

“我们小区门外堆放垃圾无人清理，希望相关部门尽快解决。”最近，辽宁省本溪市明山区12345热线接到这样一条投诉。

投诉人所在的小区，位于明山区高台子街道太子河新城社区。接到投诉后，社区网格员迅速到现场核实，与相关单位联系，立即协调住建、环卫部门，出动3台铲车，当天抵达现场，迅速将垃圾清理完毕，并通过平台回访诉求人，诉求人表示满意。

“我们从管理体制、运行机制改革入手，对12345政务服务热线平台提质升级改造，网格化管理、精细化服务、信息化支撑，及时把群众反映的问题化解在基层、化解在萌芽状态。”辽宁省营商环境建设局局长周轶斌说。

去年起，辽宁省营商环境建设局探索建立“12345+网格”基层社会治理新形式，搭建发现问题和解决问题的“直通车”，诉求办理全面提速。去年全省12345热线供热、供电、供水等民生诉求平均办理时效缩短至16小时。

同时，辽宁将12345热线已有的省、市、县、乡四级办理体系与基层街道、社区网格工作体系整合衔接，形成“接诉即办”和“网格报告、镇街吹哨、部门报到”六级联动机制，民生问题上行通道更宽，部门职能下沉责任更实。依托12345热线平台，构建“随手拍”功能，将群众反映的问题，通过数据定位技术一键派发到网格员，让广大群众成为参与社会治理的重要力量，形成“人人都是网格员”的基层治理格局。

沈阳市皇姑区明廉街道塔湾社区网格员林海丰的手机里，保存着3张照片：第一张是人行道石桩破损后形成的土坑；第二张是几名工作人员正在维修填平；第三张则是经过维修后恢复平整的地面。3张照片记录的，正是林海丰通过12345平台办理的一件小事。

那是3月23日上午9点多，林海丰像往常一样在网格内巡查，在一家超市门前，发现人行道有破损，凹凸不平，影响居民出行。怎么办？他立即拍下照片，上传到12345平台，说明情况，再请求皇姑区城市管理局协同办理。

皇姑区城市管理局收到案件后，立即查询、联系道路权属单位。不一会儿，产权单位的几位工人师傅就携带物料赶到现场，进行维修。地面恢复平整时刚过上午11点，从上报平台到完成办理，花了不到2小时。

“处理得很快，大伙儿都挺满意。维修的时候，还有商铺老板帮忙送水、提供工具呢！”塔湾社区居民王世利说。“以前遇到这种事，协调起来程序较多。现在，只需要上报12345平台，责任主体很清晰。”从事社区工作22年的林海丰感慨，“这个办法相当管用！我每天上、下午在网格内巡查一圈，发现问题就主动报，既不用等群众反映，也不愁问题没人管。”

解决难题，少不了提级响应。对于需要跨部门解决、基层网格内难以解决的诉求，辽宁依托12345平台建立问题上行通道，提交上级政府或行政主管部门统筹协调，相关部门会商办理。辽宁针对以往诉求问题权责不明确、推诿扯皮的现象，细化明确48类行业领域、222项问题类型、1117项问题表现及418项权责问题，分级分类处置，一般问题“一键直达”，复杂问题“提级办理”，确保诉求第一时间送达责任主体，高效解决。截至目前，“12345热线+网格”平台有效化解辽宁省教育、社保、医疗、住建、司法等领域诉求问题共100.1万余件。

吉林出台为老年人办实事清单

本报长春4月3日电（记者郑智文）吉林日前出台为老年人办实事清单，从养老、就医、助餐、出行、文娱、健身、权益保障等方面，提出了23项为老年人服务举措。

清单提出将大力推进综合嵌入式社区居家养老服务中心建设，积极推进乡镇区域养老服务中心建设，继续推进农村养老大院和互助站点建设，大力推进社区老年食堂建设。为特殊困难老年人家庭实施适老化改造，在养老机构周边道路增设和改造交通安全设施，推行适老化交通出行服务，为老年人开设绿色通道和上门服务。

清单还面向医疗健康领域，提出推进医养结合工作，持续推进长期护理保险试点工作，落实好失能老年人基本护理保障需求等举措。

安徽社工专业人才总量超12万

本报合肥4月3日电（记者田先进）近日，由安徽省民政厅、合肥市民政局主办，瑶海区人民政府承办的2023年“江淮社工周”主题宣传启动仪式在合肥市瑶海区举行。启动仪式现场，安徽省首个高级社会工作师工作站揭牌。安徽省民政厅还联合省人社厅、省教育厅及安徽大学、安徽农业大学、淮南师范学院、安徽职业技术学院等省内高校，联合举办全省社会工作行业专场招聘会。省内51家社会工作服务机构、公益服务组织提供了超过200个优质社工岗位。

据了解，近年来安徽省社会工作专业人才培养队伍取得了较大成效，截至目前，社会工作专业人才总量超过12万，建成乡镇（街道）社工站1507家。

本版责编：商 畅 徐 阳 罗 阳 奇

北京石景山区推进一刻钟便民生活圈建设，让居民——

就近满足需求 享受优质服务

本报记者 潘俊强

便民生活圈 提升幸福度①

前不久，从事金融销售工作的李林搬到北京市石景山区远洋山水小区北区，第一时间就到楼下熟悉生活环境。小区内的一刻钟便民生活圈示意图让她惊喜不已，一一记下自己有需求的店铺位置。

