

基层医疗服务升级,让居民看病更舒心

——办好“家门口医院”的浏阳启示(下)

湖南日报全媒体评论员 杨兴东

“去大医院,经常能碰到一些患者,因为人生地不熟,普通话说得不利索,在医院大厅转来转去,双眼显得迷茫与无奈。但在浏阳‘家门口医院’看病,给人的感觉是既方便又舒心。”连日来,湖南日报全媒体评论员在浏阳调研基层医疗卫生机构,发出如此感慨。

治病救人,核心永远是人。患者有好的就医体验,就会更加信任和配合医生,治疗效果也会随之提升。反之,一次不好的体验,有可能成为医患关系紧张的导火索。办好家门口的医院,推进基层医疗服务升级,带来的不仅

仅是看病上的便利,还有心理上的安心、体验上的舒心。

看病尤其是看大病,医疗资源接待能力很重要。从现实来看,不少地方的社区卫生服务中心,只能提供简单的医疗服务,无法有效分流居民看大病需求。在浏阳市集里医院,两年前投入使用的新建门诊综合大楼,集门诊与住院功能于一体,1楼至4楼为门诊、手术室、功能科室,日均可接诊门诊患者3000人次;其他8层楼是住院部,开设床位350张。在浏阳,像这类“超级乡镇卫生院”还有多家。据报道,2020年浏阳市域内就诊率达96%以上。家门口就能有序看大病,让患者少些折腾,打

通了居民健康服务的“最后一公里”。

医学界有一句名言:“有时是治愈,常常是安慰,总是去帮助。”医学的最大价值是让患者感受到爱、尊重、安全与呵护。办好家门口的医院,人性化服务是关键。浏阳市集里医院引进了自助挂号、全自动智能发药系统等十台智慧医疗设备,让就医取药效率更高;落实了就诊有人引、检查有人陪、入院有人迎、出院有人送、问询有人答、困难有人帮的“六有”服务;专门设立了优质服务办,在入院三天、七天、出院前三个时段对患者进行随访……其全方位、全流程的健康服务管理,致力于持续提升患者就

医体验的尝试,为很多同级医疗卫生机构甚至大医院提供了有益经验。

有道是“他山之石,可以攻玉”。基层医疗服务升级,这是“现在进行时”的医改课题。国家卫健委、国家中医药局近日联合在全国开展改善就医感受、提升患者体验主题活动,并印发了主题活动方案(2023—2025年)。方案提出了完善预约诊疗、缩短手术等候时间等20项重点任务,力争用3年的时间,将“以病人为中心”贯穿于医疗服务各环节。沿着这个方向前行,充分吸收类似浏阳市集里医院的基层经验,对于做优更多家门口医院的医疗服务而言,有着非常强的现实意义。

付彪

端午临中夏,时清日复长。端午节是我国重要的传统节日,有着悠久的历史、深厚的文化底蕴。

自古以来,端午节有赛龙舟、挂艾草、吃粽子、佩香囊、洗草药水、浸龙舟水、吃龙舟饭等习俗。过端午,人们还会想起我国伟大爱国诗人屈原、南宋民族英雄文天祥等先贤,唤起历史文化的记忆,涵养家国情怀。

新时代过端午,不仅是对传统节日的认同,也是激励人们讲好中国故事、传播中国文化、展现中国形象的重要方式。“家是最小国,国是千万家”,传统节日凝聚着中华儿女的情感寄托。比如在广州,文化的端午加强了历史的传承载,广州各博物馆、文化馆、图书馆成为深度体验民俗文化的新场景,通过推出“我们的节日·端午系列活动”,弘扬传统文化,激发爱国情感。

弘扬传统文化,需要创新表达。一方面,要丰富传统文化的内涵。深入挖

掘端午等传统节日的文化精髓,优化传统习俗,增强节庆活动的群众性、广泛性和吸引力、感染力,使广大民众在积极参与中获得对传统文化的认同。比如在北京,全市公园推出传统民俗、科普展览、文化活动三大类69项特色活动,设置“射五毒”投壶、“藏五彩丝线大转盘”等免费互动体验区,让市民在游园赏景之余,感受端午文化的魅力,享受快乐温馨的假期。另一方面,要彰显新时代气质。传统节日不仅是为了欢庆团圆,更重要的是培育人们的民族情感,激发向上向善的时代精神。千百年来,人们以端午来表达家国情怀。今天,我们同样需要重温历史文化韵味,不断筑牢民族精神大厦根基。

“在新的起点上继续推动文化繁荣、建设文化强国、建设中华民族现代文明,是我们在新时代新的文化使命。”欣逢佳节,更应该让更多的人参与传统活动、体验文化端午、品味诗韵端午,在传承中坚守,在坚守中创新,让传统节日在新时代焕发新气象、绽放新光彩。

