

“四级驿站”办好万家医保事

——解码“15分钟医保服务圈”的“黄岛实践”

□文/图 本报记者 丁霞

自2023年4月成立以来，黄岛街道医保工作站始终秉持“急群众之所急，办群众之所需”的工作理念，构建起涵盖“五大服务举措、四大特色驿站、三大保障体系”的基层医保服务模式。2024年，该工作站累计完成业务办理、咨询6万余件次，服务超15万人次，其经验做法被《人民日报》《大众日报》等媒体多次报道。2024年12月份，该工作站成为全区首个获评“山东省群众办事满意型医保工作站”的基层单位。

▶ 居民在“爱心大姐”窗口办理业务。



四级驿站体系 织密便民服务网络

5月14日，全省基层医保服务观摩团走进黄岛街道，实地考察“15分钟医保服务圈”黄岛实践，并现场体验“1+22+N”四级医保便民驿站体系运行实效。

“街道级‘标准型驿站’作为服务中枢，借助医保专员下沉服务与‘视频办’等自助设备，实现复杂业务‘跨层级协同办’，群众办事效率提升80%，日均服务超百人。”黄岛街道便民服务中心主任杨军介绍。通过“视频办”设备，群众无需亲赴新区政务服务大厅，在街道即可与区医保局工作人员“面对面”办理业务，大幅节省了时间成本。

社区级“简约型驿站”通过“潮汐窗口”，可动态分流业务办理压力。22个社区医保工作点可实现异地就医备案等业务“社区初审—街道办结”。在业务高峰期，社区初审环节可分流40%的业务量，有效缓解了上级站点压力，也让居民在家门口就能完成业务初审。

小区级“便捷型驿站”由网格员担任流动专员，年均协助线上办理缴费、查询等简易医保业务5000余件。楼栋级“暖心型驿站”为2300名特殊群体建立“一人一档”，300名“医保暖心”志愿者年均上门服务3000余次，实现“服务精准到人”。

智慧服务矩阵 提升医保经办效能

黄岛街道医保工作站以数字化改革为引擎，打造“线上+线下”融合服务矩阵，有效破解传统经办的痛点难点。

黄岛街道在九曲河社区试点打造“三网融合”集成服务，将医保经办网、社区服务网、健康服务网深度融合，构建起“诊疗—报销—康养”一体化链条，真正实现资源共享与业务联动。将20余项高频业务上传至“爱山东”“青岛医疗保障”APP，实现掌上办理，年均减少线下跑腿超千人次，让“数据多跑路，群众少跑腿”成为现实。

针对群众办事难题，黄岛街道医保工作站推出弹性服务机制。在2024年集中缴费期，医保工作站开设“潮汐窗口”，单日处理业务超1000件，效率提升3倍；推出“周末预约办”“午间不间断”等服务，累计受理业务8000余件，让上班族无需请假，就能办理医保业务。在档案管理方面，实行“纸质+电子”双轨运行，8.6万份医保档案实现全流程数字化管理，数字化检索将查询时间从1小时压缩至2分钟，累计减免证明材料8000余份，让便民服务既有速度更有温度。

志愿服务赋能 打造特色服务品牌

在黄岛街道医保工作站，全市首个“爱心大姐”医保志愿服务队构建起“6+52+300”三级体系，用红色志愿力量串起医保服务全链条。

6名街道社区骨干统筹资源，制定志愿服务计划；52名社区专管员驻点服务，收集群众需求；300名“医保明白人”（含公益性岗位、退休职工、公益组织成员）分片包户，年均开展上门服务3000余次，为高龄老人、残障人士等提供业务代办、费用代缴等“一对一”精准服务。

“医保政策大讲堂”累计培训2万余人次，联合医疗卫生机构举办“惠民集市”100余场，现场办理业务2000余件，惠及8000余人。依托“益企之家”为企业解决医保难题3000余件次，助力优化营商环境，实现“服务企业零距离”。

从标准化建设到数字化转型，从社会化参与到特色品牌打造，黄岛街道通过“三化联动”，实现了医保服务效率与群众满意度双提升。下一步，黄岛街道将以群众需求为导向，持续深化“三网融合”试点，推动医保服务向“更精准、更高效、更温暖”升级，为基层医保服务体系贡献更多“黄岛智慧”与“黄岛方案”。

