

从便民服务小切口推动就医体验上台阶

本报评论员 韩福超

扩充到600个。此外,这家医院还免费提供1700张陪护床,按一年10万人次住院量来计算,这一项为患者节省了上千万元。

看罢这条新闻,不少网友“反应”挺大,有的“建议全国推广”,喊话身边医院都来学学,吐槽自己每次去都只能停外面马路上,一不小心就被交警贴条;还有的回忆起自己在医院走廊长椅上或和病患挤在一张病床上过夜的痛苦经历,感慨这些看似不起眼的难处“可算被看见和重视了”。评论区网友纷纷“抢话筒”的背后,有对“别人家医院”的羡慕,也蕴含对类似贴心服务也能走进身边医院的殷切期待。

现实中,患者就诊停车和住院陪护难题,看似是就医过程中的小事,实则是关乎就医效率和体验的大事。上述医院的改革,是当前不少医院努力提升患者就医体验的一个缩影。

努力为患者就医提供交通、停车方面的便利,打通就诊“最后一公里”,是提升就医体验的一个方面,诸如看病需要挂好几次号、急住院却无床位、住院出院手续繁琐等一系列问题,同样是患者就医过程中绕不开的难题。去年5月,国家卫生健康委、国家中医药

管理局提出于2023~2025年在全国实施改善就医感受、提升患者体验的主题活动,在提升医疗水平、构建和谐医患关系、扩大医保覆盖范围之外,患者便捷舒心的就医体验被放在了更加重要的位置上。

值得欣慰的是,不少地方在提升患者全过程就医体验上下了很多功夫。比如,一些地方开通了“公交”“通医专线”“就医直通车”,甚至地铁站出入口直连医院门诊急诊;一些医院尝试增建立体停车场、租赁社会停车场供员工停车使用等举措;有的医院引入“全院一张床”改革,打破科室间床位壁垒,统筹调配床位资源;多地试点“先付费后诊疗”就医模式,最大程度简化就医流程;很多医院推出夜间门诊、周末门诊,缓解患者就诊需频繁请假的困扰;越来越多医院通过改善饮食、在公共区域提供无线网络等服务内容,进一步提升患者满意度……

同时也要看到,一些地方和医院在改善医疗服务的动力和效果方面存在不小的差距。这背后既有人力、物力、财力掣肘的因素,也有改革举措不对路、没能摸准患者就医痛点、对医疗服务新需求分析不够等原因。对此,一方面医疗行政管理部门有必要加大

支持和帮扶力度,让各级医疗机构有实力、有底气推动医疗服务水平更好对接患者需求;另一方面医疗机构和工作人员也需尽快转变观念,将服务质量与医疗质量并重,在解决人民群众就医痛点、堵点、难点问题上花更多心思、下更大功夫。

目前,我国已经建成世界上规模最大的医疗保障体系,从目录谈判、带量采购,切实减轻群众药费负担,到跨省通办、直接结算,异地就医体验稳步提升,再到按病组、打包付费,通过支付改革遏制不合理医疗,近年来人民群众“看病难、看病贵”问题得到了进一步解决,在这一基础上,通过再造服务流程、创新服务模式、优化就诊环境等方式改善患者就医体验,以“小切口”撬动看病就医“大民生”,是为健康中国补上一块不可或缺的拼图之必然要求。

改善就医感受、提升患者体验,只有进行时,没有完成时。期待更多地方和医疗机构能厚植“以患者为中心”的文化理念,多倾听百姓意见建议,积极借鉴优秀经验做法,推出更多务实举措,用细心、贴心、暖心的服务,让宝贵的医疗资源更可及、更均等,实现高质量医疗服务全面覆盖、全民共享。

社评

中国新闻名专栏

近年来人民群众“看病难、看病贵”问题得到了进一步解决,在这一基础上,通过再造服务流程、创新服务模式、优化就诊环境等方式改善患者就医体验,以“小切口”撬动看病就医“大民生”,是为健康中国补上一块不可或缺的拼图的必然要求。

据8月27日半月谈微信公众号报道,在老城区医院停车难,是不少人看病时的一大痛点。在江西省九江市第一人民医院,过去半年多来,医院不仅清走了上千辆关系车,还主动把全部车位让给患者。如今,医院车位

男女厕位比例1:2, 乐见更多公共服务“主打一个听劝”

陈曦

据8月21日澎湃新闻报道,近日,国家铁路局发布行业标准公告,对现行《铁路旅客车站设计规范》进行局部修订。其中规定候车室等场所男女厕位比例应为1:2,男厕位数量不应少于3个,女厕位数量不应少于4个。

“男厕冷清,女厕排队”的景象经常在一些公共场所上演,诸如商场、景区、车站等人流量较大的地方更是常见。前不久,上海一名女子在某游乐场内排队游玩项目时因排队去上厕所,因超过了“厕所卡”的规定时限被要求重新排队,这导致她情绪崩溃大哭。种种现实案例显示,女厕不足给女性出行带来巨大不便,也拉低了公共场所的服务水准。

