

### 创新实施“心理敞亮工程”社会治理从“心”出发

# 胶州打造15分钟心理服务圈

□本报记者 白晓

胶州市聚焦健全社会心理服务体系 and 危机干预机制,创新实施“心理敞亮工程”,社会治理从“心”出发,由“心”而治,开创了一条具有胶州特色的社会治理新路径。

## 社会心理服务 全方位、广覆盖

“您好,这里是‘心语’热线。”9月28日上午,在胶州市教育和体育局“心语”热线接听室里,胶州市第八中学心理教师薛菲忙得没喝一口水,一连接听了11个电话。

“每一条记录的背后可能是一个处于困境的学生,可能是一个焦头烂额的妈妈,也可能是一个茫然无措的老师。”薛菲翻阅着热线接听记录本,上面是3000多条密密麻麻的记录。

目前,胶州市106所中小学均建立星级心理咨询室,开通了“心语热线”,共有60多名心理教师加入了青少年心理健康教育志愿者队伍。

据悉,胶州市根据服务对象特点,已在教育、医疗、信访、民政等系统点状布局心理咨询室205处,提供精准化、个性化心理健康服务。

胶州市将社会心理服务工作纳入实事工程,投资1375万元,搭建市、镇、村三级政府平台。在市级,依托市心理康复医院设立“胶州市社会心理服务中心”;在镇级,高标准打造建设12处心理服务中心;在村级,选择基础条件好的48个中心社区,布局建设心理咨询室,辐射服务周边村庄,坚持“一村一心理咨询师”,为876个村(居)均配备联村心理咨询师,开展基层社会心理服务,构建起全方位、广覆盖的服务体系,着力打造15分钟心理服务圈。

坚持专业人干专业事,胶州市还成立心理咨询协会,发展会员689人,培育发展15家社会心理咨询工作室。

## 梯队化培育 心理服务人才

在胶州文化馆的排练大厅,“邻里艺术团”的演员们正排练一段秧歌舞蹈。这样的节目,大多是志愿者带着群众自编自演,将喜闻乐见、邻里故事等通过快板、小品、戏曲等艺术形式传递给每一位村民。

如今,除文化串门外,志愿者们还担负起了心理疏导的服务。胶州市新时代文明实践中心志愿者田智群告诉记者:“志愿者们的热情特别高,既满足老百姓求知求富,也帮助群众减压减负!”

据介绍,胶州市依托新时代文明实践中心和市心理咨询师协会,组建“新时代文明实践心理咨询师志愿服务队”12支,招募志愿者1217人,常态化开展心理服务“进机关、进校园、进企业、进村居”送温暖活动,累计提供志愿服务6.5万小时,叫响了“心理服务,天天在线”志愿服务品牌。

同时,胶州市支持医疗机构引进临床与心理咨询专业人才,目前,该市医疗机构拥有精神专业注册医师55名。制定心理服务专业人才培养“三千人计划”,先后组织三期国家心理咨询师培训班,累计培训15620人。

通过梯队化培育,目前,胶州市共有2757人具备心理咨询资质,占该市总人口的3%。在疫情防控中,胶州组建起由社会心理服务中心、心理专家、国家二级心理咨询师等56人组成的心理干预专家团队,为民提供全天候、无缝隙的心理咨询和援助。

□本报记者 张晓帆 本报通讯员 王潇 刘嘉曦

社会治理的重心在基层,难点也在基层。青岛市李沧区虎山路街道下辖21个社区,是李沧区所辖社区最多的街道,社区人群构成复杂,问题多种多样,矛盾层出不穷。群众的事情无小事,虎山路街道借鉴“枫桥新经验”,以民情协商为载体,解决问题有平台,沟通交流有渠道,建强支部有方向为目标,探索实施“民情协商”新模式,打造出“有事来商量”的民主协商品牌。

