

改善就医体验和医患关系

——四川省简阳市人民医院志愿服务文化的探索与实践

杨小佳

党的十九大报告指出,实施健康中国战略。要完善国民健康政策,为人民群众提供全方位全周期健康服务。

四川省简阳市人民医院历来重视志愿服务文化建设,在改善患者就医体验,和谐医患关系、普及健康生活理念等方面大力探索志愿服务的内涵,推进健康中国背景下的志愿服务文化建设,初步建立起了适合县级医院操作的制度化、社会化、品牌化的志愿服务体系。

推动志愿服务制度化管理

为加强医院志愿者工作,规范对医院志愿者队伍的管理以及明确相关工作权责,医院2015年制定了《简阳市人民医院志愿者管理暂行办法》,以制度的形式明确了组织领导、工作责任人、志愿者招募遴选条件、志愿者的权利和义务,志愿者的培训、考核、管理以及保障激励措施,为推动志愿服务制度化常态化探索最佳路径,实现了志愿服务的可持续发展。

探索志愿者社会化招募

为改善医患关系,医院链接社会资源,引入社会志愿者在医院为患者服务,院外志愿者服务成为了提升患者满意度的重要补充。医院从2016年开始面向社会招募志愿者,特别注重在退休职工、家庭主妇、高校学生中广泛宣传,至今已招募社会志愿者72名、学生志愿者134名。志愿者在门诊候诊区、影像大楼候诊区、母乳喂养室、缴费大厅等区域协助工作人员为患者提供

登记沟通、导诊指引、陪护送检、指导自助缴费取号等服务。为瓶颈环节最多发、患者诉求最集中、医患矛盾最突出的窗口和点位做了大量疏导、解释工作,为科室解决人力不足、环境拥堵等问题提供了一个出口,一定程度缓解了医患矛盾,促进了科室更好地开展工作,提高了患者满意度。

为持续鼓励更多优秀志愿者投入到志愿服务行列,医院建立了一整套志愿者激励机制:为志愿者提供服务补助,补贴志愿者往来交通、餐饮;为志愿者配置统一工作服;向服务满500个小时的志愿者提供一次价值800元的体检;根据服务时长,评定星级志愿者;每季度召开1次志愿者服务联谊工作会;评选季度明星,交流工作经验,颁发纪念品,并在医院网站、报纸上公示或刊登工作剪影、事迹材料;志愿者还可参加院内人文课程、应急急救等基础课程的学习。

实现志愿服务品牌化打造

医院倡导“大道至简、医者仁心”的医院文化和“奉献、友爱、互

助、进步”的志愿服务精神,它不仅贯穿于整个医疗服务的全流程,也体现在职工的业余时间。医院职工注册志愿者已经由最初的30余名发展到现在的1600余名,他们着眼于广大群众对于健康知识的需求和特殊患者对于专业咨询服务的诉求,发挥医务工作专业优势,坚持“培育特色、塑造精品”的理念,精心打造了“五进五服务”“晚期癌症病人宁养关怀”“腹膜透析病人送药上门”等志愿服务品牌,以实际行动践行志愿者精神,不断提升志愿服务的价值,构建了和谐医患关系。

“五进五服务”即进社区为居民服务、进农村为农民服务、进企业为员工服务、进学校为师生服务、进工地为民工服务。简阳市人民医院服务总队下设的党员志愿者服务队、团员志愿者服务队、专科分队,与精准扶贫和健康扶贫相结合,利用固定党日、团日、主题义诊日为群众免费义诊、体检,发放健康宣传资料,宣讲常见疾病预防方法、健康饮食及日常应注意的事项等,普及健康生活方式和常见疾病的防治知识。将医疗卫生服务送到群众家门口,打通联系服务群众“最后一公里”,

有效缓解了困难群众“看病难、看病贵”问题,扎实推进精准扶贫、健康扶贫工作的顺利开展,真正地把关爱送到了基层群众的身边。2014年以来,开展服务133次,参与志愿者617人次,免费诊治群众13341人次。

为减轻癌症晚期病人的痛苦、提高其生存质量,医院从2012年启动了“晚期癌症病人宁养关怀”,联合四川大学华西医院、西南财经大学为农村癌症终末期病人进行临终关怀。农村癌症晚期病人,经过多年抗癌治疗,大多经济困难、生活质量不高,医院组织宁养志愿者走访癌症病人,为其进行心理疏导、赠送缓解癌痛用药,纾缓患者及其家属的心理压力。截至目前,该项目已为441名患者建档,志愿者温暖陪伴384名癌症病人走完人生旅程,赠送抗癌、镇痛药品价值约50万元。“晚期癌症病人宁养关怀”已成为医院志愿服务项目最有人文关怀意义的志愿服务品牌,为探索在农村开展临终关怀的经验,为促进社会文明进步、构建和谐社会作出积极贡献。主要开展“晚期癌症病人宁养关怀”的宁养关怀志愿者