生理差异决定了女性如厕时间更长,当面临孕期、生理期、陪同幼儿等特殊状况,女性对厕所的使用需求又会进一步提升。相关数据显示,女性如厕时间是男性的2.3倍。在此背景下,如何回应女性群体对厕所的需求,已经成为公共服务的一道必答题。

此番国家铁路局推出的新规,是对舆论呼声的积极响应。增加总厕位数量、厕位分布更科学合理,有助于改善旅客的出行体验,减轻公共空间拥堵。这一精细化、人性化的政策微调,表达了对女性权益的关注和尊重,

折射出公共服务理念与水平的进步。期待其他公共服务领域也能够根据实际情况跟进改善,让女性如厕的基本需求在最大限度上得到满足。

小公厕关系大民生,小细节体现大文明。事实上,对于女厕位的供需矛盾,早已有关注和讨论。近年来的全国两会上,几乎每年都有代表委员提出相关建议。住建部2016年发布的《城市公共厕所设计标准》就明确要求“在人流集中的场所,女厕位与男厕位(含小便位)的比例不应小于2:1”。在法律层面,2023年新修订的妇女权益保障法规定,各级人民政府在规划、建设基础设施时,应当考虑妇女的特殊需求,配备满足妇女需要的公共厕所和母婴室等公共设施。

火车站作为重要的交通枢纽,其设计规范的调整具有一定示范意义,相信会激发更广泛范围内的反思与跟进。我们呼吁更多公共场所能够依据政策要求、实际需求,进一步优化厕位设施配置,提升自身服务质量。若暂时没有改造条件,也可通过在人流高峰期设置“潮汐厕位”“可移动女厕”等方法,减轻女性如厕排队压力。

让社会成员平等、充分、便捷地融入公共生活,是国家和社会文明的标志。在这方面,解决“如厕困境”还不是终点。未来,希望更多个性化、差异化需求能被看见、被解决,更多公共设施上的短板能被发现、被补齐。

图说

无济于事



“一个书包要1000多元,护脊书包这么贵吗?”据近日人民日报客户端报道,一段时间以来,不少宣称“符合人体工学”的护脊书包火了,不少家长对其价格感到压力。医生表示,书包对脊柱的影响主要是看其重量,本身不存在护脊之说。

所谓护脊书包,就是对书包与身体接触的部分进行一些微调,这一小小改变经过商业化包装就显得“高大上”起来。对正在生长发育的青少年来说,轻量化、背起来有支撑功能的书包,有助于减轻受力负担,但说到底,书包功能和形态的优化只是辅助,并不能改变由坐姿和站姿习惯对脊柱带来的影响。学习桌椅、全光谱台灯、护脊书包……近来类似宣称“特殊功能”的高价文具颇有市场,其中不少宣传效果都大于实际使用效果。新学期开学在即,面对那些噱头,家长们别盲目跟风,可能花了“冤枉钱”不说,还贻误了对孩子日常习惯进行干预的时机,恐怕更划不来。

赵春青/图 福超/文

聚焦：教师能不能、敢不敢惩戒学生？

“把戒尺还给教师”让教育更完整

樊树林

教育家夸美纽斯曾在《大教学论》中写道：“树木如果不去常加修剪，它们便会回到野生状态。”可见，从育人的角度看，对犯错的学进行适度惩戒是一种负责任的教育。

然而，近年来，很多教师越来越不敢、不愿惩戒犯错的学生。一来，在“惩罚学生是教师无能的表现”等思维的影响下，部分学生和家家长动辄投诉教师和学校，为此，很多教师陷入两难，甚至有的干脆“躺平”。二来，很多孩

木须虫

教师需要不需要惩戒权，或许争议并不大，真正的难点在于：一是如何实现赋权与限权的平衡，二是如何实现保护与约束的平衡。

为此，一要规范行为空间，即给教育惩戒权定规矩、立规则，为教师合理合法行使教育惩戒权提供依据、辟出安全区。

2021年3月，教育部制定了《中小学教育惩戒规则》，明确教育惩戒是教育的一种方式，强调了其育人属性，并强调实施教育惩戒应当遵循教育性、合法性、适当性的原则。更关键的是，上述规则将如何实施惩戒进行了分类，在具体措施、适用对象、实施权限等方

子抗压能力、抗挫折能力较差，被批评或惩戒后动辄做出极端行为，现实中这种悲剧已经不少，使得教师管教学生时常常有所顾忌。正如有的教师说：“学生成绩不好，教师不用承担法律责任，但被投诉或者学生做出极端行为，教师就要担责，还不如放任自流。”

当教师不再愿意用心管教学生，显然是各界不愿看到的局面。如何将教育惩戒权纳入法治轨道，更好保障教师的教育权、管理权、评价权，发挥教育惩戒的积极作用，对部分违规违纪学生进行管理、训导，将其引导走上健康成长的正轨，是我们的共同期待。

