“小巷总理”陈叶翠：

希望居民到社区没有烦心事

本报记者 殷亚楠

陈叶翠（右）在社区里与居民交流，身后就是他们社区刚安装的LED大屏幕。 本报记者 左庆 摄

6月1日本是周末，可济南甸柳一居还开着门，社区民乐队在一楼排练，二楼的舞蹈室内有小学生在练舞。58岁的居委会主任陈叶翠正在看社区民乐队的排练。“我很喜欢这些传统的东西，只是自己没有时间学。”陈叶翠说，她每天早晨8点多来到居委会，经常晚上7点多下班回家，每天都很忙，但很开心。

“近期我多年来的一个梦想实现了。”陈叶翠高兴地说，从2004年被大家推选为居委会主任后，她就想着能在居委会办公房外墙上安装个大屏幕，随时播放社区新闻。今年5月中旬，在历下区科协和甸柳新村街道的支持下，居委会原来的小屏幕被一块近三米长、两米宽的LED大屏幕取代，现在居委会下通知可以在大屏幕上即时播放，社区搞的活动视频也可在屏幕上放映。

在居委会工作了这么多年，陈叶翠说，她的梦想就是把社区建成百姓家，让居民来到社区就舒服高兴，来到社区就没有烦心事、没有办不了的事。

今年上半年，二区8号楼的外墙粉刷一新。该楼的居民们都很骄傲，因为这一次只粉刷了几栋楼，他们之所以能得到这样的优待，就是因为垃圾分类做得好。“有了这事，我们楼上居民都一致更注意维护楼内外的环境了。”8号楼的张大妈说。

去年冬天，甸柳一居辖区43栋开放式居民楼内500多户居民用上了暖气。提到这儿，社区里好多居民都说好。

“光有双气还不行，社区里的整体环境还不够好。”陈叶翠还不满足。居民楼老旧，旧电线杂乱无章，楼道堆物不少，墙面也该粉刷了，她眼下正想办法来个环境大整治。可是环境整治涉及资金动辄几万、几十万元，这些钱社区没有。陈叶翠说，这正是社区需要想办法解决的，她在外面开会时，总是留心各种政策信息，一听说哪个部门有了和社区相关的政策、资金，她就和居委会同事、街道的工作人员一起想办法申请，这样才让甸柳一居社区从脏乱差的老旧小区，一步步旧貌换新颜。

“环境可以改变人，环境好了，大家才能在社区里住得更舒心。”陈叶翠说。

还有三年退休，想多陪陪家人

本报记者 李飞

“您好，请问有什么需要帮忙吗？”“请问您喝水吗？”6月3日上午8时45分，济南长途汽车总站24号检票窗口，记者找到李文时，她正推着“党员送水车”为旅客送水。

47岁的李文已经在检票员的岗位上干了11年，如今，她是金牌检票员、省交通系统劳动模范、省优秀共产党员、十八大代表。

车站平均每天要接待旅客三四万人次，为了更好地回答旅客的问题，她把3000多个发车班次、10000多个途经站点以及车票的价格，全都背了下来。

前不久，一名从济南转车去寿光的老人，因为车费不够，急得在候车室“乞讨”。见此情景，李文赶紧掏出自己的钱帮她买了票，并亲自送到车上。李文说，她和很多匆匆过客成了朋友。

“无论是分内的事，还是分外的事，她都非常热情地帮忙，不等别人开口，就会主动上前。”李文的同事说。

李文是济南长途汽车总站年龄最大的检票员，其他同事大都很年轻，往往缺少耐心，直接影响服务质量。“所以，在岗时我最大的愿望是做好示范作用，用微笑传递真情，让旅客感受家的温暖，带着愉快的心情启程。”

还有三年就要退休，李文说她想把在合肥老家的老母亲接到身边，弥补内心的愧疚之感。母亲在老家出了车祸，她只是抽空回去了一趟，又匆匆返回岗位；女儿高考前突发高烧住院，她也是边照顾孩子边上班。“退休后，好好孝顺母亲，让她安度晚年；多照顾一下孩子，让她感受家的温暖。”

省医梦

精诚大爱篇

116年的岁月长河，山东省立医院在不同历史时期走在公益卫生事业前列，并已发展为医教研综合实力雄厚的国内一流的现代化综合医院。而导引无数省医人奋斗前行的，正是对梦想的追求和使命的担当。

今天，在中华儿女同心共筑“中国梦”的特殊历史时刻，省医人也正凝心聚力、携手并肩，为实现“精诚大爱、智慧开放、美誉幸福”的“省医梦”而努力奋斗。

“量”“质”并举 打造领先“医疗航母”

