

白天没时间,那就晚上去。近期,北京、上海、江苏、浙江、山东等地的不少医院纷纷推出夜间门诊服务,以此改善患者就医感受、提升患者就医体验、满足患者多元就医需求,受到患者的欢迎和肯定,也为打造有温度的医疗服务,更好守护人民群众身体健康探索出一条新路。

# 夜间门诊:为健康留一盏灯

本报记者 奚冬琪 顾意亮 雷蕾

夜间门诊开了,患者方便多了

傍晚5点半,北京妇产医院东院区门诊大厅逐渐安静下来,一个个关闭的窗口意味着一天的诊疗工作已经结束。但穿过大厅来到地下一层,这里的小夜特需门诊依然是灯火通明,虽然夜幕降临,但这里的工作才刚刚开始。

“我们小夜门诊的开放时间是周一至周五的17:00至20:00,一般要看20多个患者。”妇科主任医师王玉说,通常每晚的高峰会出现在6点半到7点。虽然医院规定小夜门诊结束时间为晚上8点,但往往要忙到9点甚至更晚才能下班。

5点20分,王玉开始叫号小夜门诊的第一位病人。十几分钟后诊疗结束,病人后续缴费、取药都在同一层就能完成。由于夜间门诊排队人数相比日间大幅减少,每位病人候诊的时间也因此大大缩短。

“我还以为今天看不成了,没想到这里有夜间门诊,节省我好多时间,真是太方便了。”第一位走出王玉诊室的孙女士是第一次体验夜间门诊。她说自己因为之前挂错了号,今天原本是来碰碰运气,没想到看上了夜间门诊,真的感觉特别幸运。

和孙女士的“歪打正着”不同,在生殖医学科门诊外等候的陈女士则是夜间门诊的“常客”。因为该科室的特殊性,患者一般都需要按照严格的周期多次、规律就诊。陈女士表示,自己平时工作很忙,不能总是请假,有夜间门诊就方便多了。“不仅时间可以自己支配,最关键的是晚上患者少,咨询医生的时候时间可以稍微长一些。”

生殖医学科副主任医师杨洋告诉记者,来科室挂夜间门诊的患者以上班族居多,也有些是因为白天挂不上号,另外,因为科室的性质,周末也会安排门诊。“科里的几位大夫轮流排班,虽然辛苦一些,却能最大限度方便患者,大家都认为很有价值。”杨洋说。

据医院门诊部主任程燕红介绍,北京妇产医院小夜门诊自2016年年初开始运行以来,目前已有7个科室的30余位专家参与诊疗。今年6月诊疗850人次、7月诊疗817人次,平均每日对外放出预约号源130余个,不仅缓解了白天挂号难问题,也突出了惠民服务的理念。

在上海,不少医院最近也推出了夜间门诊,方便市民错峰就医。

“我在市区上班,每天下班到家接近7点,因为工作时长久,回到家总是腰酸背痛,有时难受得厉害就请假或者选择周末过来进行针灸治疗。”正在上海市嘉定区中医医院针灸科就诊的腰椎间盘突出患者周先生说,“医院针灸科现在有夜间门诊,下班后可以直接过来,方便了很多。通过1周的治疗,我感觉轻松了很多。”

“目前,针灸科和推拿科共有15名医生到岗夜间门诊。”上海市嘉定区政协委员、嘉定区中医医院针推科主任陶善平介绍,医院自今年5月起



推出夜间门诊,覆盖7个科室,并同步配套中药药房、检查检验。患者主要以上班族和上学族为主,其中慢性病是就诊人群中常见的疾病。

“中医针灸和推拿治疗对很多疾病疗效显著,按疗程治疗需要较长时间,病人往往抽不出时间,经常请假又不现实,而在开设夜间门诊后,患者可以提前通过医院微信平台预约挂号,下班或下课后过来治疗,很方便。”陶善平说,对于病情复杂、病程长的夜间门诊患者,医生也会及时组织科室召开疑难病例讨论,对后续治疗给予指导,并提出全面的治疗方案。因为夜间门诊的开设,陶善平还有一个意外发现——白天医院停车难的问题得到了解决。“避开了日间的就诊高峰,减少了看病等候的时间,极大地提高了就诊效率。”

