

服务对象列表

待审核 启用中 已禁用 审核不通过 全部

姓名:  性别:  [查询](#) [重置](#)

姓名	性别	年龄	身份证号	户籍街道	服务对象类别	居住状态	政治面貌	自理能力等级	状态	最后修改时间	操作
				西村街	长者	独居	群众	无需依赖	待审核	2020-07-08 14:57:23	<a href="#">审核通过</a> <a href="#">审核不通过</a>
				西村街	长者	独居	群众	无需依赖	待审核	2020-07-29 14:56:01	<a href="#">审核通过</a> <a href="#">审核不通过</a>

显示: 10 项结果 显示第 1 至 2 项结果, 共 2 项

[首页](#) [上页](#) [1](#) [下页](#) [末页](#)



# “奢望成真” 操作指引-我要发单（后台）

## 第二步

填妥相关资料后，点击【保存】即可提交发单申请

### 订单基本信息

*需求标题:	<input type="text"/>	*需求类型:	<input type="text"/>
*服务项目:	<input type="text" value="服务项目"/>	*服务类型:	<input type="text" value="服务类型"/>
*所属街道:	<input type="text" value="请选择区域"/>		
*选择地点:	<input type="text" value="选择位置"/>		
*详细地址:	<input type="text"/>		
*服务开始时间:	<input type="text"/>	*服务结束时间:	<input type="text"/>
*接单截止日期:	<input type="text"/>	*招聘人数:	<input type="text"/>
*接单须知:	<input type="text"/>		

在【V订单管理】板块中，点击【v订单记录添加】

## 第一步



等待广州市志愿者协会完成终审。终审通过后即成功发单

## 第三步

# “耆望成真” 操作指引-我要发单 (APP)

需求发布

需求标题: 请输入需求标题(必填)

需求类型: 请选择需求类型(必填)

服务对象: 请选择服务对象(必填)

服务项目: 请选择服务项目(必填)

服务类型: 请选择服务类型(必填)

所属区域: 请选择所属区域(必填)

所属街道: 请选择所属街道(必填)

地理位置:  点击选择(必填)

详细地址: 请输入详细地址(必填)

开始时间: 请选择服务开始时间(必填)

结束时间: 请选择服务结束时间(必填)

接单截止日期: 请选择接单截止日期(必填)

招募人数: 请输入招募人数(必填)

接单须知: 请输入接单须知(必填)

交通指引: 请输入交通指引(必填)

服务内容: 请输入服务内容(必填)

添加

**第二步** 填妥相关资料后, 点击“添加”即可提交发单申请

在【微心愿】板块中, 点击【我要发单】

**第一步**



等待辖区社工站以及广州市志愿者协会完成初审及终审。终审通过后即成功发单

**第三步**

说明: 服务对象居住地所属街道社工站负责初审服务申请并跟进上门服务情况。



# “奢望成真” 操作指引-订单发布审核

订单记录列表 | **V订单记录修改** | 订单跟踪

**订单基本信息**

\*需求标题: [输入框] \*需求类型: 为他人下单

\*服务项目: [输入框] \*服务类型: 协助送餐

\*所属街道: 西村街

\*选择地点: [重新选择] [查看位置]

\*详细地址: 西村街

\*服务开始时间: 2020-07-29 19:00:00 \*服务结束时间: 2020-07-29 22:00:00

\*接单截止日期: 2020-07-29 18:30:00 \*招聘人数: 1

\*接单须知: [输入框]

\*交通指引: [输入框]

**服务对象信息**

\*选择服务对象: [选择服务对象]

姓名: [输入框] 性别: 男

年龄: 69 身份证号码: [输入框]

[审核通过] [审核不通过] [保存] [返回]

第二步

查看并核实订单信息，进行审核

在【工作台】-【v订单审核】，  
找到【待审核】列表，点击  
【操作】中的“前往审核”

第一步

工作台

**V订单审核**

待审核 初审已通过 审核通过 审核不通过 全部

需求标题: [输入框] 服务项目: [输入框] 所属街道: [选择地区] 服务时间: [输入框] 订单状态: 全部 [查询] [重置]

订单号	需求标题	需求类型	身份证号码	服务项目	所属街道	服务开始时间	服务结束时间	收到捐赠积分	订单状态	创建人	最后修改时间	操作
44012020072816346524	[输入框]	为他人下单	[输入框]	[输入框]	西村街	2020-07-29 19:00:00	2020-07-29 22:00:00	0	待审核	[输入框]	2020-07-29 16:34:29	前往审核
4401202007281742258	[输入框]	为他人下单	[输入框]	[输入框]	西村街	2020-07-29 17:41:00	2020-07-29 20:41:00	0	待审核	[输入框]	2020-07-28 17:42:24	前往审核

显示: 10 页码: 1 至 2 页, 共 2 页 [首页] [上页] [1] [下页] [末页]