此番国家层面出台的上述意见是重振

教师教育惩戒信心的有力保障。“教育惩戒是教师履行教育教学职责的必要手段和法定职权”，体现了教师行使教育惩戒权的正当性。

当然，让教育惩戒功能真正发挥作用，需要广大教师读懂悟透“教育家精神”的内涵和精髓，在有教无类的基础上始终怀有一颗仁爱之心，按照《中小学教师实施教育惩戒规则》的分类要求进行惩戒，同时必须考虑学生心理和身体的抗压能力等个体差异，避免将惩戒变成惩罚。

一句话，“将戒尺还给教师”，把育人这件事做得更好，我们应携手同行。

面进行了细化，突出了实际运用的可操作性。同时还明确了七类“不正当教育行为”，厘清教育惩戒与体罚和变相体罚的界线，划出教师行为红线。

支持教师行使教育惩戒权，需加快惩戒规则的落实落地，将其充分运用到学校教育管理中，将该文件的内涵与目的传递给教师、家长，进一步增强合理惩戒的规则认同，减轻惩戒实施的阻力。

二要给教师撑腰，即给教师合理合法行使教育惩戒权应有的支持与保护。一方面，让教育惩戒权真正成为教师的职业权利，此前教师法修订征求意见稿“对学生进行表扬、奖励、批评以及教育惩戒”纳入教师享有的基本权利中，值得期待。另一方面，为尊重

老师管教学生创造良好的社会环境。当前，教师不敢、不愿管教学生，主要在于少数家长对教师管理孩子的方式不理解、不支持，孩子稍微受到委屈便闹不休，由此给教师行使惩戒权带来不少压力。

为此，应在全社会倡导一种观念并深化共识，即管教学生是对学生和家积极负责的体现，公众对此应保持必要的理解与支持。同时，想方设法改变教师常常被投诉担责的局面，保护好真心管教、尽职尽责的教师，给予教师更多精神后盾。

总之，要涵养公众认可教师行使惩戒权的社会环境，也要保护好教师敢于乐于管教学生的育人初心。如此，教育惩戒权乃至整个教育事业才能人心所向。

融媒作品选粹

我在马驹桥当日结工

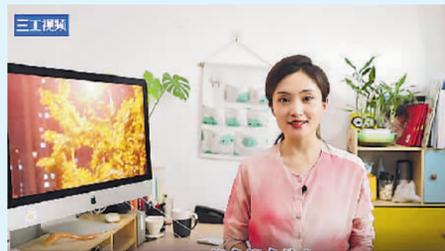


有一群人的早晨,从在北京马驹桥集市等待雇主招工开始,他们就是这里的日结工。每天破晓时分,这里汇集了来自周边地区的工人。他们一般从事装卸货物、搬运建材等繁重的体力劳动,工作强度很大,但报酬往往微薄。这期节目中,《工人日报》记者乔然成为一名日结工,跟随我们的镜头一起去感受这份工作的酸甜苦辣。(本报记者 乔然 史宏宇 张冠一)

▶扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《职业总动员》|我在马驹桥当日结工》



求职者因劳动仲裁被歧视该怎么办?



一求职者应聘一家零售生鲜公司的采购管理岗,并收到录用通知后,公司对其进行背景调查,在得知其有过劳动仲裁的经历后,以不符合公司用人标准为由,淘汰了这位求职者。企业能以劳动者有过劳动仲裁经历、会给企业管理带来潜在的麻烦,就拒绝录用劳动者吗?如果劳动者因为劳动仲裁的经历被拒绝录用,要如何捍卫自己的权益?一起来看!

(本报记者 贺少成 陈晓 付子晴)

▶扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《工视点:因为劳动仲裁被歧视,求职者该怎么办?》



小微信贷员:外出“陌拜”帮助客户周转资金



郭嘉是一名小微信贷员,他的主要工作是对工业园区、批发市场、物流市场以及乡镇沿街商铺进行“陌拜”,寻找需要资金周转的个体工商户和新市民群体,为他们提供消费贷款服务,解决他们的资金周转难题。郭嘉说,近年来,国家出台了一系列政策支持中小微企业的发展,“我非常荣幸加入其中,成为一名小微信贷员”。

(本报记者 杨召奎 余嘉熙)

▶扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《为帮助资金周转的个体工商户,他们每天外出“陌拜”|三工视频·新360行之小微信贷员》



网上约空调维修,师傅工作中摔伤谁负责?



2021年7月2日,王某通过小程序下单空调维修服务,服务商接单后将该维修单转给石某,石某联系李某上门维修。当日,李某到王某家实施维修工作。在维修过程中,李某脚踩的屋外侧面水泥板碎裂,致其从8楼摔下,李某受伤。因各方就赔偿事宜未能达成一致,李某将石某、服务商诉至法院。法院根据双方的过错程度,认定李某承担此次事故50%的责任,石某、服务商各承担25%的责任,分别赔偿李某16万余元。(本报记者 卢越 窦菲涛)

▶扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《劳动者权益小课堂|网上约的空调维修,师傅工作中摔伤我用负责吗?》

