

浙江大学医学院附属邵逸夫医院

# 打造有水平、有温度的中国式现代化标杆医院

2023 推动行业前行的力量  
**十大公益医院**

医师报讯（融媒体记者 尹晗）1994年，一座由香港知名实业家邵逸夫爵士捐资、浙江省人民政府配套建设、美国罗马琳达大学进行前期管理的医院在杭州市庆春东路3号正式投入运营。她就是如今的浙江大学医学院附属邵逸夫医院（以下简称“邵逸夫医院”）。

30年前的杭州市民也许很难想象，在这庆春门以东的“杭州城外”，如今亦有着不亚于“杭州华尔街”的繁华；建院初期的医护也很难想象，30年后的今天，这片“中西方医院管理文化交流碰撞的试验田”，不仅在全国三级公立医院绩效考核中连续五年蝉联全国前1%的A++成绩，位列全国第九名，更在秉持“人民至上，生命至上”理念、不断提升医疗技术的同时，在全省乃至全国首创并引领了一项又一项有温度、极富人文精神的医疗服务。

围绕杭州百姓就医的难点、痛点问题，她“两线出击”，以信息化为支撑，不断推进医疗服务模式创新；面向基层民众的健康需求，她多措并举，充分发挥三级公立医院的牵头作用与龙头作用，带动基层医疗卫生机构服务能力和管理水平的提升。30年来，一批又一批邵逸夫医者始终践行着“给您真诚、信心与爱”的服务理念，用“温度医疗”温暖患者、员工和对口帮扶的山区海岛、边疆大漠。

在3月21日召开的“第九届医学大家年会”上，邵逸夫医院获评“十大公益医院”荣誉。



## 以创新为驱动 多措并举深耕温度医疗

“中国患者的特点是‘多’且‘急’，患者总希望当天就把该做的检查都做完，尽快把病看好。这对医院的空间、预约系统、检查检验等服务能力提出了很高的要求。”浙江大学医学院附属邵逸夫医院医务科科长戴胜介绍，针对这一特点，邵逸夫医院两线出击，进行了大刀阔斧的创新与改革。

在线上，早在2014年，邵逸夫医院就从预约、挂号、检查、住院、手术、付费、出院等群众最急、最忧、最烦的“关键小事”做起，全面开展智慧医疗服务内容和模式的创新实践。

国内首创院前、门诊、住院、院后医疗服务全流程智慧化改造，率先实践医保用户全流程移动就医，建成国内首家有实体医院背景的“云”医院，打造TOD医疗新模式，上线国内首个以省级公立三甲医院为主体的区块链医疗应用，研发全国首个5G+AR远程协助急救系统，推出基于大语言模型的小程序“智能医生助理”……一系列举措不断优化服务流程、改进服务方式，为患者提供更精准、更个性化、更有温度的医疗服务。

在线下，邵逸夫医院自五期大楼设计之初，便整合医疗服务模块资源，按照系统疾病进行科室布局，“让员工跑代替患者跑”，打造“一站式”就医服务。

“一站式”检查，各类辅

助检查提供线上线下多种预约方式，根据预警线采取弹性加班制，缩短检查等待时间，并充分利用“浙医互认”平台，避免重复检查；“一站式”急救，院前急救信息化系统实现院前院内信息无缝对接，建立五大中心医疗绿色通道，急诊留观及抢救患者一次性付费结账，建成海陆空“黄金一小时”急救网络系统；“一站式”服务，设立门诊综合服务中心，实现一个窗口、一站服务、一章管理、一次性办理，推广多种形式医务社工服务；“一站式”出入院，实施预住院，患者入院前一站式完成所有检验检查及术前麻醉会诊，床边即可办理出院手续和结取药。

戴胜介绍，为缓解“一号难求”“一床难求”问题，邵逸夫医院于2020年8月全面开放周末门诊、手术、检查。“如今，周末的门诊量已和平日相差无几，真正解决了百姓‘请假看病’的痛点。”

## 以公益为基础 推动优质资源扩容下沉

“同质化医疗”是医改重点，加快推动医疗资源下沉及高水平医联体建设是“健康中国”战略的重要一环，也是公立医院公益性的重要体现。在自身高质量发展的同时，邵逸夫医院坚持“以人民为中心”，线上线下联动，多措并举推动基层帮扶医院同步实现高质量发展，让基层百姓更有获得感、幸福感。

