

蓝马甲 在人潮中点亮就医路

记者沉浸式体验医院志愿者



志愿者为就诊人员答疑解惑

12月17日
上午7时30分,记者在市第一人民医院的门诊大厅看到,人流循着晨光涌进来,一群身穿蓝马甲的志愿者已提前到岗。他们或守在楼层总索引牌前,或候在自助机旁,或站在电梯口,目光在人潮里穿梭,轻声回应患者的每一次询问,精准指引每一条路线。

带着这份对蓝马甲的好奇,记者开启了为期半天的医院志愿者沉浸式体验。

魔鬼式培训

做医院的活地图

记者手记

以热爱赴坚守 以小事暖人心

先培训,10分钟后就上岗。记者刚穿戴好蓝马甲,64岁的资深志愿者吕月芬已站在门诊大厅中央的总索引牌前等候。她语气轻快又认真:志愿者的工作看起来简单,实际上得上知科室分布,下晓缴费流程,外懂沟通礼仪,内记专家排班。

培训第一课就是记路线。一楼往前,左边是放射科,拍片去那儿,右边是化验室,验血、验尿去那儿。不仅要清楚科室在哪一层,还要清楚有哪些服务,比如一氧化氮检测在二楼特检科。吕月芬站在大厅中央,指尖快速移动,记者刚勉强记下一楼布局,二楼和三楼的科室就开始混淆了。

见记者面露难色,吕月芬笑着拍拍记者的肩膀:刚开始,我也记不住,我就把每个科室的位置记在本子上,没事就拿出来看看。她放慢语速,又重复了一遍科室分布,光靠硬记还不够,最好的办法是边走边记。我刚上岗的时候,一边走,一边拿着本子记,多走几遍,死地图就变成了活地图。

紧接着是熟悉,挂号、候诊、缴费以及取药的流程。最难的是分诊,没有一点专业知识,还真不知道什么患者该挂哪个科室。吕月芬直言道。如今,已参加志愿服务7年的她,早就能自如地解答患者挂号的疑问。哪里疼?以前

开刀过吗?是按着疼还是一阵一阵地疼?一番仔细询问后,她再给患者挂号建议。遇到拿不准的情况,她会领着患者去分诊台,站在一旁仔细听专业导医的解答。多听多记,时间久了,一说什么毛病,我就清楚该挂哪个科室的号了。她说。

最后是服务心法:主动点、语速慢、笑容真。吕月芬细心地向记者分享自己的经验之谈:看到有人攥着单子四处张望的,就主动上前问一问。面对年纪大的患者要凑近些说话,行动不便的患者单独来看病,要主动帮他挂号、缴费、就诊和取药,这些都是我们应该做的。

从10分钟的魔鬼培训,到高峰期的全能应对,我真切体会到这份看似平凡的岗位,藏着不为人知的辛苦与责任。医院志愿者每天重复着挂号指引、路线导航、咨询解答这些琐碎的小事。正是这些小事,为迷茫的患者驱散焦虑,为医院增添了一份温情。

吕月芬的笔记本上,记满了科室位置、就诊流程、特殊问题,也记着7年志愿服务的初心;吕秀凤的笑容里,藏着对这份工作的热爱,藏着能帮就帮的朴素善意;何美萍的耐心询问里,体现着对患者的体谅,藏着帮助别人、快乐自己的热情。在这家医院里,像吕月芬、吕秀凤、何美萍这样的志愿者还有很多,他们都有一个共同的特质:积极热情、有求必应,用脚步丈量医院的每一个角落,用耳朵倾听患者的每一个诉求,用双手传递一份份温暖。他们用实际行动诠释着“行行皆学问”的敬业精神,也让我们看到,平凡的岗位上,只要用心坚守、真诚付出,就能绽放出耀眼的光芒。

早高峰实战

做患者的百事通

早上9时,门诊大厅的人流量达到顶峰,是志愿者最忙碌的时刻。很快,自助挂号机前便排起了长队,咨询声、脚步声、机器提示声交织在一起。

一时间,几位患者同时上前寻求志愿者帮助。其中,一位中年人攥着身份证上前,语气急促地说:自助机上一一直显示错误,我挂不上号。小姑娘,可以帮我一下吗?

记者也开始上岗,忙上前安抚道:别急,咱们换一台机器试试。随后,记者领着他来到一台空闲的自助机前面,接过他的身份证,问:您要挂什么号呀?哪里不舒服?以前开刀过吗?记者按照培训的流程帮忙挂号,直

到最后跳转到缴费成功的页面。叔叔连连道谢:真是太谢谢你了,刚才弄了10分钟都没成功。

记者拿着机器吐出的挂号单,指着三楼说:三楼右边往最里面走。不到10分钟,记者一连帮助5位患者挂号。

一位抱着孩子的中年妇女快步走来,怀里的孩子哭闹不止。她颤抖着声音问:白天可以挂急诊吗?孩子一直发烧。站在记者身边的志愿者吕秀凤立刻迎上去,柔声说道:可以的,大厅左手边直走就是急诊室。

吕秀凤从2018年开始参加医院志愿服务工作。现在,她一周有六天时间是在医院从事志愿服务工作的。对于这

些流程,她早已烂熟于心。她告诉记者,遇到急诊患者是经常发生的事情,既要快速回应,又要安抚情绪。有时候,一句话就能让他们心里踏实下来。她说。

早高峰的咨询需求不仅仅是挂号、指路。轮椅怎么借?自动贩卖机在哪里?我想给孩子买瓶水。残疾鉴定要去哪里办?记者手机里很快就记满了密密麻麻的字,有些问题能立刻回应,有些则需要求助身边的资深志愿者。

多年的志愿工作,让他们化身为患者的百事通。即使再刁钻的问题,他们如今也能轻松解决了。

多年来坚守

做同仁的老熟人

在门诊大楼二楼扶梯口,记者还见到了另一位志愿者何美萍,即使戴着口罩,也能感受到她身上满满的热情。

是做心电图吗?这边服务台需要先预约。内科在左手边,往前走,是需要做什么检查,预约过了吗?何美萍语气温柔,耐心询问每一位需要检查的患者,生怕大家多跑一趟冤枉路。

趁着人流稍缓的间隙,记者与何美萍聊起参加志愿工作的初衷。能给患者带来一点暖心的帮助,自己也很开

心,毕竟是在做好事嘛。她笑着摆摆手道。

今年70岁的何美萍,退休后一头扎进了公益事业,志愿服务已成为她生活中不可或缺的一部分。每次为患者指引、导诊,收获他们的感谢和大拇指点赞,我就感觉自己浑身充满干劲,像是回到了年轻的时候。她说。

据了解,2024年何美萍的服务时长达1002小时。这份坚持背后,是她发自内心的热爱。

像何美萍这样的志愿者并非个例。市第一人民医院工作人员胡润告诉记者,医院每天会有十二三名志愿者,分布在各个楼层和关键点位,有的负责挂号、缴费帮助,有的专门对接检查预约。

这群志愿者大多是老熟人,好多人一干就是好多年!胡润笑着说,每天的志愿者名额,前一天就在志愿者群里报名,20多人的群里,大家的积极性都特别高,一般早上8时就报满了。



永报姐妹花
Yong Bao Jie Mei Hua

全国巾帼文明岗
监督电话:87126426



既服务到人
更服务到心



微信关注 永报姐妹花
获取相关资讯报道