

# 淄博市中心医院多措并举方便老年人就医 不让老年人看病迷失在“智能时代”

淄博10月27日讯 “这里的医护人员和志愿者都特别好，我每次来不管是挂号还是交费，他们都帮忙，服务态度也很热情，非常感谢他们。”10月26日，在淄博市中心医院西院门诊大厅，82岁的王先生说。不会使用智能手机的他，在志愿者帮助下顺利预约挂号，还被一路护送到电梯口，让老人感到无比温暖。王先生的便利就医感受，得益于淄博市中心医院落实淄博市卫健委“看病不求人，患者少跑腿”活动，实施的优化老年人就医流程多项措施。

近日，淄博市中心医院出台为老年人发放“爱心卡”标识，提供接力式服务、开通便捷通道、增设老年人专用设施、优化老年人就医流程等多项措施，聚焦老年人行动不便、预约挂号困难、不熟悉看病流程、排队等待等问题，为老年人提供优质、快速、有序、安全、畅通的诊疗服务，改善患者就医体验，让老年人看病就医更有温度。

## 配备服务人员 增设老年人专用设施

在预检分诊及进入门诊大厅之前，淄博市中心医院服务人员专门为高龄、行动不便、无人陪护的老年患者发放关爱老人“爱心”标识，老年人看病就医即可进入绿色通道。记者在现场看到，门诊大厅门外及地下停车场增设了共享轮椅、连椅，为老



淄博市中心医院服务人员帮助行动不便的老年患者就医。

人下车后提供临时休息处。

为了更好地给老年人提供及时有效的服务，淄博市中心医院专门增设老年人服务岗位，在服务台设立专人将老年患者指引到自助机或挂号收费处。增加志愿者服务岗，加强志愿者培训和督导，提高志愿者主动服务意识，对老年人及行动不便者优先提供所需服务。

## 开通便捷通道 多举措规范就诊流程

除了设施和人员配备，在最

大限度优化老年人就诊流程方面，淄博市中心医院下足了功夫。开放便捷行车通道，为乘坐私家车老年人在门诊大厅入口处上下车提供方便，必要时安保人员给予协助；开通地下扶梯、直梯方便停车患者进出；为老年人设置专门的“无健康码”预检分诊通道；自助挂号区工作人员协助老年患者挂号、充值、交费，详细告知并指引老年患者就诊科室方向位置及电梯方向，将老年患者送至电梯口；电梯工作人员主动询问老年患者就诊科室，指引老人到相应就诊区域候诊，就诊结束后在相应区



医院设置的温馨提示。



志愿者为老年人提供服务。

域协助老人取打报告；分诊台分诊人员主动查看老年患者就诊科室，对80岁以上老年患者优先安排就诊；就诊后指引老年患者检查科室的位置，引领到相关检查科室。

淄博市中心医院要求门诊各科室采用接力式服务，为需要帮助的老年患者就诊各流程提供闭环式连续服务。动员医院全员参与，凡在医院区域内发现需要帮助的老年患者，主动上前提供力所能及的帮助。

## 开设人工窗口 提供门诊收费专项服务

淄博市中心医院门诊收费处特别为老年人开设了专门人工窗口（东院门诊收费处10号窗口、西院5号窗口），并提供专项服务，挂号、交费等业务都可以在窗口办理，解决老年人不会使用手机、自助机挂号的纠结。

淄博市中心医院还开设了电话预约，只要身份证号就可以预约，携带身份证就可以就诊，保证了老年人就医需求。

一名患者高兴地说：“我是慢性病患者，每个月都要为拿药往返医院几次。孩子没有时间，手机、自助机挂号我都操作不了。淄博市中心医院提供的门诊收费专项服务帮我解决了挂号、交费难的问题，感觉非常贴心。”

“一家医院的温度，体现在如何对待那些被忽视的群体。使用老年机的老年人，没有微信、不会扫一扫的老年人，他们不应该成为茫然无助的‘被忽视群体’，都应该被尊重和善待。”淄博市卫生健康委党组书记、主任，淄博市中心医院党委书记、院长肖洪涛如是说。

大众日报淄博融媒体中心记者 翟咏雪 通讯员 王光玉



扫描“鲁中晨报”APP  
二维码查看  
更多内容

# 给自身“添麻烦”诠释城市的温暖和善意

大众日报淄博融媒体中心 王继洋

在互联网经济的一路狂奔中，老年人似乎成了很容易被遗忘的群体。一些老年人没跟上数字化、智能化时代发展的节拍，时时遇阻，处处碰壁。其中最不该的是，像医院这类最应以老人家为服务群体的场所，在各地也不时可以看到在数字化、智能化堡垒外一筹莫展的老年人。

近日，淄博市中心医院制定建立老年人就医绿色通道实施方案，通过为老年人发放“爱心

卡”标识、提供接力式服务项目、开通便捷通道、增设老年人专用设施等举措，优化老年人就医流程。尤其是专门为老年人开设人工收费窗口，更是将老年人不会使用手机、自助机挂号的痛点一扫而空。这些举措成本并不高，却切实提升了老年人的就医体验。

数据显示，2019年，我国60周岁及以上人口已增至2.54亿，占总人口的18.1%，“十四五”期

间将突破3亿。央行调查显示，60岁以上人群中使用电子支付的仅为51%。这也意味着，疾驰的数字化时代列车中，年轻人轻松搭乘，而步履蹒跚的老年群体应该有“慢”的权利。这要求我们，除了想尽办法帮助老人融入互联网，更要找到“列车”外的选项，给老年人留好人工通道。

前段时间，无锡火车站为使用老人机、手机没电、无微信、无手机、不会操作等无法出示健康

码的旅客开通“无健康码通道”获得广泛好评，让全国人民见证了一座城市公共服务的品质与成色，诠释了一座城市的温暖和善意。

与“无健康码通道”一样，淄博市中心医院专门为老年人开设人工收费窗口以换位思考、体谅和成全他人的姿态，真正做到了“想患者所想，急患者所急”，宁可给自身“添麻烦”，也要给患者“减负担”。这种公共服

务的转变，让百姓有了更多的幸福感和获得感。

我们期待淄博能有更多的部门和单位能够像淄博市中心医院这样，专门增设老年人“线下绿色通道”。公共场所制定公共政策时，要主动适应老年人，给老年群体“量身定作”，实现服务精准化。有了这样充满温暖与善意的暖人之举，淄博这座城市在老百姓心中更有位置、更有分量。



## 陪伴 是最长情的告白

给父母一份礼物  
从每天一份晨报开始

欢迎订阅 2021 年度《鲁中晨报》  
订报热线：0533-3595671



扫描二维码下载  
鲁中晨报 APP