

2024年8月15日

星期四

第3140期

国内统一刊号CN43-0036

全国邮发代号41-26

今日 8 版

大众卫生报

服务读者 健康大众

中国知名专业报品牌

全国十佳卫生报

新闻热线：

0731-84326206

湖南日报报业集团主管
华声在线股份有限公司主办



生命最初的拥抱

在湖南医药学院总医院新生儿科里，护师刘慧敏满怀爱意，温柔地抚触着新生儿。这是给予新生命最初拥抱，让宝宝初来人间便感受到无尽的温暖。

舒庆霞 何朵秀/图文

暖心“红马甲”，温情满医院

——冷水江市人民医院志愿者服务纪实

本报记者 王璐 通讯员 曾梁 刘梅

“阿姨，您哪里不舒服，我帮您挂号。”“大爷，您腿脚不便，我来扶您！”在冷水江市人民医院，有这样一群特殊的服务者，他们身着鲜艳的“红马甲”，在门诊大厅中穿梭忙碌，如同一团团炽热的火焰，温暖着每一位就诊者的心灵。他们是患者的临时“朋友”“儿女”，以无私的爱与关怀，生动诠释着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，为构建和谐医患关系搭建起一座坚实的桥梁。

缘起： 以初心使命践行志愿服务

每周一至周五，“红马甲”志愿者都会准时现身医院门诊大厅。他们耐心解答患者疑问，帮助患者了解就医流程，熟练指导使用自助机，引导患者及时就医，通过主动帮扶的方式优化诊疗流程。同时，志愿者们还协助维护就诊秩序，开展控烟宣传和健康宣教，努力营造舒适、安全的就医环境，抚慰病患与家属的情绪，提供心理支持，陪伴他们度过焦虑时刻，让患者充分感受温暖关爱。

实际上，“红马甲”志愿者服

务并非临时之举，早在5年前，就已然成为了医院的“常规服务”项目。5年前，从事医院内勤、行政工作的党员干部率先带头组建了志愿者队伍，并通过合理调班轮岗的方式参与志愿服务。党委书记张熊指出：“不少患者来院后，面对陌生的环境和复杂的流程往往感到迷茫，尤其是老人，他们对智能化设备操作不熟悉，行动也多有不便，迫切需要帮助。志愿者服务不仅是导诊优化服务的重要支撑，更是促使行政、内勤人员深入‘医患交流’环节，提升医院整体服务意识的关键途径。”

记录：

照耀彼此，那些温暖人心的瞬间

这群“红马甲”的出现，为医院带来了许多温暖人心的故事。

“艳艳在吗？我想找她带我去看病，上次就是她带我去的。”不少老人来到导诊台都为了同一个人——李艳波。李艳波用最贴心的服务，成了医院红马甲志愿者服务队伍的“活招牌”。有的老年患者独自就医身上钱不够，她自掏腰包在食堂为患者买饭；90岁爷爷腿脚不便，她全程护送直至安全送达住

院床旁。她协助处理日常事务、提供额外支持赢得了极高声誉。刘艳波的手机号码是患者的公开热线，只要有患者需要，她都第一时间为其服务。患糖尿病、冠心病的79岁老人陈迪香在表扬信中写道：“5年前我第一次到冷水江市人民医院就诊，初到时，我对医院环境陌生，李艳波主动热情相助，带我看病、拿药，送我去公交站告知路线。复查时，她用推车助我检查。此后，每次去医院，打电话给刘艳波同志，她都热情帮助、耐心解答疑问……我与她非亲非故，她却如亲人般关怀，让我深受感动。”患者的感谢，对刘艳波来说就是最大的激励，她表示：“谁都会有老的一天，为有需要的患者服务是我的荣幸，我也会一直坚持下去。”

成效： 5年为28万患者服务上万小时

2023年8月，冷水江市人民医院获评为娄底市首家卓越服务示范医院，志愿者服务工作获得评审专家一致认可，这一荣誉的背后，离不开志愿者们的默默奉献和无私付出。

截至目前，该院登记在册的志

愿者已有120余人，他们为近28万名患者提供了累计上万小时的贴心服务。在医院的号召和倡议下，如今不少大学生、爱心人士利用休息时间来到医院加入志愿服务队伍中，“红马甲”们“不是亲人胜似亲人”的贴心服务，大大提高了患者的就诊效率，赢得了广大病友的一致好评。

党委书记张熊表示，“卓越服务”不是一句口号，而是需要全员动员、全员参与且长期坚持的系统工程。未来，医院的志愿服务队将吸纳更多人员参与，针对需要特殊帮助的人进行全程服务，将志愿服务从医院延伸至患者家中；定期举行疾病预防、健康常识和医疗政策宣教；提供更加全面的便民服务，让每位患者享受更加舒适的就医体验。让医疗服务能得到长期、有效的提升和发展。“眼里有光，心中有爱，希望医院能成为每个患者心中的温暖港湾。”

健康中国
湘潭市妇幼保健院 协办

咨询电话：0731-58577528
网址：<http://www.xtfuyou.com>
地址：湘潭市岳塘区东湖路295号

征文竞赛