

# 河南周口：“托幼一体”到身边

□特约记者 宋全力  
通讯员 王古城 刘华志

1月5日一早，河南省周口市文昌幼儿园迎来一批特殊新生——20名两三岁的宝宝。经过几天适应性体验后，他们进入该园开设的托班。8时40分，有家长带着孩子来到幼儿园门口晨检处，进行测温、消毒，有序签到。“我就在附近的小区住。我和爱人上班都忙，老人看孩子也不放心。正好文昌幼儿园开设了托班，孩子经过几天适应，感觉良好，我们就放心地把他送来了。”在幼儿园门前，一位家长告诉记者。

为深入推进“托幼一体化”工作，

2023年11月，周口市将实验幼儿园、文昌幼儿园、市直幼儿园、第三幼儿园、第六幼儿园确定为第一批“托幼一体化”试点幼儿园，在试点园开设托班，预招收2~3岁的幼儿。记者采访时，不少家长说，托班的开设缓解了家庭育儿压力，政府为群众办了一件好事、实事。而且，托班保教费用标准与公办幼儿园其他收费标准一致，费用不贵。在文昌幼儿园托班教室里，老师和孩子们一起阅读、唱歌、做游戏……有的孩子在积木搭建区搭建小房子，有的孩子在阅读区翻阅画册。“托班不同于小班，在养育和教育方法等方面存在不少差异。”文昌幼儿园园长刘梅说。据了解，5所试点幼儿园开设的

托班都有综合活动区、阅读区、保健室，墙壁上的绘画可爱生动、色彩丰富，玩具、图书数量充足，可满足幼儿游戏、阅读等方面的需求。此外，试点幼儿园均精心设置了托育课程。“为安全起见，幼儿园对托班教室的地面、墙面的软包进行了改造，并根据孩子的身高特点专门修建了适合幼儿使用的洗手台等设施。”刘梅说。“结合幼儿的成长需求，我们安排合适的老师到相应的岗位。除了对幼儿进行关照，我们非常重视家庭教育，会录制与家庭教育相关的短视频并分享给家长，和家长共同探讨学习，携手呵护幼儿健康成长。”周口市实验幼儿园园长郭蕊表示。从“幼有所育”到“幼有善育”，离

不开托育从业人员专业能力的提升。2023年11月，周口市教体局、市卫生健康委多次举办“托幼一体化”人才培养教学研讨会。会后，周口市教体局组织试点幼儿园园长及相关教师、保育员进行专项托育技能培训，并要求各试点幼儿园积极开展教师培训工作，保证所有托班教师持证上岗。“周口市在发展普惠托育服务体系上鼓励和引导多方参与，通过‘试点先行、以点带面、全面覆盖’的方式逐步引领更多公办幼儿园开设托班。下一步，我们将与卫生健康等相关职能部门加强协作，全力推动托育服务高质量发展，让优质托育服务惠及更多家庭。”周口市教体局党组书记、局长赵振表示。

# 广东江门有支长者志愿服务队

□通讯员 陆月如 刘欣  
特约记者 朱琳

“叔叔，您记得去参加社区的老人体检，有什么需要您随时联系我啊！”“阿姨，您带大家再对一下名册，看看今天参加老人体检的有没有遗漏，有的话要上门再通知一次。”近日，在广东省江门市江海区外海街道墟镇社区，“乐有为”长者志愿服务队在协助社区开展65岁以上老年人免费健康体检的通知工作。墟镇社区辖区面积约2平方公里，有9个物业小区、3个老旧小区；户籍人口9000多人，其中老年人2000多人，高龄、残疾、独居等特殊老年人300多人。服务好老年群体，成为该社区探索基层治理的一个重要课题。