“学生被老师要求弃考”,须找准病根

余明辉

针对6月18日媒体报道“江西某中学学生疑似被老师要求弃考”的相关情况,南昌市教育局第一时间关注到相关信息,进行调查。该局表示,将督促属地教育行政部门及相关学校积极与家长沟通,妥善处理此事,追究相关人员责任。

媒体有报道,当地有调查,没有偏袒,大方承认,还给出了初步的处理结果。就事论事讲,这一事件也可暂告一段落。当地有关方面实事求是、迅速回应民意的态度和做法,还是值得肯定。

不让学生参加中考,无疑是对学生正当和完整学习权的侵犯。但问题是,像这样在中考前爆出“要求学生弃考(中考)”的新闻并不鲜见,有关方面也被严肃处理过,为什么时至今日仍然出现这样的问题?

原因也许是多方面的,但最根本的,恐怕还与畸形教育政绩考核有关。众所周知,时下虽然我们实行的是九年义务教育,不存在升学压力。但从初中到高中却是不折不扣的选拔性考试。在一些地方,优质

高中教育资源稀缺,导致中考的竞争激烈程度比高考还要高很多。在这种情况下,一些地方把中考升学率的高低当成一个非常重要的指标,甚至唯一指标,并据此进行奖惩。这样,学校的压力传导下来,就变成了班主任和任课老师的压力。如此,劝退成绩差的学生参加中考,也等于变相提高班级和学校的升学率,以及相应的教育政绩。这样,此次当事学校“学生被班主任老师要求弃考”,也就好理解了。

换句话说,“学生被班主任老师要求弃考”,病症表现在班主任老师的不当作为上,病根却是畸形的中考政绩考核机制。也许正是由于当地相关方面中学教育成效考核机制的不科学不完善,才是导致此次“老师劝退学生中考”的罪魁祸首。

“学生被老师要求弃考”,要找准病根治病,要想从根上杜绝类似情况的再发生,就需要当地教育主管部门乃至地方政府,实事求是进行深刻的自我反思。只有教育政绩考核机制完善科学了,不存在畸形挤压和变形误导,“学生被老师要求弃考”的现象才会从根本上得以消除。

新闻漫画

商家不可滥用“最终解释权”

近期,在一些商家发布的广告中,“最终解释权归本店所有”之类的说法频繁出现,而因“最终解释权”相关条款引发的消费纠纷不断。

所谓的“最终解释权”,从法律角度来看,根本就是一个无效条款,并不会得到国家相关法律的认可与支持。商家滥用“最终解释权”,是商家以拒绝消费者的合理要求来达到保障自身利益的惯用手段,显然是一种消费侵权行为。

治理商家滥用“最终解释权”行为,必须加强对商家的法治教育,让商家知道滥用“最终解释权”的后果。与此同时,应畅通投诉、举报、反馈渠道,强化维权事中、事后监管,进一步降低消费者维权成本。

图/王少华 文/哈利

李曼斯 羊丽辉

新水之畔,人们循着伟人足迹,来到刘少奇故里花明楼。

6月20日,花明楼景区“红色驿站”正式开门迎客,为游客提供文明宣讲、志愿活动、信息咨询等服务。

人流往来间,这间“红色驿站”里将会发生怎样的故事?

镜头一:

上午11时,一场喜雨从天而降。几名游客推开“红色驿站”的大门,急匆匆地抖落身上的雨水。

她们先是点了两杯红豆奶茶,随后在一张靠窗的桌前坐下。

经交谈,得知她们来自雨花区左家塘街道,来刘少奇故里参加党建活动。

“我们看到这个驿站好像环境不

错,正好进来躲躲雨。”孙女士说,“景区里有这样一个地方,游客会方便很多。”

说话间,大门被接连推开,驿站里越发热闹起来……

雨天逢屋檐,生活小确幸。

环视“红色驿站”,这里分区明确:志愿服务站、休息区、图书角、饮品区、特产展销区等一应俱全。游客来此,可免费享受医疗救助、问题咨询、无线上网、产品充电、针线包等服务。如遭遇突发困难,驿站志愿者将第一时间提供帮助。

作为党群志愿服务中心,“红色驿站”还将在周一至周五,根据各类主

题,设置文明宣讲、信息咨询、志愿服务等活动。

镜头二:

骤雨渐停,一对银发夫妻起身,来到志愿服务站前。他们拿着一张驿站的宣传地图问志愿者:“同志,请问这上面说的‘红动时空’主要是看些什么,需要门票吗?”

