

民生视点

社会·记录

办好民生小事要“不怕麻烦”

很多民生小事要做好,真的需要一种“不怕麻烦”的精神,怕麻烦是解决不好问题的,更不能平衡好各方利益。

成 露

铺设盲人斑马线,方便了过马路的盲人,却因很多汽车不减速,给附近居民带来了噪音污染,面对这种情况,管理部门怎么办?是简单地拆除盲人斑马线还是想方设法减少噪音污染,平衡好各方利益?给公交车装上安全锤,是为了保障乘客的安全,想不到却遭遇不断“丢失”困境,面对这种情况,管理部门怎么办?是任其丢失或不再配

备,还是想法保护好安全锤,同时并不影响其作用?这些小小的选择题体现的是管理智慧。现实生活中,各地的一些管理部门常常面临诸如此类民生小事的考验,很多方便百姓的小事,做起来可能不难,但做好不容易。

比如最近,苏州市首条盲人斑马线仅用了半个月,就因为“噪音扰民”被拆除了。

本来,这条盲人斑马线是考虑到附近盲哑学校的学生出入安全而专门铺设的,和减速震荡带有些相似,在白色的线条上多了不少凸起的白色方块,盲人可以根据脚感或用拐杖来循“路轨”行走,顺利通过路口。然而,铺设不久,却引起了附近居民的不满。因为汽车在通过时很少减速,车轮与斑马线上凸起的小方块瞬间接触发出很大

的噪音,严重影响了他们的正常生活和工作。在5月9日举行的警民恳谈会上,有关部门决定拆除。

有关部门尊重居民的诉求固然值得肯定,但这样的做法恐怕并不解决问题。事实上,有关部门能考虑到盲哑学校的需求,考虑30多个盲哑学生以往过马路时的心情,专门铺设一条盲人斑马线,体现了管理

目前我国每1000个人可以分到1.4个护士,病床旁的基础护理、生活照顾大多由家属或家属聘请护工完成,专业基础护理人员缺位,护理服务质量有待提升……

护理之惑

本报记者 郑 莉



85岁的王冬霞奶奶特别喜欢和人聊天。护工说她是个“开心果”,大家都喜欢她。

伏志勇 摄

[讲述]为了调解护士和护工之间的矛盾,北京的林女士最近忙得焦头烂额。原来,林女士在朋友推荐下聘请了护工安大姐照顾老人。有一天,安大姐请护士帮忙给老人翻身,被一位年轻护士指责“到底有没有护理经验”。其实,护工与护士“闹别扭”已经不是第一次了。就在不久前,同病房的另外一名护工因没有及时发现病人的输液针头脱落,被护士数落了一顿。

在“护士节”前夕,记者走访了北京市几家三级和二级医院,在住院处看到,每个病房都有护工在病床间忙碌,给病人喂饭、翻身、按摩、擦拭身体、接大小便,一般每名护工要照顾2到3名患者。而护士们基本都在忙着送药、打针或查床。

“护士太少了,护理病人的工作基本都靠护工,能找到有经验的护工还好,要是护工没经验,三天两头换人,折腾是病人和家属的噩梦。”卫生部医政司曾对制定基础护理服务项

目、服务规范的文件在网上征求意见,许多群众表示现在很多医院让患者聘护工,既加重了负担,更带来安全问题。

现实问题是,目前护士紧缺。一位医生告诉记者,护士要照顾太多病人,仅仅打针、发药、日常检测病情等工作就把她们忙得团团转,很难再承担一般的基础护理。培养护工,提高普通护工的护理质量和水平是解决问题的现实途径。

据卫生部统计显示,截至2009年底,全国31个省(区、市)的注册护士达到218万,比2004年增加了87万,是历史上发展最快的时期。

据小罗介绍,医院或中介会定期为她介绍一些病人,每人每天收费80元,其中30元上交,50元自己留下。运气好的时候,她可以同时照顾2到3名病人,一个月下来,可以拿到3000元左右的工资。这样的收入在小罗贫穷的老家是非常不菲的。据了解,医院等级和

