

让老年患者更有尊严地就医

——湘潭市中心医院建设老年友善医院工作走笔

□本报记者 梁湘茂 通讯员 彭文桂

今年7月以来,湘潭市中心医院坚持以人为本、服务至上的工作理念,举全院之力建设老年友善医院,成效明显。11月下旬,本报记者走进这家综合性三级甲等医院,与老年患者交流,采访一线医务人员。在这里,不管是“老年服务志愿岗”,还是病区,关爱老年健康的宣传折页随手可取,关爱老年人墙上绘画随处可见,关爱老年人的举措多多,爱老敬老气息扑面而来,而这一切,都是为了让老年患者更有尊严地就医。

建设老年友善医院 提高老人就医满意度

“在当前老龄化社会,我们集中力量建设老年友善医院的主要目的,在于充分挖掘医院的资源,更好地为老年朋友提供诊疗服务,提高老年朋友的就医满意度,从而构建幸福家庭、和谐社会。”11月23日,湘潭市政协副主席、市中心医院院长曾建平表示。

该院高度重视,将创建老年友善医院纳入2021年重点工作,成立了由院长、党委书记任组长的建设老年友善医院领导小组,制定工作方案,并召开创建动员大会,分解任务,将责任落实到具体科室。

7月中旬,该院党委委员、纪委书记罗敏带队,组织相关部门负责人到外地参观学习。通过学习兄弟医院成功创建经验,结合医院自身情况,再次完善相关制度,保障创建工作顺利完成。

11月23日上午,记者采访了该院评价办副主任邓玉彪。作为该院建设老年友善医院的牵头部门,评价办负责总体规划、协调、组织等工作。邓玉彪向记者出示了一张《湘潭市中心医院建设老年友善医院任务分解表》,里面包括评价内容、评价方法、牵头科室、责任人、责任领导、协助科室等,创建内容主要划分为老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境、加扣分项目5大块60余项,全力推进老年友善医院建设。



为老年患者办理双向转诊手续 李熙 摄

彰显“四化” 全面推进友善医院建设

任务分解了,责任上肩了。随着建设老年友善医院的一声令下,该院多层面、宽渠道、多部门启动建设工作——

老年友善文化长效化 文化,展示一个单位的软实力。湘潭市中心医院注重老年友善文化的长效化,而不是刮一阵风就变了方向。

该院将创建老年友善医院工作与日常服务宗旨、各类主题活动相结合,并将工作落实情况纳入文明科室流动红旗评比,以及年度评先评优的考核,致力长效提升老年人健康、保障老年人权益。

在该院门诊大楼及长廊的电子显示屏,滚动播放有关尊老、爱老、护老的宣传标语,在文化长廊张贴关爱老人的图片,制定创建老年友善医院培训计划,组织全院职工进行线上、线下培训,营造浓厚的创建氛围。

记者了解到,该院还在门诊设置“为老志愿服务岗”,与湘潭大学、湖南科技大学等高校志愿者团队建立长期合作,引进大学生志愿者来院参与爱心导诊、节日主题等关爱老年志愿服务活动;

与离退休党总支联合开展“情暖夕阳红”志愿服务系列活动,组建“惠景夕阳红”志愿服务队,招募身体素质好、热心参与志愿服务的医院离退休职工,发挥自身所长,参与爱心导诊、义诊宣教等为老志愿服务。

在该院,志愿者的服务可存入“时间银行”,当志愿者自己遭遇困难时可支出相应“被服务时间”。这一创意,长期激发志愿服务活力和热情。

在该院,老年人就医受到了尊重,工作人员能以尊敬的态度、易懂的语言与老年人交流,有便于老年人阅读理解或浏览的各类便民服务信息公示,有面向老年人的就医指导制度,也有面向老年人及照护者的健康教育制度,医务人员以合适的形式向老年人及照护者开展健康宣教。

老年友善管理规范化 湘潭市中心医院完善老年友善医院建设的组织领导架构及相关管理制度,重点在建立老年病多学科诊疗模式(MDT)、建立老年患者双向转诊机制等方面下了功夫。

11月21日下午,来自湘西土家族苗族自治州吉首市70岁的樊三英到亲戚家玩时,感到心慌、胸闷,亲戚赶紧把她送到湘潭市中心医院心血管内科一区老年医学科就诊。经检查,她患有冠心病、高血压Ⅲ级、胆囊炎、糖尿病、肾萎缩等多种疾病,该院启动老年病多学科诊疗模式(MDT),心内科、内分泌科、临床药学科、骨科等专家教授齐上阵,在征得樊三英的同意后,开展多学科诊疗服务。“这里的医生护士服务态度好,轻言细语的,医术也高。”樊三英住院后,对医护人员表示满意。

