

行风通报

第 54 期

黑龙江省医院

2023 年 12 月 26 日

工作动态 (7)

黑龙江省医院《推广适老服务举措 提升老年人就医获得感》
荣录“中国--世界卫生组织 2020--2021 双年度合作项目”

中国老年友善医疗机构建设典型案例集

编者按：为全面实施积极应对人口老龄化国家战略、推进健康中国建设，进一步完善老年健康服务体系，提高老年健康服务水平，根据国家卫生健康委、国家中医药管理局印发《关于开展建设老年友善医疗机构工作的通知》，黑龙江省医院从老年友善文化、友善管理、友善服务、友善环境四方面推进老年友善医疗机构建设，改进就医流程、优化就医环境，便利老年人看病就医。

在中国与世界卫生组织 2020-2021 双年度“推进老年友善医疗机构建设与评价项目”支持下，国家卫生健康委老龄健康司委托国家卫生健康委统计信息中心在全国范围内征集老年友善医疗机构建设案例。各地卫生健康部门高度重视，共报送了 282 个老年友善医疗机构建设案例。黑龙江省医院报送的《推广适老服务举措 提升老年人就医获得感》荣获国家卫生健康委统计信息中心评选的机构建设类典型案例，并汇编形成《中国--世卫组织 2020-2021 双年度合作项目--中国老年友善医疗机构建设典型案例集》。

推广适老服务举措 提升老年人就医获得感

黑龙江省医院是一所拥有百年悠久历史，承担着为黑龙江省人民健康服务的大型三甲医院。在省卫健委和医院党政班子的正确领导

下，医院广大医务人员传承“博学仁爱 创新严谨”“孝德敬老”的医院文化，牢记医者初心，不忘健康使命，为龙江人民健康保驾护航。按照国家卫健委以及省卫健委老龄健康处的要求和部署，自 2020 年以来我们先后在医院门诊、社区、病房、离休诊室等各个医疗领域开展了老年友善医院建设工作，不断创新推广适老服务举措，提升了龙江老年人就医的满意度。

一、注重宣传引导，营造良好社会氛围，让老年人就医更安心

一是在院内我们采取 LED 门诊电子显示屏、微信公众号及宣传展板、海报、线上线下等多种形式开展各种宣传工作，做到人人知晓、人人参与；二是通过互联网医院及电视医院积极与社区及医联体加强沟通，宣传普及互联网医疗知识，协助老年人通过互联网及电视医院开展线上医疗、护理上门预约及开展入户常规护理检查及医疗服务；三是我院两个院区及两个社区在重阳节期间分别举办“敬老月”宣传活动，老年病医院专家团队进驻社区开展义诊和健康宣讲，让老年人在家门口就能享受到三甲医院的医疗服务及健康指导；四是医院各科室组织的专家团队定期到企业、广场、敬老院、社会福利院义诊宣传，健康讲座，关心关爱老年人，为他们送去知识，送去健康；五是组织开展多种形式的适老化智能教育培训活动，护理部率先推出了安宁疗护线下培训，切实为临终病人送上最人文的关怀。各部门利用各种平台开展智慧医院助老培训，接诊时培训，线上线下教育培训、科普讲座培训等，为老年人运用智能技术提供指导服务。让助老爱老工作深入人心，营造了良好社会氛围，用实际行动让老年人就医更安心。

二、友善关爱，建立老年人挂号就医绿色通道，让老年人就医更舒心

医院门诊挂号处对老年人开放绿色通道，老年号源为单独设立，保障老年人就诊需求。对社区或养老机构等已联网医疗机构设立转诊接待办，设立全科医生诊室，满足开药、定期复查等简单就诊需求，

减少等候时间。门诊预检分诊处设立老年人“无健康码专属通道”，测温后由患服中心工作人员帮助进行健康码申领、查询工作，对于无智能机的老年人，核对身份证后进行人工流调，登记后进入门诊就诊，并根据情况提供陪诊、轮椅等服务；在疫情期间，对前来接种新冠疫苗的老年人有专人帮助填写知情同意书，并可通过绿色通道，优先为老年人接种新冠疫苗，让广大老年人就医更舒心。