陪护时间不同,护工价位也不同,大多为50元到120元不等。“别看贵,就这价,还是供不应求。”小罗表示,不少新来的护工每次只需交中介费,当天就能上班。

记者调查发现,大多数护工都是经熟人介绍找到工作,总体来说就业并不难,这与巨大的护理需求量有关。

然而,护工的整体素质却不容乐观。据北京打工妹之家一项针对来京务工的市场女工、餐厅女工和护理女工的调查显示,护理女工普遍年龄偏大,以四十多岁的中年女性为主,也有人超过50岁。她们大多来自西部贫困地区,籍贯以甘肃、河南、四川为最多,近90%为农业户口;受教育水平偏低,未上过学的人占13%,小学及以下的占35%,剩余多为初中毕业。

值得注意的是,调查显示,只有10%的人在老家参加过职业培训,60%的人接受了几天的岗前培训,80%的人没有护工证或其它职业资格证书。护工操作不规范,缺乏护理知识,随意上岗的现状,使护理工作不当引起的纠纷屡见不鲜。

重视护理服务

[讲述]云南昆明的肖女士,父亲因肺心病、肺气肿反复发作进医院,一家子与医院打了10多年交道。而今年以来,肖女士明显感觉医护工作有了改变,“现在护士会帮病人送饭、喂饭,感觉就像家人一样。”

今年年初,卫生部下发《基础护理服务工作规范》等文件规定,护士应进行全程护理服务,为病人面部清洁、翻身拍背等原来由护工承担的床旁基础护理内容也纳入护理职责。卫生部有关负责人透露,目前一些试点病房病人自聘护工比例已从70%下降到20%,重点医院患者对护理的满意度大幅提升。

“三分治疗,七分护理”,护理工作在医疗卫生事业的发展中发挥着不可替代的作用。事实上,患者临床病情变化或者出现并发症,很多是通过护士为患者做基础护理时发现

的。

在参加2010年全国护理工作会议时,卫生部副部长马晓伟表示,护理是一门经验科学,不论专业化护理如何发展,通过基础护理观察患者病情、保证医疗安全始终是不变的。“没有患者的密切接触,专业知识和技术就难以发挥。”马晓伟说。

很多患者家属也向记者表示,希望床旁护理服务由护士全程完成,因为护士比护工具有更多专业知识,掌握病人第一手病情资料,可及早发现患者病情变化。

然而,记者调查发现,在有些医院医护人员明显不足,1名护士晚上需要护理10多名病人,生活料理、心理疏导、康复指导等护理工作不得不由病人家属和陪护人“代劳”。

“为什么我们国家护士总数低于医生?因为护士的劳动价值没有得到正确体现。”中国医院协会副秘书长王吉善说,在很多地区,护理费还维持在一个比较低的水平,无法体现护士的劳动价值是需要突破的症结之一。

有专家认为,护士数量不足,完不成基础护理是可以解决的。

据介绍,现在很多医院大幅度增加了护士数量,有的医院护士总数与床位比例达到1:1,未来5年内,卫生部将在一定规模的医院里促成护士数量超过医生数量,通过“进人”、“转岗”等方式,实现临床一线护士配备达标。同时,配药系统、陪检系统的建立使病房护士可以有更多时间留在病房工作。

马晓伟表示,亟须解决的主要问题还是观念的改变。“有些护士认为基础护理技术含量低,不屑去做。基础护理不是护理工作的全部,却是最基础的,是患者最重要的,也是目前最薄弱的。必须以科学的态度,以对人民生命负责的态度扭转由护工承担患者生活护理的尴尬局面,让护士回到病人身边。”马晓伟说。