红石崖街道 现场观摩找差距 互学互鉴促提升

□记者 仪博文 报道

本报讯 为进一步提升辖区人居环境品质，持续巩固整治成果，近日，红石崖街道组织开展25个未改造经合社环境卫生观摩活动。

本次活动以查找问题、整改提升为出发点，采取“看、评、比”的方式，通过实地走访、现场打分，对红石崖、郝家等25个未改造经合社的环境卫生进行全面检查。观摩组聚焦卫生死角、杂物堆放等问题，现场指出不足，并提出整改建议，切实把成果“亮出来”、把问题“找出来”、把措施“议出来”，达到以观促改、以观促提升的目的。

下一步，红石崖街道将压实环境卫生整治责任，以更高标准、更严格要求推进整治工作，健全长效管理机制，强化日常监督，引导群众参与，为村庄“美颜”、为幸福“加码”、为乡村振兴“聚能量”，全力打造整洁宜居的乡村环境。

灵珠山街道 小粽子汇爱心 情暖社区老人

□记者 刘宏超 报道

本报讯 端午节即将来临，近日，灵珠山街道柳花泊二社区联合社区建设中心（经管）、青岛农商银行灵珠山支行，共同开展“粽香情浓与爱同行”主题活动。

在包粽子活动现场，粽叶、糯米等食材整齐摆放，志愿者和居民手法娴熟，折叶、填米、捆扎一气呵成。在欢声笑语中，600余个粽子很快完成。此外，志愿者还为居民介绍了端午节的由来、习俗等知识，让传统文化浸润人心。

活动结束后，社区工作人员将粽子送到辖区老年居民家中，与老人们亲切交谈，仔细询问身体状况，叮嘱他们注意健康、保持乐观心态。此次活动以端午民俗为纽带，既传承了中华优秀传统文化，又拉近了社区与居民的距离，用暖心服务为基层治理增添了浓浓温情。

泰康人寿青岛分公司：“我手画我家”，童心绘爱家

沉浸式体验 开启温暖之旅

本次活动以“我手画我家”为创作主题，通过亲子协作填色，将众多家庭对亲情的理解与期许融入画卷。这场艺术与温情的碰撞，不仅可以为参与活动的家庭留下独特而美好的记忆，更以“520米”寓意“我爱你”的深情告白，传递家庭代代相承的爱与力量。

活动伊始，各组家庭参观了泰康人寿青岛分公司新寿险体验中心。通过精彩的讲解和沉浸式的互动场景，让抽象的“健康财富”理念变得生动可感，全面呈现了泰康人寿在医养结合、健康管理等方面的成果。

5月24日，泰康人寿青岛分公司“我手画我家”画卷共创活动温暖落幕。来自西海岸新区的16组家庭齐聚泰康新寿险体验中心，共同参与10米的手绘画卷涂色。这些充满童真的作品将与全国其他城市家庭的创作拼接成520米长卷，向“世界最长填色长卷”吉尼斯纪录发起挑战。

参加活动的家庭对泰康的品牌实力以及大健康生态服务体系纷纷表示高度认可。

童心共创 绘就万家灯火

5月24日下午2时，这场别开生面的10米画卷涂色共创活动在热烈的氛围中展开。

活动现场，10米长的特制纯棉画

布如纯净的梦想舞台铺展开来，孩子们手持彩色画笔，全神贯注地在画布上挥洒着童真的想象。他们用稚嫩却充满生命力与想象力的色彩搭配，勾勒出自己心中最美好的幸福家园图景。

创作过程中，孩子与家长们时而低声交流创作心得，时而专注地用缤纷的色彩完善自己的作品，他们用充满童真的画笔诠释着自己对“爱家”的理解。

“泰”有温度 把爱送进万家

活动结束后，青南区域中心总经理丁涛表示：“这项纪录的挑战不仅属于泰康，更属于每个参与的家庭。我们希望让保险‘守护家’的理念真正走进千家万户。”

自2002年起，泰康人寿根据中产人群家庭保障需求，推出爱家之约“一张保单保全家”，拉开泰康创新守护家庭的序幕。20余年来，泰康人寿始终秉持“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”的价值观，持续引领家庭健康财富管理新范式。泰康人寿“爱家季”持续探索家庭关怀新可能，诚邀您共赴这场爱家盛宴，祝您和家人更长寿、更健康、更富足。