

海门

聚焦民生福祉提升 共筑美好幸福家园

百姓有需求 政府来帮忙



“海门爱帮忙”平台服务商上门为百姓修电器

民生篇

近日,2024年度最具幸福感城市调查推选活动正式启动,海门区入选城区及县级城市候选名单,彰显了海门在为民服务方面的卓越成就和积极努力。

民生连着民心,民心凝聚民意。近年来海门区始终坚持以人民为中心的发展思想,从解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题入手,按照“尽力而为、量力而行”的原则,去年基本完成了20个民生实事项目,涉及富民增收、社会保障、健康海门、平安海门、教育惠民、便民服务、公共文体、交通畅行、生态文明九个方面的热点问题,财政民生支出占比超82%。

今年年初以来,海门区把打造全龄友好型城市作为民生工作的总抓手,继续推进民生实事项目,把一件件“民生小事”当作“身边大事”来办,把一份份“民生清单”变成一幅幅幸福图景。

医务进企业 职工好就医



家庭医生进企业让职工就医更加及时、专业、有效

“医生给我进行了详细全面的问诊,并给我普及了高血压的防治知识,让我懂得了血压高了一定要及时控制,也不可以盲目停药用药。医生还给我制定了个人档案,今后还要对我进行随访,关注我的血压情况。”近日,海门区凯盛家纺股份有限公司员工曹春梅走进刚

开诊的企业家庭医生工作室,在测量了血压后,获得了耐心细致的专业健康指导。

为曹春梅提供服务的是进驻这家企业的家庭医生三星镇卫生院医学科长朱永华,他介绍:“慢性病预防、日常疾病诊治、健康宣教等都是我们的日常工作内容。家庭

医生工作室每两周至少上门一次,向员工提供全周期的健康管理以及个性化的基本医疗和公共卫生服务。员工足不出企,即可实现便捷就诊,不仅缓解了病痛,也减轻了工作和心理压力。”

凯盛家纺的家庭医生工作室位于企业食堂内,由镇卫生院的家庭医生团队提供服务,团队成员在3人以上。记者走进凯盛家纺的家庭医生工作室看到,展板向职工们明示了工作室职责、服务内容和团队人员,工作室内还有血压计、血糖仪和各种健康宣传手册。“我们不用请假,在公司就能看病,服务实在太贴心了,简直办到了大伙儿的‘心坎’里。”凯盛家纺股份有限公司职工魏志强笑着说。

在企业设立“家庭医生工作室”,旨在为职工提供全方位、个性化的健康管理和咨询服务。海门区不断推动优质医疗资源下沉,全力打造“医企有约 健康海门”卫健服务品牌,在企业建立家庭医生工作室,当好广大职工的健康顾问和管家,持续构建“居民健康有人管、家庭医生管全面”的基层服务新格局。截至目前,已建成10家企业家庭医生工作室,基本实现区镇、街道全覆盖。

“我们每个企业家庭医生工作室都选在职工比较方便的地方来

建立,家庭医生团队主要包括全科医生、公共卫生和护士,来满足企业的相关健康服务需求,还可以加入康复师、心理咨询师、中医师等。”海门区卫健委党组成员、疾控中心主任沈备介绍,为了尽可能避免打扰企业日常运作,家庭医生一般会利用中午2到3小时上门服务,每次上门服务前要跟企业沟通,把服务重点提前告知企业。

家庭医生进驻企业,让不少职工的一些病痛直接得到专业的诊疗,省去了奔波、挂号、排队的时间麻烦,使得一些疾病的诊治更加及时、专业、有效。记者注意到,不少职工还会趁家庭医生来到的机会,与医生们互加微信,以便随时咨询。南通恒金复合材料有限公司职工毛圣慧坦言:“现在手机里有了‘医生朋友’我感觉很踏实,以后有什么问题也不用像无头苍蝇了,给我健康提供了很大的保障。”

企业家庭医生工作室的成立,是实现人人享有基本医疗卫生服务的关键一环,也是海门优质医疗资源服务企业“最后一公里”的生动实践。下阶段,海门区将聚焦企业健康管理需求,不断优化、细化家庭医生签约服务内涵,为企业职工提供更为主动、便利、连续、个性化的基本公共卫生服务。

养老上门服务,让城乡老人均可“老有所养、老有所颐养”。

家住悦来镇的独居老人徐芳高兴地说,工作人员每隔一段时间就会上门,帮她洗头发、剪指甲、收拾屋子,服务太贴心了。目前,在海门接受政府购买居家养老上门服务的老人有5.5万多人。

