



南昌市青山湖区：

“志愿军”送温暖

本报记者 赖永峰 刘兴

江西省南昌市青山湖区登记注册的志愿者有3.5万多人，组成了一支送温暖的“志愿军”。他们活跃在各街道社区，为那些需要照顾的老人送去方便、送去温暖。

12月22日早晨，冬日的暖阳刚刚爬上枝头，青山湖区高新社区主任涂花娇就来到社区92岁孤寡老人汪尚珍家中。听天气预报说，这几天南昌气温又要下降，老人的冷暖着实让涂花娇牵挂。这不，趁着周末的晴好天气，她打算给老人添置几件衣裳。

几句问候过后，涂花娇亲热地挽着老人的手臂，直奔离小区1公里不到的天虹商场。涂花娇的热情，让老人有些不好意思，忙跟记者说：“花娇比我亲闺女还亲，我不跟她客气。”走进商场，涂花娇陪着老人转了几圈，在各个服装专柜试了又试，终于选中了一件让老人满意的冬衣，老人乐得合不拢嘴，一个劲地点头：“好，好，你挑的我都满意，我就穿上。”

逛完商场，刚进小区，几位年轻的姑娘小伙子就迎了上来，七嘴八舌地说：“哟，汪奶奶新衣服买好啦，真漂亮，我们来看您啦。”“哎呀，太好了，赶快进屋坐坐吧！”老人热情地打着招呼，又转身朝涂花娇嘀咕：“怎么不早点跟我说，不然就不出门了。”“没事儿，昨天就跟这些志愿者们说好啦，马上元旦了，大家过来帮您收拾收拾屋子，敞亮地过新年！”涂花娇笑着解释。

涂花娇告诉记者，不光是志愿者们每周过来照顾老人，为了让汪尚珍老人安享老年生活，20多位邻居坚持17年无偿照顾老人。这些热心的邻居一天进出她家10几趟，轮流给汪尚珍带早点、买菜、烧水、晒被子，还不时地去她家帮忙洗衣、扫地，和她聊天、打牌。为解决独居老人身体突发情况或急需帮忙等难题，邻居们还为她安装了爱心电铃，敲响电铃30米内都能听到铃声。“多亏了大家，我才能这么长寿、这么幸福啊，你们都是我的亲人。”老人眼睛有些湿润。

如此温情的场景，在青山湖区时时上演。连日来，青山湖区在空巢老人中广泛开展“送温暖”活动。湖坊镇洪钢社区邀请了沙瓷宣慈善义工分会的志愿者们为辖区老人提供免费理发服务；上海路街道隆鑫社区的“姐妹帮帮团”巾帼志愿者来到辖区空巢老人的家中探望，与老人促膝谈心，帮助他们打扫卫生、清洗衣被、代购物品；湖坊镇泰丰社区干部发动居民志愿者，积极为生活困难的居民和空巢老人提供家政、生活照料、卫生保健、心理健康等志愿服务。南钢街道家园社区还组织起辖区内青年志愿者通过逐户走访孤寡、空巢老人，建立家庭档案确定帮扶对象，广泛发动邻居和社区志愿者，向老年人发放印有志愿者姓名、联系电话、擅长技能的助老服务联系卡，做到随叫随到，带动辖区形成敬老、爱老、助老的良好道德风尚。

元旦春节两节将至，各地工会组织的送温暖活动进入集中开展阶段。与往年相比，今年的送温暖活动凸显了依法实现职工权益的特征——

送上权益保护盾

本报记者 陈郁



12月21日，安徽省合肥市滨湖欣园社区工作人员帮助农民工在网上预订火车票。 汤立松摄

“今年元旦春节送温暖活动中，全国总工会将组成19个慰问团，分赴全国31个省、自治区、直辖市进行走访慰问，同时开展大检查、大调查、大排查活动，广泛、深入了解职工劳动经济权益状况，促进依法实现职工权益。”12月22日，全总保障部部长张波告诉《经济日报》记者。

了解政策落实情况

“我知道职工每年都有带薪休假的时间，可是我从来没有休过。工作忙，老板从来都不跟我们提休假的事；就算你提出要休假，他也不会同意。”在北京一家私企工作的小刘告诉《经济日报》记者。

