Source: Lianhe Wanbao, Page 4
Date: 12 October 2021

黄廷方与亚历山大医院

通过‘分流’与设热线 减少急诊室与入院病患

王嫣婷　报道
gladysyt@sph.com.sg

冠病病例激增导致医院床位吃紧，黄廷方综合医院和亚历山大医院以“分流”与设热线的方式减少前往急诊室或再次入院的病患，同时也能为体虚年长者提供更全面及个人化的医疗护理。

黄廷方综合医院急诊室过去三周的每日求诊人次介于260至385，当中30%至35%得住院。

黄廷方医院 由协调经理进行分类

为减少不必要的住院，医院今年1月正式实行“求诊病患个案协调企划”（CARED），由病患个案协调经理为急诊室病患进行分类（triaging）。

65岁及以上年长病患，以及30天内再次入院的病例，包括有复杂病史、体虚或行动困难者，一旦进入急诊室，就会先由病患个案协调经理进行全面评估。

协调经理将决定病患是否须在急诊室接受紧急治疗，之后可能把病患转介到医院专科诊所、居家或中心护理、或合适的社区护理服务以避免不必要的住院，同时缩短病患在急诊室的时间。

黄廷方综合医院急诊室目前只有一名病患个案协调经理，从今年1月至3月，经协调经理评估的170名病患当中，51人避免住院。

医院希望下来几个月能聘请多两名有护理背景的协调经理，扩大分流计划。

亚历山大医院设紧急热线

助解决出院病患疑虑

另一方面，亚历山大医院则在去年7月底设立紧急热线服务，以筛查并协助解决出院病患的疑虑，减缓院内24小时紧急护理中心或其他医院急诊室的病患。

自今年9月，医院的六间普通病房和三间冠病病房的床位使用率稳步上升，目前分别在85%和90%，30天内再次入院的病患一个月内约35人。

所有亚历山大医院的出院病患都可拨打院方提供的热线号码，联系紧急热线服务咨询任何医疗方面的疑虑，并由病患关怀联络经理建议合适护理方式。

紧急热线服务目前有四名病患关怀联络经理，一个月可接到约50通电话。

亚历山大医院去年7月底在内科主任兼高级顾问医生萨特亚（蓝衣服）的带领下，设立紧急热线服务。紧急热线服务希望在明年扩展至门诊病患，甚至社区，最终成为全天候热线服务。（亚历山大医院提供）

父出院后又脖子疼 妇打热线电话搞定

梁瑞芬（60岁，家庭老师）的95岁父亲因血糖飙升紧急送院治疗六天，却在今年8月出院后的两天，出现脖子疼痛。

她当时不知道是否得再次送父亲到急诊室，却看到出院资料上的紧急热线服务，并尝试接通。

通过病患关怀联络经理的转介，医生指示梁瑞芬测量父亲的血糖，并开了止痛药贴布让她隔天到药房拿，随后几天父亲的情况也好转。

“病患关怀联络经理共打了三次的电话查看父亲的情况，效率高且提升我对服务的信心。通过一通电话就能缓解父亲的疼痛，也减少我若得带体虚且行动不便的父亲到急诊室看诊的压力。”

Source: Lianhe Wanbao © Singapore Press Holdings Ltd.
Permission required for reproduction