联系群众鱼得水,脱离群众树断根。虎山路街道充分发挥基层党组织战斗堡垒作用,党小组的前沿组织作用,党员的示范带动作用和在居民协商民主中的主动参与作用,把社区作用发挥好,把民情平台搭建好,协调资源能商量,畅通渠道多商量,和群众坐在一条板凳上“拉家常、达共识、解难题”,由群众自己说事、议事、主事,做到“小事不出居、大事不出街、矛盾不上交、就地化解掉”。

## 有事能商量

前段时间,虎山路街道的一个社区因自来水供水不足、天然气管道未接通等问题,影响到了社区200多户居民的日常生活,导致居民意见较大。

了解到这一情况后,虎山路街道党工委及时启动应急预案,按照有事来商量工作模式,

## 构建全链条 社会心理服务模式

社会心理服务体系已成为平安胶州建设的重要抓手,胶州市构建预防为前端,疏导为中端,干预为末端的全链条社会心理服务模式,最大限度满足群众心理健康服务需求。根据不同成长阶段的认知特点和心理发展

规律,胶州实施“生命全程陪伴计划”,将社会心理服务的触角延伸至婚前、婚后、产前、产后、婴幼儿、学生、青年、中年以及老年等9个关键时期,提前介入、主动沟通,纾解不良心理状态,最大限度预防和减少因心理问题引发的案(事)件。

目前,胶州市已有2/3的人口接受心理健康普查,建成覆盖15万中小学生的心理健康测评系统,为每名学生建立跟踪预警式心理档案。该人均主动接受心理咨询比例从2016年的1.25%提高到现在的11.9%。

胶州还把心理危机干预引入重点人群服务管理和基层矛盾纠纷化解,坚持有访必接、有需必复,采用倾听法、心理咨询共情法、积极关注等心理技术手段,以真心换真情,先后与2000多名信访诉求人员促膝交谈,用沟通打开心结,化解疑难复杂信访案件68起,占该市重点信访案件的48.6%。疫情期间开通的24小时心理危机干预热线,共开展心理援助和心理测评1.5万余次,有效提升了全体市民的心理免疫力。



10月9日至14日,青岛市市南三区(市南区、市北区、李沧区)自主就业退役士兵进行集中报到。为解决退役军人办事“多头跑”“来回跑”等问题,青岛市退役军人局进行报到办理流程再造,提升服务效率,联合青岛市委组织部、共青团青岛市委、青岛市人社局等单位,为退役军人提供“一站式”报到服务,将每人办理时间压缩至30分钟,让服务“多跑路”,退役军人“少跑腿”。

# 青岛市政府与青岛大学牵手共建

## 青岛大学青岛医学院揭牌,建设名医和大师汇聚地

□记者 薄克国 报道

本报青岛讯 10月9日,青岛市政府、青岛大学共建青岛大学青岛医学院战略合作协议签约仪式,旨在进一步整合青岛大学优势医学学科资源,尽快提升青岛市及胶东半岛医药卫生与健康服务水平,发挥区域辐射和带动能力。青岛大学青岛医学院同时揭牌。

青岛市政府与青岛大学协商共建青岛大学青岛医学院,并将青岛市立医院、青岛市中医医院、青岛市中心医院、青岛市第三人民医院、青岛市妇女儿童医院等7所医院作为市校共建附属医院,纳入青岛大学直属附属医院管理体系,探索建立市校共管共建的医教研一体化发展模式,是青岛医学发展史上的一个重要里程碑,也是青岛市推动医疗卫生事业发展的重大举措。

