

1月30日,西安交通大学第一附属医院与陕西省工人疗养院协作医院挂牌仪式举行。这是陕西省工人疗养院建立健全优质高效疗休养服务体系、当好职工“健康使者”的创新举措,也是打造富有工会特色的疗休养服务品牌、更好服务职工群众的一次有益探索。

2023年是陕西省工人疗养院“三年提升改造目标”收官之年。作为全省唯一一家工人疗养院和全国劳模职工疗休养基地,该院紧紧抓住整体环境提升改造工程圆满完成的契机,立足公益性服务性,走内涵式发展之路,不断擦亮服务职工品牌,用心当好职工的“温暖使者、健康使者和文化使者”,努力满足职工群众对高品质生活的向往,奋力谱写陕西职工疗休养事业高质量发展新篇章。

当好“温暖使者”展现新作为

今年元旦前夕,300多名全国劳模在陕西职工IP形象秦小工的引导下,行走在劳模大道上,劳模楼广场前正在表演美轮美奂的大唐迎宾舞蹈,热情的掌声和欢呼声一直伴随着劳模步入修葺一新的劳模楼……这是2023年陕西省工人疗养院接待的第六批全国劳模入住时的场景。

大国工匠、中国航天科技集团有限公司第四研究院7416厂班组长徐立平说:“疗休养整体提升改造工程圆满完成之后,内部环境和住宿条件真的变得非常好,每次来都能感受到变化和温暖。希望各级工会和企业多组织奋战在生产科研一线的劳模工匠、优秀职工来疗休养,放松心情。”

陕西省工人疗养院始建于1956年。经过60多年的发展,房屋破败、设施陈旧、经营模式简单等已经不能适应新时代职工群众对高品质疗休养的需求。为此,省总工会决定,从2021年起,利用3年时间对疗休养整体环境进行提升改造。截至2023年6月30日,提升改造工程圆满完成。

“景观式院落、星级住宿标准、完善的设施条件,院内旧貌换新颜,呈现出史上最美的时刻。”这是省内外前来参观学习、进行疗休养的各界人士对提升改造后疗院的总体印象。该院的成功做法被全国总工会选为老疗院提升改造的范例进行全国推荐,半年时间先后吸引海南、河南、云南、黑龙江、内蒙古等20多家工人疗养院前来参观学习。

“新疗院,新形象。经过整体提升改造,疗院的硬件设施发生了天翻地覆的变化,人员的精神面貌和服务质量也要跟上。我们要不断丰富服务职工的形式和手段,狠抓管理和服务质量,当好‘温暖使者’,用热得发烫的激情,让每一个来疗院的职工和劳模都能感受到组织的温暖。”陕西省工人疗养院党委书记、院长冯曦说。

于是,他们坚持硬件设施建设与管理服务并重,着重提升“软实力”。在管理方面,优化组织架构,成立质量监督部等部门,强化服务质量监督,实行聘用人员人事代理制度,推行双岗制、AB岗;引进行政总厨、房务总监等业务骨干,推行“优才计划”,选拔20名后备力量,坚实人才梯队支撑;开展校企合作,挂牌西安学院、陕西财经职业技术学院实习就业基地;加强财务和资产管理,推行物业化管理,强化安全保障机制,实现全年零事故发生。在服务方面,加大培训力度,坚持“请进来、走出去”的培训方式,组织20场线下主题培训,“优质服务提升训练营”等,推出623节线上课程培训,开展全院全员业务技能达标测试,组织赴中国延安干部学院等地学习调研活动11批次;鼓励员工积极参加技能大赛,厨师团队在省烹饪技能大赛中荣获2“特金”1“银”奖;与陕西宾馆建立合作共建机制,组织服务队圆满完成“中亚峰会”、全球秦商大会、两会等服务保障工作,入选省委办公厅接待办协议服务单位,在实践中练本领、强技能。

“免费温泉,永久有效!”这是省疗院推出的人性化服务之一。按照这个优惠政策,省部级(含)以上劳模,每月可享受温泉疗休养免票一次;凡在“陕西工会”APP实名认证的会员即可享受温泉通票9折优惠。同时,他们开售端午、中秋礼盒,推出年夜饭礼盒、春节大礼包、为劳模过生日等贴心服务,让劳模和职工有一种“到了疗院,就如到家一样的感觉”。

2023年,该院坚持提升改造和经营管理“两手抓、同推进”,圆满完成各级劳模疗休养、新时代高品质劳模工匠疗休养、新就业形态劳动者疗休养、农民工温泉疗休养等重要任务,全年累计接待36万人次,实现营业收入4565万元,创历史新高。



# 当好『三个使者』

# 擦亮服务职工品牌

## ——陕西省工人疗养院着力打造职工高品质疗休养基地纪实



省人大常委会副主任、省总工会主席李晓英(左三)在陕西省工人疗养院调研。



为前来参加疗休养活动的全国劳模过生日。



2023年陕西省总工会新时代高品质劳模工匠疗休养活动合影。



西安交通大学第一附属医院与陕西省工人疗养院协作医院挂牌仪式。



陕西省工人疗养院组织职工赴临潼区上东城社区开展义诊。



“走进南泥湾 再忆大生产”第六批全国劳模休疗养团迎接仪式。



陕西省工人疗养院“两会”服务队在陕西宾馆前合影。

活动由陕西省劳模工匠协会、陕西省工人疗养院和北京颐康益家科技有限公司联合主办,来自全省的80名劳模工匠参与“高品质疗休养活动”。国家突出贡献专家、著名心血管疾病专家胡大一院士向省工人疗养院颁授“胡大一名医工作室”牌匾。

