

新华西社区——

# “帮办代办”服务 贴心又暖心

## 流动式上门服务

高龄老人补贴申报工作开始之时,90多岁的独居老人徐大妈没有山西省农村信用社的银行卡,帮办代办员罗威为了老人的事专门去信用社咨询,并带领银行工作人员上门为老人办理相关手续。

居民张师傅患有脑梗,行动不便,无法去医院鉴定残疾等级。帮办代办员王春艳上门拍摄视频,并将视频发送至山西省中西医结合医院负责残疾鉴定的孔医生,让居民不出家门就拿到鉴定报告,将贴

心服务送上门。

像这样贴心的服务事例还有不少。针对老弱病残等特殊重点人群,新华西社区建立上门服务工作机制,把便民服务送到居民家中,从“人找服务”变为“服务找人”。

## 指尖式即时服务

新华西社区通过微信群,常态化收集群众亟需解决的问题,帮办代办员第一时间通过“指尖”答复解决,需要上门服务的及时跟进。

居民周大妈想给在外地的女儿寄快递,可是自己和老伴都不会操作。周大妈通过微信,把需求告诉了网格员岳娜。得知居民诉求后,岳娜很

快就来到居民家,拿着物品送到辖区快递点寄出。周大妈高兴地说:“我年纪大了,不会用手机操作寄快递,行动也不方便,你们帮我们上了年纪的老人跑腿,感谢社区工作人员的用心、贴心。”

新华西社区党委负责人表示,将继续总结经验,探索服务的好做法,把帮办代办工

作做得更好,打造有速度、有温度、有力度的便民服务。

记者 王勇 通讯员 师晨芳



## 受理式窗口服务

李霞是新华西社区帮办代办窗口负责人。在她的日常工作中,有居民需要帮忙进行养老认证;有居民前来询问各类证件的办理;有居民咨询灵活就业如何办理社保……一位接一位、一件接一件,面对这样“热闹”的工作场景,李霞总是耐心解答和办理。

对于群众来电、来访,新华西社

区有明确的帮办要求:帮办代办窗口负责人能办理的,当场办理;不能当场办理的,一次性向群众讲清楚办理的依据、时限、程序和所需材料等,并在条件具备后第一时间办理;如果事项属于其他岗位职责范围的,负责引导群众与具体承办人员对接,做到“一件事一次办”,让问题“到我为止”。

## 送上立功喜报 家属共享荣耀

本报讯(记者 王丹 郝文静)一纸喜报重千钧,一份关怀暖军心。5月4日,坞城街道退役军人服务站与太航社区工作人员入户,为现役军人张景熙家属送去“四有”优秀军官喜报,传递党和政府对优秀军人的关爱,让军人家属共享荣耀和喜悦。

当日,服务站站长与社区相关负责人一同上门,为张景熙家属送上喜报,向家属表达对张景熙多年来在军队不懈拼搏奉献的感谢,同时,希望家属能够继续支持军人工作,争取再立新功。

看着书柜里一张张女儿穿军装的照片,张景熙的父亲满脸自豪。与其交谈中,

慰问人员详细了解了二老的身体状况和家庭生活情况,表示生活上需要任何帮助及时沟通,他们将做好军人军属的服务和保障。

街道和社区高度重视双拥工作,积极落实各项拥军优属政策,及时将军人的立功受奖喜报送到家属手中,进一步营造“一人参军、全家光荣”的社会氛围,切实增强军人军属的荣誉感、幸福感和获得感。



## 老人突感头晕 幸亏及时救助

本报讯(记者 李涛 通讯员 田微)一名76岁的独居老人,突感头晕,伴有恶心症状,第一时间给网格员打去求助电话。5月6日万柏林区消息,这一幕发生在十二院城社区,老人当时突发脑出血,情况非常紧急。正是这通自救电话以及很快赶到的网格员,让他得到了及时救治。

