

青海省西宁市城西区不断提升基层医疗服务质量

家庭医生融入网格，及时发现群众需求

本报记者 贾丰丰

办实事 解民忧
一线探落实

“咚咚咚”，熟悉的敲门声传来，家住青海省西宁市城西区古城台街道办事处辖区的王爱铭老人连声应答。

“今天是社区卫生服务中心的冯定康医生上门巡诊的日子，我们约的9点，这不，准时到！”拉着冯医生的手，年过八旬的王爱铭老人格外激动。王爱铭的老伴患有高血压、类风湿性关节炎，常年卧病在床，儿女远在外地工作。最近，老伴又在家中磕碰到左脚，导致脚趾破溃化脓。为了避免进一步感染，王爱铭联系到家庭医生冯定康，“每周定时来换药，还给我们老两口把脉、看舌象，给予饮食上的指导，咱这心里，踏实得很。”

优化签约服务方式、提高健康管理质量、持续推进“网格化”……第二批主题教育开展以来，西宁市城西区瞄准群众身边的急难愁盼，积极探索家庭医生网格化，着力发现、解决家庭医生服务工作发展的瓶颈问题，进一步提升居民的满意度和幸福感，让居民享受到“家门口”的优质医疗服务。

划分签约责任区域
形成居民联系机制

几把嫩绿蔬菜、一条鲜活鲈鱼，早市上的简单采购，对今年50岁的王义全来说，却格外幸福。一次突发脑出血，让他落下了左侧身体偏瘫的后遗症，严重时甚至连生活都无法自理。“看着家人忙碌的身影，我摸着自己就是使不上劲的腿和胳膊，心里很难过。”王义全说。

抱着试一试的态度，王义全找到了离家最近的古城台社区卫生服务中心，详细检查后，医生根据王义全的情况，进行针刺、拔罐、推拿、牵引以及中药调理等治疗。经过康复治疗，王义全身体状态慢慢好转。“现在我身体好多了，还能偶尔下楼活动锻炼、买菜购物。”王义全深有感触，“多亏了社区卫生服务中心。工作人员上门服务，帮我省去了好多麻烦，更重要的是，为我坚持治疗带来了信心和动力。真的太感谢了。”

西宁市城西区坚持以将家庭医生团队

核心阅读

建立“家庭医生+网格员”组队服务模式，形成居民联系机制；统筹区域内优质医疗卫生资源，促进基层医疗机构与专业医疗机构协作；加强日常健康管理，为群众提供“治未病”服务……第二批主题教育开展以来，青海省西宁市城西区进一步延伸家庭医生服务链条，提升基层医疗机构服务质量，更好守护群众健康。

纳入基层网格为抓手，服务百姓健康为需求。根据服务半径和服务人口，城西区合理规划签约服务责任区域，建立“家庭医生+网格员”组队服务模式，形成居民联系机制，掌握居民的健康情况及健康需求，从而提供更好的健康服务；特别是第二批主题教育开展以来，全区78支家庭医生团队融入146个网格，实现服务体系由“单打独斗”向“多方协作”转变。

“通过建立并实行家庭医生公示制度，我们持续完善‘线上+线下’服务模式，及时解答群众各类诊疗问题。目前已在辖区内的所有小区张贴了公示牌，同时分人群开展家庭医生签约工作。通过开展健康讲座、老年人免费查体、就医指导、查体反馈等形式，切实把签约履约工作落到实处。”古城台社区卫生服务中心负责人张春兰介绍，“特别是针对辖区内行动不便、卧病在床的群众，我们提供上门服务，使困难群众足不出户就能享受到优质专业的医疗服务。”

上门导尿、褥疮护理、清创换药、针灸推拿……服务的触角不断延伸，得到了群众的肯定。截至目前，城西区基层医疗卫生机构与辖区居民签约数达到25.42万人，签约率77.52%；重点人群签约达6.4万人，签约率95.02%。

统筹优质医疗资源
邀请专家下沉坐诊

下午3点，古城台社区卫生服务中心四楼的会议室里，一场专业的临床讲座正在进行。

“韩大夫您好，在我服务的部分高血压居民中，很多人虽然降压效果很明显，但也伴随着乏力、四肢麻木等反应，请问这个问题怎么解决？”古城台社区卫生服务中心的家庭医生宋有芳迫切地抛出自己的困惑。

