

# 北京同仁医院建立“医务社工+志愿者”陪诊模式 当好老年患者的“眼睛”“耳朵”“拐杖”

“有第一次来打针的患者吗？”

不久前的一天上午，北京同仁医院，眼科日间手术中心一病区，几位穿着红马甲的医务社工和志愿者，穿梭在等待区，不停地询问着。尤其看到老人，他们就凑上前去，问有没有家人陪同，了不了解流程。

面对一些患者的提问，他们对答如流。

“做完手术第二天能出门吗？太阳照到没事吧？”“可以出门的，注意别沾水就行。”

“今天做手术，明天能复查吗？”“一般是第二天上午复查，地点在外面那个诊室。”

“出院手续在哪儿办？”“出门买东西，还能进来吗？”……

短短 15 分钟，医务社工和志愿者们回答了不同患者的十几个问题，直到广播开始叫号通知患者进手术间。这时，他们又来到手术间门口，帮着维持秩序，看到一个人来就诊不方便穿手术服的情况，就上前帮一把。

“基于医务社工的专业优势，我们实施了‘爱暮同行’项目，探索建立了‘医务社工+志愿者’的老年眼科患者陪诊模式，让医务社工和志愿者做他们的‘眼睛’‘耳朵’‘拐杖’。”北京同仁医院医患关系协调办公室（社工部）高级政工师韩霜雪说，“比如，来自白内障中心分诊台咨询的老年患者，只要是超过 80 岁，或者超过 60 岁夫妻陪伴以及独自就诊的，医院专职医务社工和社会志愿者都会主动提供陪诊服务，让老年群体感受到医院的关注、关怀、关爱。”

”

## 一次暖心的服务

在人群中，两位老人似乎有些不知所措。

这是 87 岁的张华（化名）在 92 岁的老伴的陪伴下，第一次来同仁医院白内障中心就诊。

这时，“爱暮同行”的志愿者王继英，一下子注意到了两位老人，走上前询问他们是否需要帮助。这个雪中送炭的举动，让两位老人感动不已。王继英帮助老人到综合窗口挂号、买病历本，

去做视力检查，最后把老人送到医生诊室门口。

张华特别高兴，说，“我们在医院这里走着走着就迷糊了，得亏有小王的陪伴，才让我们能顺利就诊。”经过医生检查后，张华被确诊为白内障，需要手术治疗。

只要还在医院，服务就不会停止。

之后，王继英又协助张华梳理检查项目、检查流程，进行血压检查、眼压检查、心电图和眼科检查，确保老人的检查项目无

遗漏。虽然王继英志愿服务的时间已经到了，整个上午也没来得及喝口水，但她放不下心，一直伴随他们到打印出检查结果，还帮助他们梳理出第二天眼科术前会诊和预约手术的就诊流程。老人记忆力不好，王继英就一字一句记录在服务单上。

在协助张华检查报到排队时，王继英听到两位老人对话说：“年龄大了，很多新东西学得慢。”于是，她协助两位老人完成了其他需要预约的眼科检查项目，并与医生沟通，完成了术前会诊和手术预约。

到了张华进行手术的那天，王继英继续陪诊，指引他们填写手术知情同意书，然后，讲解手术流程，减轻张华的术前紧张和焦虑。

前前后后，王继英进行了四次深度陪诊。就诊过程中，张华表达了很多就医过程中的无奈和挫败，而王继英每一次都细心安慰，耐心指引，总是说：“不着急，慢慢来。”

术后，两位老人特地到服务台表达感谢：“多亏了小王，要不然我们都不知道怎么办。”

王继英则表示，能够服务两位老人，感觉特别自豪和骄傲。说完，她继续健步如飞忙前忙后，进行下一轮帮助和陪诊，丝毫看不出她自己也已经 70 岁的老人了。

这件事是同仁医院推进医务社工工作的一个缩影。“社会工作

促进医患和谐、实现医学模式转型的务实举措。”北京同仁医院党委书记农定国说，“医院党委将医学人文作为医院文化建设的重要抓手，社工团队立足患者实际、医院实际、社会工作实际，系统运用社会工作理论、志愿服务机制与参与式治理理念，聚焦医疗卫生行业自下而上基层治理实践，努力提升医疗服务的温度与效率。”