“小雷,我很不舒服,头晕得厉害,浑身没劲。”中午1时许,网格员雷志红正准备吃午饭,手机响了,是十二院城小区5号楼1单元的独居老人王大娘打来的。电话里,老人的声音很虚弱。雷志红顿感情况不妙,连忙往老人家里赶。

老人打开门,便再也撑不住,瘫倒在地,意识逐渐模糊。雷志红赶忙拨打了120。等待急救车的间隙,她尝试着呼喊老人的名字将其叫醒,“王大娘,能听见我说话吗?”“大娘,快醒醒!”……

很快,急救车将老人送到了万柏林区中心医院,雷志红一路跟随。下车后,从急诊到住院,她忙前忙后帮老人办好了各项手续,还垫付了医药费。经检查,老人为脑出血,经过及时救治,脱离了生命危险。

在此,社区也提醒其他独居老人:平时在家里,若是感觉身体不适,不要硬扛,一定要尽快给120或网格员打电话,以便获得及时救治。



为弘扬中华民族孝老爱亲的传统美德,丰富辖区居民文化生活,5月6日上午,开南社区邀请辖区居民共同开展“温情母亲节 烘焙感恩心”活动。摆放蛋糕、涂抹奶油、裱花装饰……活动中,居民们看着精巧的蛋糕在自己手中从无到有,十分开心,纷纷举着蛋糕拍照合影,发“朋友圈”与亲朋好友一起分享美好时刻。

郭晓华 李晓蓉 摄

## 传承弘扬中华优秀传统文化

## 我市筹建狂犬病暴露后处置专科医联体

本报讯(记者 魏薇 通讯员 刘洁 李楠)为进一步强化狂犬病防疫意识,传递最新的狂犬病暴露后预防处置规范和狂犬病预防接种门诊科学运营管理知识,5月6日,狂犬病暴露后预防处置巡回培训班(山西站)在省城举办。同时,作为我省狂犬病专科联盟核心医院,市第八人民医院牵头筹备成立我市狂犬病暴露后处置专科医联体。

近年来,饲养宠物的人群大量增加,因猫狗咬伤的患者明显增多,且不少患者伤情复杂,可能伴

有骨折、面部损害等情况,他们不仅需要正确处理狂犬病感染风险,及时接种疫苗,还需要有极为专业的创伤处置专家处理伤口。培训班上,国内5位狂犬病防治领域知名专家现场授课,详细讲解狂犬病暴露后预防与处置的临床专业知识和实操中的细节问题,并与大家交流讨论狂犬病暴露后预防接种处置核心医院医联体标准化、规范化、体系化建设等内容。

此外,作为我市狂犬病预防处置定点医院机构,市第八人民医院将加快筹备成立专科医联体,

建立临床培训基地,通过线上平台,结合线下互动,进行教学、实习、培训、经验分享,推动全省犬伤门诊规范化处置工作,提升我市狂犬病暴露后预防处置的整体水平,有效降低狂犬病的发生。



## 清理楼道杂物 确保环境整洁

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 刘丽)郭家巷18号院3号楼楼道内堆放有大量废旧纸箱和杂物,不仅堵塞通道影响通行,影响生活环境,还容易引发火灾,存在安全隐患。接到居民反映,海东社区立即核实,要求相关居民立即清理,确保环境整洁安全。

5月5日,网格员王丽斯接到居民反映后,去到郭家巷18号院3号楼6层,果然发现楼道的一处角

落里堆满了废旧纸箱和各种杂物。她挨家挨户敲门询问杂物主人,最终确定堆放杂物的居民。在王丽斯的耐心劝说下,对方终于同意清理,立即行动。随后,王丽斯又对其他楼层进行了检查,发现五层到八层均堆放有不少杂物。为此,王丽斯继续寻找相关住户,要求迅速清理。

走访后,王丽斯没有袖手旁观,而是叫来社区其他工作人员,

与相关居民一起对楼道进行清理,确保居民楼内整洁安全。

