

民生

周刊 WEEKLY

民生为重，枝叶关情

点评

第12批“山寨社团”名单公布

民政部日前公布了第12批共86家“离岸社团”“山寨社团”名单。其中包括中国养老产业联盟、中国城市管理协会、中国电影人联合会、中国青年作家协会、中国美术家协会联合会等。其中，中国治理荒漠化基金会与民政部登记社团重名。目前，民政部公布的“离岸社团”“山寨社团”总数达1220个。

点评：山寨社团主要通过发展会员、收取会费培训费、举办评选颁奖活动等方式进行敛财，对个人和企业造成严重损失，损害了社会风气及公平竞争的市场环境。这些山寨组织故意将名称起得和合法登记的协会组织相同或相似，目的就是混淆视听，让不了解信息的社会公众分不清“李逵”“李鬼”，以便浑水摸鱼。公布这些山寨社团名单，无疑为公众提供了真实可靠的信息，可以让更多个人和企业避免上当受骗，有利于维护公平竞争的市场环境和风清气正的社会风气。

志愿服务信息系统将试运行

全国志愿服务信息系统升级改造项目已完成开发建设，即将于近期在全国上线试运行。目前，该系统已注册超过2374万名志愿者，22.5万个志愿团体，累计记录志愿服务时间33750万小时。

点评：信息系统是开展信息发布和进行沟通工作最有效、最便捷的手段。全国志愿服务信息系统将为志愿服务的记录、志愿者的招募注册提供互联互通的服务平台，以此来推动慈善法相关工作的落地实施，推动我国志愿服务工作的发展。要保障系统的健康运行和发展，还要鼓励平台研究、制定、实施严格的技术标准和服务规范，以便为志愿服务提供者提供更加公平和优质的服务。

快递企业有10种情形将被约谈

《邮政市场监管约谈暂行办法》近日经过审议并原则通过。该办法对约谈的概念、主体、对象、适用范围和相关程序进行了明确，对被约谈人的权利和义务进行了详细规定。依照该办法，快递市场主体有寄递服务质量问题突出、侵害消费者合法权益、安全隐患突出、违反快递业务经营许可管理规定等10类情形之一，没有造成危害后果的，邮政管理部门可以对其进行约谈，及时纠正其违法行为。

点评：伴随着互联网的快速发展，快递企业也得到前所未有的发展，然而却因缺乏有效的监管约束，为消费者带来了一些麻烦。随着消费者依赖程度的不断提高，有效的监管措施不能缺位，必须出台更有力、更有针对性的法律法规，进一步强化事前预防、事中、事后监管，让快递业尽快走上规范化、标准化的发展轨道。

在线旅游存在问题依然多多

在年初进行了在线旅游消费者满意度调查之后，北京市消费者协会近日发布的在线旅游“回头看”调查结果显示，尽管在线旅游的预订过程、售后服务等方面的消费者满意度水平有所上升，但消费者对在线旅游服务整体满意度仍较低。在3239名被调查者中，有78.48%的被调查者认为退改票费比例不合理，62.03%的被调查者认为投诉处理不及时，55.7%的被调查者认为退订手续不便利。调查者不满意的问题排名前三位的依次是：霸王条款、退改票费太高和网上宣传与实际不符。

点评：造成在线旅游问题多且久治不绝的原因，主要是在线旅游企业在员工法规意识、职业素质教育、工作有效衔接、及时处理消费者投诉等方面仍然存在欠缺。其实只要在线旅游企业有足够的责任心，真正做到消费者优先，这些投诉问题是可以减少甚至避免的。改变在线旅游当前这种消费者满意度水平较低的状况，除了需要在线旅游企业的诚信自律、自查自改，还需要法律法规的建立和完善。在线旅游有关法规的制定应与时俱进，这样才有利于有关部门对市场、行业、线上线下企业主体、经营行为的进一步监管和规范，有利于形成齐抓共管、社会共治的局面。

执行主编 陈郁 责任编辑 向萌

美编 高妍 邮箱 jrbms@163.com

留下一支不走的医疗队

——安徽省组团式医疗援藏结硕果

本报记者 代玲



为提高西藏的整体医疗条件和水平，改善西藏各族人民的就医条件，相关援藏部门和地方积极改进援藏医疗人才选派方式，由国家卫计委和有关对口援藏省市指派医院，自2015年开始成批次组团派遣医疗骨干，支持受援医院学科建设和医疗人才队伍建设，成效显著



