

# 上海门诊总体满意率87.56%

## 公立医疗机构病人满意度调查显示,去年全市门诊预约率近70%

2025年上海市公立医疗机构病人满意度调查结果昨天发布,全市门诊总体满意率为87.56%、住院总体满意率为96.11%,虽较上年小幅回落,但整体稳居高位。调查由市卫健委指导、上海医药卫生行风建设促进会联合复旦大学公共卫生学院开展,于去年7月至9月依规实施,全程公正公开,覆盖全市核心公立医疗体系,为医疗服务精准优化提供依据。

### 社区卫生服务中心门诊满意度最高

本次调研涵盖116所公立医疗机构,包含全部三级公立医院、区域性医疗中心及各两所社区卫生服务中心,完成门诊27768人次、住院

7331人次有效问卷。分机构看,社区卫生服务中心门诊满意率90.02%领跑,三级综合、专科医院住院满意率分别达97.19%、96.94%,表现亮眼。

基层医疗全面提质增效。上海建成一批社区标准化门诊手术室、康复护理中心,提升基层诊疗能力。多家中心城区及郊区社区卫生服务中心依托医防融合、专业团队与居委联动,为老年人提供全程健康管理;完善标准化口腔、手术及康复护理专区,优化适老化、适儿化设施与无障碍服务;推行“数字化+人工并行”模式,弥合老年人数字就医鸿沟。

住院服务人文关怀落地见效。自2025年3月起,中山、瑞金、仁济

等医院试点“责任护士+医疗护理员”一体化免陪照护,全年57家试点机构服务超92.5万人次,有效缓解家属陪护压力。多家医院推出暖心便民举措,深化医学人文服务,医患沟通体验显著提升。

### 近95%门诊认可检查结果互认

数智就医持续赋能,办事效率明显提升。全市门诊预约率近70%,三级医院达80.71%;超五成患者门诊时长控制在1小时内,较上年提升近10个百分点;近95%门诊、98.71%住院患者认可检查结果互认。多家医院打造智慧诊疗、号源候补、孕产全周期管理等场景,简化流程、缩短等候时间。同时,多学

科诊疗覆盖面扩大,近17%门诊、超40%住院患者享受MDT服务,近半数儿科患者体验诊前咨询,好评率近84%,一门式服务进一步优化就医动线。

本次新增儿童友好、心理关怀专项测评,贴合全市儿科与精神卫生服务建设要求。数据显示,儿童友好门诊、住院满意率分别达87.22%、97.36%,心理关怀服务满意率分别为86.31%、96.12%。多家医院打造童趣诊疗环境,搭建全周期心理支持体系,推动身心同治,收获广泛认可。

### 未来将优化候诊管理、延长便民门诊供给

调查同步梳理市民诉求,收到

门诊3472人次、住院198人次改进建议,明确四大整改方向。

■ 优化候诊管理,推进精准分时预约、智慧导流,改善等候时长与秩序;

■ 延长便民门诊供给,加密双休日、延时门诊布局,扩容基层夜间服务;

■ 强化老年友善保障,保留人工窗口、增配导医,依托分级诊疗便利慢病老人配药;

■ 升级住院软硬件,扩大免陪照护至二级医院,加快病房改造,提升膳食品质、规范护理员管理。

上海将靶向补齐短板,持续优化软硬件环境,打造更优质、便捷、有温度的公立医疗服务体系。

本报记者 左妍 实习生 张依文

## 新兵起运

昨天下午,上海市2026年春季新兵起运工作正式启动。全市上半年所征新兵,分别从上海站、上海虹桥站、上海松江站同步启程,奔赴祖国各地军营,开启保家卫国的军旅生涯。

起运现场,身着崭新戎装、胸戴光荣红花、肩披入伍绶带的新兵们整齐列队、有序登车。

据悉,今年春季征兵工作启动以来,上海市严格落实征兵工作各项要求,确保为部队输送政治合格、素质过硬的优质兵员。本次新兵中,各级各类毕业生占比72.7%,兵员质量持续提升。

本报记者 张龙 摄影报道



## 新民随笔

### 停车「奇遇」

邵宁

开车出行,特别是去不熟悉的地方,停车是一个普遍难题。而我上个周末在郊区停车却有了一次“奇遇”,十分感慨。

那天中午,我和家人到奉贤一公墓扫墓后,想去位于青村镇的青溪老街吃午饭,因为听说老街修缮得很不错。不过,由于对这里不太熟悉,停车有点伤脑筋。一路开着,看到了青村镇政府,本想问问附近有没有停车场,结果发现大门的机动车闸杆高高抬起。心中虽有迟疑,但还是驾车驶入了。而门口的岗亭内有保安值守,却没有上来询问、阻拦。我们就大模大样地把车开进了镇政府。院子里颇为宽敞,规划的三四十个停车位上,有近一半空着,我们就找了个车位停好,下车走出了镇政府。

拐弯就是青溪老街。老街沿河而建,粉墙黛瓦,小桥流水,垂柳依依,和许多古镇不同的是,两旁都是民居,随处可见本地阿妈在门口择菜、聊天,烟火气十足。在边上的小胖子饭店品尝了几样本地菜,鲜美可口,风味浓郁。约莫两个小时,我们准备离开,便又来到镇政府,驱车驶出,闸杆依旧高高抬起,无人询问,一路畅通。

