

彰显医学人文关怀,助力“健康中国”建设

本报评论员 韩韞超

走廊尽头,一株“生命树”在阳光下静静舒展;病房角落,“情绪冥想角”和“叙事绘画墙”吸引着患者注意;护士与患者共绘“生命地图”、演绎家属沟通情景剧……据8月30日《工人日报》报道,近期,成都市第四人民医院、辽健集团阜新矿总医院、北京安贞医院南充医院等6家医院开展了一场关于医院人文关怀工具——叙事诊疗实践与推广的经验分享会。叙事诊疗正在渐渐走入公众视野。

医护人员不再仅仅聚焦于疾病,而是将目光扩展到患者的内心世界,通过倾听患者的故事,给予患者情感上的支持与慰藉……作为一项新兴的医学人文实践,叙事医学于21世纪初在国外诞生,2011年起逐渐被引入我国。它既是构建和谐医患关系的有力抓手,又契合了近年来公众对医疗品质的更高期待。不久前国家卫健委等四部门发布的《医学人文关怀提升行动方案(2024—2027年)》提出大力开展医学人文教育,加强医学人文关怀。可以说,叙事诊疗契合了这一要求。

通俗地讲,叙事诊疗即医务工作者通过倾听和理解患者的故事,更好地与患者共情、

建立信任;患者在就医过程中感受到来自医护人员的体恤、理解与人情味,将有助于舒缓焦虑、减轻病痛。比如,医务工作者为患者撰写包括患者个人经历、情绪状态、家属言谈和担忧、医护人员诊疗感受和反思在内的“平行病历”,在与患者沟通过程中更耐心倾听、以更加共情的语言交流,共同制定更科学的治疗方案,提供更全面、连贯的照护等。

近年来国内叙事医学不断推进与发展,“医护可以不会写论文,但不能不知道患者的故事”的理念日益深入人心,叙事医学也日益扩展到人文科室创建及运用写作、绘画、戏剧等多种叙事工具的多元实践——有的医院建立了生命健康叙事分享中心,患者可以通过阅读、听讲座、看电影,与病友聊天,同医生沟通;还有医院为患者张罗了一场病房里的婚礼,新娘穿着病号服,头戴花环,新郎眼中泛光,护士们在一旁帮忙布置、播放音乐,病房里洋溢着温暖的气息……

“我们不再只是照顾病人,还要照顾他们对人生重要时刻的感受”“我们是陪伴患者走夜路的人,虽然不能改变夜的黑,但是可以用陪伴增加患者走过夜路的勇气”,当

医生不再只是按部就班地询问患者生理感受与病理表征,而是进一步关注疾病对患者意味着什么、患者期待达到怎样的治疗目标,当患者在接受治疗过程中有了更多倾诉心声、舒缓情绪的渠道,感受到医护人员亲友般的体恤与关怀,即使疾病暂时无法治愈,但被看见、被倾听、被理解本身也具有一定的疗愈效果,让患者身心获得慰藉。对医院而言,患者的就医体验和满意度有所提升,也进一步应验那句“有时治愈,常常帮助,总是安慰”的名言。

叙事医学的生根发芽,有望在构建医患共情、优化诊疗决策、提升医疗服务质量等多方面发挥作用,这是医学向人文本质的回归,体现着一个社会的价值追求与文明成色。而如何更好地联系国情,将这一概念进一步本土化,与临床实践深度结合等,则是其在当下及今后一段时期的发展过程中面临的挑战。

期待更多医疗机构能创新服务理念、优化服务方式、完善激励机制,擦亮医学人文精神,让医学不断兼顾技术与温度,让医院不仅成为疗愈身体之地,更成为传递爱、延续温暖之所,更好地助力“健康中国”建设。

社评

中国新闻名专栏

当医生不再只是按部就班地询问患者生理感受与病理表征,而是进一步关注疾病对患者意味着什么、患者期待达到怎样的治疗目标,当患者在接受治疗过程中有了更多倾诉心声、舒缓情绪的渠道,感受到医护人员亲友般的体恤与关怀,即使疾病暂时无法治愈,但被看见、被倾听、被理解本身也具有一定的疗愈效果,让患者身心获得慰藉。

在“暗号餐”“长明灯”里,看见善意循环的更多可能

丁慎毅

近日,有两条新闻让人感到心里暖暖的——在广东广州,一家小店贴出一张纸条:“要一份2号餐,吃完直接走。”在湖南长沙,一间青年旅舍常年亮着灯:“你来长沙遇到困难,欢迎入住免费宵夜。”

