

探索智慧化街区建设 构建基层治理新格局

深圳福田区莲花街道在党建先锋积分、公共设施管理、政企联管共治、星级应急服务站等四方面积极创新

□ 本报记者 叶仕春

□ 张雪芸 赵小帆 郑若彬 郑杏勤

6年前,习近平登上深圳莲花山,发出了深化改革动员令。6年后,总书记再次来到莲花山下的深圳改革开放展览馆,在参观“大潮起珠江——广东改革开放40周年展览”之后,向全世界豪迈宣示“中国改革不停顿、开放不止步”。

环莲花山而建的福田区莲花街道是总书记发出改革强音的所在地,同时也是深圳市人大、政府等重要机构所在地,辖区面积9.6平方公里,总人口28.7万,区位敏感特殊。为破解基层治理难题,莲花街道积极探索智慧化街区建设,以党建为引领,以共建共治共享为目标,在党建先锋积分、公共设施管理、政企联管共治以及星级应急服务站等四方面积极创新,为深圳的党建“标准+”建设和福田区的“一街道一特色、一社区一亮点”党建行动做出了积极探索。

“先锋积分” 打造党建新品牌

莲花街道以“三个一”深化志愿服务内涵,探索“先锋积分”党建创新项目,以群众需求为导向,破解党员意识淡化、基层党组织组织力弱化等基层党建难题;以党员志愿服务标准化体系和激励机制,激发党员队伍活力,架起群众与党员、党组织密切联系的党建桥梁。

一套制度保障一种志愿服务。一是把参加志愿服务作为发展党员的前置程序。将参与志愿服务作为入党积极分子推荐和预备党员转正的必备条件,刚性程序约束确保党员参加志愿服务的普遍性。二是实行志愿服务积

分兑换制度。党员参加志愿服务可以获得相应积分,积分能兑换相应的物质用品与所需的公益资源。三是规范志愿管理制度。参加志愿活动时,要求党员身着“红马甲”,注重亮身份,发挥模范带头作用;年终总结时,开展“党员志愿之星”评选活动,对模范党员进行表彰,注重树榜样。

一群党员编织一张服务网络。一是纵向同步建站。街道成立党员志愿服务领导小组,建立联席会议、议事规范等日常运转制度,社区设置12个党员志愿服务分站,并根据区域划分责任网格,分设志愿服务队,实现党员志愿服务组织架构全覆盖。二是横向专业组队。建立党员柔性管理机制,引导在职党员按照专业特长在社区组建“法律、心理、医疗、就业、综合”五大模块“智囊团”。三是拓展“互联网+志愿服务”。开发“先锋积分”系统平台,设置党建动态、先锋活动、活动报名、积分兑换等几大模块,打造“指尖上的党建”。

一个平台联通一方百姓需求。搭建心愿驿站,引入辖区企业、学校、医院、商会和行业协会等组织,建立党员服务资源数据库,将群众心愿需求与党员资源进行匹配,实现志愿服务“双向认领”;实行志愿活动申报认领模式,先申报先得机会,以有限的服务机会增强志愿服务的竞争性;汇聚多元子项目,如“心愿驿站”“社情民意平台”“阳光议事厅”“民生微实事”等,将党代表、人大代表吸纳到志愿服务队伍中,通过资源整合形成合力。心愿收集、需求表达等方式大力激发了群众参与社区自治的积极性,进一步强化了“党建引领、群团参与、居民自治”的治理模式。截至目前,莲花街道志愿服务平台注册会员人数达928名,共开展志愿服务活动74次,参与服务

1300多人次。

“公共设施亮身份” 提升精细化管理水平

为有效解决城市治理中存在的公共设施权属不清、群众反映渠道不畅等问题,莲花街道率先在福田区实行公共设施“亮身份”,为辖区内1009件公共设施“派证件”“安话筒”“找娘家”,以管理精细化、公共服务高效化助力福田在共建共治共享社会治理格局上走在全国前列。

