

改变思路,改进方式,满足患者需求

郑州市眼科医院多措并举全面推进复工复产

第25个全国爱眼日即将来临,今年爱眼日的主题是“视觉2020,关注普遍的眼健康”。作为郑州市眼科医院,郑州市二院之前因疫情防控需要暂停的眼科诊疗服务,已经陆续全面恢复。面对眼科全面复工复产后患者迫切的就诊需求,以及疫情防控常态化下的管理压力,医院采取多种举措,从第一道关口预检分诊开始,严格管控,层层设防,堵住一切可能导致疫情输入和反弹的漏洞,全面推进医院复工复产,保障良好医疗秩序,保障患者就诊需求。与此同时,“爱眼日”的各项健康教育和宣传工作全面由线下转为线上,通过抖音、订阅号、服务号、短视频等平台进行。郑州市二院院长孙世龙说,“一场新冠肺炎疫情,改变了很多人的工作和生活方式”,鉴于疫情可能要持续相当长的一段时期,医院的各项工作都必须与疫情防控常态化相结合,这对医院管理提出了更高的要求。

郑报全媒体记者 邢进 通讯员 陈燕/文 通讯员 夏玮羲/图



疫情期间接诊“标配” 融入医院常态化管理

要进入郑州市二院,必须经由正门设置的通道。患者通道与职工通道分离,患者在通道口扫码后,经由患者通道进入。患者通道和职工通道,是两间搭建好可长期使用的活动板房。在患者通道,一共有四名护士值守,一人负责检查健康码,一人负责绿码之外的患者登记,另外两人负责将黄码和红码患者经由指定路线引导到发热门诊进行详细排查。绿码患

者通过后,进入门诊大厅时还需值守护士二次测体温。为了控制门诊人流量,医院还在门诊广场设置了候诊椅。如果人流量过大,患者则需在广场上暂时等候,待分流之后方可进入。

这一整套流程,都是疫情期间接诊患者的“标配”,郑州市二院将其固定下来,融入到新冠肺炎疫情下的常态化管理中。实际上,这两间活动板房是刚刚设置到位的,它们代

替的是原址的两间军用帐篷。孙世龙说,战疫期间物资采购不便,为了严格预检分诊管理,医院向二七区人武部借了两顶军用帐篷,在门诊广场前搭建了预检分诊处。随着夏天到来,气温升高,郑州连续多日都在30℃以上,军用帐篷里十分闷热。考虑到预检分诊处将长期使用,为了方便患者,医院特意调拨了两间活动板房,利用周末时间搬到此处,并安装了空调。

眼科患者诊疗需求反弹 大力推行预约诊疗服务刻不容缓



郑州市二院眼科是中西部颇具影响力的眼科中心,由于疫情防控需求,在抗疫期间,医院暂停了眼科诊疗服务。随着疫情形势逐步好转,按照郑州市卫生健康委的要求,眼科诊疗服务从3月起陆续开放,直至全面恢复。随着复工复产、返校复课的全面推进,眼科患者的诊疗需求也在疫情后时期出现强烈反弹。大眼科主任王瑞峰说,尤其是眼底病患者反弹趋势明显。“我们收治的眼底病患者中,糖尿病高血压引起的眼底并发症患者比较多,糖尿病引起的眼底并发症比如眼底出血等,必须连续治疗,要做造影

及2~4次不等的激光治疗。如果中断治疗,会出现一些眼底变化,比如突然出血,再重一些会出现新生血管青光眼。”眼科停诊期间,医院开设了眼科急诊,为患者进行必需的治疗。但疫情期间,许多患者不敢到医院来。这导致眼科全面恢复诊疗后,眼底突然出血、视网膜脱落等一些比较重的眼底病患者出现。“抓紧复工复产,给患者提供全方位的及时治疗非常迫切和重要。”

为了保证满足患者诊疗需求,保障正常的诊疗秩序,严防院内感染,在进入医院必须佩戴口罩、严格预检分诊、控制门诊人流量、专职人员维

持就诊秩序、保证人与人“一米线”安全距离,最大程度避免人群拥挤等举措之外,医院还大力推行预约诊疗服务。孙世龙说,预约诊疗服务已经启动多年,但预约率一直不甚理想。此次新冠肺炎疫情下的常态化管理,使得全面推行预约诊疗刻不容缓。之前由于传统就诊观念影响,预约诊疗患者占比很低。“预约诊疗的好处很多,比如节省时间,不必等待,缩短就诊流程,降低管理成本,改善就医环境,合理配置医疗资源等”,这些优点,与新冠肺炎疫情下医院的常态化管理要求不谋而合,“所以必须大力推行预约诊疗,刻不容缓”。

