

多些令人怦然心动的公共服务场景

海客谈 | 月湖

日前,普陀区人民医院依托“互联网+护理”服务创新,推出门诊关爱陪诊服务。陪诊服务涵盖就诊全流程,包括挂号缴费、陪同就诊、预约检查、取药及健康宣教等,陪诊人员均是工作经验丰富、服务态度优秀、熟悉门诊就医流程的高年资护士。有需求的市民只需打开支付宝,搜索“浙里护理”,点击“关爱陪诊”,在具体目录中选择所需的陪诊服务,输入“舟山市普陀区人民医院”,填写需求单后提交即可(据《今日普陀》7月10日报道)。看病有护士充当“临时家人”,不仅全程陪诊还代办手续,就医之路不再孤单无助,健康关怀变得触手可及,这真是令人怦然心动的公共服务场景。

破解急难愁盼,需要做强公共服务供给侧

生活在城市中,人们既有潇洒自如的一面,也有孤独无奈的一面。比如,患病时虽然医院就在身边,但假如无人陪伴,就得一边忍受病痛一边自助走流程,这样的就医过程无疑充满无助感。别以为患者就医难、家属陪诊难只是个别现象,随着社会流动化、人口老龄化、家庭小型化趋势不断加剧,空巢老人、独居独身现象也会日渐普遍,就医无人陪诊俨然已成社会问题。

普陀区人民医院发现,不少来院就医的患者缺乏家属陪伴,对医院环境陌生、不熟悉就医流程,其中以老年人、

孕妇及异地就医患者为主,他们对陪诊服务有比较急迫的需求。于是,充满人性化的门诊关爱陪诊服务应运而生。想病人所想,急病人所急,这项全新的服务彰显了人民医院为人民的宗旨。

民有所求,民有所为;民有所呼,民有所应。一家一户的为难事、期盼事,就该是做强公共服务的努力方向。普陀区人民医院推出门诊关爱陪诊服务,不仅在医疗行业竖起了一面优质服务的旗帜,也给各行各业带来了有益的启示。方方面面做强公共服务供给侧,才能化解急难愁盼、回应民众需求,让城市变得更加宜居宜业。

我们的城市正在变得越来越靓丽,越来越繁荣,但与此同时人们也依然会遭遇这难那难。比如生活在老旧小区的老人们,一日三餐、头疼脑热、小修小补都是需要关注的“大事”。在办好“幸福食堂”的同时普及助餐服务,形成叫得应、帮到位的助老服务网络,公共服务大有提质增量的拓展空间。

哪里有需求,哪里就有市场,但以赢利为目的的市场化服务虽能在不同程度上满足人们的生活需求,但难免存在短板和盲区。因此,公共服务不可能完全依赖市场,而必须坚持政府主导,社会参与、公益补充,以需求为导向打造体系完备、惠及全民的供给体系。诸如门诊关爱陪诊服务这样的服务创新,不失为积小成为大成的公共服务增量。

民生是最大的政治。公共服务既是老百姓幸福感、获得感、安全感的重要来源,也是一座城市营商环境的重

要基础。在发展为要、项目为王的当下,一些政府部门和事业单位虽不直接参与招商引资等经济工作,但立足本职优化公共服务同样功不可没。一流的就医服务,何尝不是众向往之的城市软环境!

优化公共服务, 需要抓住时代变迁的机遇

提供公共服务,既要尽力而为又要量力而行。近年来我市城乡公共服务日趋优质化、均衡化,体现了党委政府对民生工作的高度重视,也仰仗于经济快速增长提供的财力支撑。与此同时,平衡好社会需要与实际可能,优化公共服务还得善于抓住时代变迁带来的机遇。

毫无疑问,在医疗资源捉襟见肘的情况下,医院即使想改善就医环境也难免心有余而力不足。护士忙得脚不沾地,怎么可能去为病人挂号缴费?令人欣慰的是,随着投入增加,我市公共医疗事业得到又好又快发展,城乡居民家门口看病的条件日益改善,医院一号难求、一床难求现象显著改善。这就为医院创新服务提供了有利条件,普陀区人民医院推出门诊关爱陪诊服务实可谓顺势而为。

当下,老龄化与少子化现象同时并存,如何围绕“一老一小”的需求优化公共服务?可谓挑战与机遇并存。老龄化社会对为老服务提出了更多、更高的要求,这就难免导致公共服务供给侧吃紧,但克服困难、满足需求的过程也是做大银发产业、扩大社会就业

的过程,积极应对完全有望在改善老年人生活境遇的同时促进经济社会高质量发展。

人口出生率下降造成一些医疗、教育资源相对富余,何去何从似乎成了问题。然而,医院和幼儿园、小学变应接不暇为游刃有余,也正是优化公共服务的难得机遇。医院可以为小患者提供更好的治疗和护理,公办学校、幼儿园可以推行小班化教育,还能敞开大门吸纳新居民子女入学。人满为患时苦于服务资源捉襟见肘,现在不正是满足高品质医疗、高质量教育需求的机会吗?一旦就医、求学不难,人们的生育意愿也会随之增强,从而促进人口长期均衡发展。

优化公共服务包括基本服务标准化建设、服务范围拓展、服务效能提升、智慧化转型及动态调整机制等核心领域,覆盖教育、医疗、社会保障等民生需求。在系统化实施、均等化推进的过程中,每一项创新突破都难能可贵。多些令人怦然心动的公共服务场景,符合人民群众对美好生活的期待。