墟镇社区组织老党员、退休干部、退役军人、居民联络员和热心企业家组建“乐有为”长者志愿服务队，以“以老助老 健康有为”为目标，引导“初老”服务“老老”，为社区基层治理贡献“夕阳”力量。成立3年来，“乐有为”长者志愿服务队通过培训、讲座等形式，增强志愿者的服务意识和能力；制定《积

激励工作方案》，给予志愿者精神与物质双向激励。墟镇社区专门组织社区医院围绕老年常见病防治、慢性病管理、合理膳食、合理运动等内容，打造“耆乐”学堂，增进志愿者对老年健康与疾病的了解。目前，“乐有为”长者志愿服务队有志愿者78人，志愿者平均年龄65岁，并孵化出爱家园、关怀大使、暖心夕阳、热心公益4支志愿服务小分队。服务队先后开展邻里互动“亲帮亲”、家园事“咱商议”、垃圾分类投放督导“靓家园”等志愿服务200多场，解决各类民生微实事160多件；协助社区医生开展慢性病管理、电话咨询、老年人体检等，利用辖区西江外滩绿道组织长者漫步活动，以体育文化公园为阵地开展长者太极早课等。

墟镇社区还按照“离得近、叫得应、接地气”的原则，将长者志愿队成员转化为兼职网格员，分别划入社区8个网格中。不少长者居民成为志愿楼长、健康卫士、安康守护员……群众的急难愁盼得到解决，邻里关系和谐友善，社区环境整洁有序。“乐有为”长者志愿服务队在为长者提供周到健康服务的同时，也为基层治理增添了助力。

# 山西晋城：“医保驿站”进乡村

□特约记者 崔志芳

“现在的政策真是好啊！门诊‘两病’无需出村，在家门口就可直接报销结算，真是便捷。”近日，在山西省晋城市高平市寺庄镇釜山村“医保驿站”，在医保自助设备旁仅用不到5分钟时间就完成购药报销的村民董凤莲感叹道。在釜山村的“医保驿站”，智能化的医保自助设备、“两病”和“集采”专用药柜，崭新的医疗服务设施等一应俱全，前来咨询、办理业务的群众络绎不绝。

近年来，晋城市医保局持续强化医保经办服务能力建设，着力推动服务下沉、关口前移，联合人保财险晋城分公司、人寿保险晋城分公司同步建设医保流动服务站，组织专门车辆、专业人员深入乡镇社区、偏远山村和村民家中，开展面对面、一对一医保流动服务，并把医保服务事项下放到基层一线，做优做强“15分钟医保便民服务区”，全力打造全域覆盖、点线面融合、高质量运行的“医保驿站”。据了解，目前，晋城市已建成“医保驿站”301家，其中三星级“医保驿站”143家，四星级“医保驿站”139

家，五星级“医保驿站”19家；同步延伸1013家村级医保服务点，下放30多项高频医保服务事项至党群便民服务中心、企业、学校、乡村等各级各类服务窗口，累计服务群众近300万人次。“医保驿站”提标升级，服务事项由原来的6项也扩展到了12项。“釜山村卫生室负责人刘文臣说，现在，不仅本村村民可以实现就近办理医保事项，在当地完成异地就医备案的外地游客也可实现就医购药报销。晋城市明确“六个一”软硬件标准，规范建设“医保驿站”。“六个一”即“一块办公场地、一个统一标识、一本操作手册、一块宣传版面、一套信息系

统、一支骨干队伍”。在管理上，实行“星级评定、动态管理”，根据“医保驿站”的服务能力、业务范围、场所面积、硬件设施等划分为三星、四星、五星3个等级。同时，该市量化考核指标，细化考核标准，加强结果运用，形成能上能下、能进能出的运行机制。在经办服务上力求创新，将驿站建设与“综合柜员制服务”“同城一体化通办”等业务工作同安排、同部署、同推进，实施医保政务服务事项清单管理，不断推动“医保驿站”服务标准化、规范化建设，实现全市受理资料相同、业务流程统一、经办标准一致。

