

暖阳照晚晴 关爱润桑榆

——聊城市人民医院东昌府院区“惠老就医”服务热线开通一月记

□ 谢鑫楷 李春艳 刘庆功

“我们不仅要解决老人‘看病难’的实际问题,更要消除他们‘不敢看病’的心理障碍。”7月14日,聊城市人民医院东昌府院区门诊办主任陈俊红展示着一摞厚厚的服务档案,脸上露出欣慰的笑容。这些档案详细记录着每一位来电老人的具体情况和服务后的反馈意见,字里行间浸透着惠老服务志愿者的拳拳爱心、细致耐心和强烈责任心。自6月5日该院区专门为60岁及以上老人开通24小时惠老服务专线以来,短短一个月间,已有41位老人体验了从预约挂号到就诊检查的全流程陪诊服务。志愿者们的服务足迹遍布城乡十几个社区和乡村,累计服务时长超过200小时,用实际行动诠释了医者仁心的深刻内涵。

在专业与温情间架起桥梁

“闺女在国外,老伴腰不好,我这心脏病说犯就犯。”78岁的贾明伟(化名)老人至今难忘在市人民医院东昌府院区首诊时的温暖场景:志愿者郭晓云蹲在病床边,用棉签蘸着温水为他轻轻擦拭嘴

角的药渍。“当他们把我从四楼抬下来时,我听见小张急促的喘息声,但他的双手却始终稳稳托着我的腿。”贾明伟口中的小张是医院车队队长张一明。那天接到求助电话后,张一明和郭晓云立即赶到贾明伟家中,小心翼翼地将他抬下楼,护送到医院,并全程陪同就诊。返程路上,贾明伟的老伴拉着郭晓云的手说:“闺女,你帮我把你们的电话存到手机通讯录里吧,我怕以后找不到你们。”现在,在贾明伟的手机通讯录里,惠老服务专线被设为快捷拨号第一位,备注是“比亲闺女还亲的人”。

6月11日,审计科志愿者张昕在医学影像科值班时,遇到一氧化碳中毒、需立即做CT检查的陈子瑞(化名)。看到他的女儿无法将其从轮椅抬上检查床,张昕毫不犹豫地地上前,双臂稳稳环住老人腰部,将他轻轻抱起。他一边协助医生调整体位,一边轻声安抚:“大爷别乱动,很快就好。”检查过程中,因中毒导致意识模糊的陈子瑞出现尿失禁,张昕的白大褂瞬间被浸湿,他却毫不在意,坚持陪伴老人完成所有检查后才去更衣。目睹这一幕,陈子瑞的女儿热泪盈眶:“你们

医院真好,连志愿者都这么尽心尽力。”

陪伴成为最好的医患纽带

惠老服务记录本中详细记载着志愿者的暖心服务细节。志愿者徐文亨在服务日志中写道:“推开一扇扇门,我首先看见的是日常生活中的健康隐忧。一位老人将各种药品混装于一只旧塑料盒中,标签早已模糊;另一位老人因楼道设施不便,几乎不愿外出……这些细微之处直接影响着老人们就医和用药依从性。”志愿者赵雯则记录了一个感人瞬间:当她帮助一个12岁的小姑娘抱着哭闹的妹妹穿过门诊长廊时,小姑娘突然说:“姐姐,你身上有妈妈的味道。”这句话让所有志愿者动容——他们提供的不仅是交通接送服务,更是一份温暖的情感支持。

志愿者车队总会提前到达约定地点,车上配备老花镜、速效救心丸等老人必备品,陪诊过程中,志愿者始终保持“半步距离”,既便于及时搀扶又充分尊重老人隐私。每次服务结束时,志愿者都会贴心询问:“您还有其他需要帮助的吗?”

