

紧接1版

如果要评选三墩院区最忙碌的员工，那么西药房里的两位“发药机器人”，可算得上是当之无愧的“劳模”。白天一刻不停地分发药品，即使到了下班时间，这两位“劳模”也一刻不停歇，扫描药品的二维码完成药品的自动上架。一年下来，两台发药机器人不分昼夜地工作着，全年调配量超过24万件，为20.8万人次患者取药，占西药房总调配量的90%以上，药品调配准确率高达100%，95%的患者能在两分钟内完成取药。

管理手段更智能、设施更先进 服务范围不断扩大，构建更佳就医体验

在智能先进的现代化管理工具下，我院运行有效全面质量管理体系。在医院行政楼的三楼，有一个神秘的“超强大脑”，这是医院的智能管理中心，整个医院里有资格进入这个办公室的没几个人，整整一面墙是一个大屏幕，上面显示了各种数据和信息。点击“设备管理”，整个医院的设备运行情况就都出现在了屏幕上，比如电梯、照明、空调等一目了然。点开“门诊数据”，当天来门诊的统计数据也都跳了出来。这个“大脑”24小时监控着医院的每个角落，确保万无一失。

在这个超强大脑指挥中心的隔壁，建有目前杭州超一流的智能化“模拟医学中心”，是培训医学生的实践基地，整个系统模拟了真实的就医环境，几乎覆盖每个科室门诊、手术的就医过程。它就好比是一家“小医院”，让年轻医生有更多实践经验，目的是让他们通过实践提高医学经验，把错误留在模拟医学中心，把安全带给患者。

我院也是浙江省老年医学研究所和浙江省老年医学重点实验室的挂靠单位，研究所所长和实验室主任为院党委书记严静。作为省内一流重点实验室，它由开放实验室、干细胞实验室、样本库、PCR研究中心和抗衰老中心5个部分组成。其中，PCR研究中心里拥有临床基因扩展实验室，不久的将来，在这里可以开展临床基因检测以及药物基因组学的研究。

为了满足周边群众的健康需求，三墩院区住院病房从2018年8月最初的11个科室到现在已经容纳24个科室，包括所有外科病房、部分内科病房、日间病房等，接下来将陆续开放一期1200张全部床位，儿科病房也将在近期开放，病区的设置也采用中心制模式，为患者提供全方位、更便捷的住院医疗服务。

这一年来，医院各项质量指标持续向好，服务能力、服务质量不断提升。不断完善便民措施，树立主动服务意识，坚持“以患者为中心”的服务，着眼细节，积极改进，患者满意度保持稳定。据每月的门诊患者满意度调查显示，综合满意度一直保持在99%左右。这一年，两院区近800人次医护人员收到了来自患者最诚挚的感谢，一封封感谢信是医患关系的见证。这一年，近150位医护人员退交红包回扣近30万元，见证着清廉医院建设的有序深入推进。

诊疗中心制

“最多跑一次”全面升级2.0版本



三墩院区采用目前国内少有的诊疗中心制模式，门诊19个诊区，22个诊疗中心，开设一站式服务中心，将专科都涵盖在诊疗中心内，每个中心特有的检查也可以在中心内完成。

三墩院区运营一年，挂号量约57万人次。患者挂号后，患者直接到对应的门诊科室就诊，不用再来回奔波。

波。门诊患者就诊结算后，到门诊预约中心一次完成所有检查的预约，按时去检查科室完成检查，患者只要跑一次。灵隐院区CT和超声基本在预约当日完成检查，胃肠镜和磁共振预约3日内完成检查，患者满意度较高。

“最多跑一次”深入推进。2018年，两院区预约辅助检查总数19万人次。2019年上半年，三墩院区约15万人次预约辅助检查，灵隐院区约9万人次预约辅助检查，其中住院检查12万人次，门诊检查11万人次左右。预约辅助检查人数大大增加，患者无需多跑。住院患者开出辅助检查，由病房护士站电脑发送至预约中心，完成预约后在护士站打印导引单，送到患者手中，按时去检查科室完成检查，预约过程患者一次都不用跑。

