

安徽蚌埠医学院一附院推进“四心工程”—— 患者负责“吐槽” 医院“闻过即改”

本报讯（记者陈华 通讯员靳瑾）在位于安徽省蚌埠市的蚌埠医学院一附院，每个病区都张贴着“我向医院吐吐槽”的二维码，患者和家属都可以通过扫描二维码提出意见和建议。对于这些收集来的意见建议，院方不仅虚心接受，还在力所能及的情况下调整完善，医院的面貌也因此焕然一新。

据介绍，该院6月初启用的肿瘤内科“日间病房”就是根据患者的建议而设立的。作为皖北最大的肿瘤医院，蚌医一附院每月接诊肿瘤患者超过2万人。有了日间病房，诊疗过程简单的化疗患者能随到随治随走，不用等床位、不用家人租房陪护，患者响应，医院

也能有效提升病床周转率。“日间病房”正式启用第2个月，患者数量环比增加两倍。

为了将“以患者为中心”的服务理念贯穿于医疗服务的各环节和全流程中，蚌医一附院决定在全院开展创造优质环境的“就医安心”工程、提升医疗质量的“就医放心”工程、优化诊疗服务的“就医省心”工程、提供暖心服务的“就医舒心”工程。

“四心工程”如何避免闭门造车，如何真正“建”在患者心坎上？蚌医一附院党委书记钱志刚告诉记者：“收到‘吐槽’，我们的原则是小事不过夜，大事不过周。只要有利于提升效率、优化服务的，我们立刻改进。”

据了解，“我向医院吐吐槽”上线几个月时间，已收集患者和家属各类意见建议近千条。现在，医院形成了一套诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的医疗卫生服务新模式。

“患者当然是排在第一位的，医院开展‘四心工程’之初，就明确要提升办事效率、整体形象和医院口碑，实现一码投诉、一站式服务、一次性解决。”钱志刚说。

很多看似小事，却影响患者体验的问题，成为“四心工程”的重点攻克目标。以病历复印为例，过去患者得专门跑到医院，然后排队办理业务。因为病历是7日归档，不了解情况

的患者来早了很容易跑个空。“四心工程”建设中上线了“微病案”服务平台，患者通过微信就能办理病历复印，直接邮寄到家。平台上线3个月，办理业务超过2000份。

以改善患者就医感受为出发点和落脚点，“四心工程”给蚌医一附院带来了一系列改变。经过改造后有效降低病区噪音的静音病房、不出病区便可充值结算一条龙的全自助系统、精确到分钟的网上预约诊疗、全省首张医保“慢性病”电子处方……各种改善医疗服务的举措，逐步被固化为医院的工作制度和诊疗流程，进一步提升患者的幸福指数。

公安部公布打击侵犯公民个人信息犯罪典型案例

本报讯（记者周倩）公安部近日召开新闻发布会，通报全国公安机关打击整治侵犯公民个人信息违法犯罪行为的举措成效，公布10起典型案例。

其中一起案例显示，2023年1月，安徽宣城公安机关接群众举报，举报人称其在一互联网借贷平台填写个人信息申请车辆贷款后，收到本地另一贷款公司的推广电话，怀疑个人信息被非法买卖。经查，该举报群众申请贷款的平台既无借贷资质也不从事借贷业务，而是一家从事“居间助贷”的中介公司，该公司伪装成正规借贷公司在搜索引擎、网络短视频平台等发布广告，吸引有贷款需求人员填写公民个人信息后，在当事人未授权的情况下，通过代理将相关信息出售给贷款人归属地的贷款公司牟利。2023年5月，安徽宣城公安机关对该案开展集中收网，抓获犯罪嫌疑人39名，打掉涉嫌侵犯公民个人信息的“居间助贷”公司3家，涉案金额1600余万元。

公安部网络安全保卫局政委孙劲峰表示，以公民个人信息为核心，滋生出电信诈骗、骚扰电话、抢号抢票、网络水军、“人肉搜索”等一系列黑灰产业。犯罪分子非法获取公民个人信息的手法复杂多样，如假冒电商客服骗取信息、利用黑客技术盗取信息、行业“内鬼”泄露信息、手机APP非法采集信息等。侵犯公民个人信息已成为大量涉网违法犯罪的上游犯罪。

