

助力乡村振兴

慰问队来了 脱贫户笑了

本报记者 王平 通讯员 胡耀华 李河新

春节前夕，伴着冬日的阳光，平顶山市疾病预防控制中心主任马西平、副主任张明超带领班子成员组成慰问队，来到定点帮扶村——鲁山县辛集乡白村。首先映入眼帘的是村里一条干净整洁的大街，尤其是街道两旁村民的欢笑声，让慰问队感到非常欣慰，迫切地想把新春问候和祝福送到村民家中，让他们度过一个温暖、祥和的春节。

接下来，慰问队逐一来到脱贫户、监测户、五保户及老党员家中，送去了现金、大米、油等慰问品；与驻村帮扶队员和村干部促膝长谈，询问了村民的健康情况和致富产业发展态势；就下一步致富项目如何开展，他们谋划具体举措，助力乡村振兴。

“老四，市疾控中心的领导来慰问咱们啦！”村干部徐新春来老远招呼着。慰问队走进监测户徐四(化名)家里，只见院子里整洁干净，大门已贴上了春联，到处洋溢着春节的气氛。被驻村帮扶队员修葺一新的院子和房子，堂屋里的沙发、茶几摆放得有条不紊，厨房里一套新炊具，打开水龙头，清澈的自来水哗哗流淌。马西平带领慰问队送来了米、油等，叮嘱因脑出血行动不便的徐四，多加康复训练，按时吃降压药，定期检查；鼓励他在驻村帮扶队员的关怀、帮助下，坚定战胜疾病的信心，克服困难，快乐生活，让日子过得越来越红火。一句句温暖的话语，一声声细心的嘱咐，让徐四倍感温暖，脸上洋溢着幸福的笑容，嘴里不时发出爽朗的笑声。

在残疾人张方(化名)家中，张明超详细询问孩子上学情况，享受教育帮扶政策情况，嘱咐她天气寒冷应注意添加衣服，并讲解了防病知识。“因为党的帮扶政策好，这几年我媳妇因为脑梗死住院好几次，医药费全部报销，享受家庭医生签约服务。我每月还有低保金，俺孙子享受义务教育寄宿生生活补贴等。今天，又有领导带着严寒来慰问，我代表全家人感谢你们！”张方激动地说。

为了增加脱贫户的收入，提高他们的生活质量，驻村帮扶队员认真学习各项惠民政策，积极向相关部门申请援助。以张方为例，先后为他申请了基本医保、医疗保险、意外伤害险、财产险、金融扶贫等多项政策，使其真正实现了“两不愁三保障”。

走老老党员郝林、徐三福家中，马西平和张明超等与他们嘘寒问暖，拉着家常。慰问队一边查看了住房环境，一边了解生产生活中存在的实际困难，并逐一记下来，准备逐项解决；详细询问了他们最近的身体状况、生活情况，家庭医疗、就业、子女上学等方面的情况，并分别送上200元慰问金。

去年，在平顶山市疾病预防控制中心的支持下，驻村帮扶队与村干部密切配合，以“创建五星支部”为动力，把学习成果转化为实干精神，全面巩固脱贫攻坚成果，并与乡村振兴有效衔接起来；做好动态监测和帮扶工作；改善人居环境和户厕改造；保障产业发展和增加集体经济收入；发挥产业优势，完成健康白村等重点任务，提升了村民的满意度。

“谁离村民最近，村民就对谁最亲。今后，我们将一如既往地帮助白村村民，让他们早日过上幸福生活”。这是来自平顶山市疾病预防控制中心每一个帮扶队员的心声。

一张张洋溢着幸福的笑脸述说着充满希望的新生活；果园里一株株茁壮生长的果树印证着村民致富的梦想；门前小菜园里长出的一簇簇翠绿的蔬菜苗，折射出村民对美好未来的不懈追求。驻村帮扶队员走在大街小巷的身影，走向田间地头的匆忙脚步，预示着白村努力实现乡村振兴的美好前景。

目前，春节假期已经过去了，许多人重新投入紧张工作中。但是，走进办公室的人，往往会发现自己提不起工作兴趣；坐在办公桌前，却不想工作，感到头昏、胸闷，总觉得身体疲惫、心情烦躁，不能集中精力工作。那么，如何应对节后综合症呢？张中发给出以下调整方法：一是体力恢复；二是心理恢复。身体恢复相对来说比较容易，比如经常散步、慢跑、做体操等，做一些使自己心跳加快、出汗的运动，让身心“动”起来，胃口也会调整到正常状态。对于心理方面的调整，首先，制订一个具体计划，比如节后的工作目标和目标；其次，主动找一些朋友了解一下各自的应对方法，聊天也是一种排解郁闷的方法；如果症状无法改善，就需要求助于心理医生了。

