

提升医疗服务 进行时

# 提升适老化医疗服务能力 打造老年友善服务品牌

——郑州市第九人民医院医疗服务创新纪实

本报记者 刘 旻 通讯员 樊 星 文/图



近日,88岁的袁女士(化名)因冠状动脉粥样硬化性心脏病住进了郑州市第九人民医院(以下简称郑州九院)老年医学中心一病区。当天,该病区综合评估团队对袁女士进行了入院综合评估。

“评估显示袁女士存在营养不良的风险,结合病史、体征及辅助检查结果,我们为她出具了住院营养处方。”郑州九院老年医学科医生靳楠楠说,“处方不仅涵盖袁女士住院治疗期间蛋白质、糖、脂肪三大类营养的需要量,还精确给出她每日饮食所需食物的种类和克数比。”随后,医护团队依照营养处方,对袁女士进行肠内营养剂及鼻饲营养支持治疗。“营养支持治疗3天后,袁女士的营养状况就有了好转,身体也恢复到更适合临床治疗的水平。”靳楠楠说。

记者从郑州九院了解到,近年来,该院一直在各病区为特殊群体开展膳食服务科学化的探索和尝试。通过提早进行营养干预、住院期间营养支持治疗、出院后营养相关个案管理等多

种方式,该院在一定程度上缩短了患者的平均住院时间。

“膳食服务科学化只是医院全面提升适老化医疗服务能力,打造河南人身边的老年友善医院一个缩影。我们正在对标国内外先进老年医院的管理、建设经验,紧贴老年患者健康需求,探索建立更加完善的老年健康养老服务体系。”郑州九院院长白建林这样总结全方位提升医疗服务能力的目的。

**实施系统性“工程”**  
**创新开展老年友善医疗服务**  
2021年,郑州九院通过推进实施“12610工程”等,实现了高质量发展。“12610工程”,即“1”,坚持一个愿景:建设中部领先、全国一流的三级老年医院;“2”,实现两个创建:创建全国老年友善医院、创建三级甲等医院;“6”,持续开展专科建设“六个一”:完成一次本专业的学术交流活动或开展一项继续教育项目,推动各科室积极申报科研项目,完成本专业一定数量、质量的论文发表任务,完善本专业人

才梯队建设,完成本专业至少一项新技术、新项目,完成本年度医院制定的业务收入增幅以及药品、耗材和医保控制目标;“10”,10项重点工作:持续强化党建引领、推进医院高质量发展,完善公共卫生应急管理、健全疫情常态化防控机制,积极创建全国老年友善医疗机构、不断完善老年健康服务体系,以等级医院评审为抓手,提高医院管理科学化水平,切实加强人才队伍建设,促进重点专科再上新台阶,高标准推进信息化、加快智慧医院建设,牵头成立郑州市老年医学学会、引领郑州市老年医学科发展,持续加强老年质控中心、老年医学标准化建设,完成老年医学中心升级改造和荣阳分院扩建工作,积极推进院海分中心建设,积极筹备老年医学中心(医养结合)大楼的立项工作。

“现在,2021年的目标圆满完成。特别是在创建老年友善医院领域,医院获评首批河南省老年友善医疗机构,在创建国家级老年友善医疗机构创建等方面都有积极进展。”白建林说,“打造区域内老年友善医疗服务品牌,是我院的下一个目标。”

作为郑州市老年医院,郑州市“区域老年医养中心”,多年来,郑州九院始终以服务老年患者为中心,重点发展老年医学专业。2018年,该院成为全国首批获挂牌的老年友善医院;2021年12月,获评首批河南省老年友善医疗机构。

在营造老年友善文化氛围方面,郑州九院在职工手册、行为守则等规范中对老年人服务态度、行为等做了详细要求;在门诊、病房、文化连廊等地开展老年健康促进和疾病预防知识宣教,长期坚持向患者提供就医指导与健康宣教等服务;制定“门诊志愿者接收、管理措施”,由志愿者需要帮助的老年人提供就医指导、陪伴等服

