

用满满的爱打造儿童健康成长之家

——记朝阳区儿童福利院团队

□本报记者 盛丽

用“清晨的温柔唤醒”开启美好新一天，用“午后的耐心陪伴”传递温暖关怀，用“深夜的守护灯光”书写民政大爱……多年来，朝阳区儿童福利院以“儿童利益最大化”为服务理念，全院103名职工精心打磨每个服务细节，用满满的爱为院内的儿童营造充满亲情的成长环境。

细致入微守护儿童身心健康

朝阳区儿童福利院主要负责全区孤儿的养育、康复、教育和送养工作，在福利院“五心四勤三不准”服务准则引导下，全体职工以细心、耐心、爱心、责任心、关心，做到勤观察、勤沟通、勤记录、勤反馈，严格遵守“不准忽视孩子需求”等原则，以细致入微的关怀守护儿童身心健康，确保需求及时响应、问题有效解决。

在这里生活的92名儿童中有53名患有脑瘫、癫痫、特殊病、罕见病、肢体障碍等症状，需24小时照护。护理团队夜以继日，像对待自己孩子般为他们清洁、喂食、按摩、翻身，用无数个日夜的坚守诠释“父母心”。康复团队与心理团队运用专业手法和技术，帮助脑瘫及肢体障碍儿童实现从卧床到坐立、从站立到蹒跚学步的生命奇迹。

小哲患脑瘫、智力障碍、窦性心动过速，没有语言能力，无法站立，更无法走路。通过动作评估，心理老师吴丹发现他的手、肩膀、脸部是高敏感区域，只要有人试图去碰触这些部分他就会躲开。不高兴时，他会用拳头打自己；情绪激动时，他会用力的咬指关节。

起初，康复团队和心理团队尝试通过握住小哲的手来安抚



资料图

他，但他会用力挣开。这时，大家发现采用针对普通儿童/少年的工作方法对残障儿童不适用。于是，团队决定改用表达性艺术治疗中最常用的“镜像”技术，通过模仿孩子发出的声音和身体自发的动作，去共情这个活在自己世界里的孩子。

“每天我会到小哲的照料室和他待上20分钟，渐渐地，他听到了我的声音，会回头看我一眼再转过头去。一周之后，他终于转过身和我面对面了，这也更方便我精准同频小哲的动作。”吴丹介绍，“他看到我的动作时会羞涩地笑，然后低下头。随着我们越来越熟悉，他允许我握他的手，身体会向我这边倾斜。之后我开始引导小哲抓我的手，跟我击掌，虽然一开始他做不到这些动作。”小哲的进步越来越大，在三个月后，小哲第一次扶着围栏站了起来。“对于一个长期卧床的孩子来说，从躺到坐再到站立，只是简单的动作改变便能让他拥有更广阔的视界。”

康复团队和心理老师看到小哲脸上的笑容越来越多，他的笑声也越来越响亮。

创新“四术”法让儿童情有所依

朝阳区儿童福利院以实现儿童情有所依为目标，创新探索“保教联合”“天性唤醒”“树标激励”“6式联动”特色心理培养“四术”法。职工们以“四术”法为工作准绳，提升与儿童的互动能力，满足孩子渴望情感互动的需求；遇有孩子情绪崩溃、难以处理的情况，心理老师会及时介入为孩子提供情绪疏导，帮助孩子建立心理安全空间，营造富有人文关怀与家庭温暖的成长环境。

13岁的诺诺初到福利院时，便在游戏室里专注地摆弄着一套娃娃玩具。看到吴丹走进来，她礼貌地打了个招呼，随后凑过

来，好奇地看着老师手中的记录表。表上记录着每名孩子的情况，她念出了几个名字，然后语气中带着一丝倔强地说：“你看，我很健康，什么病都没有。”

一天下午，诺诺气呼呼地跑到游戏室。吴丹问她怎么了？她半天没有回答，只是不断摔打着手里的娃娃。一会，她抬头看了吴丹一眼，眼泪刷地流了下来，委屈地说：“没有人喜欢我，我不配活着。”这句话深深刺痛了吴丹的心。“诺诺，你这么说我会心疼的。”“哼。”诺诺把玩具扔了出去，大声嚷着：“根本就没有人在乎我，你们都讨厌我。”边嚷边扇自己耳光。顾不得多想，吴丹上前紧紧抱住她，阻止她伤害自己。

过了很久，诺诺的情绪才渐渐平静下来。她把头靠在吴丹的肩上，待了一会，然后缓缓道出了事情的缘由。原来是因为同房间的几个孩子都想看动画片，而她却想看综艺，于是去抢遥控

