

# 蓄势而发 跃立潮头

——湘潭市第五人民医院高质量发展的时代答卷

潘子洋 曾熙 彭婷

心理健康与精神卫生是全民健康的重要基石,关乎社会和谐与民生福祉。湘潭市第五人民医院作为全市唯一一家三级精神病专科医院,承载六十余载专业积淀,秉持“医”心为民宗旨,在公立医院改革与高质量发展征程中勇担使命。

作为全省唯一荣获“全国先进基层党组织”“全国卫生系统先进集体”双国字号荣誉的专科医院,该院深耕“新医发展提升工程”三年,于学科建设、人才培养、服务延伸等领域实现跨越式突破,不仅成为区域精神卫生服务的“领头雁”,更以实打实的成效,为健康中国建设增添了厚重的一笔。

**三年破壁:从“0”到“优”,打造区域诊疗新高地**

为破解群众“看病远、看名医更难”的困境,湘潭市第五人民医院与全国顶级精神卫生机构——上海市精神卫生中心共建医联体协作医院,成为该机构在中部地区的首家协作医院。这一突破,让周边地区精神心理疾病患者无需远行,在家门口就能享受到与国家级医院同质的医疗服务。

“推动公立医院高质量发展,最终要落到解决群众看病就医‘急难愁盼’,上,让健康福祉惠及更多人。”湘潭市第五人民医院负责人的话语,道出了发展的核心与初心。

三年间,该院以“党管人才”为战略核心,全力破解高层次人才短缺难题,不仅成功招录精神医学、药学、老年医学专业硕士,更首次引进精神卫生专业博士,高层次人才从“零星点缀”走向“梯队成林”,队伍规模持续充盈,专业结构愈发完善,高学历人才总量增幅高达69%。同时,通过与上海精神卫生中心、中南大学湘雅二医院等国家级区域医疗中心深度合作,采用“专家驻院指导+骨干外派培养”的双轮驱动模式,构建起高水平、多学科、全体系的人才梯队,人才数量与质量均稳居省内地市级同类医院前列。

学科建设实现历史性跨越。精神科、临床心理科双双以高分获评省级临床重点专科,使医院成为全省市州首家拥有“双重点”的精神专科医疗机构;老年医学、中医康复、临床护理等五个学科跻身市级临床重点专科,物质成瘾、儿童心理、睡眠障碍等六个特色专科精准对接群众需求,2个博士工作站、1个国家心身医学整合诊疗中心落地运行,形成“门类齐全、特色鲜明”的学科发展矩阵。

科研创新成果斐然。湘潭市第五人民医院联动省、市多所高校与知名医院搭建科研创新平台,打通医教研融合通道。近三年,该院累计发表SCI论文8篇,1篇国家级会议论文获中国精神科医师年会突出壁报第3名;科研课题立项29项、结题13项,8个课题斩获省市级奖励,科研实力跃居全省市州级精神专科医院榜首。中医药

健脾解郁颗粒、通络安神颗粒产业化项目,更填补了省内中医药治疗精神疾病空白。

凭借过硬诊疗实力,湘潭市第五人民医院赢得省内外患者广泛信赖,市域外患者门诊、住院占比最高分别达31.78%、20.15%,区域辐射力与吸引力持续攀升。曾经本地患者辗转外地求医的现象逐渐成为历史,“大病不出市”的目标正逐步实现。

**三年转型:从“医”到“防”,构建全周期服务新格局**

以示范项目为抓手,湘潭市第五人民医院锚定“以人民健康为中心”的目标,激活“医防融合+医教协同”双引擎,推动服务从“疾病治疗”向“健康管理”转型,构建起覆盖全人群、全周期的精神卫生服务体系,相关经验在全国推广。

在社会心理服务网络建设上,湘潭市第五人民医院充分发挥湘潭市心理健康和精神卫生防治中心职能,与近30家单位签订试点协议,创新“驻点+远程”帮扶模式,实现基层精神卫生服务能力的同质化管理。同时,牵头组建湘潭市精神卫生专科联盟,联合12家医疗机构搭建“预防—诊断治疗—康复”全链条服务体系,开通“小病在社区、疑难转五医、康复回基层”的绿色通道,让优质医疗资源得到高效配置,群众在家门口就能享受到规范、优质的精神卫生服务。

