

“倪小伴”志愿者推出常态化一站式陪诊服务。



黄门街社区的“暖心停靠站”为来往就医的病人与家属提供了歇脚处。

老街巷藏着城市最浓的烟火气,也装着老百姓最朴素的民生期盼。针对辖区独居老人、外来就医群众的各类生活就医难题,近日,成都市武侯区玉林街道打破以往社区单打独斗的服务模式,通过片区组团联动、整合志愿力量、深耕精细服务,把被动帮扶变为主动守护,让散落的暖心服务聚指成拳,让老巷深处的民生关爱更温暖、更贴心、更常态。

□ 华西社区报记者 沈悦 受访者供图

从“单点突破”到“抱团升温” 组团服务让老巷里的关爱“热辣滚烫”

<05
华西社区报

基
层
实
践

2026年
7月7日
星期二
责编 王晓春
版式 张进



从“被动救火”到“主动作为” 织密老巷便民安民“安全网”

在倪家桥社区,“医路有倪”项目让独居老人的就医路不再难。90岁张婆婆与65岁脑梗偏瘫儿子这一特殊家庭被纳入重点个案。此前,张婆婆外出扭伤突发不适,社工迅速联动志愿者,全程陪同120急救、CT检查等诊疗流程,就诊结束后联合物业护送老人安全归家,同步对接家政服务补齐长期居家照护短板,构建起应急求助、全程陪护、后续兜底的闭环服务体系。

针对辖区老人日常就医无人陪同、流程不熟的普遍难题,社区依托“倪小伴”志愿者队伍,推出常态化一站式陪诊服务。老人仅需简单线上操作,即可享受志愿者上门挂号、排队就诊、取药送药、医嘱记录等全流程贴心服务,大家纷纷称赞志愿者“像儿女一样贴心”。

在南虹村社区,一场从“事后救助”到“事前预防”的变革正在发生。“银龄伙伴”计划为25名高龄独居老人配备“专属守护人”。“现在有人定期牵挂、随时问询,一个人住也心里踏实。”独居老人孙奶奶的心声,也是辖区高龄老人的共同感受。

社区组织社工上门摸排,为每位老人建立包含基础信息、健康情况、用药记录、紧急联系人、生活诉求的专属服务档案,实现需求精准匹配。志愿者坚持每周电话问候、每半月上门走访,根据老人居家安全需求,配套添置防滑垫等便民设施。

在黄门街社区,紧邻华西医院,一座“暖心停靠站”为来往就医的病人与家属

提供了歇脚处,从雅安乘车来华西医院就诊的王大爷将行李寄存妥当,接过志愿者递来的凉茶,连连点赞:“空着手就能看病,这服务真是‘及时雨’!”

社区精准对接外来就医群体需求,设置爱心行李角提供免费寄存服务,组建专项志愿队伍提供路线接驳引导,精心绘制暖心生活地图,清晰标注周边生活配套点位,打造“汉藏”双语帮帮团,配备双语应急卡、开通三方通话翻译服务,全方位破解外地患者出行、生活、语言沟通等就医难题。

从“各自为战”到“抱团联动” 激活“1+1+1>3”组团治理新效能

玉林街道的实操成果,核心在于“组团”。过去,各社区“各扫门前雪”,资源有限、经验孤岛;如今,在片区组团机制下,玉林街道深化去年的玉林东路社区“6+1+1+1+N”试点经验在黄门街、倪家桥、南虹村三个社区落地,通过打破壁垒,形成“1+1+1>3”的协同效应。

资源“联”起来:倪家桥社区的“倪小伴”陪诊经验,被南虹村社区借鉴升级为“银龄伙伴”互助模式;黄门街社区的“暖心停靠站”阵地,为周边社区的外来就医人员提供了“歇脚地”。

服务“通”起来:三个社区组建了“医疗陪诊联盟”,实现培训共享、志愿力量互通、服务标准统一。无论是华西医院周边的行李寄存,还是老旧院落的独居老人陪诊,都能在组团内快速调配资源,精准响应。

品牌“亮”起来:从“暖心停靠站”的“空手就医”服务,到“医路有倪”的分级陪诊,再到“银龄伙伴”的邻里互助,玉林街道解决了具体问题,更打造出一张张有温度的社区服务名片。

专业社工+志愿力量 让“热心肠”释放“大能量”

在这些成果背后,是专业社工与志愿者的深度融合。玉林街道坚持“党组织统筹、社工专业赋能、志愿者落地服务”的模式,让志愿服务从“有爱心”走向“有专业”。

社工专业“把脉”,通过全域摸排、分级建档,社工精准识别需求,设计出“空手就医”“倪心访-倪同行-倪守护”“1210互助模式”等“小而美”的服务项目。志愿者精准“落地”,经过系统培训的志愿者,从“热心群众”转变为“专业帮手”。

截至2026年6月,玉林街道的“专业社工+志愿服务”融合试点片区组团,已累计服务群众超5000人次,培育出“倪小伴”“银龄伙伴”等多支专业化志愿者队伍,形成可复制、可推广的基层治理“玉林样本”。

“暖心停靠站”的一杯热水,“医路有倪”的一次搀扶,“银龄伙伴”的一通电话……无数细微的服务举动,汇聚成基层治理的温暖洪流。从单点攻坚到抱团发力,从被动应对到主动服务,武侯区玉林街道以组团治理破局、以专业服务赋能、以志愿力量聚力,让老巷里的民生关爱持续升温,用基层善治的细微暖意,温润城市肌理、惠及万千群众。