2008年9月，我国开始实施《企业职工带薪年休假实施办法》，带薪休假自此有了法律依据。今年8月，国务院出台《关于促进旅游业改革发展的若干意见》，鼓励职工结合个人需要和工作实际分段灵活安排带薪年休假。“但在实际执行过程中，职工带薪年休假制度却在存在着实施难、职工休假权益难以保障的情况。”张波

说，“我们要求各级工会在送温暖活动期间，推动政府推进此项工作、督促企业落实这一制度。”

深入调研，推动解决社会关注、职工关注的热点问题，成为今年全国工会送温暖活动的重要内容。

“活动期间，我们要求各级工会在走访过程中，同时调查了解有关政策的落实情况，对于发现的问题，积极向当地党委和政府反映，推动政策尽快落实；对于职工群众反映强烈的突出问题或带有普遍性的问题，要在深入调研的基础上形成报告，向当地党委政府专题汇报，从政策上

推动问题的解决。”张波说。

这样的做法不只体现在集中送温暖活动期间。一直以来，各级工会都坚持有序参与劳动保障立法和改革决策，从源头维护职工基本劳动经济权益，通过积极向党和政府报送调研情况、提交两会提案议案、参加全国政协双周座谈等，努力将职工的诉求体现到国家劳动保障立法和决策中。同时，全面参与收入分配制度改革、医药卫生体制改革、养老保险顶层设计等一系列重大深化改革决策工作，参加联合监察、专项检查等，通过多种渠道，督促劳动保障政策的落实。

建起近20万个帮扶站点

目前，全国工会已建立县级以上困难职工帮扶中心3515个，县级以上基层帮扶站点19.8万多个，它们将为困难职工家庭送去慰问金及粮油、衣物等生活必需品，帮助解决取暖过冬等生活困难问题，并开展医疗互助和大病医疗专项救助。各地工会还将继续依托工会职业培训和介绍机构，以就业困难职工家庭、农民工和困难职工家庭高校毕业生为对象，通过

举办就业招聘会，以岗位介绍、技能培训和帮助创业等方式为他们提供服务。

送温暖活动期间，各级工会组织还将开展职工工资收入、社会保险、劳动保护等劳动经济权益实现状况大检查，开展困难职工数量、分布和致贫原因等情况大调查，以便全面掌握职工的劳动经济权益状况，发现共性问题，为有针对性地开展职工维权工作提供依据。

重点解决工资拖欠和债务纠纷

“岁末年初，往往也是债务纠纷和拖欠农民工工资问题的高发期。送温暖活动中，我们把解决农民工工资拖欠工作列为重点。”全总新闻发言人、宣教部部长王晓峰说。

今年11月，全总会同人社部等8部委联合发出《关于开展农民工工资支付专项检查的通知》，要求自2014年11月24日至2015年2月10日在全国组织开展农民工工资支付专项检查。检查重点是使用农民工的各类用人单位，主要检查用人单位按照工资支付有关规定支付农民工工资、遵守最低工资规定及依法

支付加班工资情况；企业经营者拖欠农民工工资逃匿的情况；用人单位与农民工签订劳动合同情况等。“希望以此推动农民工工资准备金、农民工工资保证金和应急周转金的建立和运转，促进农民工用人单位实名制、连带责任、支付信用、部门联动、行政问责5大制度的落实，让农民工不再为拿不到工资发愁。”王晓峰说。

另据了解，全总正在推动建立健全治理欠薪的长效机制，“包括探索建立基层工会欠薪报告制度；建立便捷的农民工生活救助制度，将因工资被拖欠出现暂时性生活困难的农民工纳入送温暖的帮扶范

围；建立法律救济制度，将农民工纳入重点援助范围，依法、及时地为他们提供包括法律咨询、代书、代理或代聘律师等在内的法律帮助和服务。”张波说。

除了工资支付情况专项检查，送温暖活动期间，各级工会还将为农民工提供法律援助维权服务、开展农民工平安返乡行动等。据了解，目前各地工会正在与交通、铁路、公路等部门联系，建立联席会议制度，包专车、专列、专机，办理农民工团体票；与用人单位协商息工时间，开展“点对点”、“门对门”运输等多种措施。“希望帮助农民工平安有序返乡。”王晓峰说。

那一群不穿白衣的天使

——上海医务社工和医院志愿者工作纪实

本报记者 吴凯 沈则瑾

医院越大人越多，老人孩子体弱多病，挂号检查配药，一次次排队。如果有人能帮一把，该有多好？赶上大病重病，手术治疗放疗化疗，心中害怕脚下迟疑，如果有人相伴，该有多好？

