

健康焦点

为方便老年人就医,医疗机构——

优化服务流程 落实服务举措

本报记者 申少铁 孙超

随着互联网、大数据、人工智能等信息技术在医疗机构的广泛应用,患者就医越来越方便。但是,一些老年人由于不会上网、不会使用智能手机,在就医的过程中遇到不便。今年6月,国家卫健委印发了《进一步优化医疗服务流程便利老年人就医的通知》,要求医疗机构建立老年人快速预检通道,积极推行入院“一站式”服务,构建适老化就医环境等。日前,记者对此进行了采访。

优化院内服务,改善就医体验

在推进智慧医院建设的同时充分考虑老年患者的特殊需求,坚持传统诊疗服务与智能化服务并行

“机器上写着片子有两张,怎么只吐出来一张呢?”“您看,打出来的是一张片子,一张诊断结果单,其实没有少。”在中南大学湘雅医院门诊大厅13号窗口,两名穿着红马甲的志愿者正为一名来取片子的老年患者提供咨询服务。

湘雅医院门诊部主任于微微介绍,尽管门诊大厅各类标识和绿色通道都已经完善,但依然会有一些老年患者“弄不清流程,找不到地方”。为此医院招募了志愿者,帮助老年患者便利就医。

除了招募的志愿者,湘雅医院的离退休职工也穿上了红马甲,成为志愿者。

退休职工李雪英在门诊大厅来回穿梭,帮助不会使用自助机的老年患者挂号,协助行动不便的老年患者去卫生间、诊室。她不仅可以导诊,还能根据自身经验和患者症状协助分诊,有效节省了医生和患者的时间。

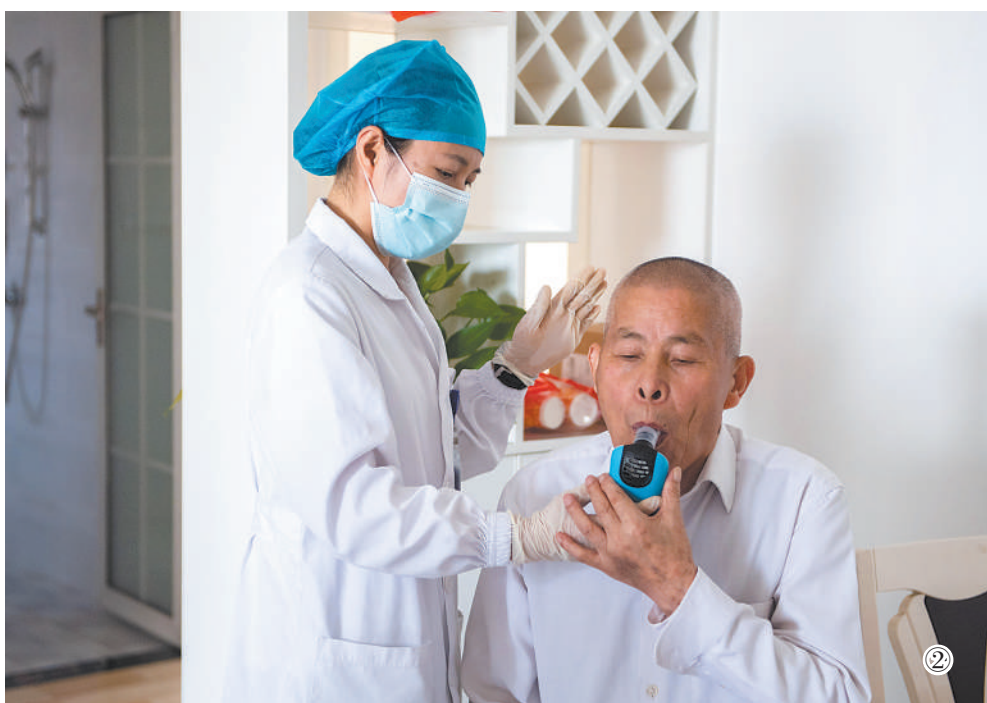
“这些志愿者都曾是各个科室的骨干力量,退休后发挥余热,提高了老年患者的满意度。”湘雅医院病友服务中心(医务社工中心)主任廖伟峰说。