据悉，2020年以来公安机关累计侦破侵犯公民个人信息违法犯罪案件3.6万起，抓获犯罪嫌疑人6.4万名，查获手机“黑卡”3000余万张、网络“黑号”3亿余个。公安部开展行政执法工作，巡查互联网企业5.5万家，办理行政案件1.3万余起，处罚了一批超范围采集公民个人信息的手机APP运营公司，修补安全漏洞3000余个，督导互联网头部企业完善用户数据采集、存储、使用制度。

劳模精神永不过时

（上接第1版）

洛阳市疾控中心副主任朱鑫久驻足在铁人王进喜的事迹介绍前。作为在疾控一线工作了二三十年的“老兵”，在“非典”和“新冠”特殊时期，他和很多医务工作者一样，义无反顾冲在一线。“铁人精神到现在一点也不过时，仍在激励着我们不怕困难，奋勇向前。”朱鑫感慨地说。

要用一辈子去精益求精

齐齐哈尔，中国一重集团有限公司。

全国劳动模范、大国工匠、中国一重高级技师刘伯鸣站在一台大型卡车般大小的机器前，介绍其中一个零件的精密要求：“这么大的产品，不允许有一个小米粒大的疏漏……”对他每一个关键工序都坚守严苛标准、不放过任何细节的故事，赢得在场医务工作者的阵阵掌声。

“从某种意义上来说，我们是相似的。无论是国家的安全还是人民的安全，都要求我们精益求精，一点差错都没有。我们要用一辈子去精益求精。”太原市第四人民医院重症医学科主任赵爱斌说。

刘伯鸣在百吨锻件上做足“绣花”功夫是为了实现中国一重镌刻在墙上的目标“创造具有全球竞争力的世界一流企业”；广大医务工作者的耐心细致，则是为了担负起作为医生生时就承诺的誓言：“健康所系，性命相托。”

“作为医务工作者，我们也要用大国工匠的那种细致认真来要求自己，用点滴变化让患者减少病痛，提升生命质量。”全国先进工作者、江西省彭泽县人民医院副院长刘巧云，结合最新的微创手术理念和临床计划生育工作的实际需求加以改进，将结扎手术由过去传统的“指板式”改良为如今的“小切口吊钩法”的微创方法，实现了患者术后损伤少、出血少、痛苦少、愈合快的特点。

“医务工作者们纷纷与刘伯鸣合影留念。”我们要向您学习！我要把照片放在办公室珍藏。”无锡市第五人民医院红丝带关爱中心负责人勇说。

“我们不同行业的劳模要互相学习，劳模精神永不过时！”刘伯鸣诚恳地回应。

“医疗行业一直勇于攀登”

哈尔滨市，哈尔滨工业大学航天馆。

风云2号气象卫星、天舟货运飞船、东方红二号甲通信卫星……陈列在哈尔滨工业大学航天馆里的航天模型，在哈工大“规格严格、功夫到家”的校训之下，愈显中国航天事业的高和震撼。

科技的发展助力了国家的强盛，也保证了人民群众的生命健康。广州市疾病预防中心公共场所与工程卫生科科长石同幸，一边赞叹中国航天事业的进步，一边感慨在过去3年里，医务工作者通过推动科技的发展，为人民群众生命健康保驾护航。

哈工大的航天馆内，盘旋而上的楼梯见证了航天人攻克一个又一个难关、不断增强中国实力、彰显中国科技创新能力的过程。与此同时，中医事业也在突破一个又一个难关。

“国外有国外的，自己还要有自己的，医疗行业一直在勇于攀登。”展览中展现出来的我国航天事业“自力更生”的精神，让全国五一劳动奖章获得者、广东省惠州市第三人民医院副院长陈小凯感触颇深。他表示：“我们要推动中西医并重发展，把中国传统医学和西方医学结合起来，更好地造福百姓。”

“感谢全国总工会的周密安排，此次疗休养之后，我将在未来的工作中鞭策自己更加努力工作！”徐州医科大学附属医院主任医师徐为在微信群中发表的感谢得到众多劳模的一致认同，这是徐为的感触，也是众多劳模的心声。



三峡秭归旅游港换乘中心即将投运

8月13日在三峡大坝上游湖北省宜昌市秭归县拍摄的新建旅游港换乘中心。近日，该换乘中心建设进入收尾阶段，即将投入运行，标志着具备年游客通过能力240万人次的长江三峡宜昌至重庆的始发港和终点港将全面建成。