在为期7天6晚的活动中,除了传统项目,最引人瞩目的就是健康讲座和健康服务。健康讲座特别邀请国内多领域顶尖医疗专家团队资源,连续8场在省总工会、省疗院各个新媒体平台进行了全程直播,内容干货满满,为劳模职工提供了权威的、个性化的健康建议和指导。每日讲座一结束,专家教授会根据劳模工匠体检情况开展健康咨询、报告解读、问诊、中药一人一方等诊疗服务,为劳模工匠制定个性化的健康管理计划,受到了劳模工匠的真心欢迎。

在活动中,疗职工始终坚持以“学习劳模、服务劳模”的担当精神,秉持“热情、温馨、周到、安全、顺畅、圆满”的宗旨,全心全意做好各项接待工作,把“健康使者”的形象融入每一个服务细节中,圆满打赢了提升改造后的第一场服务“硬仗”。

开展新时代高品质劳模工匠疗休养活动,是当好“健康使者”的一次“大练兵”。作为陕西唯一一家工会疗休养服务阵地,为了给职工提供科学、权威的健康服务,该院首先牵头构建职工疗休养联动服务体系,在省内确立10家疗休养合作单位,省外建立10家疗休养基地,与多省市工会及疗休养院签订《疗休养合作框架协议》或建立互访机制,联合文旅局设计推出15条省内富有特色的疗休养线路,开启全省职工疗休养活动的新篇章。

做好职工心理健康服务工作,也是当好“健康使者”为职工提供心理关爱服务的内在需

要。该院高标准创建了“省级心灵驿站示范点”,通过开展心理咨询、团建活动定期回访等方式帮助职工走出心理困境,维护职工的身心健康。与交大一附院、省中医医院、西安国际医学中心医院等多家三甲医院建立紧密型医联体,针对职工不同的职业病和亚健康人群定期邀请专家学者进行问诊和医疗康养知识普及,把疗院建设成职工身心健康的暖心港湾。

为了满足职工多样化服务需求,在做好传统疗休养、身体检查、泡温泉等项目的基础上,他们从细节入手,新增加了心理健康、西餐、文创超市、书屋茶室、健身、成衣定制、美发服务等十余项衍生业态,融合多业态推出“组合拳”产品;整合工会以及社会资源,积极拓展疗休养+红色教育+名医名课+乡村振兴+技术交流+非遗体验+文化艺术等,提供“疗休养+”定制服务,探索创新“弹性疗休养”“微休养”等特色疗休养服务品牌。

当好“文化使者”呈现新亮点

“在劳模工匠的手中,我们看到的是铁骨铮铮的精益求精和大气重器的傲骨嶙峋。”这是西安市临潼区康复路小学学生在全国首家劳模工匠主题邮局开展的“传承三个精神·奋斗筑梦未来”系列思想政治教育活动中的内心发出的感慨。

为了深入贯彻落实《中华全国总工会办公厅 教育部办公厅关于大力弘扬劳模精神劳动精神工匠精神 深入开展“劳模工匠进校园”行动的通知》的精神,该院不仅建成了全国首家劳模工匠主题邮局,还挂牌了“临潼区中小学思想政治教育基地”和“思政教育大中小一体化联盟劳动教育基地”。通过常态化地开展“劳模工匠进校园”活动,让更多的劳模工匠走进

校园,走上讲台,分享自己立足岗位、成长成才的动人故事。

该院作为承接全国各级劳模、工匠和职工的疗休养基地,通过全国首家劳模工匠主题邮局、楷模林、劳模长卷、“不忘初心 牢记使命——新时代陕西工会工作主题展”等,为大中小学思想政治教育一体化联盟劳动教育基地建设提供了丰富资源。截至目前,劳模工匠主题邮局收到的10000封来自陕西各大中小学生和劳模工匠互动的明信片 and 信函。劳模工匠主题邮局依然成为广大职工群众、院校学生了解劳模工匠,传承“三个精神”,弘扬劳动文化的重要窗口。

文化也是生产力。基于此,去年省疗院成立了宣传文创中心,搭建起“陕西疗院”公众号、视频号和抖音号等新媒体平台,实现常态化运营,全年发布推文492篇,发布视频137条,总浏览量达60.8万人次。加入临潼区宣传联盟,邀请网红大V开展公益宣传和品牌推广活动,聘请“不倒翁小姐姐”为服务品牌推广大使,制作8类13种宣传册/页、拍摄6部宣传片和主题MV《长安花》,推进高速公路、地铁站口标识宣传,构建多元立体化的文化宣传格局,“陕西疗院”的品牌形象和知名度得到进一步提升。

聚力攻坚突破,奋楫笃行启新程。站在新的起点上,陕西省工人疗养院将坚持“新疗院、星服务、心开始”的服务理念,用心用情当好“三个使者”,不忘初心,砥砺前行,加快向新型高品质综合疗休养院转型升级,把陕西省工人疗养院打造成陕西乃至全国职工的高品质疗休养基地,持之以恒擦亮这块工会服务职工群众的“金字招牌”。

本报记者 阎瑞先 通讯员 赵冰 孙斌