

“有事来聊”筑起基层和谐稳定坚强堡垒

——看新时代“枫桥经验”如何在聊城落地生根

■ 陈金路

“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交,就地化解。”这是浙江省绍兴市诸暨市枫桥镇全国闻名的“枫桥经验”。

近年来,聊城市司法局秉承以人民为中心的发展思想,坚持和发展新时代“枫桥经验”,倾力打造“有事来聊”人民调解品牌。如今,“有事来聊”已深入人心,成为水城百姓信赖的民生品牌。

调解妙手出高招 息诉化解成常态

2023 年 1 月 20 日,15 名农民工聚集在高唐县三十里铺镇某梨园门口讨要工资,这一事件涉及 82 名农民工,被欠工资款近 21 万元。

三十里铺派出所接到报警电话后发现该事件涉及民事纠纷,当即会同司法所工作人员、人民调解员、法律顾问一起赶赴现场进行化解。在安抚好群众情绪并详细了解情况后,各方立即组成讨薪纠纷调解小组,并制定了切实可行的调解方案。最终,经过派出所和司法所的共同努力,梨园经营者吕某于 2023 年 1 月 26 日一次性支付了拖欠农民工的全部工资,一场讨薪纠纷得以妥善化解。

2023 年 5 月 25 日,在平区振兴街道赵屯社区的调解员李玉芬、薛琳山,联合向在平区司法局振兴司法所的金牌调解室上报“案件”:赵屯社区某村的王某把女儿刘某起诉了,要求女儿给自己看病,并每月支付赡养费 1500 元。

据了解,王某和女儿及女婿均为同村村民,家中房产户主为女儿刘某。老伴去世后,王某因琐事常与女儿发生争吵,母女关系越闹越僵。调解员薛琳山和李玉芬多次调解无果的情况下,将该起纠纷上报到金牌调解员赵振华和崔运德手中。在认真分析后,调解员们采取背靠背调解、逐个谈话的方式展开工作,效果立竿见影。2023 年 5 月 29 日,王某、刘某母女终于面对面坐在调解会上达成和解意见。

同日,母亲在女儿的陪同下到在平区振兴法庭撤回了诉状。

事实上,这样的“小事不出村,大事不出镇”调解成功的案例,在聊城不胜枚举,这得益于新时代“枫桥经验”厚植聊城,更得益于“有事来聊”人民调解的新机制。

全年调解 3.9 万件 “有事来聊”解民忧

“2023 年全市共排查矛盾纠纷 1.7 万次,调解案件 3.9 万件。这是‘有事来聊’交出的成绩单,更是新时代‘枫桥经验’在聊城落地生根的结果。”聊城市司法局党组书记、局长杨国强说。

2023 年以来,市司法局为规范调解流程,出台了《“有事来聊”人民调解工作规程》,通过资源整合、机制创新、流程再造,打造“有事来聊”调解新样板,推动市域社会治理创新。制定出台《关于建立“仲调对接”工作机制的实施意见》,在县(市、区)设立仲裁调解站,在乡镇(街道)设立调解室,每个调解站、室聘任 1—2 名仲裁调解员,构建规范高效的矛盾纠纷化解体系。结合地域特色、城市名称和调解特点等元素,打造并打响了“有事来聊”人民调解品牌,提升了基层群众对人民调解工作的知晓率和首选率。

在打造“有事来聊”人民调解品牌中,不少县市也进行了有益探索:高唐县成立全市首个县级调解员协会,以及全省首个县级调解员协会党支部,构建“党建引领+多元调解”工作新格局;东阿县司法局选取基础好、班子强、特色鲜明的区域建成了诸如“九顶艾”“和平”“付茂生”“金牛”等一批叫得响、做得好、信得过的特色品牌调解室。

《法治日报》以《山东聊城调解妙手解纷有高招》为题,推广了“有事来聊”调解品牌;“有事来聊 法润东阿”沿黄特色调解经验,被评为全国 30 个新时代“枫桥经验”精品案例之一。市委主要领导对“有事来聊”调解品牌予以批示肯定。