新华社发（郑家裕 摄）

北京单列150亿货币政策工具额度支持灾后重建

据新华社电（记者吉宇）记者从中国人民银行营业管理部获悉，针对近期首都地区出现极端强降雨，引发洪涝和地质灾害等情况，中国人民银行营业管理部加强货币政策工具保障，单列100亿元支农、支小再贷款额度和50亿元再贴现额度用于支持相关金融机构做好灾后金融服务工作。

据了解，中国人民银行营业管理部会同北京市相关部门联合向辖内相关金融机构印发帮扶支持灾后重建的通知，提出9方面要求，包括加大受灾主体信贷支持、积极服务灾后恢复重建、推出应急救灾专属服务、提高信贷审批效率、争取贷款降本减负等。

其中，对于地方法人银行发放的用于民生物资保供、灾后重建和复工复产的贷款，全额提供再贷款支持并放宽再贷款担保品要求；对于房山、门头沟、昌平等地企业的票据融资，优先给予再贴现支持。相关金融机构对符合再贷款、再贴现支持政策的信贷业务，应进一步降低企业融资成本。

进一步优化外商投资环境 加大吸引外商投资力度

（上接第1版）健全外商投资权益保护机制，强化知识产权行政保护，加大知识产权行政执法力度，规范涉外经贸政策法规制定。四是提高投资运营便利化水平。优化外商投资企业外籍员工停居留政策，探索便利化的数据跨境流动安全管理机制，统筹优化涉外商投资企业执法检查，完善外商投资企业服务保障。五是加大财税支持力度。强化外商投资促进资金保障，鼓励外商投资企业在境内再投资，落实外商投资企业相关税收优惠政策，支持外商投资企业投资国家鼓励发展领域。六是完善外商投资促进方式。健全引资工作机制，便利境外投资促进工作，拓展外商投资促进渠道，优化外商投资促进政策的信贷新闻。

《意见》要求，各地区、各部门和有关单位切实做好进一步优化外商投资环境、加大吸引外商投资力度工作。鼓励各地区因地制宜出台配套举措，增强政策协同效应。商务部要会同有关部门和单位加强指导协调，做好政策宣介，及时落实政策措施，为外国投资者营造更加优化的投资环境，有效提振外商投资信心。

（上接第1版）

活动不仅让少年儿童了解家乡文化，探寻“宝物”背后的历史，更通过实践环节，教孩子们绘制彩陶，在陶罐上一笔笔描画花卉纹、旋涡纹、水波纹，启发孩子们用心感受中华文化的博大精深。

陇西县的杨营村假期托管班，专门购置工具开设了“陶艺室”和“木工坊”两个特色教室，让假期留守的农民工子女们在手工活动中锻炼动手能力和耐心专注度，也体会父辈们在外劳动的艰辛。

如今，以杨营村为示范引领，在甘肃省总工会、定西市总工会和陇西县总工会的合力推动下，全县14个乡镇39个村的驻村帮扶工作队建起了假期托管班，近千名农村留守儿童乐享“工”味独特的多彩假期。

“工会托管不是让孩子从一个学校进入另一个学校，而是要办出丰富特色，让孩子在课外之余学习实用常识，增加社会知识储备量。”一些基层工会应邀应急管理部门的志愿者们开展消防知识、救援知识的教育，邀请医务工作者进行健康常识教育和心理辅导，组织工会法律志愿者开展普法教育……

奏响社会各方“大合唱”

甘肃工会的托管服务起步于2020年，经过几年的探索，不断完善标准化职工子女托管班建设实施办法，持续拓展和日益丰富的“工会+”模式，让“小托管”奏响了社会各方的



非遗绝技引游人

8月13日，在鄂尔多斯文化产业园区，非遗传承人表演朝鲜族象帽舞。

当日，为期15天的内蒙古伊金霍洛旗2023首届九州非遗绝技文化旅游节暨非遗旅游嘉年华在鄂尔多斯文化产业园区开幕。来自全国各地的民间艺人为游客表演舞狮、高跷、木偶戏等特色节目，展现非遗文化和民间艺术的魅力。

新华社发（王正 摄）

沿江油库“搬家”为生态让路

新华社记者 候文坤

理解并支持。”曾在王家河油库工作了25年的舒近波的家就在原王家河油库附近。码头拆了，油库也搬迁到了枝江市，舒近波和同事随之来到枝江工作，过上了工作日在县城枝江、周末回宜昌市中心城区的“候鸟”生活。

