



全院全员职工参与 万余名患者受益

滨医附院“红马甲”温暖群众就医路

□晚报记者 刘飞

通讯员 马珍珍 张莹莹 蒋芳芳

“您好,我是医院的志愿者,有什么可以帮助您的吗?”“来,大娘,把您的身份证给我,我帮您刷卡取药”“您要取化验结果吗,来这边”……

在滨医附院门诊部,处处能够看到这样的场景,身着“红马甲”的志愿者们流动在医院的各个角落,当起引导员,为患者答疑解惑。

对志愿者们帮助,很多前往医院就医的市民纷纷竖起大拇指,“多亏有了他们,我们就医更加顺畅了。”

然而很多患者不知道的是,为他

们提供志愿服务的“红马甲”,很有可能就是自己就诊时的接诊医师、住院时的分管护士。

2024年5月,一支为就诊患者提供导医导诊的志愿服务团队悄然成立,半年多时间,半数以上职工披上“红马甲”,走进门诊大厅、化验大厅、检验大厅,为上万名患者提供就医帮助。

这支队伍没有特定的名字,大家都亲切地称他们“红马甲”。正是有了这一抹炽热的红,温暖了患者们的就医之路。而这,也正是滨医附院为提升患者就医服务体验,交出的一份合格答卷。



>>>初心:解决患者切实困难 提升就医体验

很多前往医院就医的市民深有感触,因为不熟悉就诊流程与医院环境,前往医院就医时感觉困难重重,特别是老年人患者,可能因为不熟悉现代化就医流程,在就医时一筹莫展。

患者们在就医时遇到的种种困难,滨医附院一直细心关注,并且持续不断改进,让患者就医更加安心便利。去年,滨医附院启动“就医体验提升年”攻坚行动,推出36条工作措施,将“以病人为中心”

贯穿于医疗服务各环节,解决了一大批群众关心关切的难点问题。

在这个背景之下,滨医附院门诊导医导诊志愿服务团队悄然成立了。

每个工作日的上午,在滨医附院门诊大厅里,在检验科大厅里,志愿者们面带微笑,穿梭在患者之间,为患者提供导诊咨询服务,比如帮助患者挂号、指引科室位置、解答就医流程等。

面对行动不便的患者时,

志愿者们更是担负起“陪诊”服务,帮助他们就诊、取药、做检查。

在门诊大厅里,这抹显眼的“红”成了患者眼中最可爱的颜色。

其实,滨医附院“红马甲”早就有迹可循。

2021年3月,乡村振兴健康行青年志愿服务团队成立,这支由1800名医护人员、行政人员组成的志愿服务队,秉持“以群众为中心”的服务理念,在3年时间里,完成了滨城

区、沾化区、无棣县、博兴县、邹平市、阳信县六个县(市)区70余个乡村的健康义诊、延伸护理服务、急诊急救知识普及培训活动,累计服务群众超3万人次,服务时长超过10000个小时。

在党建引领下,医院坚持以党建带团建为统揽,紧密围绕志愿服务中心工作,从制度、组织、项目、文化、管理、发展等方面进行整体部署。医院党委班子高度重视,为志愿服务工作给予支持、搭建平

台、整合资源、带头服务,对全院起到了以上率下的模范示范作用,营造了浓厚的志愿服务氛围。

现在,志愿服务已成为滨医附院的常态化工作。

门诊导医导诊志愿服务恰恰是为了满足广大群众对优质健康服务的需求,解决群众实际困难而出现,变患者的东张西望为职工的东张西望,靠前服务温暖患者,提升患者就医体验。

>>>热情:已有半数以上职工参与 超5000小时服务时长

医院职工熟悉医院环境与工作流程,在志愿服务中更加得心应手,所以院内导医导诊的志愿者都是由医院职工担任,这项志愿服务是完全自愿,并且是没有报酬的,但职工们却仍呈现出了极大的“热情”。

