

患者“码”上说 医院马上办

北大医院太原医院用348条建议撬动医疗服务革命

“扫一扫，提建议，医院第一时间解决问题并反馈，这是从来没有过的。”患者郭先生收到北大医院太原医院的反馈电话，十分感慨。3月28日，距北大医院太原医院推出“就医有建议，请您‘码’上说”服务功能刚好半年，累计收到患者建议348条，医院把患者“问题清单”变成医院“行动清单”，患者满意度从93.8%升至94.8%，患者就医体验极大改善。

从“等诉求”到“找问题” 一码激活服务动能

在北大医院太原医院府城院区、汾东院区的门诊大厅、各科室候诊区……一张张“就医有建议，请您‘码’上说”二维码海报张贴在墙上，格外显眼。

“医生每开一次单，我都得从五楼跑到一楼排队缴费，缴费流程不合理。”在口腔科就诊的裴女士拿起手机扫了扫“就医有建议，请您‘码’上说”二维码，认真填写着建议。

“过去等投诉上门，现在主动找问题。”北大医院太原医院门诊办公室主任周丽英说，“我们把患者建议作为靶向，患者需求作为目标、患者满意作为标尺，就是为了推动

医疗服务从被动响应向主动改进转变。”据统计，去年9月至今，累计收到患者扫码提交的建议348条，建议涵盖就医流程、服务态度、设施布局等方面。

从“功能保障”到“情感共鸣” 细节提升就医体验

“药房离门诊区域太远，取个药得跑好远。”反映药房太远的患者不在少数。医院迅速调研论证，积极筹措，决定将药房从医技楼搬迁至门诊大厅。

3月27日，北大医院太原医院汾东院区的门诊大厅，工作人员正紧锣密鼓地改造药房。“再过几天药房就改造好了。”周丽英手指向门诊西大厅，“挂号缴费窗口挪至门诊西大厅，东大厅改成药房。”

针对“候诊时间长”的集中诉求，医院优化分诊系统，增设智能叫号屏，推行“错峰就诊”提醒服务，候诊时间平均缩短30%；针对“部分窗口服务态度冷淡”的问题，医院开展服务礼仪与医患沟通技巧培训，建立考核机制，并纳入工分制绩效考核中……患者“码”上说，医院马上办，患者服务态度投诉量下降42%，分诊叫号投诉减少60%。

“我们不仅要为患者提供优质的医疗服务，还要让患者感到被尊重、被关怀。”周丽英说。

从“意见码”到“信任值” 满意度成改革标尺

“您好，我是北大医院太原医院汾东院区的工作人员，您反映的皮肤科分诊叫号混乱问题，医院已升级智能分诊系统……”“您好，您反映的医生服务态度不好问题，我们已调查核实，并批评教育……”

为确保患者的每条建议落地见效，医院建立“收集—研判—整改—反馈”的闭环机制，门诊办公室指派专人每月汇总、分类梳理，第一时间转交责任科室限期整改，并通过电话、短信等方式向患者反馈进展。同时，注重将整改成果转化为制度规范。

“以前感觉改进就是口号，现在就医体验越来越好，很温暖。”慢病患者姚大爷定期到医院复查开药，有了不一样的就医感受。

以患者满意度为导向的改革，让冰冷的医疗有了温度，让被动的服务有了生命力。记者 刘涛

依托“智慧大脑” 防控扬尘污染

本报讯 受地面气旋和冷锋影响，我市近期经历大风、沙尘和降温天气。面对严峻的扬尘污染挑战，我市环卫部门迅速响应，积极落实市委、市政府关于空气质量持续改善的决策部署，全力投入道路扬尘治理工作。

为最大程度降低扬尘天气的不利影响，减少扬尘过境后城市道路二次扬尘的产生，环卫部门依托太原市智慧环卫综合监管系统，发挥其数据分析与研判优势，在第一时间发布了道路扬尘防治应急调度指令。加大机械化清扫力度，增加道路清扫车的作业频次和时间，对主次干道、重点区域进行全面清扫，尤其加强对易产生扬尘的路段，如施工工地周边、渣土运输路线等的清扫。通过机械化清扫快速有效地清除路面上的灰尘、泥土和垃圾，减少扬尘的产生源。