在距离原王家河油库码头60多公里的枝江姚家港化工园，一座智能、环保的现代化油库已拔地而起。新建的枝江油库，不是单纯的地理空间转移和简单的功能迁移，其在安全环保、智慧运营等方面相比原王家河油库都有了很大提升。

“从油气回收到污水处置，从码头到库区，环保理念一貫之。”智能化监测设备覆盖了整个库区，实现了收油、发油、环保、消防、安防‘五个智能化’。”原王家河油库副主任、现枝江油库主任刘振说，为保护长江岸线资源，中国石化与中国石油、中长燃在枝江建设油库时，实现油库至码头管线、管廊及消防管线、码头供电及生活供水管线等共建共享。

这个江豚观赏平台下，一根根粗大的管道和红绿相间的阀门提醒市民，这里曾是王家河油库码头，连接着王家河油库，年成品油吞吐量可达130万吨。

20世纪中期，依托便利的长江水路，当时湖北有一批油库沿江而建。随着长江大保护的深入推进，王家河油库因位于中华鲟保护区，于2021年4月被拆除，但通向码头的承接平台留了下来，打造成江豚观赏平台和长江大保护教育基地。

“在这里工作了几十年，拆的时候，真的很舍不得，但保护长江是为了子孙后代，大家

眼下，枝江油库的“含绿量”还在进一步提升。

（新华社武汉8月13日电）

理解并支持。”曾在王家河油库工作了25年的舒近波的家就在原王家河油库附近。码头拆了，油库也搬迁到了枝江市，舒近波和同事随之来到枝江工作，过上了工作日在县城枝江、周末回宜昌市中心城区的“候鸟”生活。

甘谷县总工会指导甘肃零零叁捌服饰有限公司和甘谷县翔隆强制农工工会建成职工子女托管班，提供假期托管和校外课后托管。清水县总工会指导轩蔓服装有限公司开设职工子女托管班吸收30多名职工子女，让职工可以更加安心地投入工作。甘肃水利工会建设的“小水滴”托管班充分利用单位内部资源，配备了智慧化一体教学设备和各类图书1200余册，为职工子女提供高质量的托管服务。

为了办好托管服务，甘肃省市县三级工会共投入资金217.6万元，带动社会各方和用人单位投入1625多万元。共同解决职工子女托管难题、办好职工子女托育服务，正在成为许多用人单位和企业的共识。

延展“手臂”，拓展“阵地”

托管不是简单的看护。甘肃各级工会组织看到了不断延展的手臂和拓展的阵地。

货车司机常年奔驰在国道线上，他们的建会入会和服务工作是工会工作面临的难点。武威市总工会在工人文化宫定向开设了货车司机子女假期托管班，开班仪式上为50多名货车司机子女发放了“爱心大礼包”。托管期间，不仅辅导孩子们完成作业，还开展阅读指

导、文体活动、综合实践、兴趣拓展等活动。

“快乐假期”和“子女效应”很快在货车司机群体中正向传递，让许多奔波在外的货车司机看到了工会组织“娘家人”的诚意和温度。当地工会及时针对货车司机开展劳动保护、职业培训、助学救助、互助保障等工作，让货车司机感受到“娘家人”的温暖。目前，武威市建立新就业形态领域工会组织151个，货车司机等新就业形态劳动者1.2万人入会。

许多县区工会，在甘肃省总工会的指导下，把托管班作为“结对帮扶·爱心甘肃”工程建设的重要内容，按照“会、站(室)、家”建设要求，把“职工子女托管班”建设和“职工小家”“职工书屋”“劳动者驿站”等工会阵地建设相结合，统筹规划，一体推进，做亮叫响了工会组织公益性、福利性的服务新品牌。据统计，甘肃有169家工会托管班提供免费托管服务，占总数的84.9%，有30家对困难职工和新就业形态劳动者的子女减免托管费、伙食费。

在办好托管班的过程中，职工志愿者的队伍在持续壮大。目前，在甘肃参与工会托管服务的人员有1808多名，教师和青年学生占到职工志愿者六成以上。

甘肃省总工会有关负责人表示，将充分利用“工”字号的特色做法和典型经验，将托管班建成服务职工新阵地和高质量发展新品牌，引导有条件的用人单位、街道社区竞相创建本单位、本辖区职工子女托管班，共同服务于职工群众“最后一米”。

（新华社）