

# 政务服务“有诉即办”再优化

本报讯(记者 张世彬) 10月29日,记者了解到,今年以来获嘉县发改委持续践行“二马办公”机制,本着“民有所呼、我有所应”的原则,以让政务服务有温度、群众办事有速度、解决难题有力度为宗旨,以破除长期以来存在于政务服务“办事难”的隐形壁垒为目标,推动政务服务“有诉即办”再优化。

据了解,获嘉县发改委在持续践行“二马办公”机制,推动政务服务“有诉即办”再优化中,建立健全制度支撑,印发《关于建立〈获嘉县营商环境投诉举

报和调查回应机制(试行)〉的工作办法》,明确投诉受理范围,规范投诉受理流程,细化诉求解决机制。同时建立“有诉即办”问题清单和工作台账,形成“受理—交办—承办—督办—销号”工作闭环。

畅通投诉渠道是有效途径。获嘉县发改委在县政务服务中心、乡镇便民中心设立“有诉即办”窗口,畅通线上投诉举报渠道,严格遵循“有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办、限时办结”原则,多渠道受理群众和企业诉求,妥

善解决群众和企业办事过程遇到的疑难事项、复杂问题。

建立联动机制是成功保障。获嘉县发改委与纪检监察部门建立联动机制,提升接诉响应率、群众满意率、整改结果满意率,推动“有诉即办”向“未诉先办”转化。在“有诉即办”的基础上,不断优化服务举措,积极为群众提供免费“帮办代办”服务,提升群众满意度。

据悉,2023年以来,获嘉县实现群众及企业诉求100%受理、处理情况100%回复、处理结果100%满意。

## 健康服务送到“家门口”

本报讯(记者 张延) 10月29日,记者从牧野区王村镇了解到,为普及基础医疗健康知识,王村镇西段社区新时代文明实践站联合社区卫生服务站,在社区门口开展健康义诊宣传活动,为辖区居民提供免费的健康咨询、诊疗服务。

活动现场,医护人员为社区居民进行量血压、测血糖、中医把脉等服务。在诊疗过程中,医护人员针对居民们提出的各类健康问题,一一作出解答。

活动现场,志愿者们还向居民积极传播健康知识和医学常识,向居民发放宣传资料、宣传品100余份,得到了居民们的广泛好评。

此次义诊活动将惠民服务送到居民家门口,构筑起社区健康服务平台,让居民在家门口就能享受到免费的健康服务。

西段社区相关负责人表示,他们将持续开展形式多样的便民诊疗服务,为居民提供更专业、更暖心的健康服务,让居民真真正正得到方便和实惠。

## 陈莉:争取治愈每一位患者的伤口

□ 记者 刘志松

### 社区人物

陈莉,一直在追求治愈患者伤口每一场战役的胜利。

陈莉是市第一人民医院(以下简称市一院)伤口中心主任、副主任护师、市护理学会伤口造口失禁护理专业委员会主委。

她带领伤口中心团队,与全院相关临床科室精诚合作,平均每年为1万多人次患者治愈了伤口,社会效益可观。



陈莉在为患者治疗中

### (一)

有些患者身上的伤口,是难以治愈的。

伤口难以治愈常见的原因有血液循环障碍、饮食因素、伤口感染、营养不良、糖尿病等。

原因多种,治疗需要釜底抽薪。

中年患者李先生,因下肢动脉闭塞症,导致左下肢长期缺血变黑,分别

于今年7月、8月、9月,在郑州、北京等地医院做了多次复杂手术,最后导致截肢,而截肢后的伤口一直不愈合。

国庆假期后,患者找到陈莉求医时,伤口红肿,脓液和骨头碴肉眼可见。而由于患者情绪低落,营养状况也不容乐观。

针对患者病情,陈莉与血管外科

专家张新伟、创伤专家江培旺共同商议,制订相关诊疗方案。

根据诊疗方案,陈莉还邀请营养科指导患者加强营养,在此基础上给予患者伤口清创。创面好转后,又对患者行左下肢伤口扩创术+创面封闭式负压引流术,术后反复冲洗创面。一周后,患者创面皮肤组织愈合出院。

