

# 关于高水平推进红十字应急救援事业的思考

杨礼君

生命健康是人类社会一切文明进步的基础和前提。当前,随着经济社会的快速发展和自然环境的复杂变化,各类突发事件频发发生,如何提高公众的自救互救能力,降低突发事件中的伤亡率和伤害程度,已成为社会公众普遍关注的问题。近年来,县红十字会发挥党和政府在人道领域的助手作用,积极贯彻落实习近平总书记关于健康中国建设的重要论述精神,坚持人民至上、生命至上,加快构建应急救援工作体系,推动应急救援工作高质量发展,着力营造“人人学急救,急救为人人”的良好社会氛围,更好助力“两个先行”。

## 一、我县红十字应急救援工作的现状

(一)工作体系。争取两办支持,制定出台了《关于高水平推进应急救援工作的实施意见》,明确2022—2025年我县应急救援工作的主要目标、重点任务及工作要求;建立应急救援工作联席会议制度,明确成员单位工作职责,工作机制不断完善。

(二)师资队伍。红十字救护师资是应急救援知识和技能的“传播者”,承担着红十字精神的传播使命,肩负着提升群众性自救互救能力的人道责任。截止目前,我县共有应急救援培训师124名,其中一级应急救援培训师4名,二级应急救援培训师70名。培训师们来自各行各业,他们中有在校老师、医生、警察,也有企业员工、机关干部。

(三)阵地建设。近年来,县红十字会有序推进民生实事工程,整合资源,推进培训基地、“枫桥式”景区救护站、博爱家园等阵地建设。

目前,已在全县范围内建成应急救援培训基地4个,救护培训校园工作坊1家,博爱家园15家,实现了乡镇一级全覆盖。同时,完善优化应急救援基层网络,按照景区救护站建设目标,结合浙东唐诗之路的精华地,与县文旅局联合建设红十字救护站,截止目前已经完成建设18个景区村红十字救护站。强化AED公共场所配置,至今已累计安装56台,并着力完善“救在身边”AED数字化应用管理系统平台应用。

(四)救护普及培训。以应急救援服务阵地建设为依托,不断拓展应急救援宣传新领域,大力实施红十字“救在身边”九大专项行动,充分发挥群众性应急救援培训主体作用,今年以来共开展培训百余场,惠及群众18725人次。通过进社区、进农村、进企业、进学校、进机关“五进”活动推进应急救援培训工作,今年已完成救护持证培训4372人。

## 二、应急救援工作存在问题

秉承“人道、博爱、奉献”精神,县红十字会从实际工作出发,做优做实应急救援工作,有效增强了群众公共安全意识 and 应对突发事件的能力。但依然存在一些问题和难点。

(一)社会对应急救援工作的重视程度有待加强。一方面是群众主动参与意识不强,大多数市民缺乏应急救援意识,过度依赖专业救护,忽略了对急、危、重伤病员进行及时有效现场救护的重要性和必要性,对“急救黄金4分钟”知识了解甚少。另一方面是部门、单位重视不够。以“机关先行”行动为例,只有极少机关部门主动对接,组织本单位工作人员开展培训,一些单位即使有任务要求,也是敷衍应付。企

业则更是没有硬性要求就不主动组织开展相关应急救援知识培训。

(二)应急救援工作机制建设有待加强。根据《中共新昌县委办公室 新昌县人民政府办公室关于高水平推进应急救援工作的实施意见》(新委办〔2022〕51号)文件要求,建立了应急救援工作联席会议制度,但制度作用有待进一步发挥。其次,县镇村三级应急救援培训体系有待打造,应急救援工作更多的停留在县级层面,镇村两级应急救援工作常态化机制有待建立。

(三)应急救援师资队伍培育有待加强。开展应急救援培训需要一支人数充足的高质量师资队伍。一是数量上有待增加。我县目前共有注册应急救援师资124名,虽然数量上不少,但大都为兼职,经常与本职工作冲突,培训普及工作受到很大限制。二是质量上有待提升。当前我县一级应急救援师资只有4名,人数还很少;其次,许多师资因多种因素不能及时巩固、更新救护知识,教学质量难以跟进。三是管理上有待加强,因培训师都是兼职服务,如何进一步加强日常管理、考核上有待探索完善。

