



市场星报

出版单位 安徽市场星报社
地址 合肥市黄山路599号
时代数码港24楼



新闻热线 62620110
广告垂询 62815807
发行热线 62813115
总编办 62636366
采编中心 62623752
新闻传真 62615582



市场星报电子版
www.scxb.com.cn
安徽财经网
www.ahcaijing.com
Email: admin@scxb.com.cn



零售价 1元/份
全年定价 240元
法律顾问 安徽美林律师事务所
杨静 律师
承印单位 新安传媒有限公司
印务公司
地址 合肥市望江西路505号
电话 0551-65333666

星报传媒 全媒体矩阵



市场星报官方微信



《安徽画报》微信



掌中安徽APP



市场星报官方微博

以患者为中心,先从听患者“吐槽”开始



在位于安徽省蚌埠市的蚌埠医学院一附院,每个病区都张贴着“我向医院吐吐槽”的二维码,患者和家属都可以通过扫描二维码提出意见和建议。对于这些收集来的意见建议,院方不仅虚心接受,还在力所能及的情况下调整完善,医院的面貌也因此焕然一新。(8月14日《工人日报》)

一家医院的服务质量如何,患者最有发言权。对于医院,许多患者心中有许多话要说,可很多时候却显得很无奈很无力,因为找不到可靠的反映路径。虽然不少医院也设有意见箱,但多数是形式,发挥不了作用。不管哪家医院都会说,要以患者为中心,可真正践

行,却要先从学会听患者“吐槽”开始。

听患者“吐槽”要与时俱进,扫二维码极其方便。患者和家属都可以通过扫描二维码提出意见和建议,路径上没有任何障碍。最重要的是,对于通过网络递交上来的意见和建议,医院的回应是积极的,他们的原则是小事不过夜,大事不过周。只要有利于提升效率、优化服务,立刻改进。这是对患者“吐槽”的最好尊重。患者“吐槽”固然表达出对医院的一些不满,但更希望的是医院能够改变能够提高。应该说,患者“吐槽”的内容,所提出的意见和建议都是从自身就医体验出发。其实,患者所提的意见和建议多数是服务方面的,这恰恰是患者最有发言权的地方。

以患者为中心的医院才是好医院,才会不断提升医疗服务质量,才会让患者觉得安心、放心、省心、舒心。很多细节服务,对于医院的管理者来说,可能容易忽视,但对于患者来说,却很是影响就医体验。以病历复印为例,过去患者得专门跑到医院,然后排队办理业务。许多患者不了解医院病历的归档时间,很容易跑个空,而现在医院上线了“微病案”服务平台,患者通过微信就能办理病历复印,直接邮寄到家。对比变化明显,这归功于听取患者“吐槽”。患者认真“吐槽”,医院积极改变,一派和谐的医院患者关系新图景,不但提升了医院的服务质量,更是提升了患者的幸福指数。

王军荣



时事乱炖

“骑行1476公里报到”是最可贵的一课

8月12日,“男生骑行1476.4公里抵达国防科大报到”话题冲上热搜。山东省实验中学毕业生孙鼎铭今年被国防科技大学录取,自7月20日开始他从济南骑行出发,经过山东、河南、湖北和湖南4省,共计1476.4公里,抵达国防科技大学报到。(8月14日光明网)

孙鼎铭说,“这些艰苦的磨炼,也可以塑造更好的军人品格。”有网友说“提前给自己安排了个军训”。确实,作为即将进入大学的高中生,这可以被看作是可贵的大学第一课。

而今的家长往往只重视孩子的读书,学校更忙于应试教育,大多只重视学习成绩,素质教育普遍欠缺,以至娇生惯养,倍受宠爱甚至溺爱,再加上社会负面影响的副作用,不少孩子从小以自我为中心,意志薄弱,经不起挫折,这样的孩子,虽然考上大学,但显然难以成为栋梁之材,因此今后学业的深造,更急迫的是意志的锤炼。“骑行1476.4公里”显然有着这样的出发点。

