



医院暖心举措不少,但是部分老人不会上网预约服务

探访我市就医适老化服务

随着我国人口老龄化进程加快,老年人对健康服务的需求愈发迫切。为更好地满足老年患者多层次、多样化的就医需求,进一步便利老年人就医,日前省卫健委印发《湖北省改善老年人就医体验试点工作方案》,从就医环境、流程、医疗服务内涵三方面入手提出改善措施。

今年6月,改善老年人就医体验试点工作在武汉市、孝感市、荆门市三地部分医疗机构启动,明年上半年将在全省范围内推开。在我市,就医适老化服务开展得如何?还有哪些地方需要改进呢?就此,记者进行了探访。

■文、图/记者 唐晓玮



国药东风总医院的“小燕子服务中心”为老人提供轮椅服务。



太和医院门诊大厅的导医台为老人提供咨询登记服务。(资料图片)



市中医医院在大厅设置智慧助老服务岗,并提供老花镜等物品。

引导就医爱心窗口 医院暖心服务不少

记者连日来走访城区多家医院了解到,各家医院针对老年人就医都推出一系列暖心服务。

在市人民医院、国药东风总医院、太和医院、市中医医院的门诊服务点,均开展一站式服务,如门诊中心大厅设立服务中心,除提供咨询、引导服务外,还为老年患者及行动不便人群配备了免费轮椅及转运平车、老花镜、针线包等便民物品。

有的医院专门在门诊中心入口处设置志愿服务岗,为65岁以上老人发放优先就诊爱心卡,提供全方位导医导诊服务。“问询、引导、就医轮椅、物品寄存、拐杖、轮椅、老花镜等便民服务物品,我们这里都可以提供。”市中医医院门诊服务点的医护人员介绍,医院支持老年人凭身份证、社区证明、老年证、医保卡等办理就医,并酌情为部分老年患者提供特检优先卡。

多家医院门诊大厅内的采血窗

口、门诊收费窗口、门诊药房窗口和医技科室登记窗口均设有“老年人优先”窗口。互联网时代,为方便老年人就医,在医院的微信预约平台,家属、亲友都可以为老人代预约专家号源。医院还与社区医联体、周边养老院形成联动机制,老年患者可通过社区、养老院联系医院预留号源。

为方便慢性病老年患者就医,太和医院增设老年病专科门诊。在老年患者住院病房里,医院走廊两侧配置扶手,地面做防滑处理,病房配备可升降病床。针对压疮高危风险的老年患者,还配有减压床垫,卫生间安装有把手、坐便器、淋浴凳、防滑垫、紧急呼叫系统等。

截至今年5月,国药东风总医院为380名患者提供医疗上门服务,其中多数是老人。患者或者家属只需线上线下单,医护人员会在约定时间上门服务,有效解决老年患者就医不便的问题。

不会上网就诊迷路 部分老人仍感不便

采访中记者发现,虽然医院推出一系列暖心举措,但部分老年患者并不知道如何享受这种服务。

几天前,家住黄龙的张大爷想到市中心的三甲医院就诊。由于腿脚不便,子女也不在身边,他提前在网上预约了一个护工,请护工帮忙预约专家号,接他去医院就诊。“上午陪诊花了200元钱,我打车到医院门口,她推轮椅出来带我去看医生,全程都是她在帮忙,不然我真不知道怎么弄。”张大爷无奈地说。记者咨询医院得知,像张大爷的这种情况,其实可以预约医院上门服务,不必来回奔波。

“我70多岁了,视力不太好,看病

挂号上哪个科都不知道。不知道医院有助老服务点,有时候进去也没看到志愿者,想想算了,懒得麻烦人家,就自己慢慢问吧。”在一家医院,记者遇到前来就诊的李大爷。虽然医院推出手机导航功能,但是李大爷不是“上网达人”,并不了解这一功能,自然无法享受到相关便利服务。

在就医体验中,一些老年患者反映,医院的一些服务和设施在细节还需要改进:“显示屏上的字太小,跳得太快,比如拿药叫号,看半天都看不清,让人来回跑、绕弯路。”“有的卫生间没安装坐便器,我腿脚不好,蹲不下去,只能忍着不去厕所。”

亟需改善服务细节 让适老化落到实处

上述老年患者反馈的问题,在市卫健委出具的一份关于全市便利老年人就医有关工作评估报告中也有体现。

市卫健委结合医疗管理综合督导,按照分级负责的要求,对全市二级医院进行明查暗访。报告显示,目前,我市多数医疗机构高度重视方便老年人的工作,持续推进相关措施,改善老年人的就医环境,但同时存在一些问题。

部分医院开展的社工、志愿者服务时长和强度不够;三级医院在基层医疗机构的专家预约号源数量没有增加;一些医院没有在线下配备适老化智能终端产品,也没有为老年人提供具有语音提示、人脸识别功能的电子自助设备;部分医院互联网医疗服务平台不能提供字体放大、语音播报、人工咨询功能。

对此,市卫健委提出整改措施。

继续加强志愿者服务,提高服务时长,多渠道扩充志愿者队伍,提供接力式服务,确保老人第一时间享受到志愿服务。增加门诊高峰时段导医服务,确保老年人挂号无障碍。十堰医疗资源丰富,一般不存在挂不上号的现象。少量挂不上号的患者,在门诊导医求助时,采取增加号源或者医联体内转诊方式就医更为方便。

“电子自助设备配备和电子屏改造有一个过程,后期会根据患者需求改善服务设施。”对适老化工作中存在的细节问题,医院相关负责人表示,这些细微之处的服务,无论是对老年患者还是家属来说都是一种便利,他们会尽力提供更适老的医疗服务,让老年人的晚年生活更加有尊严、有质量。