务。

在完善老年友善管理制度方面,郑州九院出台《创建老年友善医院实施方案》等,对老年友善医院创建工作进行了规范;制定老年学、心理学、社会学、老年医学伦理等方面的培训制度;注重区域医联体建设,发起成立“河南省老年医养联盟”,整合医疗和养老资源,吸纳省内55家养老机构、91家医疗机构加入联盟等。

同时,郑州九院还通过设立老年人就医绿色通道,为老年人设立人工挂号及现金收费窗口;针对失能、失智老年人安排机构提供接送服务;对院内设施进行了适老化改造,通过加装扶手、防撞设施,配备减压床垫等,不断规范老年友善服务流程,优化老年人就医环境。

白建林说:“创建老年友善医疗机构,是贯彻落实‘全面推进健康中国建设,实施积极应对人口老龄化国家战略’要求,也是卫生健康工作者肩负的责任与使命。通过创建,我们还要在区域内乃至全国,打造郑州九院老年友善医疗机构的服务品牌,把便捷、高效、优质的服务送到中原百姓身边。”

**党建引领促服务升级**  
**解决老年患者的“急难愁盼”**

近期,全省上下深入学习贯彻党的十九届六中全会精神。郑州九院以党建引领促服务升级,切实解决老年患者就医的“急难愁盼”问题。

2021年,郑州九院在门诊中药房开设了老年患者用药咨询窗口,为老年患者提供用药咨询服务,帮助他们梳理所使用的药物,减少用药后的不良反应;在患者停车区预留老年人专用停车位,并制作醒目的标识,以解决老年患者就医停车问题。

与此同时,郑州九院还面向群众举办全民急救技能培训;走进城市社区,为中老年朋友讲解糖尿病预防保

健知识、中医保健知识等;举办康复知识系列讲座,向老年患者和家属讲解居家康复操作要点等。

2021年5月27日,郑州九院内科第一党支部老年医学中心联合郑州市南阳新村社区服务站,开展“老年照护进社区”义诊活动,将老年照护的专业知识送到社区老年人的身边。

记者从郑州九院了解到,新的一年,该院将继续优化老年人就医环境、就医流程,积极创建省级老年区域医疗中心;加强与老年健康相关的临床科室和辅助科室建设,完善区域内老年医学专业分级诊疗制度,切实为老年人提供安全、便捷、舒适的医疗服务,着力解决老年患者的“急难愁盼”问题。

**高起点推进智慧医疗**  
**锻造老年友善医疗服务品牌**

2021年12月23日,“郑州市老年健康指导中心”落户郑州九院。拥有这一殊荣,既是对该院率先探索“医养结合”模式、建设老年友善医疗机构的肯定,也让该院站在了一个新的、更高的起点上。

落户郑州九院后,这一指导中心可充分利用社会医疗资源,构建完善的老年健康服务体系,探索适合中国国情的社会化养老模式的有益尝试;在实践中积累医养结合、辐射社区、方便老年人的经验,引领区域内个相关老年医疗机构的发展。

目前,郑州九院已在安宁疗护与老年心理方面实现了区域引领和示范。该院心理卫生中心于2015年挂牌成为“郑州市心理医院”。郑州九院创新打造的“两个平台+三种模式”的老年患者就医新方式,正在依托互联网把高效便民的医疗服务、健康管理服务送到患者身边。

“利用互联网技术,让信息多跑路、群众少跑腿,老年人不出家门,即可享受到郑州九院专业精准的健康指

导服务。”在郑州九院的发展创新大会上,白建林做出了部署。

如今,“互联网+医养结合”一体化平台和老年医学学术平台已在郑州九院上线。该平台可为“河南省老年医养联盟”各成员单位提供老年健康管理、远程视频问诊、远程健康教育、老年综合评估等互联互通信息化服务;未来还有望开通相关服务的手机应用程序等。

作为河南省老年学和老年医学学会老年医疗机构管理分会主委单位和全国老年医院联盟副主委单位,郑州九院还借助老年医学学术平台为郑州市老龄化事业提供助力,将机构、社区、居家三方力量进行了融合,推出了3种模式——

