

## 南山集团探索医养结合的养老模式

## 养老机构设在医院内部

◆日前,我省下发了《山东省人民政府关于加快发展养老服务业的意见》,《意见》中提出,要推进医养结合,大力发展老年养护型、医护型养老机构,提升养老机构的医疗服务功能。养老产业不单单是保障老年人老有所养,更要满足老年人医疗保障方面的需求,在南山集团一隅,齐鲁医院南山分院之中,南山爱心护理院为记者呈现了这种医养结合的新模式。

□ 本报记者 江昊鹏

## 医养结合满足老人所需

6月10日上午,吃过早饭,74岁的王莲凤在老伴的陪同下,去南山养生谷内转了一圈,然后回到南山爱心护理院,开始了新一天的生活。家住龙口市的王莲凤上个月回乡下老家时,不慎从炕上摔下,导致左腿骨折,从医院出院后,腿脚还是不方便,需要坐轮椅出行。“年纪大了,上下楼非常不方便,要是再有个什么事我也不知道该怎么办了!”王莲凤的老伴周民福说。经邻居介绍,王莲凤夫妇最后来到了南山爱心护理院。

南山爱心护理院由南山集团创办,坐落在南山养生谷内,是一所集医疗、护理、康复、保健、生活照料、休闲娱乐、临终关怀为一体的综合性护理院。南山爱心护理院依附齐鲁医院南山分院的医护、康复条件,为中老年人提供各式各样的医疗护理服务。“来了快一个月了,每天有医生帮我检查,做康复治疗,住在这儿,我和老伴都放心。”王莲凤说。

“护理院接收自理、半自理、全护理、特级护理和临终关怀五种级别的老人。主要是需要医疗护理的老人,养老院满足不了,就来我们这里了。”南山爱心护理院主任成静介绍说。

## 便利医护保障老人健康

走进南山爱心护理院的房间,明亮干净,宽敞雅致是给人的第一感觉,床头挂着油画,窗外是南山旅游景区的美景。“目前我们拥有床位604张,分为医疗床和居家床两种,针对不同类型的老年人。”成静说,自2012年12月10日试营业后,共接收了20多位老人,还有很多养老床位空着。

为了提高平时的医疗护理水平,南山爱心护理院建立了自己的康复保健中心。在康复中心大



□江昊鹏报道  
在南山,老年人不仅是养老,还可以得到多方面的照顾。

厅,记者看到了多功能训练器、电动起立床、减重步态仪等方便老年人进行康复训练的仪器。工作人员介绍说,在康复保健中心,共有208件设备,用于偏瘫、术后恢复、烧伤等各种症状老人的康复治疗。

“我们将中医的针刺、推拿等治疗技术与现代康复医学治疗技术有机结合,为中老年人进行日常保健以及相关疾病的治疗和康复,住在爱心

护理院的老人几乎每天都过来一趟。”工作人员告诉记者。

据介绍,目前南山爱心护理院共有12名医护人员,负责日常的医疗护理工作,而且由于护理院位于齐鲁医院南山分院内部,除了康复中心,老人的治疗还可以借助医院的设施条件。“把养老机构设在医院内部,这种形式并不多见,但是非常有效,老人平时能进行健康体检,发现病情,

可以立即就诊。”成静说。

## 功能多样充实晚年生活

“现在很多上班子女没有时间照顾老人,而且城市楼房家家户户大门紧闭,老年人之间缺乏沟通交流,感觉很寂寞。”成静说,爱心护理院提供的生活和医疗条件,可以让许多子女不在身边的老人放心入住,而且还可以让老年人融入能够互相交流的大环境。

在南山爱心护理院的一个房间里,来自河北唐山的魏永莹和她的三个朋友在搓麻将。“这里环境好,护士们照顾也周到,平时还能跟其他人一起打个牌唠个家常。”魏永莹告诉记者,她5月16日来龙口看望朋友,顺便在烟台旅游,无意间听别人提起南山爱心护理院,便住了进来。“我都75岁了,出来玩孩子们也不放心,现在在这里住得这么舒服,孩子们也放心!”