根据战略合作协议,学校与纳入青岛大学直属附属医院管理体系的7家医院在充分沟通、协商的基础上,采取“一院一策”的

共建合作协议,着力推进医教研协同,共同加强一流医学学科和一流医院建设。一是青岛大学将发挥学科、医疗、人才及科研优势,为各直属附属医院引进培养人才、提升医疗水平提供有力支撑;二是学校将按一定条件聘用各直属附属医院临床教师,并选派一定数量学校编制的临床教师到院工作;三是利用综合大学优势,在医学、化学、材料学、纺织、计算机、软件、物理、自动化、电子、人工智能、大数据等研究领域与各直属附属医院开展合作,组建科研团队和协同创新中心,提升科研水平,促进成果转化,打造青岛市健康服务业、生物医药产业和医疗装备产业新的增长点;四是向各直属附属医院开放共享学校生物医药实验中心、实验动物中心、博士后流动站等科研平台;五是学校选聘直属附属医院人员担任博士和硕士研究生指导教师,每年分配一定数量的研究生;六是利用医疗健康大数据管理开放平台的架构和技术,与直

属院院协同构建青州市级诊疗平台和健康大数据管理中心;七是充分利用学校资源,申报高层次科研项目,产出高水平科研成果等。各直属附属医院发挥自身医疗优势为青岛医学院学生提供临床教学及见习实习场所,利用青岛大学多学科优势,促进医教研协同发展。

青岛大学校长夏东伟表示,青岛大学将充分发挥综合大学优势,整合医学医疗资源,统筹推进医教研一体化协同发展,实现优势互补、共建共享、互利共赢,努力把附属医院建设成高质量医学人才培养基地,高水平医疗技术和医学理论发源地,名医和大师汇聚地,全面提升服务青岛及胶东半岛医药卫生与健康水平,为助力青岛创建国家区域医疗中心、建设长江以北地区一流医疗中心城市,为广大人民群众的健康福祉,为国家卫生健康事业发展作出新的更大贡献。

## 城市轨道交通公共服务 标准化试点通过评估

□记者 白晓 通讯员 姜钰 报道

本报青岛讯 由青岛地铁集团承担的国家级“青岛城市轨道交通公共服务标准化试点”项目近日通过终期评估,青岛地铁成为继上海申通地铁集团之后,全国轨道交通行业第二家通过该项目评估的企业。

青岛地铁集团自2016年3月启动标准化建设,全面提升运营服务水平,打造“畅达幸福”特色服务品牌。在原有运营服务标准体系的基础上全面优化,形成了分公司一中心一部门一车间一班组五级公共服务标准实施体系,实现了各级组织便捷、准确地获取执行标准。通过建立三级标准化检查机制,标准实施及评价工作实现了从“事后纠正”到“事前预防”的转变,全方位、多层次保障试点建设的有序开展和贯彻落实,确保了体系持续改进机制的有效运行,实现了标准实施的闭环管理。

青岛地铁在标准化建设中创新性地提出了基于业务流程蓝图制定标准、利用新媒体多种方式宣贯标准、依托班组建立标准实施体系推动标准落地等具体做法,各项运营指标达到国内同行业先进水平。

## 自贸区律师事务所揭牌

□记者 薄克国 报道

本报青岛讯 近日,山东首家自贸区律师事务所——山东德衡(青岛自贸区)律师事务所在青岛西海岸新区黑卓中心揭牌。

该律所将紧跟国家战略,积极建功青岛西海岸新区,抢抓机遇,积极拓展,明确自身定位,提升业务能力。紧密结合自贸区发展实际,在航运、外贸、金融、物流、期货交易、生态建设、城市基础设施建设等方面,提供专业法律服务与支持,努力打造精品化的专业法律服务机构,为青岛西海岸新区发展和自贸区建设贡献法律服务力量。

## 山大青岛校区 一产业项目试产成功

□记者 肖芳 报道

本报青岛讯 近日,由山东大学微生物国家重点实验室专利转化的新一代多功能农用微生物菌剂——兼具高效杀虫、抑菌和生物固氮功能的荧光假单胞菌,在青岛德馨生物科技有限公司首次试生产中获得成功。这是山东大学青岛校区落户蓝谷以来就地转化的第一个产业化项目。