**联盟协作模式。**利用老年医学中心、姑息(缓和)治疗暨安宁疗护中心、心理医院等专科优势,通过由省内150家联盟机构组成的“河南省老年医养联盟”,将医疗和养老实现无缝对接。

**无陪护护理模式。**在开展老年中期、长期照护服务方面,将生活照料等养老服务引入医疗服务中,开创了无陪护护理服务的医养结合新模式。

**机构合作模式。**与大型养老机构签约合作,成立郑州九院荣阳医院,探索三位一体(“居家、社区、机构”)发展的医养结合新模式,打通了健康养老“最后一公里”,实现医养“零换乘”。

“在医养结合的道路上,凭借着‘替天下儿女尽孝心,为社会家庭解忧愁’的执念,我们走过了几十个年头。从最初的摸索,到现在的初见成效,确实走得艰难。但看到越来越多的老年人在我们的帮助下活得越来越精彩、越来越长寿,我们认为这些付出都是值得的。”白建林深有感触地说,“站在带动区域内老年医疗机构、老年医学学科发展的高起点上,郑州九院依然任重道远。”



关心患者术后恢复情况

## 显微镜下 再造“完美”

本报记者 丁 玲 杨 须 通讯员 贾旭方 刘艳玲 文/图

### 科室档案:

郑州仁济医院显微整形修复重建中心(外八科)是以显微微创技术为核心,结合整形外科理念、整合先进的3D(三维)打印技术,形成精准、精细、微创、美观的修复重建诊疗系统,对软组织、血管、肌腱等组织缺损修复,器官(耳、鼻、唇、手指、乳房及生殖器)再造,各种瘢痕(预防、诊断、非手术、激光、显微手术)结合修复,颌面创伤组织缺损修复,骨折显微美容修复,颌面畸形矫正,面瘫手术治疗,颌面美容整形,体表肿瘤微创切除皮瓣扩张美容修复,手、足整形及功能重建,五官面部美容手术,美容修复性手术,激光治疗、精准形体雕塑为特色的专科病区。

断掉的拇指失而复得,缺失的嘴唇、鼻子、耳朵美学再造……手术室的无影灯见证了一个个生命奇迹,奇迹诞生的地方就是郑州仁济医院显微整形、修复重建外科(外八科)。

通过高倍显微镜,缝合细如发丝的血管和神经,外八科主任吴召森带领团队用先进的技术、细致的服务为数以万计的患者再造“完美”。

### 体表器官再造

#### 帮助患者找回自信

对于那些因先天原因或者后天事故导致体表器官缺损的人来说,缺损的体表如果修复不及时或者修复效果不好,不仅要承受身体反复修复的痛苦,还要承受更大的心理压力。

患者李先生(化名)就经历了这样的心路历程。因酒桌上的纠纷,李先生的下嘴唇被酒友咬掉了,紧急来到郑州仁济医院就诊。接诊李先生的医生正是吴召森。

吴召森深知唇部缺损既影响功能又影响美观,为李先生制定了一个良好的手术再造方案至关重要。吴召森团队对李先生的病情进行了详尽评估,经过反复讨论,最终敲定了手术方案。

在体表再造手术中,医生需要借

助高倍显微镜,在极细的血管上“穿针引线”仔细缝合。有的血管最细仅达0.3毫米,这需要医生有常人难以想象的耐心与高度的专注力,才能保证再植肢体术后功能恢复。

体表再造手术对医生的要求非常高,不仅要修复器官的外形,还要使修复的器官恢复功能和感知,不仅考验医生的外科基础知识,还需要医生熟练掌握显微技术。

因李先生唇组织缺损较多,再造难度较大,手术团队采用双侧下唇及口颊的黏膜等进行下唇再造,尽可能地恢复下唇的外形及功能,这样创伤较小,恢复效果较好,并且能够恢复口唇的黏膜组织,最终取得了较为满意的效果。

此时的李先生没有了最初的紧张,身体放松了不少。经过一个月的治疗,李先生康复出院了。

一场再造手术的成功,不仅需要过硬的外科技术,更考验医疗团队的经验与素养。

不仅如此,在郑州仁济医院,以吴召森为首的外八科团队,凭借过硬的显微外科技术、先进的再造技术与丰富的临床经验,帮助许多器官缺损的患者重新拥有了“完美”的五官,重拾

了自信。

### 3D打印技术助力

#### 器官修复私人订制

“3D打印技术可精准模拟缺损器官的形状、大小、结构,定制个体化的组织体,可以帮助缺损器官进行精准再造,这样再造出来的器官功能好、外形也更逼真。”吴召森说,多年来,外八科一直把3D打印技术引入整形修复手术中。