像魏永莹这样的老人,属于能够自理的类型。记者了解到,在南山爱心护理院,除了进行治疗康复,还有去南山老年大学听课、观看南山老年大学阳光艺术团演出等配套服务,很多在家中感到孤独寂寞的老人都可以去护理院养老。目前,为老年人服务的娱乐室也在建设之中。

“老有所养,更要老有所乐,我们护理院的宗旨是让每个老年人都能健康快乐地在南山生活,我们替子女尽孝,为家庭分忧,为养老事业做出一份贡献,在这里,老年人得到了充实的晚年生活。”成静说。

## 烟台休渔期管理力度逐年加大

## 违规渔船一律按最高标准处罚

□记者 于冬亮 隋翔宇 报道

本报烟台讯 6月17日清晨,芝罘岛西口村村民夏某在海边散步时,发现码头边停靠着几艘渔船,而岸边停着9辆小型货车,一些陌生人正忙着从渔船上卸货。

“6月1日就进入伏季休渔期了,怎么会有渔船出海捕鱼呢?”夏某当即回村喊来数十位村民并报警。经查明,9辆货车中有一辆威海籍的小货车在冲突中趁乱逃离,其余8辆货车均被村民拦住,这些货车分别来自辽宁旅顺、威海荣成等地,而查获的鱼虾全是用“绝户网”捕捞的。

“渔船是禁止跨界作业的,但不少外省捕捞渔船依旧非法越界到烟台周边海域生产,而且这些渔船部分是‘三无渔船’,渔政部门难以定位,这一直以来都是海上检查的一项重点和难点工作。”烟台市海监支队副队长赵威介绍。

今年北纬35度以北的渤海和黄海海域捕捞渔船伏季休渔时间为6月1日12时至9月1日12时,渔业辅助船与捕捞船同步休渔。此外,烟台边防支队今年首次装备了海上监控雷达。市海监支队负责人表示,存在违规捕捞等行为的渔船将被列入“黑名单”。

“今年各级渔业执法机构对查处处的违规渔船一律按全省确定的档次内最高标准进行处罚。由于刺网渔船休渔时间的调整,所以今年的伏季休渔期间,对渔船的管理将更加严格,而且渔船管理将直接与燃油补贴挂钩。”赵威说。

近两年伏季休渔管理日趋严格,海监部门对于违规作业的渔船,将根据山东省制定的《违规渔船处罚标准》及《油价补贴扣减标准》,违规

一次扣减当年15%的燃油补贴,违规两次以上及暴力抗法的渔船,将扣减全年燃油补贴。此外,伏季休渔期间,存在被查处2次以上、未在规定港口停港或擅自转港未按期整改、暴力抗拒检查等行为的渔船将被列入“黑名单”。

“被列入‘黑名单’的渔船,3年内将不予办理过户手续,并取消3年内涉外人渔资格和当年度燃油补贴。”烟台市海洋与渔业局执法监督科科长周克明说。

“现在市场上卖的鱼,基本上都是5月份以前捕捞的解冻鱼,有些冻了一两个月的海鱼,由于保鲜度高,解冻后商贩都说是新鲜鱼。”周克明介绍,现在的冷藏技术和条件不断提高,加上海产品养殖业的发展,完全可以满足伏季休渔期海鲜市场的需求。

## 栖霞开展道路旅客运输车辆年审

□王树江 王志贤 报道

本报栖霞讯 近日,栖霞市全面开展2014年度道路旅客运输车辆年审工作,本次年审对象为栖霞籍的132辆经营性客运车辆。

结合工作实际,栖霞市交通运输局制定完善了各类服务措施,根据窗口业务量,栖霞市运管处实时调配工作人员引导,协助填写相关表格,并采取延迟办理业务窗口下班时间等方式,确保当来办理业务的业户都能在当天办结。

据悉,本次审核内容涉及车辆技术状况、投保人承运人责任险缴纳情况、车载卫星定位装置安装及使用情况、道路客运安全告知制度推广落实情况等。对审核不合格或未参加年审且超出道路运输证年审有效期的客运车辆,给予停运处理,审核合格后方可继续从事道路客运经营。

## 烟台检验检疫局

## 全面推进公务卡结算

□田芳 报道

本报烟台讯 为提高公务支出透明度,烟台出入境检验检疫局制定《烟台检验检疫局公务卡结算管理办法》,全面推进公务卡结算,减少现金支付。截至目前,公务卡办卡率已接近100%。近一年来,行政事业4家单位累计公务支出刷卡近600笔,累计现金支出同比下降76%。

烟台检验检疫局工作人员介绍,针对个别办事处因银行卡刷卡困难的情况,烟台检验检疫局向银行申请开通绿色通道,并给日常公务支出比较频繁的职工提高信用额度5万元。特殊情况使用现金支付的公务支出,需填写《不能使用公务卡结算申请表》并经过严格的审批程序,方可报销。



□徐志 报道

在深入开展党的群众路线教育实践活动中,烟台市公安局经侦支队深入当地龙头企业生产车间,详细了解企业生产工艺流程、维权打假情况,切实为维护良好经济秩序、支持企业发展壮大保驾护航。