△ 援藏医生带领当地医生开展骨科手术。

▽ 援藏医生为当地医生讲解分析患者病情。 本报记者 代玲摄



山南市是西藏的地级市之一，但是医疗条件和水平与内地同类城市相比却存在着很大差距。这不仅是山南一市面临的问题，也是西藏全区面临的问题。

为提高西藏的整体医疗条件和水平，改善西藏各族人民的就医条件，相关援藏部门和地方积极改进援藏医疗人才选派方式，由国家卫计委和有关对口援藏省市指派医院，自2015年开始成批次组团派遣医疗骨干，支持受援医院学科建设和医疗人才队伍建设，其中，安徽省医疗卫生系统负责支援山南市人民医院。

引入先进管理

虞德才是一批组团式医疗援藏人才队伍中的一员，来自安徽省省立医院。当第一批援藏工作结束时，为了保持工作的延续性和更好地助推山南市人民医院的水平提升，虞德才选择了继续援藏。

“目前，我们第二批组团式医疗人才援藏的主要任务就是帮助山南市人民医院创‘三甲’，提高医院的整体管理水平和医疗服务水平，更好地服务当地群众”。虞德才说。作为安徽省第二批组团式医疗人才援藏工作队领队，虞德才担负着带领医疗队提升对口支援医院管理水平的重任。

借鉴安徽等地的经验做法，从受援医院实际出发，安徽省组团式医疗人才援藏工作队帮助山南市人民医院推出了规范管理的一系列措施。

“西藏不只是缺人才，还缺人。”谈起在人力资源有限的情况下如何进行有效管理提升效率，虞德才说。借鉴内地经验，虞德才提出设置科秘书岗位的办法，实行双重管理。

“在临床和医技科室设置科秘书岗位，既作为科主任助手，又服从医务科管理，让医务科以此为抓手，做好全院管理。”虞德才说。

同时，他还打破了传统的用人机制，鉴于西藏休假时间长的实际，在每个护理单元配备了正副护士长，并采取全院竞聘、院部考核的办法，极大地提高了大家的工作积极性和效率。

制度有没有作用，关键在落实。在组团式医疗人才援藏工作队的帮助下，山南市人民医院强化了考勤评比，推出了门诊巡查、晨会巡查、下午下班前巡查和夜间巡查的“四个巡查机制”，不断强化岗位责任、确保人员在岗。

加强学科建设

如今，走进西藏自治区山南市人民医院住院大楼，来来往往的病人和家属让这个小小的医院显得非常繁忙。以前，由于受到医疗条件特别是医疗技术和人才的限制，山南市人民医院可没有这么热闹。现在，通过开展组团式医疗人才援藏，仅一年，山南市人民医院就开展了新项目、新技术70项，与之相比，医院门诊人次增长了34%，出院人次增长22%，手术台次增长15%，床位使用率由80%上升到96%，手术病例的

复杂程度逐步提高，三类、四类手术量大大增加。

为推进受援医院医疗水平的提高，在学科建设方面，本着全面推进、重点突出的思路，安徽省组团式医疗人才援藏队伍分期分步推进学科建设。

针对受援医院和地方实际，组团式医疗人才援藏工作队首先把儿科、妇产科、心血管内科作为重点学科打造。去年12月，山南市人民医院把儿科从内科分离出来，并在儿科实行小组重点打造。

由于人手少，援藏工作队提出在一级学科下设立专科治疗组，并设置相对应的专科团队学科建设方法。“我们推行了在内外大科的基础上先成立专科治疗组，逐步独立设科的学科发展模式。目前已成立心血管、肾内、消化、骨科、呼吸5个专科治疗组。”虞德才说。

同时，为了强化当地医生对各种疾病的认识，在援藏专家的帮助下，山南市人民医院尽可能地留住疑难复杂、大病种病人，减少外转病人，依靠援藏专家的力量，加大急危重症的救治力度。

