

开辟绿色通道、安排专人引导、医生上门服务

方便老人就医 线上线下载助力

本报记者 申智林 杨文明 刘新吾

帮助老年人融入智慧社会①

安排窗口引导员 老人挂号不犯难

一大早,家住湖南长沙市开福区培元桥社区的唐瑞林,赶到长沙市第一医院,打算办个预约号,过几天到医院复查心血管健康情况。

医院门口正在排队的人,一个个掏出智能手机,打开居民健康卡的二维码,对着机器扫一下,才获准进入。

“学了很多次,就是记不住。”唐瑞林已经76岁,这个操作对她而言并不容易。正当她有些犯难时,导诊的护士让她换用身份证。随着“嘀——”的一声,她的信息已录入,顺利获准进入大厅。

为了防控疫情,同时便于医院后台对就诊信息进行全流程管理,患者还需要到自助机上打印一张集成了个人健康信息、出行信息和基本身份信息的二维码——这对唐瑞林来说又是一道坎。在志愿者的带领下,她一步步完成操作,前后加起来不到1分钟。接着,在老年人服务专窗,唐瑞林预约上了日常为自己问诊的医生,看病日期就在两天后。

“到医院就诊的患者中,六成左右是60岁以上的老人。”门诊办公室值班护士沈曙文告诉记者,因为这个原因,长沙市第一医院有一系列措施来针对性地服务老年人,“比如就挂号来说,我们的做法是,单日数的号源分配给线下,双数日的号源分配给线上。”在号源各占一半的情况下,可基本满足不同人群的需求。

除了挂号,医院对其余的就医

开栏的话

“十四五”规划《建议》提出,健全老年人关爱服务体系和设施。近年来,随着信息技术快速发展,智能化服务已广泛应用于就医、出行等社会各个领域。然而,部分老年人在运用智能技术方面存在一定困难。前不久,国办印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,提出:持续推动充分兼顾老年人需要的智慧社会建设,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行。即日起,本版推出“帮助老年人融入智慧社会”策划,敬请关注。

流程也进行了优化。“每天的就医号源有一千六七百个,年轻人陪同或者自己能完成电子化操作的老年人,初步估算在60%以上。”沈曙文说,“对于剩下这部分人的需求,医院保留了4个专窗来满足。”

记者看到,一个窗口最高峰的时候排队也不过七八个人,时间并不长。为了让服务更贴心,门诊大厅里,日常配备了4名护士,以及至少8名志愿者做引导工作。“我们的志愿者,有处于休息期间的党员干部、非值班护士,还有到医院见习的大专院校学生。”沈曙文说,“他们对医院的各个流程都比较熟悉,可以提供很详尽的指导。”根据就医流程,志愿者们还对工作进行了优化。比如上午8点半到10点,挂号的人多,那么1楼门诊大厅预留的志愿者就多;10点以后,随着患者慢慢进入各科室诊室,志愿者力量又会向各楼层的诊室倾斜。

“长沙市在推进智慧医疗的过程中,各个医院的传统服务方式均得到保留,确保老年人在智能化时代能够顺利就医。”长沙市卫健委规划发展与信息化处处长廖浩然说。

绿色通道来助力 老人看病更便利

上午8点半,77岁的吴大爷早早来到云南省第一人民医院。看到年轻人都在门口扫码,吴大爷犯了难:自己上了年纪视力不好、手机屏幕看不清,又不会打字,年轻人可以轻松亮码通行,可自己却搞不定。工作人员看见了,主动上前引导他到另一条通道:“老先生,不用在那边排队,这边直接刷身份证就能进!”