据介绍,与市场上同类产品相比,该产品兼具生物防治和生物固氮双重功效,能有效缓解因多年使用化学农药和肥料造成的土壤板结、恶化、菌群失调等现象,促进作物根部养分吸附、运输、存储及转化,可广泛适用于农业生产等多种领域。

今年以来,蓝谷管理局致力于推进科教产深度融合,协同即墨区采取“院校+园区”“院校+科技园”“院校+企业”“科学家+企业家”等形式加快科技成果转化力度。在蓝谷管理局的推动下,山大微生物技术国家重点实验室张友明院士团队通过技术入股的方式与即墨区城市建设开发有限公司合资成立了青岛德馨生物科技有限公司,共同推进本项目的产业化落地。项目总投资1.3亿元,研发中心设在蓝谷中德生物医药技术产业园,生产基地设在即墨北部工业园,全部建成后可实现年产各类农用生物菌剂2万吨,产值达5亿元。

## 黄海制药与青大合作

□记者 肖芳 报道

本报青岛讯 9月30日,黄海制药与青岛大学战略合作协议签约仪式,双方分别就战略合作协议、青岛大学华赛医学细胞和蛋白质药物研究院引入黄海制药合作协议项目进行了签约,并同时为“本科实习教学基地”“研究生联合培养基地”合作机构进行揭牌。

此次战略合作是“高校+企业”深度合作的重大突破,双方将依托青岛大学的教育、科研优势和黄海制药的行业优势,探索建立企业与高校科技交流、联合培养人才的新机制,促进医药、医疗、教学、科研、学科建设及人才培养的协同发展。借助本次战略合作签约,黄海制药还联合青岛大学建立了黄海制药教育基金。

## 青岛市崂山区出台 21条举措推进企业上市

□记者 白晓 通讯员 梁大宏 报道

本报青岛讯 10月12日,崂山区透露,该区出台《崂山区加快推进企业上市实施意见》,包括9大类21条产业扶持政策。其中在加大企业上市挂牌政策支持力度方面,共涉及“上市补助”“新三板挂牌补助”“区域股权交易市场挂牌补助”“股改补助”“再融资奖励”等9条措施,拿出真金白银进行补助和奖励。

上市补助方面,政策对崂山区在境内外首发上市的企业,按照实际发生中介机构服务费用的75%分阶段给予补助,最高800万元。对实现境内上市并将公司注册地迁至崂山区、境外“买壳”成功上市,在新三板精选层挂牌并公开发行的企业参照上述政策执行。对上市企业家分阶段给予最高200万元奖励。同时,以企业上市前两年区级主要经济贡献的100%,后三年区级主要经济贡献的50%给予奖励,上不封顶。

此外,政策对新三板挂牌企业按实际发生的中介费用给予一次性补助,最高180万元。对新三板挂牌企业家给予最高50万元奖励。境内外上市公司实现再融资,包括配股、增发、定向增发、发行债券等,在募集资金到账后,按年度再融资金额的0.3%补助,补助最高200万元。企业在境外上市募集资金到位并符合引外引资条件的,给予最高1000万元奖励。今年下半年,崂山区企业持续发力资本市场,8月3日易来智能科技青岛证监局辅导;9月4日冠中生态A股首发上市申请(IPO)顺利通过,是创业板启动注册制以来,青岛首家过会企业;9月29日海泰新光A股首发上市申请(IPO)顺利通过……崂山区力争到2025年,重点推进50家企业启动上市,努力形成“培育一批、改制一批、辅导一批、申报一批、上市一批”的梯次推进格局,在现有12家基础上再实现20家左右企业在境内外上市,加快打造资本市场“崂山板块”。

## 群众自己说事、议事、主事,大合唱奏响社会治理“新乐章”

# “有事来商量”化矛盾于基层

一方面邀请社区内威望较高的长者出面做好稳定工作,同时,积极与责任单位海润自来水公司、泰能天然气公司等积极对接协调。

最后,这些公司与街道、社区两委成员、居民代表以及部分住户、社区律师在街道的“议事厅”经过充分的协商讨论,制定解决方案。通过改粗供水管道加压、延伸供气管线的方式,解决了居民的吃水难、用气难问题,将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

