

老年红马甲 带领同龄人 跟上就医新潮流

本报记者 张冰清
通讯员 方序 鲁青

切片室

浙大二院解放路院区,杭州72岁的刘大妈在人头攒动的门诊大厅陷入了纠结——

看着年轻人在自助机上挂号、取号,操作熟练,游刃有余,刘大妈很想尝试,又怕操作不对被无故扣费。

不远处,身穿红马甲的黄永新精准捕捉到了人群中这个迷茫慌张的身影。作为服务整整10年的功勋志愿者,他早就练就肉眼识别患者是否需要帮助的技能。

01

“你是不是要挂号?我来教你怎么弄!”他边说边把刘大妈引到自助挂号机前。刘大妈犹豫地挪动脚步,心里犯嘀咕:这人看着跟我差不多大,真的会弄嘛?

黄永新轻车熟路地指挥起来,“先点击‘当天挂号’,你要看什么毛病就点哪个科室……”

刘大妈急了,“你帮我点好嘞,我弄不来的。”

“我帮你点是方便,但你自己操作过一遍才能留下印象,以后就会了呀!”黄永新耐心地劝说。

刘大妈被说服了,按照指示一步步操作下来,成功挂到了当天神经内科的号子。

“你以后可以在家先用手机预约挂号,直接拿着电子挂号单去护士台签到就好看病啦,都不用来大厅。”趁着等号的空档,黄永新又手把手教她怎么预约挂号。

学了一遍后,刘大妈竖起大拇指连连称赞,“你年纪跟我差不多吧?手机玩得这么溜!”

02

刘大妈幽幽地说,子女都在国外生活,没人教她这些东西,每次到医院就晕头转向。

刘大妈的境遇,折射出如今许多老年人看病的尴尬:智慧化医疗时代,他们如何适应时代潮流,改善就医体验?

2019年,浙大二院成立了“智慧就医我来帮”夕阳红助老志愿服务项目,让老年志愿者手把手教会老年患者如何智慧就诊,从自助机操作到手机各个App使用,从线上开单、网络问诊到扫码取袋、借用轮椅,耐心引导老年患者自己去学习去完成。

黄永新和老伴朱水仙不仅是该项目的资深志愿者,更是两块行走的“活字招牌”。

年过七旬的两位老人经常自豪地分享道:“我们就想告诉其他老年人,我们能学会,你们一定也能学会,我们都没有被时代抛弃!”

03

放眼整个门诊大厅,穿红马甲的志愿者大都是中老年人。浙大二院客服中心主任叶小云告诉钱报记者,“我们首选退休老人成为团队的核心力量,一方面可以从根本上完善志愿服务团队整体业务能力;另一方面,更能拉近与老年患者的距离,营造‘我能,你也能’的氛围,减少甚至消除老人对智慧就诊的恐惧和抵触心理。”

浙大二院党委书记王建安表示,医学的本质在于科学性和人文性的完美结合,“广济之舟”志愿者行动与医院“患者与服务对象至上”的核心价值观一脉相承,“红马甲”无私奉献的大爱精神深深植根于广济文化。经过十年的探索和发展,志愿者队伍不断壮大,管理不断创新,服务不断规范,体制不断健全,影响不断扩大。由此,沉淀出了一支黏性大、服务质量高的优秀志愿者队伍。

而对老年志愿者来说,志愿服务提供了一个塑造自我业余价值的平台,让他们的退休生活焕发生机。

现在黄永新夫妇成了亲朋好友的看病顾问,比年轻人还熟悉各种线上功能。“既能帮助别人,又能提升自己,我们是越做越有味道!”

我能 你也能