不断优化的就诊和检查流程，让“最多跑一次”不断深化，这一年，住院患者中20多万项检查预约无需跑腿，50多万人次门诊患者，若有辅助检查的预约都只需要跑一次。

“最多跑一次”不断衍生，智慧结算全面铺开，从住院的床边结算，到门诊智慧结算再到诊间结算率都逐月攀升，随着刷脸就诊的全面铺开，患者动动手指，眨眨眼就能够实现就诊和结算。办理出国、出境带药的流程日益简化，直接在医院端就可以进行审批备案，不用再从医保局到医院两边跑；上海市医保也可以在门诊实时结算；实现“两卡融合、一网通办”，成为浙江省首批接入浙江区块链电子票据平台的医院，实现看病“不用排队”、票据电子化实现无纸化就医……一项项新举措，将“最多跑一次”落到实处。

打造西湖区15分钟急救便捷圈 让急救就在身边

三墩院区投入运营后，门急诊量日益攀升，一年时间，门急诊量累计57.3万人次，急诊科共接诊8万余名急诊患者，抢救危重病人近6000例。成功救治电击伤、脾破裂、多发伤、脑动脉瘤破裂、心脏骤停、重大创伤、严重心血管病、休克、感染、呼吸衰竭等各类危重病人，得到了广大老百姓的一致认可。

三墩院区的急诊急救覆盖了城西西北区域，大大方便了居民就诊，形成西湖区15分钟急救便捷圈，为三墩及周边附近居民解决了实际困难。预计2019年两院区急诊量将突破10万人次/年，抢救危重病人超过7000例，将跻身杭州市急诊总量前茅医院之列。

三墩院区通过不断完善院前急救、院内危重病救治流程和制度规范以及应急能力的培训，努力提高各个科室组织协调、快速反应、高效处置的能力，充分利用信息技术实现院内绿色通道与院前急救系统的无缝衔接，发挥院前急救在胸痛中心、卒中中心、创伤中心建设的作用，进一步提升了急重症病人的救治水平。

一年来，胸痛中心急性胸痛急诊造影人数同比增长近260%；卒中中心手术总数近500台，实现多例高龄取栓；创伤中心建立了多学科联合的创伤救治团队，建成预警联动机制，开放创伤患者就诊的绿色通道，大大提高了创伤的救治速度，加强了区域创伤救治能力，以骨科为例，2018年9月三墩院区骨科两个病区启用后到2019年6月底，出院人数同比增长108%，手术量同比增长187%。

打通养老服务“最后一公里” “西湖模式”纵深发展，打造浙江省康养体系建设标杆

十九大报告指出，“积极应对人口老龄化，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，推进医养结合，加快老龄事业和产业发展。”前不久，国务院总理李克强考察杭州社区养老，重点提出打通养老服务“最后一公里”。

推进医养结合，成为各级党委政府加强老龄健康服务的着力点。我院在这方面探索的意义在于实现了“医”和“养”的深度融合，走出了“养老院里看不了病，医院里养不了老”的困局。2017年，我院与西湖区政府签约托管西湖区中西医结合医院，实行“病区医疗托管，门诊重点扶持”模式，在社区医院开设“三甲标准病房”，集社区康复、医养融合、安宁照护的有机



结合形成“基层首诊，双向转诊，上下联动”的分级诊疗，建立“西湖模式”，有效整合医联体医疗机构内与社区中的照护资源。

两年来，我院在加强基层医疗卫生机构指导与合作、推动医院-社区-家庭之间的无缝转诊体系、促进健康老龄化工作、医养护康一体化管理等方面不断努力作出探索和实践，启动浙江省医养一体化长期照护人员培训项目，组建浙江省老年病专科联盟及浙江医院高水平医联体，打通医养一体化服务的“最后一公里”。

这一年来，“西湖模式”正在不断向纵深推进。与佳源医养集团、富春江集团(富春江曜阳老年医院)签约合作，积极探索与社会办医养老机构的合作模式，致力打造社区养老样本。接下来，我院将继续深化、推广“西湖模式”，展开更广泛的深入合作，努力打造医养融合的标杆，为老百姓带去更优质的医疗照护服务，全力助推老年医疗卫生事业的健康可持续发展。