据悉,目前郑州市二院预约就诊有5种方式:网络预约(医院官网、医路健康网、省预约挂号平台)、电话预约、官方微信“郑州市二院多看两眼”预约、诊间预约和现场预约。为了全面推进预约诊疗服务,下一步,医院将尽快完善预约挂号系统,加强预约诊疗宣传,加大诊间预约推介,接诊医生主动告知患者看病预约的方式等手段,让患者真正了解预约、认可预约、主动使用预约,喜欢上预约诊疗的方式。

所有举措和考量 只为堵住漏洞保障正常医疗秩序

“合理用眼,关注孩子眼健康”也是今年“爱眼日”的宣传重点之一。随着孩子们返校复课,眼科儿童青少年患者明显增多,尤其是屈光中心。“平时,学校和家长是控制孩子们电子产品使用时间的,但由于疫情影响,孩子们长期居家学习和在线教育,必须依赖手机和电脑完成”,对视力可能产生一定的影响。随着孩子们陆续返校复课后,每个周末都是儿童青少年患者的就诊高峰时段。孙世龙表示,针对这个特点,小儿眼科和屈光中心每周周末都“火力全开”。“这两个科室的诊位,每到周末就全部开

放,尽快分流患者,避免高峰时段的拥堵。”

相比之前的艰巨战“疫”,疫情防控进入常态化之后,医院管理面临着更大挑战,疫情反弹的风险仍然存在。某些地区相继发生聚集性疫情,孙世龙说,这给医疗机构新冠肺炎下的常态化管理敲响了警钟,“在常态下,我们必须把所有疫情期间的管控措施、制度标准,落实融入到日常质量监管中”,以更严格的模式进行医院管理,“我们所有的举措和考量,都是为了既保障正常医疗秩序,又堵住一切可能导致疫情反弹的漏洞”。

今年爱眼日宣教活动 全部由线下转移到线上

“合理用眼,关注孩子眼健康”“科学防控近视,拥有光明未来”“眼底一张照,眼病早知道”“关爱白内障患者,共享清晰视界”“控血糖、查眼底,预防糖尿病致盲”“重视低视力康复,提高视觉质量”,围绕“视觉2020,关注普遍的眼健康”这一主题,国家卫生健康委制订了以上6个宣传重点,几乎涵盖了眼健康的方方面面。由于今年的特殊形势,郑州市二院的爱眼日大型义诊、宣教活动暂停,健康科普宣传将由线下全部转移至线上,利用订阅号、服务号、抖音、短视频、直播现场答疑等快速阅读、易于传播的方式进行眼健康科普教育。

实际上,早在两年前,郑州市二院就开始了爱眼日线上宣传的探索。孙世龙说,作为郑州市眼科医院,每年爱眼日医院举办大型义诊、宣教活动是一项传统。统计数字显示,每年爱眼日主题活动,当天到场、参与的市民平均在500人左右,加上延续整个6月的“爱眼月”,最终参与其中的,也不过1000余人。而且,无论是义诊还是健康宣教、优惠诊疗,具体针对的还是眼病患者。如何进一步扩大影响力,使更多的人关注“爱

眼日”,使保护视力观念关口前移到健康人群,是长久以来眼科医务工作者一直在思考的问题。2018年爱眼日,医院进行了线上宣传的有益尝试,爱眼日当天一次推出3部医院精心制作、眼科全员参与的视频作品,从不同角度向公众全方位展示和传达爱眼护眼观念、方法,并取得了良好效果,点击量超过10万+。

得益于之前的经验和探索,今年的爱眼日宣传活动转移到线上进行,就显得游刃有余。据悉,医院将围绕爱眼日的六大宣传重点,分别制作不同的内容,通过人们喜闻乐见的形式,进行更快捷、更有效的全方位的宣传。从5月27日起,这些新型宣教作品已经开始陆续上线。首部作品是儿童眼病专家的直播访谈,围绕家长最关心的“网课结束,你家孩子的眼睛还好吗?”进行儿童青少年近视防控科普教育。“改变传统的健康教育模式,使更多人群参与其中,是我们一直在探索的。”孙世龙说,一场突如其来的新冠肺炎疫情,改变了人们的工作和生活方式,也让医务工作者对提升广大群众健康理念,推进全民健康有了更深刻的思考。