“我们推行了院内首席专家制度，负责学科发展指导、疾病诊治方案制定和医疗效果评价。还搭建了远程会诊平台，目前已建成疑难疾病会诊中心、病理远程会诊中心。”虞德才说。

注重人才培养

过去的医疗援藏多为短期、零星援藏，一两名医生无法从整体上提升医院的医疗水平。“组团式”援藏发挥团队优

势，填补了西藏医疗系统技术空白、打造了符合当地医疗服务需求的科室、培养当地人才实现了从“输血”到“造血”的转变，提升了西藏当地总体医疗水平。

德吉是医院的一名儿科医生，经过援藏专家一年的传帮带，她的专业知识和医疗技术都得到很大提高。如今，第二批援藏专家到来，她又通过报名和选拔成为来自安徽省立儿童医院的李先红医生的学生。

“老师们不仅带着我们查房、诊断、分析病例，还经常给我们开讲座，我学到了很多关于新生儿的知识，对我的工作很有帮助。特别是老师们一丝不苟的工作态度和对细节的严格要求，更是深深地影响着我。”德吉说。

在医院4楼的儿科病房里，记者看到，李先红正带着德吉和护理人员察看刚生下不久的小早产儿。她耐心地教大家观察新生儿的各种情况，并仔细地给大家讲解呼吸机使用中应注意的事项。由于医院只有一台呼吸机，李先红还自创了简单的医疗设备。

“以前遇到棘手的病人，我们都会建议他们转到拉萨或者更好的医院，但是现在有了援藏老师，我们能治疗的疾病越来越多，转院的情况越来越少了。”德吉说。

通过“团队带团队”“专家带骨干”“师傅带徒弟”等方式，援藏工作队努力培养当地专业技术骨干和管理人员，为当地群众留下了一支“不走的医疗队”。

得到了实惠。虎山路街道办事处百通馨苑社区居民冯桂香对记者说：“以前很多政策都要从网上查，打电话到部门问，我们老年人不太会用电脑，打电话很多问题又说不清楚。现在好了，‘微课堂’把政策送到我们身边，面对面讲解和交流，我已经听了医疗保险报销和老年人优惠政策的课，很受用。”

记者了解到，李沧区已在全区建立了230个“微课堂”，遍布所辖11个街道办事处。除了在课程设置方面和学习资料方面提供必要的支持，李沧区注重强化“微课堂”制度化建设，在召集人员培训、课程备课把关和激励机制方面发力。李沧区委常委、宣传部部长魏瑞雪告诉记者，“百姓微课堂”是理论宣讲的创新形式，出发点是宣讲政策和满足基层群众知情需要，推进理论宣讲常态化需要的制度性保障，不能吹一阵风，需要久久为功，做到常讲不衰，常讲常新。

记者了解到，李沧区已形成一整套培训制度，以“区级-街道-社区”大课培训或小课梯次培训形式，邀请党校老师、演讲专家集中授课，提升召集人政治素养和语言表达能力。征集授课宣讲主题，做好辅导资料更新发放和课程主题把关工作，确保宣讲正确导向。注重建立激励机制，对效果好、受百姓欢迎的课程通报表彰，发放荣誉证书和优质图书，提升“微课堂”成员的荣誉感和自豪感，也吸引、鼓励更多居民参与到“微课堂”学习中来。“理论惠民就是让普通民众共享理论创新成果，对群众关心的问题作出理论政策回应，李沧区将继续根据群众需要扩充宣讲内容，做好宣讲人员选拔培训，打造百姓乐意听、内容用得上的百姓身边的‘微课堂’。”魏瑞雪说。

山东青岛：

百姓身边微课堂

本报记者 刘成 通讯员 刘炳绩

区工作中发挥着余热。但是，退休后或多或少缺乏归属感，很多想法和心里话无处交流，心中都有点闷闷不乐。

了解到这一情况，李沧区委宣传部会同李村街道办事处及时介入，结合社区老党员年龄、家庭情况，立足社区党员群众的兴趣需求，给予大力支持和引导，于2014年在李村街道辖区的15个社区先后试点建立了时事政治、诗歌书画、家风倡



李沧区虎山路街道百通馨苑社区居民在讲述最美家庭故事。 逢梁摄