

## 聊城开发区东城街道

## 创新打造“东城有约”基层便民服务品牌

今年以来,聊城开发区东城街道以打通便民服务“最后一公里”为导向,针对企业和群众办事过程中的难点、痛点问题,主动靠前服务、优化流程,围绕阵地建设、组织建设、服务建设三个方面,由“政府供给侧”向“群众需求侧”转变,创新打造“东城有约”基层便民服务品牌,真正把政务服务送到群众身边,进一步提升辖区群众办事便利度和满意度。



理布局、美观大方、暖心适用”的品牌阵地理念,设置了咨询导办、24小时自助服务、预约等候、窗口办理、阅读休闲、后台审批六大功能专区。同时,配备了“东城有约”便民书吧、母婴室和无障碍卫生间等免费便民服务设施,可满足企业群众多种服务需求,大幅度提升基层群众的办事体验感和获得感。

精心配置,开设“九大窗口”。将集中办理本级政府权限范围内的行政权力事项、公共服务事项以及其他服务事项的岗位,全部纳入便民服务中心,采取集中办公方式,设立8个业务服务窗口和1个潮汐窗口,实现商事登记、社

会保障、社会事务“一站式”服务,提供商事登记、社保、医保、就业、计生、民政、残联等44项服务事项,以及代办帮办、跨域通办、“东城有约”上门服务等特色服务,最大程度满足群众“只进一扇门、能办所有事”的需求。

### 塑造“1+3+4”队伍管理机制 强化品牌组织建设

严把“准入关”,打造“一支队伍”。选派11名机关干部入驻中心,组建一支服务全方位、业务全能手的“东城有约”便民服务工作队,通过领办、帮办、代办开展预约帮办、便民窗口进社区、上门服

务等“东城有约”品牌活动,为基层群众提供全方位服务,当好群众的“政务服务员”,真正实现服务群众“零距离”。

加强“业务关”,推动“三大提升”。针对大厅办理的热点事项及高频事项,联合开发区行政审批服务部等业务主管部门每周开展1次专项业务培训;针对仪容仪表、服务语言等方面,每季度开展1次服务礼仪培训会;针对“东城有约”品牌建设,每月开展1次“东城有约”专题特色服务培训。

强化“考核关”,用好“四类手段”。以贯彻落实“聊城办·政清风”专项行动为契机,创新打造“东城有约”窗口服务标准及工作考核评价体系,着力提升服务效能。

### 塑造“3+1+2”政务服务模式 强化品牌服务建设

推行“预约三办+云上连线”,做到“千里有约”。针对非工作日有办事需求的群众,实行“预约+延时办”,群众通过电话预约和现场预约,工作人员提供延时帮办服务。针对不在本地的办事群众,实行“预约+跨域办”,群众通过提前预约“东城有约·跨域办专员”,通过“全程网办+异地代收代办+微信办+快递办”相结合的方式,成功办理异地业务。针对无法到

大厅办理业务的群众,实行“预约+远程办”,群众在微信预约“东城有约·远程办专员”,即可通过视频连线实现“云指导、云帮办、云勘察”。截至目前,通过预约服务为群众提供延时服务215次,跨域办理81次,远程办理53次。

创新“一线摆摊+移动窗口”,做到“门前相约”。采用现场摆摊的形式,定期开展“东城有约·便民窗口进社区”服务活动,将残联、卫生健康、社会救助等高频业务服务窗口“搬”至小区、楼宇和商超一线,实现街道级服务窗口直接前移至企业和群众家门口。目前已累计为企业和群众提供社会保障、高龄补贴等业务咨询办理1200余人次,受到一致好评。

打造“两类群体+上门服务”,做到“家中赴约”。针对残疾人、行动不便老人等特殊群体的办事需求,根据预约时间,派出“东城有约·上门办专员”上门服务,不能当场办结的,事后上门或邮寄送达办理结果。针对周边创业青年,成立“东城有约·青年友好专员”,定期开展“青年友好·商事直通车”青年服务活动,主动为国际金融中心及周边青年创业群体进行上门办理营业执照、提供社保、医保政策咨询,真正做到让在聊创业的青年群体感受到城市的热度和温度。截至目前,共为辖区特殊群体、青年创业群体提供服务43次。

记者 谢晓丽 通讯员 盛婷婷

## 塑造“1+6+9”阵地服务体系 强化品牌阵地建设

高位谋划,升级“一个阵地”。东城街道以“便民、高效、规范”为原则,对标省市综合便民服务中心标准化建设,投资100余万元对便民服务中心进行全面换址升级,入驻开发区国际金融中心,占地面积约700平方米,服务范围辐射周边市场主体10000余家,为办事群众营造了舒心、称心、贴心、省心的政务服务新环境。

