**丰南区卫生健康局公文信笺**

是否同意公开：（是）

办理结果：（A）

建议字[2024]22号

**唐山市丰南区卫生健康局**

**对丰南区第七届人民代表大会**

**第四次会议第22号建议的答复**

**董宝辉：**

您提出的关于“ 优化老年人医疗服务 ”的建议收悉，现答复如下：

丰南区卫生健康局领导班子非常重视老年人的医疗需求，这不仅是社会公益的体现，更是对医护人员工作的重要要求。对您提出的优化老年人医疗服务的建议，我们已经深入分析并制定了一系列的优化措施。

一是优化老年人就医流程：1、各医疗机构立即着手准备一楼收费窗口开设老年人办卡、缴费专属窗口，取药窗口实施65岁以上老年人优先，各楼层均设置无障碍通道等。2、门诊各窗口张贴65岁以上老年人优先标识提供更加便捷服务。二级医疗机构分诊台完善人脸识别系统，门诊医技检查、检验开通诊间结算功能，更加有利于老年人诊断治疗。3、导诊台设置老年人服务点，为老年人提供热水，一次性水杯，老花镜等更多的帮助和咨询便利，为行动不便的老年人提供板凳、轮椅、平车等方便设施。4、增加导医人员，遇到没有家属陪同且行动不便的老年患者，导诊台护士会陪同患者到诊区就诊等服务，满足老年患者需求。

二是加强医护与老年患者的沟通。1、门诊：二级医疗机构内科诊区设置老年病门诊，为老年人提供充足的现场号源，方便老年人就医，基层医疗机构内科、全科门诊等诊疗区域老年人优先，减少老年人排队等待时间，了解他们的需求和疑虑，提供更加人性化和个性化的医疗服务；2、住院病区：对于老年患者，病房护士采取多种形式沟通，用通俗易懂的语言重复注意事项、应用文字书写方式或者采取附耳沟通方式，拉进护患关系的同时达到有效沟通。提供老年人专用生活用品，比如助行器，放大镜指甲剪，卫生间扶手等。对老年患者提供个性化康复、心理护理等指导。将老年患者纳入到陪检规定内，保护老年患者安全。3.建立老年患者定期随访制度，通过面对面交流、电话回访等方式，深入了解老年患者病情及心理需求，提供更为精准、个性化的诊疗建议和心理疏导。

三是推广移动医疗技术。1、需要住院的老年患者可直接到老年科病区办理住院手续，降低老年人的就医难度，提高就医效率。2、对住院的老年患者，提供便捷的移动医疗检查设备如移动DR、超声、心电图等，降低老年人的就医难度，提高就医效率。同时，加强医务人员的技术能力培训和沟通能力培训，不断提高服务水平。3、目前二级医疗机构已经实行了床旁结算服务，在床旁、护士站就可以续交押金、办理出院、打印明细等服务，接下来会向基层医疗机构逐步推广。

四是持续监督与反馈

为确保上述措施得到有效执行，我局将建立监督机制，及时调整优化服务流程，确保“优化老年人医疗服务 ”持续提升。

2024年8月20日

**领导签发：田宝生**

**联系人及电话：田仕娟 8163900**

**抄送：区人大常委会选举任免代表工作委员会（区行政中心815室），区政府办公室（区行政中心515室）**