(四)应急救援培训实效有待提升。虽然普及培训人数逐年提升,但培训实效还需不断巩固。一是“会用”的人少,现行救护员资质有效期为3年,但若没有定期复训和经常性演练,很难保证所学技能在现实遭遇紧急情况时能熟练应用。二是模块化学习难以推进,在社区、农村很难将群众有序召集来进行长时间的模块学习,大都是以知识讲座、技能观摩等形式呈现,使得真正掌握急救知识与技能

的只有极少数人。

## 三、高水平推进应急救援工作的建议

高水平推进应急救援工作,需更新思想理念,优化工作举措,创新方式方法,充分调动各社会力量,切实把应急救援工作做深做实。

(一)完善救护工作体系。一是加强顶层设计,强化制度保障。制订相关的政策,从制度上推动应急救援工作,联合行业主管部门,宣传推动行业应急救援知识普及,如企业新进员工必须进行岗前应急救援培训,全力提升全民应急救援意识。二是加强体系建设,强化组织保障。构建县、乡、村(社区)三级应急救援工作体系,打造“黄金4分钟社会急救圈”,打通应急救援工作“最后一公里”。三是加强激励考核,强化工作保障。发挥考核指挥棒作用,将应急救援工作纳入对部门、乡镇的考核范畴,激励督促各单位落实应急救援工作。

(二)加大宣传引导力度。重点是提升全民树立应急救援意识,化“被动学”为“主动学”。一是强化典型宣传,开展“最美救护员”评选、“最佳师资”等评优争先活动,塑典型,强宣传,引领社会文明新风尚,营造良好的社会氛围。二是强化通道宣传,围绕如何让群众知道“学什么、怎么学、怎么用”的问题,让急救知识融入到群众生活中去。三是强化普法宣传。将普法宣传作为应急救援普及培训内容中的重要一环,消除群众思想顾虑,提高学习积极性,在关键时刻“敢于出手”。

(三)打造优质师资队伍。师资力量影响着急救培训的质量,有

效提升教学水平,才能增强群众公共安全意识和应对突发事件的能力。一是积极吸纳新生力量。动员机关事业单位、企业等组织报名参加师资培训,激发社会力量参与热情。同时要严抓培训质量,严格执行师资准入标准。二是迭代升级授课能力。开展教学跟踪督导,定期进行培训考核,提供外出学习交流机会,规范教学流程,以会议交流、老新传带、实践培训等模式提升教授水平,带动师资队伍的高水平发展。三是严格按照相关规定对师资进行严格管理、考核和注册,督促师资不断提高自身授课能力和水平。

(四)提升普及培训实效。一要创新工作模式,探索服务新模式,开设周末公益课堂,为市民群众提供学习机会和场所;拓展普及渠道,利用“浙里学急救”、“浙里博爱”等平台进行线上理论教学与考试,线下设点开展实操培训与考核颁证,不断提高培训的普及性。二要树立品牌意识,打造好“救在身边”服务品牌。结合参训人员身份,对重点行业领域从业人员、社区(农村)普通市民群众以及在校学生、红十字青少年分别制定培训方案“特色套餐”,不断提高培训的针对性。三是打造阵地,项目带动,建设应急救援培训新平台,加强学校服务阵地建设,将红十字生命健康教育体验融入中小学学校科普建设项目;探索阵地建设新途径,有效地把服务工作融入到党群服务中心、新时代文明实践中心以及城乡社区其他公共服务站点中,把阵地建在服务窗口上。

(作者系县红十字会党组书记、执委会主任)