“派证件”突出“共享”。借助社区力量,把辖区内7类试点设施、管理单位、设置点位等属性统一植入二维码,便于市民通过扫描获取设施公开信息和管理权属单位。

“安话筒”重在“共治”。设施破损,通过扫描设施铭牌二维码,应用系统即可接收信息,并直接分拨到责任单位核实处理,大大缩短了修复工作前的反应时间,一举解决了“撒网式”巡查和巡查人员不足等问题,真正实现让数据多跑路、市民和管理人员少跑腿。目前,平台已处理设施老旧破损问题72件。

“找娘家”实现“共管”。依托区综合治理平台构建“亮身份”系统数据库,显现设施点位、管理部门、损坏情况、投放时间等信息,通过分析比对,精确掌握各类设施的分布情况和使用期限,及时提醒“娘家”维护和更新,扭转公共设施“重投入轻管理”的局面。

“政企联管共治” 破解市容整治难题

为从源头上有效治理报刊亭、早餐车等“街道家具”超线摆卖、乱堆乱放、搭篷支伞、设施陈旧等问题,规范城市“街道家具”管理,莲花街道深入

调研,通过明察暗访、集中座谈、舆情收集等方式,出台《城市街道家具的联席会议调查报告》,并探索建立了“政府部门+运营企业”联席会议制度,推行“微信工作、预先警告、联合巡查、联合整治、源头治理”五项工作机制,“受罚纳入失信记录”“3次违规、吊销资格”等制度,有效规范了辖区各类“街道家具”的管理。

搭建政企共管桥梁。建立“街道家具”联席会议制度,强化“家具”网点运营企业自主意识,充分发挥企业自我管理与主导作用;每月召开管理例会,集中传达市、区主管部门相关管理要求,通报近期信息;讲评辖区城市“街道家具”日常管理情况,点评各企业在辖区内运维管理工作情况,将“街道家具”违规情况进行通报,督促运营企业对问题突出的网位进行整改;安排部署城市“街道家具”阶段性整治任务,对存在问题进行联管共治。

实现家具运维“三化”。针对辖区“街道家具”存在的共性问题,结合市、区主管部门制定的标准要求,通过制订运维管理标准,指导成员单位推进“街道家具”的改造与更新,实现运营维护标准化;建立实时响应机制,组织运营企业负责人共同巡查,通过微信管理工作群,实时上传巡查中发现的问题,督促运营企业履行主体责任,发挥自治功能,先期对违规网位进行内部警告,实现运营维护制度化;联合运营企业开展阶段性治理行动,逐点逐片解决普遍存在的六类问题,对共性问题集中成员单位联动整治,对单一问题分组分类逐一解决,实现运营维护流程化。

完善落实工作机制。前移工作关口,探索“微信工作、预先警告、联合巡查、联合整治、源头治理”五项工作机

制;严格执法,加大违法成本,对不合规报亭、累计违规三次的早餐车直接吊销资格;树立运营企业治理主体意识,建立市容管理责任共同体,实现从部门单一执法到政企联合共治的转变。

“街道家具”政企联管共治模式有效形成了执法部门与企业单位共商共管、群管群治的良性机制与合力,在日常街面管理、节假日与重大活动期间的核心区域市容秩序保障工作中发挥了良好的作用。

“星级应急服务站” 探索社区安全新体系

应急服务是社会公共安全的重要组成部分。莲花街道按照共建共治共享理念,对标“星级”值班室标准,以紫荆社区为试点,构建起了市、区、街道、社区无缝对接、纵向到底的四级应急指挥平台。