除了上班族,学生群体也是夜间门诊的重点人群。

8月17日下午6点30分,济南市第二人民医院儿童眼病门诊依然灯火通明,前来就诊的小患者在家长的带领下陆续来到诊室门口。“孩子眼底没有什么问题,但是两只眼睛远视都达到了750度,而且还有一点内斜视,必须要佩戴眼镜进行矫正。”眼五科斜视与小儿童眼病副主任医师李倩耐心地向家长解释道。

为方便上班族家长带孩子就诊,济南市第二人民医院儿童眼病门诊自7月11日至8月31日开通暑期近视防控夜间门诊,缓解家长白天带孩子就诊需要请假的压力。李倩介绍,暑期近视防控夜间门诊每周二、三、四17:30-20:00开诊,虽然是延时服务,但是该配备的人员一个也不少,从坐诊专家到检查项目及白天的常规门诊并无差别。“夜间门诊是日间门诊的延续,诊室每天都会有一名专家坐诊,验光配镜中心也同步开诊,无论是过来测视力、看眼病,还是配眼镜、做训练,都可以一站式解决。”李倩说。

在济南,晚上开门诊的不仅有李倩所在的眼科。今年5月,济南市儿童医院也开设了夜间门诊,与正常门诊服务无缝对接,切实满足患儿夜间就诊需求。

可持续发展,平衡压力和成本是关键

开设夜间门诊,虽然能分流医院常规门诊的就诊压力,更好满足上班族、学生群体等的就医需求,但在夜间提供不亚于白天的医疗服务,不仅医生、护士要延长工作时间,检验科室、药房、后勤服务,以及人工挂号、收费窗口等岗位也需要及时跟进,无形中提高了医疗机构的运营成本。那么,是否应该鼓励所有医院、所有科室都开设夜间门诊呢?

今年全国“两会”期间,有全国政协委员建议“医疗机构常态化开设夜间门诊、夜间门诊,鼓励普通医院开设延时门诊或无假日医院”。对此,有人叫好,认为可以从容就医,减少等待时间,提升就医体验;也有人认为,此举会加重医院和医生的负担,让本就被延长的工作时间雪上加霜。

其实,夜间门诊作为缓解医疗资源稀缺的一种思路,也是公共服务向普通人需求靠近的一个过程。公共服务迎合公众的取向,是趋势也是必然,不少地方在多年前就已经开始了尝试,除了夜间门诊,很多医院还推出了晨光门诊、黄昏门诊、无假日医院等,不同名称之下的共同之处都是相关部门和医疗机构通过调整医疗资源来延长就诊时间,优化号源供给结构,满足患者的多元需求。

可见,医院如何在更好服务患者的同时,平衡各方面的压力和成本就成了夜间门诊能否长久维持的关键。

“一个医院是否有必要开设夜间门诊以及开设什么样的科室,需要根据医院的实际情况和患者诊疗需求情况来确定和调整,‘一刀切’肯定是不行的。”杨洋说,在北京,夜间门诊运行较为成熟的北京儿童医院和自己所在的北京妇产医院,都有其患者群体的特殊性。“儿童医院是因为孩子一些病情较为紧急,我们医院像辅助生殖技术科,并不能以工作日周期来计算。因此,像这一类的医院和科室,就更适合安排灵活的就诊时间。但有些科室可能夜间患者并不多,或者无法做相关检查,开设夜间门诊的性价比就会比较低。”

杨洋也提到,开设夜间门诊会给医

务人员带来更长的工作时间,无论是医院方面还是医生本身,大家都是排除万难,尽量给患者提供更多的便利。

“医疗机构推出夜间门诊,对于患者就医的确是极大的利好。错开了患者的工作或学习时间,可以让患者无需请假赶时间;延长了接诊周期,有效减缓了扎堆看病的种种不便。”山东省政协委员、山东法策律师事务所律师张法水认为,医疗机构推出夜间门诊,是给服务做加法,但考验的还是服务资源供给。

