

爱心人士携儿带女献爱心 多方联手传递“助残”暖流

本报讯（记者钟邦国 通讯员吴智雅 戴李春）情系残疾，让爱接力。日前，在全国第35次法定助残日即将到来之际，雷州市客路镇出现感人一幕：张华强、黄坚等爱心人士，联手该镇残疾人“互助促进会”，“携儿带女”来到现场开展助残活动，把爱心暖流送到19户残疾人家中。

爱心助残10余年 扶持100多户残疾家庭

每年“全国助残日”到来之际，来自客路镇东坡西村的热心老板张华强，都要“例行”与该镇残疾人“互助促进会”联手，积极开展慰问残疾人送温暖活动，这是他们履行了10多年不变的“爱心之约”。

近年来，为了让助残精神在年轻人身上体现和传承，每次的慰问活动张华强都携带家眷来到爱心现场。蔡庆龙、蔡仕庆等人虽然身有残疾，却也携妻带儿参加，其中蔡仕庆的儿子才三四岁，成为最小的爱心志愿者。

“爱要传承，社会风气才能变得更好。”张华强这样说。平时他牵头开展的一些公益活动，都会想办法让儿女们参加。受其潜移默化影响，他的儿女们只要有时间和有机会，也都会积极参加一些公益活动。

当然，这次爱心慰问活动也不例外，姐弟三人全程参加了当天到各个村庄开展的爱助残行动。

10多年来，热心爱心人士与客路镇残疾人“互助促进会”爱心携手，共计扶持了100多户困难家庭，使近200多名残疾人

受益，累计慰问数百人次，慰问金达20多万元。

“暖心姑妈”携“儿女”参与 关爱在互助间传递

这次爱心助残的活动中，还有一群充满青春稚气的脸庞和身影——他们是“暖心姑妈”黄坚接济救助的9名孩子。孩子们跟随者爱心人士来到每一个村庄积极参与，车前车后的热情帮忙，或搬移一些大米、面条和花生油等慰问品。

“关爱每一个孩子，不只是在物质层面上给予，更重要的是精神上正确引导和栽培。”长期以来，黄坚除了经常援助一些孤寡老人外，也领养和资助不少农村困难家庭孩子，直到他们考上大学完成学业。而她对待一些困难家庭的孩子，都是视如亲生一样，不仅在学习生活上给予无微不至的关怀和帮助，还在节假日带他们外出游玩或参加公益等社会实践活动。

爱心人士们驾驶车队携带慰问物资，先后深入到客路镇许产仔村、宅仔村、石产村、仕坡村、世家村、草犁村、深坑村、碗洋村等8条村庄慰问。每到一户残疾困难家庭，都待他们亲如家人，或热情交谈或嘘寒问暖，给予引导和鼓励，最后给送上慰问品和慰问金，让受助对象感动不已。



司法救助“组合拳” 助未成年人 重塑希望之光

本报讯（记者张永丰 通讯员符薇薇）近日，遂溪县人民检察院第五检察部在办理一起未成年人司法救助案中，面对被救助人因案精神病发、家庭陷入困境的复杂情况，充分发挥检察职能，以“司法救助+多方联动”打出组合拳，多项举措点燃了孩子们的希望之光。

被救助人小花（化名）不幸遭受侵害，因严重创伤导致精神疾病发作。小花的父亲在案发后不久突发疾病去世，家庭生活陷入困境。遂溪县人民检察院迅速启动司法救助程序，为小花开启了“绿色通道”，并联合民政、医疗、教育、慈善机构等部门搭建全方位救助体系。

遂溪县人民检察院提请湛江市人民检察院进行联合司法救助，经实地调查核实，两级检察机关决定启动联合司法救助，优先审查、从快审批，最终决定对小花发放国家司法救助金11万元，为这个困境家庭提供了最直接的经济支持。

针对房屋危漏问题，遂溪县人民检察院联合县民政局、县政府与家属充分沟通协调，最终家属同意将部分救助金用于危房改造；联合民政局申请危房改造资金，并发动慈善机构筹集善款，推动危房改造工程落地。

为确保小花能够得到及时有效的治疗，遂溪县人民检察院协调将小花送至市级精神病专科医院，让专业医疗团队为小花的康复保驾护航，并直接发放5万元救助金至医院，确保资金专款专用。

遂溪县人民检察院又联合县民政局与福利院，将小花3岁的弟弟妥善安置进福利院，由专业人员进行照顾和看护；同时联合教育局，将小花的大姐安排至卫生学校就读，助其掌握一技之长。

