

工会信息

〔2020〕第三十三期

广州市总工会办公室
(穗办准印证第 089 号)

2020 年 11 月 9 日

服务走心才暖心——“您为大家·我帮您家” 关爱外派干部人才工青妇在行动

为深入贯彻习近平总书记关于关心爱护基层扶贫干部的重要指示精神，按照市委部署要求，广州市总工会、共青团广州市委、广州市妇联联合开展了“您为大家·我帮您家”关爱行动，帮助广州选派西藏、新疆、四川参加对口支援工作，选派赴贵州毕节、黔南参加扶贫协作工作，选派赴梅州、清远参加对口帮扶和精准扶贫工作一年以上的 845 名各级干部、专业人才消除后顾之忧，鼓励他们为决战决胜脱贫攻坚贡献广州力量。

一、联动合力使关爱更显态度。市工青妇组织一致行动起来，推出思想引领、送菜上门、家居保洁、家庭医生、长者照护、母婴服务、课业辅导、素养提升、走访看望、暖心慰问、创业就业、舒缓压力、心理援助、解急难事、宣传表彰 15 项具体关爱措施，建立健全工青妇组织牵头、部门协同、志愿者参与工作体系，并面向外派干部人才开展调查、精准匹配需求，已完成首批 37 个

家庭的入户走访工作，凝聚起强大合力把关爱送到需要处，使关爱行动彰显真切关怀的态度。

一是贴心关爱外派干部家人健康。为此，市工青妇组织动员、招募了 160 名来自广州市第一人民医院、广州市妇女儿童医疗中心等市内医院的“家庭医生”志愿者，涵盖儿科、老年病科、妇科、内科、中医科等科室，其中还包括了 40 名副主任以上级别医生。经过培训后和需求匹配后，“家庭医生”志愿者领取“志愿服务工作包”和“家庭健康关爱包”，对接外派干部及家属开展“每周一提醒、每月一问询、每季度一上门评估”等常态志愿服务，帮助干部及家属及时解决日常健康问题和保健需求。目前已经为 122 名外派干部人才家庭服务，累计进行健康提醒 168 次、线上健康问询 143 次、上门评估服务 28 次。

二是多措并举为外派干部的配偶减轻负担。市工青妇组织开展“送菜上门”服务，选送帮扶地的扶贫产品，让扶贫干部家属真切感受到扶贫成果；专门开发居家保洁服务小程序，让外派干部家属通过线上预约居家保洁上门服务时间，通过广州市家政服务综合平台物色家政企业承接服务，先后为 494 户家庭提供了居家保洁服务、家电清洗服务，服务时长累计达 1976 小时；积极发动社会力量，链接广州市妇女儿童福利会等爱心企业和社会组织，为有母婴关爱需求的外派干部人才家庭免费配送包括孕产妇护理用品、婴幼儿洗护用品等的母婴关爱包，已有 2 批 60 人（次）收到母婴关爱包。

三是开展外派干部子女课业辅导服务。市工青妇组织发动了 256 名来自中山大学、广州大学等高校的大学生志愿者经由专门导师团队培训线上教学辅导方法与技巧后，为他们

6-18 岁子女提供“一对一”课业辅导，围绕小学一年级至高中三年级课程设置，开展包括学科答疑和课业辅导、兴趣课程培养、学习经验传授和心理疏导等志愿服务，并确保每周授课不少于 1 次，每次时长不少于 1.5 小时，目前已经有 132 个大学生志愿者提供了累计 670 余小时的课业辅导服务。

二、长效机制使关爱更有力度。着眼于好事做好、好事成，市工青妇组织建立健全了结对、响应、办理的“3 个全”长效机制。一是**“一对一”结对全覆盖**。工青妇组织整合资源，组建由 3 人组成的“后援小组”，一个小组与一名外派干部人才的家庭建立结对关系，“一对一”负责解除其后顾之忧。二是**服务响应全天候**。与每位外派干部人才建立一个服务微信群，群里除了外派干部人才本人及家庭成员外，还有“后援小组”成员、家庭医生等，随时接收需要办理的家事、心事、急难事。三是**办理流程全保障**。对外派干部人才及家庭成员提出的家事、心事、急难事和其他诉求，由“后援小组”及时动员各方面资源和力量，开通绿色通道，一个链条跟进办理，做到事事关心、件件办结。接到的外派干部人才反映的 18 件急难事，已解决 12 件，另 6 件正积极协调推进。在市工青妇组织的带动下，全市各单位工青妇组织纷纷行动起来，多举措、多形式关心外派干部人才和家庭。市协作办、市财政局、市轻工集团、广智集团、广州港集团等单位工会在中秋、国庆、七夕、重阳等节日普遍开展上门慰问活动；广汽本田公司女职委举办了“家属接待日”活动，带外派干部配偶、子女参观生产线、学习交通安全知识、开展交通安全亲子活动；

广州友谊、广药集团等单位团组织开展本系统扶贫事迹演讲、故事比赛，大大激发了外派干部人才参与脱贫攻坚的光荣感。

三、人文关怀使关爱更有温度。市工青妇组织依托各自群众服务平台，通过心理援助、压力舒缓、亲子活动等，帮助外派干部，使他们感到安心、舒心、暖心。一是利用广州市 12355 青少年服务热线提供心理援助服务。每周二、周六专设“外派干部心理健康服务日”，安排专业社工、心理咨询师接听外派干部和家属来电，提供心理援助。目前，12355 热线平台已经提供心理援助服务 256 人（次），为外派干部及其家属建档的 70 个个案已结案 66 个，持续跟进帮助的 4 个。二是打造“扶嫂之家”“线上+线下”的全天候服务平台。线上，分外派干部人才所在区域设立 8 个微信群，吸收外派干部人才及家属共 500 多人入群，并安排党员志愿者作为管理员 24 小时提供咨询服务；线下，链接多渠道资源，通过个案辅导、主题活动等多元化服务，提升扶贫干部家属幸福感，助力决胜脱贫攻坚。此外，通过分布全市的 13 个“舒心驿站”为外派干部家属提供专业心理咨询服务。目前，“扶嫂之家”线上家庭教育、亲子沟通等活动累计服务 1600 人（次）。

下一步，广州市工青妇组织将在市委、市政府领导下，创新机制、整合资源、协同行动，继续把关爱做细做实，进一步提高服务水平，向广大外派干部人才转达党和政府的亲切关怀、代表各自联系的群众更多送上来自“娘家”的关心，鼓舞广大外派干部为决战脱贫攻坚作出新的更大贡献。