### (二)

春发其华,秋收其实。

10月10日,新乡市中西医结合糖尿病足防治工程技术研究中心正式成立。

糖尿病足是糖尿病一种严重的并发症,是糖尿病患者致残、甚至致死的重要原因之一。

患者就诊时,如果糖尿病足不严重,为单纯溃疡或烂到肌腱,陈莉团队通过积极换药,全身控制治疗后创面愈合好,可以为患者保肢。

为了阻止糖尿病足的继续发展,

陈莉团队主要采取了三项举措。

一是指导患者认识到糖尿病足是需要全身治疗的疾病,患者必须控制好血糖、血压,戒烟和纠正血脂异常,改善营养不良状态和纠正浮肿等。因为只要有水肿和低蛋白血症,所有的溃疡均不易愈合。

二是对有适应症的糖尿病足患者,陈莉团队做好前期铺垫和术后跟踪治疗,配合创伤中心多次为患者开展了“骨搬移”手术。市一院创伤中心江培旺,用治疗糖尿病足的新技术

——“骨搬移”手术,让患者实现微循环重建,促进血管网再生,解决了糖尿病足缺血的问题,使患者免去截肢的痛苦。

三是陈莉团队与市一院中医馆携手,对有适应症的糖尿病足患者,联合使用中药内治、中药外治、针刺、中药熏洗以及中医穴位按摩等治疗方法。中西医结合的“组合拳”,有效缓解了糖尿病足患者的症状,同时也减轻了患者的负担。

### (三)

为打赢治愈患者伤口的每一场战役,陈莉团队既有高瞻远瞩的思维,又有脚踏实地的付出;既积极开展理论探讨,升华实践和理论水平;又义不容辞地履行义诊等社会责任,利用多种场合劲吹“治未病”的科普春风。

2013年,陈莉从四川华西医院举

办的高水平中德国际伤口治疗培训班上拿到了结业证。然后,她把伤口中心打造成了一个学习型的团队。她的团队不仅在伤口中心“精耕细作”,而且积极打造更大更高端的平台,联合更多的力量追求每一场战役的胜利。

2021年,新乡市伤口修复研究重

点实验室成立;2022年,新乡市压疮工程技术研究中心启航。

今年10月,新乡市中西医结合糖尿病足防治工程技术研究中心的成立,又拓宽了糖尿病足防治的新平台。

从新平台再出发,陈莉团队对打赢每一场战役充满信心。

## “大V”公益助农拓宽桃农销路

本报讯(记者 张延) 封丘县冯村乡赵彩村冬桃滞销,封丘县互联网应急指挥中心得知消息后,联系“网络大V”通过网络,帮助果农拓宽销路,解决燃眉之急。

眼下,正是冬桃的收获季节,然而赵彩村冬桃种植大户却没有丰收后的喜悦,因为销路不畅大量冬桃面临滞销。封丘县互联网应急指挥中心得知后,马上组织自媒体之家成员“翟好宁团队”“河南小伟”“河南三妞”等当地“网络大V”前往桃园开展公益助销活动。

从10月26日开始,这些“网络大V”走进赵彩村的桃园里,他们在桃园开启了网络直播,向网友们介绍冬桃清脆甜美的口感,并与粉丝互动欢迎大家前来试吃和购买。

这些“网络大V”利用自身影响力,一方面通过打卡拍照吸引周边网友前来桃园品尝采摘,另一方面通过录制视频、直播带货进行线上宣传销售。在他们的努力下,这些优质的冬桃很快进入公众的视野,帮助果农拓宽了销路,解决了燃眉之急,体现了网络自媒体的社会担当。

据了解,封丘县互联网应急指挥中心按照“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求,结合自身网络优势,围绕“办实事、解民忧、破难题、促发展”,多次组织自媒体之家成员开展助农公益活动,受到当地群众的好评。