# 关于县公积金中心开展“金服务”志愿服务的实践与思考

潘红红

县公积金中心在便民服务工作中,把群众需求作为“指南针”,把社会满意度作为“试金石”,接地气,转作风,自加压力改革创新,为更好的服务缴存职工,2014年成立公积金志愿服务队。几年来,便民志愿服务项目得到群众广泛好评,2014年“周日便民服务”、2015年“三查联动机制”、2016年“5s管理”、2017年“一站式服务”等优质创新服务项目分别被评为新昌县服务基层十大工作亮点;2021年“指尖公积金,便民在行动”导办服务,被评为新昌县党史学习教育“三为”专题实践优秀案例。现将县公积金中心开展“金服务”志愿服务活动实践过程的几点思考总结如下:

## 一、实施背景

1.产生背景。有一种精神叫奉献,有一种责任叫志愿。为更好地服务于群众,公积金中心拓宽服务外延,丰富服务内涵,全新打造品牌志愿服务项目。2022年4月,志愿服务队更名为“金服务”志愿队,入驻“志愿浙江”平台,拓展了服务内容,扩大了受益对象,旨在打造品牌形象,树立“金牌”服务标杆,掀起志愿服务热潮。

2.服务内容。“金服务”志愿队组织宗旨是“奉献爱心,服务群众”。服务范围:在新昌县境内开展公积金便民服务、文明劝导、文明创建等,深受群众好评。“金服务”志愿队成立以来,自加压力,创新服务举措,根据“金服务”志愿服务安排,公积金中心重点推出窗口金牌服务、公益广告宣传、文明交通劝导、包联小区(村)综合提升、金服务志愿等五项常态化志愿服务活动,推动形成“人人支持,合心合力”创建氛围。实施地域主要在新昌县城范围

内,受益对象主要为公积金缴存群众和全国文明城市包干社区和村,受益人群数量在6万人以上。

3.创建推进。2022年4月,制定了《关于成立“金服务”文明城市创建志愿服务小队的通知》等文件,成立了“金服务”志愿服务小队,同时将志愿服务队伍入驻“志愿浙江”平台。4月,制定公积金中心2022年新昌县创建全国文明城市“攻坚行动”具体实施方案,召开公积金中心2022年新昌县创建全国文明城市动员部署会。5月,申报志愿服务项目大赛。县公积金中心高度重视创建工作,安排了15万元用于项目推进和文明创建工作。对照《新昌县创建全国文明城市网格化包联机制》《关于开展2022年“我为创城出份力”文明劝导志愿服务活动》《关于开展“金服务”五大活动助力全国文明城市创建实施方案》等创建工作要求,做好窗口服务、文明劝导、志愿服务等事宜,将中心各项创建任务落到实处。

## 二、主要做法与成效

1.提升窗口服务品质,打造“金”牌服务

平凡小窗口,服务大舞台。为全县6万多缴存职工提供优质服务,是主业,更是责任。一是窗口常态化开展5S管理,通过“整理、整顿、清扫、清洁、素养”“5S”要素管理,使服务环境达到标准化;通过开展窗口服务礼仪训练,使员工服务行为规范化。二是经常性开展窗口引导,引导员分流筛选出可以线上办理公积金业务的潜在客户,通过手把手演示帮助客户完成“掌上公积金”首次办理,今年以来,已“导办”公积金业务近3000笔,为推

动公积金数字化改革成果落地生效注入强劲的动力。三是窗口推出“上门服务您点单”组合套餐:为行动不便的办事群众提供预约上门服务;为外来房企开展公积金政策培训服务,实现公积金政策无缝对接;主要领导携带业务骨干进村入企进社区,主动开展公积金最新政策宣传活动,让企业主、一线职工对公积金政策能有更深更全的了解;将营业场所前移,灵活利用晚上休息时间到楼盘销售现场开展公积金贷款集中预受理,把服务延伸到老百姓最需要的地方。