跟群众多商量才能让群众更满意。虎山路街道充分发挥党的领导,以居民需求为导向,以解决问题为目标,建立有事来商量云平台,有事来商量议事厅,有事来商量电话吧三级平台,实现群众自己“说事、议事、主事”,社区的事群众商量着办,求出了发展的“最大公约数”,画出了和谐的“最大同心圆”。

其中,有事来商量云平台利用辖区律师事务所,法律工作者资源较为集中的优势,整合辖区资源,培育起集法律咨询、人民调解、政务讲解、社工增能、心理帮扶等多支队伍于一体的有事来商量智囊库,并建立起24小时不间断线上、线下服务机制,为居民提供法治宣传、法律调解、法律咨询、法律援助等服务。

有事来商量议事厅将每月26日作为“议事日”,借助社区“五老”队伍、社区律师、居民代表对社区矛盾纠纷进行了解、分类、协商,摸清居民需求,化解基层矛盾。同时,以社区党员、居民代表为主体,成立有事来商量电话吧,从群众一线收集汇总居民所反映的问题和意见,形成社区公共事务议题,更好地激发社区居民

主动参与热情。

## 有事愿商量

不仅“好事”要商量,“难事”也要商量。虎山路街道采取“老社区用老邻居处理老问题、新社区用新队伍解决新矛盾、专业事找专业人士专业手法解决”的方式梯次处理,实现调解机制从独角戏到“大合唱”的转变,为矛盾纠纷提供全方位、常态化服务,让群众“有事愿商量”。

岳湖社区因小区装修、物业管理、车位划分等问题,投诉较多。为彻底解决这些问题,虎山路街道依靠社区志愿者组建的文化特色队伍和治安巡逻队伍,开展普法教育,创城宣传、矛盾纠纷调解等活动,以民警包片、街道干部包社区、城管进社区、物业联席会等方式,入户化解矛盾纠纷110起。

虎山路街道党工委书记单伟说,以前政府经常替老百姓做主,虽然做了很多事,但老百姓往往不满意。社区居民之间常因一些鸡毛蒜皮的事情产生纠纷,这些问题政府“不好管”,但如果听之任之容易导致矛盾升级。虎山路街道自觉拜群众为师,向人民学习,最大限度调动群众参与社会治理的能动性、创造性,在岳湖社区矛盾化解过程中,依托720名志愿者队伍每天的巡逻,及时发现各类矛盾、隐患,并及时处置,做到社会治理过程让群众参与、成效让群众评判、成果让群众共享。

## 有事好商量

针对辖区周边交通拥堵问题,虎山路街道牵头组织社区居委会、交警、党员代表、居民骨干等召开“进社区恳谈会”,通过会议研究和征求意见,制定了停车泊位和微循环行车方案,有效缓解了该区域交通堵塞问题。

虎山路二小项目拆迁推进不力,虎山路街道多次牵头组织李沧区城管、城建等部门向被拆迁企业宣传拆迁政策和补偿标准,并邀请利益相关方与被拆迁企业召开恳谈会,共商共建,全力以赴攻克难题……

群众的事情无小事。在虎山路街道,“有事来商量”已然成为合理、科学、规范、专业解决问题的重要法宝,并借此啃掉了虎山路街道把党组织的服务管理触角延伸到社会治理的每个末梢,实现党委领导下的社会治理和社会调节,居民自治良性互动,促进慈善合理、科学、规范、专业地解决。

虎山路街道还建立问题解决反馈机制,对协商过程、协商成果、服务成效、居民满意度等进行评估。目前,共受理群众申请调解240余件,调解成功234件,调解成功率达96%以上,群众满意度不断提升。



更多精彩内容见大众报业·大众日报客户端青岛频道