

“关爱残疾人民生 助残高质量共享”

市质协举办2019全国助残日公益活动暨第二期质量大讲堂活动

◆ 轶斐 / 文

5月16日下午,在第二十九次全国助残日来临之际,以“关爱残疾人民生 助残高质量共享”为主题的2019全国助残日公益活动暨第二期质量大讲堂活动在浦东新区重度残疾人寄养院举行。市质协会长唐晓芬、浦东新区市场监管局祝桥市场所所长王钧飞、上海市残疾人联合会康复处养护机构主管薛恋鼎,以及市质协会员大组企业质量分管领导、相关支持单位领导、会员企业志愿者等出席,与浦东新区重度残疾人寄养院院长郑丽萍、院长助理蔺鹤坤及部分重度残疾人等100多人一起参加了此次温暖人心、富有意义的公益活动。

活动由上海市质量协会主办,浦东新区重度残疾人寄养院、上海红双喜股份有限公司、上海晨冠乳业有限公司协办,得到了浦东新区市场监督管理局的支持。

郑丽萍院长在致辞中对质量界人士的爱心慰问表示感谢,并介绍了

浦东新区重度残疾人寄养院(以下简称“寄养院”)的情况。寄养院成立于2007年,是一项实事民心工程,收住寄养的近300名寄养员中,90%以上是脑瘫、唐氏综合征、自闭症等重症残障人。全院员工不仅将温暖和爱心奉献给寄养人员,给予他们快乐的生活与应有的尊严,而且为了更科学妥善地照料这些重度寄养员,不断在工作机制上改革创新、提升整体服务质量。2010年,该院成

为全国首家通过ISO9001质量体系认证的残疾人养护机构;2013年,该院被评为上海市标准化工作先进集体。在2013年起国家级残疾人养护服务标准化试点项目实施中,该院不断完善残疾人养护的标准体系,使寄养院养护服务更加科学化、精细化。10多年来,该院先后获得“上海市民政系统第4届十佳服务品牌”、上海市三八红旗集体,连续3届“上海市文明单位”等荣誉。



活动中,上海“晨冠乳业”质量总监周丽丽代表捐赠单位、各企业单位爱心志愿者致辞,号召更多的爱心人士用实际行动诠释了大爱,为残疾人尽微薄之力,伸出友爱之手,献上自己的一份力量。市质协、红双喜股份、晨冠乳业捐赠了慰问品,寄养院也向捐赠单位回赠锦旗。

在护养人员的带领下,几位寄养员表演了舞蹈《拍手》,并与参会者共同演唱了歌曲《感恩的心》。略显“笨拙”的动作和并不“整齐”的歌声,让人不由地想起自家幼娃第一次舞台表演时也是如此稚嫩,想起第一次看到孩子表演时莫名的感动和泪水,想起养儿育女时的艰辛和不易。护养人员耐心的示范、脸上始终洋溢的微笑、眼中的温柔,一下子击穿了每一个人的内心,触动每一个人的灵魂。老话说,养儿方知父母恩。可以想象,为了能让这些有认知障碍的重度残疾人拥有正常人的生活、幸福快乐、积极阳光,护理人员和寄养院付出了多少无私的关爱和艰辛的努力。

在寄养院院长郑丽萍、院长助理蔺鹤坤的陪同下,参会者随后参观了寄养院,近距离接触了寄养院生活的点点滴滴,感受了寄养院人性化、标准化服务为重残寄养员撑起的“蓝色天空”。从为每位寄养人员建立涵盖生活护理、医疗保健、康复训练、特殊饮食提示、精神慰藉等综合性服务的个人信息数据库,到将一些优质服务常规化(如每月5日缝补编织、15日扞脚、25日文体娱乐等)的“大爱一家亲”

活动;从“五个一(一个真诚的微笑、一个美丽的眼神、一次温暖的握手、一声宽慰的话语、一声亲切的问候)”,到“五个不(不歧视、不揭短、不谩骂、不取绰号、不泄露隐私)”;从模拟真实的社会生活场景,设计搭建了包含地铁、影院、超市、购物、厨房生活等模块的一体化健康生活体验馆,到折纸、珠绣、美术等多元康复空间。每一个匠心独运的“设计”、每一处无微不至的关爱、每一项寄养员独特技能的培养,都是寄养院在用“真心”、用“关爱”、用“标准”,帮助寄养员学得基础的社会生存技能,塑造健全人格和实现自我价值,让每一个参会者深受触动、由衷赞叹。

在随后的座谈会交流中,来自医院、药业、物业、公共服务、乳业、文体等系统的参会代表纷纷表示,此次公益活动,既专业又温馨,让人深受触动、印象深刻;他们一定要学习借鉴,提升服务质量,用细节去创新,用标准做服务,用质量立品牌。

座谈会上,市质协用户评价中心主任高峰发布了市质协调研成果——《上海市认知障碍症老年人患者生活质量调查结果》,通过调查数据介绍了上海认知障碍患者的整体情况,分析了不同阶段老年认知障碍患者的需求等。

