

■ 聚焦便捷就医服务数字化转型

# 上海市第一人民医院升级“X+就医”全流程服务体系,为患者打通就医全环节 就诊清单一目了然,看病告别“一步一问”

■ 本报记者 李晨晓

到大医院去看病,最让患者感到焦虑的是什么?上海市第一人民医院不久前围绕患者就医体验做了一个专项调研,有53%的患者表示,最焦虑的是“进了医院不知道自己干嘛”——该挂哪个号、科室怎么走,甚至该乘哪部电梯,经常一脸茫然。

正如人到了一个陌生的地方会迷路一样,身处医院“人山人海”的环境中,不少患者成了“信息盲”,尤其是老年人和异地患者,在每个就医环节经常要反复询问,既降低就诊效率,也使就医体验大打折扣。

值得关注的是,随着医疗数字化转型提速,互联网医院开启加速跑。但在此过程中,部分患者也遇到“在线迷路”的新情况……

如何让数字化医疗服务更便捷?如何以全新的数“智”方式解决患者的就医难点?日前,记者从市一医院获悉,该院患者体验处全面升级了“X+就医”全流程服务体系,该系统覆盖了在线诊疗及线下诊疗两大流程体系,包括了“互联网医院”与“智慧就医导航”两大模块,通过设置“健康管理人”“健康档案”“AI+六师团队阶梯式咨询”等实用功能,打通从咨询、挂号到就诊、检查,再到付费、取药的患者就医全环节。

## 老人就医症状讲不清、医嘱记不牢?“云陪诊”解难题

日前,有趣的一幕发生在市一医院老年科诊室——“孙医生,我爸爸平时血糖控制得还可以,就是血压容易高。您刚才的医嘱,我都记下了,一定会盯着他完成。”王女士正向老年科副主任医师孙文兰讲述父亲病情细节,而她与父亲并未坐在诊室中。原来,通过互联网医院,父女俩抽空便完成了一次视频复诊。



市一医院特设“互联网医院”咨询窗口,为患者答疑解惑。

“前期调研时,我们发现,老人单独就医,症状讲不清、医嘱记不牢,可子女常因工作繁忙无暇陪同就诊,看病成了件麻烦事。”市一医院患者体验处处长柴双介绍,老年人大多是慢性病复诊患者,为了方便子女参与父母网上就诊全过程,市一医院“互联网医院”专门设置了“健康管理人云陪诊”功能。

简单地说,患者子女只要在医院官方微信信号提交申请,成为父母的“健康管理人”后,就可以实现“云陪诊”:父母在互联网医院就诊的提醒消息会自动发送到子女手机上,即可实现子女、父母、医生三方视频互动。

通过绑定,子女还可一并查询父母在医院的健康档案、电子病历、处方、检验检查报告、收费账单等信息。

据医院统计,自今年5月“健康管理人”功能上线以来,已有8952名子女或亲属绑定成为健康管理人。

为了服务不熟悉“互联网医院”操作的患者,市一医院上线“阶梯式咨询”服务,包括24小时AI人工智能咨询,客服在线客服等。患者的提问经由客服流转,由医师、药师、药剂师、营养师、社工师组成的“六师一体”服务团队回答。

“经过一段时间运行,患者好评率节节攀升,既确保了咨询连续性和有效性,也大大提高了医生的服务范围和工作效率。”柴双表示,目前,市一互联网医院已有391位医生在线提供诊疗服务,在线咨询服务总量位列上海市级医院第一。

## 医疗流程细化为“任务清单”,院内导航精确到1米

针对患者在线下就诊时遇到的不少问题,市一医院也结合调研发现,科学、合理规划患者就医的流程和动线很重要。在这一点上实现突破,就能帮助患者提升就医体验。

记者在采访中了解到,围绕优化患者就医流程,医院这两年确实下了不少功夫。比如,开发“实景导航系统”,患者能在院内实现精确到1米的路径导航;针对付费环节多的问题,医院在急诊启用了“先就诊,后付费”流程,还开发了“脱卡支付”“无感支付”“电子发票”等新功能。然而,对于老年患者和初次来院的患者而言,在陌生的医院看病总少不了要反复询问“接下来要干嘛”“患者‘一步一问’的现状在现有的就医环境下是否有可能发生改变?针对这一就诊难点,市一医院最新推出“X+就医”全流程服务体系,记者注意到,其中特别上线的“智慧就医导航”模块,即在医院原先“实景导航系统”的基础上,将患者的医疗流程细化为一份“任务清单”:预问诊、就医地点、预计候诊情况、已缴费和待缴费清单、往期健康档案……患者只需“照单办事”,即可轻松完成就医全过程。