党的二十大报告强调:“健全基本公共服务体系,提高公共服务水平,增强均衡性和可及性,扎实推进共同富裕。”新形势下,全社会对公共服务提出了更高要求。能否抓住新机遇,满足新需求,事关民生福祉、事关发展大局。用以人民为中心的发展思想统领公共服务供给全过程,着眼人民群众最迫切、最直接、最现实的民生需求,在解决急难愁盼问题上出实招,在提高人民生活品质上下功夫,创新探索未有穷期。

海上舞台精彩无限

观点滴录 | 周沫

近日,在岱山燕窝山至嵊泗沈家湾码头的“小岛你好”游轮式客滚船上,伴随着岱山县文化馆工作人员的悠扬歌声响起,一场海上音乐会拉开序幕。岱山积极拓展公共文化演绎新空间,开启融合视听盛宴、创意市集与海岛风情的独特旅程,这场活动将贯穿整个旅游季。

以前,很多人感叹“海岛很美、坐船很累”。如今大桥飞架、快艇穿梭,海岛交通面貌早已焕然一新。只是,距离较远的航线仍难免单调乏味。岱山在来往嵊泗的游轮式客滚船上搭起海上舞台,办起文化市集,让游客在船上听歌看海,还能逛市集、品美食,顺便采购伴手礼。如此一来,“苦旅”变“乐游”,原本的“难捱时光”也就成了“黄金时间”。

“购”是旅游经济的重要组成部分,但在紧凑的旅途中,购物常常成为令人尴尬的问题。生硬设置购物环节,难免会有游客抱怨,但不安排购物,两手空空的游客又有遗憾。岱山在客滚船上精心设置的摊位包括流动图书、文创产品、特色美食,还有“文旅推介官”重点推介岱山贡盐、长涂倭井潭硬糕等岱山特色伴手礼。在游客的自由选购中,旅游消费自然升温。

可见,岱山以海为幕,以乐为媒,通过在客滚船上精心策划星辰大海海上音乐会及配套活动,不但打造了文化演绎新空间,也开辟了文旅消费新场景。这正是:海上舞台,承载游客的欢声笑语;文化市集,牵动百姓的共同富裕。

当然,“跳岛游”行程有长短、船型有大小,并非所有客船都适合搭建海上舞台。但只要坚持以游客为中心,因船制宜地优化特色服务、丰富文化供给、打造消费场景,同样可以“浪花里飞出欢乐的歌”。



本版署名文章不代表本报立场
每个人都应有话筒,欢迎争鸣

海客谈 | 阿培

从僻静荒村到网红景点,嵊泗县嵊山镇泗洲塘无人村已成为财源滚滚的“聚宝盆”。近年来,“绿野仙踪”共富工坊年均均为村集体创收240余万元。今年上半年收入已突破130万元,同比增长16%以上。同时,还为村民提供了售票、保洁、安保、讲解等多类型岗位,目前共有转产转业渔民、赋闲渔嫂、低收入家庭户成员等30多人在景区就业创收(据《舟山日报》7月9日报道)。泗洲塘村走出一条“绿野仙踪”共富路,是借势而兴的好典型。

有心栽花花不开,无心插杨柳成荫。在一些地方苦于重金打造的景点

人气稀薄的同时,泗洲塘村这处荒废多年、爬满藤蔓的村落却意外走红,这份惊喜来得太突然。这里曾是捕捞乌贼的渔村,虽地处偏僻却适合渔民安居乐业。而随着渔业资源衰退,原先的村民纷纷迁到镇里居住,村落长期闲置。斗转星移,“绿野仙踪”就像封存多年的美酒被意外开启,顿时引得全网轰动。

辩证唯物主义告诉我们,偶然之中有必然。“绿野仙踪”被驴友发现、被网友捧红看似偶然,却是贴合当今都市人亲近自然、寻觅乡愁这一需求的必然结果。美丽小島本就引人入胜,猛然间发现一处尘封多年的原生态村落,岂不如入仙境?“绿野仙踪”虽然得来全不费工夫,但如何借势而

兴却大有文章可做,能成就如今的网红景点显然得益于当地实施的保护性开发举措。

“绿野仙踪”仅以美图的形式走红网络是远远不够的,唯有变少数驴友的“小众游”为广大游客的“大众游”,才能形成红红火火的旅游实景。嵊山镇巧借“网友赐名”,因势利导推介“绿野仙踪”,同时积极完善旅游基础设施,大力发展餐饮、民宿等旅游产业。这样一方面可以提升小岛的接待能力,确保游客乘兴而来尽兴而归;另一方面可以顺势而上盘活旅游资源、做大富民产业,将偏远小島融入全域旅游发展格局。

要想让“绿野仙踪”变“一时火”为“长久红”,显然需要文化赋能而不能

仅靠藤藤爬墙的自然风貌。于是,泗洲塘村成立“绿野仙踪”共富工坊,引进文旅业态,开展创意营销。游客不仅能喝到“绿野仙踪”海岛特调咖啡,还能买到各类定制冰箱贴、香囊等文创产品,“发现之旅”的内涵越来越丰富。即将开馆的乡村地质博物馆将微缩展示泗洲塘村海蚀地貌及渔乡文化,与景区内的渔村迁居实景、“百年渔场”村史展区联动,组成海岛地理、人文、自然风光多主题研学点。

可见,发展旅游贵在“借势”。那就是迎合人们的游兴和需求,凭借人无我有、资源优势打造网红景点,通过因势利导、顺势而为不断做大旅游产业、丰富人文内涵。这样才能避免一厢情愿的自娱自乐,以特色游、品质游引得八方游客纷至沓来。