有情怀、有温度

人文治院，促两院区共腾飞

2018年6月28日，三墩院区以“改善医疗服务行动 深化最多跑一次改革”大型义诊活动开启运营，当天义诊3000余人次。今年的6月28日，“风雨兼程六十五年不忘初心 薪火相传两院区牢记使命——浙江医院三墩院区投入运营一周年”大型活动如约举行。我院副院长宋柏杉携临床科室40多位副高以上职称专家，现场发放一千余个免费专家号，为患者提供了一次优质、温馨的医疗服务，受到一致好评。

一年来，两院区始终以公益为抓手，将健康传递给千家万户，将急救知识送至社区、家庭，将温暖传递给大众。这一年来开展近500场健康讲座和义诊，同比增长12%，全年发放各种健康宣传册6万余册，受益群众近10万人次。

“志愿精神，薪火相传”，三墩院区有一个志愿服务中心，拥有一支有温度、有情怀的公益队伍——“五四”志愿者服务队，他们出现在患者需要的地方，志愿者文化编织出医院一道靓丽风景线。“向阳花·守护生命——浙江医院安宁志愿服务项目在浙江省青年志愿服务项目大赛中收获铜奖。

在医院企业文化陈列馆中，收藏着一张特别的版刻画，描绘了大雪纷飞日，七名医护人员从家里赶来医院，对一位穿着单薄草鞋的老伯进行抢救的场景，这是1960年著名版画家张漾兮刻画的我院工作人员的工作场景，如今这幅画就体现在了三墩院区门诊大厅的巨型浮雕上，同时将焦点汇聚于“臻德精术”的核心价值观和“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”的医院愿景，使来院院的每位患者，都能感受到医院悠久的历史传承和文化底蕴。准备中的“深耕65载，品质创未来”医院特色文化墙，在建的“浙江图书馆浙江医院分馆”，设施完善的职工健身房、篮球场、羽毛球场，芳香四溢的咖啡吧……所有的一切不仅传递着浙医人为大众对健康全力以赴的情怀，更是浙医人引以为傲的“家”的温暖。

“我们都在努力奔跑，我们都是追梦人”！这一年，是三墩院区运营一周年，这一年也是我院成立65周年。65载传承和收获，又是一个新的起点。“一份情怀、久久耕耘、百分精术、万分责任”，这一年，医院站在新起点，朝着已来的未来，努力奔跑，始终不忘初心，牢记使命，为大众健康全力以赴，为建设好“健康浙江”实现“中国梦”而不懈怠奋斗！

文/宣传统战部 吴婧
摄/摄影协会 王钱

我院组织开展「安全生产月」系列活动

防风险、除隐患、遏事故

今年6月是全国第十八个“安全生产月”，根据浙江省卫生健康委员会办公室关于印发2019年“安全生产月”和“安全生产万里行”方案的通知，我院结合自身实际，多措并举，务求实效，以“防风险、除隐患、遏事故”为主题，组织开展丰富多彩的宣传教育活动，切实增强安全意识、严格安全管理，落实安全生产责任，抓实“安全生产月”活动。

一、强化组织领导，确保工作实效。

我院党委书记严静表示，医院在“安全生产月”期间，以专题学习会等形式，深入学习习近平总书记关于应急管理、安全生产的重要论述精神，并做好贯彻执行，聚力“两项教育”，开展“三大活动”，抓好“四个一批”，扎实开展宣传。院长洪朝阳在医院各类会议上多次强调抓生产必须抓安全。他在医院中层干部会议上进行了“安全生产月”和“安全生产万里行”活动，并专门组织召开“安全生产月”活动专题部署会，对医院2019年“安全生产月”活动方案作了解读和任务布置。

二、全面组织培训，提高应急意识。

医院组织党政领导班子、中层干部、科室安全员、消防控制室值班人员、微型消防站站长，以安全生产大讲堂、消防大队专题培训、院周会等形式，通报安全形势，讲解安全生产的重要意义，指导相关人员掌握安全重点、应急方法等。副院长黄勤栋在科室安全员会议上强调，要高度重视，认清形势。在安全尤其是消防安全面前，我们必须时刻牢记“安全无小事，防患于未然”。

