

# 发挥模范带头作用 引领服务新风尚 荥阳市中医院上榜“河南省老年友善医疗机构”

近日,河南省卫生健康委印发《关于命名河南省老年友善医疗机构的通知》(豫卫老龄[2021]6号),荥阳市中医院被命名为首批“河南省老年友善医疗机构”。  
记者 姚辉常 通讯员 石慧君 文/图



护士为患者洗发

## 一次友善的就医体验

在河南省老年友善医疗机构荥阳市中医院,患者及家属会有怎样的经历呢?近日,记者在荥阳市中医院遇到了67岁的陈女士。她在丈夫的陪伴下,坐着轮椅,来到荥阳市中医院再次接受治疗。

丈夫推着她从无障碍通道进入门诊大厅,引导员李红晨主动上前询问需要什么样的帮助。在得知其孩子因工作不能陪着来就医时,李红晨跑前跑后帮着挂号、乘电梯、就诊、取

药等。

他忙碌的身影让陈女士心里踏实、高兴。在离开荥阳市中医院时,陈女士向李红晨伸出大拇指:“你这孩子真好。”

陈女士夸奖的是李红晨,但荥阳市中医院所有的医护人员对就医者的服务都是无微不至。陈女士告诉记者,每次到荥阳市中医院就医都会得到医护人员的帮助,她感觉特别温馨。

这仅是荥阳市中医院为患者服务的一个缩影。

## 一面锦旗的深情感谢

在荥阳市中医院老年病科墙上挂着一幅幅锦旗,它们讲述着一个又一个感人的故事。

2019年8月,家住荥阳市环翠峪景区的李女士突发脑梗塞、脑出血,病情严重,家属有一瞬间想要放弃治疗,因为李女士经年累月的治疗花费和护理消磨了家属的耐性。老年病科主任张珍斩钉截铁地说:“大娘还有生存的渴望,只要她在老年病科一天,只要还有希望,我是不会放弃的,希望你们也能积极配合治疗。”短短一席话让家属重拾为李女士治疗疾病的信心。

此后每一天,张珍都早早来到李女士病床旁观察她的病情变化。每一个危急时刻,张珍都能凭着多年的临床经验,一次又一次地把李女士从鬼门关拉回来。

住院期间,护士董雅男和苏静端来热水,拿来毛巾、洗发水、吹风机、理发器,为李大娘洗头理发。“大娘,来洗洗就舒服啦!洗完理个发,保管你年轻

20岁……”说话间,董雅男轻柔地为李女士洗头,苏静一盆盆地更换清水……收拾干净的李女士感动得直掉眼泪。

同病房的病友感慨地说:“我住过好多家医院,像你们这样待病人好的,我真是头一次见,这比闺女还亲啊。”

出院后,卧床的李女士留置胃管和尿管,每半个月需要更换一次,家人犯了愁——总不能来回跑医院吧,多不方便呀。这时,荥阳市中医院的“护士到家”服务帮他们解决了难题。苏静每次都主动联系李女士家属,利用下班时间,风雨无阻地定期去家里为李女士更换尿管和胃管,医院也免去了“护士到家”服务往返的交通费。

情暖患者,荥阳市中医院的医护人员很用心。他们把苦、累、忙留给自己,将乐、安、康送给病人。他们用细心、爱心、责任心书写了一个个动人的故事,用专业、专注、专心,去赢得病人的安心、放心、舒心。



医护人员帮助年老行走不便者



医护人员引导患者及家属使用自助设备就医



荥阳市中医院“护士到家”服务患者

## 一次奋斗的自我提升

荥阳市中医院是一所集医疗、科研、预防、保健、康复于一体的国家二级甲等中医院,有国家级胸痛中心、卒中中心,省市级特色专科5个,郑州市名中医韩文刚工作室等一系列中医氛围浓厚、专科专病显著的中医药特色优势科室。

“人民的需求就是我们的奋斗目标”。为了让患者有更好的就医体验,今年3月起,荥阳市中医院争创“河南省老年友善医疗机构”,通过争创“河南省老年

友善医疗机构”带动整个医院再上新台阶。

这期间,荥阳市中医院按照河南省卫生健康委员会《关于开展建设老年友善医疗机构工作的通知》要求,推动医院全面落实老年人医疗服务优待政策,解决老年人在就医过程中运用智能技术遇到的困难,保障老年人合法权益,弘扬中华民族敬老助老美德,推动建设老年友好社会,围绕改善老年人就医体验做了大量工作。

## 一流的服务叫体贴

为了方便老年人就医看病,门诊大厅设置有一站式综合服务台和志愿者服务站,为患者提供分诊、指引及便民服务。医院也考虑到老年人的实际需求,在楼内标注醒目的标识,简单易懂。比如,电梯内的楼层键放大两倍,并用上鲜亮的颜色恰当标示。大厅和病区均提供轮椅免费租借服务,病区设计人性化,配备有独立的无障碍卫生间。

荥阳市中医院格外注重改善老年患者的就医流程,建设了老年病科的门诊、病房,建立了方便老年患者的门诊、急诊就医服务流程,能够开展为失能高龄老年患者提供优先就诊、检查和取药服务。设立了老年患者就医绿色通道,为老年患者制定出院计划和出院宣传材料,建立了风险措施与应急处置方案。

与此同时,医院依托分级诊疗平台和区域医联体建设,做好老年患者双向转诊机制,开通老年患者转诊绿色通道。医院常年组织专家团队走进社区、乡村,开展健康教育讲座、健康义诊、远程会诊,让老年患者在家门口就能享受到上级医疗机构同质化的优质医疗资源,提高老年人健康素养认知。

## 一流的院风 引领服务新风尚

荥阳市中医院员工手册要求全院职工善待老人、爱护老人、尊敬老人,以尊敬的态度、易懂的语言、清晰的文字或图片与老年人交流;定期到院外开展尊老、爱老、孝老等宣传义诊活动;利用微信公众平台、微信视频号、院内电子屏、海报等宣传老年健康科普知识。

“我们荥阳市中医院将发挥模范带头作用,示范引领老年友善服务新风尚。”荥阳市中医院院长许向东说,荥阳市中医院将继续深入贯彻国家“积极应对人口老龄化”的号召,将初心化为恒心,继续优化完善院内各项为老服务措施,为广大老年患者提供更优质的医疗服务,切实增强广大老年患者的获得感、幸福感。