## 小窗口创新大服务

## ——海阳市国土资源局窗口服务纪实

□吴鹏

土地是民生所系,万物之源。土地证作为对土地权利的法律确认,越来越受到人们的重视。在海阳国土局,仅2013年一年,就办理各类土地登记5100宗,接受档案查询1684余次。在简政放权的背景下,如何更有效地处理繁杂的事务?在群众路线教育实践活动如火如荼开展的同时,如何提供群众满意的服务?这些,对每个部门和单位都是不小的考验,海阳国土局也在考验中思索应变之法。

## 窗口办件

## 审批时限缩短三分之二

“以前办理一个土地证,涉及到多个科室,经常是楼上楼下来回跑,科室之间反复找,十分不方便。”在海阳市国土局服务窗口,工作人员告诉笔者,“设立服务大厅以后,这个问题已经迎刃而解了。”

2009年,海阳国土局开始推行窗口办件,打破科室界限,兴建了国土资源行政服务大厅。按照“窗口围绕用户转,科室围绕窗口转”的原则,所有业务全部由大厅集中受理、集中审查、集中办结,实行了“一站式受理,一条龙服务”。大厅的设立,为广大群众铺设了一条快速、便捷的绿色通道,办事效率和服务水平持续提升,当年就办理各项业务1600余件,得到社会各界的广泛好评。

2012年,海阳市推行“两集中两到位”改革,该局积极响应,将服务大厅整体搬迁至市民服务中心,成为进驻的第一批窗口单位。

窗口服务推行后,人们可以享受一站式服务,而工作效率此时也被提上了议程。为了让审批事项“瘦身”,海阳国土局多次简化办事程序,优化工作流程,缩短审批时限,确保工作更加规范、高效。

在服务大厅,一位来领取土地证的群众告诉笔者,“我的资料前天上午才送过来,真没想到,今天就通知我来拿证。”原来,今年4月,在深入开展群众路线教育实践活动中,该局又推出了新的举措:对所有审批事项进行系统梳理,实现审批项目再瘦身,审批流程再精简,审批时限再压缩。

“这已经是我们第3次压缩审批时限了,以前办理土地登记需要15个工作日才能办结,现在只需要5天。”工作人员告诉笔者。



## 严格规范

## 阳光下尽显服务本色

为使窗口走上“高速路”,提高群众“满意度”,该局积极探索强化窗口管理的新做法,在制度规范上狠下功夫。

对于办事的群众来说,最关心的莫过于自己的业务怎么办,花多少钱,什么时候能办好。对此,该局将国有土地使用权出让、土地登记及土地使用权抵押登记等行政审批事项的审批依据、批准条件、需提交资料、审批程序、办结时限等分类印制成册,向办事群众公开发放,让群众清清楚楚申请,明白明白办事,方便了办事群众的同时,也提高了办事效率。

他们还严格实行了服务承诺制、限时办结制、首问负责制、一次性告知制等一系列制度。每次接受业务咨询时,必须一次性告知受理事项的所有要求和注意事项,避免办事群众多次往返,确保办事群众满意。对符合条件已受理业务的业务,工作人员都明确告诉办事群众“多少天后可在同一个窗口领取证件”,这简短的一句话,是对办事群众的承诺,也是国土窗口规范服务的最好证明。

在建章立制的基础上,该局还加强了岗

位设置,设置业务窗口的同时还设立党员服务岗、服务明星岗,有效地增强了工作人员的责任感和自我约束力,提高了服务效率。

## 换位思考

## 推出多项贴心服务举措

不做死板的“审批员”,争当贴心的“服务员”。窗口人员始终将群众满意作为追求的目标,人人关注服务过程、改进服务方式、提高服务质量,真心实意为企业、为群众提供更具人性化、更温馨的服务。秉承着这种“便民利民惠民”的人性化服务理念,他们积极探索创新服务形式,制定了“特事特办启动机制”,并主动推出了预受理服务、延时服务、跟踪服务等多项服务举措。

一名窗口人员告诉笔者,有时候上午办事群众多,到了中午吃饭时间还有群众在排队等候,考虑到服务大厅离市区较远,他们常常放弃中午吃饭和休息时间,一次性办结所有手续,避免群众来回跑。办事群众特别感动,有时候都主动要求他们先去吃饭再办业务。而针对群众提出的“只因为缺少一份资料就必须补齐后才能办理手续”的问题,他们研究推行了“预受理”服务。现在,申报人资料携带不齐全时,可先给予预受理,

