

# 亚历山大医院根据居民需求 “量身定制”五项门诊服务计划

叶伟强 报道  
yapwq@sph.com.sg

亚历山大医院强调以病患为中心，除了采取以一个护理团队全程、全权照顾一名病患的护理模式外，还根据居民情况制定出不同的门诊服务计划。

该医院为居民需求“量身定制”的门诊服务计划共五项，包括协助患糖尿病、高血压和高胆固醇等不同慢性疾病的患者能活得“更加康健”的计划。医院所设的综合护理诊所让这些病患得到同一名医生和同一支护理团队的护理和照料。病患只须向一位医生求医，而不用预约多位专科医生复诊，减少病患预约复诊次数，缩短等候时间。

另一项是设立乐龄健康诊所，专注于及早治疗因老化开始衰弱的人，全面照顾他们的心智、行动能力、感官功能、骨骼健康以及社交需求等。诊所会和医院的耳鼻喉科中心、眼部手术中心和明年投入运作的牙科中心等合作，并可为病患进行普通的外科手术。

而着重在预防和保健的“更加康乐”服务计划，则让身体健康者到医院的保健诊所参加护理计划，通过定期身体检查和运动锻炼等方式预防疾病。其余两项是24小时急诊服务，以及明年启动的临终关怀护理。

亚历山大医院首席执行官潘杰绅副教授受访时说，无论病患有哪方面的需求、属于身体健康或身患疾病的，院方都有他们可受惠的计划。

“我们还是有耳鼻喉科中心等专科诊所，因为这些诊所有专门治疗特定器官的医疗设备，但我们也有根据人们不同情况所设的服务计划和诊所。”

亚历山大医院以病患需求为本，延伸发展其门诊服务，而在住院服务方面也采用同样理念，包括不再区分急诊和社区医院，让病患从一入院就由同一个医疗团体照料，直到他们出院，甚至是之后回医院复诊等。

亚历山大医院、新加坡国立大学医学组织（National University Health System，简称NUHS）和卫生部医疗护理转型署昨天正式推介医院的新护理模式。

医院主要服务女皇镇一带近10万人口。女皇镇区的年长者偏多，有19%居民的年龄在65岁及以上；近四成的家庭人均月入不超过2000元；该区也有超过6000名租赁组屋住户。

NUHS于今年6月1日接管亚历山大医院，并把它定位为“集成化综合医院”（Integrated General Hospital），也就是综合式急症医院的概念。

入院病患在同一张病床上可接受急症治疗，也无需转介到社区医院就可复健。

从治疗到护理到复健，都在同一家医院进行的新护理模式，是否意味着病患必定能省下医药费？卫生部医疗护理转型署执行署长陈祝全教授在回答时说：“病情若管控得好，那病患住院时间会更短，有可能节省医药费。但更重要的是病患的健康。他们在住家和社区若得到很好的照顾，入院的频率就不那么高。这对病患和整个医疗体系都是好事，但现在要下定论还言之过早。”

**采用“智能笔记”等科技提高服务质量  
刊第8页**

# 卫生部与亚历山大医院合作开发 “智能笔记”让护士有更多时间照顾病患

“智能护理笔记簿”应用可缩短护士记录病历所需的时间，也有助护士在交班时快速生成不同的报告，让同事顺利接手，继续为同个病患提供护理。这个应用暂时在亚历山大医院其中一个病房进行测试。

亚历山大医院积极采用科技，为病患提供更优质的服务。例如所开发的应用可减轻护士在记录病历上的工作量，让护士能有更多时间专注照料病患。

院方认为，这有助护士与病患建立更深厚的关系，进而使病患更愿意遵守医嘱，也可提高对院方服务的满意度。

这个名为“智能护理笔记簿”（Technology Enabled Nursing Documentation, 简称TEND）的应用，也有助护士在交班时快速地

生成不同的报告，让其他同事能顺利接手，继续为同个病患提供护理。

TEND应用由卫生部医疗护理转型署和亚历山大医院团队一同开发，四个月的过程包括对护士日常工作中得做的超过70项任务进行评估，从中了解如何利用科技改善一些工作流程。