滨医附院志愿服务负责人介绍,导医导诊志愿服务依

托钉钉平台每周常态化开展招募工作。临床医护人员在繁重诊疗工作之余仍争相参与。

自2024年5月份首期活动以来,仅半年多时间,全院已有半数职工投身其中,累计服务时长突破5000小时。其中胃肠外科全员参与率突破95%,科室总服务时长逾300

小时,职工个人最高服务频次超100次,志愿服务热情甚至延伸至春节假期——多名医护主动致电询问节日排班,争抢公益服务岗位。这一系列数据生动诠释了医务工作者甘于奉献的精神风貌。

其实,职工们志愿服务热情高,除了党建引领,也与滨医附院致力于志愿服务常态

化,努力构建“人人都是志愿者,满院可见红马甲”的志愿服务模式有关。

医院大力推进志愿服务制度化建设,通过完善志愿者招募制度、激励考核制度、督导优化制度等,鼓励志愿者踊跃参与志愿服务,形成独具特色的医院志愿服务文化。制定出台《滨州医学院附属医院

志愿服务工作实施方案》《滨州医学院附属医院面向医院离退休职工招募志愿者的实施方案》等,对志愿者招募、认证、培训、管理、激励、考核、优化等予以了制度性保证。

除了在职职工外,医院还组织了银龄志愿者服务团队,让离退休职工继续发挥“余热”。

>>>温暖:患者说多谢有你 她们说这是动力

在志愿服务工作中,志愿者与患者之间的温情故事也在一幕幕上演。

去年12月份,滨医附院脊柱外科护士关立冉正在超声医学科做志愿服务,看到一名50多岁的大姨拿着彩超单子四处张望,似乎在寻找方向。她上前询问得知,大姨以为做完其他检查就可以直接做彩超,没想到还要憋尿。

“检查是她孩子给预约的,孩子因为工作忙没有办法陪同,大姨自己又不熟悉,也没有带水,一听需要憋尿就很

着急。”关立冉得知情况后立即用自己的手机从旁边的自助机上购买了瓶装水送给她,并陪着她一起等待检查。完成检查后,她又陪同大姨复诊、缴费、取药,顺利完成了就诊。

“大姨掏出两块钱非要给我,说是陪她看病就很感激了,买水的钱不能让我掏。”关立冉笑着回忆说,她婉拒了大姨的好意,嘱咐她安心治病,大姨临走还拉着她的手一个劲儿地表示感谢:“多亏了你啊闺女,要不然我一个人真不

知道该怎么办。”

大姨那句朴素的感谢话语,也一直温暖着关立冉的心,她说这是给志愿者最好的回报,“我一个小小的帮助,让这位大姨能够舒心就医,也让更多需要帮助的老年人感受到了社会的温暖,真好。”

“患者问到的每一个问题,我们都会尽最大努力给出专业的解答。”累计参加志愿服务100多次,时长超过300小时的滨医附院神经内科护士袁桂敏这样说,多年的志愿服务,早已让她成为全科科普

专家,“我们服务的岗位不固定,这次在神经内科,下次可能在眼科,不同岗位上遇到的患者需求也不一样,这也反向促进了我们不断学习”。

滨医附院儿外科主管护士赵珊珊,从第一次院内导医导诊志愿服务就开始报名,累计志愿服务时长也已超过100个小时。

去年,两名年迈的老夫妻带着行动不便的女儿来到医院就诊,因为不熟悉就诊流程,三个人站在门诊大厅里不知所措,赵珊珊上前询问后协

助患者做完检查后又带领三人前往诊室就诊。就诊完成后,75岁的老人眼含热泪握着赵珊珊的手,一遍又一遍地说谢谢。

“那一刻,我感觉我的付出太值了!”赵珊珊说,“我也去外地就过医,能够深刻体会到那种不知何去何从的无力感。当我们为别人提供帮助时,看到他们脸上的笑容,听到他们真诚地说谢谢时,自己的内心也会充满了喜悦与满足感,而这也是自己继续服务下去的动力。”