未成年人保护需要“最柔软的心+最有力的行动”。在这起司法救助案件中，遂溪县人民检察院打出“检察+”组合拳，以“如我在救”的初心，让每一个困境儿童都能向阳而生。

楼上漏水楼下闹心 司法多元调解抚平邻里裂痕

本报讯（记者李亚强 通讯员梁晶晶）“之前楼下邻居才要我赔偿几千元，早知道还要支付鉴定费，我就同意和他私下和解了，现在是赔了夫人又折兵。”邻里之间本就以和为贵，房屋一旦出现漏水，不仅严重影响居住环境，更会影响邻居之间的和睦关系。近日，坡头区人民法院利用先行调解成功化解一起因房屋漏水引发的纠纷。

卧室漏水与楼上协商无果 楼下住户提起诉讼

2024年年末，居住在坡头某一职工小区的陆某发现卧室的天花板渗水，并波及衣柜等物品，遂告知楼上的刘某，要求刘某寻找渗水源和修缮，但刘某认为不是其房屋漏水所致而拒绝。无奈，陆某通过报警、寻求小区物业公司、专业维修人员帮助，初步证实，陆某卧室的渗水，是因为刘某卫生间防水没做好所致。

原因查明后，陆某再次要求刘某对卫生间进行防水处理，刘某不予置理，并拒绝沟通。陆某只好向法院提起诉讼并申请了房屋漏水原因鉴定及财产损失评估。

经过鉴定及评估，认定陆某衣柜上方天花板漏水是由于楼上刘某房屋主卫淋浴区墙面防水失效所致，并造成陆某财产损失8668元。

法官了解情况后认为，纠纷仍有调解的可能性，当即决定将案件分配给调解员开展先行调解。

先行调解是指在案件登记立案后，开庭审理前，征得当事人同意，在法律规定的调解期限内，人民法院委托调解员、调解组织开展的先行调解工作。

今年以来，坡头法院积极落实最高院《关于严格依法规范民事案件立案与调解工作的意见》，大力推行先行调解机制，充分发挥其“公正权威、高效便

捷、形式多样、促和修复、保护隐私”的优势，至今已开展先行调解287件，成功调解48件。

调解员耐心劝解 邻里间最终达成调解协议

“这房子已经竣工很多年了，我也住了7年，都没有出现漏水的情况，现在才说漏水，肯定和我没关系，我们没理由赔钱。”调解员陈平接通刘某电话后，认真聆听了他的意见。

调解员深入了解刘某的想法后，趁热打铁提出：“根据鉴定结果确实是由你家卫生间漏水导致，大家都是上下楼邻居，法院出具一纸判决不难，难的是今后彼此会留下‘心结’难解，倒不如坐下来谈谈，尽早解决。”

“这好呀，之前是我态度不好，有法院牵头做调解我也放心。”电话那头的刘某当即同意和陆某调解，调解员立马提出了相应的调解方案，并约定两天后到法院签订调解协议。

两天后，调解员没等到刘某如期赴约，只接到刘某的电话：“我母亲为此事日夜难眠，听说调解要赔付一大笔钱，她就不同意了，你们做通她的思想工作我就没意见。”

随后，调解员耐心地向刘某解释：“房屋楼龄大了，难免出现问题，根据民法典相关规定，房屋住户对其房屋有管理和维护义务，因漏水给楼下住户造成损害属侵权行为，楼下住户可以要求楼上住户赔偿因漏水造成的损失。”同时调解员提醒其考虑到后续的诉讼时间成本，并从情理角度对刘某母亲进行劝导，让其换位思考，理解原告的处境，逐渐消除了双方的对立情绪。

经过一周的“拉锯战”，双方最终达成调解协议：刘某一次性支付陆某财产损失及鉴定费约3万元。双方并承诺以此为鉴，重塑邻里互信的友好关系。

5月1日起，全国统一使用“12356”心理援助热线。因为没有4,“12356”也被人们称为“没事儿”热线。这条心理热线能否给更多人带来希望之光？如何汇聚各方力量，更好发挥作用？

“12356”

这条“没事儿”热线 某个节点或可疗愈你的心灵

从接通的一刻起，疗愈就已开始

“您好，‘12356’热线。你不太开心是吗？可以详细说一说，我们慢慢聊……”

“12356”是全国统一心理援助热线电话号码，由国家卫生健康委协调工业和信息化部设置。国家卫生健康委医政司副司长邢若齐介绍，热线旨在为公众提供心理咨询、心理疏导、心理危机干预等服务。

此前，各地心理热线号码不一，公众知晓率较低。邢若齐说，设定统一号码旨在提升心理健康服务的可及性和规范性。

去年底以来，多地已陆续开通“12356”。到5月1日零时前，全国31个省份均已开通“12356”，目前全国共设有热线500余条、坐席1000余个、热线咨询员近8000名。

广州医科大学附属脑科医院心理热线部门主任魏华林说，去年12月30日“12356”在广州开通后，来电咨询量明显提高。“五一”期间，广州市“12356”心理援助热线5天累计接听来电192通。