没有大张旗鼓的宣传,没有繁琐的审核流程,只有心照不宣的默契。这些看似微小的举动,成为城市里不声张的温暖。

它们不是简单在做慈善,而是在重建一种关系。救助往往伴随着审核、申报、公示等流程,而“暗号餐”和免费青旅的特殊之处在于:我帮你,与你是谁无关,只与你此刻需要一顿饭、一夜安眠有关。

这份善意,守护的是人的体面与尊严。在长沙这家青旅,有位住客离开时把房间打扫得干干净净,并留下字条:“等我站稳脚跟,一定回来做义工。”后来他真的回来了。在广州面馆里,有人悄悄预存了餐费,留给后来的“2号餐”顾客。善意没有变成负担,而是变成一种信任,逐渐流转了起来。

然而,光靠信任走不了太远,长沙的青旅老板曾自掏腰包月亏6000元,一度靠借钱维持;广州也有餐馆遇到连续几天被同一人“骗餐”的困境。单纯依靠个人热心的善意,如同风中烛火,温暖却易灭。

要让微光长明,需要让善意循环起来,而非不断消耗。一些地方已开始尝试:有餐馆推出“存餐簿”,顾客可多买一份饭存在店里,留给需要的人;有青旅让受助者以义工服务换取住宿,形成“服务换帮助”闭环;还有社区整合周边小店,形成互助网络,分摊成本压力。

除此之外,相关部门也可成为善意的“护航者”,如为提供“暗号餐”的小店减免部分税收,为免费青旅开通消防、卫生绿色通道等,既守住安全卫生底线,又不让善意因合规成本过高而夭折。技术手段也可以为善意循环赋能,如建立预约系统防止资源被挤占,通过大数据记录善款流向、避免重复救助等。

在英雄壮举、专业机构职责之外,善意的帮扶和救助亦应该成为更多普通人的选择。它可能只是多买份饭存在店里,是为陌生人指路后多问句“需要帮忙吗”,是在力所能及时,成为他人的一盏灯。

在“暗号餐”与“长明灯”里,看见善意循环的更多可能——今天,我们可以选择相信陌生人,用不声张的方式,守护彼此的体面。微光不必成炬,但可以星火相连,当无数微光在街头巷尾静静亮起,我们终将拥有更加温暖的岁月。



图说

循环

据极目新闻报道,近日,河南郑州一小学给入学新生“免费发校服”的消息引发关注。学校老师介绍,这些校服均回收自往届学生,经专业清洗和严格消杀后才免费发放给新生,一件校服最多循环使用过3次。很多网友留言“建议推广”。

中小学阶段,孩子们正处生长发育期,新买的校服穿一两季就不再合身,“压箱底”或丢弃都很可惜。让校服循环起来,既减轻了家长负担,又减少了资源消耗,还在孩子们心中播下了环保、节约的种子。事实上,多年前教育部门就发文倡导“可采用学校统一购买供学生循环使用的模式,也可探索校服以旧换新、以小换大等回收利用机制”,近来一些地区也积极响应推动校服回收利用,甚至延伸至课本、教具等领域。当然,鉴于校服直接接触孩子皮肤,仍有些家长担心穿回收校服的安全问题。这方面,各地应充分尊重家长知情权和选择权,同时探索建立更规范透明的校服回收、清洗、消毒流程,从而进一步消除疑虑、凝聚共识。

李法明/图 陈曦/文

“文旅+体育”为破解“门票依赖症”助力

关育兵

据8月31日《经济日报》报道,当前,国内众多景区陷入“门票依赖症”困境,高昂门票价格不仅加重游客负担,更成为制约旅游消费升级的瓶颈。在此背景下,山西探索的“文旅+体育”模式带来新启示:一场山地越野赛让代县主动免门票,反而实现整体收益提升。

“文旅+体育”模式破解了“门票依赖症”,关键在于实现了从观光经济到体验经济的转变。传统旅游模式下,游客与景区的联系往往停留在“看一眼就走”的浅层互动,门票自然成为主要收入来源。而体育赛事的引入彻底改变了这一模式——当跑步爱好者穿梭于千年古城墙下,当射箭选手在古堡中挽弓搭箭,体育成了连接古今的媒介,将静态文化遗产转化为动态沉浸式体验。

游客不再是被动旁观者,而是成为场景的参与者、故事的亲历者,进而延伸出住宿、餐饮、购物等多元消费需求,使旅游收入结构从单一门票转向综合服务。

从消费心理角度看,体育赛事精准把握了现代旅游者的行为特征,实现了从“流量”到“留量”的转变。“一人参赛,全家旅游;一日比赛,多日停留”的特点,使参赛者 and 随行人人员成为高质量旅游消费群体。以代县为例,一场3000人规模的赛事能吸引5000—6000名家属随行,相关人群已不再是一般观光客,而是转变为了目的性明确的体验型消费者。赛事赋予了他们留下的理由,巧妙地破解了“走马观花式”旅游痛点,激发起了二次消费的意愿。