记者了解到,在该院,老年友善管理逐步规范化,既有老年友善医院建设的年度工作计划、总结和检查、整改记录,又有支持开展涉老科研项目,建立相关医学伦理审查制度。

在该院全科医学部,记者看到,几名医务人员正在紧张地接电话,上传下达,畅通双向转诊的渠道。

“我们已经与30多家医疗机构建立了双向转诊协作关系。”该院全科医学部副主任、医疗集团办公室主任周艳红表示。

11月21日,在该院住院3天的74岁患者赵碧成病情逐渐好转,从EICU(急症重症监护室)转到了湘潭县人民医院。11月19日,赵碧成因脑梗、左测肌力下降,通过双向转诊绿色通道,从湘潭县人民医院转入湘潭市中心医院就诊。老年患者转入转出统一管理,比较规范,有利老年患者就诊、康复。

老年友善服务优质化 在湘潭市中心医院,老年患者就医可以开通绿色就医服务,通过电话、网络、现场预约等多种挂号方式挂号,该院还为老年患者提供一定比例的现场号源;挂号、收费等设有有人工服务窗口及现金收费窗口……更重要的是,该院在老年医学科或内科门诊开展老年综合评估服务,对老年患者高风险因素给予早期识别与干预。

“平时您是一个人住吗?”“能不能去超市买东西?”这些看似平常的问题,却是判断一位老人整体生活能力的功能性指标。该院成立老年综合评估门诊,通过多种评估方法对60岁以上老年人群进行全面评估,及早发现衰弱、认知障碍、失眠、肌少症、营养不良、跌倒等老年综合征,通过合理干预和健康指导,最终提高老年患者生活质量。

“邓大爷,您每次蹲下去站起来的时候,要先低着头,再慢慢站起来;您家的卫生间也要装扶手,以防跌倒。”11月23日,在该院老年综合评估室,副主任护师罗灿红,拿着一份《老年综合评估报告》,轻声叮嘱69岁的患者邓大爷。



10月14日,医院组织开展“爱满惠景·情暖重阳”医务社工与志愿服务主题系列活动,为老年住院患者开展中国结编织爱心手工活动,将温暖送进病房。 王志成 摄

邓大爷名叫邓学范,从厨师岗位退休。妻子已经去世20多年了。邓大爷患有冠心病、急性心肌梗死,双下肢浮肿。他的体重指数27,超重。这次,他拿了不少药,并且做了老年综合评估。

“这里服务不错,我蛮相信。”邓学范大爷对记者说,“他们经常给我宣教健康知识,提醒我,让我更加健康地生活。”

该院门诊服务中心结合医院老年人就医实际,在对65岁以上(含65岁)老人实行优先就诊的基础上,创新制定了《老年人分级分类优先措施实施方案(试行)》,对危急重症老年患者实行先救治后付费,对行动不便有需要的老年患者提供一对一全程帮扶。

老年友善环境人性化 在该院门诊服务中心,为老年人提供“三专”主动服务,即专用人工通道、专人服务岗位、专区候诊休息,着力解决老年患者“数字鸿沟”及“就医难”问题。门诊服务中心联动医务科、护理部、门诊办开设老年综合评估室、老年医学门诊,为老年患者提供“一站式”就医需求。同时,为老年患者免费提供轮椅、平车、公用电话、老花镜、助听器、直饮水、一次性水杯、雨伞等服务,门诊大厅及各楼层病区内均设有心声本,以便老年患者及时反馈信息。

在8楼的心血管内科一区老年医学科,记者看到,“洗手间”的大号字让老年患者看起来更醒目,卫生间墙上、坐便器边都装有扶手。在一间“健康教育与健康促进活动室”,甚至将桌子四角磨平,铺上盖住四角的软垫,以防老人撞伤;在食堂,也有“健康老人一日食谱”的易拉宝宣传栏,该院关心老年患者如此细致,令人赞叹!

关爱老年人,永远在路上

关爱老年人,就是关爱自己的未来。

在湘潭市中心医院的采访中,记者感触良多。这所三甲医院,在建设老年友善医院的过程中,为老年患者想得细做得细,他们一直在不断改进和优化工作方法、工作流程,改善老年患者就医体验,努力实现老有所医!

在谈及医院未来在建设老年友善医院的工作时,湘潭市中心医院党委书记夏红说道:“建设老年友善医院体现了党和国家对老年人的关心和关爱,这也是我们一直在做的,目前建设老年友善医院还刚刚起步,在制度、管理、执行等方面都有不完善的地方,我们要一步步完善各项制度、优化管理、培养人才推进老年友善医院的建设,改善老年患者的就医体验,不断提升广大老年人就医获得感、幸福感和安全感!真正让老年患者有尊严地就医。”



专家在老年患者病房查房 彭文桂 摄