“您好,‘红动时空’里还原了刘少奇同志工作生活过的场馆和设施,在参观游览的同时,还可以体验沉浸式微党课。”志愿者翻开宣传册介绍:“那里还有‘乡村会客厅’‘老地方’‘老屋里’等景点,您要是有时间,都值得去看看。”

跟随老人的脚步,我们来到了“红动时空”影视文化情境体验区。此时,大厅里已有十余名游客正在体验红色微党课。现场光影交叠,硝烟四起,枪声彼伏,如身临其境。

“这是我们第3次来到刘少奇故里花明楼,没想到这里活动越来越丰富,非常好!”听完一节微党课,邓国辉心情激动,竖起了大拇指。

“红动时空”乡村振兴实践基地的建成,是花明楼镇党委积极贯彻落实党的二十大精神生动实践。基地位于花明楼镇炭子冲村,距离高速公路1.2公里、刘少奇故里景区2.5公里,占

地55亩;建有服务中心、多媒体会务区、红色影视文化展区、情境演绎区(多功能厅)、乡村会客厅、户外研学活动区、老地方、老屋里、户外拓展区等九大功能区,集党性教育培训、中小学生研学、红色文化情境体验、农耕文化展示于一体。

镜头三:

沿着“红动时空”往前行进,道路尽头坐落着一处与刘少奇故居几近一致的老房子。这处建筑是拍摄电影《共产党人刘少奇》时,1:1.5复制还原而来。“红动时空”将这栋房子利用起来,称其为“老屋里”。

走进“老屋里”,人间烟火气扑面而来。吃着农家饭,品尝土特产,大堂里、包厢内生满了食客。

来自长沙的游客卓先生笑着说:“在刘少奇故居的‘老屋里’吃饭,味道硬是不一样。”他说能找到“宝藏”餐厅,也是多亏了“红色驿站”的志愿者,“下次再来花明楼,就知道该在哪儿吃饭了。”

在宁乡方言中,“老屋里”有故乡之意。在“红动时空”的“老屋里”,以堂屋为界,右边是书屋、茶室、部分影视场景体验区、农耕文化展示区,生动还原了刘少奇同志在那个年代的生活场景;堂屋左边设置了农家美食体验区,可以在这里品尝到最地道的花明楼美食。农耕文化展示与农家主题餐饮在“老屋里”实现完美融合。

邢玲 陈靖 刘曼

当你老了,头发白了,走不动了,你希望过上怎样的老年生活?

“要是有那么一个地方,有了病痛能及时医治,又能提供专业规范的养老服务,那就好了。”来自益阳市赫山区卫生健康局的调查报告显示,不少老人及其子女对医养结合服务的期待越来越高。

近年来,赫山区积极应对人口老龄化,以满足老年人多层次、多样化的健康养老服务需求出发,以创建全国医养结合示范区为重要抓手,深入推进医、康、养、护深度融合发展,健全机构、社区、居家医养结合服务体系,全面提升医养结合服务能力水平,取得长足进步。

“在老年群体中,还有一部分人的养老问题容易被社会忽视。”赫山区卫生健康局党组书记、局长盛耀光介绍,据2021年赫山区普查结果,全区失能失智老年人有5801人,80岁以上的老年痴呆患者高达30%,但社会上大部分养老机构不具备接纳伴有精神异常老年人的条件。

“民有所呼,我有所应。”赫山区精神病医院先行探索精神病人医养结合康复新模式,做优医疗机构融合养老服务,让老年人享受健康、幸福生活。

6月20日,《经济要参》杂志社的《我国养老保障服务体系创新发展模式研究》课题组,到赫山区调研医养结合工作的第一站,便是走进赫山区精神病医院。

服务范围做加法,提供新型精准养老服务

“当初,有人介绍我将母亲送到这里来,我是很抗拒的。因为接受不了

将有点痴呆的母亲与精神病患者划等号的做法。”患者家属秦月娥说,赫山区精神病医院,顾名思义,就是一所精神病专科医院。“可我妈妈不是精神病患者呀,她只是半失能、半失智了。”

当她和家人实地到赫山区精神病医院了解才知道,经过12年的发展,赫山区精神病医院陆续开设了内科、中医科、康复医学科、临终关怀科等科室,并且在2021年获批国家城企联动普惠养老项目,争取到1000万元中央预算内投资资金,开始为老年人提供医养结合服务。该医院学科也逐步由单纯的精神病专科发展为以精神学科为主体、多个临床学科并存。

“我院结合自身学科优势主动承

担社会责任,积极发挥精神科专业所长,成立老年医学科积极探索医养结合服务。”赫山区精神病医院院长张辉介绍,目前开放床位100张,入住老人90人,绝大多数患有精神异常,且伴有多种基础病,甚至严重躯体疾病。这些老人诊疗护理难度极大,对医护人员的技术水平要求极高。为此,医院组建一支专业且经验丰富的医疗、护理和照护团队,医生每日查房,工作人员全程24小时服务,无死角监控巡视。