2.提升文明创建成效,力促“金”益求精

在全国文明城市创建期间,“金服务”志愿队根据创建方案积极做好各项创建工作。一是开展文明交通劝导。按照县统一安排,“金服务”志愿队认真做好滨溪路口文明劝导工作,扶老人过马路、劝导不文明行为等等,志愿者成为文明交通的靓丽风景。二是以周六创建日和社区“擂台赛”为抓手,“金服务”志愿队积极报名到指定包联区块开展创建工作,为滨溪社区文明创建“擂台赛”出谋划策,提供建设资金打造文明示范楼道,营造浓厚的创建氛围。并派驻“红色指导员”和“驻村指导员”,撰写民情日记,协助开展文明城市创建工作。三是加强协助共建。联合社区和责任部门对包联小区开展督导检查和问题起底,制作问题清单、入户宣传分发资料,联合街道、社区和城管、供电等部门对包联小区开展乱堆放专项清理行动。在解决重点顽固性遗留问题时,牵头召开朝阳新村创建协调会,商讨最佳解决方案,认领

整改清单,群策群力引导沿街商铺及小区居民做好小区环境卫生维护和整治工作,使包联小区的整体环境得到了明显的改善。

3.提升志愿服务能力,引领“金”彩人生

弘扬“团结、奉献、友爱、进步”的志愿精神,“金服务”争做志愿服务的实践者和传播者。一是在城区11个人流量集中的公交站亭投放大幅公益广告,宣传文明创建。二是开展“防诈骗”知识测试和普法宣传。组织全体干部职工参加“防诈骗”知识测试,开展“预防电信诈骗,我们在行动”法制宣传,要求志愿者在自己小区分发防诈骗宣传单,进一步提升老年人法治意识,维护老年人合法权益。三是开展“爱老助老”社区共建志愿活动。将“爱老助老”行动与小区文明共创共建紧密结合,为解决小区居民棘手的停车乱问题,联合共建单位综合执法局为小区设置停车位,联合供电局一起重整电瓶车充电棚,加强了公积金中心与共建社区文明创建的纽带,有助于营造和谐文明的小区人文环境。同时,重阳节前后,为朝阳新村小区提供全方位卫生清理整顿服务,“金服务”志愿者火力全开、齐心协力清扫楼道、清理杂物,同时还为老年居民提供整理车棚、安装照明设备等服务,共同营造尊老爱老、文明和谐的小区氛围。

## 三、思考与体会

为高质量推动新昌县全国文明城市创建工作,“金服务”志愿服务队综合运用新闻舆论、社会宣传、活动宣传、网络传播等方式,推动形成全方位、立体式的舆论氛围和人人支持、合心合力的创建氛

围。对于“金服务”志愿者来说,强化群众观念、增强公仆意识,显得尤为重要,只有人民群众舒适、满意,才是对我们工作最好的肯定。

(一)做好两个转变。服务思想的转变:由做“眼睛”工作向超前服务转变,由被动完成任务向主动服务、创造性服务转变,由封闭性服务向开放式服务转变。服务内涵的转变:运用互联网技术和大数据,深入挖掘服务潜力,进一步优化网上办事流程,畅通网上办事渠道,让数据代替群众跑腿办事,真正使线上办理成为群众的首选路径。结合创建活动,开拓创新优化“上门点单”服务,为办事群众提供全方位、多层次服务举措。

(二)推进创新探索。要自加压力:走到群众身边,倾听办事群众真实的需求,搜集合理化建议并加以落实,打造志愿服务“金牌”口碑;要加大创新探索力度:创新拓展志愿服务内容和改进服务方式,使志愿服务在公积金业务和创建中发挥更加重要的作用。

(三)做好两个提升。一要提升志愿者素质。在创新服务、便民服务、解决群众实际困难等方面,“金服务”志愿队不仅需要有扎实的专业知识,还需要懂心理、懂创新,所以提升队伍素质是打造品牌的根本。二要提升作风效能。不断改进工作作风,不断提升工作效能,不断增强工作责任感,打造“金服务”金口碑,引领志愿服务走上一个新台阶。

“金服务”志愿队将努力把窗口作为了解社情民意的“晴雨表”,服务基层一线的“直通车”,用爱心和奉献服务广大群众。

(作者系县公积金中心副主任)