▲东昌府区广平镇专职人民调解员谢月贵(左二)调解老人赡养纠纷



▲东阿县铜城街道专职人民调解员付茂生(中)调解土地纠纷

全市万余名调解员 扎根基层作奉献

去年一年,市司法局依托县乡“一站式”矛盾中心,设立法律服务窗口 106 个,派驻专职人民调解员 242 人。吸纳村居法律顾问、“五老”人员、社区工作者等加入调解队伍,全市人民调解员达到 1.1 万名;通过招录、购买服务等方式,配备专职人民调解员 400 余名,确保有人干事、能干成事。建立“人民调解+网格”联动机制,吸纳网格员担任村居调解小组成员,实现人民调解与基层治理深度融合。不仅如此,市司

法局在“聚焦系统化,构建‘大调解’格局”中,健全公调对接机制,在 117 个派出所设立“警务室”,化解案件一千余件,实现了人民调解与公安工作有效衔接;坚持多方发力、条块结合,在 25 个领域成立行业性专业性调委会 126 个,选聘调解员 1046 名,形成了“政府主导、部门协同、社会参与”的良好工作格局。

在推进调解队伍“正规化”“专业化”方面,聊城成立县级涉黄河流域生态环境保护人民调解委员会,镇村两级设立调解工作室,沿黄各乡镇(街道)以司法所为依托,打造“一站式”矛盾纠纷调解中心 52 个,沿黄三县成立各类调解组织 113 个。为加快推进全市行业性、专业性调解组织建设,2023 年新成立了聊城市知识

产权纠纷人民调解委员会、电力纠纷人民调解委员会、互联网纠纷人民调解委员会、校园纠纷人民调解委员会。

“一站式矛盾化解,一扇门为民解忧”。“有事来聊”用真情书写着人民调解为人民的生动实践,成为维护基层和谐稳定的坚强堡垒。

“在新的一年里,市司法局将充分发挥部门职能优势,立足超前防范,深化纠纷排查;立足资源整合,强化法治服务;立足精准施策,做到应调尽调,努力把‘有事来聊’人民调解品牌擦得更亮,让人民群众的法治获得感幸福感更足,为建设社会主义现代化强市贡献司法行政力量。”杨国强说。

基层医声

织好“心电一张网” 畅通“救心高速路”

——莘县为急性胸痛患者打通生命绿色通道

■ 郝凯

日前,莘县已建成县人民医院、县中心医院两大国家级胸痛中心,成功加入“全国心电一张网”项目,打通“救心高速路”,缩短胸痛患者的确诊时间,实现急性心肌梗死快速救治,降低患者死亡率及再次住院率。

夯实胸痛中心“主阵地”

莘县人民医院、莘县中心医院以胸痛中心建设为抓手,不断优化改进急性胸痛救治流程,提高急性胸痛患者的救治水平。邀请三级医院资深专家现场指导,多次进行胸痛中心概念、流程、心脏骤停处理、心肺复苏等培训,目前,从首次医疗接触到完成首份

心电图平均时间提速至 4.5 分钟。莘县人民医院国家胸痛中心标准版通过省级预检,莘县中心医院通过国家胸痛中心基层版资格认证,全县急性高危胸痛患者的快速救治实现重大突破。

打通县镇村三级“传输链”

莘县整合县域基层优质医疗资源,以县中心医院为试点,成功加入“全国心电一张网”暨胸痛中心远程心电信息智慧平台建设项目,通过心电设备连接、数据互联互通、流程管理和智能诊断等形式向下辐射 6 家镇卫生院、74 家村卫生室,把可传输的心电检测设备和专业技术铺设到乡村、社区等基层医院,实现县、镇、村三级联动,让基层百姓在自己家门口就可以享受

到县级医院的医疗服务。截至目前,共发放“一体化穿戴式心电采集设备”80 台,完成远程心电图检查 4070 人次。经验案例获得“山东省数字健康变革创新大赛”三等奖。