提高洒水降尘频率，利用洒水车对道路进行定时洒水，在扬尘天气较为严重时，增加洒水次数。一般来说，城市主要道路每天洒水应不少于4次，重点区域增加至6到8次，对城市外围路段进行联合洗扫作业。通过洒水作业使路面保持湿润，降低灰尘的扬起，还能吸附空气中的部分扬尘颗粒，起到净化空气的作用。

加强喷雾降尘作业，依据不同时段、路段的扬尘状况，科学规划作业路线，增加作业频次，使用喷雾降尘车等专业设备通过高压喷雾系统将水雾化成微小颗粒喷洒到空气中，有效吸附和沉降扬尘，最大程度降低扬尘污染。

(司勇)

自备水源也要缴纳污水处理费 市城管部门首季 征收两百余万元

本报讯 根据自备井用户2024年全年用水量，市城管局市政公用事业管理中心把依法足额征收污水处理费作为加强城市水环境监管的重要抓手，多渠道宣讲、全覆盖排查，截至3月27日，对65家单位完成了污水处理费的核算，并对符合缴费条件的单位征缴污水处理费217万余元。

经现场查看，该中心确认5家单位已改用公共供水或污水不存在外排现象，杜绝了一刀切”。市市政公用事业管理中心有关负责人表示，将持续加强对自备水源用户的监管，不断优化工作流程，提升服务质量，推进污水处理费全额覆盖、全征收。

据了解，自备水源需要征收污水处理费，遵循“污染者付费”原则，即使用自备水源的单位和个人应当承担与其用水量相对应的污水处理责任。污水处理费专项用于城镇污水处理设施建设、运行和污泥处理处置，以确保环境保护和公共基础设施的正常运营。征收污水处理费，有助于促进水资源的合理利用和环境保护，鼓励节约用水，减少水污染。通过这种方式，可以确保所有使用水资源的个体和单位都能公平地承担相应的费用，支持污水处理系统的持续运行和发展。

(任晓明)

太原市医师协会 妇科医师分会成立

本报讯 3月28日，太原市医师协会妇科医师分会成立。

今后，妇科医师分会将发挥全市妇科专家骨干的集聚效应，建好人才库、专家库，进一步健全制度体系、完善标准流程，广泛开展学术交流活动、岗位技能竞赛、继续医学教育、基层帮扶等，提升全市妇科医师队伍的整体素质，打造一支“带不走”的高水平医疗团队；强化与上级分会的联络，积极争取指导支持，加强与医学发达地区、先进医院对接，把新知识、新观点、新经验引进来，留下来、用起来；加强行业自律，进一步健全分会的管理规范和运行机制，教育引导各位会员践行崇高职业精神，严格遵守行业规范，坚守廉洁行医底线，全面树立良好形象；前移防治关口，鼓励引导广大会员积极参与健康宣教，让健康知识深入人心，让群众成为自己健康的第一责任人。

同时，加强与优质资源的对接，依托北大医院太原医院尹玲教授及团队力量，推动宫腔镜技术、妇科肿瘤诊疗等特色专科建设，努力在微创技术、精准医疗等领域形成差异化优势。注重中西医结合，挖掘中医药在妇科疾病防治中的独特价值，促进传统医学与现代医学的融合创新。

(刘涛)

本报讯 “不讲排面不攀比，全家老少都欢喜；婚事新办都点赞，大操大办惹人厌……”3月28日，由山西省妇联主办，太原市妇联承办的“巾帼先行树新风 文明实践谱新篇”三晋巾帼大宣讲首场省级示范活动在杏花岭区泰亨里中央广场举行。活动以“宣讲+文艺”的形式，在社区群众中掀起“最炫文明风”，扎实推进移风易俗工作落地落实。

示范宣讲环节，节目内容丰富、形式多样、润物无声、凝聚共识。太原市妇联“锦绣姐姐”寓教于乐宣讲分队带来的扇子舞《中华民风》灵动柔美、欢乐喜庆，22位“锦绣姐姐”以优美的舞姿生动展现了中华传统民风民俗的独特魅力；快板书《移风易俗谱新篇》节奏明快、朗朗上口，“锦绣姐姐”们用生动的台词讲述了移风易俗给社会和家庭带来的积极变化，让大家在轻松欢快的氛围中对移风易俗有了更深刻的理解与认识。

