

暖心“志愿红” 服务有温度

——记邵阳学院附属第一医院特色志愿服务

记者 陈贻贵 通讯员 姚昱 肖红梅

“挂号可以在自助机上操作，来，我帮你，请问是挂专家号吗？”“把身份证拿好，看门诊请直接上四楼。”12月14日上午，邵阳学院附属第一医院一楼门诊大厅内，身穿红马甲的志愿者李艳面带微笑，耐心地指导患者在自助机上挂号、缴费，引导患者到相应诊疗科室就诊、取检查结果。

志愿者李艳在帮助患者使用自助机挂号缴费。

“红马甲”送关爱 温暖患者的心

李艳来自邵阳学院附属第一医院宣传部，刚入职不久。今年11月，得知医院在医院志愿者服务微信群发布招募志愿者的通知后，她第一时间报了名。每周，只要有空闲时间，李艳都会报名参加志愿者服务。“给患者和家属提供力所能及的帮助，同时也减轻了挂号窗口的负担。听到他们对我说一句谢谢，我感觉很开心！”李艳笑着说。

邵阳学院附属第一医院护理部副主任杨金美介绍，为了体验患者就医感受，不断改进医疗服务，该院医改与社会服务部每周在医院志愿者服务微信群发布“温馨服务在门诊”志愿者招募公告，在群里进行报名接龙。志愿服务的时间为每周一至周五上午8时至10时，10时至12时，服务内容为指导患者使用健康码、诊疗卡或身份证挂号，自助机缴费，为门诊、急诊患者提供咨询、护送、取药、陪同检查、取送检查检验报告单、费用查询、健康教育、投诉等，维持一患一诊室秩序，协助医护人员为无家属陪同的病人做检查及办理入院。愿意做志愿服务的医院职工可以根据自己的业余时间，选择志愿服务的时间段。

杨金美说，看到挂号窗口排起了长队，志愿者们会上温馨的提醒，引导患者和家属使用自助机挂号缴费。每天上午的两个时间段，安排至少2名以上的志愿者分散在自助服务机前，帮助患者挂号、取单、指引就诊，给患者提供舒适、便利的就医体验。志愿者的出现，为医院门诊增加了一抹亮丽的风景线，成为医院温暖病人的一股暖流。

邵阳学院附属第一医院医改与社会服务部副主任张淑珍介绍，该院的门诊志愿服务已经形成常态化、制度化，为了鼓励医院职工踊跃加入到志愿者服务的队伍中来，他们设立激励积分兑换机制，颁发志愿者证书并记录服务时长。机关后勤行政人员服务1小时，可兑换积分1分。临床科室人员服务1小时，可兑换积分2分。积分达到36分，即可兑换价值200元的奖品。截至目前，共有258人领取志愿者证并进行积分登记，有34人已经积分满36分以上，并领取了志愿者水杯奖品。



志愿者在双清区火车站乡古塘社区开展重阳节关爱老人体检活动。



志愿者在北塔区协鑫阳光小学宣讲抗疫故事，普及抗疫知识。

疫情显担当 志愿服务忙

哪里需要服务，志愿服务就到哪里；哪里需要帮助，志愿者就到哪里。走进北塔区田江小学培训防溺水急救知识、到双清区火车站乡古塘社区开展“传承美德孝老爱亲”重阳节关爱老年人健康体检、到樟树坳社区开展国卫复查志愿服务，以及文明劝导等一系列“文明实践·四季同行”主题志愿服务活动，都有邵阳学院附属第一医院志愿服务队志愿者的身影。邵阳学院附属第一医院志愿服务队成立以来，开展了温馨服务在门诊、医疗服务进社区、文明劝导助创文、贴心服务在病房、出入院直通车和礼仪服务志愿者六项志愿服务项目，现有注册志愿者258人。

今年年初，新冠肺炎疫情突然发生，1月27日，邵阳学院附属第一医院学雷锋志愿者办公室颁布第一张“抗疫志愿者招募令”。短短24小时，386名志愿者踊跃报名。1月28日，医院从报名的志愿者中挑选出12名技术骨干

驰援湖北黄冈，与当地干部群众共同抗击新冠肺炎疫情。

作为市级定点发热门诊及救治定点医院，邵阳学院附属第一医院预检分诊的工作量很大，所有来院就诊的患者必须经过志愿者团队的“准确测体温、细心盘查”，然后再“精准分诊”到各个就诊区域。据统计，从1月23日开始，共有52名志愿者参与此次预检分诊工作，精确预检分诊2万余人次，确诊病人、疑似病人、疫区接触史排查总人数1280人，回访总人数758人。

1月31日晚，医院腾空第三住院楼，改造为感染病房应对疫情。2月1日上午，50余名志愿者先后加入行动，共转移150名病人，搬运了大量的医疗设备和物资，协助临床科室完成了病人、设备搬运工作。3月29日，16名志愿者身穿红马甲，冒着大雨再次走进社区，为居民建卡登记，宣传国家政策，深受住户称赞。

宣讲防疫知识 弘扬抗疫精神

4月20日，我市援湖北医疗队员返岗的第一天，邵阳学院附属第一医院志愿服务办公室就收到了北塔区万岁庙小学邀请，希望该院援湖北医务人员进校园分享抗疫故事，为孩子们上好开学第一课思想品德课。接受邀请后，4月21日上午，邵阳学院附属第一医院医改与社会服务部副主任蒋爱平走进万岁庙小学，为孩子们示范七步洗手法和讲解防

控知识，教他们养成良好的卫生习惯。援湖北医疗队队员张淑珍用真实感人的抗疫故事教会孩子们尊重生命，诠释了医务人员在战役中的责任与担当。

随后，邵阳学院附属第一医院志愿服务队受北塔区教育局邀请，在北塔区各中小小学开展全面巡讲，走进该区10多所中小小学。同时，志愿者服务队的志愿者还走进市一中、市十四

中、高崇山中学等学校，共开展了28场《讲好抗疫故事，普及防疫知识》进校园巡讲活动。

宣讲活动受到了学生们的热烈欢迎，孩子们为一线抗疫医务人员献上红领巾，用鼓号队欢迎英雄的到来，为医务人员献歌《听我说谢谢你》。宣讲活动结束后，茶头小学还为抗疫一线英雄们送上自己亲手制作的鹅卵石画。宣讲活动不仅让学生树立了正确的价值观，培养了爱国情怀，还有效提升了孩子们的自我防护意识。