从文化传承的角度看,“文旅+体育”模式为传统文化IP的活化提供了现代转译器。山西的实践表明,张壁古堡将射箭运动与古代军事防御建筑相结合,平遥古城让马

拉松与明清街巷相遇,这些创新不是简单的“体育+文化”拼接,而是找到了两者间的精神共鸣。传统文化通过体育赛事完成了另一种形式的表达,焕发出新的生机。

当然,“文旅+体育”模式要真正发挥破解“门票依赖症”的作用,还需系统规划和精心运营。赛事项目选择上须与当地文化特质相契合,避免生搬硬套;基础设施和服务配套方面则须全面提升,确保稳稳接住赛事带来的消费需求;经营理念的转变则尤其重要,须从紧盯门票收入转向关注综合收益,从景区管理转向目的地综合运营与治理。

当体育遇上文旅,收获的不仅是目的地的短期人气,更是旅游发展模式的深刻变革。它启示我们,破解“门票依赖症”,要挖掘更多让游客自愿留下的理由——通过体育赛事的引入,传统文化活起来了,游客留下来了,消费更多元了,景区也能实现更高质量、更可持续的发展。

眼”,提高维权意识。事实上,商业机构“傍名校”容易引发公众误解,损害名校的公信力和品牌形象,也是对培训市场公平竞争环境的破坏。相关学校别只是发“严正声明”之类了事,不妨有意识通过提早注册商标来防止他人抢注或滥用自家校名,一旦发现被冒名则应向监管部门举报以达到取缔目的,并积极通过司法诉讼请求侵权方停止侵权、赔偿损失。

监管部门也应“擦亮眼”,对于冠有名校头衔的培训机构要“抽丝剥茧”,查清真面目;对“傍名校”者,根据商标法、反不正当竞争法等规定,给予包括责令停止违法行为、没收违法所得、罚款、实行行业禁入甚至吊销营业执照在内的行政处罚,以切实保障消费者合法权益。让处罚有力有效,“李鬼”们才能付出沉重代价,还培训市场一片清朗。

参训学员更要“擦亮眼”,认真核实培训机构的办学资质,切勿盲文生义,以免陷入不法经营者的层层套路,同时也要消除“名校情结”,理性选择适合自己的培训。

工人日报

网评

点赞托举“轮椅男孩”,珍视陌生人的善意



龚先生

近日,几个男生抬起轮椅中男孩的短视频走红网络——湖南长沙女生小范带着脑瘫朋友小龙到北京天安门广场看升国旗,陌生男生合力抬起轮椅的一幕,感动了无数人,也赢得了众多网友点赞。

陌生人的善意像一束光,不仅温暖了彼时被帮助、关怀的对象,这份善意被看见、被点赞、被传颂的过程,实际上也是唤起共鸣、照亮人心的过程。

陌生人的善意,让我们看到世间的美好从未缺席,让我们坚信“无穷的远方,无数的人们,都和我有关”,应该也会让我们在公共生活中收获更多笃定与从容。

网友跟贴——

@晴天:没有人是一座孤岛。

阅读全文请扫码

@凯悦:千般善意,万般暖流。

“工人日报e网评”

“机器人城管”,有益的尝试

木须虫

据8月31日央广网报道,近日,广东深圳市龙岗区坂田街头来了两名特殊的“执法队员”——机器人“城城”和“管管”。这两个身高约1.5米的机器人身背工作包,循环播放着生动有趣的劝导语音。当面对劝导对象时,它们能及时、精准地做出清晰的劝导手势,配合屏幕上同步显示的丰富表情包,成功缓解了现场可能出现的紧张氛围。

机器人技术赋能城市管理,可以通过智能化手段优化执法流程,减轻人力压力,提升管理效率。然而,城市管理本质上是人的工作,须以人性化关怀为根基。因此,谨守“辅助”定位,成为执法管理的工具而非替代者,在科技与人文的平衡中实现城市善治,应是机器人城管须坚守的底线。

在城市管理中,机器人可高效完成重复性、高负荷任务,如配合执法智慧大脑精准破解管理盲点,解决人员不足与恶劣天气下的巡检难题等,这不仅可以提升工作效率,而且通过自动取证、数据留痕等增强执法透明度,推动了“阳光治理”,使管理更规范、公平。

当然,技术工具无法替代人的温度与智慧。人性化是城市管理的灵魂,城市管理关乎民生福祉,需洞察个体需求、平衡多元利益。机器人应用首先需重视安全,若机器人失控致伤,或执法程序僵化忽视个体困境,技术难免会背离向善的初衷。