“要让夜间门诊赋予患者正常看病一样的便利,就需要医疗机构整体服务延时,这显然会增加医院人员调配的压力,从长远来看会面临可持续的问题。”张法水直言,站在均衡医疗服务配置的角度,夜间门诊不宜成为所有类型医疗机构的标准配置,夜间门诊虽然方便了患者看病,但客观上也增加了医疗机构特别是大医院工作人员的工作负荷,这是必须要关注和考虑的一个重要问题。

精细统筹,让夜间门诊更高效

推进夜间门诊建设,缘于国家对改善患者就医体验的高度重视。不久前,国家卫生健康委等部门印发通知明确,于2023年至2025年在全国实施改善就医感受、提升患者体验主题活动。其中,提供夜间门诊服务,就是改善就医体验的重要途径之一。

通过夜间门诊为患者就医提供更好服务,是医疗服务满足群众需求的创新举措,值得肯定。但如何在保障从业者权益的同时提高其积极性,也是需要思考和关注的问题。

“为更有针对性地服务好上班族和上学族,有必要加大宣传力度,提升夜间门诊的公众知晓度。从初步的实践效果来看,夜间门诊推动了错峰就医,提高了医疗资源利用率,一定程度上有效缓解了看病难的问题。”陶善平认为,为患者提供精细化服务,离不开医护人员辛勤付出,因此建议合理安排轮休和假期,通过排班、绩效管理等方式有效统筹,增设配套的后勤服务,提升医务人员积极性,切实保障他们的权益。尤其要呼吁社会各界对夜间门诊医护人员多一些支持、理解与关怀。

陶善平根据一线工作经验,同时建议根据前期积累的数据,分析患者病种分类和特点,合理安排各专业不同年龄、资质的医师出诊,针对地域、季节特点,结合号源使用情况,动态调整出诊科室和接诊人次,合理配置夜间门诊人力资源。

“如果每个大医院都开设夜间门诊,可能会面临‘吃不饱’等问题,也不是优选。”张法水认为,医疗机构开设夜间门诊不能盲目倡导、各自为政,而应精准定位,精细统筹,通盘布局。

张法水建议,一方面,要合理调配医疗服务资源,差异化布局,主动匹配就诊的不同需求,按区域设置一些专门的夜间医院、夜间诊所,专门在下午到晚间时段为患者提供诊疗、检查服务;另一方面,可更多地运用激励机制,鼓励、吸引退休专家、有余力的医务人员参加,在不造成资源浪费且能够提供高质量医疗服务的情况下,视情开设夜间门诊。

(沈青对本文亦有贡献)

## 三个不能忘 ——江苏南通海门区政协的为民故事

张东华 本报记者 江迪

故事二:人民功臣不能忘

近代实业家张謇先生始终以“兼济天下苍生”为己任,通过办实业、兴教育、行慈善等多种途径,全方位、多层次致力于民众生活改善,体现了其为百姓谋福祉、为社会作贡献、为政府担责任的民本思想和社会责任。

海门是张謇的家乡。近年来,江苏省南通市海门区政协始终坚持把“人民政协为人民”贯穿履职全过程,发挥制度优势,创新为民实践,真正做到感情上更加贴近群众、行动上密切联系群众、履职上积极造福群众。

故事一:政协为民不能忘

6月30日,是“三星镇外来人员子女入学”协商议事活动日。尽管下着大雨,但三星镇不少企业家和外来务工人员代表依然按时来到协商议事室。属地政府、职能部门负责人与他们面对面交流、心贴心沟通,就积分制管理优化、三星中学和叠石桥小学建设、现有教育场所功能改造、定制公交运营等问题达成共识。

