

大兴区卫生健康委暖心驿站

设在医院里的微型驿站，患者与医生都直呼“方便”

□本报记者 孙艳 文/摄

大兴区人民医院、广安门医院南院区、大兴区妇幼保健院……从去年夏天到今年上半年，大兴区卫生健康委联合大兴区总工会，充分挖掘空间资源，为广大职工、就医患者和家属陆续打造了17处暖心驿站。紧张、嘈杂的医院就诊大厅，小小的一处“避风港”，为患者和职工带来了便利，送上了关怀，赢得点赞。

大兴区卫生健康委，去年夏天接到大兴区总工会关于建立暖心驿站的通知后，随即就开始了工作布置，结合各单位实际，充分挖掘空间资源。截至目前，17处暖心驿站很快就在各家单位落地。其中，卫生健康委机关率先建立了服务本单位职工的暖心驿站，该暖心驿站设在办公楼一楼大厅，虽然设备设施简单，但细节处透着暖心。爱心雨伞，让职工不再担心遭遇雨天没伞一身湿。小小擦鞋机，出来进去擦擦鞋，不但卫生、干净，还提升了职工形象。

15家驿站都设立在医院，并且全都设立在了患者较为集中的门诊导诊中心或者挂号大厅，例如大兴区人民医院、广安门医院南院区、大兴区妇幼保健院三家医院分别设立了7处暖心驿站，均安排在了患者、家属集中区域。记者随机采访了区人民医院和区妇幼保健院的工会主席。



“这是一件方便职工的实事，设立暖心驿站之初也是征求了本院职工的意见，大家纷纷认为患者和家属更需要暖心服务，而且他们也是工会会员。”大兴区人民医院工会主席韩金红告诉记者，大兴区人民医院的三处暖心驿站分别设在一号楼的门诊挂号大厅、妇儿楼大厅和急诊楼大厅，落成半年多来，使用频率最多的果然是患者和家属，为他们提供了便利服务。比如，一个纸杯就能解决患者口渴无法接水的问题，一个老花镜就能帮助老年患者看清楚化验单。

的确，患者到医院就医最怕的就是遇到一些“小麻烦”，比如想喝水没水杯、孩子吐了发现没带纸巾、老人眼花看不清字、衣服破了很是尴尬……为



帮助就诊患者及家属解决诸如此类的“小麻烦”，今年初，大兴区妇幼保健院开启新年暖心行动，在大兴区总工会和区卫生健康委的大力支持下，三个“暖心驿站”正式亮相，分别设立在人群较为集中的门诊导诊中心、北楼的儿科、妇科和南楼的产科门诊。

“暖心驿站”虽然不大，但服务功能却很全面。患者可在“暖心驿站”免费享受到饮水、纸巾、针线包、便利签、笔、老花镜、健康资料、咨询解答等服务，就近为患者解决喝水、写字、咨询等实际问题，让患者在就医的同时感受到更多的关怀和温暖。患者及家属体验后也纷纷竖起了大拇指。

大兴区妇幼保健院工会主席李庆

霞告诉记者，根据每个门诊患者人群的特点，医院还进一步完善了服务内容，如妇科门诊特别增加了避孕套和计划生育服务手册；儿科的患者，候诊时间相对较长，生活琐事时有发生，经常让家长措手不及。这些物品虽普通，却可解决燃眉之急，为候诊病人提供方便，患者获得感明显提升。三处暖心驿站平均每天提供服务百余次，受到患者及家属的一致好评。“暖心驿站的设立是为患者提供细节服务的温暖举措，大兴区妇幼保健院将借助暖心驿站不断增加服务效能，扩大服务点的覆盖范围，实现暖心服务全覆盖让暖心服务触手可及，让患者体会到‘家’的温暖。”李庆霞说。

北京朝阳京实永发加油站暖心驿站

免费停车+20平方米的休憩圣地

□本报记者 李婧

5P的大空调，180升饮水机供应热水，24小时接待，有修车的工具和牵引绳，地理位置方便不说还有大停车场……位于大屯附近的中石化销售有限公司北京朝阳京实永发加油站的“暖心驿站”最“炫”的地方就是实惠。据加油站站长罗志勇介绍，这个成立了一年多的北京工会暖心驿站越来越受到出租车司机师傅的欢迎，每天都来“报到”的人可不少。

2018年2月，京实永发加油站升级改造完成，开门营业。在加油站的便利店门口还挂上了“北京市总工会暖心驿站”的牌子。站长罗志勇介绍，暖心驿站的服务人群主要是环卫工人、出租车司机、快递员等户外劳动者。在加油站内的便利店专门有一个20平米的休息区，有桌有椅有“颜值”，为劳动者们提供就餐、饮水、如厕、休息的场所。

“我们这个暖心驿站设置的时候，我考虑的就是实用。”罗站长是个大个子的朴实汉子，一看就是个实心眼的人。他说，第一就是必须得有空调，不要样子花哨的，就要个省电功率大的。“夏天外面热的时候，让人家一进屋就能凉快。”饮水机也是必备的。“180升的饮水机，加热特别快，就算拿暖壶来打水，我都能保证随打随烧，不需要等。”罗站长还特别购置了微波



炉，方便来休息的司机师傅或清洁工师傅热饭。为了方便师傅们使用冰柜冰箱，罗站长将便利店的冰柜放在靠近驿站的位置。

另外，记者在暖心驿站看到，这里还医药箱，里面有常备的药品，比如藿香正气水、十滴水等。另外这里还有个长条工作台，上面摆着针线包、工具箱、装着牵引绳的盒子、暖壶纸杯、各种当天的报纸、挂着十几把雨伞的雨伞架子。因为“五一”劳动节刚刚过去，暖心驿站还保留着节日的装扮，房顶和墙壁上都挂着彩色的拉花，布置得雅致温馨。

加油站里设置工会的暖心驿站，真是给北京的哥群体提供了落脚休憩的好地方。在记者采访时，暖心驿站一直不间断地有人进来喝水休息，大多是



穿着黄色衬衫和深色裤子的北京的哥。“我几乎每天都来。隔天一次是凌晨的时候来，平时也过来坐坐。”一个50岁左右的司机师傅介绍，他是“双班”司机，车在手里是24小时，然后将车交给对班，休息24小时。由于是这样的工作时间，他经常半夜还跑在路上，“车在手里的时候多开就多挣钱。”司机师傅说，北京夜里营业的饭馆也有，不过一来是人多，二来得有消费，“对我来说，这个地方太方便了。我不需要掏钱消费，平时坐坐，在桌子上趴一会儿。有热水，不舒服还有药。饿了的话，旁边就是便利店，这里有微波炉，买点儿啥都能吃到热的。”另一位师傅提醒他说，“最关键的是，这里还有免费的停车位，特别方便。”

罗志勇介绍，不仅司机师傅，暖心

驿站还接待清洁工等户外劳动者。“比如雨伞，对于清洁工就比较实用。因为司机师傅都是开车出行。”为了方便清洁工借用雨伞，暖心驿站设立了台账，借用押身份证或缴纳押金就能免费使用。“有时候怕人家不方便过来还，我们还有一次性雨衣提供。”罗站长介绍，为了推广暖心驿站的服务，他经常追出去问人家门口的清洁工要不要进来休息。“司机师傅都是自己就传播出去了，现在每天都来的也大有人在。”

根据暖心驿站的统计，每天这里都要接待四五十人次，来打热水的将近一百人次，罗站长笑说：“我们水费都超标了。”这一年多来，这个20平方米的小小暖心驿站已经为数万人提供了服务。