



每天清晨,四川大学华西医院内都是人头攒动。作为西部疑难危急重症诊疗的国家级中心,这里是全川乃至整个西部地区很多患者解除病痛、恢复健康的希望之地。然而,部分少数民族患者与医护人员的距离,却常常被语言交流不畅拉远。该

在哪里挂号,去哪里就诊,见到医生该如何表达清楚病情,成了不少少数民族患者面临的难题。

5年前,一群藏族大学生组成的“解语花”志愿服务队伍出现在医院里,义务为藏族患者提供就医翻译。2018年,“解语花”

项目不仅荣获第四届中国青年志愿服务项目大赛四川赛金奖,更获得了第四届中国青年志愿服务项目大赛全国赛银奖。

这朵如骄阳般灿烂的花,为什么会医院里盛开?又是什么力量让它持续绽放?让我们深入这支队伍,寻找答案。

# 绽放在医院里的“解语花”,是朵什么花?

解

**解决少数民族患者就医难题**  
“挂号、就诊、入院,他们需要什么我们就帮什么”

“是需要租轮椅吗?我们来帮你吧。”3月15日,四川大学华西医院门诊大楼前,普布卓嘎和索朗卓玛熟练地操作手机,扫码、验证、取轮椅,不一会儿就把一个共享轮椅推到了患者家属面前……

来自西藏拉萨的普布卓嘎和索朗卓玛是四川大学大二的学生,从2019年下半年起,她们自愿加入“解语花”队伍,周末或平时下课后,她们就会来到四川大学华西医院,为从四川、西藏、青海等地前来就医的藏族患者服务。

据了解,因为语言不通,部分藏族患者常常在就医过程中“碰壁”:不知道如何挂号就诊,甚至无法准确描述病情,再加上现在许多医院都推行线上挂号、线上缴费等电子化就医平台,在便捷的同时也给部分患者就医造成了一些困扰。

在帮助患者家属租借到共享轮椅后,在交谈中普布卓嘎和索朗卓玛得知,患者一家来自青海玉树,已辗转了多家医院。随后,普布卓嘎和索朗卓玛陪着患者看病、办理入院手续……几趟跑下来,两人已满头大汗。

就诊结束后,普布卓嘎和索朗卓玛将患者送回了暂住地,反复向家属介绍就医后续流程,教他们使用“解语花”线上预约平台,并留下了联系方式。分别时,患者及家属双手合十,向这两位花朵一样的姑娘连连点头,表达感谢之情。

语

**始于语言沟通的志愿服务**  
“从一人到800余人,从一家医院扩展到多家医院”

从早上10点到下午6点,从挂号就医,到入院出院,华西医院的每栋楼、每条路,已深深地刻在了普布卓嘎和索朗卓玛的脑海里。

除了了解和熟悉医院外,获取患者及家属的信任同样很重要。“为了表达感谢,有些患者还给我们塞钱。此时我们就要耐心解释,我们是志愿者,如果收钱就违背做志愿服务的初衷了。”普布卓嘎和索朗卓玛说,一些患者在回到家乡后,还会通过微信和她们保持联络,跟她们聊聊近况。

普布卓嘎和索朗卓玛的志愿服务也一直延伸到了患者的日常生活中。“他们回到家后,如果买药时遇到语言方面的困难,我们就在微信上给他们翻译、解释。”

志愿者的服务获得藏族患者认同。



解语花

意为破解语言障碍的花儿,简单来说就是少数民族语言翻译助医活动,目前主要招募成都高校的藏族学生作为志愿者,开展藏语陪同就诊服务。



为患者提供就医语言翻译。



志愿者帮助患者租借共享轮椅。

新闻多一点

**“解语花”悄然绽放5年 未来还将招募彝语等志愿者**

“根据省内目前疫情防控整体工作进展和医院的实际情况,在符合各大高校学生疫情防控管理工作要求的前提下,我们准备恢复‘解语花’的服务。”阔别了一年多的“解语花”,将重新绽放蓉城。

“解语花”意为“破解语言障碍的花儿”。“我们的项目简单来说就是少数民族语言翻译助医活动。目前我们主要招募成都高校的藏族学生作为志愿者,开展藏语陪同就诊服务,为到医院就诊的不懂汉语或不懂自助化服务系统的藏族患者提供就诊全程陪同服务。接下来我们还准备进一步招募彝族、维吾尔族在校大学生志愿者,拓展少数民族语言服务。”四川大学华西医院团委书记廖浩君说。

