

她带领团队设立“一站式门诊” “360全方位优质服务”获赞誉

文/记者 殷志军 李瑾琳 陆翔 图/资料



2023年度公立医院高质量发展推进暨国家区域医疗中心建设(太原)大会近日举办,会上发布了2021—2022年度公立医院高质量发展典型案例评选榜单,上海市第八人民医院老年科主任陈锐获评优秀个人。

上海市第八人民医院是一所集医疗、教学、科研、预防、康复、健康管理为一体的综合性医院,老年科则是医院的重点学科。陈锐已在临床一线工作30年了,她一直秉承以“病人为中心”的服务理念,致力于为老年人提供更安全、便捷、有温度的医疗服务。

陈锐主任气质优雅干练,难以相信她是一位已经从医三十年的医生,她说话轻言细语,给人温柔细腻的感觉。陈锐说,这和她的工作性质分不开,因为日常面对的都是老年患者,无论是跟患者沟通还是跟家属沟通,医生都要保持十分的耐心。她的耐心和温和,受到患者的赞誉,也影响着老年科的同事们。

陈锐2012年来到老年科,十多年来,她以老年患者为中心,不断改善老年患者就医服务流程,努力提高老年患者就医满意度,精心打造“360全方位优质服务”,即:一流的质量让病人放心、一流的服务让病人称心、一流的环境让病人舒心,让八院老年科更加规范化、制度化、安全化、创新化、亲情化、人性化。

中国是80岁以上人口最多国家,随着人口的快速老龄化,因疾病、伤残、衰老而失去生活能力的老年人显著增加。陈锐说,老年人看病往往面临着很多问题。最突出的就是他们“不会看病”。有些老年人不关注检查结果,等到身体出现症状了,才到医院来检查,所以老年病人常常不是“来势凶猛”,就是“危机四伏”。

为了更好地服务于老年患者,陈锐带领老年科团队设立“一站式门诊”,设专职导医护士和志愿者帮助行动不便的高龄老人就诊。以“团队式医疗”为特色医疗模式,组建由老年心血管专业组、老年脑血管专业组等亚专业多学科团队,以“老年综合评估”为核心技术,对老人每次就诊的主要疾病进行专业诊治,同时兼顾慢性病、老年综合症认知、营养、社会功能等多方面的综合评

估,制定完善的诊疗方案,实现老年人慢病管理、急症救治,对老年人实行全方位多维度的诊治、呵护和关怀。

在规范日常医疗护理工作同时,陈锐非常注重老年患者的人文关怀,在老年患者中开展“医食住行”系列关爱老年人活动。“医”即开展健康讲座、制作健康视频等,进行科普宣教,形成宣教“健康链”;“食”即开展“关注饮食守护安康”活动,为老年人举办饮食讲座、饮食趣味问答等科普活动;“住”即为老人设计居家安全活动方案,通过生动的居家安全小品提醒老人居家安全注意事项;“行”即设计老人出行量表,开展《预防跌倒》健康小讲堂等;“心”即开展“巴林特小组活动”等,更好地舒缓老年患者的心理疾患。

老年科面临的很多病人有不少是危重症患者。曾经有一位患者,被确诊为肿瘤晚期,家属都不抱希望了,转到八院老年科为的是临终前减轻痛苦。陈锐给病人制定了姑息治疗方案,在相关检查中发现病人实际存在严重感染,她及时组织进行全院MDT会诊治疗,将一位“误诊”为肿瘤濒临死亡的老年患者从鬼门关拉了回来。还有一位突发心跳骤停的患者,在经过积极心肺复苏之后,已经过了抢救时间,依然没有恢复自主心跳,但在陈锐及团队坚持不懈抢救下,病人苏醒了。

而把老年危重病人一次次从死神手中夺回,集全科乃至全市的医疗力量抢救老年病人的场景,在老年科也是常态。

说起这些案例,陈锐都充满了医者的自豪感,她说,“医生不是努力就能解决所有的问题,但是一定要努力,要一直为病人全力以赴。”

十年磨砺,陈锐带领下的老年科创立的“360全方位优质服务”获评上海市品牌服务,国家“进一步改善医疗服务行动计划全国示范案例”;老年科被国家卫计委评为“保障医疗安全示范科室”、上海市巾帼文明岗、上海市卫健系统先进集体;而陈锐个人也荣获徐汇区优秀



党员,上海市卫健系统三八红旗手等光荣称号。

陈锐出生在一个知识分子家庭,父母和家人一直非常支持她的事业。她说,刚刚走上工作岗位的时候,她也曾经因工作而委屈。父亲对她说,“自己选择的职业,自己要去做好!”她现在依然牢记着父亲几十年前对自己的教诲。或许是受到父母言传身教的影响,她从小就尊重、关心和爱护老人,她把这条信条贯穿到生活、工作的始终。作为医生,她经常需要早出晚归,有时候半夜又要赶回医院,先生随时接送,毫无怨言,无论她何时下班,家里都要等她回来吃饭。“我的家庭是以为我为主的。”陈锐开玩笑地说,或许正是因为有了家庭的支持,她才能一心扑在自己热爱的工作岗位上,兢兢业业,奉献爱心。