合理布局,搭建“六个专区”。东城街道便民服务中心按照“合

## 提升专业技术人员防控和诊疗能力

# 全市结核病防治工作会议召开

通讯员 陈鸣

为总结2023年1-3季度聊城市结核病防治工作进展,提升结核病防控和诊疗能力,确保高质量完成年度工作任务,10月11日,聊城市召开全市结核病防治工作会议暨结核病诊疗技术培训班。聊城市卫生健康委员会党组成员、副主任侯森、聊城市传染病医院副院长苗朝良等领导出席会议。会议由聊城市卫健委疾控科科长刘昌然主持。各县(市、区)卫健局疾控科科长,疾控中心和定点医院分管领导和专业技术人员等共计60余人参加会议。

苗朝良对全市结核病防治工作的现况进行了总结并指出,目前我市结核病防治各项工作取得了一定成绩,但是距离全省结核病防治规划的要求还有一定差距,在接下来的工作中,全市结核病防治战线要强化政府承诺落实工作保障,强化服务体系提高诊疗质量,主动发现患者规范转诊,强化能力培训提高检测水平,实现争先创优,跨越赶超。

侯森强调,要进一步提高认识,履行承诺,加强顶层设计,促进卫生健康工作提质增效;要进一步压实责任,担当作为,完善体系建设,实现结核病防治工作

“防、治、管”防治服务体系良性发展;要进一步抓住关键,重点攻关,注重创新活动,做到规定动作做到位,自选动作做出彩,整体性的提升聊城市结核病防治工作质量。

会议从百万志愿者结核病防治知识传播、肺结核潜伏感染预防性治疗和肺结核临床诊断思路等方面开展了专业培训,并由2022年度全省县级结核病先进单位东昌府区疾控中心在会议上做了结核病防治工作经验介绍,通过培训和经验分享提升了全市专业技术人员的防控和诊疗能力。



## 聆听故事,就是进入一个人的生命

七月的天气格外的炎热,太阳火球一般炙烤着大地,窗外不断传来刺耳蝉鸣……这天下午我正在巡视病房,看到33床李阿姨坐在床头,背对着我望着窗外独自发呆,弓着的腰使她看上去显得浑身乏力。

李阿姨是前几天咳嗽咳痰伴发热以肺炎入院的,我对她的记忆特别的深刻,因为她是冒着近四十度的高温自己一人办理入院手续的,住院期间也一直是她自己一人。我走进病房的时候,李阿姨并没有发现我。七月的阳光洒在她那憔悴的脸上,晒的她脸通红,室内的空调好像失去了作用,汗水从她的额头上不

断地冒出。她依旧呆呆地望着窗外,一动不动。我心想阿姨应该是有什么心事吧,我走近阿姨想要询问情况,正好看到一滴眼泪从阿姨的眼角滑落。刚准备开口,李阿姨便说:能陪我说说话吗?我欣然答应。

在李阿姨的口中,我得知她是一位孩子的奶奶,在住院之前已经连续发烧三天,在发烧浑身无力的情况下依然坚持照顾小孙子,住院那天是她自己实在太难了,家住站北花园的她愣是自己独自从十几公里外坐公交来到医院,家里人都不知道她生病了。说着说着阿姨眼泪止不住地往外流。我给李阿姨倒了杯水,李阿姨

用颤抖的双手接过水杯,喝了口水继续说道:儿子太忙了,每天都是早出晚归,他是心疼儿子才不想告诉他生病的。听她讲完的那一刻,我的鼻子一酸,联想到这不正是自己的父母吗?什么事情都为我们年轻人着想,哪怕自己生病了甚至感到委屈,都要自己抗着。

在我们的交谈中,李阿姨的情绪慢慢得到平复,感觉她把心里话说出来心情好多了。后来我联系到了李阿姨的家属,跟家属说明了情况:李阿姨病情虽然稳定了,但是每天闷闷不乐,不利于康复,需要家人的关怀、关爱。家属得知后非常配合,李阿姨的儿

子不管多忙,都会抽出时间过来陪她。他说,真是谢谢你们了,我母亲住院期间多亏了你们的关心和照顾,以前光忙着工作,忽略了对父母的陪伴,现在知道了,什么都没有家人的身体健康重要。慢慢地李阿姨脸上的笑容也多了,每次见到我们也都是乐呵呵的,还给我们看儿子给他买的好吃的,李阿姨的病情在积极的治疗以及家属的照顾下很快得以康复出院。

作为一名护士,我们除了要有娴熟的护理操作技能,还要善于沟通,善于观察,全面地了解病人的实际情况。要像对待亲人一样对待患者,关注他们心理上的

细微变化,给予理解与照顾,像涓涓细流一样滋润患者的心田,在炎炎夏日为他们送去一丝清凉。黄昏时刻,蝉声褪去,那天的晚霞格外的美……

聆听故事,就是进入一个人的生命。只有生命才能进入生命,只有灵魂才能与灵魂交流。学习了叙事护理后让我深深感受到学会与患者沟通,注重患者的情结、感受,用心去发现他们的故事是多么重要。叙事护理强调的不是技术,而是态度,叙事护理在拉近护患关系,提高患者满意度的同时,使我们向优质护理服务的目标又迈出了坚实一步。

(聊城市肿瘤医院 李蕊秀)