心 灵驿站

如何预防节后综合症

春节假期结束上班后，因适应不了上班节奏的王丽(化名)满面愁容地来到郑州市第八人民医院，找到心理专家求助。

王丽告诉医生：“春节放假后，因为没有感染新冠病毒，所以不敢出去。”况且，在家里是独生子女的她，每天在父母的精心照顾下，除了饭来张口、衣来伸手外，余下的时间几乎是睡觉，或上网聊天、看视频、打游戏。因此，不管是白天还是黑夜，对她来说，这个春节过得非常自由、快乐。

可是，春节假期结束后，她回到单位上班，立马精神不振：一是感到身体疲惫，提不起精神；二是坐立不安，心神不宁，食欲下降，经常失眠；三是没法进行正常工作，无法集中精力；四是想到每天8时需要准时坐在办公室里工作时，就感到郁闷、心情烦躁；五是想起上班，她就产生恐惧、焦虑情绪，感到烦躁不安。

“这是典型的节后综合症。”郑州市第八人民医院主任医师张中发说。其根本原因在于，在长假期间，人们娱乐玩耍，或外出旅游、走亲探友，休息的时间反而比平时上班时还少，作息时间和生活规律被打乱，扰乱了生物钟。同时，节日期间饮食无规律，许多人时常烟酒无度，暴饮暴食，造成营养搭配不均衡，以致身体器官“超负荷运转”，极易引起功能紊乱，虽然没有达到发病的程度，但是身体已经感到不适了。这样，长假结束后，人们一旦回到紧张的工作环境中，就容易身心失衡，出现各种亚健康症状，还容易诱发各种疾病。这种心理不适一般发生在上班的前几天，也有人会持续一周左右。

目前，春节假期已经过去了，许多人重新投入紧张工作中。但是，走进办公室的人，往往会发现自己提不起工作兴趣；坐在办公桌前，却不想工作，感到头昏、胸闷，总觉得身体疲惫、心情烦躁，不能集中精力工作。那么，如何应对节后综合症呢？张中发给出以下调整方法：一是体力恢复；二是心理恢复。身体恢复相对来说比较容易，比如经常散步、慢跑、做体操等，做一些使自己心跳加快、出汗的运动，让身心“动”起来，胃口也会调整到正常状态。对于心理方面的调整，首先，制订一个具体计划，比如节后的工作目标和目标；其次，主动找一些朋友了解一下各自的应对方法，聊天也是一种排解郁闷的方法；如果症状无法改善，就需要求助于心理医生了。

(作者供职于郑州市第八人民医院;本文由本报记者王婷整理)

如何预防节后综合症

□ 席娜

基本公卫应知应会 100问

孕产妇健康管理服务规范

40. 孕中期需要转诊的高危孕妇有哪些?

答:孕妇自觉有头晕、头疼、心悸、气短、多食、消瘦、易疲劳;阴道出血或腹痛;体重和宫高增长异常;胎儿发育异常;辅助检查结果异常。

41. 孕晚期(28周以后)健康管理有哪些内容?

答:督促孕妇在怀孕28周~36周、37周~40周,去有助产资质的医疗卫生机构各进行1次检查;医生对孕产妇开展自我监护方法、促进自然分娩、母乳喂养、孕期并发症防治等方面的指导;对随访中发现的高危孕妇,应根据就诊的医疗卫生机构的建议,督促其增加到医院随访的次数,发现问题及时转诊。

42. 产后访视的时间?

答:乡镇卫生院、村卫生室和社区卫生服务中心(站)在收到分娩医院转来的产妇产后访视信息后,应于产妇产后出院后1周内到产妇家中进行产后访视,同时进行新生儿访视。

43. 产后访视服务有哪些内容?流程是什么?如何计算产后访视率?