这些细致入微的服务赢得了老人们的信任和认可。绝大多数老人主动要求二次服务,一位受助老人特意手写感谢诗:专线专车专人陪,胜似子女身边随。

在服务终点遇见新的起点

“第一次陪诊时,我举着输液瓶跟在老人身后,眼泪止不住地流下来。”护士郭晓云在日记中记录下自己从初出茅庐到独当一面的成长历程。在最近一次总结会上,志愿者王晨晨动情地说,至今她耳边仍回响着老人们真挚的感谢。

在门诊大厅“惠老服务”宣传展板前,75岁的王淑芬(化名)老人紧紧握着志愿者的手,指着照片说:“你们看!”画面中定格的是志愿者搀扶她做心电图检查的暖心瞬间。

专线开通一个月来,惠老就医服务获得了患者和社会各界的广泛认可。更令人欣慰的是,41位银龄老人不仅获得了专业照护,更感受到了社会温暖。正如院区党委书记史朴军说的那样:“我们提供的不仅仅是服务,更是晚辈对长辈的牵挂,是医者对生命的敬畏。”

□ 刘庆功 李英 杨秋宜

7月10日傍晚,聊城市人民医院消化内镜中心接诊了一名危急患儿。3岁的林林(化名)误吞纽扣电池已超6小时,电池卡在其食管入口处,导致黏膜溃烂,随时可能引发食管穿孔,危及生命。消化内镜中心与耳鼻喉科多学科紧急协作,将电池终成功取出,患儿得以转危为安。

据患儿家属描述,孩子当日上午11时左右不慎吞下了遥控器里的一枚纽扣电池。随后便哭闹不止、拒绝进食。家属立即带其到聊城市人民医院就诊。

急诊X光检查显示,一枚纽扣电池卡在患儿的食管入口处。此时,电池已在患儿体内滞留超过6小时。影像学检查可见电池周围食管黏膜明显水肿、溃烂,持续泄漏的电解液导致严重化学性灼伤。如不及时处置,可能引发食管穿孔等致命风险。

消化内镜中心团队立即展开救治,运用娴熟的内镜技术多次尝试取出。但因电池滞留时间过长,与周围黏膜严重粘连,常规取出操作存在导致食管穿孔或撕裂伤的高风险。

医院立即启动多学科会诊机制,耳鼻喉科专家携带专业器械紧急支援。医护团队经过反复研讨和优化方案,在历时两个多小时的精细操作中,通过调整患儿体位、联合应用异物钳与吸引技术等综合手段,最终将严重腐蚀的纽扣电池完整取出。术后,患儿转入病房接受密切监护和抗感染治疗。

市人民医院多学科联合救治 幼儿误吞纽扣电池



7月13日,医护人员在为市民测量身高和体重。当日,聊城市人民医院在万达广场举办首届体重管理挑战赛暨联合义诊活动。活动以推广科学体重管理理念、倡导健康生活方式、提升公众健康水平为核心宗旨,吸引大批市民参与。 贾子国 摄

病房里的温暖协奏曲

——聊城市第四人民医院护理服务侧记

□ 岳耀军 董亚娟

晨光熹微,舒缓的音乐如溪流般淌过聊城市第四人民医院的病区走廊。7月15日上午,医护人员带领患者整齐划一地练习八段锦。这项晨间活动不仅帮助患者舒展筋骨,更成为医院一道温暖的风景线。

患者入院伊始,个性化护理服务便如春风化雨。护理人员主动引导患者熟悉病房环境,耐心讲解设施使用方法,直至患者妥善安置。每周的健康讲堂内

容涵盖疾病防治和生活常识,墙上的健康宣教二维码让专业指导触手可及。一位曾受焦虑抑郁困扰的患者表示:“这里的关怀让我倍感温暖,丰富的院内活动为我的康复生活增添了色彩。”

护理团队针对患者的个性化需求,提供专业细致的护理服务。护士根据患者的不同需求调整床位:“张大爷怕热,李阿姨关节不好,把他们的床位错开摆放,既满足需求又避免矛盾。”团队还贴心为被鼾声困扰的患者重新安排病房,保障每个患者的安睡权利。“护理的温

度,就藏在那些需要俯身倾听的细节里,把每个诉求都当回事,才能真正走进患者心里。”这是该院每个护士都认真践行的一句话。

从规范的护理流程到贴心的延伸服务,聊城市第四人民医院的护理工作如春雨润物。医护人员将“满意”转化为清晨的问候、睡前的温水、耐心的倾听,让医院不仅是治疗场所,更成为充满温情的康复港湾。在这里,每位患者都能感受到家人般的关怀与温暖。