凝结“一个核”,打造智慧型应急服务站。按照《全市值班室建设参考标准》,率先实现硬件配置、人员配备、任务要求的“星级”达标,推行24小时双人混合值班备勤;以社区应急值班室为依托,将社区工作站、居委会、党群服务中心、综治维稳工作站等合署办公,共享场地、办公设施及人员力量,提高社区应急“一站式”集约化服务水平;深化社区工作站与警务室、治保会、社康中心等组织的协同应急模式,工作站站长、社康中心主任、治保会主任等互任荣誉职务,打破制度壁垒,强化应急指挥协同能力;编制《社区应急一本通》,集合风险明白卡、应急处置卡、任务清单、工具表格,规范应急处理常识;制定社区应急岗位职责、任务要求、工作流程,完善制度配套,填补执行规范空白。

构建“一个圈”,营造防灾互助生

活空间。开展风险评估与脆弱性分析,绘制辖区风险点、危险源分布“一张图”;辖内16个居民住宅小区、6个大型商务楼宇、3处人员密集公共场所、170处“三小场所”、2处易涝点全部纳入风险管控清单;社区内的应急物资储备库、应急避难场所、社康中心、微型消防站、治安岗亭相互融合,形成应急资源分布图;29人的社区应急队伍,构成就近部署、分级出动、补充支援的综合应急救援体系,形成社区居民、企业单位、社会团体、志愿者、政府组织等多元主体相互合作的“自救”“共救”“公救”三级防线。

密织“一张网”,构建智慧应急信息平台。横向打通跨平台监控预警信息,联通公安“天网系统”,实现对辖内重点路面、主要道路交叉口以及人流量大、人员复杂的治安重点部位的视频监控覆盖,快速定位突发事件及其影响范围;接入安全用电远程监控系统,对老旧住宅、“三小场所”、员工宿舍等155处高风险区域进行实时监测预警,将隐患监测与处置延伸至最前线,极大压缩了救援沟通过程中的时间差,2018年以来系统报警135次,全部成功在萌芽阶段处置好电气安全隐患;与天健集团合作,引入微型应急车,对道路通行条件薄弱、老旧小区实现快捷机动地面响应,争取最佳救援时机。

激活“一盘棋”,提升基层应急服务效能。整合社区专职安全员、消防巡查员、城管员、网格员、治安联防员、楼(栋)长、物业管理员等“大巡查”力量,深入开展常态化、全方位、全覆盖、无死角的巡查;对巡查发现的安全生产、消防、违建、城管、卫生、治安等一系列城市风险隐患,实现电子化上报、动态化跟踪、闭环式管理。

莲花街道从细微处出发,在工作中充分发挥党员先锋模范作用,展示了党建“标准+”下基层街道办在综合治理方面的创新手段与贴心服务。时下,作为深圳中心区街道,莲花街道正砥砺前行,为建成改革开放排头兵、先行地与试验区的窗口而不断努力。

抢抓改革机遇 实现跨越发展

成都市第八人民医院率先探路医养结合,打造“医疗康复为基础、专业照护显特色、机构社区广覆盖、社会关爱聚能量”特色服务模式

□ 本报记者 李凌晨

改革开放40年来,成都市第八人民医院紧紧围绕改革、创新、发展主题和服务群众全心全意的工作目标,深入推进公立医院改革及医养结合,取得显著成效。

医院成立于1979年,当时名为成都市干部疗养院。2002年,为适应社会老龄化发展的需求,医院更名为成都市慢性病医院。2015年,医院确立以成都市第八人民医院为第一名称、成都市慢性病医院为第二名称、成都市老年服务示训中心为第三名称。三个名称分别代表了医院作为市属公立医院在医养结合模式及老年慢性病诊治方面的探索。

医院地处成都市金牛区,占地147亩,是成都市唯一一所以老年病、慢性病为主,集医疗、康复、宁养、照护、疗养和健康管理为一体的市属公立医院,是成都医学院附属老年医院、全国首批“老年友善医院”、四川大学华西医院老年医学中心博士生研究基地。为适应老龄化社会的需求,医院将院区按功能划分为医疗、康复、宁养、照护、疗养、健康管理六大区域,设置200余个临床医技科室,开放床位1200余张。

