

成都老年人看过来： 四川首个“蓝马甲老年友善医疗示范点”来了



蓝马甲数字体验官亮相

老年人需要的助行器、放大镜、老花镜、轮椅可以轻松借到；专门的宣传栏教老年人如何使用手机进行挂号、缴费等；80岁以上的老年人，首次有了“专属窗口”，不仅不用排队，还有专人进行指导……近段时间来，走进成都市第七人民医院(天府院区)的不少老年患者都发现，在这里就医更方便了。

这些变化，来自于社会各方的共同努力。去年8月底，在成都日报锦观新闻、成都云公益发展促进会、蚂蚁公益基金会蓝马甲行动联合发起的锦观·云公益城市行——“就医省心 助老有我”蓝马甲医疗助老大型公益活动正式启动，共同打造四川首个“蓝马甲老年友善医疗示范点”。

7月10日，在经过前期试运行之后，该示范点正式启用，首批10名数字体验官也正式亮相。未来，老年患者来这里就医，将比过去更加便利。而随着在该示范点累积更多为老年人提供便利服务的经验，这样的“蓝马甲老年友善医疗示范点”下一步有望推广到更多医院，给更多老年患者带来方便。



多方共同启动四川首个“蓝马甲老年友善医疗示范点”

蓝马甲数字体验官正式亮相 做老年人的数字生活向导

在启动仪式现场，这10名就医体验官拥有了升级后的新身份——蓝马甲数字体验官。除了关注老人的就医需求，这些“蓉城嬢嬢”“蓉城大爷”还将以老年人的日常生活需求为导向，通过用户体验、产品评测、普及教育等方式，从数字产品的设计开始关注老年人的真实需求，不断推动老龄友好社会建设。

“我们不仅要关注老年人的就医，还要关注老年人的数字生活；不仅要自己学得会，还要给其他老年人创造更适老的环境。”3位老年志愿者作为代表被授予了代表数字体验官职能的“新工牌”。

站在新的起点上，蓝马甲数字体验官代表沈建光分享了担任数字体验官的初心与规划。

沈建光说，成为数字体验官后，一方面将推动更多的医院、商场等公共场所进行适老化改造，另一方面则是帮助更多的老人真正享受智能生活带来的便捷服务。蓝马甲数字体验官们将通过蓝马甲数字课堂等方式不断学习，率先了解和体验各种应用程序，并基于老年人的使用体验，向更多的App、小程序创作者们提供反馈和改进建议。通过多方共同努力，让数字技术真正成为老年人生活中的一份美好体验。

助老公益服务持续升级 授人以鱼更授人以渔



蓝马甲老年友善医疗示范区内设置了公益书报架

根据全国第七次人口普查结果，成都市常住人口中，60岁以上老年人为376.41万人，占常住人口的17.98%。为了让老年人实现“老有所医”，在成都市卫健委牵头组织下，成都市近年来推出了一系列改革举措，加快建设居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，为成都370多万老年人共享改革发展成果、安享幸福晚年提供了有力保障。

“要让老年人的健康事业发展得更好，还需要社会各方力量的共同参与和推动。”成都市卫健委相关处室负责人表示。而通过此次锦观·云公益城市行——蓝马甲医疗助老公益活动，通过媒体、公益机构、爱心企业、医院的共同尝试，探索出一条有效的社会力量参与医疗助老的路径。具体而言，一方面“授人以鱼”，通过公益机

构征集医院一线工作人员、社会爱心人士，直接在老年患者就医一线为他们提供帮助。以市七医院天府院区为例，在医院门诊大厅内，身着蓝马甲的工作人员已经成为这里的常驻服务人员，此外，锦观·云公益城市行还充分发挥媒体+公益的力量，发动广大社会爱心人士加入蓝马甲志愿者的行列，经过公益机构和医院的专项培训之后，这些志愿者也可以为更多老年患者提供服务。

另一方面，更重要的是“授人以渔”。在蓝马甲志愿者服务的过程中，发现很多老人子女上班忙，也找不到合适的人来教他们，于是不少蓝马甲志愿者就成为了他们的请教对象，“经常都有老年人拿着手机来问，到底该怎么在手机上缴费嘛。我们就一步一步教他们，从下载支付宝App，查找‘成都七院’的小程序开始学起。”在七医院常驻的蓝马甲志愿者小王说。

在此次打造的“蓝马甲老年友善医疗示范点”内，也设置了多个“助老公益书报架”，提供“智能手机就医指南”供老年患者免费领取。“许多老年人可能当面学会了怎么用，但是转头又忘了。我们就给他们做了这份可以随身携带的指南，拿回去慢慢学，实在不会又再来找蓝马甲志愿者问，久而久之，就一定可以学会。”王亦菲说。

提升老年人的就医及数字生活体验任重道远，需要各方的长期坚持。下一步，锦观·云公益城市行也将继续在成都市卫健委等相关部门指导下，推出更多提升老年人就医、数字生活体验的公益行动，让老年人看病无忧，乐享幸福晚年。

