

# 不会手机操作,打电话也能挂上专家号

## “民主监督”+“法律监督”凝聚合力 医院多措并举解决老年人看病难

11月8日上午10时30分,青大附院江苏路院区照样繁忙、有序,记者来到自助挂号机前,尝试着挂当日的“综合内科”号,显示还有3个副主任专家号源。“通常来说,老年人多病,为了防备老年人当天来就诊挂不上号的情况,医院特意开设了‘综合内科’和‘老年医学科’,都是副主任以上专家坐诊。”青大附院工作人员表示。近年来随着医疗信息化建设的推进,部分老年人因为不会操作智能手机,出现看病难的情况,青岛市检察院依托政协提案与公益诉讼检察建议衔接转化机制,以“民主监督”加“法律监督”方式加力推动医疗部门建章立制,解决老年人就医难的问题。

### 合力解决老年人看病难

有统计数据显示,截至2022年底,青岛市常住人口达到1034.2万,其中60岁以上老人达238万。据国家卫健委最新数据,78%的老年人至少患有一种慢性病,需经常去医院就诊。随着医院数字化建设推进,越来越多的医疗服务从线下转到线上,不少老年人就算手持智能手机,很多操作也完成不了。2022年12月在青岛市“两会”上,有政协委员提案反映老年人就医难,青岛市检察院向政协委员详细了解提案情况,与市卫健委就老年人就医改进和优化措施深入探讨,并依托政协提案与公益诉讼检察建议衔接转化机制将线索交办给市南区检察院,以“民主监督”加“法律监督”方式合力解决老年人看病难。

市南区检察院走访了辖区6家医院,并随机对54名老年人进行现场调研,发现存在老年人对网上挂号、移动支付不熟悉、就医手续繁琐、挂号就诊排队时间长等问题。检察机关据此向医院制发检察建议,并邀请市政协委员全程参



志愿者帮助老年人挂号。陈小川 摄

与,医院也积极响应,在多方合力下,医院采取开设助老窗口、打造一站式家属代办入院、升级电话服务、名医进社区等多项举措,方便老年人看病。

### 打个电话就能挂上专家号

“我在孩子的指导下,自己学会了通过医院的微信公众号挂号,直接缴费成功,来医院免去了取号环节,很方便。”“我不麻烦孩子,我打96166,也能预约上专家号,就是不如你方便,我还得到取号机那里让工作人员帮忙取下号。”两位老年人在门诊等叫号时,交流着挂号心得。

“现在我儿子都快40岁了,孙子上小学,儿子工作又忙,告诉孩子我要上医院看病,他比我还紧张。现在自己行动自如,尽量不给孩子添负担。”张大爷告诉记者,以前不知道96166热线可以挂号,每次都跑去窗口挂号,自从去年知道

96166电话挂号后,省事多了。

孙大爷有慢性病每月都来医院一次,他告诉记者:“第一次是孩子陪我来医院,挂号、缴费、取药流程带着我走一遍,之后孩子只帮我在微信上挂个号,我自己来医院。最近,我自己学会通过微信公众号挂号和查报告了。不得不说,用手机操作,真方便!”

据了解,青大附院于2015年正式开通96166热线,经过多年运作,不断优化,并设立了敬老专线,在2023年11月完成了智能客服上线,对患者服务进行有效扩容。记者在上午9时体验式拨通了96166热线,在等待2分钟后,接通电话,并顺利挂上了次日的专家号。

### 破解“一人住院全家忙”难题

为方便老年人看病,青大附院不仅增设挂号专线,同时打造一站式全流程

智慧入院服务,破解了“一人住院全家忙”难题。去医院看病的老年人群的背后都有一个家庭几个子女,解决好老年人看病难,对于节约社会成本意义不言而喻。

家里有老人生病,家属非要陪着老人到医院现场办住院手续,而在医院工作人员的指导下,家属点击医院发送的住院短信链接,进入小程序线上办理住院,几分钟一站式办完入院手续。入院便捷,出院也省事,床旁结算家属零跑腿。以往要办出院,家属跑前跑后排队结算要好几个小时,现在床头办出院,几分钟就能办好。

打造智慧系统,医护人员也要跟上。“不敢相信,平时抢都抢不到号的专家居然到咱社区坐诊。”青大附院针对老年人特点将内科各专业专家号源下放到社区,教授、副教授、主任医师、副主任医师等优质专家资源下沉,与基层全科医生、护理人员、疾控工作人员组建家庭医生服务团队,共同为辖区居民提供健康服务。目前青大附院市南区27名专家已经覆盖9个社区一个站。记者在公开名单中,不乏像内分泌科王斐、神经内科王雁这样的知名专家。