讲台上，青海省名老中医韩文细致解释：是不是长期服用某种药物所致？针对一些血压不是太高的患者，我们建议可以服用一些更温和的药物。

宋有芳恍然大悟，“跟专家面对面的交流，为今后我们在患者用药指导方面积累了经验、增加了专业知识、提升了服务能力。”宋有芳说。

统筹区域优质医疗卫生资源，城西区卫生健康局与青海大学附属医院对接并签订协议书，邀请专家下沉坐诊，在家门口为辖区居民提供优质的医疗服务。同时，还优化签约服务方式，加强全科结合、医防融合，与城西区的6家基层医疗机构、3家民营眼科医院和两家公共卫生服务机构结成眼科专科联盟，通过技术帮扶、学术交流、人才培养、双向转诊等方式，建立眼科疾病医疗、预防、康复相结合的工作机制，促进基层医疗机构与疾病预防控制机构、妇幼保健机构的多维度结合。

力量不断整合，服务更加精细。“通过‘开门听意见’活动，我们了解到很多居民有中医理疗的需求。经过走访调研，城西区卫生健康局与民政部门对接，盘活了原有的日间照料中心资源，在辖区内的世通小区建成开放全市首个‘小区里的中医馆’，开展中医理疗技术，如沙疗床、葫芦灸等，极大地方便了群众。”宋有芳说。

宋有芳介绍，卫生服务中心还采用心理咨询师联合家庭医生及护理人员的团队协作，开展心理健康知识宣教、举办居民身心健康文体活动、开展心理健康咨询、建立心理健康档案、在家庭医生签约服务包中增加心理服务包的内容，为重点人群和有需求的居民提供心理咨询等服务，受到大家的一致好评。

加强日常保健服务
守护健康关口前移

冬日暖阳下，小区院子里，一场八段锦的保健操授课正在城西区康华现代城小区开展。随着古城台社区卫生服务中心马佳蕊医生的口令，十来名老人两臂侧起、沉肩坠肘、松腕舒指，沉浸在健身的快乐中。

“通过组织这种健身操，不光能锻炼老人的肌肉与关节活力，也促进了大伙之间的交流，很受欢迎。”马佳蕊告诉记者，“古城台社区内老旧小区较多，老年人占比较高。在走访中我们了解到，患高血压、糖尿病、风湿性关节炎等常见病的人较多，有人常常把小病拖成大病、大病拖成手术。所以如何加强疾病的预防和检查、把守护群众健康的关口前移，也成了我们思考的问题。”

发挥“离群众最近”的优势，古城台社区卫生服务中心以为居民建立健康档案为抓手，定期对签约家庭进行健康评估，并根据评估结果制定个性化健康指导计划，实施动态管理。特别是对65岁以上老年人、慢性病患者等重点人群，定期通过门诊、电话、上门等方式进行管理，为其制定健康生活措施和疾病治疗等“治未病”服务。与此同时，如遇有疑难、急重症或受条件限制的病例，还会提供转往上级医院等其他适宜机构的绿色通道。

在古城台社区卫生服务中心，12名患者的24小时动态心电图监护检查结果，通过远程医疗的方式，由青海大学附属医院心电图室专家出具了检查报告。今年44岁的患者王志欣说：“相较于大医院，社区卫生服务中心也能提供便捷、快速、专业的一站式服务，省去了排队挂号预约等一系列手续，真的是太贴心了。”

开展免费体检、提供健康咨询、开展健康讲座……社区卫生服务中心从单纯的“看病开药”，转变为向百姓提供疾病预防、医疗康复、妇幼保健、医养融合、健康管理等综合性服务，提升了疾病预防效率。“接下来，我们将在服务内容上更细致、服务质量上再提高、服务情感上再贴近，与卫健部门加强合作，不断优化家庭医生考核激励，构建起防、治、康、教相结合的健康服务共同体，让老百姓在家门口就能享受到更优质的医疗服务。”西宁市城西区常委、组织部部长王瑞麟说。

以普通人的平凡书写不平凡的人生

天津首位盲人律师，向视障人群提供公益服务——
王慧，为更多人的生活增添力量

本报记者 龚相娟

最近，记者走进“心之光无障碍交流中心”，看到王慧坐在电脑前为下午的会议演讲做准备。应天津市卫生健康委邀请，他去给医院做《信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》解读，助力医疗服务信息平台无障碍建设。