服务不止在医院。据四川大学华西医院团委透露,为了配合做好医疗服务工作,后期还将邀请“解语花”志愿者参与华西医院开展的民族地区医疗健康帮扶活动,和华西医生一同深入民族地区开展医疗公益服务。“去年因为疫情原因,该项目不得已暂停,随着疫情防控进入常态化,我们准备继续招募民族语言志愿者,恢复‘解语花’项目。”

华西都市报-封面新闻记者 于婷 何方迪

华西都市报-封面新闻记者 何方迪 于婷

**“解语花”项目实施以来,已经累计为3万余名来华西医院就诊的藏族患者提供了帮助。随着疫情防控进入常态化,这个给大家带来温暖与希望的项目,也正在筹备恢复服务运行。相信在不久的将来,这一朵朵“解语花”,将重新开放在医院里,让我们看到当下的年轻人,给时代和社会带来的改变。**

这只是普布卓嘎和索朗卓玛志愿服务工作的一个片段,在她们的背后,还有一支800余人的“解语花”志愿服务队伍。

2016年,同是川大学子的益西卓玛在一次就医过程中,亲眼目睹了一位藏族患者因为语言不通憋红脸的模样。“他一直反复来回走,四处张望,就是不知道该往哪里去。”这样的场景让益西卓玛很心疼。随后,她和几名川大学子一起调研,并最终成立了“解语花”志愿服务队伍。“每年约有240万藏族同胞外出就医,成都和华西医院,是他们最为集中的目的地。”她说。

如今,“解语花”志愿服务队伍已扩展到了800余人,成员除了川大在校藏族大学生外,还招

募了西南民族大学、西南交大、电子科技大学、成都体育学院、成都信息工程大学等高校的藏族学生,集合了蓉城几乎所有高校的力量。这帮年轻人服务的医院,也从最初的华西医院,扩展到成都多家医院。

花

**悄然开放5年的“解语花”**  
网友点赞“这就是年轻人改变社会的瞬间”

哪一刻,你发现年轻人正在悄悄改变社会?

在这样一个网络热议话题下,获得点赞和转发最高的,正是“解语花——藏族病患专属翻译就医陪同服务”项目。而在此之前,这个团队的成员就以自己的方式,让“解语之花”在华西医院里悄然绽放了5年有余。

5年时间,“解语花”已发展成兼具线上健康平台和线下就医陪同两大板块于一体的志愿服务项目。其中,线上健康平台有志愿者团队专门建立的微信公众号和微信群,提供包括各医院挂号信息查询、就医流程展示、健康卫生科普等医疗相关信息。这

些信息都被志愿者们细心翻译成了藏汉双语,方便藏族患者理解。还在线上提供陪同就医的预约服务,考虑到藏语中也存在地方口音,志愿者队伍还根据区域分成了不同小组,有针对性地提供服务。

在线下就医陪同服务中,志愿者会陪同患者和家属一起就诊,从入院挂号开始,协助办理就医过程中遇见的问题。在患者与医生沟通过程中,志愿者又变身翻译,帮助患者准确表达病情,将医生的诊断和建议传达给患者。

这一项目实施以来,已经累计为3万余名到华西医院就诊的藏族患者提供了帮助。2020年,受到疫情影响,这一项目暂时停止了服务,一些志愿者就通过线上平台与患者联系,尽可能地为他们提供帮助。随着疫情防控进入常态化,这个给大家带来温暖与希望的项目,也正在筹备恢复服务运行。相信在不久的将来,这一朵朵“解语花”,将重新开放在医院里,让我们看到当下的年轻人,给时代和社会带来的改变。

## 培育好家风 廉洁润心田 廉政小课堂 常敲“廉”警钟

华西都市报讯(记者 吴小红)3月16日,成都高新区西园街道天全社区开展“好风传家”系列宣讲活动,活动邀请辖区企业员工共计50余人参加。此次活动主要通过讲述经典廉洁故事,分享身边廉洁见闻,将廉洁点滴润进心田,传至家中。在这一件件看似平淡的小事中,将勤廉家风传扬开来,共同营造风清气正的政治生态。

华西都市报讯(记者 吴小红)3月15日,成都高新区西园街道尚雅社区“周一课”廉政小课堂在二楼会议室开讲。小课堂主要针对2020年1月以来,中纪委通报曝光的违规发放津补贴福利的典型案列,以及梳理出的违规发放津补贴六种特殊行为的认定与追责,社区通过“周一课”常态化教育学习,持续为党员干部敲响廉洁警钟。