由于职业装需要经常干洗，她先去了一家洗衣店办卡充值。随后，她又实地探访了超市、药店、理发店、餐饮店。李林说，现在洗衣店就在小区旁边，随时上门取送衣服。玉泉西里一刻钟便民生活圈让李林的生活便利了许多。

作为全国首批城市一刻钟便民生活圈试点，石景山区通过科学优化布局、补齐设施短板、丰富商业业态，推动设施配套化、服务多元化，满足不同群体需求，提升社区生活的幸福指数，把一刻钟便民生活圈打造成为群众的幸福生活圈。

紧盯居民刚需 设置便民网点

早餐店铺溢出阵阵饭香，超市新上架的蔬菜水果新鲜水灵……清早，记者探访刘娘府地区的一刻钟便民生活圈。在这里，各类门店早已开门迎客，到处洋溢着生活味、烟火气。

在便利蜂便利店门前，出租车司机王小伟正吃着热腾腾的包子。“家门口自有了这个24小时便利店，别提多方便。”王小伟跟记者说，他住在西山奥园小区，常跑夜车，深夜出发，清早归来。小区南门旁边的便利蜂是他的深夜食堂，也是早餐点。“超市里销售热餐食，出车前收车后都能吃口热乎的。”王小伟说，暖胃又暖心。

近年来，石景山区结合城市更新行动，设置便民服务网点，推动完善社区周边蔬菜零售、便利店（社区超市）、早餐、家政、美发美容、末端配送（快递柜）、便民维修、洗染等8项基本便民服务。据统计，目前石景山区8项基本便民商业网点达1778个。

“以前盼着家门口能有家菜店，再也不用跑远，就近方便买菜。”西山奥园小区居民王

一刻钟便民生活圈，是以社区居民为服务对象，服务半径为步行15分钟左右的范围，以满足居民日常生活基本消费和品质消费等为目标，以多业态集聚形成的社区商圈。

如何进一步丰富和发展各类业态，让居民不仅能够就近满足买菜、就餐、洗衣等生活需求，还能够享受到方便优质的医疗、养老、文化等服务？本版今起推出“便民生活圈 提升幸福度”系列报道，由记者实地探访，展现一刻钟便民生活圈的建设成效，敬请关注。

——编者

英慧老人说，她刚搬过来的时候每天要坐4站公交去买菜，“后来社区居委会把办公室腾出一部分，作为居民的供菜点。”

按照政府引导、市场主导的原则，从群众最基本最急切的需求入手，石景山区按需补缺，缺什么补什么。“我们紧盯群众生活刚需，优先引入超市、药店等业态。”刘娘府地区一刻钟便民生活圈运营方负责人刘洁介绍。在业态引入初期，刘洁去周边小区做调查问卷，结合群众需求，她再外出去餐馆、药店、超市等考察，引入相关品牌化、连锁化的门店。

“现在买菜真方便。”王英慧感慨道。在小区东西门各有一家超市，还可以比比哪家货物的性价比更高一些。不仅如此，在小区周边还有一家预制菜超市，都是切好装盒的蔬菜，带回家倒进锅里炒一下即可。如果不想下厨，周围还有几家平价饭馆，火锅、烤鱼、炒菜一应俱全。

引入丰富业态 完善多种功能

最近，刘洁正在对接一家眼科连锁诊所，她想将眼科诊所引进到刘娘府地区一刻钟便民生活圈。“这里多是回迁居民，老人多，对眼

科的需求比较大。”刘洁说。自从该便民生活圈建设以来，除了引入药店外，还引入了口腔诊所、中医诊所、社区卫生服务站等。居民不仅可以洗牙补牙、推拿针灸、看病拿药，还可以看病、测血压、做心电图等，就医多样化需求得到基本满足。如今，刘娘府地区一刻钟便民生活圈丰富的医疗资源，也吸引了不少“圈外”的居民来此就医。

成为全国首批试点以来，石景山区加快建设一刻钟便民生活圈，促进生活服务业转型升级，在巩固提升基本保障类业态的同时，大力丰富发展品质提升类业态。记者在刘娘府地区一刻钟便民生活圈看到，健康服务、文体娱乐、法律咨询等方面的业态很齐全。“我们力争把便民生活圈打造成周边社区的商业中心、服务中心、文化中心和交流中心。”刘洁跟记者说。

一处叫“刘娘府地区共享+”的招牌引起记者注意。进入此共享空间，迎面的一排排书架摆满了各类图书。几个孩子正在认真地看绘本。

“这些孩子是附近居民暂时托管在这儿的。”工作人员姜欣说，“作为共享空间，居民有新需求，我们尽量满足。”从去年暑假开始，托管服务成为共享空间里的新项目。“刘娘府地区共享+”空间，融合了刘娘府博物馆、社区书店、花房、文体活动中心、自习室、茶室等多种功能。在这里，居民可以免费借阅图书，参加亲子手工课、花艺公开课、音乐培训课等。在石景山区，便民生活圈里的购物、休闲、健身、文化、社交等功能越来越完善。