现场还设置了移风易俗有奖知识问答环节，大家积极参与、踊跃抢答，在增添活动趣味性与吸引力的同时，有效提升了宣讲效果。宣传展台前，过往群众在印有活动主题的条幅上郑重签名，承诺树立科学健康、文明向上的生活观念，自觉抵制陈规陋俗。太原市公交公司推出的“幸福巴士”定制主题婚车也开进了活动现场，吸引众多群众驻足参观。作为婚事新办、移风易俗、绿色低碳家庭文明新风尚的象征，“幸福巴士”为现场的准新人带来了别样的幸福与浪漫体验。

本次现场宣讲活动还邀请到运城市妇联宣讲队，由其选送的讲述剧《和美家·幸福城》和《以爱成家》，用群众听得懂的“通俗语”“本地话”，引导广大群众转变思想观念、树立婚俗新风，培育文明乡风、良好家风、淳朴民风。

太原市妇联将以此活动为契机，持续擦亮“锦绣姐姐大宣讲”工作品牌，通过“宣讲+理论”“宣讲+文艺”“宣讲+服务”等创新形式，开展“七进”宣讲活动，在宣传党的创新理论的同时，引导广大妇女群众和家庭树立文明新风，推动移风易俗工作取得实效，为文明建设添砖加瓦，推动社会新风落地生根。

巾帼大宣讲 掀起文明风

大风扬沙天气 驾车谨记这六点

本报讯 这几天，冷空气、大风、沙尘席卷上演。省气象台3月28日8时继续发布大风蓝色预警，预警区域为全省大部分地区，平均风力可达6级以上，或者阵风7级以上。3月29日，省公安厅交管局发布大风天出行安全提示。

山西公安交警提醒公众，大风天气驾车要注意以下几点：一是控制车速。车速越快，大风尤其是侧面吹来的横风对车辆稳定性影响越大。二是小心隧道口、高架桥梁路段。高架桥、跨河跨海大桥、高速公路隧道口等路段容易遇到横风，这些路段的起始点一般也都没有注意横风标志，此时要双手握稳方向盘，并向逆风方向转动方向盘，注意转向盘的角度、力度都不能太大，否则容易失控，同时轻点刹车减速，以降低横风影响。三是远离大型车、面包车。大型车迎风面大，更易受风力影响，如果是超载超限的大货车，还可能在大风中发生货物遗洒甚至翻覆，极易对其旁边的小型车辆、非机动车或行人造成严重伤害；面包车则因重量轻、风阻大，容易在大风中出现失控偏离车道的情况。四是停车要在上风处，车尾迎风。需要停车时，尽量将车停在上风处，车尾朝向来风方向，远离栅栏、施工围挡、广告牌、树木等，以免车辆被砸坏。五是尾随行车，保持安全车距。跟车行驶切记保持安全车距，与相邻车道车辆保持一定的纵向间距，以防其突然跑偏发生碰撞。六是遇非机动车、摩托车，加大横向安全距离。

(杨沫)



3月29日，历史散文集《锦绣太原城》首发式在太原市图书馆报告厅举办。该书是我市作家王宏伟对太原人文景观、自然景观进行梳理和思考的结晶。
王韵菲 摄

西凌井乡的“防火辩证法”

清明节前的西凌井乡，山里时而狂风劲吹，时而暖如初夏，作为阳曲县的重点防火区，无论是风还是暖，都被视为防火的不利因素。防火压力年年大，防火工作年年干，乡里逐渐摸索出了一套动静结合的防火策略——既要有雷霆手段，又需春风化雨。3月28日，记者走进这片山林，记录他们正在进行的这场防火应对战。

静态防火强基础

沿着康西公路一路向北，汽车刚拐进222县道，第一道防火检查站出现了——煤检站防火检查站。从这里向西，能去往韩庄、西庄等数个村庄，是进山的必由之路，故设立防火岗。

一辆汽车刚停下，几名防火检查员就走了上去，他们分工明确，有人登记，有人检查，有人宣传。登记要清楚，名字、电话、车号、事由等全部包括；检查要仔细，车厢内、后备箱内、脚垫底下，凡有蜡烛、黄纸等物品，一律不准通过关卡，可在卡口旁的集中祭祀点进行焚烧；宣传要深入，把护林防火的意义、点火引火的责任，全部宣传清楚。

