

97声“谢谢” 道出无障碍出行的期盼



近日，武汉视障女大学生李怡瑾，用视频记录下自己独自乘坐高铁，从广州回武汉的全程。一路上，出租车司机、民警、高铁工作人员、地铁工作人员还有陌生的旅客等至少14人，为她展开了一场“接力护送”。每一次，李怡瑾都轻声地道谢，据统计，她一共说了97次“谢谢”。

友好社会筑基于发自内心的温情之中

对大多数人而言，搭乘高铁是一次再普通不过的经历，可对李怡瑾来说，每一步都可能是未知的摸索：出租车该停在哪里？安检口如何顺利通过？座位究竟在何方？

然而，她的回家之路没有慌乱与曲折，取而代之的是从容。这份从容，是一路上的陌生人用无声的善意托举起来的。

出租车司机没有把她放在路边就离开，而是特意找到民警，确认她有人接应才安心离开；民警没有只是给她指个方向，而是一路护送到进站口；高铁安检员在她抬脚时，不动声色地移开了安检踏台，这个小小的动作，她自己起初都未察觉。

列车上，邻座旅客默默调直了靠背，为她让出更宽的空间；有人自然地帮她抬起行李箱；站台工作人员提

前等候，轻声问一句“冷不冷”。没有刻意，也没有张扬，一切发生得如此自然，又如此日常。

而这段视频之所以感人，正是因其让人看到，一个友好社会就藏在这些自然而然的温暖细节里。

李怡瑾事后说，广州的人和广州的美食一样甜，这些陌生人的善意给了她勇气。其实，这份甜，何止于广州，更是一种深植于我们文化中的善良，是人与人之间最本真的照拂。

当这样的瞬间越来越多，当给予帮助与表达感谢都成为一种日常习惯，人们便都能在这片善意的土壤里，走得更稳也更远。

这段真实的回家视频，让无数网友感动；这97声“谢谢”，也让人们听见，友好社会就筑基于那些无声的搀扶、那些细微却发自内心的温情之中。

理想的无障碍环境中，不必说那么多次“谢谢”

就人际关系而言，这一事件是对“人情淡漠”一说的有效反驳，但就公共服务的完整性、妥帖感乃至“不打扰式服务”的要求来说，如果李怡瑾能够无限接近于独立、自主、自由地出行，则更符合更大范围内残障人士的需求。对于残障人士而言，可以像一般人一样不被过度注视，让他们感觉到更为自在、舒适。

当然，这么说并非否认公共部门服务的价值。近年来，铁路、地铁等部门在服务水平的提升等方面，取得了有目共睹的进步。但不可否认的一点是，这也增加了他们的工作量，许多服务是工作人员在本职工作之外完成的，如果面向残障人士的公共设施更完备、更周全，相信会得到工作人员与残障人士的共同欢迎。

对于公共部门提升人工服务水平，有一个说法是，这是用于弥补公共设施在投入方面的不足。另有说法认为，要实现残障人士尽可能无障碍出行的目标，在建设成本、资金投入等方面，会增加很大开支，因此，以人工服务进行弥补，是现阶段“性价比”较高的做法。从长远看，公共部门最终以设施完善来代替大部分人工

服务，是必然趋势。人们期待看到公共部门与公众之间建立融洽关系，但更期盼公共服务走向更高阶段。

据了解，2023年9月1日起施行的《中华人民共和国无障碍环境建设法》，已成“无障碍设施工程建设”法治框架的核心，该法明确“新建、改建、扩建的公共建筑、公共场所、交通运输设施等，应当符合无障碍设施工程建设标准”，并要求公共服务机构为残障人士提供无障碍服务。就该法的规定来看，很清晰地显现出一个“无障碍环境”的形成轮廓，那必然是一个残障人士可以像一般人那样自如出行的环境。

目前，《中华人民共和国无障碍环境建设法》刚施行不过三年时间，要给公共部门更多一些的时间，不但在新建交通运输设施上实现“无障碍环境”，也逐渐补齐旧交通运输设施的“无障碍”短板。相信“无障碍环境”建设达到理想状况时，类似李怡瑾这样的出行，不用说那么多次“谢谢”，也一样能够有顺利、愉快的旅程。

综合新京报、南方都市报等 (业勤 整理)

医保数据发布升级，挤出过度检查“水分”

□ 唐传艳

在西部某市一医院收治大叶性肺炎的病例中，高达95%的患者接受了超声波治疗，97%的患者使用了心电监测、血氧饱和度监测，次均费用不菲。然而，根据国家临床路径，这些检查对多数普通肺炎患者并非必需。如今，经过医保数据精准“画像”和反馈督导，该病种在上述医院的次均治疗费用显著下降，患者不必要的检查和花费大大减少。这一变化，源于国家医保局开展的医保数据发布工作。

