

市民信任，是靠点滴做出来的

——记杨浦分局平凉路派出所社区民警姚廷

□见习记者 翟梦丽

姚廷自 1985 年 2 月进入杨浦公安分局平凉路派出所成为一名社区民警，至今已有 36 年，现为福祿居委社区民警。在他看来，他所做的无非就是把工作做到细致，但每一次调解，每一次办案，每一句称赞背后无不蕴藏着他的辛勤付出和处事智慧。明年即将退休的他，总结 30 多年的从警生涯，浓缩为一句话：“不能脱离群众，市民对民警的信任，就是靠点滴做出来的。”

矛盾调解要走在激化前

2006 年，6 个动迁结束留有居民户口尚未迁出的居委合并，成为了福祿居委，历史遗留的各类矛盾纠纷繁杂如乱。接手辖区后，面对管段社区这样一种局面，姚廷毫不退缩，全力投入到了调解各类矛盾纠纷，不断攻坚克难的繁重工作中。“矛盾纠纷调解要预防走在排查前，排查走在调解前，调解走在激化前。”

一个周末的下午，辖区内一名刘姓男子浑身酒气地来到动迁组办公室，不顾工作人员的劝阻吵闹滋事。万般无奈下动迁办负责人将电话打给了在家休息的姚警官。姚廷了解情况后，马上从家中赶往动迁基地办公室。当他赶到时，刘某正在现场耍酒疯并要殴打工作人员，幸好被及时阻止，一通教育后被劝离。事后姚廷为了刘某家庭的动迁

问题，多次会同动迁组工作人员上门讲清政策，耐心细致地做起刘某和家人的思想工作，最终这起动迁矛盾得到了圆满解决。

小事背后的大智慧

当好一个社区民警，不仅要能管理好所有的居民，更重要的是要服务好辖区的百姓。在姚廷看来，这两者相辅相成，平日里社区民警要力所能及地给辖区居民提供帮助，这样需要居民支持配合管理社区的时候，才会有居民乐于帮忙。

有一次姚廷临下班，辖区内一对老夫妻找到了他，原来是他们的女儿需要出国办理签证，出入境管理部门需要女儿提供一份户籍证明，且时间紧急，第二天就要，但此时女儿正在外地出差无法赶回来办理。老夫妻俩问姚廷是否有什么加急的方法。姚廷立刻应允了，当天赶到所里加班办理好了户籍证明并亲自送到了老夫妻的家中。“从此以后，每次我在居委搞什么活动，他们夫妻俩总是大力支持。”社区民警和居民良性互动，社区才能够欣欣向荣。

姚廷的智慧不仅体现在他在为人处事上精准把握，也蕴藏在他处理事情的具体细节中。辖区内一高层居民楼的电梯因为未缴纳电费而停运了一个多月，原因只有一个：大楼没有成立业委会，资金没有办

法正常用于居民开支。当务之急就是要召开业主大会，居民投票选举成立业主委员会。但鉴于居民之间互不信任的状态，居委书记找到了姚廷，希望由他出面维持秩序并做公证。姚廷同意了，但同时也提出了两个条件：第一，必须当着他的面完成唱票统计；第二，所有投票选举情况必须有监控记录。选举当天，姚廷穿戴整齐警用设备，准时到场，确保了业委会选举成功。

工作 30 多年，姚廷的工作热情没有退减半分。“因为热爱这份工作。”曾经，凭借着出色的认人和搜查能力，姚廷帮助破获了一起重大案件，他也因此被邀请调去办案部门，但他好似天生就是为社区工作而生的一样，只想踏踏实实在基层做好工作。在协助招警工作时，他也格外关注考生是否喜欢警察这份工作。

热爱可抵岁月长。几十年如一日奔波在派出所和社区之间，忙碌于给居民解决各种难题，他可曾感到过疲惫枯燥？姚廷 36 年的社区民警工作给热爱和信仰做了最好的注解：它们不会被岁月磨蚀，反而会愈发熠熠生辉。



职业陪诊员也适用于“包容审慎”的监管方式

当前，陪诊员正成为一种新兴职业，职业陪诊越来越成为低频刚需产品。近日据报道，在做了三个月职业陪诊员的韩立（化名），对西安几家三甲医院的布局和特色科室摸得很清楚，挂号、取号怎么最快，抽血、CT 在哪做，怎么与患者恰到好处地沟通都很熟稔。韩立服务过的患者，有子女不在身边的老人、不愿麻烦熟人的年轻人，丈夫无法请假陪同的孕妇、以及不识路的异地患者。