刚过身份证识别读卡器,测完体温,戴着口罩的吴大爷进入院区就花了几秒钟,直奔三楼科室排队。分诊台护士再次为吴大爷测温,询问是否有绿码。得知吴大爷是刷身份证直接进入的,趁着吴大爷候诊的时间,护士一一问过吴大爷近期行程,很快帮吴大爷完成了健康申报。

“女儿之前帮我在网上预约了医生。其实还是线上方便,但我年纪大了手机确实用不好。”吴大爷介绍,之前女儿为自己做了线上的“亲属卡绑定”服务,不用跑到医院就提前完成了挂号。“针对60岁以上的老人,系统会对挂号费进行自动减免。80周岁以上的老人等群体凭相关证件,还能享受导医全程陪诊服务,对于行动不便的还可以用轮椅、平车转运。”门诊科工作人员刘超说,方便老人就医,需要线上、线下一起发力。

听到广播中喊到自己名字,吴大爷进入诊室。看完病,吴大爷在

诊室就完成了刷卡缴费,相关用药数据很快就同步传给了药房。“原先取药前还得去人工窗口排队缴费,现在直接在诊室里刷卡缴费。年纪大了腿脚不方便,少走一点儿,摔倒的风险就小一点儿咯!”为了简化老人就医流程,云南省第一人民医院不仅开通了诊室缴费功能,还提供诊间预约服务。如果是患有慢性疾病、需要定期复查的老年人,在看病时就可以跟医生预约下次看病时间,避免了下次就诊“无号可挂”。

刘超介绍,医院近年来在进行智慧化提升的过程中,一直为老人保留着“绿色通道”。在医院设置的159台自助机旁,志愿者会帮助老人完成办就医卡、预存充值、打印报告、办住院手续等一系列操作。一方面,机器替人,变相增加了办事窗口,人工窗口基本上就都留给了行动不便的老年人;另一方面,现金、银行卡、微信、支付宝等各种途径都能方便充值,大多数老人都能在志愿者帮助下使用线上服务。“帮老人适应智能技术,也是推进智慧医院建设必须破解的难题。”刘超说。

家庭医生进家门 足不出户可就医

清晨,屋外寒风袭人,屋内暖烘烘。重庆市南岸区南坪街道正街社区78岁老人徐昌余刚刚睡醒,敲门声传来,他知道,准是家庭医生石春花。

“徐爷爷,您伤口恢复得怎么样啊,血糖控制得如何?”一见面,石春花就嘘寒问暖,打开随身携带的“家庭医生入户探视包”,为老人测血压和血糖,仔细了解老人近日身体、用药和饮食情况。临走前,

石春花耐心叮嘱老人,“您要多吃杂粮和蔬菜,有事随时打我手机,我24小时开机。”

石春花是重庆市南岸区南坪街道社区卫生服务“石春花家庭医生团队”领队,也是徐昌余老人的家庭医生。“石医生好得很,经常来看我。上个月我才做了手术,他为了让我少走弯路,每周主动上门为我换药,就跟我的亲人一样亲!”徐昌余感动地说。

和徐昌余老人一样,越来越多的老年人享受到了家庭医生上门服务带来的实惠。近年来,南岸区积极做好老年人健康管理服务工作,引导辖区内65岁以上的老年人签约家庭医生。截至目前,全区65岁以上老年人中,享受家庭医生上门服务者达7.7万多人。

家庭医生能提供什么服务?打个电话就能得到指导建议;糖尿病、高血压等慢性病,团队制定健康管理方案;病情较重,需要转院,可以提前预约优先转诊。团队成员们还经常走家串户,到行动不便的签约老年人家中,进行护理和用药指导,结合身体状况给予健康指导意见,切实解决了他们看病就医不方便等问题。同时,针对辖区老年人健康特点,有针对性地制定个性化有偿签约服务,提供疾病预防、检查及治疗为一体的综合性服务,关爱老年人身心健康。此外,区里还通过家庭医生团队组织老年人免费开展体检,包括B超、心电图、血常规等项目,并为其建立健康档案,经常开展随访。

为更好服务老年人,南岸区着力推进信息化建设,以“家医”手机客户端为基础,进一步完善功能和模块,实现电子健康档案向签约对象开放,落实家庭医生签约服务费政策,新增家庭医生团队服务统计查询功能,将履约服务落实到人,使之更智能、更方便。

河北滦平织好「志愿服务网」

1月19日,河北承德市滦平县孙营村58岁的村民王常荣,收到了县新时代文明实践中心送来的老花镜,王常荣一边认真地编织,一边笑不拢嘴,向记者讲着“中心”带来的便利,“‘中心’引来了志愿者,给我们开办编织培训班,让我们学了手艺、有钱挣!可岁数大了眼神不好,这不‘中心’又帮助联系爱心志愿者,赠送我们一人一副老花镜,这个‘中心’真好,真是建在了我们心坎儿上!”