说明：社工站是订单信息的初审单位，订单的成功发布还需要广州市志愿者协会完成终审。



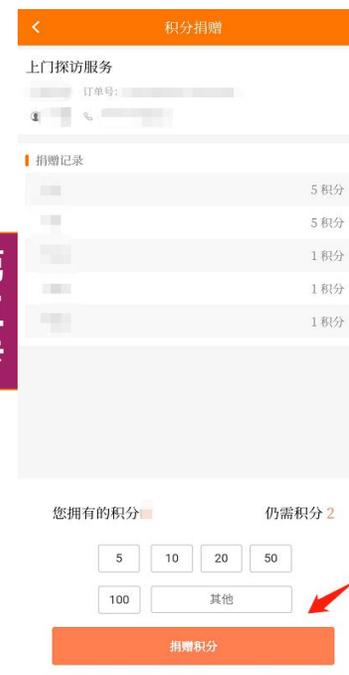
# “耆望成真” 操作指引-我要捐分



**第二步** 查看订单详情, 点击【我要捐分】为订单捐赠积分

**第一步** 在【微心愿】板块中, 点击【我要捐分】

**第三步** 点击【捐赠积分】, 成功捐分后点击【分享】可将捐分信息分享至微信好友或朋友圈



说明: 需求订单成功发布后, 动员志愿者发布的需求订单捐赠时间积分。需求订单只有募集满启动积分, 方能被志愿者/服务商接单。

# “耆望成真” 操作指引-志愿者接单



第二步

查看订单详情，并点击【我要接单】即可完成接单操作。



在【微心愿】板块中，点击【我要接单】或【立即接单】

第一步



耐心等待社工站的审核。可在【我的】-【我的v订单】查看审核结果。审核通过后即完成接单

第三步



# “奢望成真” 操作指引-接单审核



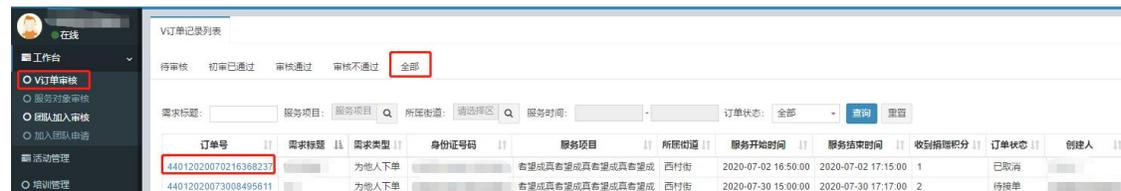
接单人/服务商	接单模式	联系方式	打卡签到时间	打卡签退时间	订单状态	接单时间	操作
志愿者/服务商接单			--	--	待审核	2020-07-30 09:50:54	审核通过 审核不通过

第二步

点击【订单号】进入【订单跟踪】页面，查看订单详情后在【操作】栏进行审核

在【工作台】-【v订单审核】-【全部】列表或【v订单管理】订单列表中，找到相应的订单

第一步



订单号	需求标题	需求类型	身份证号码	服务项目	所属街道	服务开始时间	服务结束时间	收到捐赠积分	订单状态	创建人
44012020070216368237		为他人下单		奢望成真奢望成真奢望成真奢望成真	西村街	2020-07-02 16:50:00	2020-07-02 17:15:00	1	已取消	
44012020073008495611		为他人下单		奢望成真奢望成真奢望成真奢望成真	西村街	2020-07-30 15:00:00	2020-07-30 17:17:00	2	待接单	

说明：社工站需要审核辖区内发布的所有订单的接单人/接单服务商信息，并且需要跟进订单服务的过程。



# “耆望成真” 操作指引-平台派单（社工站）

点击【工作台-v订单审核-全部】或【v订单管理】，选择相应的需求订单

第一步

- 工作台
  - 服务对象审核
  - v订单审核**
  - 个人加入审核
  - 团队加入审核
- 活动管理
  - 社工站归属
  - 培训管理
  - 资源管理
  - 时数认证
  - 服务对象库
  - v订单管理**
  - 订单时数认证

第二步 在【订单跟踪】页面，点击右上角的【添加接单人】，选择相应志愿者或服务商进行派单

V订单记录列表 V订单记录修改 订单跟踪 添加接单人

接单人/服务商	接单模式	联系方式	打卡签到时间	打卡签退时间	订单状态	接单时间	操作
表中数据为空							

显示 10 项结果 显示第 0 至 0 项结果，共 0 项 首页 上页 下页 末页

等待志愿者/服务商确认接单

第三步



# “耆望成真” 操作指引-订单时数认证

## 第二步

点击【订单号】进入【订单时数认证修改】页面，填写时数认证信息并完成服务评价，点击【保存】即完成时数认证申请。

第一步，在【工作台】-【订单时数认证审核】点击【操作】栏中“认证”按钮。

## 第一步

耐心等待广州市志愿者协会的审核。审核通过即完成认证。

## 第三步

说明：社工站需要审核辖区内发布的所有订单的接单人/接单服务商信息，并且需要跟进订单服务的过程。



PART 4

# 答疑环节



# 注意事项



- 根据服务类型确定订单服务时长
- 需求订单服务开始及结束日期一般为同一天
- 订单招募人数一般为1人

# 服务预告

集中申请，优先服务



10月  
敬老月



【长者健康月】主题活动



集中开展【健康包】服务

# 咨询方式

联系人

志愿服务发展部李姑娘

联系电话

020-86479019  
18688874961

联系微信

微信号: GUV-2002

联系邮箱

gvu2011@qq.com



# 广州市志愿者协会

GUANGZHOU VOLUNTEERS ASSOCIATION

地址：广州市荔湾区环市西路 68 号 6 楼  
官网：[www.gzvu.org.cn](http://www.gzvu.org.cn)  
电话：020-86479023  
微信：GVA2002  
微博：@广州市志愿者协会

