



### 对“六情一举报”事项归口交办、闭环管理

## 双峰推动群众诉求“一站式”解决

湖南日报5月25日讯(全媒体记者 曾玉玺)“这段路过去一下雨就积水,疏通后出行顺畅了!”5月19日,双峰县沙塘乡S222省道旁,村民周赞说。此前,有网民反映这里路面严重积水,该信息经“多网融合”机制分发,相关部门立即响应,24小时内便完成现场核查与疏通处置。

双峰围绕基层治理中存在的多头管理、重复调度、责任虚化、资源配置错

位等问题,创新推行“多网融合”改革,整合警情、民情、舆情、稳情、访情、涉民生可调解诉求及投诉举报等“六情一举报”事项,实行归口交办、闭环管理,推动群众诉求“一站式”解决,有效提升基层治理效能。

依托统筹“六情一举报”,双峰成立民情事务快办调度中心,推动综治、信访、网信、司法调解等多部门集中办公,

并推行“平战结合”,常态事项即时分流,突发紧急事项启动应急模式快速处置;将12345热线、网民留言、领导信箱等线上问政平台入口归集至“民意反馈渠道一体化平台”,综治、信访、公安、法院等核心业务系统实现数据实时比对,形成线上平台“一张网”归集;乡镇一级同步实行综治中心与综合执法大队24小时联合值班,确保民情事务“全时响

应、全天候处置”。

同时,双峰推动信息网、工作网、责任网、落实网深度融合,在确保群众诉求渠道畅通的基础上,明确问题解决部门,厘清县乡村三级权责,确保工作落地见效。今年1至4月,双峰共摸排矛盾纠纷及受理群众诉求991起,调解成功率99.58%;法院新收案件同比下降13.27%;12345热线群众满意率达99.3%。

### “群众点赞奖”由群众颁发,只有奖杯没有奖金

## 祁阳公安局新奖项带来新气象

湖南日报5月25日讯(全媒体记者 刘跃兵 通讯员 李会生)近日,祁阳市潘市镇许家岭村村民柏国其、梅溪镇大书村村民陈灵华等3名村民,来到祁阳市公安局会议室,为该市公安局交通管理大队白水中队民警欧阳明辉、梅溪派出所民警陈向阳、市公安局驻潘市镇许家岭村民警金得明,颁发祁阳市公安局2025年度“群众点赞奖”。

工作成效好不好,群众最有发言权。祁阳市公安局坚持以群众评价作为工作导向和检验标尺,推动全局上下深

耕“生态警务、园区警务、商圈警务”,用心用情服务群众,及时解难题,护航地方经济社会发展。截至目前,该局已连续评选三届“群众点赞奖”。

“群众点赞奖”评选对象是全局在职在编的民警、职工和警务辅助人员,经群众自主推荐、部门严格筛选、组织实地考察等规范程序,层层把关,择优评选出表彰对象。今年获奖的欧阳明辉,面对一起交通肇事逃逸案,主动放弃休息时间,多次深入社区街巷走访核实,锁定肇事车辆及

驾驶人的关键信息。梅溪派出所迅速破获一起系列诈骗案,为17名受害者挽回经济损失。金得明扎根治安薄弱、人心涣散的山村10年,村庄面貌焕然一新。

该奖项没有奖金,只有群众颁发的竖起大拇指造型的奖杯,但这份来自群众的至高荣誉,激发了全局民警、职工、辅警坚守初心、履职为民的强大动力,先进典型不断涌现。

实干笃行结硕果。2024年以

来,祁阳市公安局民生路派出所获评全省第三批“枫桥式派出所”,民警陈文生先后获评全国模范退役军人、全国先进工作者等。2名民警被湖南省公安厅记个人二等功,30名民警被永州市公安局记个人三等功。