石景山区还将商业与物业、消费与生活、居家与社区等场景融合，实现业态多元化、集聚化、智慧化，进一步提升便民生活圈内居民的生活品质。

“2斤芹菜、1斤油菜、3斤鸡蛋”“1袋大米、5斤鸡蛋”……在苹东市集一刻钟便民生活圈，周边居民可享受免费送菜上门服务。苹东市集是苹果园菜市场智慧化升级后的新招牌。记者看到，苹东市集进门处的智慧大屏幕常常吸引众人驻足。屏幕上哪家卖了多少、谁家最受青睐，都会实时显示，为周边居民提供购物参考。

“改造后的菜市场一层是生鲜果蔬主食，二层是日杂百货，三层是花卉鱼虫。”据该市集运营负责人黄红岩介绍，菜市场在原有“集



医养结合 幸福养老

近年来，河北省石家庄市井陘矿区积极探索医养结合模式，整合当地医疗和养老资源，建成30余家医养结合机构，为近万名老年人提供生活照料、托养护理、医疗康复等服务。因为4月3日，在井陘矿区一家医养结合服务中心，老人在工作人员陪护下进行康复训练。

张晓峰摄（影像中国）

身着全套白色制服、头戴一次性防护帽，福建省三明市宁化县总医院骨科二区的护理员王立荣端着一盆热水走进了病房。放下脸盆，王立荣先把热水滴在手腕内侧试了试温度，再拧干毛巾，为卧病在床的廖来金老人翻身，轻轻擦拭后背。床头柜上放着提前准备好的热水瓶，水稍凉一些，王立荣就往脸盆里添上热水。

“护士说您的创面开始愈合了，恢复良好！”一阵忙活，擦身完毕，王立荣立即拉起床栏，给廖来金掖好被子。

“谢谢你啊！小王你来照顾，我很满意的。”今年82岁的廖来金家住宁化县方田乡朱王村，由于长期卧床，家属又缺乏护理知识，出现四度压疮而入院治疗。

“‘无陪护’病房服务可帮了大忙！”廖来金的孙子曾三金在一旁搭把手。他介绍，压疮的治疗和恢复对护理要求很高，家里其他人都在外地工作，自己也不懂如何护理，于是选择了“无陪护”病房服务。

“一人住院，全家受累”是许多患者家属面临的困境。“不少家属都难以兼顾工作和陪

福建开展医疗护理员规范化培训

提升专业技能 服务住院患者

本报记者 施钰

护，而聘请护理散工价格高昂不说，其资质和水平也良莠不齐，很难根据患者的病情进行科学的生活护理。”宁化县总医院“无陪护”病房护士长兰桂华说。

为有效减轻患者家属负担，更好满足患者护理服务需求，2022年起，福建省在省属公立医院和厦门市、三明市等地开展“无陪护”病房试点，促进健康服务发展。

“无陪护”并非无人陪护，而是由经过规范化培训的医疗护理员负责患者住院期间的生活照料，形成由护士和护理员组成的专业护理人员队伍，为患者提供全面、全程、优质的护理服务，实现无家属陪护或陪而不护。

半年前，王立荣经过层层培训、考核、实

习，成为了一名护理员。在护士的指导和管理体系下，和其他护理员一起24小时轮班陪护患者。“翻身、擦洗、喂药喂食、推轮椅、更换床单被套等事情虽小，但都有具体的速度、手法和安全性要求。”王立荣介绍，病房护士每周会为护理员队伍集中培训，每月对护理员服务水平抽查考核，持续推动护理员队伍照护水平的提升。

为规范医疗护理员工作，2021年起，福建省卫健委、人社厅、财政厅联合开展全省医疗护理员的规范化培训试点工作，设立省、市级医疗护理员培训中心。目前福建省已有3984名医疗护理员取得培训合格证书。

“中午吃了半碗饭，真空负压封闭引流治疗已经停了，创面也在恢复中。”走出病房，王

立荣通过微信把廖来金老人当日详细的恢复情况发给老人的儿子。“为了让家属放心，我们随时保持联系。”王立荣说。

宁化县总医院副院长熊益居介绍，医院根据患者病情需要和当地习俗，灵活规定了每日家属探视时间。对不能到现场探视的，家属和患者可以通过医院的视频连线设备随时交流。

同时，“无陪护”病房服务的引入也加强了医院的精细化管理能力。“医生开具饮食医嘱，营养师为患者个性化定制三餐，规范送餐流程后，保证每名患者都能吃上热饭热菜。同时，由医生评估患者病情和自理能力，划分三个护理等级和收费标准，提供相应服务，并根据病情动态调整。”熊益居说。

据统计，截至3月底，宁化县总医院“无陪护”病房服务累计服务近3700名患者。根据医院内部每月的护理员服务质量调查，“无陪护”病房服务的平均满意率为95.68%。

目前，福建省共确定“无陪护”试点医院17家，首批试点病区107个，正稳步推进医院“无陪护”病房试点工作。