坚守“辅助”边界,服务于人性化管理,当是机器人城管的正确设计逻辑:以温和劝导缓冲矛盾,以数据支持优化决策,而非替代城管人员的现场判断与柔性沟通。眼下深圳城管明确机器人活动范围,配备人工监督,便是对机器人工具属性的清醒认知,而摊贩从抵触到主动配合,很大程度上源于机器人背后站着理解民生需求的管理者。这其实正是技术赋能和补强人的治理能力,而非取代人的核心作用的生动写照。

机器人城管是时代进步的产物,但其价值在于助力而非越界。进而言之,技术赋能应服务于人性化治理,让城市在高效秩序中保有温度,最终实现共建共治共享的治理愿景。

媒体声音

◇智慧旅游打开“诗与远方”

漫步西子湖畔,游客扫码即可召唤“AI导游”;畅游海洋公园,仿生鲸鲨与游客共游“海底世界”……一段时间以来,一系列创新技术被广泛应用于文旅产业当中,让“诗与远方”有了更智慧的打开方式。

《经济日报》评论说,不少地区依据地域文化特色,构建起全新的旅游生态,例如北京中轴线“数字孪生元宇宙”平台上线等。数字化技术正在深度赋能文旅产业,已从“辅助手段”升级为“核心动力”。未来,可以从政策制定、企业发展等层面着力化解难题,让数字化更好赋能产业发展,同时挖掘历史故事与民族风情,深耕地方特色,展现各地独特的文化魅力与价值。

◇2万元包进大厂?大学生实习不能沦为生意

不少中介机构明码标价售卖大厂实习机会,声称“2万元左右便可进大厂”,甚至宣称与上百家企业有“合作关系”。面对天花乱坠的宣传,不少大学生为之心动。

《北京晚报》评论说,实习也许可以花钱走过场,但就业市场不可能在招聘时走过场。实习,就该实字打头。市场监管等部门应持续严厉打击涉嫌诈骗等违法行为的中介机构,各平台也有必要把发布涉嫌欺诈信息的商家筛出去。更重要的是,高校应正视大学生的实习期待。通过校企合作等方式畅通实习机会,让大学生在有效实习经历中获得“真功夫”。

◇青年驿站走红,“停靠”是为了更好地出发

最近,一种带有社交、休闲属性的短期居住场所——青年驿站在社交平台走红。在云南西双版纳的院落,一个月1000多元包吃住包,还能用劳动和才艺抵扣房租。

《光明日报》评论说,长期处于“快节奏”的都市生活中,年轻人感受到压力,而青年驿站和旅居生活,为他们提供了一种“短暂抽离”的出口。他们并不是拒绝努力,而是允许自己偶尔停靠。努力不等于透支生活,松弛也不是放弃生活。理解并尊重他们的选择,比质疑他们“是不是在逃避”更重要。(嘉潮 整理)

培训机构“傍名校”,多方都要“擦亮眼”

何勇海

据8月29日北京日报客户端报道,2025年7月,北京市市场监管综合执法总队在日常检查中发现,某名称中含有“清大”的教育科技公司采用多种手段,将自己“包装”成为具有清华大学背景、与清华大学关系密切的单位,面向社会开办“高端培训班”“总裁研修班”,收取高额费用,使参训学员权益受损。近日,北京市市场监管局依法对其做出罚款10万元的行政处罚决定。

由于美誉度高、资源丰富,名校的品牌

时常被一些培训机构强行“傍”上,这些机构通过冒用校名、谎称合作、刻意误导等方式进行虚假宣传,招生牟利。实际上,此类培训与名校之间不存在任何从属及关联关系,名校也从未授权其以学校名义组织开展培训、研学活动,未指派相关教授、学生等参与授课,也未曾提供过培训、经营场地。

早有专家指出,若名校的全名或简称已注册为商标,培训机构“傍名校”便是对名校商标专有使用权的侵犯;即使名校全名或简称未被注册为商标,但在实践中公众能判断其唯一指向性,培训机构“傍名校”也足以引人混淆或产生关联,也是构成侵权的不正当竞争行为,有损

名校声誉。此番案件中,涉事教育科技公司不仅在名称中含有“清大”二字,还利用清华大学英文名称、校训以及二校门图片等资源,很容易让人想到我国最高学府之一——清华大学。

培训机构“傍名校”进行虚假宣传,收取高额费用,是欺诈骗学员的行为,会使其权益受损。由于信息不对称,参训学员往往无从知晓培训机构的真面目,而且名校具有很高的公信力和认知度,参训学员更容易轻易相信。当然,不排除有学员明知是“傍名校”行为,却为满足自己“学历崇拜”以及“圈子文化”社交需求,仍愿意报名就读。

对于培训机构“傍名校”,名校要“擦亮