今年,海门政协在对三星镇企业进行走访服务时,不少企业家委员反映,希望能有效解决外来务工人员子女入学难题。近年来,随着产业发展,大量外来人口涌入三星镇,常住人口超过15万,其中外来人口接近10万。尽管三星镇通过积分制登记、存量设施改造、师资力量调配等办法,缓解了一部分外来人员子女入学难题,但依然存在教育资源供不应求的局面。

教育是最大的民生,也是评价营商环境优劣的重要方面,解决好外来务工人员子女入学问题,既关乎民生福祉,也关系经济发展。因此,属地党委政府系统规划、科学运筹,相关职能部门协同施策、全力支持,广大政协委员创新履职、建言献策,进一步画好民生改善同心圆,凝聚营商服务正能量。

“三星镇外来人员子女入学”协商议事活动仅仅是海门政协为民履职的一个缩影。近年来,无论是共同富裕、医养结合等协商课题,还是海兴小区燃气“瓶改管”、通源小区“飞线”整治等惠民实践,都赢得了群众的广泛赞许。目前,在海门292个城乡社区、18个政协界别,已实现“委员之家”“协商议事室”“社情民意收集点”三位一体全覆盖。全区317名政协委员充实到11个区镇履职小组,创新建立省市区三级政协委员联系群众、联动履职工作机制,一座座“连心桥”拓展了力量之源。

故事三:对百姓的承诺不能忘

7月27日,黄卫锋等一行到余东镇看望慰问今年刚考上大学的赵善亮,祝贺小赵考上了理想的学校,也为小赵一家送上了关心和问候。

两年前,海门政协在余东镇开展疫情防控走访服务时,遇到了从安徽过来经营小吃店的一对夫妻,当时,虽然小店生意受到疫情影响,可他们却丝毫没有怨天尤人,而是充满了乐观和自信。在店面旁一间暗淡的屋子里,大家惊喜地看到了满墙的“奖状”。店主自豪地介绍,这是他儿子赵善亮的房间,正在海门证大中学读高一。黄卫锋当场承诺,等孩子考上了大学,再来看望奖励他。

从一个孩子的承诺,到对社会民生诉求的落实,海门政协始终注重把民情民意、民心民智融入履职各方面,善于在视察调研中关注社情、在协商议事中捕捉民意、在提案办理中集聚民智、在民主监督中反映民意。近两年,海门80%的协商计划、政协提案、监督议题都集中在民生领域,为区委区政府科学决策提供了民意支撑,其中有关“精装修二次装修”“规范网络法拍”等社情民意信息被江苏省政协采纳。

延续15年只为那化不开的温情

## 邻里文化节 庄河幸福味

齐芳芳 吕东浩

最近,大连庄河市区城关街道向阳社区充满着幸福的气息——第四届“百家宴”热闹开席,左邻右舍、老友新朋聚在一起,品尝人间美味,畅享邻里温情。

至此,城关街道“邻里文化节”正式拉开帷幕,一场延续了15年的“邻里文化盛宴”,使“邻里共治,守望相助”的理念愈发深入人心。

庄河市政协党组、城关街道向阳社区党总支书记、居委会主任迟军介绍,本届“邻里文化节”从8月份启动,计划于11月份结束,历时3个月。街道25个社区结合自身实际,策划开展150余场形式多样的文化活动,将“邻里文化”融入人们的精神世界,不断提升辖区居民幸福指数。

徜徉在城关街道大街小巷,随时随地可以开启一场五彩缤纷的“感官之旅”——

友谊社区、黄海社区正在进行文艺汇演,台上表演者载歌载舞精彩纷呈,台下群众喝彩声、鼓掌声此起彼伏气氛热烈。

新兴社区联合8家驻社区单位举办趣味运动会,精心设计团队拔河、企鵝漫步等5项趣味运动项目,各项比赛扣人心弦,活动现场热闹非凡。

五一社区、海景社区举办书画摄影展,共展出书画和摄影作品80余幅,墨香、纸香、光影萦绕一室,前来参观的居民络绎不绝。

“向阳社区的‘百家宴’,让大家共赴一场‘邻里之约’,品的是心情,吃的是幸福。”迟军说,生活的滋味,莫过于人间烟火,百家各色菜品流淌出来的,恰是化不开的街坊邻里情。