接受检查的董先生表示，他就是当地人，常年在太原生活，对这样的防火检查，他配合、认可、赞扬，保护绿水青山，这是为子孙孙负责的好事情。

汽车沿着弯弯曲曲的222县道向西行驶约15公里，在通往西庄村的路口，是又一道检查站——西庄检查站。乡党委委员、组宣委员宁文君正在和村里的防火员们一起值守。宁文君介绍，从3月10日开始，乡里只留党政综合办公室的一名工作人员值守，确保正常办公，剩余人员全部下沉，确保防火安全。“清明节前4天和后3天，是特险期，我们严阵以待，确保西凌井乡林区安全。”从早7时到晚上7时，这道岗一直有人值守，就连吃饭都是轮着去。不仅西庄村，全乡各村的村口都有这种防火检查岗，每岗都有乡干部、村干部带队值守。

西庄村党支部书记牛玉珍介绍，接近清明节时，防火检查还将深入两步，一是通往地里的所有小道口都有

人值守检查；二是每家每户上坟，都有护林员陪同。“村里的20个新老护林员、10多个年轻党员、村干部、更多热心群众，全部上岗，从大路口到村口，再到小路口，一直到坟头，都有人看护，大家一起守护身边的山和水。”

动态防火促提升

西凌井乡面积521平方公里的防火区，占阳曲县的四分之一。除设置检查站等静态工作外，还十分注重动态的宣传和检查工作。

每天，天刚蒙蒙亮，乡林业岗的负责人张宁就从单位出发，开着乡里的防火宣传车，开始一天的巡逻和宣传。车上插着的防火旗，被山风吹得哗啦作响，车载高音喇叭循环播放着自编的防火顺口溜：“清明祭祖要留心，一捧鲜花胜纸金……”张宁介绍，自3月1日以来，他每天要在各个村之间转悠十几个小时。

有时候，乡党委书记王魁也是这辆车上的乘客，他要乘着这辆车，对乡里每一个村的村口防火检查站进行突击检查。“看看登记是不是详细，人是不是在岗，检查是不是仔细，不能有丝毫马虎。”王书记介绍。

王书记还介绍，西凌井乡山高林密，一直是户外运动爱好者的旅行目的地，康西公路、太临高速穿域而过，均对防火工作形成不利因素。为此，他们在动态防控中，一方面加强宣传，另一方面加强检查，使外来的人也能绷紧护林防火弦。

此外，县道两侧的浇水车、国有林场的摄像头等，也在助力他们护林防火，一旦有火情，遍布林区的摄像头是他们的“前沿哨兵”，浇水车就是他们的灭火水源车。

记者离开时，在煤检站防火检查站，又遇到刚下山的乡党委书记王魁，军绿色外套上沾着草屑，手里攥着半瓶没喝完的水。他望着远处起伏的山脊线说：“最好的防火不是‘严防死守’，而是要让守护成为习惯，让敬畏长出根系，这是我们工作的方向和目的。”

记者 申波

本报讯 清明小长假即将来临，踏青出游人数正在增加。3月28日，省文旅厅提示游客，合理规划旅游行程，游玩时注意人身安全、消防安全。

出行前，要通过官方渠道了解目的地交通状况，关注景区开放时间和门票预约方式，合理规划旅游线路、出游时间和饮食住宿，避免因交通拥堵或景区限流而耽误行程。关注天气预报，做好个人防护，注意个人卫生，及时增减衣物，重点防范季节性呼吸道疾病等流行病。参团旅游时，要选择有经营资质、信誉度好的旅行社，签订正规旅游合同并索取发票，建议购买意外保险。驾驶机动车或乘坐公共交通工具时，全程系好安全带。自驾出游时，遵守交通规则，不酒后驾驶，疲劳驾驶。根据自身状况谨慎参与高空、高速、水上、潜水、探险等高风险运动，不做可能危及自身或他人安全的举动。户外活动时，注意森林防火，遵守消防安全规定，不携带火种。要爱护生态环境，保护文物古迹，做到文明旅游，展现良好个人素质。保持理性消费观念，不浪费食物和资源，减少使用一次性塑料用品，做到低碳节约、绿色出行。如遇旅游服务质量纠纷，可拨打12345政务服务便民热线反映情况。

(贾尚志)



为发挥退休老干部的银龄宣讲正能量作用，3月28日，迎泽区双西一社区邀请太原三十九中退休支部“红色启航，凝心奉献”宣讲队成员，走进社区开展以“夯实社区治理根基，争做新时代社区好居民”为主题的宣讲活动，增强居民的凝聚力和文化认同感。

梁琛 李军文 摄影报道