

# 一面“南山”旗，守护千万家

——国家区域医疗中心赋能下的娄底志愿服务新实践

本报记者 王璐 通讯员 梅舒 张思弦

在娄底，一面印有“南山”二字的旗帜，正悄然改变医疗服务的温度与边界。从门诊导诊到乡村急救课程，从医务社工守护重症患者到专家跨城乡帮扶，志愿服务已从医疗服务“补充力量”，成为国家区域医疗中心建设的重要支撑。依托广州医科大学附属第一医院顶尖资源，娄底市中心医院（广医一院娄底医院）以“南山志愿服务队”为载体，将优质医疗延伸至基层，走出“医疗赋能+公益落地”深度融合的特色之路。

## 一面旗帜：

### 把分散服务凝成“南山品牌”

2024年7月7日，南山志愿服务队娄底市中心医院分队成立。此前，医院志愿服务分散无体系，借国家区域医疗中心建设契机，医院整合资源，构建“党委领导一分队统筹一支部落实”三级组织网络，实现集团化运作。目前，队伍覆盖全院16个党支部、4个团支部，配套21项管理制度，志愿服务从“零散临时”转向“规范长效”。

服务专业化是关键提升。医院创新“医务社工+志愿者”模式，引入专业社工与志愿者协同服务，通过分层培训、个案管理等方式，推动志愿服务从“凭热情”升级为“靠专业”，同时吸纳高校社工专业学生参与，形成稳定人才梯队。

作为品牌建设重点，医院每年假期组织返乡医学专业大学生开展志愿服务，志愿者统一佩戴“南山志愿服务”标识，参与导诊、陪诊等服务。“这项活动已连续开展8年。”医院团委书记杜鸣介绍。统一品牌、标识与管理，让大学生志愿力

量融入全院体系，强化了“南山旗帜”的凝聚力。这面旗帜，也让“公益性”成为医院文化核心部分。

## 一线故事：

### 从“被动等候”到“主动优化”

门诊大厅里，志愿者日均为数千名患者提供导诊、预约等服务，而变化更多体现在细节上。“如我在医”沉浸式体验中，新入职员工以“患者家属”身份全流程陪诊，记录就医堵点。

“我们常说理解患者，可真正体验后才懂其中不易。”一位年轻医生在体验心得中写道。“活动我们已开展8期，发现问题200余个，解决170多个。”病友服务中心主任周慧说，标识不清、流程不畅等细节，直接影响就医感受。为此，医院打造一站式服务中心，整合窗口、优化流程，大幅压缩办理时间，让志愿服务成为精细化治理的重要一环。

## 向外延伸：

### 把急救和医疗送到群众身边

院内服务优化就医体验，院外志愿行动则拓宽健康服务边界。不久前，服务队走进当地派出所开展“第一目击者”急救培训，次日一名干警突发心脏骤停，同事运用所学心肺复苏技能成功施救。“这样的瞬间，所有辛苦都值得。”临床技能培训中心主任杨一丹感慨。

截至目前，急救宣教已覆盖全市社区、学校、企业，累计培训9000余人次，并发放急救合格证书。志愿者带着教具在各类场地反复示范，常一跪就是一小时，只为让更多人掌握救命技能。

专家下沉让基层诊疗能力跨越式提升。泌尿外科博士尹

朝发对口帮扶新化县人民医院，推动当地从“难开展基础手术”到“能独立完成常规手术”，门诊量显著增长。护理专家黄彩深入基层手把手指导，推动护理质量改善，曾助力基层护士及时发现患者异常，规避医疗隐患。“专家不下沉，很多问题看不到。”黄彩说。

志愿服务触角还延伸至海外，多名医院骨干参与援外医疗队，远赴津巴布韦等地区，开展诊疗、技术帮扶和人才培养，既服务当地患者，也培养本土医务人员，丰富了“南山志愿服务”的内涵。

## 体系支撑：

### 让志愿服务成为区域医疗的重要力量

志愿服务长效开展，离不开制度与平台支撑。医院社会学部主任丁爱平介绍，医院以专家派驻、双向转诊、远程诊疗为抓手，构建区域服务网络：专家志愿者年均下沉200余人次，自主研发转诊平台实现信息互通，远程诊疗系统为急危重症患者争取救治时间。