湖南日报5月25日讯(全媒体记者 王亮)近期,国家税务总局长沙市税务局第一稽查局根据举报线索,依法查处湖南婴童营养食品有限公司私户收款偷税案件。

经查,2020年至2022年,湖南婴童营养食品有限公司通过实际控制人亲属的私人账户收款的方式隐匿销售收入,进行虚假申报,少缴增值税、企业所得税等税费

共计226.68万元。2025年11月,长沙市税务局第一稽查局依据《中华人民共和国税收征收管理法》等相关法律法规规定,对其作出追缴税费款、加收滞纳金并处罚款共

计486.8万元的处理处罚决定。目前,涉案税费款、滞纳金及罚款均已全部追缴入库。

长沙市税务局第一稽查局有关负责人表示,通过私户收款隐匿收入,进行虚假纳

税申报等方式偷逃税,属于税收征管法规定的违法行为。税务部门将依法查处各类涉税违法行为,持续营造法治公平的税收营商环境,更好服务经济社会高质量发展。

## 长沙查处一起私户收款偷税案件 追缴税费款、加收滞纳金并处罚款共计486.8万元

## 一“屏”一“湖”展魅力 场景焕新迎盛会 资兴加速进入“郴州旅发会时间”

湖南日报5月25日讯(全媒体记者 刘家璇 通讯员 朱孝荣 廖智慧)5月24日,资兴文旅活动好戏连台、线上线下精彩纷呈。白天,东江湖上龙舟竞渡,鼓声激荡,来自广东佛山等地的龙舟队与资兴本地队伍挥桨逐浪,“湘粤情”东江湖文旅推介暨龙舟文化交流活动如火如荼地举行;夜幕降临,中央广播电视总台《寻味山海》节目播出,向全国观众推介资兴鱼子酱、七里土鹅、狗脑山茶等风味好物。作为2026年郴州旅游发展大会承办地,当地以场景升级焕新、区域协同联动为抓手,全面冲刺旅发大会筹备工作。

今年以来,资兴坚持外拓市场、内塑品质,统筹推进“走出去”招商推介与“引进来”文旅交流。除湘粤龙舟联谊、登陆央视美食栏目外,当地还远赴广东

茂名开展文旅招商对接,不断深化跨区域文旅产业协作,持续拓宽客源市场、擦亮文旅名片。

随着市旅发大会临近,资兴一批特色文旅项目加速落地。一众全新文旅场景将于5月底至7月相继对外开放,曾经闲置低效的城市空间,纷纷转型成为备受期待的网红打卡地标。依托废旧厂房、废弃水泵房改造打造的倚沙·音乐浮岛艺术剧场,目前工程进度达85%,预计6月正式投用;工艺美术街项目有效盘活国有闲置资产,撬动社会投资5000万元,现已入驻7家商户、4家行业协会,业态集聚效应逐步显现。此外,小东江湖旅拍基地观景平台主体工程已顺利完工,总投资8000万元的东江湖水上乐园主体建设已完成80%,届时将补齐东江湖亲水游玩业态短板。



5月24日,衡东县高湖镇,牛背鹭在山林里栖息。近年来,随着生态环境持续改善,该地成为众多鹭鸟的繁衍地,春夏时节群鹭翩跹,构成独特生态景观。  
曹正平 王峥 摄影报道(湖南图片库)

### 【核心提示】

急诊室争分夺秒抢救病患,手术室精准操作完成手术,病房里细心值守照料患者……医疗质量是守护群众健康的生命线,也是医院发展的生命线,每一个细节都是关乎生死的大事。面对瞬息万变的病情险情,靠什么筑牢人民生命健康的防线?