湘潭市第五人民医院还深度参与湘潭市“利剑护蕾”呵护成长专项行动,通过专业干预、健康宣教等举措,为被侵害妇女儿童心理健康筑起“防护墙”。该行动获最高人民检察院充分肯定,相关成功案例被《检察日报》专题推介。

在行业创新实践中,湘潭市第五人民医院同样走在前列。在全省率先推行“医务人员健康促进与教育工作激励机制”,首创“全过程、全方位、全周期”宣教法,推动服务理念从“以治病为中心”向“以人民健康为中心”深度转变。这一创新举措,被健康中国行动指导机关在全国推广。

此外,该院还率先完成全市学生心理健康素养专项调查,发布“中学生大学生心理健康调查报告”白皮书;在全省率先实现全市高校心理健康服务全覆盖;心理援助热线与老年认知热线24小时运行,为5400余人次提供帮助;“五医·医者红”直播间系列节目更是吸引全社会超50万人次关注,让心理健康知识走进千家万户。

**三年深耕:从“管”到“精”,提升群众获得感与幸福感**

以精细化管理为突破口,湘潭市第五人民医院深化现代医院管理制度建设,将示范项目的成效转化为可感知、可量化的民生福祉,患者满意度始终保持高位。

在运营管理上,医院以新发展理

念为引领,聚焦全面预算绩效管理与业务流程优化,推动核心业务与运营管理深度融合。医疗服务性收入占比从61.2%提升至73.15%,管理费用率从17.74%降至9.92%,百元医疗收入消耗的卫生材料费从6.68元降至3.15元。

精细化管理直接惠及患者,有效减轻就医负担。医院平均住院日从69.7天缩短至45.7天,降幅达34.52%;门诊、住院次均费用同比分别下降26.86%、29.32%,药品费用同比分别下降8.24%、41.4%。在费用下降的同时,医疗质量与安全丝毫未减,门诊满意度达99.5%,住院满意度达99.7%,医疗纠纷发生率下降80%。

全市医保信用评价第一、市直医疗机构中唯一的医保规范管理先进单位……湘潭市第五人民医院通过严格规范管理,切实守护群众的“看病钱”,在提升运营效益的同时,该院也实现了社会效益的同步增长。这一发展模式,使医院在充满活力的基础上保持稳健可靠,进而能够为广大患者提供更优质的医疗服务和更坚实的医疗保障。

**三年践行:从“心”到“行”,用责任兜底民生暖民心**

湘潭市第五人民医院以深化“医者红”品牌建设为载体,将党建与业务深度融合,践行为民服务的承诺,扛起特殊民生领域的责任担当。

在下沉服务方面,医院充分发挥党组织战斗堡垒作用与党员先锋模范作用,连续3年开展“党员专家对口帮扶·连心桥”活动。120名党员专家每年2次下沉至全市69家基层医疗卫生机构开展点对点帮扶,年均深入50余个乡级、30余个社区,开展义诊百余场次,覆盖患者5000余人;连续4年上门为8000余名群众进行精神残疾等级鉴定;“贫困精神病人免费发药”行动从未间断,累计为7000余名贫困患者提供上门诊疗与药物发放服务,让健康温暖直达基层、惠及困难群体。

在守护社会安宁上,医院勇挑重担,二十年来累计救治救助流浪乞讨精神病人近万人次;创新设立全省首个市州级易肇事肇祸精神病人集中强制医疗救治中心,收治422名对象,实现“应收尽收、应治尽治”,助力湘潭市连续两年获湖南省严重精神障碍管理治疗工作综合评分第一。“湘潭模式”的成功,吸引省内市州及西藏阿里、河北保定等地前来考察学习,为全国精神障碍患者管理提供了可借鉴的“湘潭经验”。

三年示范路,湘潭市第五人民医院以“医”心践初心,实现从“区域引领”到“全省标杆”的华丽跨越。站在新的发展起点,医院将继续深化技术创新与服务升级,朝着“打造区域心理健康服务标杆”的目标勇毅前行,为健康中国建设注入更多“湘潭力量”,在守护人民身心健康征程上续写新的辉煌。

