



区领导带队调研 公共卫生应急管理体系建设

本报讯(通讯员焦彩红)5月27日,石景山区政协主席吴克瑞率队,到区卫生健康委就我区加强公共卫生应急管理体系建设进行调研。副区长左小兵、区政协常务副主席刘建国、区政协副主席岳林华、宋世媛及部分区政协委员、政协相关部门和社区代表参加。

调研组一行首先前往区疾病预防控制中心P2+实验室,了解我区疾病预防控制中心检测设备和实验室检测能力建设情况。在随后召开的座谈会上,区卫生健康委主任汇报了我区公共卫生应急管理体系建设《实施方案》及《三年行动计划》的主要内容,就我区改革完善疾病预防控制体系、改革完善重大疫情防控救治体系、健全重大疾病医疗保险和救助制度、健全统一的应急物资保障体系、强化公共卫生科技和人才支撑五个方面,提出进一步健全我区公共卫生应急管理体系的意见和建议。

与会的区政协委员们围绕着公共卫生服务预警体系、重大疫情检测能力现代化,包括如何更好提升城市应急响应能力、社会组织和动员能力、社区治理能力以及运用

科技手段和大数据、运用法治思维、法治手段提升建设能力等问题进行了交流探讨,并提出了意见建议。

左小兵指出,疫情防控工作凸显了党推进国家治理体系和治理能力现代化的前瞻性和科学性,要充分认识健全我区公共卫生应急管理体系的必要性和紧迫性,高度重视推进我区经济社会高质量发展和健全我区公共卫生应急管理体系中的重要意义,对专题进行会商,细化实施方案,明确责任分工。我区疫情防控工作取得阶段性胜利,同时也暴露出许多问题,要坚持问题导向,按照“平战结合”理念,着力补短板、堵漏洞、强弱项,推动建立体系健全、权责清晰、运转高效、保障有力的现代化公共卫生应急管理体系。充分发挥政协专门协商机构作用,对涉及公共卫生服务领域的政协提案重新梳理,广泛听取各方意见,认真履行职责,挖掘总结我区公共卫生应急管理,特别是新冠肺炎疫情防控工作中的好经验、好做法,提出切实可行的建议,为加快推进公共卫生治理体系和治理能力现代化

贡献政协智慧和力量。

吴克瑞在讲话中强调,疫情发生以来,石景山区卫生健康系统广大干部职工和医务工作者积极响应党中央号召,冲锋在前、攻坚克难、公而忘私,无畏逆行,全力以赴地投入到疫情防控第一线,在打赢新冠肺炎疫情防控阻击战中作出了重大贡献,保证了我区疫情得到有效控制,成绩巨大,借此机会向他们表达敬意。此次交流研讨协商的公共卫生应急管理体系建设《实施方案》和《三年行动计划》对我区未来公共安全、群众生命健康具有重要的基础性作用,事关根本、事关长远,很值得借鉴和思考,希望相关部门把各位委员提到的有价值的意见和建议进行归纳梳理优化,融入方案和计划中,使之更加全面详备、更加具有可操作性。按照市区要求,以制度建设为根本,坚持政府主导、动员社会、科技赋能、法治保障,立足当前、着眼长远,找准问题,持续发力,完善重大疫情控制体制机制,构建科学高效的公共卫生应急管理体系,确保区域安全稳定,确保人民群众生命安全和身体健康。

区卫生健康委三项机制 提升12345“接诉即办”工作质量

本报讯(通讯员王磊)为提高我区卫生健康系统12345“接诉即办”工作效率,落实“民有所呼、我有所应”的工作要求,按照常卫书记在深化12345市民服务热线接诉即办工作推进会上的讲话要求,区卫生健康委深化三项机制,提升12345“接诉即办”工作质量。

一是诉求办理机制。实行三级处置机制,提高诉求解决率。各科室(单位)对属于本科室(单位)职责的诉求,要“闻风而动”,由专人与辖区各医疗机构进行对接,能当日办结的当日办结,按照“简单问题科室立即办、综合问题主管领导带着办、疑难问题主要领导协调办”的工作原则,层层递进确保百姓诉求得到有效解决。按照投诉难易程度和问题种类区分轻重缓急,由重点督办组进行协调督办,简单问题力争“即时办结”,一般问题“日清日结”,复杂问题“按期办结”。对于疑难问题由工作专班组织会商,由指挥协调组负责开展延期、挂账、剔除、加分等任务。必要时,由专班负责人协调其他相关单位共同解决。

实行两项沟通机制,提高诉求人满意率。一是接件即响应,接到便民热线后第一时间与来电人沟通,询问来电人需求,告知其办理时限,让来电人心中有数;二是办结即回访,自行回访做在前头,在市级回访前发现问题,及时补救。便民热线处理完毕后,由办理科室、单位与诉求人沟通,告知问题解决情况,对已经解决的问题告知来电人问题处理情况,对尚未解决的,解释说明未解决原因,在确保“办理有速度”的前提下,做到“沟通有温度”,有技巧地与来电人沟通。对未解决、诉求人不满意的,要查找原因,分类处理:一般问题力争协调解决、综合问题报告主管领导协调解决、疑难问题报告主要领导统筹协调解决。可导入其他渠道的要及时引导诉求人按法定渠道办理