老年患者不会用健康码,如何进入医院?上海交通大学附属瑞金医院安排专门的志愿者在门诊大楼门口帮助老人操作手机,出示健康码。考虑到有一部分老年患者没有智能手机,医院设置了无健康码通道,并安装身份证和医保卡验码器。老年患者只要出示身份证或医保卡,就能在验码器上快速查询到健康码。

首都医科大学附属北京友谊医院60岁以上的门诊患者占比达35%。为减少老年患者排队的现象,医院制定了《老年就医患者指导制度》,在门诊大厅及各病区专门设立老年服务窗口,为持有老年证的患者优先办理业务,缩短挂号、缴费、取药等排队时间。80岁及以上的患者,可以到分诊台出具身份证,由分诊台安排优先就诊,减少候诊排队时间。

浙江大学医学院附属第二医院提供多种形式“一站式”服务,减少老年患者院内奔波。在门诊大厅设置综合服务中心,把原先分散在门诊办公室、财务科、医保办、检查预约等多个部门的服务事项,统一实行“一窗通办”;院前准备中心统一提供入院登记、缴费、院前检查、入院宣教、麻醉评估、护理评估、医生评估服务,实现了入院“一站式”办理;结算、取药、各种证明盖章等所有出院手续均可在病区办理,老年患者出院手续办理时间由原来的2至3小时缩短到20分钟左右。

各地医疗机构在推进智慧医院建设的同时充分考虑老年患者的特殊需求,坚持传统诊疗服务与智能化服务并行。国家卫健委将指导各地、各医疗机构落实便



利老年人就医的服务举措,不断改善老年就医体验。

改造硬件设施,方便老人就医

坚持以患者为本,在推进适老化改造同时,做好配套优质服务

“坐轮椅的老年患者请走无障碍通道。”在人流如梭的北京友谊医院门诊大楼门口,有这样一个醒目的指示牌。在大门口的北侧,建设了一个无障碍缓坡,两侧都安装了崭新的扶手,坐轮椅的患者可以轻松沿着缓坡进入门诊大楼。如果老年患者开车到医院,可以将车停在门诊楼地下停车场的老年专用停车位。相比一般的停车位,老年专用停车位要宽1/3,方便老人停车和上下车。

走进门诊大厅卫生间,记者看到3个干净整洁的洗手槽,其中一个两边都安装了扶手;3个小便池,其中一个安装了防摔倒扶手;4个厕位,其中一个安装了马桶,并在两边都安装了扶手。卫生间地板干燥防滑,走在上面很稳当。“我们会定时清扫地面,防止积水。”正在打扫的保洁员说。

腿脚不便的老年患者还可以免费借用轮椅。门诊大厅的一侧设置了共享轮椅区,停放着一些轮椅。患者使用手机扫描

轮椅上的二维码,支付押金,就可以打开轮椅上的锁,免费使用24小时。“共享轮椅区平时停有30多辆轮椅。如果老人不会使用手机扫码开锁,可以请导医帮忙。”医院工作人员介绍。

北京友谊医院副院长张忠涛介绍,近5年来,医院投入数十万元进行适老化改造,包括门诊大楼地面标识、如厕设备改造、老年用品配置、环境改造等多个项目。未来,医院将增加老年人自助机数量,完善老年人指引标识,进一步方便老年人来院就医。

一些医院对住院病房也进行了适老化改造。在中南大学湘雅医院9病区疝和腹壁外科病房内,电灯、护理床、围椅、呼叫器、洗手间等都针对老年人使用需求进行了优化。“从护理角度来看,病房的灯光是否影响老年人休息,洗手间和围椅是否适合老年人使用,都需要以适老化的标准来重新改造。此外,9病区还设置了老年人专用病房,65岁以上患者可以优先入住。”湘雅医院护理部主任岳丽青介绍,下一步,医院准备将声控、传感器、机器人等新技术逐步应用到试点病房,进一步方便老年住院患者。

