

想病患所想,急病患所急,已响了3年的区中医医院门诊服务小灵通热线将健康和大爱播撒西海岸——

一部小灵通,架起医患连心桥



办个“电子陪护证”安全陪护更便捷

□本报记者 陈蔚
本报通讯员 陶琳

□本报记者 陈蔚

小灵通是21世纪初流行的一种通讯工具,但目前已踪迹难寻,然而在西海岸新区中医医院,仍有这样一部“小灵通”:24小时开机,患者及家属遇到任何就医或医疗照护问题都可以拨打它,获得专业帮助。它架起了医生和患者沟通的桥梁,提升了患者就医满意度,它就是区中医医院开设的门诊服务小灵通热线。

▶行动不便的老人紧紧握住殷雪华的手表示感谢。



解急难愁盼>>提升门诊服务水平

“产房怎么走?我媳妇要生了!”早晨6点半,区中医医院门诊部主任殷雪华刚刚抵达单位换好隔离衣,衣兜里的小灵通便响了起来,她推上平床就往产妇所在位置跑。“通知产房做好准备,家属拿上医保卡跟护士走,产检单子给我。宝妈,控制好呼吸,我送你去产房。”殷雪华抵达现场后有条不紊地指挥着。殷雪华将产妇交给产房医务人员并做好交接后,回到门诊大厅,望着已经大亮的天空,“新的一天开始了。”

“您好,我们马上到门诊楼了,有行动不便的老人,能出来接一下

吗?”殷雪华口袋中的小灵通再次响了起来。殷雪华接到电话后,用对讲机通知一楼导医推着轮椅到门诊楼入口等待,她立即动身前往。殷雪华一路引导着病人及家属通过无障碍通道挂号、就诊,最后用轮椅将老人送至停车场。“谢谢你,闺女!”老人临走前握着殷雪华的手说,“现在医院的服务真是太好了!”

患者及家属在医院内遇到了问题能拨打小灵通,在医院外同样也能拨打小灵通寻求帮助。

殷雪华从停车场回到门诊大厅,还未进门,就接到了一通来自机场的电话。原来,拨打者是一位年

轻小伙,曾在区中医医院进行核酸检测,坐飞机需要出具核酸检测报告,由于手机丢失无法查看报告,眼看值机马上就要结束,他想起了在医院见到的小灵通热线。最后,殷雪华添加了该男子同行朋友的微信,将检测结果拍照发了过去,帮助他顺利登机。“后来这小子还特地打来电话表示感谢。”殷雪华笑着说,“他的一句谢谢是对我工作的莫大鼓励。”

上午11点,殷雪华回到办公室,喝上了当天的第一口水。“患者的笑脸就是对我们工作最大的支持。”殷雪华说。

想群众所想>>让群众就医更舒心

中午12点,正在吃饭的殷雪华又接到了一通小灵通求助电话。“殷大夫,我母亲正在住院,父亲也病倒了,我一个人实在是没办法了,能麻烦您帮忙带我父亲看一下门诊吗?”殷雪华听着话筒内传出家属焦急的声音,她柔声安慰道:“到医院了吗?我马上去一楼接老人,准备好老人的医保卡和病历。”殷雪华说着便放下手中的筷子,疾步往一楼走去。挂号、缴费、检查……殷雪华以“陪诊家属”的身份为病患忙碌着,老人儿子来接老人的时候,给殷雪华深深地鞠了一躬,哽咽地说:“谢谢。”

当说起为何选择拨打小灵通热线时,老人儿子说:“最开始拨打小灵通热线,我也很忐忑,觉得这个不

情之请实在是难以开口,但是两位老人都要照顾,我实在是分身乏术。”在看到区中医医院门诊楼随处可见的“24小时门诊服务小灵通”的标牌时,便抱着试试看的心态拨通了电话。

“最开始小灵通只用于门诊回访,我来到门诊部以后,考虑到小灵通号码简短好记,同时也为了更好地服务就诊患者,提升患者的满意度,就把小灵通号码作为门诊服务热线张贴在整个门诊楼,并将小灵通随身携带,24小时开机。”殷雪华说,不仅仅是就医问题可以拨打小灵通,遇到的任何医学问题都可以通过拨打小灵通解决。

15点帮忙照看产妇;17点帮忙寻找钥匙;19点询问病历丢失怎么

办;凌晨3点询问核酸报告打印时间……殷雪华的记录本上详细记录着小灵通一天接到的问题与反馈。“每周我们门诊部都会对通过小灵通热线寻求帮助的市民进行回访,询问他们的困难是否得到解决,是否满意我们的服务。”记录本上的每一字每一句都记录着区中医医院门诊部为提高患者满意度做出的努力。