三、优化老年人线上线下办理就医服务流程，让老年人就医更省心

一是依托互联网医院继续开展护理上门、处方流转、送药上门等服务，对应用智能机有困难的老年人提供电话预约服务，保留人工咨询功能，优化线上线下一体化服务流程，方便老年患者享受医疗服务。在互联网医院预约中将老年人就诊通道做为一级栏目独立出来，调整界面更加醒目，方便老年人浏览。互联网医院可以由亲友代为预约挂号，就诊、缴费、检查过程中提供姓名、就诊 ID 码即可无障碍完成。收款处、报告单打印处均有患服中心工作人员或志愿者提供就医指导；二是设置必要的线下办事渠道。没有智能手机的老年人可由导诊带领到窗口进行线下挂号，门诊大厅设置老年人接待优先窗口，并配备轮椅、老花镜、急救箱等为老服务相应物品，设置了老年人专用座椅。通过流程图、视频等多种形式帮助老年人学习使用互联网医院服务。

四、创新医疗模式，成立老年病 MDT 门诊诊区，让老年人就医更放心

目前大多数患者还是专科就诊，但是老年人多患有多种慢性疾病，日常用药较为复杂。针对其特殊的医疗需求，我院成立老年病门诊，划分出相对独立的诊区，启用 4 个诊室，由老年病院的 5 个科室联合出诊，不但看专科疾病，还要进行老年综合评估（慢性病管理、跌倒风险、认知障碍等评估），早期进行干预和治疗；建立健全老年人转诊制度，对于不能在老年病诊区解决的其他专科疾病，开放免费

的诊间转诊，免去再次挂号费用，简化手续，方便老年人就诊；启动老年人就医应急预案，增加摔伤、烫伤、脑卒中等老年人常见意外处理流程，针对老年人应急就诊知识培训，组建专家团队，积极应对老年人突发公共卫生事件，让老年人就医更放心。

五、延伸服务功能，落实五个“优先”，让老年人就医更顺心

一是医院与六顺社区、火车头社区网络互联互通，实现信息共享，简化就诊流程，对社区居民实施优先诊疗，方便居民就近就医；二是老年人来社区就诊，实行老年人挂号、看病、取药优先服务，按照“优先、优惠、优待”的原则，全方位、多层次为老年患者提供最贴心的服务；三是关爱老年人的身体健康水平，优先免费为辖区内 60 岁及以上常住居民进行健康体检，体检项目包括体格检查、生化全项、心电图、腹部 B 超、胸片等多项内容。同时，社区的中医医师开展中医体质辨识及健康咨询，全科医生为老年人进行初步疾病诊断、用药指导等，依据其身体状况，提供动态性跟踪服务记录。体检结束后录入个人健康档案，为老年人提供健康保障，提高老年人的生命质量。今年截至到目前社区已为 2631 名辖区老年人进行了免费体检；四是对辖区内 60 岁及以上居家养老的老年人优先进行两次医养结合服务，内容包含血压测量、末梢血血糖检测、康复指导、护理技能、保健咨询、营养改善指导 6 个方面。今年截至到目前服务指导老年 4948 人次；五是对辖区内高龄、空巢、失能、留守等重点老年人优先实行家庭医生签约服务，家庭医生添加老年人或家属微信，随时进行视频沟通指导，针对无法使用线上服务的老年人提供上门诊疗及电话指导，让老年人就医更顺心。

六、凝聚花甲志愿力量，发挥“夕阳红”志愿服务团队优势，让老年人就医更暖心

黑龙江省医院 2018 年成立了以富有爱心、甘于奉献的退休职工

为志愿服务成员的“夕阳红”志愿服务团队，为切实解决老年人运用智能技术就医困难的问题，让花甲志愿者服务于老年就医人群，更易于沟通和共同学习进步。充分发挥“夕阳红”志愿服务团队优势，通过教育培训、面授指导、志愿服务、导医引领、陪同就医等，服务于来院就医的老年人，让老年人享受便捷就医服务和更暖心的就医体验。

2020 年度黑龙江省老年病医院被国家卫健委和全国老龄办联合授予“敬老文明号”荣誉称号，我院老年心内科安丽萍主任被国家卫健委和全国老龄办联合授予“敬老爱老助老”模范人物荣誉称号；我院“离退休党总支”被中共中央组织部授予“全国离退休干部先进集体”荣誉称号；我院被中华护理学会授予“安宁疗护专科护士京外实训基地”，黑龙江省护理学会授予我院“安宁疗护与疼痛专科护士培训基地”，我院护理部主任冷菲菲同志被授予 2020 年度中华护理学会“安宁疗护专科护士培训班授课教师”，我院多项关于安宁疗护的科研和多篇护理论文获中华护理学会大奖。在国家卫健委、省卫健委老龄健康处的正确指导下，在医院党政班子的带领下，我院广大干部职工将共同努力不断完善创新友善医院建设，努力为老年人提供更优质高效、更便捷人文的医疗与健康服务，全面提升龙江老年人群的就医满意度和获得感。

编辑：张丹 廉丽娜