医院结合自身发展优势,把脉老龄化社会需求,坚持特色化差异化发展,在成都率先探路医养结合,打造“医疗康复为基础、专业照护显特色、机构社区广覆盖、社会关爱聚能量”的特色服务模式。通过三个阶段发展,医院已形成以院本部医疗、康复、宁养、照护、疗养和健康管理“六位一体”为核心,向社区、养老机构、护理院等辐射的立体网状医养结合模式,走出了一条医养结合成都模式的创新之路。

打造特色专科 为老年患者分忧解难

医院的患者平均年龄75岁,平均身患7.3种疾病,其中失能半失能患者占80%以上。老年人患病率高且多病共存,医院开始探索“医、护、康、养”一体的新型医疗服务模式,针对老年患者疾病特点,重点打造老年康复医学科、神经内科、临终关怀科三大特色科室。

老年康复医学科。成立市级公立医院规模最大的老年康复治疗中心,在神经功能、慢性疼痛、养生康复等方面走在前列;通过传统中医康复手段结合现代康复技术,采用运动疗法、作业疗法、言语认知以及传统针灸、推拿、中药熏蒸等康复专业训练手段,最大限度实现老人身体功能康复,让其不仅感受到生命的长度,更拓展其生命的宽度。

阿尔茨海默病科。建立较全面的阿尔茨海默病评估、防治和干预管理体系;建设“智能康复小屋”,在基础医疗的同时,结合工娱疗法、音乐疗法、康复、心理治疗和专业护工照料等,为患者提供智力锻炼、言语训练、肢体康复、心理疏导等全面的康复训练,有效延缓病情发展,减轻患者家庭负担。

临终关怀科(宁养中心)。宁养中心是市级公立医院首家针对临终患者开设综合治疗和关怀的科室,为患者及家属提供医疗、护理、心理和人文关怀等服务,帮助临终患者减轻痛苦、尊严离世。2015年宁养中心被市政府授予“成都市模范集体”称号,医师尉冉冉被《成都商报》评为“成都十强金口碑好医生”;2016年成为市临终关怀医疗质量控制中心,引领全市临终关怀学科发展;2018年成为四川省安宁疗护中心之一。

探索“六位一体”新模式 健全特色医养服务体系

2014年,医院率先在全市搭建医养联盟,结盟40多家养老机构和社区,组建多学科专业团队,定期到协作机构和社区提供医疗健康服务,把健康送到居民家门口。今年启动“老年医养健康远程信息网络中心”建设,拟用信息系统连接社区、养老机构、护理院、日照中心等,通过平台相互交流、共享信息,使医养结合工作更加高效。

打造老年服务示训中心,满足老龄化社会需求。2016年成为成都市老年服务示训中心,现有两名国家级、7名省级护理员鉴定考评师,8名澳洲政府认可的四级培训师,是成都市唯一具备卫生和人社双重资质、可对护理员进行培训和考核的医院;协助市人社局制定成都市长照险政策及相关评审标准,成为成都市唯一长照险评估员和护理员实训基地,负责评估师资培训和护理员培训等工作,提升全市老年照护水平,近年来对外培训考核护理员近千名,合格率超80%;在市卫计委牵头下,与成都市卫生计生人才服务中心、成都医学院紧密合作,编写护理员队伍培训教材,将实操与理论高度融合,推进全市老年照护培训体系科学化建设。

成立医养结合促进会,助推成都医养融合发展。2016年,牵头80多家医疗、养老、照护等机构成立成都市医养结合促进会,协同开展多渠道多层次的行业交流,促进成都医养结合服务发展。近两年来,医院和促进会多次举办“医养结合·长期照护国际学术论坛”,承办四川国际养老产业博览会医养结合主论坛;2017年承办了四川省第一届医养结合国际峰会,来自北京、上海、香港及美国、法国、加拿

