

一线调研

医务社工

是“必选项”还是“附加题”？

“周末接待日”
扎根社区办实事

■ 本报通讯员 王文宗 闫大平
本报记者 李明杰

周末的合肥市蜀山区笔架山街道，褪去了工作日的忙碌，满是温情与烟火气。“书记工作室”里，居民围坐倾听烦心事；小区广场上，志愿者们忙碌开展便民服务；议事桌前，多方代表共商治理难题。

近年来，合肥市蜀山区笔架山街道以党建为引领，创新推出“周末接待日”工作机制，打破传统政务服务的时间壁垒，把服务阵地搬到居民家门口，用贴心服务打通基层治理“最后一米”，让群众幸福感在家门口持续升级。

以往，居民周末遇事难事，往往面临“办事无门、诉求难提”的困境，“上班时间没空办事，休息时间没处办事”成为基层治理的堵点。

为破解这一难题，笔架山街道聚焦群众需求，将服务阵地全面前移，在全街5个社区持续高标准打造“书记工作室”，摒弃传统办公的僵硬模式，用围坐式桌椅、家常式交流，搭建起零距离沟通平台。

各社区因地制宜组建专属服务队伍，文博苑社区打造“书记牵头+网格员+物业负责人”的“1+N”工作专班，翰林轩社区由社区党委书记牵头，联合党员骨干、网格员、红色小管家成立值守团队，两支队伍扎根网格、下沉小区，变“坐等群众上门”为“主动下沉服务”。

“周末接待日”绝非简单的坐班接待，而是构建起“群众张嘴、社区跑腿”的全链条闭环服务模式，确保事事有回应、件件有着落。街道下辖社区结合实际，探索各具特色的工作方法，形成高效治理闭环。

翰林轩社区推行“听诉求、问症结、帮协调、访成效”四步工作法，每周固定半天由书记坐班接

待，一本《“书记工作室”接待日登记簿》详细记录每一条群众诉求，针对小区改造、电梯维修、僵尸车清理等民生难题，周末常态化召开业委会、物业、居民三方联动议事会，现场办公破解难题，简单问题当场办结，复杂问题会商推进。

文博苑社区打造“周末收集、周一研判、周五落实”全程跟踪的治理链条，提前发布接待公告，建立“周周接待、月月总结、季度迭代”长效机制，从楼道堆物清理、老旧管网维护，到邻里矛盾调解、政策咨询解答，全方位解决群众急难愁盼问题。

截至目前，街道依托“书记工作室”，通过“党建引领·周周行动”，已累计解决民生项目300余件，办结率和群众满意度均达98%以上，一件件烦心事顺利转化为暖心事。

“周末接待日”不仅是解决民生问题的平台，更是凝聚基层治理合力的纽带，推动居民从社区治理的“旁观者”转变为“主人翁”，构建起共建共治共享的基层治理新格局。

在翰林轩社区，周末化身志愿服务日，党员带头示范，居民积极响应，常态化开展垃圾分类、楼道清杂、环境整治等志愿服务活动，创新跨域共建模式，与肥东县桥头集镇国光社区结对举办农产品市集，既为居民提供绿色农产品，又助力农民增收，搭建起城乡治理共建桥梁。“现在周末社区活动丰富，既能参与志愿服务，又能和邻居拉近关系，社区就像我们的大家庭。”翰林轩社区居民王国凯感慨。

文博苑社区运用“访、听、问、析”网格四诊法，深入楼栋摸排民情，累计收集群众诉求100余条，办结率超98%，实现小事不出小区、大事不出社区。

“巷导”交流会
锤炼调解真功夫

■ 本报记者 范孝东
本报通讯员 汪毓秀

“以前‘巷导’各干各的，现在大家坐在一起，讲案例、说方法，相互切磋、共同进步。”前不久，合肥市庐阳区逍遥津街道“巷导计划”商居矛盾调解专项小组第一期课程，在四牌楼商圈党群服务中心开讲。

与以往不同，这次课程以“故事会”的形式开场——“巷导”们轮流讲述自己调解过的真实案例，在专家的引导下集体复盘、提炼方法，开启了一场别开生面的“自主式学习”。

多位“巷导”分享了亲身经历的典型案例。有的涉及商户噪音、油烟、安全卫生等典型的商居矛盾，有的聚焦下水道堵塞、漏水纠纷等老旧小区“老大难”问题，还有的则是特殊场景下邻里之间因生活习惯、公共空间使用等引发的各类矛盾。