王慧是天津首位获得法律职业资格资格的盲人。高中时，王慧被确诊为视神经萎缩，医生建议他转去盲校，否则无法完成普通高中的升学考试，他拒绝了。“不试试怎么知道呢？”最终，他用数倍于常人的努力，考入兰州大学。

大学第二年，王慧的眼疾再次恶化，只得休学1年。然而要强的他决定重返校园，要像其他同学一样顺利毕业。看不见，就录音听，反反复复听。2008年，他成为该校第一个盲人毕业生。

王慧乐观、爱琢磨。出行、生活、工作中遇到的问题，他一一记下，找人探讨如何解决。他挂在嘴边的一句话是：“办法总会有的，无非是慢一点。”有些新产品不会用，他就向客服要说明书，电子版的好。有些设计细节忽略了盲人的实际需求，他还会直接提出意见。

为了解决视障人群“阅读只有盲文、娱乐只有广播”的难题，十几年来，王慧跟朋友合作研发读屏软件，专攻信息障碍，教视障人群用手机、用电脑。60多岁因病失明的赵阿姨找到王慧学习使用手机，从上午9点一直待到下午5点才肯离开，“有你的帮助太好了，这让我对未来生活又有了信心。”赵阿姨说。一位在课堂上学手机的全盲老先生当场给朋友发了一首诗，收到回复后，他激动地抓住王慧的手，“王老师，谢谢你，你是我们盲人朋友的眼晴啊！”

一句话，千斤重。以前，王慧只想默默地做点技术。陌生人的感谢和期待让他意识到，还可以做得更多。

个人的力量很小，如何让全社会关注视障群体、为残疾人营造无障碍环境，除了技术，还需要法律的保障。王慧的思考又进一步。

毕业10年后，王慧决定参加法律职业资格证书。1500多小时的音频课程，王慧每天早上4点起床听课，做电子笔记，忙完工作，又从晚上听到深夜，每天的睡眠时间被压缩到4至5小时。

王慧担心不让盲人进考场，就给天津市司法局写信陈述自己情况，没想到三四天后就收到可以参加考试的通知。天津市司法局为王慧单独设置了考场，他通过读屏软件独立完成了全部考试科目。

2019年，王慧被评为全国自强模范。同年，他顺利通过法考，入职天津四方君汇律师事务所，成为天津第一位盲人律师。王慧不断突破自我，也鼓舞着更多盲人朋友树立信心，一起改变。

“网络课堂可以打破地区限制，扩大为视障人群提供公益服务的覆盖面。”王慧思考后，注册了“心之光智慧课堂”。对于网络零起点的视障人群，王慧保留了线下的“心之光无障碍交流中心”，为盲人普法，分享智能设备、生活实用技巧。天津市南开区向阳路街云里社区为他们提供场地，作为线下活动室。

2023年，王慧受聘担任天津市人民检察院公益诉讼观察员，在履职过程中，王慧参与办理的天津市人民检察院督促保障视障人士公交出行无障碍行政公益诉讼案，入选了2023年最高检无障碍环境建设检察公益诉讼典型案例。

信念坚定，步履不停。王慧用实际行动为盲人朋友点亮一盏心灯，给他们的生活带去希望和力量。

新疆生产建设兵团第六师芳草湖农场
改造管道建机制
让群众温暖过冬

本报记者 蒋云龙

室外是白雪茫茫寒风凛冽，但走进田建明的家里，人瞬间就暖和了起来。这100平方米的屋子里暖气充足。田建明家所在的绿园小区，位于新疆生产建设兵团第六师芳草湖农场边缘，是一个老小区，更是距离供热公司最远的居民区。

“新疆的冬天长、温度低，供暖质量事关民生。”农场政委阿余拉哲说，为此，芳草湖农场在硬件改造上积极争取项目和资金，在服务群众解决投诉方面也进行了机制创新。

“我们抢抓工期，在供热季之前完成了供热主管道的全面改造提升。”芳草湖农场城镇管理服务中心主任夏绪新说，2023年，财政共拿出2000多万元资金支持这一项目，改造工程也在60天内全部顺利完成。