据医疗护理转型署首席营运官林泽为介绍，护士在病人床边就能开始快速记录病历，这可为护士争取多5至15分钟时间，与

患有更实质的交流，建立起友好关系。他指出，护士有了更多与病患直接接触的时间，就能更深入地了解病患需求，聚焦更重要的问题。

## 更系统化收集资料 有助于日后分析

“另外，由于这个应用更系统化地收集资料，假以时日能让我们对这些资料和数据进行分析。”

领导这个研发项目的医疗护理转型署高级执行人员拉克什曼（Lakshman Murugappan, 29岁）受访时，举例说明应用带给护士的便利。

他说，护士以往若要记录病患的伤口情况，得用纸和笔画下图案，再把图案电邮给自己，然后再上载到病历系统。应用则允

## 病患可拨打医院热线了解所需护理

亚历山大医院开放热线，病患可先致电了解他们的最新病况是否严重到必须到院治疗，或者只须到邻里诊所求医即可。

病患在亚历山大医院留医期间，医院就会通知他们可拨打这条电话热线。这项名为“关怀网（亚太）”（CareHub@AH）的热线服务，由医院的护理协调员负责，但

病患不能用以预约复诊。

病患致电时，护理协调员会根据一套程序，建议病患所需的医疗护理。护理协调员也可预先评估是否得为病患办理快捷入院的手续。

若无须到院求助，护理协调员也可协助病患与一些社区或社会服务业者接洽，安排把药物送到病患住家，或安排专人进行家访以了解病患情况等。

负责热线的护理协调员萧淑芬（40岁）之前是一名护士，如今与另外八人负责这条热线。她受访时透露，病患致电一般咨询的内容是非医药类的，包括询问有关女皇镇一带现有的社区服务等。

“医药类的咨询，我们一般上也能处理，若真有必要也可直接拨给一些医生，为拨电者找答案。”

许护士直接用平板电脑的摄像头拍下伤口的照片，然后直接上载到系统。

“另一个便利是护士如果要为病患安排一些疗程或药物等，

得用另一套系统下订单，然后再把资料输入病历系统。通过TEND应用，就可以直载了当地输入病历系统。”

TEND应用暂时在亚历山大

医院其中一个病房进行测试。院方有意在收集更多用户反馈和数据，以改善和提升应用后，再考虑如何将应用的使用扩大到其他病房。



## 由一护理团队负责 减少病患往返医院次数

钟炎光（66岁）今年6月因摔伤住进亚历山大医院后，第二天就在病床边开始复健，结果不到三周就出院。

新加坡国立大学医学组织今年6月1日接管亚历山大医院后，近半年来照料了约2500名住院病患。钟炎光是初尝“同张病床、一个护理团队”的病患之一，新医疗模式为他带来便利。

他受访时说，他今年6月在AWWA乐龄之家因中风发作摔倒后，先是送到陈笃生医院，但因床位不足而转到亚历山大医院。

三四年前他也因中风导致四肢肿胀而送入还未由NUHS管理的亚历山大医院，当时住院超过一个月，之后转介到一家志愿福利团体复健和学用手杖等长达一个月。“相比之下，今年住院时能立刻展开复健非常方便，也因

为不用转到其他地方，整个治疗和康复期就缩短了。”

钟炎光也患有高血压和缺血性心脏病，他之前到另一家医院复诊时得预约两次，一次看心脏科医生，另一次是风湿病科医生。他这次住院则全由亚历山大医院的副顾问医生张文成（34岁）负责治疗他的数种疾病。

钟炎光说：“无论是住院或出院后，照顾我的团队都是一样的。除了省下我以前到院两次得花的时间和车马费，我和整个团队也培养了感情，大家就像一家人一样。”

除了张文成，钟炎光住院期间的护理团队成员还包括护士、物理治疗师、职能治疗师和护理经理。钟炎光出院后，张文成则与护士或药剂师合作，跟进钟炎光的健康情况。

钟炎光（中）在亚历山大医院留医期间，很快就积极进行复健。他无须转介到社区医院，大大减少复健所需时间和交通费。照料他的护理团队包括主治医生张文成（左），以及高级职能治疗师林柄权（右）。

（每福梁摄）