

# 职工总体满意度超过九成

## 华山医院员工关爱计划坚持多年 医护人员找到“心灵港湾”

■ 劳动报记者 王枫



当前，卫生行业面临来自社会、患者的多重压力，医务人员除了要面对繁重的工作量、超长的的工作时间、不可避免的医患矛盾之外，他们还要承担带教、科研、继续深造和职称晋升等多种挑战。这些长期而持续的压力都对医务人员造成一定的消极影响，容易产生职业倦怠。作为医院最宝贵的资源，员工的心理状况直接影响着他们的身体健康、精神状态和工作效率。

为此，多年前华山医院就设立专门的HEAP（华山医院员工关爱计划）实施团队，由工会、人力资源部等部门人员组成，组织和培养心灵关爱师团队，通过巴林特活动、“和谁一起午餐”、心灵热线、“幸福华山”主题培训、正念瑜伽课程等方式，帮助职工减少或消除导致职业心理压力和心理问题的因素，建立一个积极的、支持性的工作环境。经过近7年的扎实推进和理论创新，华山医院无论从实践操作还是理论探索方面，都闯出了一条具有医院特色的员工关爱之路，横向包含身心健康、个人成长、职业生涯发展、社会适应等四大模块；纵向囊括

遭遇病人投诉，内心感到委屈，如何进行心理调适？工作压力大，亲子关系紧张，怎样处理家庭矛盾……对于很多大白褂来说，这些都曾困扰着他们的日常工作和生活。从2013年起，华山医院工会和“心灵绿洲”工作室借鉴EAP模式，融入心理学、管理学、社会学相关理论，在全市卫生系统中率先启动“华山医院员工关爱计划”，为构建和谐医患关系、缓解职工身心压力做出积极努力。



危机前、危机中、危机后等三级援助体系。据了解，对于心理压力和职业倦怠特别严重的员工和科室部门，华山EAP项目中还制定小型EAP专案，定期提供针对性的团体心理辅导、个体心理咨询和团队拓展活动，保证员工能够顺

利、及时地获得心理咨询及团队支撑。

华山医院老年科顾洁医生是该院巴林特小组组长，她向记者介绍，目前医院定期以科室为单位开展巴林特小组活动，基本每月开展一次，“活动中，我们发现

小组成员情感上的负面情绪得到抒发，在认知上发生了可喜转变。”

有一次，一位来自ICU重症监护室的护士小A诉说了自己的委屈：有一位病人做完脑补开颅手术，进入ICU重症监护室观察

一夜，因为治疗需要，身体被仪器做了约束。小A当晚上大夜班，负责对三个重症病人进行照顾，包括了这位病人。在晚上值班过程中，小A按照规定每两小时进行了一次巡视，“在最后一次巡视中，病人说手冷，我就为她把被子盖好。然而，在第二天医院客服人员对患者进行调查的时候，病人却向客服反映昨晚睡得比较冷，说我没有照顾好她。”虽然护士长并没有指责小A，但是小A仍然对接到投诉感到非常不解和委屈。她十分迷茫，甚至开始怀疑自己选择这份工作的初衷。

针对小A的委屈，巴林特小组通过提出问题、雕塑治疗、组员分享等环节，由小组成员扮演“病人”、“护士”、“护士长”、“客服人员”等角色，帮助求助者分析原因，换位思考，顾洁告诉记者，“最终，这位护士在小组成员的陪伴下，从多个角度体会到了各个当事人的感受，更深层次理解到他们的想法，从而获得心理上的支持性力量，委屈变少了，对生命的关爱更主动，对自己的职业信心更坚定了。这份体验，仿佛是她职业生涯中一颗宝贵的种子，陪伴她慢慢成长。”

据统计，华山医院开展员工关爱计划开展以来，职工总体满意度连年呈上升趋势，2018年达到94.6%，比2017年增长13.7%，医院连续三年获评上海市“劳动关系和谐职工满意企事业单位”。

# 上半年全国城镇新增就业 737 万人

完成全年目标任务的67%

人力资源社会保障部就业促进司司长张莹在25日召开的二季度新闻发布会上表示，今年1至6月，全国城镇新增就业737万人，完成全年目标任务的67%；6月份，全国城镇调查失业率为5.1%，低于5.5%的预期控制目标；二季度末，全国城镇

登记失业率为3.61%，同比下降0.22个百分点。

重点群体就业保持稳定。张莹介绍，上半年，高校毕业生就业水平与往年基本持平，就业局势基本稳定。困难群体帮扶力度加大，截至6月底，累计帮扶建档立卡贫困劳动力就业1081万