投资12亿元新建、改扩建学校19所,新增公办中小学、幼儿园学位近2万个,每年轮岗交流教师超300人……面对人民群众从“有学上”到“上好学”的美好期盼,娄星区始终秉持“小财政办大教育”的理念,以促进公平和提升质量为核心,奋力书写人民满意教育的时代答卷。

**铁腕整治腐败,营造风清气正育人环境**

清朗的教育生态是办好人民满意的教育的基本保障。娄星区委、区政府以高度的政治自觉,坚决整治教育领域群众身边的不正之风和腐败问题。

聚焦重点领域开展专项整治。成立工作专班,对“校园餐”、教辅、校服等重点领域进行系统整治。截至9月底,发现“校园餐”问题671个,整改到位671个,移送线索5条,立案5人,组织处理14人;发现教辅征订问题70个,追缴违规资金5万元,组织处理124人次;发现校服采购问题37个,整改到位37个,缴清追回资金35万元,立案6人,平均每套校服保质降价8至12元,惠及学生3万多人,年减负近130万元,以实实在在的成效回应社会关切。

加强建章立制保障常态长效。制定《娄星区打好“校园餐”集中整治“突击战”实施方案》《娄星区教辅征订管理工作方案》《娄星区校服采购“阳光遴选”工作方案》《娄星区中小学生校服“确定供货企业”选用模式及操作流程》等20多个管理制度,落实体系、程序、目标、管理、措施“五个精细化”,通过制度管人管事,加大风腐同查同治

力度,严惩风腐交织问题,铲除风腐共性根源,确保专项整治工作常态长效。

**强化内涵建设,全面提升教育教学质量**

娄星区坚持立德树人根本任务,将提升教育质量作为核心追求,“软硬”兼施,促进学生的全面发展。

夯实发展基础,优化办学条件。坚持教育优先发展战略,全区近五年累计投入12亿元改善办学条件,新建、改扩建学校19所,民办转公办学校1所,新增公办学位近2万个。吉星中学、金星学校、金信园林幼儿园、娄底二中体艺楼、振翮学校新教学楼等一批项目相继投入使用,极大提升了教育硬件水平和资源供给能力。

聚焦立德树人,提升育人水平。将师德师风建设贯穿教育教学始终,构建多层次教师培训体系,落实待遇保障,激发队伍活力。拓展“双减”成果,创新作业设计,组建70多类社团,提供丰富的课后服务。推进“一校一特”发展,鼓励体育、艺术、科技等多元办学,创建娄底二中、三中、四中等省级特色学校,有效促进了学生的个性化成长。

砥砺奋进,笃行不怠。娄星区以实际行动践行“办好人民满意教育”的庄严承诺,从阳光招生守护公平,到加大投入夯实基础,从重拳治腐净化生态,到强师赋能提升质量,再到多元育人促进成长,每一项举措都彰显着对教育高质量发展的执着追求。如今,优质教育的阳光正普照娄星大地,滋育着每一个孩子的成长,托举起万千家庭的希望与梦想。

(杨定文 谢晴 李梅花)

以公平与质量为翼,托举万千学子梦想  
——娄星区推进教育高质量发展综述

面对人民群众从“有学上”到“上好学”的美好期盼,娄星区始终秉持“小财政办大教育”的理念,以促进公平和提升质量为核心,奋力书写人民满意教育的时代答卷。

**筑牢公平之基,让教育阳光普照每个孩子**

娄星区将维护教育公平作为首要价值取向,从关键环节入手,构建公正、透明、均衡的教育发展环境。

阳光招生守护起点公平。聚焦社会关注的入学问题,娄星区搭建义务教育招生入学专用平台,实现招生政策、计划、范围、结果全流程公开,让权力在阳光下运行。从2024年秋季学期起,中心城区小一、初一线上学位申请将通过率均达到100%,以“阳光操作”守护入学

公平。资源均衡促进发展公平。在保障入学机会公平的基础上,娄星区大力推进教育资源均衡配置,严格执行随机均衡编班与师资均衡配置,严控班额,坚决杜绝“重点班”“特长班”。同时,推进城乡教育一体化,创新教师交流机制,要求新引进教师先到乡村学校服务,并通过教师轮岗交流和体艺教师“走教”制度,有效缓解师资结构性短缺问题,让每个孩子都能享受到优质均衡的教育资源。