其实,现实中许多学生和家缺乏这样的认识。比如现在新生报到,据称是“忙坏快递”,新生所有的物品,都由快递送达学校,而这其实是“中国式报到”的“升级版”。在快递兴起之前,到大学报到的除了新生自己,还有成群结队的随行家长。新生空着手,一大帮众星拱月一般的父母亲戚,或拉着箱子,或背着大包小包,有如仆人,至于一应手续,当然也都由他们代劳。于是,满眼都是“鲜嫩多汁”的小鲜肉,以及大汗淋漓的“苦力家长”,成了高校报名一道独特的“风景”。对于这些学生,“1476公里的骑行”无疑是一面镜子。

显然,骑行1476公里上大学,最根本的意义在于奉行教育界老前辈陶行知先生“生活即教育”“社会即学校”的教育思想,而这正是近年来我们的教育中所不足的。现在的学生,基本上是从家门到校门的两点一线,



启程 王恒/漫画

事实上也缺少磨炼的机会。因此,有意识地创造条件,更多地融入社会、融入生活,从而让自己首先学会做一个人格健全的人,确实是大学新生最重要的课程。 钱凤伟



热点冷评

体育场馆不该把老人拒之门外

“不仅拒办年卡,还要求每次游泳必须有家属陪同,如此‘霸王条款’,为啥没人管……”近日,甘肃兰州市民朱先生遭遇“年龄歧视”的问题引发当地媒体关注。据记者了解,朱先生是一位资深游泳爱好者,然而今年暑期却被当地多家游泳馆“限入”。他表示:“以前一年办一次卡,都很正常,但今年刚过完70周岁生日再来办卡,就说我超龄了。”(8月14日《工人日报》)

根据媒体近年来的报道,我们完全有理由相信,有此遭遇的,肯定不止兰州市民朱先生一个人。实际上,国内不少地方也曾被媒体曝出游泳馆、健身房、滑冰场、篮球馆甚至跟团游等,都存在或隐或显的“年龄歧视”问题。

面对外界的质疑,这些运动场馆的经营管理者也是一肚子委屈。他们并不是放着消费者不接待,而实在是因为六七十岁的老年人,在运动过程中发生意外情况,危及身体健康和生命安全的概率大大上升。而一旦发生了人身损害的事故,这些运动场馆就需要承担赔偿责任。

这些运动场馆的诉求,是可以理解的,毕竟他们开办游泳馆、健身房、滑冰场,目

的还是为了盈利,如果接待老年消费者的风险太高,换了谁,都会有所顾忌,不得不采取一些限制性的措施。然而,这样的年龄限制,本质上来说也是一种“年龄歧视”,它无端剥夺了一些老年人参与体育锻炼和健身的权利。

要想从根本上解决问题,既需要国家法律法规的完善,同时也需要全社会的一起努力。通过法律法规的完善,明确消费者和运动场馆之间的责任划分,改变目前这种老年消费者一旦出事,运动场馆就需要承担主要责任的现状,才能让运动场馆的经营管理方没有后顾之忧地接待老年消费者群体。

与此同时,一些运动场馆的经营管理方,也开始采取适老化改造的方式来满足老年消费群体的需求。以游泳馆为例,淋浴里面设有座椅、防滑垫,方便老人坐着冲澡,卫生间里的蹲便厕位旁还装有扶手。也有游泳场馆适当降低水深并增高水温、增加了教练员和救护员,完善应急救护措施,提供免费血压测量服务等,尽最大限度降低老年消费者发生意外的概率,这无疑也是值得肯定的。 苑广阔

非常道

稳住自己,你就赢了

1.稳住能力,有事扛得住。成长没有捷径,在生活的经历中磨炼自己,在不断的学习中提升能力,才能拥有应对挑战的底气。2.稳住情绪,遇事不冲动。遇事先处理情绪,再处理事情。沉着冷静,直面问题,才能让事情向着自己满意的方向发展。3.稳住心态,保持平常心。保持一颗平常心,好事担得起,逆境撑得住,把每一天都过得踏实充实,人生就会处处是风景。 @人民日报

微声音

真正大格局的人,都做好了这三件事

1.多读书,沉淀我们思维的深度。一个人读的书越多,越会意识到自己知识的匮乏。书可以帮助一个人保持清醒的自知力,更清楚地认识自己。2.多行路,拓宽我们眼界的广度。纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行。有些事情,只有自己经历了,它才会成为你的阅历。3.多交益友,延展我们人生的宽度。我们这一生,遇见的每一个人,都会教会我们一点什么,让我们收获一点什么。 @新华社