在回去的路上,我心里一直暖暖的。镇政府的大门敞开,闸杆抬起,绝不是保安的“不作为”,而是有意为之。没有盘问,没有登记,只有默默的接纳与便利。青村镇政府停车位向市民、游客敞开,或许是因为周末车位有空,或许是地处远郊来人不,但无论如何,以最朴素的方式盘活公共资源,解决游客出行的急难愁盼,这种做法都值得大大点赞。这不仅为驾车一族提供了便利,更体现了一种信任,一种温度,更用一根“抬起的闸杆”,打破了政府机关与普通群众之间的无形壁垒。

这是政府部门作风改变的一个生动写照。最近,北京多地机关食堂向市民开放,衢州、重庆等地政府部门在节假日为游客提供平价餐食。这和青村镇开放停车一样,也都是打破围墙、盘活闲置公共资源、服务市民游客之举。这些举措的实施,证明这机关大门是完全打开的。

我相信,上个周末的“奇遇”,将不是唯一一次。

## “十五五”规划和你我相关

### 长宁区“宁馨家园·时代好声音”时事讲读活动启动

本报讯(记者 赵菊玲)昨天下午,党的创新理论“百人千场进万站”文明实践示范宣讲——2026年长宁区“宁馨家园·时代好声音”时事讲读进社区企业启动仪式暨首场宣讲活动在长宁民俗文化中心举行。活动现场发布了2026年度宣讲主题,涵盖理论传播、文化自信、城市治理、民生

热点等多个领域。新一批讲师代表正式亮相,他们将深入社区、企业开展系列宣讲。

三年来,“宁馨家园·时代好声音”时事讲读活动深耕长宁区新时代文明实践阵地,累计开展线下活动近40场,覆盖全区所有街镇及部分园区。在分享环节,来自街道与文明单位等的代表,结合自身参

与活动的经历,讲述了理论宣讲在基层治理、企业文化和青年群体中产生的积极影响。

作为长宁区文明办贯穿全年的重点品牌活动,“虹桥源·城市文明‘宁’来说”系列活动同步启动。该活动立足长宁“虹桥源”区位优势,以“身边人”讲述城市变迁与时代发展,推动物质文明与

精神文明同频共振。

启动仪式后,首场宣讲聚焦“‘十五五’规划长什么样?和我的关系是什么?”主题展开。从109项国家超级工程到15分钟社区美好生活圈,“十五五”规划的每一项部署,都将国家发展目标嵌入普通人的日常,勾勒出2030年高品质生活新图景。

本次活动由中共长宁区委宣传部与新民晚报社联合主办,长宁区精神文明建设办公室、区新时代文明实践中心承办,北新泾街道与长宁文化艺术中心协办。

## 用地道的上海话“喂”AI大模型

### 华师大征集录音语料构建智能语音数据库

你是否想和机器人用上海话“茄山河”?是否想用AI唱一段沪语rap?是否想让机器人教小囡学会“依好”?昨天,由华东师范大学国际汉语文化学院方言调查创新团队与阿里巴巴AI Data团队合作的“上海方言系统化采集工程”启动,旨在着力构建高质量上海方言智能语音数据库。

### 上海话AI大模型缺语料

想让AI说地道的上海话,并不容易。复旦大学教授汝杰是国内著名的方言学专家,他表示,“上海闲话”是一种很有特色的吴方言,在开埠以后由“本地闲话”、苏南吴语和浙江吴语慢慢融合在一起,音系比较简单,入声韵尾也

在简化,还吸收了不少外来词。项目负责人、华东师范大学袁丹副教授直言,目前能用上海话进行互动的AI软件不多,大多还停留在“能听懂但不太会说”或者“说得不地道”的阶段。问题的症结在于数据,“现在的上海话AI大模型训练,缺的就是大家的语音,缺的是地道、正宗的上海话”。

项目征集从出生到18岁期间生活在黄浦、徐汇、长宁、静安、普陀、虹口、杨浦、闵行、宝山,以及浦东新区(原川沙和南汇除外)的发音人,需要简单测试下发音是否地道。

### 用新技术来保护方言

对于土生土长的上海60后、项目主要参与者石旭登老师而言,

这个项目更像是一场与时间的赛跑。他回忆道:“我上小学、中学那会儿,除了语文老师,大部分老师都用上海话上课。所以我很多基础知识都是用上海话学的,连想问题也常常用上海话。”然而,随着城市快速发展和人口流动加剧,石旭登深切感受到了上海话面临的传承危机。“这几年,说上海话的机会越来越少。上海话承载了我们多少生活记忆啊,现在却面临失传的风险。我觉得用AI来保护上海话,特别有意义,它是在为这座城市的多元性留住重要的一笔。”

华东师范大学徐子亮教授是上海话专家,出版过多部上海话教材,也是上海市非物质文化遗产保护工作专家委员会委员。徐子亮

说:“语言里蕴含着文化,文化是人类的瑰宝。留住方言,就是留住一种生活方式,更是守住了人类文化的多样性。传承上海话,就是留住上海的味道,也是在丰富中华文化的色彩。现在我们进入了数智时代,可以用新技术来保护方言,让上海话这个承载了上海人生活记忆的宝贝,更好地传下去。”

### 参与录音人数越多越好

袁丹强调,参与录音的人数越多,语料越丰富,AI所说的上海话就越有“人情味”。“我们的目标不仅仅是训练AI,更是要利用智能语音技术,为方言的保护和数字化保存探索一条新路。”

本报记者 易蓉 实习生 宋珂欣