



市中心医院延伸服务触角 “住院一站式服务”提供更舒适就医体验

赖杰琦 黄红斌 宋玺 张曦予

沾衣欲湿杏花雨,吹面不寒杨柳风,眼下正是踏春赏景的好时节,可因为国内疫情的突然暴发和省内疫情的多点散发,让株洲的抗疫形势变得骤然严峻起来。在3月27日召开的全市疫情防控工作会议上,市委书记曹慧泉强调,要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,及时回应关切、查漏补缺,做到“打一仗、进一步”,全面提升疫情防控实效,全力“防

输入”“防扩散”。市中心医院作为株洲地区的医疗龙头,人流量大、人员密集,加之各类患者抵抗力低,极易发生感染并传播。3月22日,该院再次发布公告,严格加强对河西本部及田心院区的住院病人及陪护人员管理,住院期间谢绝所有探视,住院期间谢绝所有探视。严管后,患者的一日三餐如何解决?特殊患者的营养供

给如何保证?如何确保患者的干净整洁?……诸如此类的细节问题,市中心医院都已想到。自3月20日起,该院正式推出“住院一站式服务”,为患者实现衣食住行一条龙服务。这也是继抗疫“株洲经验”后,市中心医院在抗击疫情上的又一次心血总结。本期健康周刊,我们来了解这个在株洲地区首批推出的住院服务新模式。



无陪护病房 专业护理员24小时贴身服务

4月5日深夜11点,代谢内分泌科护理员小杜仔细给赵姨换上外套,又手脚麻利地给她穿上拖鞋,搀扶着从病床上下床。“您留意脚下,厕所地面有水,容易打滑,别摔着了。”言语间,小杜搀扶着赵姨的手走进了厕所。

去年,市中心医院结合之前在潞口新冠肺炎定点医院总结出来的经验,在河西本部试点推出“无陪护病房”,赵姨所在的代谢内分泌科,正是实行“无陪护病房”的科室之一。

“所谓‘无陪护’,并不是指没有人陪护,而是病人在住院期间的衣食住行全部由经过规范化培训的护理员来打理,其主旨是患者入住病区后,所有的医疗、护理和生活上的服务都由医护人员和护理员承担。”市中心医院护理部主任谭江红告诉记者,对于患者家属来说,这一举措可以让他们安心做好自己的事情,除了“送

人,接人走”,患者其余的衣食住行、吃喝拉撒,都可以交由专业人员负责完成。同时,在北上广深等一线城市,这笔费用已经纳入了医保范畴,大大减轻了患者的负担。

一名专业的护理员,其日常工作的内容包括协助患者办理入院手续、预约检查、护送老人体检、协助他们上厕所、搀扶老年患者散步,“也可以配合病情需要,为他们进行规律的肢体功能锻炼,给卧床患者翻身。”护理员小杜说,在生活上,则需要给患者安排好一日三餐,帮助他们洗澡、床上擦浴,修剪指甲等,“让老人身上每天都是干干净净的,并保持病室整洁等。同时,在言语、行动中关爱患者,给他们一些温暖。”

不少工作繁忙的“打工人”,会在家人住院无暇看护时,请一名护工代为照料。然而,想找一名让人满意的护工并不容

易,常常钱没少花,病人也没照顾好。“护理员不仅需要经过专业培训,还要接受医院的监督。”市中心医院护理部护士长江伟民介绍,护理员是由医院与第三方机构签署协议,统一聘用,并接受医院的监督。多年前在医院发生的患者家属自请护工给患者喂药,导致患者被噎,护工跑路的事例,让江伟民记忆犹新。“我们对护理员有着严格的要求,如果有患者投诉,则会受到相应处罚。”江伟民说。

创新是为了更好地服务。“我们医护人员多跑一点,患者家属就少跑一点。希望让每一位来中心医院住院的患者都享受到专业、规范、经济、便捷的服务。”正如市中心医院院长蔡安烈所言,如今,市中心医院每天有200多名护理员分布在呼吸科、妇科、神经外科、老年外科等科室,按照“两班倒”的形式,协助护士为患者提供24小时贴身服务。



市中心医院护理员采用“两班倒”的形式,协助护士为患者提供24小时贴身服务。

病区一站式服务举措

每张病床的床头都贴有小程序二维码,患者可扫码点餐。

1. 科室免费为住院病人提供复印、打印相关服务。
2. 对患者出院宣教详细,出院患者可在互联网医院上,由专业医护人员对患者术后恢复、活动、饮食、药物、功能锻炼等进行指导。
3. 科室电视机早10点和下午3点自动播放半小时医院统一制作的健康宣教内容(糖尿病患者的饮食、注意事项、骨折术后的功能锻炼、脑梗/心梗/慢阻肺患者的居家康复等)。
4. 急诊所有费用在病房或者1楼结算中心一个地方完成报销手续。
5. 出院结算在科室完成,设立移动结算中心,POS机交费。
6. 医院被子定期更换,干净、整齐、美观。
7. 所有患者点餐使用床头二维码扫码完成,饭菜送到床旁。
8. 医院食堂增加一些特殊患者饮食。
9. 住院病人外出检查由工作人员陪同。
10. 本院职工、退休职工、痊愈的病人、陪护或者社会志愿者等来协助陪检。
11. 出院的患者,可以当天提供出院证明、出院带药等,如果临时出院可以快递到家。
12. 出院后需要复诊的患者,提供全程指导(互联网医院、格尔护士、延续护理中心、慢病管理中心等)。



