

即墨区人民医院积极建设老年友善医院,优化诊前、诊中、诊后全过程医疗服务,提升老年人就医体验。2024年4月,门诊患者满意度为93.37%,较2021年同期提升了11.59%

跨越“数字鸿沟” 让老年人“智”享医疗

预约挂号、自助缴费、互联网医院……智慧医疗在便利群众就医的同时,也给部分老年就医群体造成困扰,比如手机无法联网、不会使用移动支付、看不懂标识等。为此,即墨区人民医院自2021年起积极建设老年友善医院,优化诊前、诊中、诊后全过程医疗服务,提升老年人就医体验。2021年10月,该院获青岛市卫生健康委授予的首批市级老年友善医疗机构;2024年,提报的《跨越“数字鸿沟” 让老年人“智”享医疗——老年友善医院建设实践》案例,在山东省第二届患者服务优秀案例擂台赛中获优秀奖。

结合老年人就医难点,打破“数字鸿沟”

预约“智”,完善预约服务。区人民医院开通“88523301”24小时电话热线,为老年人提供预约挂号及就医咨询。通过电视、广播、便携卡片等途径宣传推广。

优先“智”,设置专用通道。窗口、分诊台、急诊均设老年人服务接待专用窗口,设“老年人优先”标志,设老年人专用自助机并安排专人引导。

专属“智”,提供专属服务。推广界面简单、大字体、大图标“敬老版”模式,诊区叫号屏、自助设备使用大字体、高音量。推广子女使用微信代老人预约挂号。设置宣教屏,内部软件可为有视听障碍的老年人提供翻译。帮助老年人打出租车。

创新“智”,引进专业服务团队。创新实行“门诊陪诊、入院陪送、住院陪检、出院协助”等免费服务,引进第三方团队为独自就诊老人提供一对一导医服务。

“智”愿红,提供门诊志愿服务。红马甲志愿者在门诊随处可见,卫生节日期间也提供义诊、专业咨询。门诊志愿者数量日均安排20名,远超医疗机构不少于日均门诊量0.2%的配备比例。院内志愿服务每年达2000余人次,提供志愿

服务时长超1万小时。

线上“智”,开通互联网诊疗。通过互联网医院线上就诊,实现老年人不出家门就医、药品邮寄到家。截至2024年4月,互联网线上诊疗已达450余人次,居家就诊药品邮寄服务极大方便了老年人。

细节入手,注重老年人就诊全过程医疗服务

诊前有指导。该院24小时电话热线接受老年人预约咨询,设置索引、人工引导、宣教屏等进行流程宣教,开展预约陪诊,导医人员提供诊疗各环节接力式服务。

诊中多优化。引进第三方团队60余人,提供老年人免费陪检,陪同住院老年人检查。建立入院服务中心,各类住院事项办理更便捷。病区实现床旁出入院结算、打印等“一站式”服务。全院打造适老人文环境,门诊设老年服务与等候专区、爱心专座、健康宣传屏;调整门诊标识、印制索引等。改善老年病房,稳固家具,设置大按钮呼叫器。注重老年人现场评估,针对性开展评估与宣教,使用“小红心”筛选现场有可能跌倒、无陪护的老年人,主动提供帮助,必要时一对一服务。

诊后有照护。诊后随访热线贯穿就诊始终,对诊后、出院后的老年人定时进行随访,提醒老年人复诊时间,协助复诊预约。实行延伸式护理,开展优质护理服务进社区、进家庭及“互联网+护理”服务,为老年人提供全周期全过程优质护理服务。

学科整合,推进老年医学相关科室建设

该院打通多个学科,培养老年学科医生,开设老年门诊、老年病房,方便一体多病老年人就医。为终末期患者提供缓和医疗与安宁疗护病房。组织专业医护药随访团队,定期上门为社区签约的

高龄、行动不便老人进行体检、药事服务、健康咨询、送药到家等。设置康复医学科、康复医学门诊,参与老年人多学科综合管理,通过功能评定和结果分析,设计中西医结合的个性化诊疗方案。

上下贯通、公益助老,实现优质医疗资源全域共享

该院通过专科联盟、学科帮扶、医联体等多种方式推动优质医疗资源下沉,畅通上下转诊。定期选派业务骨干到基层医共体单位技术帮扶,让老年人在家门口享受三级医院服务。开展安宁疗护分级诊疗,建立“医院—镇街、

社区—家庭”三级联动体系,减轻生命终末期老人病痛。开展“众心志愿暖阳”,关注老年人的疾病全周期管理,区级医疗专家深入基层社区进行宣教、义诊、健康查体等,延伸老年服务。自2021年以来,“众心”志愿团队已开展服务140余场次。

通过持续打造老年友善医院,该院整体预约诊疗率不断提高。2024年4月,门诊患者平均预约诊疗率为53.87%,较2021年同期提升了31.42%;门诊患者满意度为93.37%,较2021年同期提升了11.59%。

图为志愿者帮助老年人使用自助血压测量仪。(仇爱华)



老人免费体检查出心梗

医共体绿色通道实现“救”在身边

91岁的王女士近日常觉胸闷不适,自行服用降压药物后有所缓解,但未引起重视。6月2日,恰逢移风店卫生院老年人免费健康体检,王女士现场检查的心电图结果显示多个导联出现ST-T改变,疑似心肌梗死,情况危急。查体医生第一时间联系其子女并告知病情,同时家医团队立即赶赴现场为其详细检查。

经过细致的心电图和心脏彩超检查,结合王女士的冠状动脉支架、高血压病史,家医团队分析是陈旧性心肌梗

死,建议住院行冠脉造影进一步检查。考虑到王女士年事已高、行动不便,在征得家属同意后,移风店卫生院对接上级医共体单位——区人民医院启动绿色通道。王女士入院后可直接进入病房治疗。

为全面掌握辖区老年人健康状况,移风店卫生院65岁以上老年人免费健康体检工作正在全面开展。截至6月5日,已体检8214人次,完成家医签约3619人次。

(孙以宁)

护航中高考 卫生监督在行动

近日,即墨区卫生计生综合监督执法局开展全区中高考学校饮用水及考点周边住宿场所专项卫生监督检查。

执法人员重点检查了全区40余所初高中直饮水设备清洗消毒、滤芯滤料更换、涉水产品索证、水质检测报告等情况,并抽检了饮用水水质,检查和抽

检结果均合格。同时,对考点周边宾馆、酒店公共场所的证照、从业人员健康证明、内外环境清洁、顾客用品用具消毒情况等进行全面监督检查。执法人员对存在问题的单位给予现场指导,下达监督意见书,督促其积极整改,全力为中高考顺利进行保驾护航。(孙宁)

环秀医院推进人畜共患病防控

为做好人畜共患结核病防控工作,降低结核病发病率和死亡率,减少结核病在人群中的传播。近日,区环秀医院在全区范围内开展畜牧养殖从业人员结核病专项筛查。此次活动累计筛查

200余人,及时发现了解该人群潜伏感染情况,并对潜伏感染者进行预防性治疗和随访管理,为好人畜共患结核病防控提供数据支持和技术参考。

(杨宁)