

慢一点

近一些

帮一下忙

本报记者 池阳

坡道、扶手、辅助架、人工挂号、交费……老人看病到医
院，您医院里准备这些东西了吗？这些细节才能体现出对老
人的友善。带着这些老年人特别担心的小问题，记者对通
州区一些医疗机构进行了采访……

需要更贴心的服务

住在新华街道的李大妈到潞河医院看病。可能是走得急了，在医院走廊一个踉跄，一伸手正好摸到了墙上扶手；

取好化验单，想要看看指标正不正常的张大爷想起没带老花镜，看着化验单上的小字正犯难。医务人员告诉他：这儿就有放大镜。

医院西门入口的代步车可以为老人省去院内走动的困扰。潞河医院在通州区区属医疗机构中首个完成老年友善建设，拉开了区域医疗机构老年友善化的序幕。老年友善化对患者来说意味着什么？这要从机构建设的标准说起。

潞河医院预防保健科主任张增蓬介绍，老年友善医疗机构建设可分为4个方面：老年友善文化、老年友善管理、

老年友善服务、老年友善环境。其中最容易让人感受到的，是老年友善服务和老年友善环境的建设。墙上的扶手、窗口的放大镜等便民设施，都属于老年友善环境建设中对公共设施的适老化改造。

“现在医院里的标识牌字都挺大的，看着不费力。不仅楼道里，卫生间也装了扶手，方便多了。”采访中，多位老年患者表示，除了感受到细节上的变化，更受欢迎的是医院二层挂号大厅开通的老年窗口，省去了不少排队时间。

记者发现，通州区所有老年友善医疗机构的电梯门闭合时间都延长到了4秒，给行动不便的老人更多上下电梯的时间。病房的桌角都安装了柔软的防撞包裹。门诊大厅、诊室外走廊等需要排队的区域也根据空间增加了座椅。

需要“走出去”的服务

“我住在南小营，到医院骑电动车得半个小时。”在大社社区卫生服务中心取药的王大爷说，“和以前比，现在我来医院的次数少多了，因为可以用手机直接联系高医生。”

王大爷说的高医生，是他的家庭医生。通过互联网，分散在大社社区卫生服务中心16个村的老人随时都可以和签约家庭医生取得联系，减少了跑医院花费的时间。

“医生会定期询问老人健康状况，提醒他们做体检。对于长期不来医院检查的老人，我们会主动上门看诊。”大社社区卫生服务中心副主任吴志华说。

记者注意到，对于乡村基层卫生机构来说，只做好医院里的适老化改造还不够。生活在乡村地区的老人需要花费更多的时间才能到医院就诊，也有许多老人无法独自到院就医。“我遇到过一位老人，报告显示数值异常，建议去三级医院进一步检查，可老人说要等子女回来才能去城里的医院。”吴志华说听起来有点无奈。

乡村地区的情况让对老人的健康服务不能只限于医

院，卫生服务中心的医生就要多走出去为患者服务。“每年中心的医生都会到村里给我们体检，检查结果出来后，医生就在村委会帮忙看报告。”王大爷说的进村体检，是中心主动巡诊的一项。

除了体检和常规巡诊工作之外，该社区卫生服务中心还与市属医院建成了乡村互联网门诊，老人不方便来医院，医生就带着设备，利用互联网手段在老人家里请专家远程看诊。

“我父母都90多了，每天要吃的药种类不少，有的时候真发愁。”采访时，记者碰到了住在潞城的梁女士。针对居民的诉求，潞城社区卫生服务中心通过医联体请来了潞河医院药学门诊的专家，定期到中心指导患者用药。

潞城社区卫生服务中心副主任王蕊表示，很多患者会在同一医院多个科室，或多个医院反复就诊。有时由于不清楚患者的用药状态，大夫开出的药品会有重复。此时，作为基层健康的“守门人”，患者的日常取药信息汇总到中心，通过药学门诊，中心就能在保障疗效的前提下，精简患者用药。

老人更需要人工帮助

随着信息技术的发展，门诊大厅里的自助挂号机、报到机、报告打印机在为患者提供便利的就诊体验时，也给不适应自助设施的老年患者带来了一些问题。

“我不会用这些机器，不明白，怕出错。还是爱去人工窗口，排队等几分钟也无所谓。”潞城社区卫生服务中心里，一位拿完药的张大爷冲自助挂号机摆摆手。这并不是个例，不论是在社区卫生服务中心还是二三级医院，都有部分老年患者不会用、不爱用。

医院中的自助设施在显示界面中已经为适应老年人阅读习惯调整了字体大小，可多年养成的就医习惯很难立刻改变。同时，老年人对网上预约挂号的使用频率也相对较低。“便捷就医”数字化服务在给人们带来便捷高效的同时，也给老年人看病带来了挑战。

今年67岁的朱宏秀在潞河医院做志愿服务已经1年多了，从指引、带路到陪诊，医院的整套就医流程熟稔于心。

“残障人士、抱着小孩的女士还有独自前来的老年人是我们最留意的人群，看到他们需要帮助会主动上前。”在向志愿者求助的就医人群中，老年人比例最高。朱宏秀说，老年人求助的最多情况就是不会操作各种机器。“比如说挂号、找诊室这些流程，很多老年人都不会。”

“之前有一对80多岁的夫妇，先生有轻微血栓，老伴反应比较慢，帮不上什么忙，为了让他们顺利看病，我们两个志愿者全程陪诊。还有一位住在附近的盲人，两个月要来医院检查一次，每次来医院都会请我们帮忙。”

像这样的志愿者不只在三级医院，社区卫生服务中心中也可以看到他们的身影。通过吸纳周边地区居民作为志愿者，医疗机构在一定程度上缓解了老年人就诊时需要引导的压力。同时，记者从通州多家医疗机构了解到，在志愿者之外，医院的护士、安保人员大多也进行了相关培训，能够协助患者操作自助医疗设施，通过“有温度”的帮助，让不善于互联网操作的群体拥有更流畅的就医体验。

