



## 志愿服务暖人心

近日，胜中社区物华物业公司物华苑小区第三届“广场文化节”拉开帷幕。地书、戏曲等10余种各具特色的文化活动面向居民同时开放。丰富多彩的文化活动、志愿服务吸引千名居民前来。与以往不同的是，此次广场文化节特别加大了志愿服务文化展区的场地，在活动现场，磨剪子菜刀、爱心手链制作等多项便民服务项目红红火火开展。志愿者招募现场，多名小区居民踊跃加入志愿者行列，并在志愿者招募墙上签上自己的名字。50余家爱心商家也加入到志愿者服务队伍中来，为居民提供个性化服务。

本报记者 徐文君 通讯员 丁洁

# 烟瘾大也是一种慢性病

## 胜利油田机关医院成立戒烟门诊助“烟民”戒烟

本报记者 徐文君 通讯员 丁洁

### 一天60支烟吞云吐雾惹怒家人

**5月31日是“世界无烟日”，控烟问题再一次成为人们热议的话题。据了解，烟草依赖是一种慢性病，需要进行治疗，但是社会上还有许多人认为吸烟仅仅是一种生活习惯，与疾病没有关系。数据显示，中国至少有3亿“烟民”，被动吸烟的人数更是达到了7.4亿，而“烟民”当中了解吸烟危害性的尚不足三分之一。胜利油田机关医院在今年3月上旬成立了戒烟门诊，目前已有70余位患者进行了治疗。**

唐冬梅首先对小刘进行了尼古丁依赖检测量表评分。“一共6个问题，根据吸烟者的回答进行评分，四分以下，我们建议一个疗程，四分以上需要一到两个疗程，每个疗程3个月。”根据小刘的情况，唐冬梅为小刘制定了两个月疗程。

在治疗过程中，除了督促患者及时服药以外，戒烟门诊的医生、护士还会定期进行电话随访。“随访的内容一个是服药之后的反映，另外一个是与吸烟者进行一个沟通和交流，了解他们的心理情况，为他们树立信心。”唐冬梅介绍，如今小

刘的戒烟效果非常好，已经有一段时间没有吸烟。

在戒烟门诊内能看到宣传戒烟的温馨宣传画，在门诊外的电视机上滚动播放戒烟公益广告。“原本是想贴一些震撼性的宣传画，但是考虑到需要给‘烟民’一种温馨的环境，我们才选择了现在的宣传画。”胜利油田机关医院院长肖强介绍。

据了解，今年初，胜利油田机关医院便开始与北京、上海的临床戒烟中心进行合作，邀请戒烟方面的专家来到东营进行培训，并制定戒烟的流程。经过前期大量的准备工作，3月上旬胜利油田机关医院成立戒烟门诊，3月11日正式接诊。

“成立戒烟门诊一方面是国家要求二级以上医院要成立戒烟门诊，另一个重要原因是社会上还有许多人认为吸烟不是一种疾病，并没有意识到吸烟的危害。”肖强介绍，烟草中含有的有害物质达到了4000多种，其中明确是致癌物的就有69种。我国每年因为吸烟所导致的死亡人数已经超过了100万，这个数字已经远远超过我国每年因车祸死亡的人数。为此成立戒烟门诊刻不容缓。

### 戒烟纠正心态最关键

“烟草中含有的尼古丁具有让人心情愉悦、记忆力增强的效果，但是这具有成瘾性，并且对人体有危害。”唐冬梅说，吸烟者需要不断地吸烟来保持大脑中尼古丁浓度，不然会产生烦躁、易怒的情绪，所以烟会越抽越多，而吸烟对于人体的危害具有滞后性，往往在多年后才显现出来，这也是许多人没有认识到吸烟危害性的一个原因。

烟草依赖综合征是一种慢性成瘾疾病，但是很多人并不了解，思想上也不接受。“许多人认为戒烟很简单，凭借自己的意志力就可以完成，我们将这种形式称之为‘干戒’，除此之外，许多人还使用包括尼古丁贴片、电子烟等形式进行戒烟，但是成功率一直不高，许多人也是使用各种方式失败后，才来到医院寻求帮助。”唐冬梅介绍。