社会热点

北京地铁重现报摊

专家称:利用专门的柜台售卖报纸并对相关人员进行培训,此举表现了公共服务的细化与规范化,是一种进步

本报记者 车 辉



2010年5月12日,相隔四个月后,北京地铁重新开始出售报纸刊物。

张沫/CFP

5月12日上午,消失了4个月的售报点在北京地铁5号线和10号线12个站的出入大厅重新现身。据介绍,未来,售报点将覆盖全市所有地铁站的站厅。

今年1月初,一纸“地铁禁报令”在北京引起轩然大波,根据北京市有关部门要求,北京地铁开始禁止在站台、站厅内销售报纸。

对于12日的这一变化,有关专家表示公共服务应重视细节与民意。

恢复售报首日秩序井然

记者12日在恢复售报的部分站点进行了走访。早上6时,地铁公司售报员从送报员手中接过刚送来的新版报纸。报摊点不再设置在站台内流动售卖,而是在各站的出入大厅专门设立了报架。

在惠新西街北口北侧大厅,身着工作制服的女士对记者表示:“以前售报员在站台内流动卖报,人来人往,比较乱,现在换到出入大厅,环境秩序好多了。”由于是第一天恢复售报,市民对位置显得比较生疏,“找了半天,你们原来在这呀。”一名乘客一边掏钱一边说。

记者发现,由于该站有南北两侧出入大厅,从南侧进出站的乘客要到设在北侧的报亭买报,需多走2分钟。

同样在10号线团结湖、三元桥等站内,报点均处于出入口大厅内,而不是在站台上,不少乘客表示不太好找。

北京地铁文化产业事业部总经理王跃英介绍,目前,5号线、10号线12个车站内的

多名售报员称,设置售报点的地铁站,多为客流量相对较少的站点。几位售报员说,在销售报刊前,单位领导已经对她们做了统一培训。如果遇到客流量特别大或有突发事件,报点将立即关闭,同时,这些售报员会协助地铁站工作人员维持秩序。

多名售报员称,设置售报点的地铁站,多为客流量相对较少的站点。几位售报员说,在销售报刊前,单位领导已经对她们做了统一培训。如果遇到客流量特别大或有突发事件,报点将立即关闭,同时,这些售报员会协助地铁站工作人员维持秩

