严静 六十七载浙医 “智慧”温暖医患

▶《医师报》融媒体记者 尹晗
本期嘉宾：浙江医院党委书记 严静

严静 教授

60多年前的一个冬日，一位穿着草鞋的老伯晕倒在浙江医院急诊科门前。医护人员见状，立即将老伯抬进诊室抢救。病床一侧，一名年轻医生为老伯戴上氧气面罩；一名戴眼镜的医生眉头紧锁，解开老伯单薄的衣衫，为他听诊；一名年长的医生坐在病床另一侧，屏息凝神，为老伯诊脉——他的围巾还没有来得及解下，似乎刚刚赶来……

这幅题为《抢救》的版画，是我国著名版画家张漾兮先生1963年在浙江医院住院期间，以该院医护为原型创作的作品。从建国初期以干部医疗保健及涉外医疗为主的医院，到1979年全面对外开放，再到拥有2个院区、6家医联体单位、60家专科联盟单位，集医疗、教学、科研、预防和保健为一体的三级甲等综合医院，浙江医院用67年耕耘站到了全省前列，但《抢救》中“视病患如己患”的精神，始终是每位浙医人不忘的医者初心。**浙江医院党委书记严静教授**将其提炼为：“一分情怀、九九耕耘、百分精术、万分责任”，为大众健康全力以赴。

“一站式”服务 患者“最多跑一次”

阳光洒进浙江医院三墩院区门诊大厅，也照亮了一站式服务中心后方“悦览书屋”的书架。空气中弥漫着咖啡香，大楼顶部，一排排整齐的太阳能光伏瓦正有效地整合用电资源……严静介绍，三墩院区在设计之初，就将绿色、环保、智慧、安全、高效、国际化、无障碍、最舒适等人文理念融入其中，不仅解决了杭州城西、城北没有大型综合性医院的问题，也为患者带来了良好的就医体验。

从医生到院长、再到党委书记，多年一线工作经历让严静对百姓就医的难点、痛点有着深刻的体会。检查、取药、办理出院等环节排队次数多、时间长；就医流程复杂、繁琐；医院建筑构造复杂、科室难找等是困扰患者的难题，也严重影响着患者就医体验。

为此，三墩院区门诊首推“医生围着患者转，技术跟着疾病走”的中心制诊疗模式，打破学科、专业壁垒，开设一站式服务中心，将各专科涵盖在19个诊区、22个诊疗中心内，每个中心特有的检查可在中心内完成，患者不必再奔波往返于医院不同楼层甚至不同大楼间，真正实现“最多跑一次”。诊疗中心还设有“多学科联合门诊”，遇到疑难患者或患有合并症患者，可组织相关学科进行会诊讨论，为患者制定综合诊疗方案。此外，三墩院区还配备了21个全数字化手术间，“杂交手术室”一举打破原本对复杂疾病“分而治之”的手术局面，达到“1+1＞2”的效果。先进的信号数字化处理系统，让体外循环机、自体血回收机等数十种设备同时运行，保证高效的同时使安全得到有力保障。

三墩院区投入运营近3年来，受到了广大患者的欢迎。这也让严静颇为自豪，他说：“中心制服务的内涵不仅是让排队时间短一点，取药时间快一点，更优化了整体诊疗环节，促进医疗质量安全提升，有效提高了诊疗效率、诊疗质量，极大地改善了群众就医感受，提升了群众获得感。”

著名版画家张漾兮先生以浙江医院医护为原型创作的《急诊》

扫一扫
关联阅读全文

“黑科技”加持 “智慧”贯穿医院五个层面

门诊楼和病房大楼内，天花板上的“小车”往来穿梭，两分钟内即可将药品、标本、手术器械送达大楼内的任何一个角落；“智慧药房”中两台自动发药机系统，以100%的准确率，使药品先于患者到达窗口……严静说，近年来，浙江医院从智慧服务、智慧医疗、智慧护理、智慧管理和智慧教学五个层面着手，全力打造智慧医院。