“调解不是标准化的流程，但成功背后一定有共性的方法。我们要做的，就是把这些隐性的经验变成显性的工具，让更多‘巷导’能

够学会、能够用上。”专家表示。“以前调解靠‘磨嘴皮子’，现在我们知道每一步为什么要这样做。”“巷导”李萍阿姨感慨，“大家坐在一起讲自己的故事，别人的经验自己也能用得上，心里更有底气了。”

“巷导计划”是逍遥津街道党建引领老城商圈治理的重要抓手。此次培训依托逍遥津街道社区治理学院，聚焦商居矛盾调解这一基层治理“高频事项”，从56名在册“巷导”中筛选出9名有丰富实战经验的骨干，组建专项赋能小组，旨在推动“巷导计划”从“经验型”向“专业型”升级的关键一步。

“巷导计划”项目主管施爱群介绍，本次培训不是灌输知识，而是激发“巷导”自身的经验与智慧，通过集体讨论、情景模拟、工具共创等方式，让“巷导”真正成为调解方法的“发明者”和“传授者”。“项目组将从中择优选拔表达能力突出、经验丰富的‘巷导’，通过授课能力训练、一对一辅导等方式，帮助其走上治理学院的讲台，成为‘巷导教巷导’的师资力量。”施爱群说。

门诊大厅里，医务社工推着轮椅陪伴老人全程就诊；住院病区中，白血病患者打着吊瓶，翘首企盼每天下午在医务社工站举办的各类活动。医务社工正悄然走进大众视野，成为医疗服务里一抹温暖的亮色。

在合肥，以特殊群体为重点服务对象，社区联合紧密型城市医疗集团打造医务社工站，为高龄老人等特殊困难群体提供就医陪诊服务，解决就医难题，并延伸出社区健康宣教、义诊等系列社区健康服务。医务社工站成为基层健康治理的重要一环。

一些社工机构也在基金会支持下，进驻三甲医院住院病区，为白血病患者、肿瘤患者等特殊群体提供陪伴支持、情绪疏导、救助支持等服务，并为医护人员开展减压关怀，解决疾病带来的心理、社会、经济等非医学问题，让医疗更有温度。

医生治病，社工疗心。医务社工的配备，不仅为门诊场景提供“导航仪”，更成为住院病房的“减压阀”、医患关系的“润滑剂”。然而，医务社工如何找准自身定位，稳稳嵌入现行医疗体系中，并将服务推广至更大范围，让更多患者受益，仍面临不小挑战。

■ 本报记者 刘良慧

破解特殊困难群体就医难

4月17日上午9时，合肥市第二人民医院广德路院区迎来就诊高峰。人群中，医务社工付海霞推着82岁的杨克发老人去往CT检查的路上。“这位爷爷因为胆囊炎住院手术，今天过来复查。”付海霞说。老人同时也是瑶海区880位“窗帘之约”服务对象之一。

合肥市第二人民医院医务社工站去年8月挂牌，有着药学教育背景



4月17日上午，在合肥市第二人民医院广德路院区，医务社工付海霞(右一)在为“窗帘之约”服务对象提供全程陪诊服务。(本栏图片由受访对象提供)



在安徽省肿瘤医院儿童血液与肿瘤科病房医务社工站，志愿者带孩子们开展活动。(资料照片)

海霞被派驻到这里，成为一名医务社工。“我们采取预约制，目前一天大概服务两位到三位老人，为他们提供全程陪诊服务。”付海霞说。

医务社会工作正成为基层健康治理的有效手段。2023年起，合肥市就试点社区与紧密型城市医疗集团合作，形成由志愿者、医务社工等群体为特殊困难群体提供以就医陪诊为主要内容的健康守护服务，解决基层治理中特殊困难群体的就医难题。

2025年起，合肥市委社会工作部联合合肥市卫健委，推动在合肥市第二人民医院、合肥市第三人民医院、安徽医科大学第二附属医院设立医务社工站，聚焦高龄独居、孤寡失独、子女残疾、残障失能、重病大病和低保特困等“窗帘之约”重点群体，提供健康守护服务。

