



第 医 线

截至2022年底,上海60岁以上老年人占户籍人口36.8%,按常住人口算,60岁以上的占25.0%。伴随着老龄化进程,老年人对优质医疗服务的需求日益增长。今天是重阳节,记者从市卫生健康委获悉,目前上海已建成631家老年友善医疗机构,其中40家入选今年“上海市老年友善医疗机构优秀服务品牌”。“就医”作为老年人最常遇到的场景之一,如何让他们少一点麻烦,多一点便捷?能否让他们跨越数字鸿沟,享受数字红利?记者日前实地走访了部分三甲医院。

► 市一医院为老年患者设置志愿服务站 本报记者 徐程 摄



上海市老年医学中心开业

本报讯(记者 左妍)今天是重阳节,由复旦大学附属中山医院同质化管理运营的上海市老年医学中心(复旦大学附属中山医院闵行梅陇院区)昨天开业,并开展重阳节大型义诊活动。

上海市老年医学中心位于闵行区梅陇镇,总建筑面积约13万平方米,核定床位1000张,是市政府为推进健康中国战略、积极应对人口老龄化问题而建设的三级综合性医院,将在全市老年医疗护理服务体系中承担重要引领作用。

复旦大学附属中山医院院长、上海市老年医学中心院长樊嘉院士介绍,上海市老年医学中心由复旦大学附属中山医院采取同质化管理模式运营,主要管理团队和临床专家均为中山医院派驻。

复旦大学附属中山医院党委书记顾建英表示,上海市老年医学中心在未来发展中,会更注重老年医疗服务体系的构建。针对老年群体多元化的健康需求,运用现代化技术手段,推动医疗服务模式革新,融入医疗人文关怀。

据了解,市老年医学中心门诊自2023年4月24日试运行,近6个月已有33个科室开设门诊,还逐步开出了23个专病门诊。

本报讯(记者 左妍)2022年上海市公立医疗机构病人满意度调查显示,三级医院中,60岁及以上老年门诊病人的预约率(为69.56%)显著较非老年门诊病人低(为81.38%)。“一部手机跑医院”让看病更便捷,然而老年人有心学、没人教,对智慧医疗、智慧服务的使用率不高。为此,华山医院在门诊打造沉浸式“老年学校”,开设“数字化课堂”和“健康课堂”。

医院里开设「数字化课堂」

华山医院门诊部主任邱智渊告诉记者,很多老人会在手机支付,但却在移动就诊中遇到不少难题。因此,他们收集老人的就医痛点,设计课程、准备“讲义”,最终以“智慧门诊老年友善体验中心”的形式落地于门诊二楼大厅,每周的课程内容包括如何使用门诊公众号、如何使用自助机等基础课程,还有如何使用病种管理小程序、如何实现“无感支付”等。

在邱智渊看来,到医院来看病的老人不仅仅是“患者”,更需要被尊重、被爱护。老人到了医院,看好病、拿好药的同时,就能听一堂讲座、学一门知识、掌握一门技巧、管理好自己的疾病,“智慧门诊老年友善体验中心”想要打造的就是一所不需要买票和抢课的“老年健康大学”。

老宝贝看病不犯难 有更多友善可期待

——重阳节前记者走访部分三甲医院

本报记者 左妍

暖心服务 延伸助老空间

“老先生,我来帮你……”在上海市肺科医院门诊的自助服务区“老年患者助约服务点”,76岁的李老先生拿着社保卡来到自助机前,穿着“蓝马甲”的引导员立即迎上前,边操作边讲解,短短几分钟就帮老人预约好了下次复诊的专家号。“以前不大会用,要琢磨老半天,你帮我这么快就搞定了,谢谢。”老人说。

在肺科医院门诊,各诊区的服务台和门诊便民服务中心俨然就是“老年服务咨询站”,给老年患者提供人工门诊预约、检查预约以及病史打印等,一站式“通柜”服务减少了老人多窗口往返。除了一楼,引导员和“老年患者助约服务点”分布在各个楼层和区域,专人、专岗、专机为老年人提供服务。

“老年友善”不只“暖”在设施环境,更“暖”在人性化服务。市肺科医院近年聚焦老年患者就医急难愁盼问题,持续优化就医流程,除了一站式“通柜”服务,还推出了老年人就医绿色通道、CT检查一天完成等服务举措,切实做到老年人“不会操作有人教、没有手机有人帮、行动不便有人助、就医不畅有人管”,努力提升老年患者的就医体验。