殷雪华说:“小灵通不仅仅是就诊患者解决问题的一个渠道,也是我们提升服务品质的一个途径。”通过统计患者及家属拨打小灵通热线寻求的帮助和反映的问题,她们创新推出了“无人陪护病室就诊”“接力陪诊”“老年人无障碍就医”等多种服务。

暖患者心田>>小灵通服务延伸到家

殷雪华来到门诊部已经3年,经过3年的宣传与实践,门诊小灵通已经成为区中医医院一块“金字招牌”,不光能够解决患者在医院遇到的问题,就诊不便患者的生活起居也得到了很好的照顾。

家住黄岛社区的孤寡老人庄先生就是一名小灵通热线的受益者。

当时因高血压来到区中医医院就诊,诊室护士见老人没有家属陪伴,便拨打了小灵通热线。殷雪华在“陪诊”过程中了解到老人的子女均不在身边,老伴也于多年前去世,她便将老人的姓名、家庭住址、患有的疾病等信息记了下来,将其纳入莲子心志愿服务团队服务名单中。

从那以后,殷雪华时常利用自己的休息时间到庄先生家,帮他洗衣服、打扫卫生,测量血压、血糖,调整用药。“她比我儿子还细心,像闺

女一样,邻里乡亲都夸俺这‘闺女’好。”庄先生笑着说。

“多年来,我们通过小灵通热线摸排积累了不少辖区内孤寡老人的信息。周末、节假日我会带领莲子心志愿服务团队的工作人员去给老人们做家务。”殷雪华说。

近年来,区中医医院秉承中医内涵,用真心、耐心、细心为就诊患者提供温馨服务,努力做到“想病人所想,急病人所急”,将健康和大爱播撒西海岸。

新冠疫情发生以来,新区的医疗机构实行“一患一陪护”的管理规定,通过发放陪护证对相关人员进行管理。但原本发放的纸质陪护证存在易丢失、易损毁、信息滞后的问题,为医院病房管理工作带来困难。为进一步加强疫情防控期间住院患者陪护管理工作,西海岸医疗健康发展集团利用智能化、信息化手段研发出“康鸿医护电子陪护证”平台。近日,西海岸医疗健康发展集团为新区8家医疗机构的92个科室及病区进行线上培训。

此次参与培训的8家医疗机构有区人民医院、区立医院、区中医医院、区妇幼保健院、区第二中医医院、区第六人民医院、青岛大学医疗集团慧康医院、青岛爱尔眼科医院。

“随着人口老龄化以及医学模式的不断转变,患者对于院内陪护的要求更加多元化,为满足不同层次的患者需求,同时维护医院的正常诊疗秩序,建立一套科学合理的陪护管理制度是必然之势。”西海岸医疗健康发展集团副总经理刘鹏说:“‘电子陪护证’推出后,陪护家属只需手机关注‘康鸿医护’微信公众号,在首页找到‘电子陪护证’,点击‘立即申请’就可以根据指引填写基本信息,仅需一分钟即可申领到电子陪护证。在陪护期间办理出院后,陪护证会自动失效。”

西海岸医疗健康发展集团信息化建设负责人王修江说:“‘电子陪护证’的上线,实现了群众‘零跑腿’。同时,有助于提高陪护管理的安全性、高效性和便捷性,大幅提升常态化疫情防控实效。”

“疫情防控常态化以来,我们严格实行‘一患一陪护’管理规定。”区立医院护理部主任王召霞说,通过发放陪护证对相关人员进行管理。住院患者除固定一位陪护外,其他人员不得到病房探视,病房门岗人员通过核查纸质陪护证对陪护人员进行管理。但纸质陪护证办理过程烦琐,管理追踪较难,使用起来也多有不便。“电子陪护证”在解决了这些问题的同时还实现了陪护证、身份证、健康码、核酸检测证明“多证合一”,提高了医院陪护管理效率,便于集约化监管,加强了对院内陪护人员的无纸化、智慧化管理。

“您可以扫描二维码进行注册,输入基本信息后即可领取‘电子陪护证’。”区立医院普外科副护士长刘静文正在指导刚刚为父亲办理入院的女士领取“电子陪护证”,“‘电子陪护证’申请方法简单,使用便利,让我们陪护家属感觉到很方便。”李女士说。

据了解,康鸿医护“电子陪护证”自2021年11月试运行至今,覆盖了新区9家医疗机构的113个科室及病区,用户注册3813次,陪护人员出入登记7030次。