大、澳大利亚等国内外知名养老专家以及医养行业精英400余人出席峰会,共同探讨国际国内医养结合模式,有力推进成都市老年健康产业发展。

汲取先进经验 让老人享受国际医养服务

近年来,医院先后与美国、澳大利亚、加拿大、日本等多个国家的相关机构建立广泛合作关系,随着教学查房、护理培训等活动开展,不仅自身医养服务得到了质的飞跃,还通过护理员培训鉴定基地将这些先进经验传递到社区、养老院等,让成都的老人在家门口就能享受到国际先进医养服务。

为提升医院护理员培训能力,促进护理员培训水平与国际接轨,2017年7月10日,医院邀请澳大利亚资深培训专家Phillip Reed到院开展“澳洲政府四级培训师培训班”,医院6名护理员培训师参加培训。本次培训班的优秀学员随后还赴澳大利亚继续深造学习,获得了澳洲政府认可的四级培训师证书。

2017年8月,丹麦VIA大学健康科学学院中国项目办主管Karen Kramp来院就老年医疗及照护培训等进行交流合作。Karen Kramp认为,医院的服务理念以及医养结合模式非常好,尤其是医院通过医养联盟和医养促进会平台深入社区、为社区居民开展健康服务工作值得称赞。2017年11月,美国贝勒医学院德州医学中心(休斯顿)阿卜杜拉·穆沙麦迪医学博士一行5人来院交流授课,双方就国际合作、学科建设、人才培养等内容进行了深入沟通与交流。

同年9月,加拿大国家人才服务中心执行董事、海外成都工作站执行站长张静一行3人来院,就医养结合及照护培训等工作进行交流座谈,寻



成都市第八人民医院外景

(成都市第八人民医院供图)

求合作。双方拟在护理员培训、人才引进等领域进行合作,同时拟引入加拿大注册营养师执业公会,并在“大健康”产业中医药方面进行合作。

坚持改革创新 创建“天府健康城”

近年来,作为全国推进医养结合改革创新试点单位,医院在探索医养结合新模式的道路上勇于创新、大胆实践,取得了明显成效。医院服务模式得到社会各方关注,共迎接国家、省、市各级领导及全国各地各部门参观上百余次。中国工程院院士樊代明来院考察时给予充分肯定,并给出“医院服务新模式和做法值得点赞和推广”的评价。致公党中央常务副主席蒋作君,中国社会保险学会会长、人社部原副部长胡晓义,四川省副省长杨兴平等领导来院调研后,对医养结合工作给予高度评价。

2016年、2017年,医院连续两年获国家卫计委“改善医疗服务示范医院”称号,2016年被中国服务贸易协会专家委员会评为“医养结合示范机构”,2017年被《华西都市报》评为唯一“四川金牌医养结合机构”,被中国老年医学学会授予“老年医疗照护培训基地”,被国家老年疾病临床医学研

究中心授予“协同网络基层单位”。医院以优质的服务赢得了良好口碑,先后涌现出“四川最美护士”“我心目中的名医”“成都十强金口碑好医生”等优秀医务工作者,宁养中心被评为“成都市模范集体”。

李克强总理在政府工作报告中指出,健康是群众的基本需求,我们要不断提高医疗卫生水平,打造健康中国。“健康中国”如今已成为全社会关注的热点,医养结合一体化的新型养老医院在全国各地如雨后春笋般建立并发展起来。

随着人口老龄化进程不断加速,结合成都市卫生事业“十三五”规划,成都市第八人民医院确立了中长期发展目标:用5年时间将医院打造成一所集医疗、护理、疗养、康复、养生、健康管理、照护培训于一体,兼顾医疗健康管理、疗养、中医药养生的健康产业园——天府健康城,满足患病人群、亚健康人群、健康人群的不同需求。

成都市第八人民医院院长陈苒表示,今后将用“老百姓需要的,就是我们要做的”理念指导医院发展,升级原有医养结合创新服务模式,让老年患者有依靠,帮助众多家庭减轻负担,合理利用和整合社会资源,真正实现老有所依、病有所治、活有所乐。