

助力乡村振兴

“要把村民的事情放在心头”

“现在，天凉了，凌晨送菜的时候，你要注意保暖……”9月13日晚上，焦作市妇幼保健院派驻到城乡一体化示范区阳庙镇贺村的第一书记赵卫平来到村民赵松林家中，询问其最近卖菜的情况，并叮嘱其注意安全，注意保暖。

据了解，贺村有村民1198人，现拥有耕地800亩（1亩=666.67平方米），村内没有集体企业，村民的经济收入主要依靠种植小麦、玉米、花生等农作物及外出打工。2020年3月，焦作市妇幼保健院积极行动，委派技术骨干赵卫平作为贺村第一书记。

在接到驻村帮扶通知的当天，赵卫平简单收拾了一下衣物，按时来到贺村报到，和村民吃住在一起，算是基层扎下了“根”。

赵卫平与村委负责人经过沟

通，一方面走访脱贫群众，了解他们的生活、生产、治病需求，另一方面挨家挨户询问村民的收入情况和致富的想法后，依据贺村的实际情况和村民的需求，他们决定围绕“产业兴旺、乡风文明、生活富裕”的目标展开工作。

其间，赵卫平经常和村民唠家常。他了解到两户村民因宅基地边界发生矛盾。对此，他和村委负责人协商解决方法，用耐心和智慧化解了村民之间的矛盾。“我们要把村民的事情放在心头！村民有矛盾了，我们就想办法解决！其实，村子的生态就是一个大家庭，村风和谐是大家受益的事情。”赵卫平说。

为了进一步促进贺村的乡风文明建设，在2020年重阳节当天，赵卫平和村委负责人组织村民，为90余名70周岁以上老人举办饺子宴，有的村

民现场包饺子，有的村民送来水果和点心，有的村民自发组织乐队演出等。这种全村同乐的形式得到了村民的好评。此外，赵卫平还采用灵活方式抓党建工作，发挥党员的先锋模范带头作用，已经发展预备党员一名，入党积极分子一名，充实了基层党组织的后备力量。通过党员的带头作用，贺村抗击新冠肺炎疫情和防汛工作都取得了良好成果。

在构建村风和谐的同时，赵卫平还想方设法为村民增收。经过综合考虑，2020年7月、8月，赵卫平带领村委负责人及部分村民到长葛市南席镇考察豆虫养殖技术，详细了解豆虫的养殖、收购情况；并与连云港的一家农业专业合作社达成了合作协议，解决了技术指导和后期收购的问题。

赵卫平带领村委负责人与驻村

帮扶队员，组织村民于2021年2月建设了13个蔬菜大棚，开始养殖豆虫。“因为养殖豆虫是一个新事物，村民持观望心态的比较多。养殖户在第一年虽然经验不足，但是收入也在5万元左右，总算增收了。”赵卫平说，“豆虫一般在5月中旬开始采收。然后，村民需要翻地、浇地。在6月中旬，村民可以继续种植蔬菜，收入也非常可观。”

作为驻村第一书记，赵卫平始终把脱贫群众、边缘户放在心上。边缘户张某家有两位老人患有慢性疾病，需要长期服药治疗，加上两个孩子在上学，生活困难程度可想而知。2021年，张某将要分娩3胎，赵卫平得知消息后，积极向焦作市妇幼保健院负责人汇报情况，寻求帮助。2021年6月，张某顺利入住焦作市妇幼保健院待产。医务人员对张

某进行了精心照顾，并减免医药费用3000多元。其间，赵卫平在焦作市妇幼保健院的支持下，为贺村脱贫群众的大学生资助5000元，为20名小学生送去了书包等学习用具，让村民充分感受到来自党和国家的温暖。同时，为了提升村民的健康意识，赵卫平还多次组织焦作市妇幼保健院的医务人员到贺村义诊、送药及普及防病知识。

走在田间地头察看庄稼长势情况的赵卫平微笑着说：“此次养殖豆虫，有效破解了农民增收的难点，激发了农户增收的热情。下一步，我们将继续加强与贺村的沟通、对接，围绕加强基层组织建设、致富增收等方面，加大帮扶力度，持续巩固脱贫攻坚成果，高质量推进乡村振兴。”

（王正勋 侯林峰）

人物剪影

与时间赛跑的人

本报记者 王 婷 通讯员 席娜 文/图



“说话干脆利落”“走路脚下生风”，这是郑州市第八人民医院（以下简称郑州市八院）心身科护士长马玲给人的印象。她说：“如今，我工作35年了，适应了这种快节奏，慢不下来。”

作为一名精神科护理人员，马玲所付出的辛苦超乎常人想象。每天从踏进医院大门那一刻起，除了查房、护理、做治疗等常规工作，她还要随时应对患者及家属的“花式”诉求。她最大的感受是：“时间不够用，我每天都在和时间赛跑。”