答:产后访视是产妇出院一周内,到产妇产家进行的第一次产后家庭访视。

访视内容:通过观察、检查、询问,了解产妇产后、子宫、恶露、会阴或腹部伤口恢复等情况;对产妇产后产褥期保健进行指导,对出现的母乳喂养困难、产后便秘等问题进行处理;发现产褥感染、产后出血、子宫恢复不佳、产后抑郁等问题,及时转到上级医疗卫生机构进行诊治;通过观察、询问、检查,了解新生儿的基本情况。

访视流程:访视前电话预约;携带访视包;自我介绍,说明来访目的;进入产妇产家中,在接触母婴前,清洁双手;检查顺序是先检查新生儿,再检查产妇。

产后访视率=辖区内产妇出院后28天内接受过产后访视的产妇人数/该地该时间内活产数×100%。

(河南省卫生健康委基层卫生健康处供稿)

人物剪影

夫妻村医的新春健康夜校

□王正勤 侯林峰 任永立 文/图



“走,去有战诊所健康讲座吧!”1月28日18时,焦作市武陟县大封镇赵庄村大街上,村民薛德会招呼着乡亲们。

18时20分,在武陟县大封镇赵庄村卫生室内,座无虚席,乡村医生秦文娜在为前来听课的村民发放一次性口罩和健康宣传折页。“大家都仔细看一看宣传折页,过节期间,在饮食上也得学习一些方法和技巧……”秦文娜一边发放物品,一边和村民闲聊着。“小娜,俺这几天感到头懵懵的,你给俺检查一下吧!”村民郝金香一边戴口罩,一边询问。

“姐,我先给您测量血压!今天,健康夜校讲的是卒中防治知识,非常适合您这个年龄段的人听。”秦文娜安慰着郝金香,“您血压有点儿高,没有大碍,要注意清淡饮食,适量运动。”

18时30分,乡村医生郝有战走上讲台,用幽默风趣的方式、通俗易懂的语言讲:“今天主要讲解卒中预防知识与技

巧,大家要记住‘一动、二不、三餐、四调、五理、五步口诀’。其中,‘一动’是每天活动半小时以上,‘二不’指的是不抽烟、不酗酒……”

“健康夜校是我们大封镇推进健康知识普及的一项创新举措,至今已有了4个年头了。”大封镇卫生院医学科科长张小乐说,“疫情防控政策调整后,全镇各村卫生室充分利用春节期间农闲事少、外边和村民闲聊着。”秦文娜一边发放物品,一边和村民闲聊着。“小娜,俺这几天感到头懵懵的,你给俺检查一下吧!”村民郝金香一边戴口罩,一边询问。

“姐,我先给您测量血压!今天,健康夜校讲的是卒中防治知识,非常适合您这个年龄段的人听。”秦文娜安慰着郝金香,“您血压有点儿高,没有大碍,要注意清淡饮食,适量运动。”

参与健康村、文明村创建的积极性。”该村党支部书记陈小军告诉记者。

为了助推健康促进行动深入开展,郝有战和妻子秦文娜在开办健康夜校的同时,还利用入户巡诊时机,面对面演示“七步洗手法”;发放春节疫情防控知识折页。“健康夜校就是好,一听就懂,一学就会,一用就有效!我们的生活方式不断向好的方面转变。”村民郝国笑笑着说。

春节期间,肠胃炎、感冒等疾病非常多,也是心脑血管疾病的高发期,每天来看病的人约有70人。如今,村民的防病意识不断提高,每天来咨询养生知识的也很多。我们就利用晚上这段时间开办健康夜校,让村民多掌握一些防病知识。“郝有战信心十足地说,‘下一步,我们将在大封镇卫生院的支持下,邀请上级医院的科普专家来村里讲课,将健康夜校形成常态化,切实当好父老乡亲健康的守门人。”

温暖的保险服务 让客户如沐春风

□王平 刘富安 王清

十年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)坚定不移地贯彻落实党中央重大决策部署,始终践行“以人民为中心”的发展思想,不断创新服务理念、提升服务效率,倾力打造“简捷、品质、温暖”的服务品牌,让客户畅享如沐春风般的体验。

科技引领 在简捷服务上聚力

这十年,移动互联网、大数据、人工智能等科技创新成为中国人寿服务升级的基石。中国人寿积极践行“科技国寿”战略,依托高速发展的线上服务网络,从客户需求出发,打破传统时间、空间限制,积极拓宽服务渠道,拓展服务内容,有效提升服务质效,为客户提供快捷的服务。

