

“青春情暖——白衣战士致敬行动” 广东共青团支援一线医护人员及其家属 工作方案

为贯彻落实习近平总书记关心关爱奋战在疫情防控斗争一线医务人员、帮助解决实际困难的重要指示精神，按照省疫情防控指挥部关于关心关爱一线医护人员及其家属的工作安排，协同党委政府相关职能部门，动员联络社会力量为我省一线医务人员及其家属提供支援，特制订本工作方案。

一、工作机制

1.团省委应对疫情工作协调小组（以下简称协调小组）组建专班，负责统筹整体工作安排，督导各有单位落实任务分工。协调小组下设各组原则上按照原有分工承担相应任务。专班办公室设在省志愿者行动指导中心。

2.各地级以上市团委可参照本工作方案制定符合本市一线医护人员实际、操作性强的实施细则，有章法地推进各项工作。

3.部分高校团委在省、市团委的统一调度下，积极动员大学生志愿者踊跃参与该项工作，有效协同做好志愿者的招募组织、部分项目实施等工作。

各级团组织开展工作，要严格遵守当地疫情防控指挥部的统一安排，并及时向指挥部报告有关情况；要充分尊重医护人员及其家属的实际需求和内心感受，切忌形式主义。

二、服务对象及分工

广东驰援湖北及本省定点收治医院的一线医务人员及其家

属。中山大学、南方医科大学、广州中医药大学的附属医院，省人民医院、省第二人民医院等主要部属、省属医院医护人员由团省委直接联系负责；其家属原则上由团省委直接对接，联动有关高校及医院团委共同服务。驰援湖北及当地定点收治的市属、县属医院医护人员及其家属，由各地市团委联系负责。

三、工作内容及方式

（一）建立直接联系、第一时间深入了解需求

1.省、市两级团委以医院为单位，逐一与驰援湖北的各医疗队的领队、联络员及本地定点收治医院建立微信群，团委负责同志直接进群沟通对接（派出人数较少的地市，可以以整个地市为单位建立微信群）。每天固定时段主动向前方领队、联络员联系、实时了解一线需求，建立需求清单，力争第一时间响应支援。（省志愿者行动指导中心）

2.广东 12355 青少年综合服务热线设立“青春情暖——白衣战士致敬行动”服务专线，接收一线医护人员及其家属需求信息，形成详细的、分类的需求清单。（团省委权益部）

3.省市两级团委每名专职团干与 1 户一线医务人员家庭形成“手拉手”共度疫情时期伙伴关系，一方面及时将了解到的需求进行书面梳理，一方面提供力所能及的服务。（团省委组织部）

（二）形成工作台账、第一时间解决实际问题

每日汇总反馈需求，建立工作台账，根据协调小组分工和本方案分工，对服务需求进行派单转介并明确完成期限，建立跟踪反馈机制，定期梳理支援一线医务人员及其家属工作情况。

（办公室、指导中心）

（三）设置服务项目、务求雪中送炭取得实效

1. **协助保障物资。**通过动员社会及爱心企业捐赠、筹资购买等多种方式，为一线医务人员特别是驰援湖北的医护人员提供必要的物资保障补充。所募集的医疗防护物资，优先用于支援驰援湖北医疗队及省内定点收治医院。（省青基会、省志愿者行动指导中心）

2. **募集专项资金。**立足一线人员及其家属实际需求，量身设计“小而美”的社会募集项目，为支援一线医护人员及其家属的服务项目募集社会资金，营造关心支持一线医护人员的良好社会氛围。（省青基会）

3. **交通应急服务。**①驰援湖北方面，立足各医疗队实际需要，协同湖北团省委、武汉团市委、荆州团市委等有关方面，发动车友会等社会力量，组建应急车队为一线医护人员、医疗队工作提供必要的补充通勤服务。②省内方面，会同交通运输管理部门，协调各大网约车平台为一线医护人员及其家属提供专属礼遇。（①省志愿者指导中心②广东青少年大数据及新媒体中心）

4. **生活照料服务。**①生活物资供给：动员青农会企业及社会力量为一线医护人员家属每周免费配送水果、生鲜及其他有实际需求的必要物资。②餐饮服务：联动若干家有影响力、口碑好的餐饮外卖平台或当地大型实体餐饮店，为一线人员及其家属提供专属礼遇。③“一家一策”式服务：针对因家庭主力驰援湖北，导致家庭照料存在困难的医护人员家属，施行“一

家一策”式服务。（①团省委青发部②广东青少年大数据中心③省志愿者行动指导中心）

5.未成年子女学习辅导成长陪伴。①会同省社会教育协会、省青少年宫协会，联动服务质量上乘、口碑好、有一定影响力的青少年社会教育机构，为一线医护人员子女免费提供在线学习专属礼遇；②以西部计划研究生支教团成员、高校优秀学生志愿者为主体，为一线医护人员子女组建助学志愿者队伍，通过QQ、微信等网络方式，为有需要的医护人员子女提供一对一的线上学业辅导、才艺指导、精神陪伴等服务；③以各级少先队辅导员导师团成员为主体，组建少先队辅导员抗疫志愿辅导队，为一线医护人员子女提供健康卫生类（疫情防护）、心理健康辅导、语言艺术、美术手工、科学实验、艺术鉴赏等有利于青少年身心健康的素养类课程，并为其提供在线朋辈人际圈的支持。（①团省委宣传部②团省委学校部③团省委少年部）

6.精神陪伴服务。①开设医务人员及家属专线。依托省12355热线、粤省事“青少年求助”小程序，开设医务人员及家属专线，专线下设心理困惑、工作需求、生活需求按键，提供7*24小时提供在线服务，其中组织中山三院、南方医院30名以上心理专家提供在线心理服务。②“一对一”线上心理援助。为每支医疗队配备2-3名心理专家，通过领队对接需求，根据实际情况为一线医务人员提供一对一心理辅导。③打造线下面询及问诊服务“绿色通道”。联系中山三院、南方医院开辟问诊绿色通道，服务对象如有需要联系12355平台专人，由专人协调医院。对于心理危机个案主动介入。④以驰援湖北医

院、省内定点收治医院为单位，在确有实际需要的情况下，商领队建立一线医护人员及家属心理支持群（如已设置可不再新设），每个群配备 1-2 心理专家，利用朋辈辅导的形式，舒缓医务人员压力。（团省委权益部）

五、工作进度及相关安排

1.2 月 15 日前，省市两级团委按要求建立好与驰援湖北一线医护人员的微信沟通群，摸清驰援湖北医疗队及本地定点收治医院的医护人员总体情况，了解驰援湖北医疗队领队和联络员的基本信息。

2.2 月 19 日前，各项工作形成初步的阶段性成效。（个别服务项目在方案中有设置但现实确无法落地的，形成新的工作策略）

3.以攻坚状态推进此项工作，各地各单位有好的经验做法及时报团省委，协调小组综合组依托现有的信息反馈载体，增加支援一线医护人员及家属的工作情况。同时，要策划做好有关工作的宣传。

4.本方案自发布之日起实施，原则上实施至疫情完全解除。

联系人：倪晓奇 020-87786223, 14743212402

共青团广东省委应对疫情工作协调小组

2020 年 2 月 14 日