医务社工和医院志愿者，一个社会不十分熟悉的群体，他们不是医生护士，却也是爱心“天使”，能为病人带去莫大慰藉，能给医院平添阵阵暖意。

2014年上海市春晖社事务所组织开展的第三方调查报告认为，通过医务社工力量，能促进患者配合医护人员诊疗的占75%，能缓解医患关系的占50%以上。

上海卫生计生委党委副书记郭惊雷说，推进医务社工和医院志愿者工作，构建文明和谐医患关系，提升医疗服务人文内涵，为深化医改打造了良好的社会支持系统。

不久前，记者去上海市东方医院十楼肿瘤病房采访，听到病房开着的门里传出阵阵笑声。穿着医院志愿者蓝马甲的孙玉芬与女病人姚大姐在说悄悄话。16年前，孙玉芬也是病人，10年前她开始当志愿者，现在她是5颗星志愿者。她和伙伴们每周来院2天，病人每周有4天可以见到志愿者，

有人要开刀了，有人情绪波动了，还可以随时请志愿者来陪伴。孙玉芬说，我们的口号是“健康了，就要出来服务”。

目前，像孙玉芬一样，在东方医院注册的志愿者已超过2500人，累计服务时间达到16万小时，形成门诊、病房、手术室、监护室的全方位呵护流程。

东方医院党委书记孟虢是一位心理学专家，她告诉记者，2000年，东方医院成立了新中国成立以来我国大陆地区首家医务社会工作部，次年，东方医院又率先推出医院志愿者服务。2014年东方医院、儿童医学中心、精神卫生中心等3家单位荣获全国社会工作示范单位。

不同于传统的志愿者服务，医院志愿者都经过专业培训，志愿者服务工作的每一个环节都是经过医院社工部根据患者需求精心设计的。

东方医院社工部共有5名注册社工师，他们的工作就是对住院患者进行巡视和探访，了解患者情况，建立社工病房探访日志，评估患者在住院过程中的困难与需求。

在病房探访的基础上，社工部确定需要辅导的个案，从患者的心理情绪、社会功能

和家庭关系等方面入手，进行不同程度的综合干预。至今，已完成探访近2万人次，受到患者欢迎，也得到医生和护士的支持。

社工部还组建了以出院患者为重点的10余种疾病病友小组和俱乐部，并联合各街镇、医疗机构和民间组织，实施社区健康促进和居民健康保障服务，广受好评。

上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心副院长李庆英是位专业出色的医务社工。她说，“病人要怎样承担医药费，孩子的明天在哪里，需要医务社工对患者的需求进行深入的调查和评估，设计服务项目，还要不断调整”。

儿童医学中心共有500余名志愿者，其中长期志愿者约100名，采取以团队为单位的自主管理。记者记下了志愿者们开展病房服务的部分项目：游戏室服务，陪伴病孩做游戏；病员学校，为学龄期病孩提供同步文化课补习；娇蕾图书馆，募集健康向上的儿童书籍；阳光爱心，与白血病患几家庭结对……就这样，为爱而来的志愿者们陪伴着孩子赶走恐惧，支持着父母树立信心。

上海市医务社工和医院志愿者工作的进展，得益于上海市卫生计生委在顶层设计

时注重“三个突出”。据郭惊雷介绍，上海市突出制度化，制定全面推进医院志愿者服务工作相关意见，逐步形成招募、管理、服务、评估、激励等制度保障；突出专业化，在配备、招募医务社工时，一部分由原有医护人员经过培训转型成为医务社工，另一部分从社会招募，优先吸纳高校社工专业毕业生；突出团队化。医务社工和志愿者有分工有互动，在个案、小组、社区工作中，注重团队协作。

好经验还要广覆盖。上海市积极推动医务社工和志愿者服务工作，抓住建基地、抓培训、树典型三个环节，将医院志愿服务推广到全市。目前，上海已有152家单位试点开展医务社会工作，已有医院志愿者5万余名，为近800万人次患者提供导医、交流、探视、心理舒缓等服务；医务社工培训已被列为上海市紧缺人才项目培训，2012年至2014年，共有652名医务社工接受培训。