80岁以上老人不排队 悉心建议变成现实

蓝马甲志愿者在2023年底，“就医省心 助老有我”蓝马甲医疗助老行动面向社会征集的10名老年就医体验官来到了市七医院天府院区，他们通过实地走访，从老年人的视角，就如何让医院变得更加适老提出了许多中肯的建议。

“这些建议都非常好，我们当时就在思考，应该如何将这些建议落到实处。”市七医院天府院区门诊部主任郭靓说，通过本次公益行动组委会的牵线搭桥，蓝马甲行动很快加入进来，与医院反复磋商各种适老化的改造方案。

“我们希望通过与市七医院合作，打造一个示范点，找到一种可以便捷实现推广的方式，让更多老年患者享受到更好的就医体验。”蚂蚁公益基金会蓝马甲行动专项基金管委会主任王亦菲说，在这个过程中，双方进行了反复的沟通，根据医院的实际情况不断调整方案，最终得到了令人满意的呈现，

顺利将市七医院天府院区打造成为了四川首个“蓝马甲老年友善医疗示范点”。

当初体验官们的建议，也都变成了现实。“指示牌上的字能不能大点，老年人眼睛看不清楚。”

“好的，逐步改造。”

“老年人经常需要用放大镜、老花镜，能不能多准备一点？”

“没问题，备起。”

“这个80岁以上老年人专属的窗口真的开起来了！”7月10日当天，当老年体验官沈建光走进市七医院天府院区综合服务中心时，一眼就看到了这个新设的挂号窗口。

“这个建议当时就是我提的。”沈建光老爷子今年83岁了，患有各种慢性病，经常需要到医院进行检查和治疗，对于高龄老人就医中的各种不便深有体会，“我早就学会了怎么在支付宝上挂号和缴费，但是一些老病友怎么学都不会，就只有自己来医院排队挂号、缴费，真的很不方便。医院能够听取我们的建议，为高龄老人设一个专门的窗口，非常人性化，值得点赞。”



蓝马甲志愿者在80岁以上老人优先窗口提供服务



2023年8月31日，“就医省心 助老有我”——蓝马甲医疗助老公益行动正式拉开序幕，包括成都市第三人民医院、成都市第六人民医院、成都市第七人民医院、成都京东方医院等在内的全市共11家大型医疗机构加入成为首批蓝马甲医疗助老公益医院。在启动仪式上，主办方正式面向全市公开征集蓝马甲爱心志愿者，一起来为老年患者就医提供帮助。

成都市卫健委相关负责人表示，期待通过本次公益行动，推动多方形成合力，为全市老年群体送去实实在在的帮助和改变。



2023年9月起，在成都京东方医院、成都市第六人民医院、成都仁耳鼻喉专科医院门诊楼的门诊大厅、住院大楼和急诊大楼门口，多了一名蓝马甲志愿者的身影。他们由医院的工作人员担任，优先为来院看病的老年患者服务，让他们就医更舒心、更方便。



2023年重阳节前的10月19日，在成都市老年大学校园操场上，成都市多家大型医院派出各自科室的精锐力量组成蓝马甲志愿者义诊队伍，为老年人提供义诊服务，备受欢迎和好评。

“蓝马甲”在成都 助老就医这一年



2023年11月23日，首批蓝马甲老年体验官正式上岗，第一站走进成都市第七人民医院天府院区，他们的任务是站在老年人的角度，去实地体验医院的各种设施，为医院变得更加老年友善提出各种合理化的意见和建议。

2023年8月底，在成都日报锦观新闻、成都云公益发展促进会、蚂蚁公益基金会蓝马甲行动联合发起的锦观·云公益城市行——“就医省心 助老有我”蓝马甲医疗助老大型公益活动正式启动，全市共11家医院首批加入参与此项医疗助老公益行动。之后近一年时间内，在成都各大医疗机构一线，活跃着许许多多蓝马甲志愿者的身影，他们热情地为老年患者提供服务，为他们解决在就医过程中遇到的各种问题，并教他们学习智能手机就医的各种功能……在成都，越来越多老年人都知道，“老年就医不用愁，有事就找蓝马甲。”



2023年11月起，来自社会各界的爱心人士组成蓝马甲志愿服务队，深入成都市多家医院门诊大厅，展开为期一个月的专项志愿服务，为老年患者提供各种导诊、陪诊服务。



首批医院入选“锦观·云公益城市行——2023老人就医友好医院”称号，这些医院将全力支持蓝马甲志愿者后续在医院的驻点服务活动，共同助力广大成都老年人度过一个健康、快乐的晚年生活。



2024年7月，四川首个“蓝马甲老年友善医疗示范点”正式启用，将常态化为来医院就诊的老年患者提供优质服务，未来这样的示范点有望推广到更多医疗机构，惠及更广大老年群体。