延伸护理触角 在院可二维码点个性化餐饮,出院有互联网医院

病房实施严格管理后,患者的饮食如何解决成了首要问题。

“我们层流病房的饮食要求更为严格,病人不能进来,我们该怎么送餐?”“我们的抵抗力这么低,食堂的饭菜能吃吗?”“我的口腔已经发生了溃瘍,食堂的饭菜我吃了。”“我只能吃流质饮食,可是食堂里只有白米粥。”……

众口难调,更何况是患有疾病的人群。身为区域医疗“领头羊”,市中心医院迎难而上,针对不同患者的需求,医院食堂增加了特殊患者的饮食。比如,为插胃管患者提供各种流食;为糖尿病患者提供无糖、低糖饮食;为免疫力低下患者提供高蛋白饮食;以及面包、甜点、咖啡等。为了方便患者点餐,还在患者床头贴上了点餐二维码,只需扫描二维码即可完成点餐,饭菜送至床旁。对于极少数患者的特殊需求,则可由家属将实物送至住院部一楼相应位置,工作人员将分送至各科室,交到患者手中。

除了饮食,患者的健康是医院最关心的事情。在院期间有医生、护士贴心照料,

出院后全靠自己,甚至出院后与医院失联,再次挂号就诊则过程不易,让不少患者想到这些问题就心头发堵。其实,市中心医院互联网医院的发展,早已为出院患者咨询疾病问题及注意事项提供了有效途径。医师在互联网医院提供“线上问诊”等服务,对患者活动、饮食、药物等方面进行指导,同时,护士上门提供优质的互联网+护理服务。

“从患者走进医院的那一刻起,我们的一站式服务就正式启动了。”市中心医院党委委员、副院长何毅表示,很多时候,出院并不是疾病的终结,出院后的健康管理更为重要。如今,市中心医院各住院科室都在推广使用互联网医院,这是为患者提供远程医疗服务。患者关注“株洲市中心医院互联网医院”公众号后,通过运用互联网医院操作程序,就可获得专业的医护互联网帮助,真正做到让患者永不失联。

对于一些患者存在的共性问题,科室工作人员将做成宣传素材,在公众号进行发布,这样有利于信息的及时传达。平时,

医生可以利用碎片时间,随时随地开启与患者的线上沟通和交流,即便患者身在外地也能享受到医疗服务。

家住炎陵的廖女士就是这一举措的受益者。在市中心医院进行宫颈癌手术后,因为身体不适,廖女士担心是之前的癌症发生了转移扩散,每思及此,茶饭不思,夜不能寐。“医生,我是不是癌症复发转移了?”思虑良久,廖女士颤抖着在互联网医院线上问诊时,发出了这句疑问。“根据当初出院时的各项检查情况,应该不至于这么快就出现复发。为了确保准确性,你先到当地医院做个检查,将检查结果发给我,看看各项数据情况如何,再决定要不要过来重新检查、入院。”医生很快在线上问诊室回复了她。

不久,廖女士把当地医院检查的结果反馈给了医生。“各项指标情况良好,不是癌症复发,你不用特意为此过来一趟。”医生的话让廖女士一直悬着的心,终于放了下来。随即,护士根据廖女士的实际情况,重新制定了新的饮食、活动指导方案。



市中心医院延伸护理触角,提供住院一站式服务。

结语

免费提供复印、打印相关服务;增加医生、护士、义工等陪检人员;专业的门诊导诊服务,出院后需要复诊的患者,由医生提前开好复诊号,并在出院小结上注明复诊时间等信息……在市中心医院一份3月份的“病区一站式服务建设问题清单”上,清晰罗列了25条从患者处收集

来的各类细小问题,以及具体落实情况。而在该院,每月都将召开一次由蔡安烈出席,各职能部门参加的专题会议,用于解决问题清单上的各类问题。

见微知著。株洲市中心医院医护团队,始终将株洲市民的就医需求放在首位。“患者的需求,就是我们的追求,因

此我们一直在思考怎样让患者的就医、就诊变得更方便。”蔡安烈表示,“住院一站式服务”的模式,虽然在疫情期间提出并实行的,但后续将不断完善这一服务模式,并形成常态化机制,“为株洲市民提供更加便捷、舒适的就医体验。”



2022年4月7日世界卫生日

健康家园 健康中国

爱国卫生人人参与,疫情防控人人有责,健康生活人人共享

市卫健委、株洲日报社宣