“病房的适老化改造就是要聚焦老年患者住院涉及的高频事项,从老年友善文化、管理、服务和环境4个方面入手。我们先在个别病区试点改造,再逐步扩大试点范围。”湘雅医院副院长刘龙飞说。

张忠涛说,我国已进入老龄化社会,老年患者越来越多。他们独自或由老伴陪同到医院看病是常态,对医院适老化改造需求越来越迫切。医院将坚持以患者

为本,在推进适老化改造同时,做好配套优质服务。

提供延续护理,提升照护质量

一些医院开设伤口造口门诊并提供上门服务,极大地方便了老年患者

“造口不渗漏了,也不疼了,心情也好了许多!”家住北京市朝阳区国奥村社区的李爷爷近期接受了北京友谊医院的延续护理服务,身体状况明显好转。

今年5月,89岁的李爷爷在北京友谊医院做了直肠癌肿瘤切除手术,腹部有一个造口。出院后,他回家休养,由80多岁的老伴和保姆照顾。没多久,李爷爷的造口发生液体渗漏,周围皮肤发炎疼痛。李爷爷一直卧床,身体虚弱,无法到医院接受护理。

北京友谊医院伤口造口门诊得知李爷爷的情况后,派出护理团队为老人进行了延续护理服务。医院普外科病房护士长赵利红就是团队成员之一。赵利红和同事带了造口护理用品赶到李爷爷家中,一边开导李爷爷,一边对他的造口和皮炎进行护理。现场手把手教会保姆如何正确处理造口渗漏,防止皮肤发炎。此外,还给保姆讲解了饮食营养方面需要注意的事项。

当赵利红再次上门给他提供护理服务时,李爷爷已经下地活动了,有时候还去小区的花园里看看花草。

从2011年开始,北京友谊医院为距离医院10公里范围内出行不便的老年患者提供延续护理服务,由授权认证的专科护士免费提供线上线下专科护理随访及指导,涉及伤口造口、腹膜透析等5个专业,年均入户随访近200人次。针对外地的老年患者,护理团队会建立微信群,患者有造口护理等方面的问题可以在微信上问,护士们会长期在线指导。

近日,湘雅医院专科护士秦曼来到湖南长沙市开福区田奶奶家中为她进行留置导管维护。

出发之前,秦曼通过手机小程序“湘雅e健康天使”,查到了田奶奶预约的上门护理服务信息,随即通过电话咨询田奶奶的身体健康状况。同时,她通过“湘雅e健康天使”中导管图片,维护手册信息初步评估导管的基本情况,准备好了此次上门护理所需的用品。

秦曼介绍,“湘雅e健康天使”是一款基于微信小程序的移动端应用。老年患者或家属在家通过小程序线上购买医院上门护理服务,医院收到用户订单后,会通过电话或问卷的方式对患者当前身体状况进行评估,结合患者实际情况指派护士上门服务。

来到田奶奶家中后,秦曼和同事再次详细了解病情,并进行了评估。随后,她们为田奶奶进行了留置导管维护,并登记了维护信息。此外,她们为田奶奶和家属做了留置导管日常护理及注意事项等相关指导。“以前经常要去医院维护导管,现在有了上门服务,真是太方便了!”田奶奶不禁对秦曼和同事点赞。

“老年患者做完大手术,会产生造口,照护起来难度很大,需要专业护理指导。医院提供延续护理服务有利于提高患者居家自我照护质量,改善老年患者生活质量。”赵利红说,造口会跟随老人一辈子,如果照护不规范,容易出现并发症。如今,一些医院开设伤口造口门诊并提供上门服务,极大地方便了老年患者。

