

三种温度，一份答卷

——西藏的三个敬老小故事

本报记者 文凤



图为格桑扎西与根拉老人聊天。

本报记者 文凤 摄

的早餐，也是格桑扎西3年来雷打不动的日常。

2022年，双腿瘫痪的根拉老人搬来社区。无儿无女的她执意独居，拒绝去日间照料中心。格桑扎西第一次走访时，正遇见老人对着志愿者送来的盒饭叹气：“想吃口家常的牦牛肉包子。”这句带着昌都乡音的念叨，让格桑扎西心里一软。当天下午，他买来新鲜牦牛肉，蹲在老人身边，仔细记下每一个步骤，学会了做地道的昌都风味包子。

从此，格桑扎西的生活多了温暖的牵挂。每天早晨8点准时出现在老人家厨房，中午忙完社区工作再赶来做清淡的午餐。就连重感冒发烧到39摄氏度的那天，他也在凌晨挣扎着拌好包子馅料，由妻子蒸好后送去。

3年来，这样的守护悄然改变着彼此。根拉老人从最初的沉默寡言，变得会主动打招呼、开玩笑。直到有一天，她神秘地从枕头下摸出个布包，里面是攒了大半年的水果糖，执意塞给格桑扎西。这个倔强了一辈子的老人，用朴素的方式表达着她的感激。

“不过是多做一口饭，不算啥。”格桑扎西总是这样轻描淡写。但正是这口家常饭，让一位无依无靠的老人重新尝到了家的滋味。

红马甲搭的便民桥

在西藏自治区人民医院门诊综合服务大厅里，宣传科兰清宇身着的红色志愿马甲，成为一道温暖而醒目的风景。作为医院“执行者”志愿服务队的一员，面对那些不熟悉智能手机操作的老年患者和需要帮助的就诊者，总能第

一时间为他们提供建档、挂号、缴费、打印检查单、引导指路等贴心服务。

“嫂啦，您可以去老年窗口领取‘老年优先’袖标，来，我陪您过去。”兰清宇轻声细语地搀扶着一位70岁的老人，缓缓走向专属服务窗口。这样的场景，正是自治区人民医院近年来推行的老年友善医疗服务体系的生动体现。在原有老人优先就诊的基础上，医院相继增设老年病专科门诊，开辟老年人专用抽血、取药窗口，并通过制作特殊标识确保老年人全程优先，构建起从进院、挂号、缴费、就诊到检验检查、取药的全流程闭环式服务体系。

细心的兰清宇发现，许多老人不仅面临数字鸿沟，还有面对自助机的无措。“看到他们站在打印机前，急得满头是汗的样子，我就特别想帮忙。”因此，他总是主动守候在自助设备旁，见到需要帮助的老年患者便立即上前，接过身份证熟练地操作起来。每当这时，耳畔总会响起老人用藏语连声道出的“突吉切”（谢谢）。

在这个移动支付普及的时代，兰清宇和志愿者常常为使用现金的患者垫付挂号费。“金额不大，但能帮他们顺利就诊，看到他们安心的笑容，我们很满足。”他淡淡地说，这样的善举在志愿服务队中已是常态。

这个敬老月，当我们谈论孝亲敬老的美德，眼前浮现的正是这些平凡而温暖的身影。他们用专业的坚守、日常的陪伴、耐心的帮扶，让“老有所养、老有所依、老有所乐”的承诺变得触手可及，也让高原上的人情冷暖有了生动的注脚。

3年没断的家常饭

清晨的策门林社区一片寂静，48岁的双联户户长格桑扎西系上洗得发白的围裙，在厨房里忙碌起来。案板上是刚出锅的牦牛肉包子，锅里翻炒着卷心菜——这是84岁独居老人根拉

医者仁心不仅体现在义诊上，而且延续在日常诊疗中。在科室里，他看到来自那曲的住院患者生活困难，便默默为其送了两个月的饭；发现有患者因天气转凉缺少厚衣服，就主动买来衣物相赠；还组织家人为经济困难的患者捐款……如今在消化内科，提起次旦罗布医生，患者都竖起大拇指，由衷地说：“次旦医生，呀咕嘟（真好）！”

次旦罗布在下乡义诊中问诊。

本报记者 文凤 摄

3年没断的家常饭

清晨的策门林社区一片寂静，48岁的双联户户长格桑扎西系上洗得发白的围裙，在厨房里忙碌起来。案板上是刚出锅的牦牛肉包子，锅里翻炒着卷心菜——这是84岁独居老人根拉

医者仁心不仅体现在义诊上，而且延续在日常诊疗中。在科室里，他看到来自那曲的住院患者生活困难，便默默为其送了两个月的饭；发现有患者因天气转凉缺少厚衣服，就主动买来衣物相赠；还组织家人为经济困难的患者捐款……如今在消化内科，提起次旦罗布医生，患者都竖起大拇指，由衷地说：“次旦医生，呀咕嘟（真好）！”

次旦罗布在下乡义诊中问诊。

本报记者 文凤 摄