实行首办责任制度,提高复杂问题处置率。对于权属不清、职责交叉的诉求,首次接单的科室或单位为主责部门,按照“首接首办、一管到底”的原则,及时联系相关责任单位或部门认真办理,必要时请示主管领导协调办理,特别复杂的投诉件由主要领导统筹协调。各重点督办小组要定期将需要专班领导协调的问题进行归类上报,由领导小组协调定责。

实行全时值守制度,确保及时响应率。加强值班培训,优化非工作日期间便民转办单办理流程,确保及时响应市民诉求,对诉求中涉

及突发、紧急事件的,要第一时间上报带班领导,值守期间带班领导视情况进行调度,保证所有诉求有人办、立即办、办得好。

二是督查督办机制。各重点督办小组要强化责任,督导落实。主管领导对疑难复杂问题进行督办,特别是对反复发生或多人投诉问题要重点督办,以问题为导向改进工作,对反映集中及长期未解决的问题,要以点带面,查找工作中的不足,以便民热线办理为契机,补齐工作中存在的短板,适时开展提升医疗卫生行业服务质量和诊疗水平的专项整治活动、公共卫生领域的行业整顿活动,注重源头治理,坚决杜绝诉求办理过程中出现的推诿扯皮不作为、拖沓懒散慢作为、职责不明乱作为、答非所问假作为行为。

三是激励奖惩机制。强化激励奖惩,层层传导压力。工作专班每周对上周办理情况进行点评通报,对进步幅度大、排名靠前的科室或单位进行表扬,对排名靠后的科室或单位进行点评,查找原因,研究改进措施,部署整改落实。每月对全区所有医疗机构上月份“三率”完成情况进行排名,并在委务会上进行通报。把便民热线办理情况作为干部年底评优及公立医院考核的依据。按照一把手总体抓、分管领导亲自抓、责任人员具体抓的工作要求,切实形成上下联动、齐抓共管的工作格局。

——便民服务——

长安街新增一爱心采血点, 具体位置在这!



本报讯(通讯员王艳红)5月28日,位于长安街沿线的石景山医院北门采血点正式启动。首日运行共采集10人,献血19个单位。

为了全面提升我区的采供血服务能力,保障临床用血需要和安全,区卫生健康委积极挖掘区域资源,经过市血液中心现场勘察,并与辖区城管委、园林绿化局、城管执法局、鲁谷街道及交通支队等部门积极沟通协调,在国网北京市电力公司石景山供电公司的大力支持下,确定在长安街沿线石景山医院北门新增一处街头采血

点。经过前期各项准备工作,今日开始试运行。

上午10:30,办事路过这里的吴先生慢慢停下了脚步,来到采血车献出了400毫升鲜血,吴先生是采血车接待的第一位献血者,吴先生说:“18岁第一次献血,早就有再次献血的愿望,就是没有时间去找献血点,今天遇到采血车便毅然决定献出自己的爱心,完成自己的心愿。”

新增的采血点将成为长安街西部的爱心风景线,增加我区的街头采血量,保障临床用血。

携手家医 同心抗疫



本报讯(通讯员侯平燕)近日,石景山区社区卫生服务机构以“携手家医 同心抗疫”为主题,紧紧围绕“普及健康知识、参与健康行动、提高健康素养”的工作目标,通过微信、微博、短信、身边医生APP、智慧家医等线上方式,以及线下张贴主题海报,辖区公示家医团队信息,利用滚动屏幕、电视,发放“致居民的一封信”、家庭医生宣传手册等方式宣传家庭

医生签约服务政策,解读家庭医生建档服务的意义及老年人免费体检等具体内容,推送健康教育信息和传染病防控知识,号召广大居民朋友携手家医,同心抗疫。部分机构还开展了小型的义诊咨询和现场签约活动,以及家庭医生团队表彰和健步走活动,展现了家庭医生主动作为、共克时艰,为社区居民健康保驾护航的精神风貌。

——简讯——

●近日,区卫生健康监督所开展了主题为“监督为健康,好水好生活”饮用水卫生宣传周活动。

时值疫情防控时期,卫生监督走进居民小区、写字楼、自来水厂、二次供水单位,采取线上和线下相结合的方式针对性开展系列饮用水宣传活动。通过官方微博、微信向供水人员及社区居民普及生活饮用水相

关法律依据和科普知识。

面对面向居民发放宣传折页和宣传品,营造浓厚的饮用水卫生社会氛围和良好的个人、家庭饮用水卫生习惯。与管供水责任单位就水源卫生防护、饮用水卫生要求、水质检验、水污染事件的应急处理等方面进行细致地交流探讨,进一步强化了供水单位的卫生安全主体责任。

傅珊珊