“我的主要工作是负责对接科室专业医疗团队，联系社区志愿者，共同为特殊困难群体提供转诊陪诊服务。”安徽医科大学第二附属医院医务社工李雨琴对记者说，医务社工还会定期向周边社区组织义诊、健康宣教等服务，形成“小区巡诊、社区首诊、转诊陪诊和健康教育”的完整服务流程。

在安徽医科大学第二附属医院门诊部主任王丽丽看来，医务社工站的建立，不仅解决了老年人的就医难题，更分担了医护人员

“医务社工站面向特殊困难群体提供陪诊为主的守护健康‘最后一公里’。”合肥市委社会工作部副部长杨成春说，以医务社工站为基点，辐射周边社区，提供全链条健康服务，既是基层健康治理的有益探索，也推动了社会工作人才的专业化发展。

向患儿家庭提供心灵疗愈
和社会功能修复

4月21日下午，临近15时，在安徽省肿瘤医院儿童血液与肿瘤科病区，几位孩

子和家长在医务社工站门口期待即将开始的趣味活动。医务社工施欢正准备教具教材，“今天打算带孩子们画画。”施欢说。

这里收治着大约30名白血病患者，家长全程陪护，这些患儿平均治疗周期为2年至3年，每次住院时间长则一个月，短则一星期。需长期在院治疗成为他们生活的常态。

6岁的徐朵儿(化名)来自利辛县，她坐在床上输液，手里拿着手机。母亲王曼(化名)说，孩子长期住院不能外出，无聊时只能看手机。医务社工站每天下午举办的活动，成了孩子最期待的时光。

“白血病患者长期住院，与正常学习、娱乐脱节，精神生活单调，亟须专业陪伴。我们在工作日每天下午开展活动，丰富孩子们的住院生活。”施欢说。

中国科学技术大学附属第一医院副院长、安徽省肿瘤医院党委书记虞德才介绍，中国科学技术大学附属第一医院团委与合肥市包河区上善关爱中心正式签约，于2024年12月挂牌医务社工站，站点设于安徽省肿瘤医院儿童血液与肿瘤科。社工团队主要面向患儿家庭和医护团队，提供陪伴支持、互动课程、情绪疏导、医护关怀等日常服务。

“作为肿瘤专科医院，我们服务的患者大多病情复杂、治疗周期较长，不仅要承受身体上的痛苦，还要面对较大的心理压力，患者及家属对人文关怀、情绪疏导、社会支持等社工服务的需求，相对高于普通综合医院。”虞德才说，医务社工站的设立，为医疗服务体系增添了人文力量，让医疗服务更具温度。

医务社工也需要深入临床一线。施欢每天都会参与查房，主动与患儿及家属沟通交流，体察孩子们的身心状态，倾听家长的情绪困扰与现实难题，摸排生活照料、心理疏导、实际帮扶等各类诉求。

“我们是医院的同行者，医院治疗的是身体，社工则疗愈心灵困境，衔接社会支持。”上善关爱中心负责人方隽仪说，治病不应只局限于身体救治，情绪本身也会导致疾病。

不久前，病区一位白血病患者病情恶化离世。这在病区家长中引发了情绪焦虑与低落。“我们联系了院外的心理治疗师，来到医院为家长们做哀伤辅导，帮他们走出情绪阴霾。”方隽仪介绍。

医务社会工作推广仍待破题

目前，合肥的医务社工站仍零星分布在部分三甲医院与综合性医院。市二院、市三院、安医大二附院在门诊设立社工站，聚焦困难群体陪诊服务；上善关爱中心已在中国科大附一院、安徽省儿童医院、安医大二附院等3家医院4个病区设立社工站，重点服务患儿群体。

“医院对服务高度认可，希望我们拓展到更多病区。”方隽仪坦言，但受限于资金成本，扩容难以推进。

人力成本是社工站最主要的支出。由市委社会工作部与市卫健委推动的陪诊类社工站，主要来自爱心企业、慈善基金会专项基金支持及志愿孵化基地人力支持；上善关爱中心运营的社工站，依靠多家慈善基金会资助。一旦资金中断，服务将难以维系。

