

# 提升家庭医生签约服务“感受度”

白剑峰

近日,国家卫生健康委等六部门印发《提升家庭医生签约服务感受度若干措施》,要求各地用心用情为群众提供可感可及的签约服务。居民“感受度”成为衡量家庭医生签约服务的一把标尺。

近年来,我国家庭医生签约服务质量不断提升,签约人群覆盖面逐年扩大,服务内涵持续丰富,实现了由全科向专科、由基层医疗卫生机构向二三级医院、由公立医疗卫生机构向民营医疗机构、由团队签约向医生个人签约、由固定一年签约周期向灵活签约周期、由慢性病管理服务向慢性病和传染病共管服务的拓展。

家庭医生签约服务好不好,居民感受度是“金标准”。过去,一些地方盲目追求签约数量,往往“签而不约”,服务流于形式,群众认可度不高。如何把“纸上签约”变成“日常体验”,如何让“民生工程”进一步成为“民心工程”,是家庭医生制度面临的新考题。

提高签约服务可及性便利性,是提升居民感受度的基础。各地要推进“互联网+”签约服务,加强居民健康信息联通。鼓励家庭医生签约一个居民关注一个家庭,探索以家庭为单位开展签约。

紧密型城市医疗集团和紧密型县域医共体的牵头医院,要有序安排家庭医生转诊居民预约就诊、检查检验及住院等服务,并及时向基层医疗卫生机构推送下转患者信息。上级医院要按一定比例为基层签约居民预留门诊号源和住院床位,明确专家号源数量,方便家庭医生为有需求的签约居民提供便捷转诊服务。

做实重点人群签约服务,是提升居民感受度的关键。各地要扩大基层医疗卫生机构慢性病、常见病用药种类,加强基层药品配送供给。顺应签约居民合理用药需求,通过外配处方流转等多种途径,提高用药保障的便利性。家庭医生为慢性病签约患者提供4—12周门诊长期处方服务,并做好重点人群的用药监测管理。对失能失智老年人,鼓励通过个性化签约增加服务频次,丰富签约服务内容。合理制定基本服务包和个性化服务包,鼓励地方建立项目库,供居民“点单”选择。

建立完善签约服务长效机制,是提升居民感受度的根本。长期以来,家庭医生签约服务主要由基层医疗卫生机构医生承担,县级以上医院医生基本缺位。今后,紧密型城市医疗集团和紧密型县域医共体牵头医院的全科医生,可直接作为签约主体,以基层医疗卫生机

构为平台提供家庭医生签约服务。城市二级以上医院和县级医院下沉基层的医生可直接提供签约服务,其他各类医疗卫生机构的执业医师也可到基层医疗卫生机构提供签约服务。各地应落实和完善各类医疗卫生机构医师参与签约服务的薪酬收入补偿机制,允许其按签约服务协议获取合理报酬。

当然,由于家庭医生数量有限,他们不可能全天候待命随叫随到。因此,缓解供需矛盾,不仅要扩大服务供给,也要引导居民主动参与健康管理。各地应逐步向签约居民开放电子健康档案,方便居民查看了解自身健康信息。推广家庭医生签约服务健康行为积分,引导居民主动参与健康教育、健康体检、慢性病管理等服务。积分可用于兑换健康服务项目,包括检查检验服务、中医适宜技术、健康管理工具等。鼓励组织签约居民建立自我健康管理小组,持续提高居民自我健康管理能力。

家庭医生签约服务是推进分级诊疗体系建设的重要环节。家庭医生制度能否立得住、走得远,最终取决于居民的认可度和满意度。希望各地把家庭医生签约服务做得更有品质、更有温度,不断增强签约居民的获得感,推进家庭医生签约服务高质量发展。

## 一箪食里的城市温度

周珊瑚

毕业生小刘和小宋到广东深圳求职,在一家小吃店吃饭时商量求职面试。离开后,竟收到店家13元退款,备注写着:“加油,买单!”她们把这件事发在视频平台,表示“当时最真实的感受是泪流满面,出门在外也是第一次可以感受到这种温暖的时刻”。店家的善举收获数十万点赞,引发了关于人性美好与城市温度的讨论。

一顿饭,13元钱,金额并不多,为何在网络上反响热烈?

因为助人者有单纯善良的本心。小吃店老板说,当时两个姑娘坐了1个多小时,边吃边谈起找工作不易,她们的对话让自己想起20多年前刚来深圳的日子。这一举动背后,有对两个女孩的恻隐之心,有“别的帮不上,管顿饭还行”的朴实观念,有“我姐当时听了也跟我说,她们出来能帮就帮一点”的善意传承,也有“希望她们能快点融入深圳”的美好期盼。小小一笔免单,充满了纯粹的关怀。

也因受助者满怀感恩并传递这份善意。对两个姑娘而言,到陌生城市求职不易,不期而至的帮助像一束微光点亮生活,使她们更愿意分享这份温暖。

更因善意并非单向传递,而是双向奔赴。小刘说平时总看到别人分享的暖心故事,没想到这种幸运会“砸”到自己头上。这恰恰说明了行善渐成风气,温暖环绕在你我身边。而小吃店老板说,“我也希望她们碰到同样情况的时候,也能有这样的小举动。不多,就一点点善举。”淋过雨的人也想给别人撑伞,不求回报,只求把这善意之伞传递下去。