15岁的小明(化名)因一次意外,导致右手拇指末节缺失。这次受伤不仅让小明手部出现功能障碍,更让小明受到了很大的心理创伤。详细了解小明的手指情况后,吴召森组织科室医生认真讨论,在与放射科主任李江探讨后,决定利用3D打印技术为小明进行手指重建。

李江根据小明手指缺失的外形等,运用3D成像技术,协助吴召森实现了术前精准测量,并打印出3D模型。吴召森根据打印出的3D模型,精确计算、精准设计,确定了“3D打印技术+改良手指再造技术”手术治疗方案。

术中,吴召森按照事先计算的大小、设计的外形等,取小明右脚的部分脚趾肌肉组织,对其右手缺失的拇指末节进行再造。历时7小时,手术取得成功。小明术后再造的拇指末节外形与正常拇指的外形十分相似,手术效果近乎“完美”。

小明和父母第一眼看到再造的拇指后非常激动:“自从受伤后一直不敢奢望重新拥有完整的手指,没想到再造的手指形状与正常拇指形状这么相似,比我们想象中还要好看。”

吴召森介绍,手指再造手术要在可放大数十倍的专业手术显微镜下进行,用比头发还要细的线缝合血管与神经。这样不仅能最大限度地保证再造拇指的功能恢复,而且能让其外形更加“逼真”。

吴召森说,在临床中,经常遇到因外伤、车祸等造成的体表器官损伤患者,多部位的结构损毁需重建,通过3D打印技术,能经轻评估术前缺损,给复杂且极具挑战的体表器官再造手术提供便利,也使救治团队在手术操作时更加得心应手。

### 显微技术与整形的融合

#### 让变美变得简单

做过皮瓣手术的患者都知道,修复手术虽然能保住肢体和生命,但是肿胀、不美观的外形却给患者带来了很大的自卑心理。

为了解决这一问题,吴召森带领团队不断钻研与创新,将整形中的抽脂技术运用到显微外科的皮瓣修复手术中,经过抽脂后的皮瓣,皮肤既薄又轻巧,让患者重新找回了自信。

患者的康复效果之所以能达到最优,是因为郑州仁济医院显微外科技术和整形外科技术的强强联合。

不仅如此,二者的完美融合助推了救治团队在体表肿瘤整形修复方面及颌面部严重创伤的美学修复,如鼻缺损、耳缺损、手指缺损修复再造和瘢痕治疗修复等方面有新的突破。

随着显微外科技术的突飞猛进,超级显微外科技术将显微外科手术带得更微观的世界。

吴召森说,熟练掌握超级显微外科技术是保证人体微小组织离断再植、显微器官再造成功的关键。现在,在临床上,该技术主要运用于耳朵的边缘部分离断和缺失,儿童的手指末节再植再造等0.3毫米以下的血管部分器官再植再造,提高再植再造成活率的同时,能更好地保障患者的恢复效果和满意度。

点滴积累,体味匠心。2005年,在河南省显微外科重点学科的基础上成立的外八科有着深厚的技术积淀。对于吴召森而言,做显微外科手术,技术之外还有着艺术的自我成全。

无论是应用美学理念的手指再造技术,让器官恢复正常功能和外形,还是将微创抽脂技术应用于皮瓣技术的整形方面……一路走来,在国内及省内众多学科专家的支持和帮助下,外八科团队逐步成熟,器官再造、瘢痕和面瘫治疗、美容微整、皮肤美容光电医疗4个专业组协同发



手术中

展。

以显微外科为基础,以器官再造为特色,以整形修复为主攻方向,整形、皮肤美容协同发展。展望未来,吴

召森带领4个专业组,将更加精益求精地把控医疗质量,提高医疗效率,为患者再造出更加逼真的器官,给患者带去希望之光。