资源均衡促进发展公平。在保障入学机会公平的基础上,娄星区大力推进教育资源均衡配置,严格执行随机均衡编班与师资均衡配置,严控班额,坚决杜绝“重点班”“特长班”。同时,推进城乡教育一体化,创新教师交流机制,要求新引进教师先到乡村学校服务,并通过教师轮岗交流和体艺教师“走教”制度,有效缓解师资结构性短缺问题,让每个孩子都能享受到优质均衡的教育资源。

**强化内涵建设,全面提升教育教学质量**

娄星区坚持立德树人根本任务,将提升教育质量作为核心追求,“软硬”兼施,促进学生的全面发展。

夯实发展基础,优化办学条件。坚持教育优先发展战略,全区近五年累计投入12亿元改善办学条件,新建、改扩建学校19所,民办转公办学校1所,新增公办学位近2万个。吉星中学、金星学校、金信园林幼儿园、娄底二中体艺楼、振翮学校新教学楼等一批项目相继投入使用,极大提升了教育硬件水平和资源供给能力。

聚焦立德树人,提升育人水平。将师德师风建设贯穿教育教学始终,构建多层次教师培训体系,落实待遇保障,激发队伍活力。拓展“双减”成果,创新作业设计,组建70多类社团,提供丰富的课后服务。推进“一校一特”发展,鼓励体育、艺术、科技等多元办学,创建娄底二中、三中、四中等省级特色学校,有效促进了学生的个性化成长。

砥砺奋进,笃行不怠。娄星区以实际行动践行“办好人民满意教育”的庄严承诺,从阳光招生守护公平,到加大投入夯实基础,从重拳治腐净化生态,到强师赋能提升质量,再到多元育人促进成长,每一项举措都彰显着对教育高质量发展的执着追求。如今,优质教育的阳光正普照娄星大地,滋育着每一个孩子的成长,托举起万千家庭的希望与梦想。

(杨定文 谢晴 李梅花)

房产交易关系家庭重大资产,信息真实与房款安全始终是消费者最关切的议题。近年来,贝壳找房凭借“真房源”标准革新行业信息生态,并进一步系统构建“真保障”全流程服务保障体系,持续推动居住服务品质升级。

**从信息真实到全流程保障的跨越**

自成立以来,贝壳始终聚焦消费者在房产交易中的核心痛点。从2011年链家率先提出“真房源”承诺,以真实存在、真实委托、真实价格、真实图片四大标准,向当时虚假房源泛滥、信息不对称等问题宣战,为房产交易信任体系奠定了第一块基石;到2024年,贝壳推出“3+3”平台级服务承诺,将保障范围延伸至物业交割、房屋质量、房款安全、隐私安全等环节,每一次升级都推动了行业服务标准的提升与用户体验的改善。

在此基础上,贝壳结合过往实践经验,将过去多点式的承诺系统化整合,升级为标准化、可执行、可赔付的完整体系,正式推出“真保障”全流程服务保障体系。目前,“真保障”覆盖35项服务承诺,包括6项平台级承诺和29项品牌级承诺,并依托“1套标准+2个能力+1亿元保障金”来实现。

具体而言,贝壳梳理出一套覆盖房源录入、合同签约、交易服务、承诺履约等的服务流程和服务标准,通过产品与技术、运营与管理两大核心能力来实现。一方面,贝壳依托楼盘字典、大数据风控、AI产品等科技手段,提前识别、干预风险;另一方面,通过培训、监督、考核等运营管理,确保服务标准有效执行。

最后,贝壳通过设立1亿元的专项保障资金,针对消费者纠纷进行快速赔付,为意外风险做终极保障。据悉,从2001年到2025年8月,贝壳平台服务承诺已累计退赔垫付37.6万单,共计55.6亿元。

贝壳经纪事业线贝壳城市首席运营官李峰岩强调:“从链家到贝壳,我们始终坚持做难而正确的事,不断提升服务能力,为消费者提供更省心、安心的服务体验。我们希望通过‘真保障’全流程服务保障体系,推动行业向更规范、更有保障的高质量阶段发展。”