为了防控新冠肺炎疫情，病区管控加强，为了方便患者和家属，马玲带领护理人员不仅做好患者的护理工作，还化身“跑腿小哥”，时常楼上楼下来回穿梭。马玲说，当时心身科人住了50余名患者，科室里共有8名护理人员，其中3个人专职负责护送患者

做检查、做治疗，其他人除了执行医嘱、巡视病房、接收新入院患者、办理出入院手续，还要挤出时间帮患者取快递、外卖等。“上午需要做治疗、检查的患者就有40多个，下午做治疗的也有30多个。有的患者做检查、做治疗错过了食堂的饭点，只好点外卖。而且每个患者点外卖的时间不一，4层的病房楼，护士们上上下下跑，一天两万多步都算少的。”马玲说。

一天11时30分，病房里12岁的小萌（化名）想网购化妆品，妈妈说她不能化妆，小萌不听劝，就和妈妈争吵起来。由于小萌平时有自伤行为，一生气，她对着自己的胳膊就咬。妈妈劝不住她，赶紧叫护士来帮忙。马玲立即吩咐护士给小萌对症处理（如上图）。小萌拼命挣扎着说：“我要把胳膊弄断。”当时，另一名患者的外卖到了，一直催

护士去取外卖。一边是随时可能咬伤自己的小萌，一边是80多岁脾气急躁的老人，都不敢有丝毫疏忽。

马玲一边跟小萌家属做好沟通，同时向老先生解释，立即派护士去取外卖。1个多小时后，小萌终于安静下来，已是15时，护士们来不及吃饭，又准备陪同患者做治疗了。

心身科的患者病种不一，尤其是刚入院的急性期患者、病情复杂的患者，有时上一秒还好好的，下一秒疾病就会突然发作。这就需要马玲与护士们时刻保持高度警惕，密切观察病情变化、掌握护理重点、增加巡视频次。

一天，护士在巡视病房时发现有一名女性患者脸色不好，叫了几声没反应，护士赶紧按呼叫器求助。得知消息后，马玲和值班医生一同赶到现场，经检查后发现患者处于嗜睡状态。患者家属反映，患者平时就有嗜睡、便秘的症状，并且已经3天没解大便了，要求护士给患者灌肠。

在马玲让护士给患者灌肠期间，患者意识是清醒的，还能自主上厕所。可是，半小时后，患者从嗜睡状态进入浅昏迷状态。情况不妙，为了第一时间明确诊断，必须马上将患者转到综合医院救治。

马玲立即拨打120急救电话，并与患者家属沟通转院事宜。可是，患者家属不同意转院。这时，急救车已经到达。为了争取时间，急救人员先给患者对症处理，保证生命体征平稳。马玲又联系了患者的子女，1个多小时后，患者的儿子从外地赶到医院，这才顺利把患者转到综合医院。医生经过进一步检查，确诊该患者是脑出血，好在发现及时，经治疗后，恢复情况良好。

老人如何做好口腔保健

口腔科

口腔是身体的重要组成部分，很多因素可干扰口腔健康。此外，口腔疾病还可直接或间接影响全身健康，影响生命质量。人们在进入老年后，口腔生理功能出现退行性变化。

老年人常见的口腔疾病主要包括龋病、牙周疾病、牙齿缺失、口腔黏膜病、口腔癌、楔状缺损、过度磨耗等。

老年人应及时关注自己口腔的变化及问题，并进行自我检查，看是否有如下问题：是否有牙龈红肿出血现象、是否有食物嵌塞的情况、是否有口臭现象、是否有过牙齿疼痛情况、牙齿是否有松动情况、是否有缺失牙现象、是否有经久不愈的溃疡等。

老年人口腔健康保健方法主要包括：自我口腔保健、定期做口腔检查、及时治疗口腔疾病等。

自我口腔保健方法主要有以下几个方面。1.漱口。主要清除食物碎屑和一部分软垢，但是清除菌斑效果并不理想，一般用清水、淡盐水漱口2次~4次即可；也可以根据自己的需要选择药物漱口。2.提倡使用牙线或牙刷间刷，辅助清洁牙缝。牙齿与牙齿之间的间隙称为牙缝，牙缝除最容易滞留细菌和软垢。刷牙时牙刷刷毛不能完全伸及牙缝，如果在每天刷牙后，能够配合使用牙线或牙缝刷等帮助清洁牙齿的目的。3.提倡使用含氟牙膏。使用含氟牙膏刷牙是安全、有效的防龋措施，成人每次刷牙只需0.5克~1克（长度0.5厘米~1厘米）的膏体即可。如果在牙膏膏体中加入其他有效成分，如氟化物、抗菌药物、抗敏感的化学物质，则分别具有预防龋齿、减少牙菌斑及缓解牙齿敏感的作用。4.健康饮食保护牙齿。老年人要均衡饮食、合理搭配，多食蔬菜、水果、豆制品、蛋、奶等食物；多食易咀嚼、易消化的食物；避免进食过冷、过热、油腻性食物，以及过于坚硬、尖锐的食物；戒除吸烟、嚼槟榔等不良嗜好，维护口腔健康。