王常荣所说的“中心”,正是滦平县将新时代文明实践中心与县级融媒体中心两个平台融合共建而形成的“中心”。在建设过程中,滦平县依托“中心一所一站”三级组织构架,以志愿服务为抓手,志愿者作为活动主体,“中心”作为“神经中枢”和信息发布平台,建在县直、乡镇的“所”作为群众身边的“根据地”,各村(社区)的“站”作为连接最基层群众的“神经末梢”,如此编织起一张一触即应的“志愿服务网”。

如何让新时代文明实践中心成为有效打通宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众的“最后一公里”?3年来,按照“群众在哪里,志愿服务就延伸到哪里”的指导思想,围绕不断提升人民思想觉悟、道德水准、文明素养和社会文明程度,滦平结合基层实际,创新方式方法,弘扬主流价值观,把文明实践活动内容融入百姓生活。

“滦平新时代文明实践中心建设与融媒体中心同步推进,上接‘云端’,下接地气,实现了以‘融’促‘化’。”滦平县委常委、宣传部部长李秀宏说,将“中心”建在“平台”上,既避免了重复建设,也丰富了平台内容,通过“滦平融媒”客户端这一载体,实现了内容与信息的共融共享、群众需求与志愿服务的无缝对接,达到了思想引领、道德教化、文化传承的目的。截至目前,全县党员干部、县直工作人员、群众志愿者等在覆盖全县县直、乡镇的39个文明实践所、村(社区)的214个文明实践站织密“志愿服务网”。

“我家种梨树10多年了,我可以做志愿者,把种树的先进技术和经验教给更多的果农!”槐树村村民张瑞兰是十里八村栽种果树的行家里手。

“梨树越栽越多,可每棵树的行距多少,开沟宽多少、深多少,真让我犯了难。”愁眉不展的清水泉村村民田茹萍抱着试一试的想法,将“需求信息”建在了“中心”上,没想到第一时间就被张瑞兰看到,第二天,槐树村女子技术服务队队员们就来到了田茹萍的梨园。

有了“中心”,志愿服务的“最后一公里”打通了,群众在生产生活中遇到的问题能够通过“中心”及时得到回应和解决。通过“中心”,许多好人好事也走进群众视野:“河北好人”李云鹏十年如一日帮扶农村贫困学生;大栅子村村民杨玉林照顾患病父母二十余载;东山村计生专干孙艳芹如何孝老敬亲……

“我们将继续着眼于凝聚、引导群众,以文化人、成风化俗,将新时代文明实践中心建成党和基层群众之间的‘连心桥’。”滦平县委书记赵振清说。

(周易 武海波 杨帆)

天津多措并举帮扶残疾人就业

本报天津1月25日电 (记者扎西)记者从天津市残联获悉:今年,天津将继续在残疾人教育、就业、社会保障等重点领域上下实功,为5.8万余名符合条件的残疾人发放托养服务补贴,对有需求且符合居家托养条件的残疾人实现全覆盖。

据介绍,在残疾人就业方面,天津将开展好残疾人就业援助月“云上”活动,用工企业及求职残疾人可通过“天津人力资源开发服务”微信公众号或网站进行报名应聘;对有就业意愿的高校残疾人毕业生进行“一对一”帮扶;继续落实《天津市促进残疾人就业补贴奖励办法》,通过发放残疾人自主创业补贴、残疾人个体工商户社会保险补贴、残疾人就业见习补贴、新招用残疾人就业补贴和超比例安排残疾人就业奖励,帮扶残疾人自主创业,鼓励用人单位安排残疾人就业。