“稳定持续的资金保障是医务社会工作发展的关键，前提是医务社会工作要在现行医疗体系中找到制度化的生存空间。”方隽仪说。

推广医务社会工作，面临谁来付费的问题。医务社会工作无法像挂号、手术一样单独计价收费，在医院绩效考核中属于“纯支出”，导致医院配备动力不足。

如何解决稳定资金来源问题，不少地方已经有了探索。在北京，通过构建“财政专项+医院预算+公益补充”模式，全市近300家公立医疗卫生机构开展了医务社会工作服务。上海明确二级以上医院标配社工部，按400床至500床配1名社工，资金由“财政购买+医院运营成本+慈善项目”共担。浙江、广东则形成“公益引领+政府补助+医院自筹”路径，公益基金会援建站点，政府购买补充人力、医院提供场地与行政支持。

安徽医务社会工作如何扩大服务覆盖、提升群众满意度？合肥工业大学马克思主义学院副教授周军建议，按照“一院一社工”、医务社工站专职岗位和运营经费每年15万元的标准配备，统一纳入公共卫生服务经费预算，以确保特殊困难群体就医陪诊等健康守护服务持续开展。与此同时，鼓励医务社工站在服务特殊困难群体的同时，可面向普通居民群体提供低偿公益性的就医陪诊服务，进一步探索可持续运营方式。

去年5月，芜湖市“芜姐姐”巾帼家政联盟成立，在推动家政行业规范化、系统化发展的同时，也为农村妇女提供技能提升平台。目前联盟已汇聚成员企业32家，登记从业人员2.6万名。

“我们做实‘家政经理人赋能计划’，每季度开展一次专题研修，鼓励成员单位共同丰富培训内容，把‘简单劳动’练成‘专业技能’。”“芜姐姐”巾帼家政联盟理事长黄迎春说，目前已开展各类公益服务300余场，助力9600余名女性就业，让灵活就业成为农村妇女增收的“稳定器”。

芜湖市妇联副主席阎晶晶表示，当地紧盯家政服务、电商直播等女性就业优势领域，构建“培训赋能+岗位对接+品牌带动”全链条服务体系，让她们端稳“技能碗”。

5年来，芜湖市依托基层阵地开展技能提升培训3.4万人次，举办专场招聘会2600余场，带动5万余名女性成功就业。

让乡村女性懂专业多增收

■ 本报记者 刘良慧

这段时间，芜湖市湾沚区马荣花蔬菜专业合作社的大棚里，盆栽蔬菜长势喜人。生菜、娃娃菜、奶白菜、豌豆尖等蔬菜经过采摘、清洗、包装等环节，流入菜场和超市货架。

来自河北邯郸农村，毕业于河北农业大学，全国三八红旗手、马荣花蔬菜专业合作社理事长马荣花对土地有一种融入骨子里的感情。“做农业需要扎根土地，掌握每寸土地、每株作物的特征，和每位庄稼人打交道、做朋友。”马荣花说，只有技术过硬、

细心栽培，土地才不会辜负我们。2010年，马荣花和丈夫带着辛苦创业攒下的家底，回到丈夫的老家花桥镇花桥村，流转150多亩土地，追寻自己的田园梦想。2014年，马荣花蔬菜专业合作社成立，带动更多农户从事蔬菜种植，并在蔬菜种植标准化上继续探索。

“创业初期，资金、技术、市场等难题接踵而至，在妇联介绍下，我们申请到‘母亲创业循环金’100万元贷款，建起大棚、购买农机、完善培训、提升种植技术，从生产资料到种植环境，都得到很大改善。”马荣花告诉记者。

为了更好地支持乡村女性就业创业，芜湖市妇联持续加大扶持力度，通过资金、项目、金融等多种渠道助力妇女增收致富。

“5年来，我们争取省市专项资金941万元扶持87名妇女创业，带动1万余名农村妇女就近就业。”芜湖市妇联妇女权益和发展部副部长曹书晴介绍，通过引入中国妇协会“母亲创业循环金”200万元，精准滴灌繁昌白茶、湾沚盆栽蔬菜等特色项目，创造就业岗位100余个，辐射带动800余人。

产业发展让农村妇女实现了家门口就业，而家政服务技能培训的持续开展，则为她们打开了外出就业的新通道。



4月23日，合肥市四河小学，小学生在给“蔬香乐园”里自己种植的蔬菜浇水。近年来，庐阳区各中小学以“校园农场”“校园果园”的形式，开设劳动实践课，让学生们投入到劳动中，在丰富校园生活的同时培养他们的动手能力，埋下一颗尊重劳动、热爱生活的种子。 本报通讯员 赵明 摄