在提升服务质量方面,中国人寿从客户需求出发,以寿险APP(手机应用程序)为核心,成功打

造出行业内首个“99%自助办理+1%远程交互办理=100%线上办理”的保单服务智能链条。如今,寿险APP年服务近3亿人次。在提升柜面服务方面,全新升级的柜面为客户提供多重尊享场景。柜面智慧柜员机“全自助”“免排队”服务模式已在全国2000余家高客流柜面广泛应用。在提升服务效率方面,为客户提供“线上渠道多、线下渠道全”的服务通道;全面建成“多点触达、多轨并行、更快一步”的保全服务模式等。

如今,客户拨打95519即可享受“号码只拨1次、语音只听1次、需求只说1次”的便捷服务。在95519日均接听电话6.6万余通,在提升服务效率方面,为客户提供“线上渠道多、线下渠道全”的服务通道;全面建成“多点触达、多轨并行、更快一步”的保全服务模式等。

融合生态 在品质服务上给力

这十年,客户日益增长的对

美好生活的需求是中国人寿提升服务价值的“催化剂”。围绕客户日常生活需求和稀缺资源方面的个性化需求,中国人寿在健康、养老、生活、美育领域不断延伸服务边界,构建VIP增值服务体系提升了客户的参与感与幸福感。

譬如,“国寿6·16客户节”已成功举办16年,从当年的“线下回馈季”升级为亿万客户的“线上狂欢节”。16年来,中国人寿持续推出丰富多彩的客户节主题活动,通过线上、线下融合互动,让客户享受沉浸式惊喜体验,以及专属“健康权益大礼包”回馈活动,让客户感受到保险服务的温暖与贴心。又如,“国寿小画家”品牌活动自2011年创办以来,通过少儿美术展览、艺术讲座、艺术公益等形式,不仅使中国人寿的公益品牌活动深入人心,还收获

真诚守护 在温暖服务上发力

了众多家庭的认可。如今,“国寿小画家”为全国城乡青少年儿童提供美育发展“土壤”,已经成为具备较强社会影响力的社会美育服务品牌。

价值提升,让VIP尊享服务多元化。中国人寿进一步完善客户分层管理,精细化运作,为客户提供贴心服务。中国人寿推出一系列尊享礼遇生态化线上活动,升级VIP客户服务供给,持续推出境内外高端医疗服务、全球紧急救援等服务。这就吸引更多外部优质资源加盟,为客户提供更多“一站式”的尊贵服务选择。

智慧助老 在温暖服务上发力

这十年,随着我国的老龄化步伐不断加快,中国人寿围绕实施积极应对人口老龄化国家战略,从老年人实际需求出发,延伸服务触点,优化服务流程,在提高适老服务“硬条件”和“软服务”双重维度协同发力。

智慧助老 在温暖服务上发力

技术融合,让智慧助老支持更暖心。中国人寿着力适老服务技术升级,创新构造服务场景,打造云端交互网络,多触点为客户排忧解难,让老年人不再受“智能之困”,普惠服务触手可及。截至2022年11月底,累计通过视频互

联平台为客户提供办理保全服务近50万件;近280万客户使用尊老模式超1860万次。

智慧助老 在温暖服务上发力

智慧助老,线上线下双管齐下。依托2500余家服务网点,中国人寿推出一系列关爱老年客户服务举措:入门优先叫号,尊享VIP优先服务;摆放便民设施,等候自助取用;保留现金收费,尊重使用习惯;提供专属陪同服务,手把手辅导老年客户使用柜员机、寿险APP;率先推出“一声直达

一键接入 服务专线,消除老年客户后顾之忧

一键接入”服务专线,消除老年客户后顾之忧;2022年1月~11月,已为86.98万人次老年客户提供专线服务。

情系客户 权益保护更得力

这十年,客户对消费者权益保护的认知情况、关注偏好等,对中国人寿提出了更高要求。中国人寿以多维管理保障助力消费者权益保护落到实处,助力构建和谐、稳定的金融消费环境。

2022年,中国人寿累计参与消保培训的员工超178万人次。二是建立全流程的消费者权益保护机制。中国人寿累计开展消费者权益保护审查超6000件,提出修改意见近700条;通过不断强化消费者权益保护工作事前、事中、事后全流程管理,实现消费者权益保护水平提升。三是线上线下广泛开展消费者权益保护教育宣传。中国人寿在柜面设置公益性金融知识宣传教育专区,切实提升消费者金融素养。

如今,中国人寿已为5亿多客户提供了保险保障服务。未来,中国人寿将继续用“简捷、品质、温暖”的服务守护人民安康,为助力实现人民对美好生活的向往而不懈努力。



协办:中国人寿保险股份有限公司河南省分公司