靠根植心底“生命至上”的安全意识,靠“不放过每一个细节”的质量习惯,靠上下联动、齐抓共管的质量管理体系——这是衡阳市中心医院给出的答案。

作为市属规模最大的三甲综合医院,衡阳市中心医院始终坚持把医疗质量放在重中之重,特别是2023年以来,该院严格按照国家卫健委、国家中医药局“全面提升医疗质量三年行动”要求,以体系构建、项目推进、协同共治为抓手,打出医疗质量改进“组合拳”,成为观察湖南推动公立医院医疗质量提升的重要窗口。

来看一组数据,截至“十四五”末,该院患者平均住院日降至8.2天;四级手术占比达到21.37%;今年,药占比降至20.15%,耗材占比降至17.64%,医疗服务收入占比提高到40%,多项核心医疗指标持续优化,为群众就医安全筑牢坚实屏障。

什么是“质量第一、生命至上”?衡阳市中心医院用最细致、最踏实的守护,写下了最动人的答卷。

### 【一线调研】

#### 从部门主抓到全员参与——“全面质量管理”答好“格局”之问

上午10时,衡阳市中心医院月度质量安全分析会准时召开,直击临床质控痛点、难点。针对部分医护人员质量意识薄弱、细小问题屡改屡犯等突出问题,院长尹军表态坚决。

“医疗质量建设没有局外人,全体职工必须坚守岗位职责,守牢质控底线。”尹军明确,对于思想松懈、整改不力者,一律安排至职能部门轮岗学习,轮岗期间仅发放基本工资,直至业务能力和质量意识整改达标方可返回原岗。

硬核举措背后,是衡阳市中心医院狠抓医疗质量的坚定决心。过去,医疗质量主要由少数职能部门主抓。2023年以来,该院建立健全了“院—科”两级三层的全面质量管理体系,构建起全员参与、全域覆盖的医疗质量安全新格局。

尹军坚定认为:“质量安全事关生命安全,全院上下必须人人有责、人人尽责,凝心聚力抓实抓细医疗质量各项工作。”

如何让这份决心变为全院共同的意志?该院成立了以党委书记、院长为第一责任人的医院质量与安全管理委员会,下设医疗质量管理委员会、医疗技术临床应用管理委员会、医疗事故鉴定委员会、应急工作领导小组等20个专业

委员会。

同时,设立由党委书记、院长直管的医院质量安全管理办公室(以下简称“评价办”),构建覆盖诊疗全流程、全岗位、各环节的动态监控体系。

为了层层压实质量责任,该院出台了系列管理制度与方案,完善综合考评方案,将质量改进成效纳入核心考核指标,直接与科室绩效、评优评先、职级晋升深度挂钩。医院管理由人情管事转向制度管事,由经验决策转向数据决策,树立了“铁腕抓质量”的鲜明导向。

从职能部门到业务科室、从院领导到一线医护人员,人人强意识、转作风,该院以医者匠心深耕质量、精进业务,汇聚起提升医疗质量的强大合力。

#### 从形式导向到问题导向——“全流程闭环管理”答好“效果”之问

抓质量工作重在抓落实。质量管理架梁“四梁八柱”后,如何把质量精神贯彻下去、让质控工作落到实处?

衡阳市中心医院以问题为导向,常态化开好两个会——

每月,由院长主持召开全院质量安全分析会。会上不搞空泛汇报,只摆数据、讲问题,领导牵头现场研究解决方案,明确责任部门、整改时限,当场拍板交办落实。

每周,科室举行质量业务学习会。学习不浮于表面、不流于形式,而是从解决问题出发为大家“充电补课”。

在肛肠外科,每周二早晨7时30分,是“雷打不动”的学习时间。从主任到一线医生护士,每个人轮流讲,梳理临床质控要点,探讨日常诊疗棘手难题。内部讨论解决不了的,就请质控专家来“把脉问诊”。

肛肠外科主任伍军波博士感言:“通过‘每月一学’‘每周一学’,倒逼医生护士主动想问题、找答案,既强化了质量安全意识,也全面提升了临床诊疗服务能力。”