除了一系列“黑科技”，浙江医院还于2019年率先推进“两卡融合、一网通办”，正式上线“健康医保卡”，患者只需一个二维码，即可实现院间信息互通，并能轻松完成所有就医流程。同年10月，浙江医院互联网医院正式上线，并在新冠疫情期间成为医疗服务的重要组成部分。严静介绍，疫情暴发后，浙江医院第一时间实现了互联网医院全闭环服务，将在线咨询，常见病、慢性病复诊，云端续方，上门送药等环节全部打通；同时，考虑到疫情期间患者家属探视不便，医院又首创“智能住院陪护管理系统”，覆盖了患者从入院到出院的全过程，让疫情防控更高效，为患者及家属提供更多便利，也进一步贴近现代化医疗管理。

作为国家老年疾病临床医学研究中心协同创新核心单位，来浙江医院就诊的老年患者很多。严静表示，在智慧医院建设过程中，他们力求将每一个流程简化、再简化，做到“一键式”操作，同时还在各中心配备了充足的人力为患者答疑解惑，并设立老年窗口，由专人为老年人提供指导。他说：“打造智慧医院，也不能因此让医院失去‘人情味’。”

“8分钟”门诊 暖医解患者疾苦

从保健医院一路走来，“服务”二字的深刻内涵，早已被几代浙医人总结、升华，并形成一种文化，融入了每名浙医人的基因。严静介绍，近年来，医院围绕改善服务提升效率，开展了一系列工作。浙江省副省长成岳冲曾批示：浙江医院在患者服务方面非常有特色，值得各大医院借鉴。

“病痛是患者的主观感受，其中包含生理、心理与社会因素。”严静说，医生在运用现代医学技术治疗患者生理疾病的同时，也应关注患者心理、社会因素，设身处地地为患者着想，并通过耐心细致的沟通，使患者理解医生在不同治疗阶段所采取的措施，提升患者配合度，助力患者整体诊疗效果的提升。

调查显示，患者诉说病情平均18秒就被医生打断。为此，浙江医院内分泌科率先推出AIDET沟通模式，并规定，原则上医生给每位门诊患者看病时间不得少于8分钟，让医生更多地聆听患者疾苦，更好地解答患者疑惑，提升患者就医体验。该模式成熟后，在医院其他科室陆续深入推广。

此外，浙江医院还于2019年开展了“暖医”百日行动。从技术、服务、文化三个层面全面提升医疗质量和医疗技术，同时，还开展优化门急诊流程、“三米阳光”暖医主题活动、“37℃五星暖护”等评选，致力于在环境、导诊、挂号、咨询、护理、医疗等各环节为患者提供人性化服务，此外，还通过党支部走进社区、文化大讲堂、“暖医”征文和演讲比赛等活动增强员工的凝聚力，进一步融洽医患关系。

2021年2月，国家卫生健康委对3年来在推进落实《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）》中成绩突出、成效显著的医院、科室和个人进行了通报表扬。在“以人文服务为媒介，构建和谐医患关系”评选中，浙江医院荣获“先进典型医院”；重症医学科（灵隐院区）荣获“先进典型科室”；同时还收获了“先进典型个人”的荣誉。

承“臻德精术” 为健康中国贡献力量

从医近37年，严静深知医护辛苦。对于动辄加班、吃饭没点的医务人员而言，一顿可口的饭菜也是一种慰藉。为此，浙江医院工会、团委开展了大量工作，通过“智慧健康餐厅”建设，为员工用餐提供全方位、智能化管理，并推出“手术室自助餐”，让外科医护即使在寒冷的冬日，也能在手术前后吃上一顿热乎乎的饭菜。“良好的医患关系需要医患共创，作为医院管理者，对医务人员的关心、关爱非常重要。”严静说。

“患者到医院，最先接触的往往是导医人员、保安人员、甚至保洁人员，他们的一言一行对患者满意度有着很大的影响。”严静强调，浙江医院致力于挖掘每位普通员工身上的不凡事迹，用行动关心、关爱他们，让他们感受到医院的温暖。

“身为一名医务人员，应该认识到医疗工作绝不仅仅是一项冰冷的技术性工作，它需要关怀，需要关爱，需要医务人员全身心投入。”严静说，健康所系，性命相托。医疗是一项特殊的服务，这就要求医生既要在专业领域、专业技能上精益求精，体现专科优势与精湛技能，同时也要用良好的医德，提供不离不弃的治疗、关照和守护，给患者信心、尊严和信念。而这，正是浙江医院“臻德精术”核心价值观。也只有这样，浙江医院才能在“创建具有鲜明学科特色的国际知名、国内一流的综合性医院”的道路上砥砺前行，为建设健康浙江、健康中国贡献一份力量。