根据入住老人自理能力情况,该科室实行分区管理,分为全失能失智区、半失能失智区、基本自理区、诊疗区四个区,再根据老人的病情、性别、能力、兴趣和特点充分评估后,分别予

以不同的日常生活护理、饮食禁忌、用药护理、心理护理、重建习惯等服务。老人一旦有医疗需求,可直接办理入院手续,无需挪床便能接受及时、规范的治疗,省时、省事、省力,实现医养无缝衔接、深度融合。

“我母亲入住这里后,不仅得到专业的照护,有了病痛能及时就医,精神状态和身体状况都好了不少。”秦月娥说,赫山区精神病医院提供医养结合服务,为家有失能失智老人的家庭解了大难。

服务方式做加法,满足老年人多种医养要求

走进赫山区精神病医院住院大楼,一楼迎面就是“心理健康服务中心”几个大字。该中心提供心理测评、音乐放松、沙盘游戏、情绪宣泄等服务。

“随着生理变化,老年人的心理也在悄然变化,需要更多的关注与支持。”张辉介绍,很多老年人无法依靠自己的力量排解消极情绪,又缺乏及时疏导的有效外界干预,长此以往,消极情绪的堆积会逐渐影响老年人的身心健康,甚至产生老年抑郁。世界卫生组织2018年的公开数据显示,65岁以上老年人群抑郁症的患病率保守估计在10%—15%。有研究数据表明,在我国,65岁以上老年人存在抑郁症的有16%。

赫山区精神病医院心理健康服务

中心应运而生。2022年,赫山区开始社会心理服务体系建设省级试点工作。赫山区精神病医院心理健康服务中心成为赫山区社会心理服务体系建设的专业指导机构。

在赫山区委、区政府及区卫健局的大力支持下,赫山区精神病医院心理健康服务中心实现了“三有”——

服务有阵地。该院在全区20家公立医疗机构和两个试点村(社区)设立了规范的心理咨询室,在区精神病医院建设了高标准的心理健康服务中心。所有咨询室的建设做到了“四个统一”(统一装修风格、统一软硬件配套、统一上墙制度、统一工作流程)。

服务有队伍。赫山区精神病医院目前已培养63名具备心理咨询师资质的工作人员。在基层,每个乡镇街道也培养了至少1至2名具备资格证书的心理咨询师负责心理健康工作,同时邀请了省级专家线上授课及专业培训。

服务有载体。该院通过开展心理健康科普宣传和公益心理咨询活动,有效预防精神疾病和身心疾病的发生,及时疏通心理、排解压力。目前已完成8期心理健康进校园主题宣讲和3期公益心理咨询服务。

“我们还有一个农疗基地,很受老年朋友的欢迎。”张辉介绍,医院大楼前面一块占地5亩的菜地,能帮助老人们通过劳动陶冶身心、提高生活自理能力,提升老人获得感。

服务质量做加法,破解养老痛点难点问题

益阳市民夏女士常对人称赫山区精神病医院老年医学科主管护师张盈是她家的“救星”。

原来,去年初,张盈去夏女士工作的药店买药。看到夏女士年近七旬的母亲坐在轮椅上,神情恹恹,手上还裹着纱布,便关心地多问了一句:“阿姨这是怎么了?”

夏女士大倒苦水:“我妈有点老年痴呆,一个人在家的时候,打翻了开水瓶烫伤了。自那天起,我不敢放心她一个人在家,便天天带着她上班。”

“这样下去也不是办法,她的情况只怕会越来越糟。送到我们医院试试。我们能提供专业、持续的医养结合服务。”张盈热心介绍。

夏女士与家人到医院考察一番,一个星期后就将母亲送了过来。

“我妈妈在这里住了快1年了,人变得开朗了好多,身体也越来越好。”夏女士为医院服务质量由衷点赞。

“以后会越来越好。”张辉说,医院正在建设医养中心大楼。大楼共有6层,建筑面积1.2万平方米,总投资预计5000万元。建成后将大大提升该院医养结合服务水平。

近3年来,赫山区精神病医院将精神科特色融入医养结合中,为养老患者提供“集中治疗、康复、照护”三位一体的“以医助养”新型精准养老模式,不仅解决了精神病人养老难的痛点,照护失能失智老人的盲点,家庭照护中的堵点,更填补了一般养老机构不能收住精神疾病老人的空白。截至目前,累计有220名老人享受该院提供的医养结合服务。



即将投入使用的医养中心大楼。(效果图)

赫山区精神病医院供图