青大附院副院长、肾病专家徐岩表示:“90岁以上的老人来看病,我都会给老人拍张照片。老人就像小孩一样,给他拍张照片,他会很开心。”徐岩的专家号一放号秒没,不少长年跟着她看病的老年人抢不到号,徐岩说:“老年人在我这看病刷脸就行,有限制地诊间加号,不让老年人白跑一趟。”有百岁老人找徐岩看病,其实看化验结果或者开药,老人不必来,但是老人子女说:“老人非要来看看徐大夫,看到了,回家就高兴了。”

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 陈小川



青大学子沉浸式体验采摘乐趣。

采荔枝,摘芒果,从校区湖里捞鱼,现场做烩面,发给学生免费享用……近年来,一些大学“二话不说就发吃的”,频频冲上热搜。如今,驻青高校也开始“花式整活”——11月9日,青岛大学“万柿大集”柿子采摘文化节暨胶州非遗进校园活动拉开序幕。活动中,同学们不仅亲手采摘了几百斤柿子彼此分享,更近距离领略了胶州秧歌、茂腔、八角鼓等非遗表演的魅力,也再次品味了中国传统民俗文化的深厚底蕴。

### 沉浸式采摘节 学子们玩嗨了

秋末冬初,漫步青岛大学浮山校区西院,路边一棵棵十余米高的柿子树成

## 举办“万柿大集”采摘文化节 学生们免费采摘分享 这所驻青高校有好“柿”发生



参加活动的学子们收获满满。张琰 摄

为一道亮丽的风景。红澄澄的柿子挨挨挤挤挂满枝头,一阵风吹过,小灯笼似的在风中摇摆,将细枝条压得颤颤巍巍。这些柿子树见证了一届届学子的成长,也承载了青岛大学的独家记忆。

9日下午,柿子路上人头攒动,不少学子从四面八方赶到这里,专门参加青岛大学“万柿大集”柿子采摘文化节暨胶州非遗进校园活动。本次活动由青岛大学后勤管理处、青岛大学文学与新闻传播学院民俗学社主办,胶州市文化馆等协办。

活动中,青岛大学幼儿园的小朋友高举起柿子玩偶,带来舞蹈《张灯结彩》,以充满童真童趣的表演表达了诸“柿”顺意的祝福。随后,部分教师代表在柿树上系上万“柿”如意、平安喜乐等许愿卡,

将美好祝愿寄语学子。现场,民俗学社成员带领同学们回顾了收获祭流程,学校名师、文学与新闻传播学院教授史玉娇则为活动赋诗一首,博得热烈掌声。

在期待已久的采摘环节,学校在充分保障安全的情况下,专门准备了梯子,鼓励有能力的同学沉浸式体验采摘带来的乐趣。男生们摩拳擦掌,三下五除二便爬上梯子;女生们则是“巾帼不让须眉”,同样身手敏捷。摘柿子、抛接、装袋……现场人气爆棚,欢声笑语不绝于耳。

### 现场观演学艺 品味非遗魅力

甘甜的柿子令人唇齿留香,而非遗表演更令人回味无穷。活动中,来自胶州市

文化馆的演员们带来了胶州秧歌表演,他们身着颜色浓烈喜庆的演出服,跟随着声声锣鼓尽情舞动,深深感染了学子们。

“今天的活动内容很丰富。”学校电子信息学院大四学子王坤岭拎着一袋柿子感慨地说,临近毕业,能够有机会参与这样的活动,感觉非常意义,不仅感受到采摘的乐趣,更领略了非遗的魅力,“实力宠生”的母校令人留恋。

### 感念物候之美 厚植民俗底蕴

事实上,这不是青岛大学第一次为学生们摘发柿子。早在2021年秋季,第一届柿子采摘文化节活动通知一经发布,就引来超高点击量。大三、大四的学子们至今还记得当时柿子路上人群接踵摩肩的火热场景。

而类似感念物候之美、传承民俗文化的活动,在青大还有不少。作为这些活动的发起人、指导者,青岛大学文学与新闻传播学院教授、民俗学专家马光亭近年来一直致力于引领青年学子了解、传承中华优秀传统文化,在她看来,通过在时令节气等节点组织年轻人喜闻乐见的互动交流,能够有效增进学生对民俗文化的了解,增强他们对中华民族传统文化的热爱,坚定文化自信,为传承具有中华文明精神特质的文化遗产贡献青春力量。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 张琰