——周克明主任医师2018年被评为“健康四川——大美医者”“成都骄傲——大美医者”。

“腹膜透析病人送药上门”是为腹膜透析病人提供送药(腹膜透析液)上门服务。腹膜透析是尿毒症患者实施血液净化治疗的一种方式,对于长期需要透析的尿毒症患者来说,腹透液已不仅是一种单纯的药品,更是尿毒症患者生存、生活不可或缺的部分。为了维持治疗效果,他们每天都要进行透析,而一名居家腹透患者每天要消耗的腹透液为3至4袋,每人每月用掉的腹透液重量高达200至300公斤,数量多、重量大,病人每次都要租车来取药,搬运十分不便、常年使用的花费也不菲,为解决病员取药难的问题,医院组织志愿者对居住在简阳市简城镇范围内的居家腹膜透析病员,每月定期免费送药到其家中,最大程度地为居家腹透患者“减负”。2013年至今医院已累计送药67次,随访病人1021人次,送药84051袋。

此外,医院还支持员工积极参与社会志愿服务队,5名职工加入了“蓝天救援志愿者服务队”,利用专业特长,积极参与灾害救援服务。

沈阳将为64.9万名中小学生进行公益性视力筛查

为有效防控中小学生近视,由辽宁省沈阳市卫计委、沈阳市教育局、沈阳市妇女联合会主办的“光明未来”沈阳市校园视力筛查公益行动近日正式启动。2019年,沈阳将对64.9万名中小学生进行视力筛查和健康指导。

据沈阳市有关部门的一项调查显示,目前沈阳市小学生视力不良检出率为25%—28%、初中生为65%—70%、高中生为85%以上,且有上升趋势。

据了解,从2019年3月开始,沈阳市将指定医院为全市13个县区的573所公立和民办学校的64.9万名学生进行视力筛查、干预及健康指导。同时,每个学生的电子档案都会生成一个二维码,家长扫描二维码后就可以了解孩子的视力信息。

此外,沈阳市还将针对学生的近视程度,进行重点跟踪筛查。对筛查出视力异常或可疑眼病的中小学生,医生将免费提供个性化、针对性强的防控方案,贫困家庭儿童治疗可获资助。

据沈阳市第四人民医院眼科门诊主任陶军介绍,导致近视的因素中遗传只占20%左右,剩下都是环境因素造成的。正常看书学习40分钟必须要进行户外活动,让眼睛休息,无论在学校、在家都要注意。

(新华社 石庆伟)

丰城市义工联为54户低保户孩子进行家庭环境改造

本报讯(袁丽珍 王晗)新年前夕,江西省丰城市义工联积极对接“焕新乐园”项目,为丰城市54户低保户孩子进行了家庭环境改造。

为了让孩子们在新的一年里拥有焕然一新的起居空间和良好的学习环境,丰城市义工联的志愿者们分成几支小分队分工合作,为省出人工成本,家庭环境改造项目中的物料搬运、墙壁粉刷、设备安装等工作都是由志愿者完成的。经过家庭环境改造后,目前,54户低保户孩子们的房间已经焕然一新。

据了解,“焕新乐园”项目资金来自于浙江省妇女儿童基金会和阿里巴巴公益基金。



1月3日,重庆市梁平区委宣传部、区青年志愿者协会开展了红樱航“冬日关爱”志愿服务活动,把义工利用空闲时间一针一线编织的一批帽子、围巾等保暖用品,赠送给梁平区紫竹小学等学校的贫困生,让孩子们在温暖中度过寒冬。图为活动现场。

刘辉 摄

安徽

志愿者“领头雁”钱凤屏专职助老养老

芮娟

清清的。“有些老人行动不便,真的很可怜,如果有志愿者常常关心照顾他们就好了。”钱凤屏想,与其这样想,不如从自己做起,多多关爱这些特殊老人。

说干就干,早在2018年8月份时,钱凤屏就和家人、几位老友邻居提及此事,没想到大家都很支持,陪着她一起通过牌楼社区对辖区孤寡老人、独居老人的身体情况、居住状况进行了摸底。之后,钱凤屏又联系大学生志愿者,有针对性地开展老人需求开展志愿服务活动。每场志愿服务活动钱凤屏必到现场,为此她还经家人同意后辞去了保险公司的工作,决定做一名专职社会组织工作者。

有老人残疾不便,家里落满积灰、污垢较多,钱凤屏和志愿者们一起,不放过卫生间、厨房的任何

一个死角仔细打扫;有老人生病,需要住院治疗时,钱凤屏和志愿者们常常抽空去陪护,照顾左右;中秋佳节时,钱凤屏和志愿者们还把孤寡老人接到饭店,大家一起吃“团圆饭”;2018年12月初,芜湖第一场雪降临,担忧老人出行不便,钱凤屏特意买了很多面条、白菜,和志愿者们一起送到老人家中。