上海市第一人民医院聚焦老年人使用信息化手段存在困难这一问题,推出“智慧助老”医疗服务。患者登录一站式自助机后,设备识别到患者年龄大于65岁时,自动启动“长辈关怀模式”,推出大字体、大图标等优化显示,提供全程语音提示服务。自助机设备系统升级后,新增“长辈关怀模式”

“下一步任务功能显示”等智慧助老功能,使患者点击次数从10次降为5至6次,自助设备响应时间从54秒降至32秒。

为延伸医疗服务空间,市一医院与上海银行市北分行合作,帮助老年人掌握更多互联网医院有关知识和使用技能,让他们从“想用”到“会用”。医院在银行网点设置互联网医院终端服务点,由银行志愿者指导老年人使用。家住瑞虹新城的季阿婆在银行柜台办完存款,很快在志愿者指导下体验了一回互联网医院内分泌代谢科的“云端诊疗”。“确实方便,以前我每个月都要去医院复诊配药,现在只要在来银行办业务的时候进‘互联网医院’,在手机点一点和医生连个线,之后就可以等着药送上门了。”季阿婆说。

合理布局 提升助老内涵

市卫生健康委主任闻大翔此前接受采访时表示,老年人中,慢性非传染性疾病患病率高且存在多病共患的特点,也带来了失能的风险,老年人对健康服务、医疗保障等的需求持续增加。“十三五”时期,上海构建以社区卫生服务中心、护理院、护理站为托底,老年医学专科和区域老年医疗中心为支撑,上海老年医学中心为引领的“3—2—1”三级老年医疗护理布局,“十四五”时期将继续

强化体系建设。“老年医学”相关学科的发展是老年友善医疗机构的“软实力”。华东医院院长保志军介绍,由老年科、营养科、康复科、骨科等共同参与的多学科老年衰弱症研究,将衰弱筛查和个性化干预方案在老年人群中推广和应用,建立了基于人工智能技术的老年人衰弱自测网络平台(www.shuairuo.com.cn)和“老来宝”衰弱综合评估

微信小程序,初步建立社区与三级医院对衰弱症预防干预模式。

上海市精神卫生中心在全国首创“黄金三分钟”智能筛查,促进社区老年人心理关爱与主动健康,为老年人群认知功能“保驾护航”。医院打造“以长者为中心”的全病程诊疗康复模式,多角度、全方位实践健康与关怀理念,加入老年精神科药学服务模式,做好老年人用药安全“守门人”。

共情患者 做好助老细节

68岁的杨阿姨陪着90岁的老母亲来到复旦大学附属金山医院就诊,郁金香志愿者曹淑萍看到后第一时间帮老人借来轮椅,与导医一起陪着老人完成各项检验、检查、取药,贴心服务让杨阿姨感动不已。

曹淑萍所在的是由医院门诊导医和社会志愿者组成的“老年友善服务队”,专为失能或就诊困难的老人提供全流程陪同服务。“年纪较大的患者很多都不太熟悉医院就诊流程,我们会特别关注,提供帮助,对老年患者保持耐心是最重要的。”她说。

在上海,越来越多的医院开展特色的适老化服务。比如,中山医院每年印制《门诊手册》,内含医院简介、预约攻略、就医流程、便民举措、专家专长介绍等,供老年患者免费领取,满足纸质阅读习惯。龙华医院以中医为特色,深入社区建立“银杏社区课堂”,以通俗易懂的语言向老年群体科普。

关爱老年人,永远在路上。今年发布最新一期上海市公立医疗机构病人满意度调查结果时,复旦大学公共卫生学院薛迪教授就提到,医疗场景的适老化建设正在加速,

但适老化服务方面还需进一步提升,尤其是细节方面还可以做得更好。

不久前,上海同济医院一位“挂号员”就被老年人表扬上了热搜。她对老人的细心服务,对老年人来说如同良药。不少老年人就谈到,许多医院的人工挂号窗口保留下来是好事,但面对老年人“反应慢”“问题多”“操作不来”,还能做到耐心友好的窗口人员不多,许多年轻人无法做到“共情”老年患者。其实,这不仅关乎服务态度,更是全社会是否厚植老年友善文化的体现。