此外,在残疾人社会保障方面,天津将继续开展“三项惠残补贴”和残疾人城乡居民基本养老保险参保缴费补贴工作;继续做好重度残疾人免费参加城乡居民基本医疗保险参保工作,每月根据残疾人证数据增减情况更新重度残疾人医疗救助标识,保障重度残疾人及时享受医疗救助待遇,并配合天津市医保局、天津市财政局做好2020年度其他重度残疾人重大疾病医疗救助金发放工作。

笏山金矿事故救援仍在进行

本报烟台1月25日电 (记者侯琳、李蕊)记者从山东栖霞笏山金矿事故应急救援指挥部获悉:1月24日下午至25日下午,经过救援人员不停搜寻,找到9名被困矿工,不幸均已遇难。连同21日已遇难的1名矿工,10名矿工遗体已全部升井。此前,24日11时13分至15时18分,先后有11名被困矿工安全升井。至此,笏山金矿事故22名被困矿工中,11名生还,10名遇难,1名仍在搜寻。

医疗救治组组长秦成勇介绍,升井的11名矿工生命体征平稳,全部清醒,无生命危险。

目前,还有1名矿工仍在搜寻中。应急救援指挥部表示,只要这名失联矿工还没有找到,搜寻工作就不会停止,相关情况会及时通报。

本版责编:李智勇 许丹阳 周春媚



建大栅 促增收

近年来,安徽省亳州市大力发展现代农业,实施“企业+合作社+农户”方式,推广种植优质瓜果、蔬菜、花卉,养殖牲畜、家禽等,帮助群众家门口就业,促进农业增效、农民增收。

图为1月24日,在谯城区十八里镇洪庄村拍摄的农业大棚。

刘勤利摄 (人民视觉)

工作做到人心里,河南驻马店——

心理服务助力社会治理

本报记者 毕京津

“今天为3名准妈妈做了孕期心理疏导,还为4对年轻夫妻提供了离婚调解服务。”忙完一天的工作后,河南驻马店市西平县婚育中心的社会心理服务工作者刘晓贺在日记本上记录工作成果。

近年来,驻马店市创新工作方式方法,建立了一套覆盖广泛、运转有效的社会心理服务体系,应用于助残、扶贫、教育、婚恋等多项社会服务当中,助力当地社会治理。“在如今的驻马店,社会心理服务已经贯穿群众生活的方方面面。”驻马店

市委书记陈星说。“2016年刚起步的时候,没有经验,缺乏人力、物力,只能摸着石头过河。”据驻马店市卫健委三级调研员,时任西平县委常委、政法委书记王兴介绍,西平把全县拥有心理咨询师证的人员组织起来,成立了社会心理服务志愿者队伍,与专业心理服务机构合作,将心理服务融入各乡镇、各单位的日常管理和服务中,初步建立起一套覆盖广泛、反应迅速的社会心理服务体系。

2017年4月,在走村入户时,志

愿者发现了家住宋集镇崔庄村的卢晓辉。小卢原本就读于广州的一所高校,因为失恋受挫,退学回家,成日躲在自己的卧室里。王兴多次上门和小卢谈心解闷,并找来专业心理咨询师一起想办法。在交谈中,王兴发现小卢对人工智能感兴趣,就给他送来相关书籍,鼓励他继续学习。小卢情绪渐渐好转,开始走出屋子。如今,他已在福州成家立业。小卢心怀感恩,主动考取了心理咨询师证,成为西平县的一名异地心理服务志愿者,利用网络开

展远程心理服务。

2018年,驻马店市将西平县社会心理服务体系建设的经验向全市推广。如今,走进驻马店市社会心理服务体验中心,私密温馨的谈心室、摆着沙盘道具的心理测量室等设施一应俱全。截至2020年11月,驻马店全市县、乡、村和各行业、各单位已建成心理咨询室3000余个,覆盖了绝大多数的机关、学校、医院和婚育机构。同时,来自各行各业的爱心人士经过选拔、培训后,组成社会心理服务志愿团队,定期开展

进社区、进学校、进企业、进医院、进社区活动,普及心理健康知识。

(卢晓辉为化名)