

身披红色马甲 人称武林大妈 扮演情绪树洞 巧解医患摩擦

阅读提示

2020年12月浙江省人民医院成立 武林大妈 工作室,12位 武林大妈 都是退休人员,他们之前大多在各自的社区都有处理邻里纠纷的经验,又都是热心肠。

焦虑的患者,暴躁的家属,无助的家属;有人喉咙梆梆响,有人眼泪哗哗流,有人喃喃说不停

这是71岁的鲍云霞时常都要面对的。每周两天,鲍云霞都会到浙江省人民医院报到,身上穿着写有“武林大妈”字样的红色马甲。这是最近一年来,她的新身份。

2020年12月浙江省人民医院成立 武林大妈 工作室,包括鲍云霞在内的12位人员成为工作室成员。他们中年龄最大的72岁,最小的50多岁。

作为医患调解第三方,工作室以患者的权益为出发点,和医院医务部、医患沟通中心合作,化解矛盾,志愿帮扶。

我的心态好着呢

我们最主要的工作就是安抚患者、家属的情绪,很多矛盾,其实都是与情绪有关,要发泄,要有一个出口。鲍云霞坦承,医疗纠纷最终的解决是要靠医院,但对患者及其家属来说,武林大妈们能起到心理疏导的作用,这也是非常重要的。

说白了,就是能沟通,会说话。

我退休后在社区工作了这么多年,怎么说我都在行了。在转行 武林大妈 前,鲍云霞已经在浙江省人民医院做了7年的志愿者,给患者指路、科室引导、挂号取单,那个时候主要做的是咨询类的工作。

患者的投诉五花八门:为什么候诊时间那么长?为什么检查结果迟迟不出来?为什么住院陪护要做核酸检测?

而投诉者来投诉时,大多情绪激动,言语也不大好听。

鲍云霞记得曾经一位患者在他们开口说话时,大声呵斥:你闭嘴,你们懂什么!会生气吗?

不会,我心态好着呢。鲍云霞基本都能接得住。来医院的人,多少都有些紧张,很容易焦虑,在这种情况下,有些人遇到一点问题,可能就一点就着。我们首先要花时间听他们说,让他们把这些情绪都发泄出来。我经常想啊:如果我是他,是不是也会生气?

我能体会他们的想法

很多时候,鲍云霞还会身体力行地陪他们去做一些事情。

有家属因为候诊时间太长而暴怒,来投诉时,鲍云霞在解释沟通后,还会陪着他们到医生诊室实地看了看。就这么一个举动,让家属平和了下来。

他们觉得有人听他们说了,还重视他们反映的问题,气就慢慢消了,人自然也冷静下来。鲍云霞还记得那位患者家属对她说:你陪我去看看,即使还是要等,我也认了。

和鲍云霞一样,12位 武林大妈 都是退休人员,他们之前大多在各自的社区都有处理邻里纠纷的经验,又都是热心肠。

在医院里,投诉者以老年人居多。72岁的俞阿姨觉得自己有很大的优势,能以同龄人的身份来和对方讲道理。我能体会年纪大的人的想法,年轻人可能有时觉



得难以理解。

你看我身上穿的是什么衣服

为了缓和气氛,鲍云霞还常用这句话:你看我身上穿的是什么衣服?病人和家属脾气上来的时候,医院的人和他们讲,他们可能不接受。但是看到我们身上的红马甲,也会有种天然的信任感。

武林大妈 工作室在省人民医院成立一年来,成功解决医院大大小小的事件1200余起,整体参与度82%,调解成功率96%,满意率100%。

而对于鲍云霞和俞阿姨来说,他们觉得自己在做一件特别有意义的事,每化解一次矛盾,我心情就特别好。

鲍云霞说每天晚上都会盘算当天又解决了多少问题,有时想着想着会忍不住笑,就像她最喜欢的那句话:赠人玫瑰,手留余香。

据《钱江晚报》

本期中奖情况	
奖级	单注奖金
特等奖	0注
一等奖	3注 10,884元
二等奖	10注 5,442元
三等奖	133注 300元
四等奖	1,800注 20元
五等奖	20,586注 5元

本期中奖情况			
奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	175注	100,000元	17,500,000元
合计	175注		17,500,000元

本期中奖情况			
投注方式	全国中奖注数	本地中奖注数	单注奖金
直选	32,163注	1,867注	1,040元
组选3	0注	0注	346元
组选6	0注	0注	173元

本期中奖情况		
奖级	本地中奖注数	单注奖金
一等奖	1注	36,606元
二等奖	321注	50元
三等奖	4,784注	5元

本期中奖情况			
奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	3注	5,000,000元	15,000,000元
二等奖	8注	30,374元	242,992元
三等奖	46注	3,000元	138,000元
四等奖	1,554注	500元	777,000元
五等奖	23,372注	30元	701,160元
六等奖	957,056注	5元	4,785,280元
合计	982,039注		21,644,432元

文明健康 绿色环保 公益广告



餐食不浪费 团圆更有味

践行光盘行动 文明就餐成风尚

丽水市文明办