**三大承诺构筑长沙房产交易安全屏障**

在长沙,贝壳推出三大平台级服务



贝壳经纪事业线贝壳城市首席运营官李峰岩。

(长沙贝壳供图)

承诺,全面覆盖房产交易关键环节:

“真实房源,假一赔百元”:依托连续13年100%平台覆盖的真房源标准,真房源率超93%,为消费者提供可信赖的房源信息基础。

“交易不成,佣金无理由退”:打破行业惯例,承诺交易解约后无条件退还佣金。2025年1-8月长沙退佣317件,总额达576万元。

“物业欠费,损失先行垫付”:针对房屋交割后原业主欠费问题,平台承担先行垫付责任,保障新业主权益。

另有品牌级服务承诺“漏水披露,损失补偿”最大程度保障新业主权益:通过创新性漏水检查及披露标准体系,有效防范和补偿房屋漏水问题,让消费者安心交易。2025年1-8月长沙漏水赔付237件,总额达53.9万元。

从“真房源”到“真保障”,贝壳始终围绕“真”字做加法。“真房源”回应了市场对信息真实性的迫切需求,而“真保障”进一步满足了用户对全流程安全的期待,并让服务者服务更有底气。

从真房源到真保障,从单一服务到一站式解决方案,贝壳正在用实实在在的承诺改变长沙房产交易的服务体验。每一项承诺背后,都是对消费者权益的深切关注和对服务品质的不懈追求。随着这些保障措施的持续深化,长沙市民将享受到更加安全、透明、便捷的房产交易服务,真正实现安心置业、放心安家,同时也为长沙房产经纪服务行业树立了新的标杆。

## 持续优化营商环境 桂阳税费服务提“智”升级

县税务局第一税务所(办税服务厅)负责人陈婷介绍,通过推行“自助优先、简事快办、窗口支撑”分流模式,梳理27项业务推行“免叫号”服务,存款账户账号报告、发票用票需求申请、解除相关人员关联关系等10项高频业务均实现即时办理。

今年以来,国家税务总局桂阳县税务局聚焦“高效办成一件事”,以纳税人缴费人需求为导向,通过“优前台、强中台、精后台”推进办税服务厅全面转型升级,大力推行便捷、高效、智能的税费服务,以优质的税收营商环境“软环境”,为经济发展提供“硬支撑”。

先是全面优化调整办税服务厅布局,通过“减窗分区”进一步优化岗位配置、合理规划服务分区,充分发挥咨询导税区中枢引导作用,把传统意义上咨询导税区升级为集咨询、导办、预检、快办为一体的导办预检区,对进厅人员进行精准预检和分流。

“导办预检”不仅仅是简单的咨询引导,前台导税人员通过“预检”纳税人缴费人身份、业务类型、复杂程度等信息,将其分流至自助办税、简事快办、综合窗口等不同功能区,实现业务分级分类办理、高效顺畅流转。”桂阳

桂阳税务局以“智税数联云中心”,精心装上精准施策“智慧眼”,持续推进征纳沟通“连心桥”,快速按下业务办理“加速键”,协同推动税费服务质量效能全面提升。

桂阳税务局以“智税数联云中心”为依托,将业务骨干纳入征纳互动团队,高效归集、分析、处理税费诉求,做好“线上办、远程办、跨区办”,有效实

**但愿能做启明星  
引领孩子走向探索科学的未来**

在邵阳大祥区滑石小学的校园里,徐漾漾老师如同一颗璀璨的启明星,照亮孩子们探索科学的漫漫征途。

在数学与科学教学领域她辛勤耕耘多年。她辅导的学生在湖南省青少年科技创新大赛中屡次斩获大奖,她收获了邵阳市青少年科技教育先进工作者、青少年高校科学营优秀指导教师等诸多荣誉。

2022年,她获评中级科普师职称,成为邵阳市首批获此职

称的中小学科普教师。2023年,她发起成立邵阳市青年科技工作者协会并担任副会长。她当选邵阳市科学技术协会第十一次代表大会代表。

徐老师勇于打破传统课堂的藩篱,将深奥的科学原理巧妙融入趣味小实验。在“神奇的空气炮”课堂上,她用简单的纸箱和气球制作实验装置,轻轻一拍,白色烟圈如炮弹般精准击落纸杯塔,