

# 加强服务保障 满足群众急需

## ——各地抗疫暖心举措扫描

新华社记者

保障生活必需品供应、畅通社区居民购药渠道、为特殊患者制定健康安全保障方案……各地各部门坚决贯彻落实党中央决策部署，全力做好人民群众生产生活服务保障，努力解决好群众的实际困难，更好回应群众合理诉求，力求最大程度保护人民生命安全和身体健康，最大限度减少疫情对经济社会发展的影响。



### 保障好生活物资供应

11月29日5时，重庆市巴南区鱼洞街道仙池村的菜地里，一群身着“红马甲”的保供工作人员正在采摘新鲜的包菜。再过几个小时，这些包菜将与其他蔬菜一起，分装为一个一个蔬菜包运往重庆中心城区。

本轮疫情期间，重庆市通过电商平台、团购和代购等方式努力解决居民无法出门买菜的问题。

全力做好人民群众生产生活服务保障，尽最大努力为老百姓提供方便，是高效统筹疫情防控和经济社会发展的必然要求。

“建立生活物资保障工作专班，及时制定完善生活必需品市场供应、

封闭小区配送、区域联保联供等预案”“做好重要民生商品储备”“优化封闭区域终端配送，明确生活物资供应专门力量”……二十条优化措施就加强疫情期间的的生活物资供应保障作出明确规定。

商务部指导支持各地特别是疫情较重地区做好生活必需品市场保供，持续开展每日生活必需品量价监测，建立完善“红绿灯”分级预警机制，强化市场监测预警，及时采取针对性保供举措。组织投放中央储备肉，增加市场供应。

辽宁沈阳组织三大果蔬批发市场和大型连锁超市、生鲜连锁企业、

生猪屠宰企业等进行产销对接，多渠道补充肉菜货源。沈阳市发展改革委新闻发言人刘耀国11月29日介绍，全市批发市场目前有蔬菜商业库存7100吨，每日新增上市3800吨；生猪屠宰企业日均上市生猪6400头左右，可以满足市民日常消费需求。

在新疆和田地区，政府将药品列为物资保供第一序列，建立药品配送“绿色通道”，采取“线上订药+社区取药+无接触式配送”方式，确保群众用药及时。针对部分群众需要的心脑血管类、糖尿病类和哮喘类等特殊药品，当地实行“居民报需求、专班找货源、社区送到家”的全流程快办机制，有效

解决特殊药品的供应问题。

青海省西宁市城西区桃李路社区，工作人员排查辖区老年人、孕产妇、残疾人等特殊群体底数。社区党委书记于群群介绍：“排查底数是为了更精准的服务，特殊群众有需求时，社区能及时了解情况，通过代买、上门配送等服务，解决群众‘后顾之忧’。”

为加强城市运力保障，北京市优化保供配送人员白名单制度，最大限度将涉及城市保供并且符合防疫健康条件的配送人员纳入白名单，白名单人员凭微信小程序上的电子版“北京市保供人员通行证”，可在全市通行配送。

### 满足看病就医需求

11月24日中午，太原市第四人民医院。伴着婴儿清亮的啼哭声，一个健康的宝宝在穿戴着全套防护用具的医护人员帮助下，顺利诞生了。

三天前，已怀孕超过38周的栗女士因核酸检测阳性，被转入医院治疗，经检查诊断为无症状感染者。由于存在提前分娩的可能性，医院与省、市卫生健康委协商沟通，成立了由省、市妇幼产科、新生儿科、麻醉科和本院医护人员组成的医疗救治团队，协力确保母子平安。

从要求为老年人、有基础性疾病患者、孕产妇、血液透析患者制定

健康安全保障方案，到强调畅通社区和医院、药店联系渠道，二十条优化措施指导各地切实满足疫情处置期间群众基本生活需求，保障看病就医等基本民生服务。多地采取措施，确保新冠病毒感染者救治、疫情期间居民尤其是特殊患者就医顺利及时。

吉林大学中日联谊医院国家紧急医学救援基地(吉林省)24小时为急危重症患者开辟绿色通道，无论是否有核酸报告都无条件收治；福州市临时增设“红黄码”人员就医保障专线，由福建省和福州市派医疗系统专人进驻成立工作组，24小时倾听需

求、答疑解惑、协调处置，解决“红黄码”患者就诊难题。

郑州市中心医院抽调组建了一支198人的队伍进驻郑州航空港区医学观察点，为患者测量生命体征，为特殊患者检查血糖、心电图等，并在护士站旁设“观察区”用于集中收治特殊患者，还为14岁以下儿童、65岁以上老人、孕产妇等患者建立专项工作台账。

在复旦大学附属眼耳鼻喉科医院浦江院区，突发性耳聋患者小美(化名)原本应于11月27日第三天接受输液治疗，可她的随申码却突然显示为“红码”。

突发性耳聋患者的治疗不能间断。医院立即启动应急预案，将小美安置于单人应急诊室进行治疗，同时对其进行核酸采样。事后，医院根据相关防疫要求做好了消杀工作。

新冠肺炎定点医院上海市公共卫生临床中心对有基础疾病的轻症老年患者注重心理疏导和饮食管理，为有孩子的家庭聚集病例设置家庭病房，为低龄无陪护的幼托儿童安排护工24小时陪伴看护；北京地坛医院结合不同群体的特点实施分类心理干预，特别是针对“一老一小”、孕产妇等特殊患者，制定了“一人一策”关爱措施。

### 解决好急难愁盼问题

雪越下越大，长春市宽城区华大天朗国际小区居民李晓霞一开门，外面站着两个穿着防护服的供热检修人员。

11月28日上午接到李晓霞的报修电话后，长春市供热集团庆丰分公司的检修人员姜丰和同事便立即赶来排查。“疫情期间，像这样的入户检修每天都有20多次。这几天我们已

经实行闭环管理，全员吃住在企业，随时待命，保证老百姓在疫情期间家里暖和。”姜丰说。

民生保障越有温度，防控工作就会越有力度，也会更有成效。

指导各电商平台企业按平时3至5倍供应量做好备货，确保配送站点库存充足、价格稳定、配送及时；专门制定疏解方案，对滞留人员开展专项救济；为不会使用手机线上下单的居民，通过区县(市)、办事处及社区保供热线进行物资采购……各地力

争解决好疫情期间群众的急难愁盼问题。

湖南株洲市成立“市民特殊应急事项处置组”，通过12345平台、110平台、“幸福株洲”监督与服务微信群、政协委员微建议等平台收集群众反映事项，分析梳理形成群众反映集中的“急难愁盼”事项清单，并针对涉及就医送药、生活物资保障、保供畅通、企业复工复产等方面的问题，第一时间协调涉事部门和地区办理。

云南昆明西山区开通24小时政

策咨询和心理援助热线，对市民群众关心和关注的问题进行回应，对有需要的困难群体、特殊人群靠前服务。

“在抗击疫情过程中，各项工作既要更精准，又要更有温度。”国务院联防联控机制综合组有关专家表示，我们将及时有效解决群众反映的急难愁盼问题，全力做好服务保障工作，减少因疫情给群众带来的不便。

新华社北京12月1日电

