



## 周末论语

### 政务官微 能量可以更大些

近日，“女子上午求助省厅官微，下午专家就来了”的话题登上微博热搜。据悉，近日，得知父母养殖的沼虾接连几天都有一些虾苗死亡，某社交平台上一名只有53名粉丝的博主上午8点多在该省农业农村厅官方微博留言，询问是否可以帮忙联系专家，11时左右，小编回复称正帮她联系专家，15时左右，发帖人听父母说，专家已在电话里进行远程指导，问题已解决。

官微面对网友求助，不但及时回复，而且高效联系专家解决问题，减少了养殖户的经济损失，如此高效率值得点赞。该省农业农村厅厅长事后也公开表示：“这是对我们各级机关干部的一个鼓励、一个鼓舞。”

近来，一大批政务官微通过“线上接单—线下处置—线上回复”的办理方式，切实解决了群众身边的不少琐事、难事。如“新疆检察”官方微博看到网友反映“没菜吃”，下单给下级检察机关核实解决了误解。

各级政府部门的官微作为政府部门对服务公众的一个窗口，应在服务群众中发挥重要作用。这就要求各级官微时刻关注群众留言，提升高效解决群众反映问题的综合服务能力。类似新闻每每出圈，网上网下都获赞无数，这是来自群众的褒奖，更是信任与期待。

此前，不少部门和单位只建不管，致使官微长期未更新沦为“僵尸号”等现象，曾引起舆论诟病。随着相关抽查、治理力度的加大，“僵尸官微”已有所减少。长远看，让官微不“僵”仅是最低要求，如何令其发挥更大作用，展现更大作为，调动起广泛资源，解决群众“急难愁盼”，应是官微的发展趋势和努力方向，过程中既要投入相应的维护资金，也要配备专门的人员，更要建立健全制度。这不仅关乎社会治理效能的提升，也有助于优化政府部门的形象，让百姓在现代政务服务中更有获得感。 丰收

## 30余载陪伴！母爱让智障儿走向“奇迹人生”

家有智力障碍儿，这个家的天仿佛就“崩塌”了。而她就是从“塌天的废墟中”一步一步走出来的。儿子3岁被确诊为“精神发育迟缓”。30余载，青岛60岁的董燕不离不弃，用母爱守护儿子康复、成长。如今，儿子能自食其力、成家、生活美满……这一切，都是她内心深处那份执着而坚定的信念所化作的奇迹。（详见2、3版）

没有从业门槛、没有岗前培训、没有质量监督

## 陪诊师何时告别“灰色地带”

“陪诊师培训要开班了。”这几天上海开放大学的总机电话几乎被打爆了。从业人员入职培训的“一位难求”，也从另一方面印证了这个市场客观存在的刚需现状。

目前，陪诊师虽然需求量大，但还处于“灰色地带”，没有从业门槛、没有岗前培训、没有质量监督，这样的“三无”状况已经无法满足患者及家属获得透明服务、合规服务和科学服务的需求。



华山医院陪诊志愿者帮助困难群体挂号就诊配药

### 市场较乱“医托”横行

上海开放大学主持“养老服务陪诊师培训”的老师介绍，今年第一期计划招100名学员，他们主要是来自各区的养老社工和养老服务机构的护理员，也保留了一小部分名额提供给上海开大的社工和养老两个专业的学生。但是，消息传出后，有许多社会各界人士希望获得培训的机会。

在静安区彭浦新村街道从事居家养老特色服务的陈小娟说，她曾多次陪独居老人去就诊，这也是区里的一个帮困项目，享受相应政策的老人不用出陪诊费，是由政府购买第三方社会机构的服务。她说：“在陪

诊过程中，去什么医院、挂什么科、看哪个医生，甚至配什么药，很多老人都会有明确要求，但医院的电子化挂号、缴费、取药路径，老人就需要有人陪在身边帮一把了。这需要陪诊的人要有较好的耐心，要像对待亲人般全程照顾好他们。”

数据显示，仅2022年里就有2.6万人次通过淘宝搜索“陪诊”。淘宝、京东等电商平台上至少有超过500家店铺提供陪诊服务，有些生意好的店铺月销量多达上千单。上海开大非学历教育部部长王松华表示，现在这个市场还比较混乱，存在鱼龙混杂现象，有些所谓的陪诊员是打着“陪诊”的旗号，实际上是做着医托的勾当。

### 行业标准制度待制定

“陪诊服务通常来说就是陪着患者挂号、预约检查、取号、取药品、取报告、送报告、上门接送就诊等，涵盖的内容比较多、比较杂、比较细，具体服务过程中的项目、内容与边界，需要双方有较为清楚的约定，以便发生纠纷时可以有章可循。”华东师范大学法学院副教授余锋说。目前陪诊员提供的服务内容和项目尚未标准化，需要政府职能部门、行业协会、提供陪诊服务的头部企业等共同来制定一些基础性、可供执行的标准，同时对现在良莠不齐的陪诊服务进行正向引导与监管，这对于形成“良币驱逐劣币”的

积极市场是大有裨益的。

上海对外经贸大学智库研究院副院长张海娜表示，对于陪诊员亟需在制度层面出台相应的行业从业与监督规则。陪诊员的岗前培训与考核至少要包含护工理论、护理实务两大块内容，还应当要求从业者热爱护理事业，具备良好的职业道德、责任心以及一定的护理知识和技能，且身体健康，无传染性疾病和心理疾病。“国家和各地相关部门应适时将陪诊服务纳入新职业目录，并制定相应的从业资格、入职标准、职业培训等。同时，明确服务规范和范围，制定行业标准。推动陪诊师行业管理规范。” 王蔚

## 国家医保局： 从未规定“单次住院不超15天”

本报北京讯 4月11日，国家医保局召开2024年上半年例行新闻发布会，在发布会上，有关负责人介绍，国家医保局成立以后，先后启动DRG和DIP支付方式国家试点，并在此基础上开展了“DRG/DIP支付方式改革三年行动”，到2023年底，全国超九成统筹地区已经开展DRG/DIP支付方式改革。通过改革，医保支付结算更加科学合理，在老百姓负担减轻、基金高效使

用、医疗机构行为规范等方面都取得积极效果。

国家医保部门从未出台“单次住院不超过15天”之类的限制性规定，对少数医疗机构将医保支付标准的“均值”变“限额”、以“医保额度到了”的理由强行要求患者出院、转院或自费住院的情况，国家医保局坚决反对并欢迎群众向当地医保部门举报，将对相应医疗机构予以严肃处理。（张萍）

## 老年人高频服务事项 人社部门要“打包办”“一次办”

本报北京讯 截至今年2月，社保卡持卡人数已达13.8亿，同时手机中领用电子社保卡9.76亿。目前，上海、江苏、浙江、安徽、江西、海南等地已出台“一卡通”条例，京津冀、长三角、川渝已开展协同立法。

在《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（以下简称《指导意见》）中，人社部门牵头负责社会保障卡居民服务“一件事”、退休“一件事”政务服务等。社保卡已广泛用于就业创业、社保的待遇补贴发放。

人社部门将聚焦居民出生、教育、就业、流动、退休等关键节点，为群众提供“一卡通”服务，包括老年人享受养老服务等。人社部门认真梳理面向老年人的高频服务事项，推动落实“打包办”“关联办”。对临近退休或达到待遇领取年龄的人员，通过短信通知、用人单位联络等方式，提醒其本人享有待遇申领权益。在养老金待遇核定等业务办理过程中，同步做好社保卡发放待遇、失业保险待遇终止、工伤职工伤残津贴停发等事项“一次办”。（邱超奕）