正视“职业陪诊”背后的合理需求

陪同患者就医也能成为一项专职工作，出乎很多人的意料，不过仔细一思考，也在情理之中。一些老年人本来就身体虚弱、腿脚不便，去医院就诊就更离不开人陪同和照顾。现代城市工作、生活节奏快，如果不是节假日，老年人的子女等亲属也未必每次都能请假陪同就诊，更何况很多家属还在异地。

现在的医院都在大力推进信息化建设，对于大多数人而言这肯定是件好事，但对部分人员尤其是老年人而言可能就“不够友好”——例如，有的医院已经取消实体就诊卡，外地患者如果要就诊，得先在智能手机上下载相关应用软件然后逐步注册才能挂号。虽说各大医院一般都有志愿者协助患者进行相关操作，但志愿者的数量毕竟有限，很多人在挂号这个环节就被卡住。

又例如，现在医院的很多

检查分布在不同的楼层甚至不同的大楼，往往医院电梯又十分拥挤，可供休息的座椅也少，一些老年人对流程陌生，要想独立去医院完成一次看病，还真是件麻烦事。“职业陪诊”服务的出现，也算是帮很多人解决了现实的困难。

新出现的“职业陪诊”，也需要加以引导规范。毕竟，医疗服务涉及人的健康及隐私。对此，卫生行政管理部门或相关的行业协会、民间组织不妨制定“职业陪诊”的标准规范，界定陪诊的内容，明确双方的权利和义务，推动这一新出现的职业健康有序发展。

特别需要注意的是，要为陪诊服务划定严格的边界，限定在陪同、协助的范畴，坚决杜绝“医托”等非法分子借助陪诊的名义行骗。与此同时，医疗结构也应当就在诊流程等方面持续优化，提升就诊者特别是老年人、外地患者的就医体验。

职业陪诊折射出医疗服务的短板

凡是进过大医院的人，对于医院的各种排队和跑腿一定是印象深刻。陪诊，不但是在心理上给病人以安慰和支持，更重要的是，病人无法来回折腾，这些事情都得陪诊的人去做。如果家属不在身边，如果家属请不出假，如果一个人本来就是单身没有家属，那么，他到医院看病，怎么克服这些困难呢？他能够单独完成一次艰苦的就医吗？这种情况下，有职业陪诊帮忙排队跑腿，实在是十分必要。

尽管有一定的需求，但是，职业陪诊确实还没有作为一个职业兴起，从业者不过是一些个体以打零工的形式存在。职业没有能够壮大起来，我以为原因主要有两点。一方面，虽然陪诊一天 300 元，对于提供服务者来说可能确实不高，但是对于患者来说，这项费用并不能通过医保报销，自掏腰包还是有些难以承受。

另一方面，这种以打零工形式在医院出现的职业陪诊，无法取得患者的充分信任。不少医托和骗子在医院出没，专门骗取病人钱财，盗取患者信息，这种情况加重了人们对于个人形式出现陪诊的不信任感。这就限制了职业陪诊的发展。

职业陪诊这一行业要真的发展起来，更好地满足患者的需要，有关管理机构要进行规范、引导

和管理。通过规范和引导，建立服务者和被服务者之间更好的互信关系，这样对陪诊的潜在需求就变成有效需求，更多的陪诊从业者就能够进入。通过这样的良性互动，就可以降低服务费用，让更多患者用得起这样的服务。

围绕一个职业陪诊的小故事，可以看出医疗服务方面的很多问题和短板。短板当然是商机，商机就应该得到开发。我们已经进入深度老龄化社会，老年人到医院就医，对陪诊陪护服务的需求会越来越多。国家产业政策应该鼓励和支持陪诊的发展，如在税费等方面给予优惠和倾斜，同时，通过加强监管，让这种产业能够健康成长。

将来能做成像外卖打车平台一样，患者会体验更好的医疗服务，医疗资源也会利用更充分。”监管部门是否以外卖打车平台为参照物治理陪诊行业，尚需关注，而不难达成的共识是，通过精准监管和制度安排，来解决职业陪诊缺乏行业制度规范、准入标准和平台约束等问题，这是当务之急。

对此，监管部门应通盘考虑，尽力找到放手与严管的平衡点，该放手的放手，不该放任的不放任。惟有提高治理能力，才能实现多赢，既推动行业健康发展，也能提升患者的良好体验。综合杭州日报、成都商报等（谚路 整理）