在外打拼的人,最懂得一箪食的温度和分量。漂母饭信,成就“一饭千金”的典故;苏轼被贬后,同游时得友人以山中野菜招待,写下“人间有味是清欢”的名句。一箪食里的温度,不因钱少而轻,反因情义而重。

“永远会被这种人与人之间,最淳朴的温情所打动!”正如网友所言,事虽小,但触动了人心中最柔软的部分。不是每个人都有同样经历,但多多少少会有相似感受。不少人分享自己有困难时受到的帮助和支持,也有很多人立志关爱他人、播撒善举。这再次印证:善行是一颗火种。当个体在生活褶皱中彼此照见,便能织就更坚韧的社会温情网络。

“孤举者难起,众行者易趋。”视频走红后,团龙岗区委工作人员很快联系上两位求职者,邀请她们入住免费的青年驿站。从一家小吃店的善意,到网友们的点赞反馈,再到相关部门迅速跟进,“来了就是深圳人”的口号化为热气腾腾的行动,让城市更有亲和力——这里不仅有高楼林立间的机遇,更有市井烟火里的温情。治理的温度就是城市的温度,有温度的城市像一块沃土,让每一粒漂泊的种子愿意在此扎根。

生活中,这样的暖心故事并不鲜见。从不少餐饮小店为困难群众提供免费爱心餐,到街头爱心凉茶摊为户外劳动者送去清凉,从供读者免费阅读的“拓荒书屋”在兄妹间接力传递,到“顺其自然”二十载持续匿名捐款,这些看似微不足道的举动,不仅从物质上更从精神上为在风雨中奔忙的人搭起避风港、加油站。这启示我们,每个人都可能成为善意链条中的一环。“勿以善小而不为”,举手之劳的帮助,或许就能成为他人生命中的一抹亮色。

当传统美德与现代文明完成精神同构,当善意成为城市肌理的一部分,每个凡人善举都在为文明长河注入新的活水。

## 优惠措施 进一步优化

记者从中国国家铁路集团有限公司获悉,国铁集团对儿童、残疾军人、伤残人民警察、残疾消防救援人员等旅客购票优惠措施进一步优化,动车组列车优惠(待)票价计算基础由公布票价改为执行票价,优惠下限为公布票价的4折,同时优化调整动车组列车儿童票相应席别的优惠幅度。优惠车票9月6日开始发售。

新华社 朱慧卿 作



## 关怀员工“小事”不小

优秀企业。

善待员工是企业管理者的必修课,在当今经济社会条件下,除了常规的物质奖励手段,企业还有什么高招吗?这其中,人文关怀是绕不开的必选项,也是“花200万元宠员工”被公众认可的原因。在浙江,不管是国企还是民企,展现人文关怀的案例还有很多。比如,台州一家工业缝纫机企业拓卡奔马,给员工提供“孝心工资”,凡在该公司工作满5年的员工,都可以为父母申请孝心基金,公司每月出100元,员工自己也出100元,存钱的银行卡则交由父母使用,相当于员工父母每月也能领“工资”,钱不多,但人们都夸企业有人情味;再如,国网温州供电公司为了让电力工人获得更好的高空作业环境,把原本需要人工爬塔完成的某些带电作业,用“小飞侠”电动升降

装置替代,从源头降低高空作业安全风险,这样的改变和创新让工人感受到企业以人为本的用心,极大增强了他们对企业的归属感、认同感。

不难看出,在和谐劳动关系中,物质激励固然重要,但若忽视人文关怀的深层价值,就会失去凝聚人心的力量。也正因为如此,关怀型组织能显著降低离职率,激活创新潜能,员工更愿意主动贡献智慧,并形成幸福感和高黏度的正向循环。

企业不妨试着建设以人文关怀为主导的企业文化,让每位员工得到充分尊重,实现员工与企业的情感交融、休戚相关、共同发展,让员工带着更强的归属感和认同感工作,发自内心地热爱企业,如此企业也能获得足够的向心力和凝聚力,形成更持久的发展动力。

李景

最近,一则“花200万元宠员工值不值”的话题引发关注,说的是浙江嘉兴市某服装企业花费200万元改善办公环境,为员工购置人体工学椅、护眼灯等设备。这些看上去并非刚需的投入,这些对员工“小事”的关怀,让人看到了企业妥善处理劳动关系的智慧。

作为经济大省,浙江民营经济活跃,经营主体不仅质量高而且数量多,制造业产业门类齐全,造就了大量就业机会,加上全省城乡差距、地区差距、收入差距较小,更成为不少人才、优质劳动力的就业首选地。正是由于一直以来实施人才强省战略,并一以贯之坚持“员工是企业最宝贵的财富”这一理念,浙江才能更大限度地育才留才,并涌现出越来越多的