图①:江西南昌大学第一附属医院,志愿者指导老年患者用“老年人专用机”挂号。

时雨摄
图②:湖南省人民医院呼吸治疗专科护士文辉(左)到患者家中为患者做简易肺功能检测。新华社记者 陈思汗摄

无影灯

最近,江苏省扬州市多家医院开设互联网医院,患者就医可享受线上线下同样的医保政策。苏北人民医院互联网医院安排近400名医生在线接诊,日接诊600人次左右,方便了群众就医购药。

在新冠肺炎疫情防控期间,互联网医院发挥其便捷、无接触的重要作用,与实体医院一起线上线下协同配合,将患者急需的特殊医用耗材、药品配送上门或送到指定地点,满足患者复诊购药、医保结算的需要,解了燃眉之急。随着“互联网+”时代的到来,传统医疗行业也开始拥抱互联网。近年来,我国互联网医院数量迅速增多,目前已有1600家。随着数量不断增多,互联网医院如何定位和发展,以避免资源闲置、效率低下或者重复建设,成为迫切需要考虑的问题。

互联网医院没有围墙,不是一个简单把线下医院服务搬到手机上的网上医院,而是一个通过互联互通、大数据、云计算、人工智能等互联网技术,提供更多更充分的医疗、健康服务的大健康平台和载体。互联网医院不仅可以再造就医服务流程,减少排队、等候时间,方便患者看病,同时也是一个服务更多患者和群众的医疗服务载体,有利于医疗机构用较少成本打造形象、吸引患者。这是因为互联网医院不仅连接诊前、诊中、诊后服务,也连接药品、医保、健康管理、家庭医生签约服务、慢病管理等,实现随访患者、诊后服务、全病程管理等。同时,院内数据可以互联互通,医联体机构之间也可以互联互通,实现分级诊疗,减轻大医院接诊压力。在一些区域内,还可以开展影像、审方、检查化验等共享服务。医疗、医保、药品、慢病管理等全链条得以开展,为群众提供全生命周期的医疗健康服务,医疗资源得到更优化配置。

在一些疾病和健康管理方面,互联网医院具有独特的优势。例如,在传染病管理中,互联网医院不存在交叉感染风险;在慢性病管理中,互联网医院可以进行大数据分析,更有利于患者有效用药、治疗,同时在网上复诊、购药,也让患者省心省力;在儿科疾病咨询方面,互联网医院方便可及,能极大缓解家长们的养育焦虑,减少不必要就医。

互联网医院不是地域性的,而是开放的,互联网医院之间如何合理设置,实现错位特色发展,需要规划和引导。监管部门需要考虑医疗行业特点,利用互联网特点,制定具体可操作的监管办法,实现对互联网医院的包容审慎监管。目前,我国对举办互联网医院的实体医院、医生的激励、价格支付等政策还不明确,需要进一步研究和论证,以更好地满足人们对医疗健康服务的需求,体现互联网平台的优势,实现互联网医院的价值。

互联网医院带来了医疗行业的新变革。只有把握互联网和医疗行业规律,从实际出发,满足人民健康新需求,才能走出一条中国特色的“互联网+”医疗健康行业发展道路,为推动健康中国建设贡献更大力量。

中医养生

秋季保健重在养肺

胡献国

中医认为,燥主秋令,且燥邪易伤肺。根据中医五行学说,五脏在秋应肺。因此,秋季保健重在养肺。

人体吸入空气中的污染物,轻者可引起支气管、肺泡的炎症,重者可引起中毒甚至癌变。因此,秋日应经常开窗通风换气,每日早晚可选择空气清新处主动咳嗽,清除呼吸道及肺部的沉积物、污染物,减少肺部损害。

中医认为,肺与大肠相表里,大便秘结可诱发或加重慢性支气管炎等肺部疾患,又可诱发老年性痴呆。因此,通利大便既可以降肺气、泄浊阴、预防衰老,又可防治慢支、咳嗽等。所以,平时应多喝水,多吃新鲜蔬菜与粗粮,多做腹部按摩。