值得一提的是,遇到医生开出新检查的情况,导航页面也会实时更新,告知患者检查地点和注意事项。万一在医院“迷路”,患者还能使用“院内AI导航”来引导路线。当就医结束后,系统页面还提供“电子发票”和“复诊预约”的便捷按钮,为患者提供延伸服务。

上海市第一人民医院院长郑兴东表示,此次全流程服务系统的升级,既是医院在经过调研分析后对民生需求提供的精准服务,也是对互联网医院+实体医院转型的探索与实践。

## 思维导图受热捧,但学习是个性化过程——

# 思维导图并非万能钥匙,过度神化适得其反

■ 本报记者 吴金妍

思维导图到底有多火?在网络上各类经验分享、教学书籍、培训课程令人眼花缭乱。有学校教师用它进行教学,还给学生专门布置画作业;学生用其复习,有企业员工用它汇报工作;甚至有家长把它看作教育的“必备武器”,专门为孩子购买相关课程……

随着思维导图的升温,网上逐渐出现了两种截然不同的声音。一方面,支持者赞其是灵丹妙药,一旦学会使用,学习、工作便可实现质的飞跃。另一方面,有人诟病越传越神的思维导图只不过是营销骗局。

为此,记者采访多位专家和教师。他们均认为,思维导图作为学习工具有其便捷性,可以帮助使用者实现高效学习和工作。但学习是很个性化的活动,不可能有什么快速成功的万能钥匙。神化思维导图,过度迷信商家宣传的“伪科学”,会误导孩子的思维发展。

## 思维导图成为学习“必备武器”?

思维导图又叫心智图(Thinking Map),是被誉为“记忆大师”的英国人托尼·博赞(Tony Buzan)提出的概念,即借助可视化的图形结构呈现,帮助整理思维。记者在采访中,已有不少学校的老师将其运用到各种教学场景中。

“我在教学中经常使用思维导图,效果不错。”闵行中学高中政治教师谢晓东介绍,对于在记忆方面存在短板的学生,通过画图整理知识点,能够提高记忆效率。临近期末,他往往会给学生提供一份自己梳理的思维导图,让学生根据核心框架去完成细节内容。

如果说在学校,老师们只是将思维导图作为一种辅助教学的工具。那么在一些平台的热炒之下,思维导图已成一些家长眼中让孩子在学习上抢跑的项目。在上海财经大学

副教授何骏看来,思维导图被“神化”,背后离不开营销市场的助推。尤其近年来,随着学习意识的提高,不论是学生还是职场人士都渴望“培训自己”,提升综合素养,让“成功”来得更快一点。

在这种焦虑心理下,不少人会受到广告营销的诱导。尤其家长看到广告中提到“学会思维导图,写作缺乏思路、背诵古诗词太吃力、学习笔记一团糟等问题都会迎刃而解”等说法时,很容易把自己的孩子对号入座。专家介绍,从心理学角度来说,商家利用了“幸存者偏差”的心理。所谓“幸存者偏差”是指只看到筛选后的结果,从而有偏向的只集中得出面向全集的结论。比如,人们总是从网上看到有人因专门学习思维导图而实现成绩提升、升职加薪的消息,便会将使用思维导图和成功划上等号。

“学习没有捷径,不能指望一个工具就能提升全部技能。须知,再好的工具背后都是人的长期努力和汗水。”上海中学语文教师何超说。

## 过度使用反会影响学生思维

作为学习工具的思维导图是否适合所有学生?多位一线教师的回答高度一致:并非如此。尤其当思维导图被过度使用,变成一项硬性作业,很可能带来反向效果。这点从阅读作业呈现中可见一斑。记者在调查中发现,就以语文为例,配合整本书阅读,语文老师布置了思维导图作业,比如:为《乡土中国》的每一篇章都做一个思维导图;用思维导图梳理鲁迅在不同阶段面临的困难和解决方式等。原本是想让学生通过思维导图实现深度阅读,但实际效果并不理想:有学生把思维导图理解成了提纲,有学生提交了一份相当精美的树形结构图。

