

本报记者探访岛城多家医院的夜间门诊——

上班上课不耽误 看病开药有专家



青岛妇女儿童医院将儿内科门诊看诊时间延长至21时。



青岛市第三人民医院延时门诊为患者针灸。



青岛市中心医院中医一科主任任万雷为患者诊治。

/ 探访1 / 享受与白天同质的医疗服务

地点:青岛妇女儿童医院儿内科

昨天19时40分,青岛妇女儿童医院儿内科诊室灯火通明,主治医师陈强用手揉了揉太阳穴,显得有些疲倦,白天门诊他已经接诊了71名患者,夜间门诊又接诊了20名患者。此时,又一名小患者欢欢(化名)在父母的带领下走进他的诊室。

欢欢的妈妈告诉记者,孩子刚上幼儿园,国庆节后感冒、鼻塞不断,一运动就咳嗽,上个月还查出对尘螨过敏。过敏体质加上入园后生活状态的改变,导致孩子小问题不断。“以前是白天请假带孩子来看病,很不方便。现在可以晚上来给孩子看病,实在是太方便了。”

青岛妇女儿童医院的门诊服务时间从每天的17时延长到了21时。随着开学季和流感高发的秋季来临,儿内科夜间门诊格外忙碌。记者了解到,从17时开始,陆续有家长带孩子前来问诊。在18时至21时之间,就诊迎来高峰。候诊大厅被患者和家長坐得满满当当,挂号机前也排起长队。

“孩子下午突然发烧,一下班就赶紧带她来医院。幼儿园班上有同学出现类似的症状,会不会是甲流?”陈女士抱着6岁的女儿飞快地冲进诊室,急切地询问陈强。陈强麻利地取出听诊器、压舌板和手电筒,为患者听诊和检查喉咙。“根据症状看,不像是流感,可能是受冻着凉导致的感冒。”陈强一边说着一边开出门诊处方笺。陈女士松了一口气,连声致谢。

紧接着,宁先生带着儿子进入诊室。孩子已经发烧一天多,伴有呕吐恶心的症状。初步检查后,陈强让宁先生

立刻带孩子验血,根据血常规和病原学化验结果才能判断病因。记者注意到,陈强根本没有休息时间,患者一个接着一个。“目前正是呼吸道传染病流行季,很多家长白天上班,只能晚上带孩子来看病。为此,医院儿内科夜间门诊开放3个普通诊室,并设有专家诊室,让就诊患者在夜间也能看上专家号,享受与白天同质的医疗服务。一名医生平均夜间门诊收治30多名患者。”儿内科门诊负责人曲先锋告诉记者。

“考虑到呼吸道疾病患儿明显增多,医院夜间的化验室、药房都保持正常运行,尽可能与白天的门诊服务保持一致。”曲先锋说,夜间门诊也收治部分高烧、呕吐、腹泻的患者,在夜间门诊检查后,如有需要,当夜即可在医院进行输液治疗。

青岛妇女儿童医院持续开放儿内科“夜门诊”,将儿内科门诊看诊时间延长至21时,有效分流夜间就医压力;在保证原科室诊疗质量的同时,在现有人力资源紧张的情况下充分挖潜,抽调医护人员至发热门诊、急诊和儿内科夜门诊,共有100余名骨干医生轮流坐诊。同时,扩大输液区域,增加服务设施,优化诊疗环境。

到广大患者的称赞,特别是方便了上班族、上学的孩子及需要儿女陪伴就医的老人。“延时门诊采取预约制,从开诊第一天到现在每天的号都是约满,除了正常预约的20余人次,还有很多的患者现场加号。”任万雷说。

18时,一名老病号准时出现在任万雷的诊室里,37岁的患者裘女士被胃部疾病困扰很久,身为初中班主任的她,平时白天工作特别忙,一直没有时间来医院就诊。听说任万雷的科室开设了延时门诊,前来治疗一次后,病情好了很多。“夜晚来看诊,还不需要担心没有停车位。”裘女士说,每两周她都会在下班后从即墨区赶到青岛市中心医院,也就一个小时的车程,不会耗费太多的精力。

18时30分左右,市民刘先生在家人的陪伴下走进任万雷的诊室。刘先生是一名肿瘤患者,还曾出现脑梗塞。家人白天要上班,不放心刘先生自己来复查,就挂号晚上来医院。开诊一个半小时,任万雷便诊治了16名患者。他告诉记者,来就诊的患者多是上班族,由于在办公室久坐,颈肩腰腿痛是通病,但是中医疗程一般较长,他们白天上班没有空,便一拖再拖。有了延时门诊,便很好地解决了这一问题。

“本打算周末来看的,突然发现您的延时门诊有号,就立马从日照坐高铁来了。”从日照来青求医的王敏(化名)进门就朝着坐诊的任万雷讲述半个月来的痛苦经历:自上个月工作内容增多后,她便出现了睡眠障碍,每晚睡两个小时后就会莫名醒来,之后又要过两个小时才能睡着,导致她现在感觉脑袋整天昏昏沉沉,吃东西也没味道,连情绪也变得失控。任万雷了解病史后,又对她进行一番望闻问切,考虑是肝郁伴有湿热。