建设一体化治疗“急救台”

莘县人民医院进一步完善急救体系建设,急诊科与医院整体通道相通,急诊化验、彩超、药房、病床、收款室一应俱全,还设置了急诊胸痛、卒中、创伤等五大中心预检分诊处,相关专业资深医师 24 小时在急诊值班,对高危患者快速诊断,及时救治。急诊科在区域内改造设置“急诊导管室”,与急诊科仅一墙之隔,打通了急诊、导管室的空间连接,将抢救室、复苏室、溶栓

室、导管室进行一体化建设,搭建起了全包围式抢救平台。依靠这一平台,卒中患者 DNT(进入急诊到溶栓时间)中位数时间稳定在 40 分钟,低于国际标准的 60 分钟;胸痛患者最短“门球时间”已经缩短至 27 分钟,平均“门球时间”约为 51 分钟,远远优于国际标准 90 分钟。

2023 年 10 月 10 日,莘县医疗改革工作经验在《中国人口报》刊登。莘县将继续抢抓机遇、主动求变,加大协调保障力度,强化设备配置、信息化建设、人员培训、流程优化、质量控制,努力构建“防、筛、管、治、康”一体化的“心电一张网”新模式,让更多患者能得到及时、规范的诊疗服务。

临清市人民医院

“管窥”肩关节 微创除病痛

本报讯(郝凯)“这小半年,我的肩膀疼得都不能利索活动,现在康复了,也能睡个好觉了,这个手术很神奇,感谢王医生。”1 月 24 日,患者刘兰英(化名)对临清市人民医院骨科科主任王志杰连声道谢。

经体检和肩关节检查后,刘兰英被诊断为肩关节退变、滑膜炎。针对患者病情,该科医生经过严密地讨论,决定为患者进行肩关节镜微创手术。王志杰为患者进行肩关节镜探查并清理关节腔,术后,患者疼痛缓解,对治疗效果非常满意。

“肩关节镜是骨科的一项微创技术,同时具有诊断和治疗两种功能,与传统的开放手术相比,该手术具有切口小、创伤小、恢复快等优势。”王志杰说。临清市人民医院骨科自 2021 年起,在山东大学齐鲁医院指导下开展了肩关节镜手术。科室克服条件限制,利用手术室输液架、滑轮和牵引绳等,组配了自己的牵引架,2024 年以来,独自开展了肩关节镜微创手术 8 例。

梁水镇中心医院

科普进集市 义诊暖人心

本报讯(郝凯)1 月 19 日上午,东昌府区梁水镇中心医院在梁浅大集开展百姓义诊活动,以便进一步满足广大群众对优质医疗服务的需求,提升群众看病就医满意度。

在义诊现场,医务人员为群众测量血压、发放宣传页,通过一把小小的控盐勺,为群众讲解常见病、多发病以及自我保健的相关知识。此外,医务人员还通过短视频,向群众普及日间病房的好处及中医传统文化,帮助老年人掌握中医养生知识和健康生活方式。医务人员耐心解答了居民群众咨询的各种问题,使广大群众进一步了解了自身身体状况,掌握了疾病预防知识,增强了自我保健意识。

此次义诊活动,梁水镇中心医院共发放宣传资料 200 余份,接诊患者 100 余人。精心的义诊活动策划和医务人员丰富的知识储备、精湛的医疗技术以及“以病人为中心”的价值理念,受到广大居民一致好评。

铜城街道社区卫生服务中心

中医服务赶大集 弘扬国粹送健康

本报讯(郝凯)“嫂子,去赶集吗?听说社区卫生服务中心的大夫来集市上开展义诊活动了,我们去查查,好好调理身体,过一个健康快乐的春节!”1 月 20 日,东阿县铜城街道黄屯村村民张明菊对邻居吴晓红说。