### “邵医·健康云” 打通服务基层的“最后一公里”

2015年4月，邵逸夫医院上线全国首个以分级诊疗为核心、以实体医院为背景的智慧医疗云平台“邵医·健康云”，致力于打造一个数字化、移动化、常态化的“互联网+医院联盟+医生”的新型互联网医疗协作平台。戴胜介绍，“邵医·健康云”在医患间架起“云沟通”的桥梁，也通过精准双向转诊、多模式远程会诊、技术设备共享、远程教学协同等举措，有效推动区域基层首诊、双向转诊、急慢分治的分级诊疗体系形成，提升了“省-市-县-乡”四级医疗服务的连贯性。

上线9年来，“邵医·健康云”已接入5000余家医疗机构，注册医护人员30万余名，核心业务突破30万人次/月，打通了服务基层的“最后一公里”。

### “输血和造血并重” 践行优质医疗资源扩容下沉

从“双下沉、两提升”工作到“山海”提升工程，邵逸夫医院先后与省内外40余家医院建立帮扶关系，派出“精兵强将”开展管理深度帮扶、深耕文化内涵建设，构建“医联体+医共体”服务新格局，全方位打造一批具有辐射作用的县域医共体龙头医院，带动基层及周边整体

医疗服务水平提升。

“提升偏远地区医疗能力，要输血和造血并重，为当地留下‘带不走的医疗队’。”戴胜介绍，一方面，邵逸夫医院在通过5G+AR远程急救系统不断拓展优质医疗服务边界的同时，通过省级急诊医生“漂流山海”机制提升县域急救体系；另一方面，通过探索“省编县用”“县编村用”人才机制解决基层“留不住人”问题，此外，医院还创新性实施潜力医师“一对一导师制”，共建“全科医生教共体”，同时接收分院员工常态化来院进修，帮助分院提升重点专科能力，扩大区域引领带动作用，全方位、多维度多举措提升基层医疗服务能力。

在2021年度全国二级公立医院绩效考核中，邵逸夫医院三家基层帮扶医院在全国参评的3037家综合性二级公立医院中获评A++最高等级：江山分院（江山市人民医院）排名全国第三，德清院区（德清县人民医院）排名全国第四，武义分院（武义县第一人民医院）排名全国第六。这张成绩单背后，是邵逸夫医院全力推进省级优质医疗资源向基层倾斜的生动证明。

### 线上+线下 打出提升优质医疗可及性“组合拳”

为了更好地将优质医疗资源深入浙江的山区海岛，邵逸夫

医院开展“名医进万家、携手奔共富”公益系列活动，通过常态化开展大型公益义诊，名医咨询与科普直播，打造电视端数字医疗服务专区等“组合拳”，进一步提升基层民众的就医可及性，促进城乡医疗资源均等化，为持续深化乡村振兴与健康中国建设贡献“邵医”力量。自2023年初至今，医院共组织12场大型义诊，派出百余位专家，配备先进的5G移动义诊平台、移动CT车以及B超机等设备，服务4千余患者，完成上千个部位的检查，直接减免医疗费用数十万元。创新义诊模式，将民众的检验检查结果实时共享并存储至医院，便于患者后续就诊和随访。

2023年7月28日，“邵逸夫健康”数字电视专区正式上线，集健康科普、预约挂号、视频问诊、健康档案、医院动态、门诊信息等综合服务于一体，将服务窗口“搬进”民众客厅。截至目前，该功能已为全省1600万数字电视家庭提供服务，为民众健康素养和就医可及性的提升贡献力量。医院常态化开展名医咨询与科普直播，主任级专家名医定期开展答疑与科普活动，直播内容在青田县、遂昌县、缙云县等上千个乡村文化礼堂集中播放，且全省手机端播放量达3.1万人次，得到民众的一致好评。



### 后记

30年栉风沐雨、探索创新，展望未来，面对新的机遇与挑战，在采访中，戴胜将邵逸夫医院的工作重心总结为四个“不断”：不断强化提高医疗水平，不断优化升级服务理念，不断深化智慧医疗，不断拓展与丰富现代化标杆医院的外延与内涵。“邵逸夫医院将努力打造成为一家有水平、有温度的中国式现代化标杆医院，为争创全面建设社会主义现代化国家新征程贡献健康力量！”