会议周周开、月月开,会上提出的重点工作有没有推进,问题有没有解决?衡阳市中心医院以“问题整改+内审监督”双重闭环管理实现“跟踪问效”。

建立质控会议全流程闭环管理机制。对质量安全分析会上提出的问题由院长牵头,副院长包点包片,挂图作战。责任部门抓实整改落地,做到问题不解决不销号,整改不到位不松劲。

构建内审监督闭环管理机制。组建由临床

资深专家、大内科主任、大外科主任、科室医疗组长、业务骨干组成的专业内审员队伍,常态化开展院级内审工作。内审员直接向质管委员会负责,对内审发现的问题梳理并形成内审报告,提出整改建议,将内审结果与科室目标考核挂钩,对内审不合格的科室予以约谈,督促整改到位。

神经内科中心主任丁菁在科室工作了20年,对整改的力度深有感触:“以往出现诊疗不规范、文书不严谨等问题,大多只针对个人进行处罚,治标不治本。如今依托专项内审,医院实现从整改单一问题到规范同类流程的转变,医疗质量管理从事后处置转向事前预防、事中管控,真正做到标本兼治。”

以病例书写为例。卒中中心任务繁重,过去,医生护士全力投入急救,极易忽视病例书写质量。科室主任天天讲周周抓,仍难见效。在院科两级督导下,科里开出三张“方子”:一是对标国家重点专科要求制定绿道管理时间节点控制表;二是对年轻医生进行专项培训;三是建立医生、组长、质控员三级检查机制。

三管齐下,科室诊疗流程更加规范,医护人员对患者病情研判更加精准,临床救治能力大幅提升。如今,科室溶栓手术量较以往提升两三倍,取栓手术量增长十倍。更值得关注的是,2025年神经医学中心(神经内科、神经外科)成功入选国家重点专科建设项目。

统计显示,近两年,衡阳市中心医院通过内审整改问题98条;以问题导向优化临床诊疗流程、完善管理制度,一批医疗质量顽疾得到彻底整治,全院医疗服务水平持续提升。

#### 从被动整改到主动创优——“质量改进项目牵引”答好“动力”之问

医疗质量体系庞杂、环节繁多,单靠自上而下行政推动力度不够,唯有调动全员的主观能动性,才能为质量提升注入持久动力。

如何推动基层质控从“被动整改”向“主动创优”转变?衡阳市中心医院以项目为抓手,建立质量改进项目申报、立项、实施、评估、推广全流程管理机制,配套专业、培训、激励“三重保障”。

专业层面,质量安全管理办公室全程跟进指导,精准破解项目堵点难点;

培训层面,构建“请进来+走出去+常态化培训”模式,邀请质控专家授课,选派骨干赴外地深造,常态化开展质控工具实操培训,实现全员赋能、全域提升;

激励层面,设立专项奖励资金,加大优质项目扶持力度,以政策倾斜、荣誉表彰激发全员创优热情,凝聚起人人重质量、事事抓质量的共识。

在完善保障机制加持下,全院干事创业氛围持续升温。

作为质量工作核心部门,医务部率先发力。聚焦静动脉血栓栓塞防控这一事关患者生命安全的重大课题,牵头推进《提高VTE中、高风险患者预防措施落实率》质量改进项目。

在院领导班子的有力支持下,搭建起VTE质控数据监管平台,压实院科两级责任,优化培训宣教模式,有效破解血栓防控标准不一、能力不均、宣教薄弱等痛点。

如今,血栓规范化预防深度融入诊疗全流程,成为医护人员的自觉行动。2025年,该院成功跻身湖南省VTE防治联盟常委单位,区域血栓防治能力实现提档升级。

不止医务部,变“被动执行”为“主动创优”的风气正在全院扩散。在职能部门、临床科室,PDSA循环管理、鱼骨图分析、5W2H工作法等专业质控工具走出书本,成为管理人员、医护人员常用的工作方法。

看得见的整改成效、清晰明确的激励导向,激发了大家比学赶超的热情,主动申报项目、主动提质创优成为科室工作常态。

两年来,一批优质质量改进项目落地见效:血透感染防控项目持续优化院感管理,2025年血透透析相关感染发生率稳步下降;四级手术术前多学科研讨机制不断完善,有效降低手术并发症与非计划再手术发生率。

一个个务实项目、一项项优化举措,持续夯实医疗根基,切实惠及广大患者,推动医院发展朝着更高质量、更可持续的方向稳步前行。

#### 从单打独斗到五指成拳——行政管理MDT答好“保障”之问

听过临床MDT,有没有听过行政MDT?