# 福建厦门试点托育服务职称评审

本报讯（特约记者陈静 张从云）福建省厦门市卫生健康委近日联合市人力资源和社会保障局印发《厦门市托育服务专业技术资格条件（试行）》。厦门作为第一批全国婴幼儿照护服务示范城市之一，在全国率先开展托育服务职称评审试点，旨在引导从业人员不断朝着专业化方向发展，促进托育行业人才队伍高质量建设。《条件》明确，托育服务职称评审试点工作适用于在厦门市卫生健康部门备案通过的托育机构中从事托育服务与管理的专业技术人员。托育服务专业职称设置为初级、中级两

个等级。在卫生技术人员系列中增设托育服务专业类别。所有托育工作人员须接受在职培训，每年参加市卫生健康委、区卫生健康委两级主管部门指定单位组织的不少于40课时的在职培训。据介绍，厦门市卫生健康委将持续推进托育服务专业技术资格条件的落地实施，通过建立和实施托育职称体系，有效畅通托育服务职称认定渠道及职业发展通道，更好提升托育从业人员的社会价值和职业获得感，提升托育服务队伍素质和稳定性，为托育行业的健康发展提供高质量人才保障。

# 浙江省衢州市常山县人民医院：

# 疏通就医“堵点” 提升就医“好感”



“浙里护理”团队进村入户为群众提供服务

持续优化服务流程  
让患者少跑腿

优化门诊流程设计，优化就诊环境，让患者“少跑腿”，是提升群众就医感受的重要举措。近年来，常山县人民医院充分考虑患者的实际需求，不断落实方便患者就医的各项服务举措。家住芳村的54岁的王雷（化名）患有尿毒症，已进行血液透析长达5年。自常山县人民医院芳村分院血液透析中心成立以来，王雷在“家门口”就能进行血液透析，但由于最近内瘘血流不佳，他需要到常山县人民医院做球囊扩张手术。得益于常山县人民医院肾内科与常山县人民医院芳村分院血液透析中心实行同质化、联动、垂直管理，王雷的就诊过程十分顺畅，他无须排队挂号，当天完成手术，第二天便返回芳村接受血液透析，报销比例依旧按照常山县人民医院芳村分院的标准执行。

此外，为了让患者“少跑腿”，常山县人民医院持续改进门诊服务质量，在门诊大厅设置“一站式”服务中心，为患者提供导诊、咨询、检查检验预约、投诉建议受理、便民设备租借等服务，帮助患者熟悉就医流程；建立医事服务“三个一”，即“一窗受理、一站服务、一章管理”服务模式，实现综合服务中心“五证联办零跑腿”；增设“患者不动医师动”的MDT（多学科会诊）门诊，由相关学科专家组成多学科诊疗团队，对患者病情、治疗效果进行全面评估，整合各方诊疗建议，为患者制定诊疗方案。

面对复杂病例，多学科专家会诊效率更高，也能避免患者在不同科室之间奔波。不仅缩短了诊疗时间，还能改善患者就医体验。”据常山县人民医院副院长胡美军介绍，医院口腔、中医、针灸康复等学科还

增开了夜间门诊，为患者就医提供了更多选择。

提供品质医疗服务  
让就医“好感”稳步提升

开通“双通道”用药“一站式”服务也是常山县人民医院近年来推出的便民惠民的重要举措。

据介绍，常山县人民医院是衢州市唯一一家实现“双通道”药品全部享受“一站式”医保报销服务的医院，确保门诊慢性病、特殊病种参保患者待遇不降低。

患者甘先生患有前列腺增生及高血压和糖尿病，之前经常赴杭州购药，购药报销十分不方便。“双通道”政策的出台，让他可以凭借定点医疗机构医生开具的外配处方，到定点药店购买药品，还可以享受“一站式”直接结算，大大增加了其购药的便捷性。优化流程一小步，患者就医体验提升一大步，常山县人民医院持续提升品质医疗服务，让患者就医“好感”稳步提升。