办好养老服务民生实事,托起老年群众幸福晚年。近年来,海门区把构建高质量养老服务体系作为积极应对人口老龄化、加快经济结构转型升级、推进治理体系和治理能力现代化的重要内容,让广大的海门老年人享有了更多的获得感和幸福感。海门将推进养老服务体系建设列为民生实事工程,从广大老年人最迫切、最刚性、最基本的需求入手,出台了一系列政策文件,按照“主城区、中心集镇、农村社区”三级体系,规划建设养老机构。今年以来已完成16个示范性乡村级互助养老睦邻点改造,上门服务老年人55万人次,为600户经济困难的失能、部分失能老年人建设家庭养老床位。

政策暖人心 养老有保障



村办食堂吃出幸福味

“菜咸淡适中、偏软烂,很符合我们老年人的口感。”“价格便宜,一顿能吃到三菜一汤,特别实惠。”……日前,海门区首个村办食堂——悦来镇保民村的幸福食堂揭牌开张,村中不少老人在这里体验了村办食堂的第一餐。

保民村的幸福食堂由村委会出地、餐饮企业出资、社会力量出力共同打造而成,位于保民村村部附近,由闲置农房改造而成,单次可容纳50余人同时就餐。老年人在食堂就餐可按年龄享受优惠,重点解决高龄、独居、空巢等特殊困

“感谢‘海门爱帮忙’,短时间内就派人来帮我修好了家电,辛苦了!”“我家卧室跳闸,好在有‘海门爱帮忙’,15分钟后就有人来帮忙更换了配电箱开关,还排查了所有的线路故障,也没有额外收取费用,这样的服务我们太喜欢了!”……这些,是海门百姓对今年新推出的便民利企服务平台——“海门爱帮忙”的真实评价。

“海门爱帮忙”是一个全新的便民服务平台,以其优质的服务迅速在海门“火”出圈。海门区区域社会治理现代化指挥中心副主任张剑均介绍:“政府热线12345成立之初的定位是接受百姓投诉,是个监督类的服务热线,但后来我们发现,百姓经常有一些生活上的求助,为此,今年12345拓展了为民服务功能,以规范、贴心的服务不断提升百姓的获得感和满意度。”

为了将这个为民服务项目做优做精,海门区组织相关部门外出苏南、浙江等地考察,借鉴先进地区做法,创新推出了“热线+网格+国企”的运作模式,将百姓反映的水电工程、房屋工程、设备维修、家政服务、生活照料等7大类50项诉求,统一交由区属一类国企江苏海鸿集团承接办理。

随着百姓需求的不断增加,“海门爱帮忙”不断扩大服务项目和服务队伍,目前已经有30多家服务商加盟,注册的服务人员已有200多名。为方便百姓求助,“海门爱帮忙”推出了微信小程序,市民可在手机上直接下单,同时推出了热线投诉电话,时刻接受百姓的反馈和投诉。从今年3月份开始,海门12345服务热线和“海

门爱帮忙”服务平台工作人员每月都会对服务完成的工单进行回访,目前百姓对“海门爱帮忙”的满意率达到99%。

为提升服务质量和水平,“海门爱帮忙”平台实施入驻服务商准入制,对每一个服务人员都进行严格审核;推出“每单必访”制度,回访后进行“AAA级”评定,如果发现有不满意现象,在对服务商进行处罚的同时进行降星处理,降到A级,平台会限制服务商接单量,直至清退;对表现好的服务商,平台会给予表彰奖励。平台还加强了对服务商的业务培训,并着手对相关服务事项制定标准化服务白皮书,提升服务商的标准化、规范化服务水平。不仅如此,“海门爱帮忙”还为所有上门的服务人员购买了雇主责任险和家政人员责任险,万一发生意外,均由保险公司理赔,充分解决了百姓的后顾之忧。

“接下来我们要做的就是怎么去提升剩下的1%,力争实现100%满意的目标。计划不断拓展服务的项目和范围,未来提供的服务项目会达到100项以上,服务对象将延伸至企业,服务范围计划2025年实现海门城区、区镇、园区全覆盖。我们和相关部门也达成了协议,对困难劳模、困难职工、户外劳动者、新业态群体、退役军人、残障人士等特殊群体,会提供优惠或是免费服务,争取通过一段时间的努力,把‘海门爱帮忙’品牌越做越响亮。”“海门爱帮忙”平台负责人张龙说。

·袁晓婕 黄天玲 俞新美·
本版图片由海门区融媒体中心提供