过度检查问题存在已久，其危害很大。不必要的检查直接推高个人医疗支出，加重经济负担，还可能带来额外健康风险。此外，这种行为挤占了本已紧张的公共医疗资源，也浪费了大量医保基金。然而，由于诊疗行为高度专业化、过程封闭，传统监管手段难以发挥作用，医患信息不对称又使患者难以维权，导致该现象长期难以根治。

医保大数据的应用，为破解这一监管困局提供了全新路径。覆盖全体参保人的全量诊疗数据，使医疗行为首次实现可量化、可追溯、可比较。国家医保局推出的“病种专题分析”工具，通过横向对比同病种下的检查项目频率、费用结构等核心指标，精准锁定偏离临床路径的异常行为。此外，医保部门将分析结果反馈至医疗机构，督促医院开展内部临床路径复盘与规范培训，形成一

条完整的监管与整改链条。

随着这一监督机制日益成熟，监管的潜力将进一步释放。当前国家医保局已明确向“精细管理”转型，病种分析功能正从“问题发现”向“标准引导”升级，尤其是通过持续呈现不同机构的诊疗差异，结合医学理论解读数据内涵，为医疗机构提供可对标的优化方向。这种模式将推动医院从被动整改转向主动优化，激发内生动力控制成本、提升质效，为更大范围挤出过度检查“水分”奠定基础。

当然，在肯定医保数据监管效能的同时，也需保持必要的审慎。数据本身是客观的，但解读与应用需高度专业，避免简单粗暴的“唯数据论”。医疗行为具有复杂性，临床实践中存在合理差异是正常的。医保部门在数据发布与反馈中，必须紧密结合医学专业逻辑与临床实际，充分尊重医疗机构的专业判断权，通过建设性的专业对话来凝聚共识、推动改进，目标在于促进医疗服务更规范、更合理，而非抑制医疗必要的探索与创新。

通过医保数据挤出过度检查“水分”，患者减少“冤枉钱”与“无用检查”，减轻就医负担。避免医保基金浪费则意味着基金能更精准、更高效地用于真正需要的诊疗服务，其安全性与可持续性获得更强支撑。

“陪伴职业”需要在规范中健康发展

□ 苑广阔

陪拍、陪聊、陪诊、陪爬……“出租”时间和技能的“陪伴职业”悄然兴起。媒体调查发现，陪诊等功能型陪伴服务，因其专业性强、需求稳定，更易实现职业化，而陪聊、陪爬等情感型陪伴则面临更大挑战。专家指出，“陪伴工作”未来有望成为正式职业，但仍需完善职业认证，“上新”职业目录，明确行业标准与规范，并强化法律监管与权益保障。

陪伴职业的兴起，是社会需求变迁的必然结果。城市化加速、人口流动频繁，独居老人的就医难题、年轻人的孤独焦虑、旅行者的拍照需求，催生了多元化的陪伴服务。从专业的陪诊到情感型的陪聊、陪爬，从业者凭借技能与耐心获得收入，消费者借助服务填补需求空白，本是双赢之举。

但热潮之下，乱象亦随之凸显，服务质量参差不齐、从业资质模糊不清、双方权益缺乏保障，让这份“温暖服务”暗藏隐忧。由于行业尚处于“野蛮生长”阶段，缺乏明确规范，问题逐渐暴露：陪爬者全程玩手机、陪诊资质掺水、纠纷发生后维权无门，不仅损害消费者权益，也让行业口碑受损。

规范陪伴职业，需补齐制度短板，明确行业标尺。当前，陪伴职业未完全

纳入职业目录，从业资质认证缺失，服务流程、收费标准无章可循，这是乱象频发的根源。正如专家所言，应推动陪伴职业“上新”职业目录，细化功能型陪伴服务的职业标准，探索情感型陪伴服务的技能评级体系，让从业者有章可依、有标可循。同时，需完善服务协议规范，明确双方权利义务，破解维权难的困境。

守护陪伴职业的健康发展，更需强化监管力度，筑牢权益保障网。平台作为服务对接的关键环节，应压实主体责任，严格审核从业者资质，建立服务评价与追溯机制，对违规行为严肃查处；相关部门需加强监管，出台配套法规，明确监管职责，打击虚假宣传、违规服务等行为，同时完善从业者权益保障，缓解其职业倦怠与法律风险。

温暖不应被辜负，职业不应无规范。陪伴职业承载着人们对情感慰藉与生活便利的需求，其健康发展既是对从业者的保护，也是对消费者的负责。唯有健全制度、强化监管、明确规范，化解行业乱象，才能让陪伴职业褪去浮躁、回归本质，让每一份陪伴都充满温度、更具保障，实现行业与消费者的双向共赢，也让更多人能够从中获益。