

# 创建老年友善医疗机构 真情服务践行“敬老文明号”

## 青岛市口腔医院推出一站式服务,守护中老年人口腔健康

近年来,青岛市口腔医院推出多项举措,切实提升服务质量,越来越多的中老年人在这里重享“好口福”,医院也多次荣获敬老文明号等荣誉。作为岛城首批创建老年友善医疗机构的单位,青岛市口腔医院门诊综合管理部主任潘鹏接受了记者采访。

### 医疗保障:设立老年口腔科、开设心电监护拔牙门诊

2000年,青岛市口腔医院为适应社会老龄化的需要,满足老年人挂号、候诊、交费、检查等环节的便利,在岛城首开先河,成立了青岛市唯一一个老年专业口腔科室。科室平均年接诊老年患者约1.1万人次。老年口腔科设在德县路总院一楼,主要承担老年口腔疾病的系统治疗,包括牙体牙髓病、牙周疾病、牙列缺损和缺失后的义齿修复,以及各类牙齿的拔除等诊疗工作。老年患者在此可以享受一站式的服务,根管治

疗、拔牙、义齿修复均在一个科室完成,无需辗转多个科室。医护人员在长年的专业工作中,就老年患者口腔疾病较多、条件复杂这一难题积累了丰富的临床经验,科室开展了多种形式的为老服务,让老年人少跑腿,提高就医效率。

合并有心血管病或其他全身系统严重疾患的老年患者,因其拔牙风险较大,往往被认为是拔牙禁忌,但此类患者常因一些无法治疗的重度牙周病或义齿修复等需要拔牙。为此,医院口腔颌面外科于1989年开设了心电监护拔牙专科门诊,由口腔颌面外科资深专家实施手术,由心内科专家或专业的麻醉医师实施心电监护,将患者的不良反应控制在安全范围内。至今共实施拔牙手术5.2万余例。

2016年医院的中西医结合口腔黏膜疾病专病门诊获批。该门诊采用中西医结合的方法,利用中医针灸、中医中药,并结合现代

理疗技术,在治疗复发性口腔溃疡、灼口综合征、扁平苔藓及牙周炎等牙周粘膜疾病方面推出特色治疗。可应对复发性阿弗他溃疡、扁平苔藓、灼口综合征等。

### 服务保障:推出老年特色服务清单、想老年人所想

据潘鹏主任介绍,医院深入开展医疗服务专项活动,在工作过程中完善迎前式导医、首问负责制、电话预约回访等服务举措,进一步提升主动服务意识,从抓细节服务标准和关注患者就医感受入手,不断完善医院的服务工作。继续通过对全院医护人员的面授培训、情景模拟、服务考核等加强服务技能培训。

医院还推出老年特色服务清单简化老年人就诊流程。诊疗前,为老年人提供电话就诊预约和就诊前提醒服务,解决老年患者不会信息系统预约操作的问题;对于没有智能手机的老年患者,提供现金支付和人工窗口

交费服务;增设智能叫号系统,便于老年人清晰地获得叫号顺序。诊疗中,开通老年人就诊“绿色通道”,导诊会将“优先服务贴”贴于老年患者衣袖上,便于拍片、检验、取药、缴费、医务和窗口工作人员识别;针对高龄、失能、半失能、残病、无家属陪同等老年患者,提供协助转科、代缴费、代取药等院内特需服务。病人服务中心为老年人提供邮寄病例、咨询查询等贴心帮助服务,还接待意见建议和不满诉求。2018年医院投资20余万元,在门诊楼增设无线网络服务,为就诊患者提供免费无线上网,为就诊患者节约个人流量的同时,进一步丰富了患者就诊等候体验。2020年底,医院又投资对老年科候诊区域进行整修,改善了老年患者的就诊环境。

### 政策保障:相关项目入医保、为低保老人送福利

为了减轻参保人的负担,2014年在政府惠民政策



支持下,青岛市将重度牙周炎、扁平苔藓、灼口综合征三个病种纳入“日间病房”管理,在市口腔医院展开试点。目前“日间病房”医保结算管理的病种医疗费实行限额结算方式,符合统筹支付范围的费用,城镇参保职工个人负担25%,城镇参保居民个人负担35%,医保统筹金分别支付75%、65%。“日间病房”,称作“病房”但并不住院,诊治工作还是在门诊进行,是对传统医疗模式的补充。2016年,青岛市口腔医院牵头实施为60周岁以上低保无牙颌患者免费安装义齿,该项目已列入政府办实事,共筛查低保老人约5万余名。

通讯员 张延平 记者 赵玲玲

## 真正的好羊奶 无膻味 奶味醇香浓郁

厂家直销 限时抢购 买1罐送7罐 一天只需几毛钱



### 免疫球蛋白羊奶粉

羊奶营养丰富、易消化吸收、不易过敏不易上火。秋季干燥易上火,羊奶性甘温,营养丰富,是春季滋补上选。2022年最新推出的免疫球蛋白羊奶粉,来自陕西八百里秦川天然原生态牧场,以鲜羊奶为原料,独有的除膻保纯技术,带给您满满的幸福感。



### 买1送7·惠民通告

厂家直销,为回馈广大新老客户,厂家直销5000箱免疫球蛋白羊奶粉,今天明天后天打进电话,原价3184元/一箱8罐,现只收一罐的钱198元,买1罐免费送7罐,厂家整箱发货,每天活动前100名打进电话,再送一条春季养生健步鞋,活动真实有效。全国包邮货到付款,先订先得,售完为止!

只要25元/罐 一罐能喝一个月

另赠送一条春季养生健步鞋



## 蚕丝夏凉裤 腿上自带清凉“空调”

厂家感恩直销 超薄透气好舒服

2022夏凉裤低至75元/条 赶紧抢 只卖800条

两种颜色,5款型号,这次数量真不多

这次的夏凉裤,设计师根据中老年人的喜爱,推出了两种颜色的男裤,一种是卡其色,一种灰色:从XL到5XL共5个尺码。但是,因为全国销售太火爆。很多地方已经出现了断货,厂家放弃休假,加班加点,各地供应量仍然有限。此次活动仅限本报读者朋友800条,卖完就没有了。

为了让中老年人早点穿上蚕丝夏凉裤。厂商指导价168元的裤子,工厂直销,现在每条128元;两条200元;4条300元,合下来低至75元/条。男裤尺码:XL/2XL/3XL/4XL/5XL



订购电话:400-809-1109

遇占线请拨打大客户专线 131 6157 1116 限时特惠 免费发放 货到付款 优惠代码:623