▲山东省立医院门诊楼

▲山东省立医院东院

作为山东省卫生系统的龙头单位，省立医院致力于让广大人民群众享受优质、广泛、安全高效医疗服务。

2004年起，医院开始集团化运作，并走出了一条以综合医院为主体，专科医院为特色的集团“医联体”发展之路。集团目前包括两个院区，6家省级专科医院，以及东营、菏泽两家地市级医院。医疗服务能力连续多年居全省第一，国内前列。2012年医院门急诊量达270余万人次，出院病人10余万人次，平均住院日10.28天，手术量4.9万台次。

规模化发展与内涵式建设的协调统一已成为省立医院发展的核心驱动力。在业务量连创新高的情况下，医院对质量监控和服务细节毫不放松，一系列举措实现了量和质的良性循环。严格依法执业、确保医疗质量安全核心制度落实、科学规范流程、加强危急重症病人的救治管理；有效落实岗位责任制，开展医疗质量安全零缺陷管理；巩固院长行政查房制度和院长接诊制度，听民意，纳民言，切实解决阻碍业务开展的实际问题；利用总查小组、质控组、内科专家组、院外专家组、重点问题并重改进高；积极改造门诊微环境，设立当期挂号服务终端，实施门诊专家预约制度；开展优质护理工作，全面落实“包床到护”、设立“爱心病房”、走进社区和家庭拓展护理服务领域。

远程医学 搭筑跨区域医学堡垒

▲利用移动远程医学系统实施学术交流与讨论

“看看病人瞳孔、血压、心率，看看监测数据……马上为病人救气管插管”，在重症医学专家王春亭的指挥下，东营市人民医院重症监护室内的抢救有条不紊的进行着。但与以往不同的是，专家并未亲临现场，而是在200公里外的济南的一辆出租车中通过手中的Ipad获取患者影像、检测、病程、体征信息并指挥整个抢救过程。

2013年3月，依托成熟的远程技术，省立医院重症医学科率先在国内建立移动网络医学平台——“E-ICU”，实现“千里”移动远程会诊。手持Ipad设备登录互联网，世界任何地方的医学专家都可以参与患者的病例讨论和救治。

移动远程医学功能的加盟让远程医学进一步冲破地域、空间、时间限制，红行作用更加明显。始建于1998年的山东省远程医学中心，依托2006年开展的医学惠民工程发展壮大，目前已经和全省十七地市180余家市级、县级基层医院建立起对接关系。优势医疗资源进一步向省外辐射、延伸……2008年四川北川，2011年新疆喀什，2012年青海海北州，更多边远地区高难危重症患者足不出县便能得到及时诊治，惠民、便民效果凸显。已累计使6000余例患者受益，并开展远程医学教育300余场次，培训20000人次。

大爱无疆 爱心诠释医者仁心

▲西藏光明行活动让朗嘎卓玛走出无光世界

6岁的芳尔艾力，每年骨折三四次，后坠骨科专家诊断患有成骨不全伴脆骨症，俗称“瓷娃娃”。这是一种由结缔组织发育异常引起的以骨质脆弱、蓝巩膜、耳聋为主要症状的遗传性疾病。

万余元的手术费让这个贫困的家庭一筹莫展。在得知省立医院为瓷娃娃提供救助后，辗转来到这里。绿色医疗通道、广泛慈善援助、专业心理辅导，医院不仅对患儿成功实施手术，并通过中国福利基金会救助基金免去了大部分手术诊疗费，还派出专业社会工作者与患儿进行一对一的沟通交流。“患儿通过与社会的互动、增强他们的社会归属感，社工参与下的康复治疗效果更好”，儿骨科王延庆主任表示。

2500多人的志愿者队伍，9万余小时的志愿服务；医院最早在国内成立的医务社会工作办公室，实验性的用“社工带动义工”的工作模式，使医院慈善公益事业向专业化、制度化、常态化、规范化发展。

救助白血病患儿的“生命小战士会”，为白内障患者带去光明的“复明工程”，让唇腭裂患者重现自信笑颜的“国际微笑行动”……一桩桩公益慈善之举为患者打开，仅2012年，受益于慈善项目的患者便达4000余人，累计减免费用达1400万元。另一方面，在医院开展医务社会活动的科室，没有一起医患纠纷，患者满意度显著高于平均水平。

集约化的规模发展与博爱奉献的内涵建设，推动了山东省立医院向一流的国家级名院不断迈进。继续突出公益性，发挥省级区域医疗中心作用，让医疗服务辐射全省乃至全国、方便群众就医始终是省立医院的发展核心。山东省远程医学中心在全省业务指导、卫生应急、对口支援、结对帮扶方面的作用得到突出彰显。医务社会工作在慈善资源链接、医患关系润滑等方面发挥出无可比拟的作用，并让医院的公益性内涵得以深化。

医院将继续致力于让医院的优质医疗技术在广度、宽度、深度上进一步拓展，并将继续加强对基层帮扶单位医护人员的技术培训，“输血”“造血”同步推进，让更多基层患者享受到更高水平的医疗服务。

▲“瓷娃娃”小艾力术后得到医护人员及专业社工人员的关心照料

（王雷 黄莎莎 莫婷）