老年人需要定期进行口腔健康检查，是为了及早发现口腔疾病，及时治疗，至少每年对口腔做一次健康检查，并清洁牙齿。根据医生的建议每半年进行一次根本涂氟，从而预防根面龋的发生。

口腔疾病是一种渐进性慢性疾病，如果能早期发现病变，及时采取预防和治疗措施，就可以阻断疾病进一步发展，一旦发现异常情况应及时求医、正规的口腔医疗卫生机构诊治。修复缺失牙一般在拔牙2个月~3个月后进行，但也要视个人全身健康状况而定。

对于失能老人的口腔维护，如果用餐后不能及时漱口和刷牙，可以咀嚼无糖口香糖，无糖口香糖能刺激唾液腺分泌唾液，起到缓冲的作用；同时，可以减少食物残渣和牙菌斑的附着，并且有助于口气清新，促使牙齿清洁。

安装义齿（假牙）后需要注意什么呢？首先，要让义齿合理地承担咀嚼功能，避免咀嚼过硬的食物。其次，做好口腔与义齿的日常清洁：有可摘义齿的老年人需要在餐后漱口，并摘下义齿进行清洁，睡前将义齿清洁干净后置于清水中，也可使用义齿清洁剂清除义齿上附着的细菌，定期复查义齿，修复并及时更换不良义齿。

（作者供职于郑州大学第一附属医院）



中国人寿

共享作业模式让保险服务更高效

王 平 刘富安 王 清

“一个客户、一个国寿”是中国人寿保险股份有限公司（以下简称中国人寿）为客户服务的初心。秉承“从客户中来，到客户中去”的服务理念，中国人寿集团各成员单位之间实现了互联互通服务，通过共享作业模式，让客户“电话只拨一次，需求只说一次”。

据了解，共享作业模式是通过模式创新、智能互联提升3个核心价值，即管理强化、客户体验提升和降本增效。据悉，共享作业模式大大提升了客户体验，让中国人寿的服务更高效。

破解行业精细化管理难题

目前，中国人寿逐步实现了运营各个领域作业的省级集中，该公司旗下36个省级机构实现了新的价值释放，即更精细化的分工、不同作业人员能够专注于特定作业、省级分公司做精业务处理、基层公司工作重心聚焦客户服务。通过精细化管理分工和高效率管理，提高了客户满意度，树立了良好形象。

据了解，中国人寿每年的作业量是上亿级别的，需要庞大的人才队伍支撑，传统的物理集中方式必然带来运营成本增加，且多年来分散在各省级分公司的专业人才队伍优势也将弱化。而互联网共享经济理念给了中国人寿极大启发，共

享作业模式应运而生。

共享作业模式遵循高质量发展内涵要求，基于“智能集约+互联网共享经济”理念进行设计，其核心价值是将各省运营作业中心连接成全国一个总中心，用较少的资源投入干成更多的事，力求实现对现有运营资源利用最大化。这是中国人寿运营模式的重大创新，具备睿智集约、高效共享、配置灵活等特点。

共享作业模式是以作业人员任务的数字化画像为基础，基于算法智能调配全国待处理的任务，实现运营人力由省间分用到全国统一使用、作业范围由省内业务到全国业务，将各省本部现有运营在岗人力相对“闲置”的时间集中起来，充分利用起来。设立共享服务中心（运营板块），代表中国人寿开展集中、有序的共享作业生产组织管理，达到运营人力资源利用最大化。

通过科技赋能，共享作业模式摒弃了传统超大物理集中的运营业态，依托互联网技术，通过建设调度智能化能力、全流程监控能力，构建了总部总控、智能集约、资源共享的生产格局，将分散在各省的运营资源融为一体，既节约了建设物理作业中心的成本，又有效提升运营作业承载量。通过“监控+调度+后督+结算”的业务闭环，运营生产组织形成了“一盘棋”，各省共同科技赋能。

实现新“睿运营”体系

共同承接全国作业任务

共同承接全国作业任务。据了解，在共享作业模式下，中国人寿分散在各省的运营人才可互联形成人才网，多年沉淀的运营人才队伍得到了更充分利用。通过“超时”任务自动分派，将合适的任务找到合适的人，积压任务向空闲省份、人员分流，激励作业人员主动提高积极性，实现作业效能“洼地提高、高地更高”，提升个人及整体作业效能，最终推进实现了“前端多点触达、总部智能集约、全面共享作业”的新“睿运营”体系。