常山县人民医院积极推行“互联网+护理”模式，以“线上申请、线下服务”的模式，为出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供专项护理服务，满足患者多样化、多层次需求。“浙里护理”品牌美誉度排在全市前列；针对特殊生育家庭（失独家庭），提供全流程服务和全程陪同就诊服务；通过信息赋能，医疗影像服务得到大幅提升；全院“一张床”，破解病区床位紧张问题；职工进行沉浸式就医体验，“患”位思考，提出意见建议……

“提升就医体验是一个持续完善的过程，我们会持续改进，努力打造流程更科学、服务更高效、环境更舒适的有人情味、有温度的医院。”曾红祥说，“在提升群众就医体验的道路上，常山县人民医院永远不会止步。”

（腊莎 卢斌 饶菊英）

什么样的医院可以称之为好医院？一家医院要想在患者心目中拥有好口碑，除了拥有过硬的医疗技术这一硬实力外，还要有为患者提供良好就医体验的软实力。

2023年以来，国家卫生健康委先后下发《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》等文件，要求进一步解决人民群众看病就医的急难愁盼问题，改善全过程就医感受，保障人民群众享有公立医院高质量发展成果。

浙江省衢州市常山县人民医院早已行动起来。2023年以来，该院重点围绕就医“堵点”，聚焦看病“小细节”，将“以患者为中心”的理念贯穿于医疗服务的各个环节，多措并举、真抓实干，着力提升群众就医体验和满意度。

创新医疗模式  
疏通就医“堵点”

“没想到我这个‘糖友’还能如期顺利手术，多亏了咱医院。”近日，在常山县人民医院顺利做完手术的62岁的吴大爷喜笑颜开。前不久，他因胆

囊息肉入院，准备接受手术，但由于血糖较高，吴大爷总担心无法顺利接受手术。吴大爷的担心不无道理，按照传统治疗模式，一名糖尿病患者入院手术，接诊医生需要先通知内分泌科会诊，等患者血糖值降到标准值后，才能接受手术。患者总住院时间长、住院费用高、术前等待时间长等问题，都是影响群众就医体验的“堵点”。

然而，让吴大爷意外的是，此次入院，常山县人民医院内分泌科专科护士便主动对接了他的主管医生，当天就为吴大爷安排了胰岛素皮下降糖治疗。第二天，吴大爷血糖平稳，如期接受了手术，并于术后3日出院。之后，常山县人民医院还将吴大爷纳

入MMC（标准化代谢性疾病管理中心）管理，定期随访。

吴大爷顺畅的就医体验得益于常山县人民医院于2023年创新推出的全院血糖管理模式。这一模式借助互联网住院患者管理平台及血糖监测数据管理平台，根据分层管理原则，确保院内每一名出现血糖异常数据的患者都能得到及时、科学的诊疗。

“数字赋能，全力促进医疗质量提升，对于改善糖尿病患者的就医体验具有重要意义。它可以减轻患者在就医过程中的不适感，提高诊断和治疗的精确性。”常山县人民医院内分泌科副主任医师蒋婷婷说，医院通过创新管理模式，使患者平均住院日、均次费

用、术前等待时间等指标均较以往有明显改善。同时，医院将患者纳入医共体MMC平台管理，确保了慢病随访管理等院后服务的连续性。

“医疗质量是立院之本，是医院的生命线，帮患者把病看好永远是第一要务。”据常山县人民医院党委书记曾红祥介绍，近年来，医院持续提升医疗质量，不仅在硬件上扩容提质，管理上创新优化，还特别在提升整体救治能力上下苦功，持续推进胸痛中心、卒中中心、创伤中心三大中心建设。

2023年，常山县人民医院又对急诊就诊模式进行改造提升，让患者“上车即入院”，享受到更快捷、高效、高质量的就医体验。