## 一种暖心的考虑

陈继艳从事医务社工快 20 年了，她非常清楚老年患者的难处和需求。

“比如，在白内障诊疗门诊，规范的双眼诊疗流程，需要术前检查、内科会诊、手术及复查等多个程序；而且要一只眼一只眼的进行诊疗。这样的就医流程对于老年患者来说，走下来非常不容易。”陈继艳说。

“首先，随着年龄的增长，老年患者身体机能减退，视力不清，听力减退，腿脚不灵活，记忆力减退；其次，不熟悉门诊检查和科室的布局；第三，‘信息化、数字化、智能化’给他们就医带来诸多挑战，使得每次就医之旅都困难重重，往往会产生较大的挫败感。”陈继艳说。“大部分老年人不愿麻烦子女孙辈，我们在门诊常常看到很多老人独自就诊，或者白发苍苍的夫妻相伴前来就诊。”

北京同仁医院眼科日间手术中心一病区护士长肖瑶表示，原本病区计划开发一种 AI 系统，让患者通过它来知晓流程性的环节，但是经过调研，发现很多老年患者并不熟悉这种

智慧化系统，他们更愿意有人当面告知。

针对这种痛点，北京同仁医院的“爱暮同行”志愿服务队应运而生，由一群热心积极、阳光灿烂的健康老人组成。“爱”即“EYE”谐音，意指关心关爱，“暮”即老人，“同行”指同仁同心，仁者爱人，“爱暮同行”即志愿者关心关爱老年眼科患者，与患者并肩同行。

肖瑶表示，中心每天要面对大量患者。“在患者多、节奏快的情况下，每个患者的打药种类都不相同。我们一天大概需要打七八种药，重点关注药物的领用、分配、使用，全力保障患者安全。”她说，很多患者是第一次进行注射，就医流程不熟悉、眼内注药带来的紧张等，都会引起焦虑情绪；医务社工和志愿者主动走到患者身边，进行指引、讲解、帮助，真正成为医生的助手、护士的伙伴、患者与家属的朋友、家庭的保护人、其他专业技术人员的合作者。

“来医院的，不管是家属，还是患者，多少都有点蒙。”志愿者韩佳说，“我们能帮上的虽然不太多，但是面对患者和家属焦虑的心情，我们能及时给予回应，让他们感受到自己是有人在关注、在帮助的，这样他们会感受到温暖。”

“医务社工和志愿者是医院医疗服务的幕后英雄，他们始终秉持以人为本的原则，以关爱为核心，通过细心的服务、热情的陪伴和积极的态度，为需要帮助的人群提供支持，同时传递社会正能量，促进社会和谐与进步。”韩霜雪说。

（据《人民日报海外版》）

## 辽宁北票：着力推进“专业社工+志愿服务”积极探索社会治理新路径

近来，辽宁省北票市大力推进“专业社工+志愿服务”建设，推动社区服务模式不断探索创新，切实满足居民多样化需求，全面打造和谐、互助的社会治理环境。

强化人才培养与储备。从思想政治、专业素养、业务水平提升等方面对社区工作者开展专题培训，强化人才培养。积极推进社区工作者参加全国社会工作者职业资格考试，提升专业能力。深入了解居民生活状况与需求，提升社区治理水平与居民生活质量。截至目前，北票市持有社会工作者职业资格证书社区工作者 130 人，占比 46%，专题培训社区工作者 700 余人次。

做好志愿服务解民忧。扎实抓好基层志愿服务，积极探

索“专业社工带领志愿者、志愿者协助专业社工”融合发展模式，坚持党建引领，充分发挥社区党组织牵头带动作用，根据居民群众的切实需求，建强建好志愿服务队伍，扩大志愿服务领域，以实际行动为居民办实事、办好事。推行“社区全岗通”工作机制，推动便民服务与基层治理有机融合，突破条线壁垒，打造“一专多能、全岗都通”的社区综合人才队伍，实现“专岗、专能”向“全岗、全能”转变，打造便民服务“零距离”，全面提升社区服务质量。

抓好议事协商聚合合力。积极推动基层民主政治建设，建立健全社区议事协商工作机制，打造社区民主议事协商平台，邀请专业社工、志愿者和居

民代表共同参与，针对社区内的热点难点问题

进行协商讨论，创建“党建引领、多元参与、

协商共治”工作模式，拓宽民意表达渠道，搭建与居民群众的“连心桥”，使议事协商成果惠及群众，凝聚共建共治共享的多元合力。

（据北票市委社会工作部）