此外，医院通过慈善项目帮扶困难患者，人工耳蜗、血液病等救助项目减轻了困境家庭负担。依托国家区域医疗中心建设，服务队累计服务群众超8万人次，完成远程诊断1.8万例，助力双向转诊1.4万人次，形成覆盖院内外、贯通上下游的医疗志愿服务体系。

从院内照护到院外帮扶，从疾病救治到健康预防，一面“南山”旗，刷新了医疗服务的内涵与温度，让优质医疗惠及娄底千家万户，重塑着这座城市的医疗服务模样。

## ■门诊新闻

### 17岁少年千里求医 微创技术助其青春“无痕”

本报讯（通讯员 李慧 叶胤佑 谢舒萍）近日，17岁高中生小康（化名）与家人专程从北方赶赴长沙，将一面锦旗送至湖南省肿瘤医院头颈外四科（甲状腺外科）彭小伟主任团队手中。这场跨越千里的求医之旅，以完美的微创治疗画上句号，不仅治愈了甲状腺癌，更守护了少年的青春形象与备考心态。

去年年底，正全力备战高考的小康，颈部突发肿大。当地医院检查确诊其右侧甲状腺叶结节为恶性，这对正值学业关键期的少年而言，无疑是双重打击。更让人担忧的是，传统手术会在颈部留下疤痕，可能影响其自信心与未来发展。

作为医务工作者，小康母亲深知湖南省肿瘤医院在甲状腺微创领域的实力。该院彭小伟团队开展的“经口腔前庭入路腔镜甲状腺手术”，可实现体表完全无痕，恰好契合全家诉求。

凭借这份信任，小康一家跨越一千多公里来到长沙。接诊后，彭小伟主任团队迅速为其量身定制手术方案。该手术通过口腔内自然腔道操作，病灶切除全程无体表切口，真正做到不留疤痕，同时兼具创伤小、恢复快等优势。

手术历时两个多小时顺利完成。术后小康恢复迅速，很快回归正常学习生活，颈部光滑如初，脸上的笑容也重新绽放。

彭小伟介绍，该术式在确保肿瘤根治的前提下，实现了体表无痕与快速康复，完美平衡了治疗与美观需求。他同时提醒家长，青少年需关注颈部异常肿大、声音持续异常等信号及时就医。

### 十余秒打通生命通道 湖南最轻患儿气道手术获成功

本报讯（记者 王璐 通讯员 彭丹 张新萍）出生仅7天、体重仅3公斤的新生儿，气道几乎被肿瘤完全堵死，随时可能窒息。近日，湖南省儿童医院成功完成省内首例危重症儿童支气管镜下气管内肿物套扎+电凝电切术，创下该手术湖南省年龄最小、体重最轻纪录。

患儿乐乐出生5天即出现严重呼吸困难，检查显示气道肿瘤堵塞主气道，仅存一丝缝隙通气，病情极度凶险。因患儿气道狭窄、体质脆弱，手术风险极高。医院迅速启动多学科会诊，联合制定“血管栓塞+内镜切除”的个体化方案，与窒息危机抢时间。

手术中，医生在直径仅4.1毫米的狭小气管内精准操作，如同在针尖上手术。凭借娴熟技术，重症医学科主任医师周雄仅用十余秒便完成肿物套扎与切除，快速打通生命通道，同时最大限度保护正常气道黏膜。术后患儿无明显并发症，顺利撤机转入普通病房。

该技术创伤小、用时短、止血效果好，特别适用于危重症新生儿气道救治。此次成功实施，标志着湖南儿童危重症气道介入治疗水平再上新台阶，为更多气道梗阻患儿带来生机。

## “迟到”的感谢

近日，湖南省人民医院马王堆院区收到一封来自“牛牛妈”的感谢信，寻找一年前帮她寻回走失孩子的医护人员。2025年2月，牛牛妈因病就诊时不慎与孩子走散。肿瘤二病区王建礼工程师与段君英子技师发现独自哭泣的男孩后耐心安抚并报警，帮助母子团聚。时隔一年，牛牛妈专程从老家赶来长沙，为医护人员送上这份“迟到”的感谢。

通讯员 吴靖 申勇 张芹铭  
摄影报道