说起举办“邻里文化节”的初衷,作为该活动的发起者和组织者,城关街道办事处主任殷俐俐如数家珍娓娓道来。



向阳社区第四届“百家宴”

2008年,随着城市建设加快推进,一座座高楼拔地而起,越来越多的户人家离开了繁衍生息的小平房,搬进了高楼,离开了鸡犬相闻、一家做菜满园飘香的生活环境。人们忽然发现,以前低头不见抬头见的邻居不见了,人与人之间逐渐变得生疏了。

猝不及防的变化,让城关街道的“当家人”陷入了沉思。如何打破僵局,重新拉近人与人之间的距离,找回曾经的和谐与温馨?时任城关街道办事处宣传委员的殷俐俐向领导汇报了举办“邻里文化节”的设想,得到一致认同。

殷俐俐说,最初的“邻里文化节”虽然没有现在丰富多彩,却像一枚石子投入平静的湖面,在人们心中激起层层涟漪,给渴望交流的辖区居民带来了满目希望。一步一步走来,“邻里文化节”逐渐发展成城关街道传递邻里温情、和谐社区治理的特色基层文化品牌。

“睦邻友好的传统美德,邻里共建美好家园的氛围将更加浓郁。”庄河市政协副主席、城关街道党工委书记田文江表示,“邻里文化节”是党建引领基层治理的有效载体,下一步将继续深度挖掘优质文化资源,积极倡导文明新风,以更高质量的资源供给,更广泛的群众参与度,满足人们对文化生活的新需要和对美好生活的期待,合力发出“城关声音”,讲好“城关故事”,持续擦亮城关“邻里文化”名片。

天津和平区:

## 为老服务怎么做 听听委员怎么说

马莹 本报记者 张原 李宇馨

天津市和平区常住人口35.5万人,户籍人口46.39万人,其中60岁以上老年人12.96万人,占户籍人口总数的27.94%;80岁以上老年人2万人,占户籍人口总数的4.3%,老龄化程度较高。为健全养老服务体系,有效应对人口老龄化,和平区以创建全国居家和社区养老服务改革试点为抓手,创新推进养老服务。2022年6月被确定为天津市唯一一个“积极应对人口老龄化重点联系城市(区)”。

面对人口老龄化程度不断提升的实际情况,和平区政协把助力应对人口老龄化和老龄社会作为履职重点,确定“积极应对人口老龄化,加快为老服务体系建设和推动为老服务高质量发展”为2023年议政性常委会

议调研课题,组织政协委员深入老年人食堂、社区嵌入式养老服务中心、社会组织孵化中心等开展调研。

区政协采取“1+N”调研模式,充分发挥各界别和各党派视野开阔、渠道畅通的优势,以开展大兴调查研究为契机,以问题为导向,从老年用品、老年营养、老年维权、老年文化、老年体育健身、养老服务业、数字适老服务、智慧社区养老服务及为老志愿服务等多方面深入调查研究,形成了内容丰富的9篇调研报告。

会上,区政协常委、委员代表与区政府领导、相关职能部门负责人面对面协商,沟通交流。

“打造专业化养老服务人才队伍,推进医养结合走向深度融合,提升

‘智慧+养老’应用深度广度,促进养老事业与‘银发经济’实现共赢。”许佳委员向与会人员介绍了“1234”特色养老服务模式。

“在调研中我们发现,由于对服务对象的区别仅以年龄阶段为标准,未能充分根据老年人经济和健康状况差异,提供差别化、个性化的养老服务,使得养老服务的针对性不强,专业化和多样性不足,未能形成高中、低不同层次服务的完整梯度分布。智能科技助力养老产业,应当成为今后我区探索养老服务新模式的重要举措。”张璠之委员说。

委员们分别结合自身工作实际和调研成果,从不同角度提出了针对性和可操作性强的意见建议,职能