牌楼社区每位孤寡老人的家庭地址、身体状况、性格特点,钱凤屏早已烂熟于心。对于身患残疾的孤寡老人,钱凤屏更是格外上心。86岁的潘祥虎老人前些年因为摔了一跤,腿部骨折,至今行动都不太方便,老人眼睛也不大好,放心不下的钱凤屏几乎每天都要去看望他,做做家务、打扫卫生。老人家的马桶、痰盂坏了,她第一时间买了新的换上;老人家里水管爆裂、

水龙头坏了,钱凤屏也是及时帮忙维修更换;老人身体不好,说不出毛病,钱凤屏特意联系爱心医生,为老人做了简单的体检。时间长了,没有子女的潘祥虎早已把钱凤屏当女儿般信任,平时都让她帮忙出门买东西。

新的一年到来,当笔者问钱凤屏2019年想做什么?钱凤屏说她还有很多想法和愿望:她希望能带着这些很少出门的老人出去旅游;她还希望能够多开展一些戏曲进社区的活动,满足老人们听戏的爱好;最近这段时间,钱凤屏联系了多家企业,争取爱心资金支持,希望能在农历新年前,开展一场大型关爱老人活动,为老人们送些实用的物品,让老人们能过好年。

(据《大江晚报》)

驻村扶贫队长长的30元爱心接力

1月1日,贫困学生王正翠的手机响了,来自20个“亲戚”的600元微信红包,让她在寒冬中感受到了来自“亲戚”们的温暖。

18岁的王正翠家住云南省寻甸县鸡街镇四哨村,2018年7月她考上了寻甸县第一中学。但得知消息的她,当时反倒一筹莫展。

10年前母亲离家出走,6年前父亲病逝,半年前初中毕业差点辍学……没等王正翠做好准备,生活的各种考验已经摆在面前。她曾想过像周边的一些女孩一样,先去外面打几年工然后嫁人。

由驻村扶贫工作队长郭浩国发起的“30元爱心接力”,让她得以留在校园继续学习。

2018年7月,郭浩国带队去村里摸底教育扶贫情况,发现王正翠考上了高中,但是抚养她的叔叔却无力供她继续上学。

随后,郭浩国便开始发布信息、联系爱心人士,很快就有爱心人士承诺每年资助王正翠5000元,直到高中毕业。学费的问题解决了,但每个月的生活费依然没有着落。

于是,郭浩国在朋友圈发了一条信息:“我叫郭浩国,我在寻甸扶贫,我所驻的村子里有个孩子考上了寻甸县一中,因为家庭贫困面临失学的可能!在爱心人士和她叔叔的帮助下凑足了学费,但是每个月600元的生活费让孩子为了难。我打扰大家,想征集19名爱心人士,每月资助她30元,帮帮她!”

“响应者云集。”郭浩国说,发朋友圈不到2小时,就征集了19名爱心人士,随后他们建立了微信群,每人每月1日发30元到群里,凑齐的600元作为王正翠的生活费。从2018年9月开始,每月1日这20名“亲戚”都会准时向群里发红包。

2019年是郭浩国驻村扶贫的第5个年头。四哨村的条件很艰苦,夏天蚊虫叮咬,冬天严寒难熬。面对繁重的脱贫工作,郭浩国经常是“两眼一睁,忙到熄灯”。“贫困学生要走出大山并不容易,需要持之以恒的努力。”郭浩国说。

2018年9月,寻甸县正式宣布脱贫摘帽。这一年,四哨村一共有4名学生考上大学,这是村里孩子考上大学人数最多的一年。郭浩国想着,2019年让读大学的学生回村里给大家上一课,让更多的家庭重视孩子的教育。“因为孩子是家庭的未来,也是贫困地区发展的希望。”

(新华社 杨静)

“徒步拾荒”公益环保活动在成都市启动

本报讯(王运秋 史莉)近日,“徒步拾荒”公益环保活动在四川省成都市高新区桂溪生态公园启动,此次公益环保活动由四川省环境和资源综合利用协会、成都市女知识分子联合会、成都市高新区桂溪街道办事处联合主办。

在启动仪式上,来自城市各行各业的80多名环保志愿者共同喊出了“爱护环境,人人有责”“支持环保,从我做起”的环保口号。随后,志愿者们分头在公园草坪、小道上捡拾垃圾。虽然天空飘着雨雪,但志愿者们不畏寒冷,不放过任何死角,一丝不苟地拾着,共捡拾枯枝和各种垃圾数十袋。

活动最后,志愿者们向全体市民发出倡议:爱护公共卫生,不乱扔垃圾,还城市的洁净。四川省环境和资源综合利用协会副会长谢敏表示,今后将不定期地在四川各地和城市绿道、景点举办“徒步拾荒”志愿活动,希望有更多的加入到关爱地球、保护环境的行动中来,支持环保,大家一路同行。