夜间延时门诊极大地方便了患者就医,但对医务人员来说,却意味着更多的付出。任万雷坦言,夜间门诊的开设,往往需要一系列配套服务,比如中医特色夜间门诊不仅需要接诊医生,还需要医保办、门诊部、收款处、草药房等科室同事的相互配合,才能保证延时门诊的正常运行。

/ 探访3 / 错峰就医满足患者实际需求

地点:青岛市第三人民医院中医康复科针灸门诊

方便。李骊介绍,像张女士这样离医院不远的“老街坊”是延时门诊接诊的主要患者,“白天来看病可能需要等待较长时间,有的老人白天帮忙带孩子,没有时间来治疗,更愿意来延时门诊做治疗。”

中医康复科自开设针灸延时门诊以来,就一直广受周边居民的好评。每周来针灸延时门诊就诊的患者平均达到50人左右,科室里的医生们坚守岗位,提供针灸、拔罐等中医药服务。

“除老年人外,也有不少周边的上班族和学生前来就诊。由于白天忙于工作、学习,对这些患者来说,晚上来延时门诊就诊更加方便。”李骊说。

“我压力一大胃口就差,是老毛病了。来就诊时,医生根据个人体质制定详细的治疗方案,效果不错。最主要的是晚上来看病不耽误上班,而且还同样享受医保报销,看病方便又省钱,真是太好了。”正在青岛市第三人民医院中医康复科就诊的市民王女士高兴地说。

此外,青岛市第三人民医院中医康复科针灸延时门诊会根据实际情



上班族、学生族、老年人……他们成夜间门诊里的“常客”

记者发现,几家医院自启动夜诊服务以来,夜间前来医院就诊的患者逐日增多。而且,医院的挂号收款处、检验科、药房、病人服务中心、门诊办等相关医技和职能科室都做了相应准备,为夜诊患者提供“一站式”服务。记者在采访中了解到,各家医院参与夜诊出诊的医生都是临床经验丰富的资深专家,白天诊疗期间普遍“一号难求”,而夜诊期间几乎不用排队就能直接看诊。许多患者通过电话咨询后,特意选择晚上前来就诊。尤其是医院还实行了手机挂号、诊间结算、电子报告及云胶片等现代化服务新举措,更是让患者就医看诊不用“往返跑”“重复跑”,有效解决了百姓看病的“急难愁盼”问题。

“夜间时间相对充裕,病人没那么多,可以多沟通交流,患者感觉可能也会更好一些。”任万雷告诉记者。此外,几家开设夜间门诊的医疗机构相关工作人员均表示,虽然夜间门诊至今运行顺利,且就诊人数呈缓慢增长趋势,但依然普遍存在患者知晓度低、夜诊量未达预期的情况。“如今就诊人数虽然增多了,但患者以复诊为主,初诊的人数并不多。”李骊告诉记者。

为进一步优化医疗服务流程,帮助群众解决“上班没时间看病或没时间陪老人看病”等急难愁盼问题,逐步实现群众看病就医“上班族不误工、学生族不请假、老年人不落单”,青岛市多家医院特推出夜间门诊、周末门诊、节假日门诊,延长就诊时间,改善就医感受、提升患者体验,用医务人员的“无休坚守”守护“百姓健康”。

今年3月15日,青岛市市立医院推出提前开诊半小时,以满足患者多元化需求,扩大患者就医时段。市立医院所有院区门诊科室全部由上午8时开诊提前为7时30分开诊。

便民新举让就医过程“更友好”

青岛各医疗机构纷纷推出便民创新举措,意在全力改善医疗服务,为优化营商环境贡献卫健系统力量,让就医过程变得“更友好”。

新技术的应用正在悄然改变大家的就医模式,青岛“数智卫生”健康服务也为广大市民带来了就医新体验,让患者就医更便捷。目前,全市二级以上公立医院全部接入“健康青岛”便民惠民服务平台,提供120项智慧化便民服务。二级以上公立医疗机构实现多种方式便捷支付,无需排队缴费,就诊环节从8个减少为3个、时间从平均3小时缩短为1小时。

为帮助老年人跨越“数字鸿沟”,青岛市中心医院为老年人提供人工挂号窗口及自助机挂号等多途径服务,设有老年人专用自助机并配备专职引导员帮助老年人挂号缴费。医院还为老年人提供网络预约、客服电话预约、医生诊间预约等多种预约方式。

在西海岸新区人民医院,为解决群众停车难问题,医院免费开通了6部“就医”班车。此外,开通健康服务热线,提供健康咨询、就医指导、就诊预约、双向转诊、回访随访、健康管理等“一站式”服务,实现“健康问题全负责,一个电话全办好”,群众满意度达到99.98%。

出生医学证明怎么办?胃镜检查前需要做什么准备……今年年初,西海岸新区中医医院推出全市首家就医二维码“自选超市”,这些常见的各类就诊疑问,市民扫一扫即可获取相应的详细解答。

这些医院晚上能看门诊

为方便市民就医,岛城多家医院推出“夜间档”,延长门诊服务时间:

青岛妇女儿童医院儿内科门诊服务时间从每天的17时延长到21时。

青岛市中心医院每周四17时

●特写

●延伸

●便民贴士