这个顺利，来之不易。主管道穿过的商贸城、转盘路和沿途干道，在工程期间都需要封闭施工，拉起围挡、挖开3米深的沟渠。“对这些商铺而言，施工期间他们的生意肯定是要受到影响的。但听说我们是改造暖气管道，没有一户居民或者商铺提出反对，都非常支持。”夏绪新说。

供热主管道改造完成，并非就能一劳永逸，二级管道建设、村民家中的设施保障，还有许多问题待解。“我们今年建立供热协调机制，做到当天接听、当天办理、当天解决。”夏绪新说。

夏绪新介绍，供热协调机制是将整个农场分为若干片区，每个片区建立一个供热协调小组，由城镇管理服务中心、供热公司和社区各一名工作人员组成。接到投诉后，小组第一时间赶到现场，各司其职，为群众解决供暖问题。

2024 春运一线

10万余名青年志愿者
上岗服务2024年春运

本报北京1月28日电（记者杨昊）记者从共青团中央获悉：据不完全统计，春运首日，各级团组织共招募选派10.3万余名青年志愿者上岗，以“青春志愿行 温暖回家路”为主题，围绕站车文明宣传、引导咨询、重点群体服务等提供精准化、专业化服务。

铁路各级团组织着重从党团员、优秀大学生志愿者中招募铁路春运志愿者；精心制作《春运铁路志愿服务专题培训课程》，作为服务铁路春运“暖冬行动”志愿者的标准培训课程；精准设置志愿服务岗位，根据春运期间铁路客流变化，动态设置岗点、时段及班次，同时加大对新开通车站的志愿服务力量投入，提前研判客流情况，合理设置志愿者岗点和上岗人数。2024年春运期间，铁路各级团组织共招募2万余名志愿者，在全国525个重点车站开展文明宣传、信息咨询、设备使用协助、乘降秩序维护、候车环境维护和重点旅客服务等志愿服务。

团北京市委在北京“七站两场”及周边区域设置900个春运志愿服务站（岗），招募1.5万名志愿者为旅客提供帮扶；团湖南省委联合省交通运输厅等单位在全省70多个高速收费口、服务区设立“暖冬行动”春运志愿服务站；团黑龙江省委将春运服务与冰雪旅游志愿服务相融合，服务站点场景从车站、机场等交通枢纽，拓展到冰雪旅游各景点，为游客旅途增添温暖。

创造温暖候车环境
提升旅客出行体验

本报记者 张 彬

“暖风机功率要适宜，要根据室外气温、客流量大小及时调整……”1月26日的早班会上，国铁呼和浩特局呼和浩特站客运车间副主任李峻屹再三强调。

今年入冬以来，内蒙古自治区呼和浩特地区迎来多轮次的大风、降雪、寒潮等恶劣天气。为给旅客创造温暖的候车环境，当地铁路部门组织力量对车站通风、换气、供暖设备的使用状态进行了拉网式排查整治，拆除老旧供暖管路1960米，新铺设室内外管路9700米，增设中空保温玻璃幕墙300平方米、岩棉外保温材料600平方米，并采取加装防风门帘和曲线开门方式，进一步阻隔冷空气进入候车厅。候车厅温度大幅提升。

春运开启，呼和浩特站客流稳中有升，二楼的孙奇温馨服务台也人气颇高。为提升旅客出行体验，车站开辟了爱心通道，推出“免开口服务卡”，对重点旅客提供网络查询、送车引导、轮椅预约等一对一全流程服务。

保障安全 贴心服务

上图：春运首日，为保障春运期间人民群众海上出行平安，交通运输部所属北海救助局、辽宁海事局、山东海事局派出9艘船艇、2架救助直升机、3架无人机，在渤海海峡联合开展海空立体巡航，重点巡查烟台至大连等5条省际客运航线、蓬莱至长岛等3条陆岛运输航线通航环境和船舶交通秩序，模拟突发情况开展救助直升机应急转运遇险人员演练。

辛 阳 乔 靖 摄影报道
左图：“我做的好看吧？”在河南郑州开往山东烟台的K1956次列车上，一名小朋友在列车员的帮助下制作好拉花纸龙，向大家展示。春节临近，国铁郑州局在郑州、安阳等火车站和部分客运列车上进行装饰，营造节日喜庆氛围。还提供必要工具和材料，方便小朋友们在旅途中进行剪纸、折纸、拼图等手工制作，丰富旅途体验。

袁安民 张 强 摄影报道