为提升客户体验按下“快捷键”

2021年11月8日，山东省济南市遭遇罕见暴雪天气，为了确保民生生命财产安全，济南市政府发布公告要求全市企事业单位临时缩减工作时间。中国人寿山东省分公司承担着全省运营领域各类业务审批的重任，一旦停摆，将导致整个山东省的客户响应被延迟。

中国人寿共享服务中心（运营板块）在接到济南市政府公告后，第一时间启动突发事件应急机制，临时调整中国人寿山东省分公司共享作业参数，将所有待处理的服务需求在短时间内智能派发至其他省份作业人员，让更多的人力充实并加入客服需求高频发生的“山东板块”，从而成功应对极端恶劣天气对

区域业务的影响，实现任务精准、高效、灵活调度。

中国人寿共享服务中心（运营板块）负责人吴雁萍说：“共享作业模式创新的核心价值是管理强化、客户体验提升、降本增效。共享服务中心（运营板块）围绕以客户为中心的高质量发展进行创新，通过总部智能集约而非物理大集中，彻底转变劳动密集型的生产模式，以科技手段为支撑，实施作业逻辑集中和全过程监测，实现‘人机合一、实时监控’，用机器替代人工。”

模式变革助力高质量发展

据中国人寿副总裁杨红说：“共享作业模式基于共享经济的业态构建，具有超大型人寿保险公司独特的模式创新。它围绕‘生产、服务、控制’三大核心职能，通过生产层、触达层、控制层三层构建新型运营服务体系。”

据中国人寿副总裁杨红说：“共享作业模式基于共享经济的业态构建，具有超大型人寿保险公司独特的模式创新。它围绕‘生产、服务、控制’三大核心职能，通过生产层、触达层、控制层三层构建新型运营服务体系。”

基本公卫应知应会
100问

预防接种 服务规范

21.什么是疑似预防接种异常反应？
答：疑似预防接种异常反应是指在预防接种后发生的怀疑与预防接种有关的反应或事件。

22.“疑似预防接种异常反应”的责任报告单位和报告人有哪些？

答：医疗卫生机构、接种单位、疾病预防控制机构、药品不良反应监测机构、疫苗生产企业及其执行职务的人员，均为疑似预防接种异常反应的责任报告单位和报告人。

23.接收或购进疫苗时，应遵守哪些规定？

答：疾控机构和接种单位在接收一类疫苗或购进二类疫苗时，应按照《疫苗流通和预防接种管理条例》《疫苗储存和运输管理规范》和《预防接种工作规范》的要求，向疫苗生产企业索取疫苗的批签发合格证等证明文件，保存至超过疫苗有效期2年备查。还要索取疫苗储存、运输温度监测记录，建立并保持真实、完整的接收、购进记录。

24.疫苗储存温度监测、记录应注意哪些内容？

答：采用温度计监测温度时，温度计应分别放置在普通冰箱冷藏室及冷冻室的中间位置、冰衬冰箱的底部及接近顶盖处，或低温冰箱的中间位置，每天上午和下午各测一次（间隔不少于6小时），并填写“冷链设备温度记录表”，每次应测量冰箱内存放疫苗的各室温度。冰箱温度应控制在规定的范围，冷藏室为2摄氏度~8摄氏度，冷冻室低于零下15摄氏度。

25.接种单位在入托、入学儿童查验接种证时应做哪些工作？

答：根据《河南省入托、入学儿童预防接种证查验工作实施方案（2016年版）》要求，接种单位应核对入托、入学儿童的疫苗接种情况，并出具相应证明。对遗失或未办理预防接种证的儿童给予补证，对漏种者进行补种。工作结束后应将查验接种证工作开展情况上报县级疾病预防控制中心。

26.预防接种单位应具备什么条件？

答：预防接种单位应具备以下几个方面条件：具有医疗卫生机构执业许可证件；经过预防接种专业培训，并考核合格的执业医师、执业助理医师、护士或者乡村医生；具有符合疫苗储存、运输管理规范的冷藏设施、设备和冷藏保管制度。

27.预防接种单位应张贴的宣传材料有哪些？

答：应张贴的预防接种宣传材料包括以下几个方面：

（1）预防接种工作流程。

（2）国家免疫规划疫苗的品种、免疫程序、预防接种方法等，第二类疫苗除公示上述内容外还应公示疫苗价格、预防接种服务价格。

（3）预防接种服务时间、咨询电话。

（4）相关科普宣传资料等。

（河南省卫生健康委基层卫生健康处供稿）



携手好乡医
共建一个家

广告

协办：中国人寿保险股份有限公司河南省分公司