市质协唐晓芬会长作总结发言,介绍了市质协作为一家公益性的质量专业组织,近几年结合自身专业组织优势,助力残疾人事业发展所做的工作,包括2007年在上海举办的世界夏季特殊奥林匹克运动会,形成的既符合国际惯例又体现中国特色的特奥会规范管理标准;2010年发布的国内残疾人养护服务领域的第一个地方标准——《残疾人养护机构服务规范》;在欧洲质量组织年会上发表的《老年人和残疾人服务质量管理研究与实践》;围绕着民生热点,每年开展的十多项社会公益性调查和社会公益活动等。她指出,习近平总书记“中国梦是民族梦、国家梦,是每一个中国人的梦,也是每一个残疾朋





友的梦”，体现了党和国家领导人对残疾人生活和残疾人事业的关心和重视。提升残疾人生活质量，是衡量一个城市社会事业、文明程度的重要标志。站在新的起点上，市质协更需要以改革创新的精神，搭建优势共享平台，让各行各业通力协作，共同为残疾人的幸福生活添砖

加瓦，共同推动残疾人服务质量提升，共同推进残疾人事业发展。

据悉，上海市质量协会作为国家标准委第一批标准化服务业试点单位，将与浦东新区重度残疾人寄养院共同推进助残领域标准的研制、培训、应用、评价和推广等“一站式”服务。

浦东重残院寄住人员送给市质协志愿者的手工作品——纸质“车模”。黑色那辆仿习总书记的座驾

链接>>>

上海市质量协会公益活动大事记（部分）

1996年6月

6月1日，市质协职工启动助养一对贫困年幼双胞胎姊妹的慈善公益活动，活动持续十年。

1997年3月

3月15日，市质协和市慈善基金会联合举办“为质量振兴献爱心作贡献”活动，向社会发放“献爱心优质服务维修卡”1000张。

1998年6~12月

6月28日，市质协为87名下岗的工程技术人员和质量管理（检验）人员的ISO9000标准培训提供资助，并开展质量援助活动。

8月12日,市质协主办的“再就业质量援助培训”开学。

9月19日,市质协用户委员会首次组织开展“社区服务质量援助志愿者活动”,为华阳街道敬老院和社区居民提供家用电器上门维修保养的志愿者服务。

12月27日,“市质协再就业质量援助活动”首批24位学员代表获得证书,同期举办的“下岗人员家电维修制冷维修培训班”有17人获得上岗证书。

1999年9月

9月,上海市质协首次发布公益性社会调查——上海市空调器市场顾客满意度测评报告。此后,上海市质协每年根据不同主题,发布10余次公益性社会调查。

2001年1月

1月7日,市质协职工积极参与上海市“蓝天下的至爱”慈善募捐活动。

2004年12月

12月3日,上海质科院举行“迁新址暨慈善一日捐”活动。质科院将节约庆典费用及捐款等50万元捐赠给市慈善基金会。

2005年9月

9月17日至10月4日 在上海市第六届特奥运动会期间,市质协组织数百

位质量志愿者为特奥会所有活动现场开展质量评估和满意度测评。

2006年1~3月

1月6日,市质协、上海质科院组织“爱心回报社会慈善募捐活动”。全体职工纷纷响应,捐出一天的工资来履行社会责任。

3月11日,市质协、市质协用户委员会组织137名质量志愿者深入闵行区浦江镇农村,为农民和世博动迁居民提供现场咨询、上门维修、质量讲座,赠送公益读物。接受服务的人数达5443人。

3月15日,市质协、上海质科院举办ISO 10002《质量管理 顾客满意组织的投诉处理指南》国际标准贯标认证公益讲座。300多名市民和企业代表听取了讲座。

2007年8月

8月23日,第三届上海青少年质量夏令营活动开营。200多名学生,包括部分外来务工人员的子女参加了活动。

2008年3~7月

3月15日,沪上公用事业、医疗卫生等60多家企业的170多名质量志愿者在南京西路梅陇镇广场开展为民服务。活动由市质协会同静安区质监局组织,共接待市民咨询7000多人次。

5月13日,市质协、上海质科院、上海质量体系审核中心等单位员工自发

向汶川大地震灾区捐款,合计捐款10余万元。

6月,市质协荣获“全国质协系统抗震救灾先进单位”。

7月17日,第四届上海市青少年质量夏令营举行,包括30多名藏族同学在内的130多名中学生代表参加了活动。

2010年8月

8月24日,主题为“质量,让生活更美好”的第五届上海少年儿童质量夏令营活动举行。近100位小画家参加了本次质量夏令营活动。

2011年8月

8月25日,市质协和少先队上海市工作委员会联合主办“我和质量同成长”的第六届上海少年儿童质量夏令营,来自全市的100余名小同学参加。

2013年9月

9月2日,市质协组织了质量月升质量旗活动,并设计制作了一套三幅质量月宣传画,共三千套,免费发放到企业、单位、相关协会、学校、地铁站等进行张贴,很好地营造了质量月宣传气氛。

2018年1月

1月23日,由上海市质量协会举办的2018年度首次“质量大讲堂”系列公益宣讲活动在上海图书馆举行。时任市质量技术监督局党组书记、局长的黄小路出席并作动员讲话。2018年共举办8期“质量大讲堂”系列公益宣讲活动。