

观点 扫描



把“安全”放在首位,守护好每一位驾乘者的出行安全,以质量赢得消费者的信任,新能源汽车才能有更大的市场、更美好的未来。

百万豪车刹车踏板支架断裂?真相比情绪更重要

近日,尊界V800刹车踏板断裂事件引发热议——懂车帝称对其进行100-0km/h紧急制动测试,3辆车刹车踏板支架全部断裂;尊界汽车认为该测试是“非标准的极端测试工况”,懂车帝则回应,百公里刹车实验是汽车实测最基本的科目之一。目前,事件仍在持续发酵。

事关刹车系统、行车安全和人员性命,这一新闻的关注度可想而知。

首先,汽车的刹车踏板及相关部件,在任何人力踩踏条件下都不应该断裂,这是行车安全的一条底线。刹车踏板支架断裂、车辆刹不住,威胁的不止是车上驾乘人员的生命,还有周边车辆和行人的安全,这种后果,只是想想就已经足够可怕了。

其二,直面问题,陈述、澄清相关情况,是企业应有的态度。刹车到底有没有问题?后续企业对涉事车辆究竟是“免费升级”还是“召回”?对这些关注焦点,企

业有必要更有责任给出明确答案。

其三,对品牌及产品的质量提出质疑或批评,是媒体和公众监督权的一种体现。对此,任何品牌和企业都应以开放包容的心态去倾听、研判和回应,而非抱着“与情洁癖”动辄要诉诸法律。如果有真实的测评和数据,有过硬的品质和性能,不妨拿出来,展示、证明一下自己。

真相比情绪更重要。这其实不仅仅是一款车的问题,而是公众对更多新能源车质量的关切。比如,新能源车的标准问题、是否存在“速成车”的问题。把“安全”放在首位,守护好每一位驾乘者的出行安全,以质量赢得消费者的信任,新能源汽车才能有更大的市场、更美好的未来。

某种角度上,安全才是更大的豪华。

李靖 来源:中工网



让制度为专业判断撑腰,让坚守规则的医生不必在“处理投诉”和“抢救患者”之间做选择,这既是对医者职业尊严的保障,也是对每一个可能走进急诊室的患者负责。

急诊的秩序,不能向“谁闹谁有理”低头

近日,苏州大学附属儿童医院儿科医生陈世康按号优先救治一名车祸重伤患儿。后一号家长称孩子“血流不止”要求插队,陈医生初步检查发现伤口敷料干结、并无持续出血,便让其等待叫号。家长当即便在诊室门口拨打投诉热线。陈医生感慨:“这个时候我是去处理投诉,还是正常治疗就诊呢?”当天他接诊了105名患者,午饭也没顾上吃。最终投诉未成立,家长事后道歉,又回头找陈医生看了病。

陈医生的处置合情合理。《急诊科建设与管理指南(试行)》明确要求,急诊应当“制定并严格执行分诊程序及分诊原则,按病人的疾病危险程度进行分诊”,对可能危及生命安全的患者应当立即实施抢救。陈医生优先处理车祸伤患儿,并非区别对待,而是按职责行事;更何况那位声称自家孩子“血流不止”的家长,其描述与医生实际所见并不相符。陈医生敢于对“谁闹谁有理”的歪逻辑说不,体现的是对医疗操作规范的坚守。

然而,投诉机制的失衡,有时也会让坚守规则的医护人员陷入两难。家长一通电话就能发起投诉,医生却必须放下手头工作,花大量时间撰写说明、自证清白。不少医疗机构还把“零投诉”纳入考核,直接和绩效绑定,投诉不分真伪一律追责。一些医护人员为了不被扣罚,只能向无理投诉妥协,客观上助长了“靠闹获利”的投机心理。如果“谁闹谁优先”取代“重症先救治”,轻则扰乱正常急诊秩序,重则危及重症患者的生命安全。

此事之所以引发讨论,就是因为无理投诉已成为不少医疗机构的一大困扰。投诉是患者维权的重要渠道,但过度维权催生了大量无理投诉。当“护士走路太快”“药味刺鼻”都能成为投诉理由,说明部分地方的医疗投诉早已越过了基本的边界。在这起事件中,投诉直接被异化为插队的施压筹码:家长一边发起投诉,一边又回来找同一名医生看病,说明投诉根本不是合理诉求的表达,只是胁迫医生让步的手段。医护人员怕的不是投诉,而是被无端冤枉后,还要耗费诊疗时间自证清白。无理投诉让医护人员疲于应付、寒心受伤,最终损害的是广大患者的就医权益。

破解这一困局,关键是让医疗投诉回归应有的样子。医院应建立专业的投诉甄别机制,由医疗专家评判医生的诊疗行为是否得当,不让仅因“主观感受不佳”发起的投诉进入核查范围,落实“无过错不追责、无过错不致歉”原则,严禁要求无诊疗过错的医护人员被动道歉。考核体系应放弃“零投诉”指标,代之以合理投诉响应率等更科学的评价标准。分诊台也应主动告知患者病情分级和预计等待时间,从源头减少因信息差引发的情绪冲突。

急诊的秩序,不该由投诉来决定。让制度为专业判断撑腰,让坚守规则的医生不必在“处理投诉”和“抢救患者”之间做选择,这既是对医者职业尊严的保障,也是对每一个可能走进急诊室的患者负责。

时本 来源:北京青年报



窗口的出现或许有历史的原因,但公共服务也应该从“被吐槽才改”转向“主动发现、及时改进”,别总等到有人拍了视频、上了热搜,才被动地应对舆情。

今夕何夕,怎么还有“丁义珍式”窗口?

近日,有媒体报道,上海嘉定区江桥镇一社区卫生服务中心挂号窗口设计过低,导致患者需要半蹲才能沟通,十分不便。因该窗口与影视剧《人民的名义》中的“丁义珍式”窗口颇为相似,从而引发网友关注。

10月13日,上海市嘉定区江桥镇社区卫生服务中心发布情况通报,称已开展窗口柜台改造工作,将于两日内完成。

今天还出现“丁义珍式”窗口,实在是让人有点不知今夕何夕之感。《人民的名义》是2017年的电视剧,距今已快10年。没想到片中情节还能时不时上演,也不得不说一些单位实在是反应迟钝。

窗口的出现,归根结底还是一些公共服务设施的设计和管理,没有真正把民众的需求放在第一位。就像上海嘉定的这起案例,当地卫健部门解释,这一窗口自1989年启用,当初由于需要收取现金,为保障资金安全,采用了类似银行柜台的设计。

但三十多年过去,收费方式、就医流程乃至群众对公共服务的要求都发生了巨大变化,窗口却依然我行我素。更何况即便不改,提供一个椅子不也能解决问题吗?这恐怕还是一种傲慢:只要我办事方便,患者是坐是蹲又与自己何干呢?

“丁义珍式”窗口该彻底绝迹了。各个单位要广泛开展排查,看看还有没有类似让人弯腰、下蹲甚至跪着才能办事的不合理设施,该改造的及时改造,该调整的尽快调整。窗口的出现或许有历史的原因,但公共服务也应该从“被吐槽才改”转向“主动发现、及时改进”,别总等到有人拍了视频、上了热搜,才被动地应对舆情。

基层单位应该明白,今天衡量公共服务做得好不好,不只看事情能不能办,更要看能不能舒舒服服、有尊严地把事办完。一张椅子、一个窗口的细节,都应该精益求精。

周言 来源:光明网