器，结果被保育员拉开，她一时气不过就跑了出来。吴丹听完后，轻声问道：“你是希望保育员妈妈能向着你，对吗？”诺诺点了点头，眼泪又止不住地流了下来。哭了一会儿，她突然抬起头，眼中满是迷茫与委屈：“我不明白，为什么我的亲生妈妈不要我，我这么健康，为什么她要丢下我呢？”

面对诺诺的痛苦与困惑，吴丹没有说过多的话，而是选择了倾听与陪伴，默默地在心理上给予她支持。这次情绪的宣泄仿佛成了诺诺成长的一个转折点。之后，她有了很大的变化，变得平和了许多。从之前的三天一小吵、五天一大闹，转变为偶尔闹些小情绪。她还学会了主动道歉，并且会主动帮老师做一些力所能及的事情，逐渐成了老师们的小助手。

推动儿童服务保障提质增效

朝阳区儿童福利院立足服务实际，系统修订完善《儿童福利院岗位标准》《保障服务标准》《工作记录汇编》等核心制度，构建涵盖业务、保障、流程、人员、安全的“多元服务+精准考核+清单管理”闭环体系。两年来，福利院新增32项规章制度，确保各项工作有章可循、有迹可查，为机构的规范化管理提供了坚实基础。

福利院还创新制定《儿童福利院动态信息导图》，以可视化“挂图作战”形式集成呈现儿童基本信息、身体状况、任务进度、就医就学等关键要素，极大便利了工作人员精准掌握儿童动态，提升了工作系统性与保障精准度，为精细化管理和高效服务提供了强大数据支撑。

北京地铁通号分公司维修二项目部第4综合维修部主任王卫东：

以毫厘之精守护轨道安全

□本报记者 周美玉

王卫东是北京地铁通号分公司维修二项目部第4综合维修部主任。工作34年来，他始终扎根信号设备维护一线，以对待工作毫厘必较的严谨态度，为设备运维保驾护航。

王卫东所在的维修部，负责北京地铁1号线八通线国贸站至传媒大学站区间通信、信号设备的维护工作。这片区域的设备数量多、型号杂，每一台都是地铁运行的“关键关节”。面对这样的重任，王卫东总是对细节进行极致把控，他要求维修部职工对电机碳刷磨损、自动开闭器接点状态、外部连接销旷量等关键部位进行“过筛子式”检查，哪怕0.1毫米的偏差、一丝一毫的异常都绝不放过，务必让每一项电气指标都精准落在最佳区间。

“面对设备隐患决不能等、决不能拖，必须主动出击解决。”这是王卫东的工作准则。一次跟

班执表时，王卫东发现道岔转辙机内表示杆副口的调整紧固螺栓，存在一个隐蔽隐患：传统六角螺栓在反复松紧过程中，棱角很容易磨损调整槽，重则可能造成道岔卡阻。“必须改！”他反复拆解设备，手绘结构图纸分析受力点，又找来不同形状、规格的螺栓样品，一次次试验安装、松紧、磨损情况。经过数十次调整优化，他提出将螺栓帽由六边形改为四边长方形的技改方案。改进后的螺栓完美契合调整槽尺寸，不仅大幅降低了磨损风险，还减少了备件更换频率，累计为公司节省数万元维修资金。如今，这项技改成果已在四惠车辆段练功场试用，并取得优异的运行效果。

“一个人强不算强，团队强才是真的强。”作为维修部主任，王卫东不仅自身技术过硬，更把“传、帮、带”当成最重要的责

任，用耐心与温度为地铁运维事业培育新鲜血液。依托项目部培训基地和土桥培训中心的资源，他定期为信号专业职工开展系统性培训。从设备原理的“白话式”讲解，到故障排查的“沉浸式”实操；从日常维护的“小技巧”总结，到应急处置的“全流程”推演，他把34年在一线积累的“干货”毫无保留地分享给大家。在他的悉心指导下，许多新人职工在短短两年内就成长为能独立承担维护任务的技术骨干，有的还成了团队里的“技术能手”。

作为公司级兼职高级讲师，王卫东还主动扛起行业技能标准建设的责任。他结合自己的实战经验，牵头编写《北京地铁信号工题库解析》。为了让内容更易懂、更实用，他把复杂的技术知识转化成一个个真实案例，把抽象的原理拆解成一步步操作流程，并细心标注出常见误区与应



王卫东(左)

对方法。

三十四载春秋流转，从初入行业的青涩学徒，到独当一面的

资深技术带头人，王卫东的脚步从未离开地铁信号运维一线，用心用力守护每一寸轨道的安全。