笑口常开不仅是治疗百病的“良药”,也是促进体内器官年轻的“灵丹”,对肺尤其有益。欢笑或唱歌时,胸肌伸展,胸廓扩张,肺活量增加,可促进肺内气体的交换,从而消除疲劳,解除抑郁,抛开烦恼,有助于恢复体力与精力。

秋季每日至少要比其他季节多喝500毫升水,以保持肺与呼吸道的正常湿润度。也可直接将水“摄”入呼吸道,方法是先将水倒入杯中,用鼻子对准杯口吸入,每次10分钟,每日2至3次。

中医认为,燥为阳邪,易伤津损肺,耗伤肺阴,因此秋季应注意食疗以润肺,百合、银耳、荸荠、山药、秋梨、芡实、蜂蜜等有滋阴润肺作用,冰糖银耳汤、黄精秋梨汤、雪梨膏、百合莲子汤、芡实山药羹等也有滋阴润肺作用,不妨常食。

秋季进补是中国人的传统习俗,除食补外,可选择一些具有养阴益肺作用的中药以补肺,如明党参、北沙参、太子参、玉竹、东阿胶、西洋参、燕窝等,可泡服、煮粥,或与肉食类同炖服食。

强健肺脏的最佳方法是适当的体育锻炼。慢跑、散步、打太极拳等运动,可以改善呼吸功能,增加血液循环,增强心肺功能。

本版责编:李红梅

把互联网医院更好用起来

李红梅

血管里的斑块能溶解吗

汪芳

那么,斑块能溶解掉或者吸出来吗?答案是不能。一方面,斑块的成分主要是一些脂类和纤维,这些物质在血液中也常见。如果一种药能把斑块溶解掉,势必会对正常的血管组织产生损伤;另一方面,斑块既然是长在了血管内壁,那就跟正常的组织融为一体了,若强行吸拉切除,由于血管迂曲缠绕,很容易引起血管穿孔,造成更大伤害。

酒、抽烟等,以及高血压、高血脂症、糖尿病等慢性病,会导致血管内皮损伤,让更多的脂质物质得以附着,加快了动脉粥样硬化的进展。这些牢牢吸附的“垃圾”就是斑块,阻碍着原本畅通的血流。

动脉粥样硬化是一个长期、复杂、渐进的过程,时间跨度特别大,影响因素也很多。所以,斑块基本跟自身的血管融为一体,如同长在了上面。

名医讲堂

最近,李大爷经常觉得胸闷、气短、乏力。超声检查显示,他的颈动脉处有两个比较明显的斑块,多处血管腔不同程度出现狭窄和硬化。李大爷问医生:“既然血管堵了,能不能往里打点药溶解掉?现在医疗技术这么先进,斑块不能直接吸出来吗?”

斑块的形成本主要与两个因素有关:一是血液中大量的脂质成分,二是血管内皮损伤。人刚出生的时候,血管是溜光的,既干净又有弹性。在成长的过程中,如果进食大量高糖高脂的食物,导致营养过剩,越来越多的胆固醇沉积在血管内壁,就像下水道里的水管一样,用的时间久了会挂上许多污垢。一些不良生活习惯如不运动、熬夜、酗

有人问,既然用药不能直接溶解斑块,为什么还要吃药呢?这是因为斑块一旦形成就很难自动消失,还会越长越大。当斑块比较小也没有症状时,积极改善生活习惯就可以了。而对于斑块、狭窄较明显的患者,就需要通过吃药来稳定斑块。还有一些患者血管狭窄已经超过75%,并已引起相应器官供血不足,即使吃药也无法缓解,就应当考虑支架治疗。支架虽然不能将斑块取出,但是可以“重新分布”斑块,畅通原来堵塞严重的位置。

斑块有软硬之分。相对来说,软斑威胁更大,因为它更容易被激活后引发形成血栓,导致严重的中风。所以,要养成良好的生活习惯,不暴饮暴食,积极锻炼身体,降低斑块形成的可能。

(作者为北京医院内科主任医师)