序。

撤销售报曾惹争议

2010年1月,北京市根据《北京市轨道交通运营管理规定》,为保障乘客安全,将地铁内原有的70多个报摊的60多份报纸一夜之间全部撤出。

后来,有关部门又对地铁“禁报令”进行

了调整,除1、2号线以外的新地铁线有条件

的站台,经政府部门审批后可以卖报。

由于当时停止售报令突然,没有经过听证,曾在社会引起很大争议。特别是受到影

响的一些都市类报纸,反响强烈。

开始停止售报的时候,由于没有停止《北京娱乐信报》的赠阅,还被一些法律人士指为行业垄断,属于不正当竞争。地铁部门坚称其

是为了维持地铁站内秩序,为乘客安全负责,与商业竞争无关,随后撤销了《北京娱乐信报》的赠阅。

在记者采访中,一些市民表示,由于每天在地铁上消耗的时间比较长,已经养成了阅读报纸的习惯,在上班前可以浏览当日新闻,也能打发时间。地铁站内没有报纸售卖令其不习惯。

行业利益方面受影响最大的当属一些都市类报纸,《京华时报》发行部一位工作人

员表示,地铁乘客占据《京华时报》很大一部分读者量,如果不让在地铁内售报,会

给读者购买报纸带来不便,必然影响其发

行。

拿行为,更现实的问题在于怎样保证安全锤的安全和有效使用?倘若把“安全锤容易丢失”当成借口,不再关心公交车有没有配备安全锤,恐怕就背离了其良好的初衷。

事实上,很多民生小事要做,真的需要

一种“不怕麻烦”的精神,怕麻烦是解决不好

问题的,更不能平衡好各方利益。毕竟,很多

民生小事解决的恰是具体人群的具体需求,

对某些人群方便了,可能给其他人群带来

不便,这就需要“不怕麻烦”的精神,努力让这

些民生小事在改善一些群体的利益时,并

不影响其他群体的利益。值得注意的是,一些地

方关注不到很多民生小事,可能就跟这种“怕

麻烦”心理有关,毕竟,一些小事往往牵涉的

利益方并不少。选择放弃或不做,是容易,也

简单,不会引发什么争议和指责,但结果却是

民生也没什么明显改善。如果很多民生小事

都因这种简单和怕麻烦的管理思维而中断,

损害的将是社会文明的进步。

管理部门多一点管理智慧,多一点温馨

提示,多一点不怕麻烦的精神,或许就多一

分社会文明,多一分社会公共利益。

本报讯 江苏无锡扎实开展打造消防铁军和系列专项整治活动,全力提升灭火救援和消防安全服务水平。部队灭火救援攻坚实战能力进一步提升,7个灭火救援攻坚组装备配备率均达100%。实施全勤指挥部值班制度,组建了5支灭火救援专业队。组织各类培训7期,各类演练近千次。

去年以来,全市火灾防控能力进一步增

强。火灾远程报警监控系统接入率提高15%,重点单位建筑自动消防设施维保率达100%,完好率达90%以上,44家政府挂牌督办的重大火灾隐患全部整

改到位,全市消防安全环境明显改善,火

灾亿元 GDP 直接财产损失控制在0.0052以内。

(孙卫卫)

淮安志愿者构筑消防安全屏障

本报讯 江苏淮安将消防志愿者队伍建设等内容纳入政府年度消防工作责任书,依托各地消防站建立志愿者培训基地,采取举办培训班、以会代训和定点指导等方式,组织消防志愿者培训40期,培训各类人员7000余人次。

本着“自愿参与、人人能为、人人可为”和“就近就便、力所能及”的原则,淮

安消防志愿服务队以流动宣传的形式,深入社区、学校、企业、村庄开展活

动,实现了群众自我教育,通过定期走

访,开展“面对面”消防服务,切实加强对社区内老、弱、病、残、孤寡等弱势群体的消防安全保护。

(何海平 顾大伟)

中国移动手机阅读业务上市

本报讯 (记者姬薇)近日,中国移动在北京宣布手机阅读业务上市,并与中华作家协会、中国出版集团、中国编辑学会、国家图书馆等四家国家级合作伙伴签署战略合作协议。此举被认为是翻开全民阅读的新篇章。

据了解,中国移动手机阅读业务支持“同一内容四元发布”,打造统一的数据储存平台、购买平台、资讯平台以及用户个人空间,全面满足用户在手机、移动电子书间的无缝阅读;资费则采用通信费与信息费打包的方式,便于用户理解和接受。手机作为主要载体,可以WAP阅读和客户端阅读为基础呈现方式,方便用户随时随地阅读;移动电子书作为一种“绿色健康、低碳环保”的深度手持电子阅读终端,内嵌了拥有自主知识产权的TD模块,通过极速TD无线网络,快速访问手机阅读平台,真正享受到“品书香”的乐趣。

防灾减灾主题活动在北大举行

本报讯 (实习生许梦醒)5月11日,在第二个全国“防灾减灾”日前,中国红十字会联合德高(中国)大学视窗项目、《环球慈善》杂志社在北京大学举办“守护生命与家园,自救互救能力”主题系列活动。此次活动旨在唤起高校青年学生对防灾减灾的关注,提高学生急救、自救、互救能力。

中国红十字会副会长郎长江号召将防灾减灾避险知识纳入高校教育课程体系,提高学生防灾减灾知识,培养学生应对灾害能力。中国国际救援队副总队长侯世科与现场同学分享了中国国际救援队参加国际、国内救援经历,特别详述了玉树地震的救援经过。

据悉,中国红十字会和德高(中国)共同开展“红十字紧急救助系统”项目近10年。覆盖全国30多座城市,300多所高校,安装近7000个急救箱,帮助学校开展培训急救员5000余名。

吴江民警社工携手抓社区禁毒

本报讯 为切实做好上海世博会期间禁毒安保工作,苏州吴江桃源派出所以高度重视吸毒人员动态管控,采用禁毒社工等多种方式对吸毒人员进行管控帮教,有效提升了吸毒人员的在控率。

</div