当天,铜城街道社区卫生服务中心组织 5 名国医堂医务人员在黄屯社区集市开展了中医药服务“赶大集”活动。

活动现场,中医大夫为群众免费量血压、测血糖,让群众体验推拿、按摩、针灸等中医疗技术。对每位前来就诊的群众,医务人员都耐心解答其疑问,有针对性地给出诊断和治疗建议,并宣传健康养生知识。此次活动共义诊群众 40 余人,提供咨询服务 30 人次,发放中医药宣传资料 150 余份。“此次义诊活动中,国医堂医务人员不仅为群众检查身体情况,还顺应冬季节气,科普了健康养生知识。”铜城街道社区卫生服务中心副主任冯公玉表示,今后,中心将每月开展一次中医健康义诊志愿服务活动,将优质医疗资源送到基层群众身边。

6S 管理提升医疗服务水平

——侨润街道社区卫生服务中心一瞥

■ 郝凯

护士站的墙面上,五彩斑斓的气球营造出满满的温馨感,旁边拔节生长的竹子和熊猫壁画给人一种生机勃勃的印象,“用心服务、让爱导航”8 个大字挂在咨询台醒目处……1 月 23 日,笔者走进阳谷县侨润街道社区卫生服务中心,干净整洁的环境让人心情舒畅,颇有文化气息的装饰引人注目,这是该中心在开展 6S 管理后的崭新呈现。

6S 管理主要包括:整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全六个项目,因其英文单词均以“S”开头,简称 6S。6S 管理主要通过规范现场、现物,营造一目了然的工作环境,养成自觉维护环境整洁、文明礼貌的工作习惯。侨润街道社区卫生服务中心通过开展 6S 管理试点,以点带面,在提升医疗服务品质、改善患者就医体验以及提高工作效率等方面取得明显成效。

1 月 15 日,侨润街道社区卫生服务中心发布了第一批科室 6S 管理合格基准卡,包括检验科、公共卫生科、预防科、综合病区、康复科等。笔者看到,在 6S 管理基准卡上,详细列出了各科室在 6S 管理中的标准,对地面、桌面、文件柜、凳子、门窗、垃圾桶、洗手池、设备等都有具体要求。

走进试点区域——检验科和综合病区,便看见明确的红蓝标识线,将清洁物品及污染物品沿标识线分开放置。用整理箱收纳物品,提升剩余空间,液体和药品分开放置,有利于白班、夜班核对,更快捷准确地换药,防止差错事故的发生。

除了将管理细化,侨润街道社区卫生服务中心还设立了 6S 管理流动红旗,鼓励各科室积极参与 6S 管理,争创整洁、有序、安全的工作环境。被授予流动红旗的科室将获得一定的物质奖励。

“整洁有序的工作环境让医务人员能够快速找到所需的医疗设备和资

料,减少了不必要的时间消耗。合理的工作流程也提高了工作效率,使得患者能够更快地得到治疗。”侨润街道社区卫生服务中心副主任王建伯表

短评

改善就医体验要追求精细

■ 郝凯

精细之处,最见真功夫。在侨润街道社区卫生服务中心,其采用的 6S 管理模式体现出三个特点,首先是管理者抓细节的决心,其次是全体医务人员的协作,最后是毫无死角的清理和整顿。

精细化管理须以察实情为基础。飞针走线,关键在定好位、选对点。在 6S 管理的整理和整顿阶段,侨润街道社区卫生服务中心全员一起行动,到现场、走角落、查设备,不留死角,对每个服务流程从群众就医和医务人员工作两个角度预演一遍。侨润街道区

示,6S 管理使各项工作程序化、标准化、简洁化,给患者营造更为整洁、舒适、安全的医疗环境,可以为广大患者提供更专业的医疗服务。

卫生服务中心注重标识醒目,科学规划空间布置,设备、药品摆放清晰合理,让群众看病就医更舒心,也大大提高了医务人员工作效率。

基层社区医院的定位就是方便居民就近看病。如何让群众看病更加便捷,侨润街道社区卫生服务中心在全流程管理上下绣花功夫,通过推行 6S 管理模式,环境明显改善,工作流程更加优化,医务人员工作效率明显提高,为人民群众提供更高水平的卫生和健康服务。