为了解决跨领域、跨部门质控难题,衡阳市中心医院创新推动行政管理多学科协作。组建由评价办、医务部、护理部、质控科、院感科、医保科、设备科、门诊部办公室、后勤保障部、财务部等科室构成的行政管理MDT团队。

该团队针对围手术期管理、急危重症救治、不良事件处置、患者安全管理等复杂问题开展联合研判,制定系统性解决方案,聚焦患者就医堵点难点问题,协同推动就诊过程优化。

针对群众反映强烈的影像报告出具周期长问题,行政MDT统筹调度资源,建立分级限时出具机制,规范审核过程,畅通联动渠道。

数据显示,优化后,门诊CT、MRI报告2至3小时出具率分别达93.12%、94%,大幅减少患者往返等候时间,有效降低医患纠纷隐患。

围绕门诊缴费卡顿、候诊时间偏长、检查预约不畅等民生痛点,医院快速启动MDT会商,升级缴费网络,开通移动支付、医保挂号、人脸识别等便民功能,理顺预约环节,明晰岗位职责。

患者窗口缴费平均等候时长由10分钟压缩至3分钟,降幅70%,检查预约率稳步提升,门诊诊疗秩序持续优化。

“行政MDT的内核,是打造服务型职能科室。”尹军道出改革要义,“医院质量管理既要从严考核、铁腕整改的硬手段,也要联动响应、服务临床的软实力。”

为此,该院建立了“一线吹哨、全线响应”工作机制,临床提出质控需求,党政办首接负责、快速分流,复杂问题启动行政MDT联动处置,所有事项限时办结、跟踪问效,确保事事有回音、件件有着落。

纵观如今的衡阳市中心医院,一系列创新布局、硬核举措、深层改革,正持续夯实着医院质量管理的根基。国家卫生健康委制定的《医疗质量安全核心制度落实情况监测指标(2025版)》,该院已将35项核心指标细化分解至各科室、各环节、各岗位。

智慧医院建设与人才引进工程扎实推进,该院累计投入1.5亿元推动信息化建设,以柔性引才汇聚行业顶尖专家,4名专家入选衡阳市鸿雁专家计划,为医院高质量发展积蓄“第一资源”“第一动力”。

医疗质量好不好,不是喊出来的,是患者切身感受出来的。从缩短的报告出具时间、平均住院日,到稳步下降的感染率,再到突破21.37%的四级手术占比,衡阳市中心医院用全面质量管理精准夯实安全底线。

这种底线雕刻在每一次精准的诊断、每一台成功的手术、每一个如释重负的康复笑容里,让群众看好病、少跑腿、少花钱。

医疗质量的攀登之路从无止境。“十五五”时期,是健康中国建设、公立医院高质量发展的关键时期,衡阳市中心医院如何乘势而上、再攀高峰?

“医疗质量永远在路上。”衡阳市中心医院党委书记申惠龙掷地有声地表示,衡阳市中心医院将始终坚守人民至上、生命至上理念,持续深化全面质量管理,不断精进诊疗技术、优化服务流程,筑牢安全防线。

这份坚定的信念,正化作衡阳市中心医院日日不辍的精进,持续夯实人民健康的安全防线,用最踏实的守护,标注出新时代公立医院生命至上的精神高度,书写医疗卫生事业高质量发展的新答卷。