戒烟门诊有个最大的特点，就是问诊时间通常为20到30分钟，相较于感冒、发烧等疾病，戒烟门诊的问诊时间要远远超过。“与戒烟者进行充分的沟通与交流，是戒烟门诊首要也是重要的一步，医生必须要对戒烟者的心理状况有一个充分的了解，这对于戒烟能否成功是至关重要的。”唐冬梅说，首先就是要纠正戒烟者认为吸烟不是疾病的心态，

然后再为戒烟者树立能戒烟成功的信心。

其次要为戒烟者提供专业指导和药物治疗。据唐冬梅介绍，吸烟者服药之后会减少吸烟的苛求，并且在吸烟之后会感到痛苦，以此减少对烟草的依赖。“许多戒烟者前期进行了许多咨询，他们也十分关心药物的副作用。”唐冬梅介绍，服药之前，医生会根据吸烟者本身的身体状况做一个评估，如果吸烟者患有比较严重的肾功能不全及精神疾病，如抑郁症，会建议吸烟者减量服用或不服用。

戒烟工作一共分为三部分，第一部分为医生的心理辅导，第二部分为药物的作用，第三部分就是吸烟者本身的意志力。“来戒烟门诊的吸烟者也分为几类，其中信念最坚定的就是因为自身身体健康的而要求戒烟的人群，除此之外，还有因为家人的要求来到戒烟门诊等情况，我们也会在与吸烟者沟通过程中不断地增加吸烟者戒烟的信心。”

目前，戒烟门诊还开设了戒烟博客、微信，与戒烟者进行网上交流，通过专业的心理、行为以及药物治疗，可以很好地缓解烟草戒断症状，大大降低复吸率。

### “收费员六比六强”提升服务水平

锦苑一站式服务大厅

一季度居民满意率达99.99%

**本报5月28日讯(见习记者 邵芳 通讯员 董卫丽)** 走进胜东社区锦苑物业公司一站式服务大厅，映入眼帘的是整齐的座椅、崭新的座垫、干净的吧台凳，干净舒适的环境让居民能够感受到家的温馨。这些变化，都是源自一站式服务大厅开展的“收费员六比六强”活动。据了解，在活动开展的5个月中，该大厅通过不断提升服务水平赢得了居民的赞扬，其中有25位市民通过赠送锦旗、书写感谢信的形式表达内心的感动。

所谓“收费员六比六强”活动，主要是以提升员工的服务态度、服务规范、服务周到、服务宽容、服务技能、服务质量为宗旨，进一步增强一站式服务大厅员工的服务意识和服务水平，为居民提供最优质的服务。

据锦苑一站式服务大厅收费班班长徐丽丽介绍，锦苑一站式服务大厅收费班是锦苑物业公司展示服务品牌的一个重要窗口，收费班由7名女职工组成，主要承担锦苑物业公司所辖小区内8162户居民的水、电、气、暖、物业费的收取工作，“在管理范围广、交费居民多的情况下，能否不断提升服务水平对日常工作提出很高的要求，因此‘收费员六比六强’活动的开展便能解决提升服务难问题。”

徐丽丽说，活动中，一站式服务大厅制定了更为严格的收费规范，让每名员工都能充满热情和动力，以一张笑脸、一句问候、一片真诚、一声再见“四个一”为内容的微笑服务来为居民提供优质服务。为此，收费班制定并完善培训计划，通过严格细致的培训让员工熟练掌握水电气暖物业等费用的收费标准以及维修责任界定等工作相关的内容，并且将岗位规范牢记于心。

在完善自身服务的同时，收费班还注重不断提升服务质量，自觉接受居民测评。活动开展以来，收费班通过发放工作评价表、满意度测评卡等方式，让居民能够及时、简便地对窗口服务单位的工作质量进行评价。

据了解，此前一名从四川来东营寻亲的市民迷路后，员工第一时间通过信息系统查到了其亲人信息，并帮助他找到了亲人。如今，当居民在捡拾银行卡等物品后，都会马上去一站式服务大厅寻找失主，而理解与支持一站式服务大厅的工作也成为居民的共识。

统计数据显示，自今年年初，锦苑物业公司开展“收费员六比六强”窗口服务活动以来，居民满意度得到了明显提升，其中一季度居民满意率达到了99.99%。