何超认为,整理思维导图本身就是一件耗时耗力的事情,若学生将重心放在了绘画上,无异于本末倒置,反而会让思维僵化。思维导图只是辅助思考、提高效率的工具,画得好看与否,并不能与学生的思考能力和逻辑能力划上等号。

(上接第一版)这些都与软实力的短板有关。因此,要推动规则、规划、管理、标准等高水平制度型开放,参与国际规则、标准制定,通过规则引领掌握话语权。

张兆安:上海要具有世界影响力,就要有参与度。从国内来讲,中央要求上海在各方面先行先试,形成可复制可推广的经验,这实际上是也软实力的输出。从国际来讲,参与治理是话语权的体现,但这还是要从一个具体的点上做起。我举个例子。中国一直是世界最大的铜消费市场,但铜的定价权一直在伦敦金属交易所。目前,上海期货交易所、上海国际能源交易中心正在参与铜的定价。上海有了这类交易平台,就是参与的第一步。我们需要始终保持有意识地去找新的切入点,结合“新片区”“引领区”建设,主动去参与国际治理,扩大“上海价格”“上海标准”“上海方案”的影响力。

权衡:上海城市发展已经进入高质量发展的新阶段。高质量发展的一个重要理论内涵,就是这个全要素生产率主要依靠的就是城市技术创新、生产率、资源配置效率表现出来的城市软实力,因为这些方面与制度、管理、人才、环境等要素密切相关,这也意味着高质量的供给创新。另一方面,从扩大内需的角度来看,城市软实力本身也是一种重要的生产力。因为,当城市硬实力发展到一定阶段

(上接第一版)如今,经五轮投资,轻流已在“大零号湾”拥有1600平方米的办公空间、近200人的团队。蒋智元说:“一路走来,我们与‘大零号湾’共同成长,见证了这里创业生态越来越好,也吸引了更多人才集聚。”

6岁的“大零号湾”,已初步形成生机勃勃的“环高校科创带”。以核心的上海交通大学科技园为例,其运营面积已达13.6万平方米,在环交大区域建成“创想600”、医疗机器人成果转化基地、金领谷智能光学产业基地等多个智智高地,在孵企业213家,申请知识产权986项,图灵量子、轻流等都源于上海交大科

## 上海如何打造引领未来超大城市发展的标杆

### 中国式现代化的城市样本

文汇报:从“乡土中国”到“城镇中国”,从城市到城市群,从“记得住历史、记得住乡愁”到人民城市,如今,上海又提出全面提升城市软实力。中国城市发展道路为我们理解中国式现代化带来怎样的启迪?

权衡:我们今天讲“中国式现代化”,其中最重要的一点就是中国式的城市化,是城市硬实力与城市软实力并举的城市化发展道路。我们通常说,城市化与工业化,是现代化的两大引擎。在拥有14亿多人口的中国这样一个发展中国家实现城市化,人类发展史上没有先例可循。中国用短短几十年时间,走完了西方国家200年的城镇化之路,创造了世界城市化发展的奇迹。

真正高质量的城市化是强调城市的硬要素与软要素共同投入的,包括对城市精神气质和品格的培育,以及营造城市发展的制度环境。中国式城市化发展,就是要推动城市硬实力与软实力共同发展,在软实力的提升中推动城市化高质量发展。这种软硬实力兼具的城市化,就可以有效防止传统城市化发展中出现的极化现象、不平等现象、环境污染现象等,从而更好地体现在超大规模人口背景下,实现共同富裕的城市化,实现人人参与的城市化,实现人人共享

## 在“大零号湾”,看见创业最好的模样

技术体系。除了优质空间配套,还形成了“众创空间+孵化器+加速器+产业园”的孵化链条,让高校学子走出实验室即可享受“保姆级”的科技成果转化和双创孵化服务。

## 提升科创服务能级,优化创新创业生态体系

7月底,“大零号湾”又添一座科创新地标——位于剑川路940号的“大零号湾”科创

大厦正式启用。总面积约1.6万平方米,这座极具现代风格的建筑将面向“大零号湾”区域的企业和人才提供政务服务、创业支持一站式服务,进一步提升科创服务能级。

“原先我们办理部分行政业务要跑到莘庄,现在不出园区就能办了。”一位创业企业员工这样说。目前,闵行区行政服务中心“大零号湾”分中心、区科创服务中心、区高端人才服务中心已整体入驻,各类资源“打包”呈现,还提供会展、金融驿站等服务。一个新点子从产品形成到成