人，较去年底增加93万人。1至6月，就业困难人员实现就业87万人，快于时序进度。

劳动力市场供求基本平衡。张莹说，二季度100个城市公共就业服务机构求人倍率为1.22，岗位需求数大于求职人数，市场仍有

回旋余地。

“下一步，我们将继续把稳就业作为首要工作目标，以实施就业优先政策为主线，突出重点、分类施策、强化落实，确保就业目标任务的完成，确保就业局势的总体稳定。”张莹说。

■ 新华社北京7月25日电

# 出示电子身份证 也能实名办税

本报讯（劳动报记者 邵未来）“没想到不用带身份证原件也能办税，只需出示二维码就行，真方便！”实名办税推行以来，办税人员携带的身份证明材料大大减少。据市税务部门介绍，截至昨天，本市已经超过50人次通过“线下亮证”方式完成实名办税。

近日，上海卓南自动控制技术有限公司办税员李萍在松江漕泾办税服务厅窗口体验了“线下亮证”服务。之前，她注册过“随申办市民云”手机APP，已绑定了个人身份证信息。在调出“随申办市民云”手机APP中的“我要亮证”功能后，窗口工作人员用扫描枪直接扫描电子身份证二维码，李萍便顺利通过了实名认证，随即成功办理了注销税务登记业务。

松江区税务局办税服务厅干部朱琪介绍：“‘线下亮证’功能实现了税务系统与‘随申办市民云’APP数据的全面对接。电子税务局税务端应用‘线下亮证’功能，通过扫描纳税人‘随申办市民云’手机APP出示的电子居民身份证，再现场拍摄纳税人影像，经人像比对技术通过后便可视同纳税人出示原件，纳税人即使不带身份证也能办理实名办税相关业务，极大地方便了纳税人。”

国家税务总局上海市税务局征管科技处有关负责人表示，这是税务部门进一步落实“减材料”工作要求的又一举措，通过跨部门数据共享，破除信息壁垒，为纳税人提供更加便捷的办税环境。

# 1-6月跨境电商货值增长超两成

物流问题成第二大消费投诉热点

本报讯（劳动报记者 陈宁）海淘成为国人的新购物选择。日前，海关总署税收征管局（上海）最新统计数据显示，今年上半年，全国跨境电商零售进口商品清单达2.2亿份，货值456.5亿元，同比分别增长20.9%和24.3%，远远高于同期全国货物贸易进口1.4%的增幅。

对此，业内人士分析，货值同比增幅超两成，说明越来越多的我国消费者热衷于跨境电商买进口商品，其日常生活与跨境电商的关系越来越密切。数据还显示，今年上半年，我国消费者共计通过跨境电商平台单次购买2000-5000元进口商品80.8万份，货值23.17亿元，而全部货

值客单价也达到了207.5元，远超过国内网购平均水平。

不过，一方面是快速发展的跨境进口电商行业，另一方面是京东海淘全球、唯品国际、天猫国际、网易考拉、小红书、洋码头、丰趣海淘等跨境进口电商因物流时间长、安全性等问题频频受质疑。

据《跨境电商消费者权益保护课题调研情况报告》调查统计数据显示，跨境网购消费者遇到的物流问题占比达21%，成为第二大消费者投诉的热点问题。其中，转运是海淘的重要物流模式之一，物流时间长、清关时间不一、丢件概率大、无政策规范是海淘转运行业目

前存在的痛点。

在海淘转运过程中，消费者一般会遇到商品丢件、商品损坏、货不对板、清关时间长、久不配送、收费不合理、理赔困难、余额无法提现、售后服务差等问题。

针对海淘转运中出现的丢件难赔付问题，网经社-电子商务研究中心法律权益部分分析师姚建芳表示，海淘转运过程涉及货运、航空、清关、国内快递等多个环节，当订单数量较多时，个别丢件的情况是无法避免的。事实上，一般的转运公司都是通过购买运险来保障转运的过程中丢损件的赔付，一旦出现丢损件情况就会出现

转运公司和保险公司相互推脱的情况，需要消费者提交各种证明，赔付周期少则两个月，多则三四个月。因此消费者在选择转运公司的时候，尽量选择服务更全面，比如可以在丢件的情况下提供先行全额赔付的转运公司。

她同时表示，由于国际物流运输繁琐、时间长等因素经常出现物件丢失的现象，因此，为了确保运输过程中对物件有所保障，消费者会选择购买运输保价服务。那么，在消费者购买该项目的服务情况下，物流快递公司根据具体的实际情况对消费者丢件理应承担起赔付的责任。