通过拨打热线，一些人在关键时刻

“被接住”。

上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任金金介绍，截至目前，上海“12356”心理援助热线累计接听来电1.7万通，处置危机来电246个。金金回忆，一名大学生深夜吞药后致电求助，接线员通过引导他透露联系方式、地址等关键信息，联动警方成功救援。

热线让更多人在无助时感受到世界的温暖。

今年1月1日，北京市“12356”心理援助热线开通，截至目前共接听电话1.5万余通。北京安定医院承接部分接线工作，安定医院心理援助热线管理人员崔思鹏介绍，求助人群以18岁至45岁为主，咨询问题包括家庭冲突、亲子问题、职场压力等。

让热线咨询员陈欣印象深刻的是一名学生半夜打来的电话。在确保对方安全后，陈欣和他聊了考试、保研中的困扰。一开始，男孩哭得喘不过气，聊到最后，他答应“会好好调整，明天开始落实这些计划”。

是“创可贴”，但并非“万能药”

对于热线咨询员而言，能为身处困境的人带来一道光，是最有成就感的时刻。但有时，他们也有强烈的挫败感。

摘下耳机、点击“下线”，看着记录的关键词时，咨询员小萤（化名）会陷入沉思。“有时一通电话下来，感觉并没帮到来电者什么；有时直到最后，才更能体验到来电者的感受；有时因为生活体验不足，无法给出更好回应……”

不少受访者提到，一次热线电话很难系统解决问题。要理性看待热线功能——心理援助热线不是替代治疗的“万能药”，而是紧急时刻的“心理创可贴”。

接通率不高也是各地心理援助热线面临的现实问题。“要么占线，要么要排队”“最短一次排队要五个人”……社交媒体上，一些人反映，心情最急迫时，热线却难以拨通。

今年1至4月，上海心理援助热线呼入量比去年同期多了近一倍。“虽然已增加排班，但面对骤增的呼入量，相应支持与人员配置尚未跟上。”金金说，不排除

部分来电为无效或骚扰内容，所以也呼吁大家，把热线留给更有需要的人。

邢若齐也坦言，除每通电话占用时间较长外，接通能力也与资源投入息息相关。目前各地热线大多由医疗机构承接，人力物力财力有限。

记者了解到，不少地方的热线咨询员采用“专业保障+志愿服务”的模式。这种模式虽能保证服务质量，但难以应对井喷式需求。

以北京安定医院为例，接线员由60余名精神科医生、心理治疗师等组成，除日常接诊外，还要增加热线值班。热线电话大多持续数十分钟，往往点的外卖都凉了，也顾不上吃。“下热线班后，都会有一段时间不想说话。”崔思鹏说。

“连续15小时接听16通电话，下班后要睡一整天。”心理治疗师杨腾斐说，咨询员需通过24课时的理论培训与至少1周的实操培训，并进行考核。高压工作导致流动率高，“夜班多是年轻人，老同志扛不住”。

“24小时，总有人守护着你”

全国心理援助热线统一接入后，如何提升服务质量？

邢若齐介绍，热线投入使用后，各地卫生健康行政部门将根据需要及时增设坐席数量，加强专业人员队伍建设配备，提高接听率和服务质量。未来，将不断完善场地建设、人员配置、技术规范等制度要求，建设信息化平台。

上海心理援助热线计划从两方面提升服务：一是增加坐席，白班从5个增至6个，大夜班也在逐步扩充中；二是推动与公安、急救、其他热线的“一键转接”机制，破解异地报警、困难个案转介等难题。多地也结合实际设置了一定时间的过渡期，确保原有热线号码和“12356”均可接通。

崔思鹏认为，热线能让部分陷入心理危机的人被看到、被支持，但仅仅“看见”远远不够，仍需更多制度举措，让心理服务从“被动干预”转向“主动预防”，从“小众关怀”迈向“大众福祉”。

去年12月，国家卫生健康委在医政

司新设置了心理健康与精神卫生处，指导各地医疗卫生机构扩大心理健康服务供给。目前全国能提供精神卫生医疗服务的机构约6000家，全国精神科执业注册医生7万多人，是10年前的两倍多。

金金希望能加强对热线的专项财政与编制配备，探索更灵活的人员聘用方式，比如探索专职与志愿力量融合的方式，“中坚力量专职化，外围服务社会化，才能兼顾质量与规模”。

加强团建与督导也能为咨询员提供更多支持。杨腾斐说：“每月的心理沙龙就像‘疫苗’，能帮我们消化负面情绪。”此外，现有技术难以精准过滤骚扰信息，要对不良呼入行为加以规范引导，保障更多真正有需要的人呼入。

“无论现在多么不开心，你要相信，困难终究会过去，未来会更好。”咨询员们深知热线存在的意义：“无人可诉说的时候，这边永远有个电话，随时可以拨打。”

新华

“讲文明 树新风”公益广告

文明骑车
文明停车

文明驾车
文明乘车