的城市化,实现物质文明与精神文明相协调的城市化,实现人与生态环境相协调的现代化。因此,我们强调提升城市软实力,实际上是探索中国式城市化、中国式现代化道路的新路径。

城市软实力的背后也体现了人民城市重要理念,全面提升城市软实力也有助于开辟人民城市建设的新境界。人民城市重要理念引领中国特特色城市发展道路,凸显了人民在现代城市发展中的主体地位和作用,也体现了中国特特色城市化发展的内在动力,即城市建设为人民,满足人民对美好生活的各种需要。因此,提升城市软实力,强调人人都是软实力的参与者,人人都是城市软实力,这就极大拓展了人民城市这一重要理念的丰富内涵和实践路径。

陈奕:曾有一位参加过上海市市长国际企业家咨询会议的专家讲过:世界上伟大的城市,不是因为时代的变迁而实施变革,而是充分理解变革的重要性,首先自我变革成为示范领导城市。面向全球、面向未来,胸怀“两个大局”,心系“国之大者”,立足“四个放在”,上海率先定义城市软实力,习近平总书记亲自为上海提炼概括的城市精神和城市品格正是城市软实力的内核所在。全面提升城市软实力,这个伟大实践将催生一座引领未来超大城市发展的典范标杆,一个全面展现建设社会主义现代化国家新气象的重要窗口,一个中国链接和影响世界的重要纽带,更好地向世界展示中国理念、中国精神、中国道路。

果转化,在这里都能找到一条龙支持。

深化大学校区、科技园区、城市社区“三区”联动,“大零号湾”不断优化创新创业生态体系,吸引人才近悦远来。围绕剑川路T型科创核心带将重点推进环高校开放型科创街区建设,现已形成剑川路景观绿化提升、建筑立面改造、上海交大围墙改造等八大类12个项目的成果体系。

近日,闵行区与长三角大学科技园联盟签署战略合作框架协议,打造立足上海、服务长三角、面向全球的开放创新合作网络。“十四五”时期,闵行区将进一步加快载体空间建设,完善创新创业服务体系,提升“大零号湾”显示度、集聚度。

■ 本报记者 储舒婷

智能家居除了防火防盗,还能防孩子在家偷看电视?在房间装摄像头“遥控”孩子写作业、通过路由监控孩子上网痕迹……不少智能家居被家长们开发出了“电子保姆”新功能。

父母即便工作繁忙,也能利用360度无死角的“云监护”看娃,这令家长感到安心、高效。但是,对于家中多了一只时刻盯着自己的“眼睛”,不少青少年在社交媒体上“吐槽”:十分反感。

“让孩子反感的,不是摄像头本身,而是父母的全方位控制。”教育专家提醒,孩子的青春期往往是亲子矛盾爆发的阶段,不少矛盾的导火索,正是诸如在家安装摄像头这类“小事”。

## 善用还是滥用,取决于背后的教育理念

华东师范大学青少年心理健康教育研究中心主任、心理与认知科学学院副教授张麒指出,工具和技术本身是中性的,没有对错之分,监控技术也是如此。善用还是滥用,最终取决于家长的意图和背后的教育理念。“尤其当孩子进入青春期,随着自我意识的增强,使用摄像头监控孩子的一举一动,孩子被侵犯的感觉也会更强烈,从而引发亲子冲突。”张麒建议,良好亲子关系的构建,互信是基础,基本的尊重是维护亲子关系的基础。

## 家长履行保护义务,也要保护孩子隐私

不久前,江苏一名14岁的青少年采取报警的方式,控诉父亲在他的房间强制安装摄像头,侵犯了自己的隐私权。在法律界专家看来,这一定程度上反映了法治理念在未成年人中的普及。华东政法大学教育法治研究中心特聘研究员、刑事法学院讲师王晓华从法律角度作出解读:家长出于保护和监管的目的,在家门口、客厅、书房、卧室等安装摄像头,本身是合法行为,不能算侵犯孩子的隐私权。在新修订的未成年人保护法中,更强调了家庭教育中家长的保护义务。尤其当孩子年幼时,在家安装摄像头,确实有助于及时发现水火灾情、陌生人入侵等突发事件。但家长要注意的是,安装摄像头后需合理使用。摄像头的使用范围、时间等应根据孩子的年龄、性别等综合考虑,并尽可能向孩子公开相关的监控事宜。尤其是当孩子处于青春时期,父母更应注意照顾到孩子的隐私和尊严。