允许申请人在承诺期内补办所需资料。

在工作中,总会碰到各种各样的特殊情况,对此,他们时常换位思考,制定了“特事特办启动机制”,在政策允许范围内,主动帮助群众解决难题。

2013年6月,海阳市服务中心收到了一封来自辽宁的特殊来信,“感谢国土窗口工作人员的优质快捷服务,感谢他们急群众之所急,想群众之所想的工作态度;把普通陌生人当作朋友般对待的高尚人格;敢于承担责任,不怕麻烦的工作责任感!”据了解,家住辽宁的于亮在海阳市买了一套商品房,在办理土地使用证时忘记准备宗地图,临时制图时间来不及,而他第二天又必须返回辽宁上班。工作人员了解到该情况后,立即启动特事特办程序,主动帮忙协调办理宗地图,并在土地证办妥后帮忙邮寄了过去,免去了在海阳和辽宁间往返。对此,海阳市市民服务中心领导在信上专门作出了批示,要求全体窗口部门向国土窗口学习,争创一流服务环境。

创新大项目帮办制度,对招商引资、重大建设及涉及民生等用地项目提前介入,深入企业厂房,靠前指导,帮助企业办理相关证件,实现了事前咨询引导,办理全程指导,事后跟踪指导。同时,他们还实行上门零距离服务,定期到用地单位进行走访,上门宣讲土地政策法规,倾听群众呼声,积极为用地单位排忧解难。

去年9月,驻海阳的某部队参谋长亲自为国土局送来了一面“为军队排忧解难,做国防坚强后盾”的大红锦旗。原来,该部队有块训练场地存在历史遗留问题,由于时间跨度太长,加上部队内部调整,地籍档案资料不完整,用地关系错综复杂,严重影响了部队的正常训练。国土局知道这一情况后,立即到现场进行了实地勘察,主动出面帮助协调属地政府和村委,并多次上门服务,现场办公,完善用地资料,最终顺利解决了这个用地难题。锦旗虽小,但寓意深刻,它折射出了该局依法行政、真心服务的情怀和以人为本、一心为民的服务理念。

## 文明服务

## 微笑中实现零投诉

翻开市行政服务中心的考勤记录本,笔者注意到,在投诉这一栏,国土窗口工作人员全年未曾有被记录。

“我们每天都提前15分钟上班,遇到特殊情况都按规章制度进行事前请假。工作中,也有些群众不理解,说了些埋怨的话,但我们窗口工作人员总是笑着耐心解释,从没和办事群众红过脸,发过脾气。”工作人员告诉笔者。

据介绍,海阳市国土资源局在国土资源行政服务大厅成立之初,就按照“素质高、业务精、能力强、服务优”的原则,坚持优中选优,强中挑强,在全系统挑选了14名精兵强将,进驻服务大厅,并实行定期培训制度,每年开展两期以文明礼仪、沟通技巧、内部管理为主要内容的标准化培训,进一步提高了工作人员的思想认识,增强了工作能力,提升了服务质量。大厅进驻服务中心后,更是将“零投诉”作为一条高压标准,始终坚持礼仪服务在先。

“踏进国土大厅,总给人一种如沐春风的感觉。”这是笔者在现场听到的办事群众对国土服务的感受和评价。这就是微笑服务的魅力。微笑是一种心态,更是一种对工作的态度。在窗口旁驻足的半个多小时,笔者发现,每当有群众进入或离开国土服务区时,窗口人员总是站起来主动招呼,对咨询的业务,热情耐心介绍,有问必答。土地登记需要准备的资料多,仅在半个小时内,就有20多名办事群众前来咨询,而服务人员始终面带微笑,耐心解释,“为什么不能办,怎么才能办”,将所要准备的各项资料 and 注意事项一一向办事群众说明。这种细致和耐心让笔者由衷地叹服。

一分耕耘,一分收获。通过不断优化政策环境,固化制度约束,活化服务方式,该局工作作风进一步优化,服务质量进一步提高,工作效能进一步增强,得到了社会各界的一致好评,每年的行风政风测评,海阳市国土资源局在全市所有部门中始终名列前茅,被市委、市政府授予“群众满意单位”称号,并全市通报表彰。国土窗口也多次收到锦旗和感谢信,被评为“红旗窗口单位”。

“始终不渝地做好服务工作,满足服务对象的需求,让企业和群众满意,是我们的不懈追求。”海阳市国土资源局局长丛国松说,“服务群众无止境,今后我们将一如既往地秉承‘优质、高效、务实’的服务理念,以更加务实的作风、以更加便捷的服务,千方百计保障好发展,全力以赴服务好民生,实现群众更大的满意度。”