上海卫生计生委党委书记黄红介绍说，下一步，上海还要不断推动部门合作工作机制，完善医务社工职称序列，推进考核评估体系建设，加大志愿者招募力度等工作，积极引入社会力量参与医疗卫生服务。

山东聊城：

大戏下基层

本报记者 王金虎 通讯员 张同耀

“工业新城大发展，生态新区胜江南；万众一心创伟业，和谐美满乐无边。”在清越的京胡伴奏下，《开发区万众一心创伟业》这出戏让山东聊城经济技术开发区中心敬老院的200多位老人看得如痴如醉。字正腔圆，声情并茂的唱腔，引来掌声不断。临近元旦，聊城经济技术开发区组织了“走基层送戏下乡公益演出”，这里是第一站。这部戏是开发区京剧票友会成员自编、自导、自演的。

刚刚过完85岁生日的高庆绪老人是个老戏迷，听完这出戏后说，“身边的人唱的咱身边的事儿，过瘾！一会儿要演《智取威虎山》，我还能跟着哼两嗓子”。高庆绪是开发区蒋官屯街道办事处村民，身边无儿无女，多年来一直靠乡邻接济，一日三餐无法保证，居住的房屋也是冬不避风、夏不遮雨的土坯房。自打2010年住进了位于徒骇河风景区内的开发区中心敬老院后，老人过上了好日子。

“冬天有暖气，夏天有电扇，院里还专门为我定制了可口饭菜，早晨有鸡蛋，中午是肉菜，晚上吃素菜，顿顿有热汤。平常还经常有各种文化娱乐活动，一点都不闷得慌。”高庆绪向记者描述着敬老院的生活，一脸幸福。

这边的京剧大戏还没落幕，聊城经济技术开发区北城办事处大瓜元村的小广场早已被围得水泄不通，迎元旦广场舞大赛即将开锣，引来北城街道、蒋官屯街道、太平镇等地的24支村广场舞代表队参加。

“农闲腿不闲，跳舞活动筋骨，身体好，心情更好。现如今生活好了，环境美了，我们也想追求精神上的富足。”60岁的大瓜元村广场舞队员杜西敏脸上洋溢着快乐的笑容。

在发展经济的同时，聊城经济技术开发区千方百计丰富群众文化生活，投入50万元推进文化广场建设，组建了京剧、豫剧票友协会等6支文艺队伍。同时，他们还经常组织文艺团队送戏下乡、进社区，月均演出1.5场以上，筹资143万元推动电影下乡，确保每村每月放映1场电影。

重庆渝中区：

健康送上门

本报记者 吴陆牧 通讯员 孟洁

“黄医生，又来为我们检查身体啦？”

“对头，天气越来越冷了，上门来帮你们检查身体，为你们的健康护航哟。”

12月23日，重庆市渝中区菜园坝街道社区卫生服务中心的医务人员来到竹园福利院，一边搬动检查仪器，一边跟老人打着招呼，准备为居住在这里的老人做体检。

福利院内，老人们围坐在一起，等着医务人员为自己做体检。“钟婆婆，早饭吃了没？要测血糖了哦。”一位医生问道。

“早就吃了，现在就可以测了。”钟婆婆坐在医生旁边，伸出了右手等着。医生先拿出消毒棉球为钟婆婆的中指消毒，然后拿出血糖仪为老人测量血糖。“钟婆婆，你的血糖指数正常，看来最近你很听话，要继续坚持哟。”看着测量结果，医生笑着表扬了钟婆婆，还一个劲儿地叮嘱她要注意饮食，加强锻炼。

在血压测量处，明代芳老人正在脱下厚重的外套，挽起衣袖让医生给自己量血压。“不错哟，明婆婆你的血压很正常，看来平时工作做得很好，赞一个。”测完血压的明婆婆看到自己的血压正常脸上乐开了花，一旁的医务人员立即帮明婆婆穿好衣服，避免老人感冒。

“医生们很好，经常来福利院看望我们，免费给我们检查身体。”明婆婆拉着一位医务人员的手夸奖着，“天冷了，他们又怕我们有个病痛什么的，都是好医生。”菜园坝街道社区卫生服务中心相关负责人表示，天气寒冷，老人容易引发病症。为了避免老人生病，卫生中心用义诊的方式为老人送温暖，让老人能够过一个暖冬。



12月23日，重庆渝中区菜园坝街道社区卫生服务中心的医生正在为福利院里的老人检查身体。 陈明月摄