## 直面家庭冲突,是父母孩子都需经历的一课

无论是家中的摄像头,还是诸如平板电脑、手机等其他“电子保姆”,都很容易成为点燃亲子矛盾的导火索。对此,专家提示,家长在育儿过程中,有必要通过引导孩子建立规则意识以及必要的法治意识,想办法从源头上化解矛盾。

张麒说,由于孩子不同成长阶段的认知能力不同,对自身权利的认知也不同。家长的育儿方式,也要根据孩子不同的年龄段、心理等作出必要调整。比如,在幼儿阶段,父母要承担起更多的责任,需要为孩子立规矩;但随着孩子长大,需要让孩子参与到家庭规则的制定中来,通过家庭协商达成妥协,培养孩子契约精神。“有亲子矛盾或发生亲子冲突很正常,但父母必须掌握化解矛盾的方法。”张麒提醒家长,学会直面家庭的冲突,是孩子和父母都需要经历的人生一课。

Table with lottery results: 体彩公报, 超级大乐透第21102期公告, 中奖号码: 02+08+11+16+23 02+07, 排列3第21237期公告, 一等奖 13 7523067元, 二等奖 117 111145元, 三等奖 253 10000元, 四等奖 896 3000元, 一等奖基金积累数: 982320278.84元

## 重大现实题材相继成爆款 “源头品控”催生中国好剧

(上接第一版)

李京盛的评价解答了这些剧作深入人心的路径:“聚焦现实,讴歌时代,关注社会变迁,书写人间冷暖,历来是中国现实题材电视剧创作的优良传统。如今这些爆款剧的诞生足以证明,观众对反映真实生活的精品剧作始终抱有期待。”

剖析三部作品的成功之道,主人公都是我们生命中曾遇见的彼此:可能是《我在他乡挺好的》中离开故乡去大都会打拼的乔夕辰,是《理想之城》徘徊在“骨感现实”与“丰满理想”间的打工人,也是跟着改革开放趟过岁月长河的南京乔家人。三部作品的故事主线都是平凡生活中琐碎又真实的场景:人与他乡的奋斗与情感,人在职场中的坚守或妥协,人在大家与小家、他人与自己、个体与社会间的得与失。

因为视角平凡,这些电视剧不必以特定的明星演员吸引观众,只需踏踏实实实地复刻生活原貌,讲述老百姓自己的故事,你若盛开,清风自来。又因为坚持不回避现实矛盾,不回避人生困境,对于故事里失恋又失业的胡晶晶、背过黑锅碰过壁的苏薇、时常与生活难题短兵相接的乔家人,即便没有宛如童话的甜宠剧情,观众也愿与他们偏爱。

值得一提的是,三部作品直面生活中的难,更展现人性的坚韧。许多时候,故事表现出的都是一种中正平和的现实主义美学风格,用最朴素的善意勾勒出普通人的精神力量。

许多观众对《我在他乡挺好的》名场面念念不忘:不算深交的小伙伴们在乔夕辰守仓库熬夜加班时,不约而同“恰巧”路过;第一次见面的警察从身份证知悉了胡晶晶生日,那句“生日快乐”一定在她生命最后时分留下过暖意。《乔家的儿女》开篇就是乔家辞世,长长岁月里,物质匮乏、工作动荡、婚姻变故等都是生活设置的“坎儿”,但乔家一家子深深的亲情羁绊,他们与邻里间淡然又温暖的地缘乡情,总是能令观众内心轻轻一动。还有《理想之城》的苏薇,观众爱她,不在于她逆袭成了职场精英,而是一个坚信“造价表的干净,就是工程干净”的职场人对于理想主义的死磕到底。

即将过去的夏天,做好了“源头品控”的国产剧拥有了观众无限支持。它们更为后来者验证了现实题材的黄金创作规律——作品的价值和生命力,不唯用商业价值来衡量,更在于精神思想的感染力和艺术的创造力,在于作品本身与时代、与人民共鸣共振的关系,在于它所昭示的关于人性和社会的美好理想。

「看娃神器」日益流行,三百六十度无死角「云监护」孩子究竟是否需要这样的「电子保姆」