三、采取多种形式，营造良好氛围。

通过LED显示大屏、电梯显示屏播放安全公益广告，医院官网、官微设立安全生产月专题活动以及悬挂安全生产横幅等形式，多渠道大力宣传安全生产责任意识积极营造良好氛围。

四、组织实战消防演练，提高应急安全水平。

6月中下旬，为配合本次安全生产月活动，我院各病区纷纷开展消防演练。在演练过程中，参与人员各司其职，积极配合，井然有序，进一步增强了医院广大职工的防火安全意识，提高了消防安全知识和逃生技能。

五、提高应急处理能力，护理部开展群体伤应急预案演练。

为提高应对大型突发公共卫生事件的应急处理能力，规范应急处置抢救流程，6月28日，护理部组织两院区群体伤应急预案演练。两院区同步进行，时间约30分钟，共计140余人参加，演练采用紧急集合和实地演练相结合的形式，重点考核群体伤应急响应流程、急诊分区、站位、职责以及重点病种救治。

六、严把院感管控质量关，确保医疗质量安全门。

为保障医务人员的职业安全，6月12日，我院医务部、医院感染管理科、医学检验科联合进行医务人员职业暴露应急处置演练。演练过程井然有序，流程进展合理，防护措施得当。副院长张虹对演练的形式与效果给予了充分肯定，并要求进一步细化落实各项应急处置流程与规范，牢记职业暴露应急处置，避免或减少职业暴露的发生。

七、进一步推进后勤精细化管理，提升安全管理综合能力。

后勤管理中心组织维修组、电维修人员对全院用水、电、气线路等重点部位逐个排查，找出隐患，加以整改。在今年汛期即将来临之际，组织人员提前做好防汛准备工作，确保在今年汛期期间医院工作的正常运行。同时，为加强安全生产工作，完善各类人员岗位责任制，加强重点部位的安全管理。

文/保卫科 吴杨敏、急诊科 李柯叶、灵隐院区四病区 杨盼盼、医学检验科 贾鹏强、后勤管理中心 张国鹏

敲响党风行风纪律警钟，浓厚清廉医院建设氛围

我院举办警示教育月及清廉医院建设系列活动

为贯彻落实省委、省纪委、省卫生健康委关于深入开展全省警示教育月活动的有关工作部署，同时推进落实我院清廉医院建设工作，6月5日，我院启动警示教育月及清廉医院建设系列活动。活动分警示教育月和清廉医院建设两个板块，共五项内容：党风廉政专题党课、警示教育专题党课、观看警示教育片、清廉科室证书颁发仪式、三级网格员监察员聘任仪式。

活动邀请省纪委监委驻省卫生健康委纪检监察组杨援宁组长做党风廉政专题培训。他从政策理论出发，通过案例，剖析目前医疗卫生行业党风廉政建设和反腐败斗争的形势及存在的问题。结合当前清廉医院建设重点任务，要求医院进一步加强医院党风廉政建设和反腐败工作。

我院党委书记严静为党员干部上警示教育专题党课，他强调：一是提高政治站位，深刻认识警示教育



重要意义；二是突出问题导向，看清反腐败工作严峻形势；三是加强自身建设，打造一支风清气正干部队伍；四是勇于担当作为，不折不扣开展警示教育月

“感恩一周年 相伴医路情”

我院举行“五四”志愿者服务队培训活动

他希望今后志愿者与医院携起手来，为患者提供更加优质的服务。

随后，浙江省卫生健康委团委书记王雷、心血管内科杜长青副主任医师、急诊科马霜霜医师、普外科裴茂玮医师、医学检验科孟妍医师、西湖区中西医结合医院医疗照护病房护理负责人项巧珍、门诊部主任王亚利、财务部副主任沈建茹、医保和物价管理办公室副主任周子路为志愿者们展开相关培训。

文/宣传统战部 郭俊

活动。

医院组织全体党员干部观看了省纪委监委网站“警钟长鸣”警示教育片，剖析近年我省严重违纪违法典型案例。

为了促进清廉医院建设，经申报、审核、讨论、公示，我院119个科室获得第一批“清廉科室”称号。作为清廉医院建设的举措之一，也是网格化监督管理试点工作的重要内容，医院下发《关于进一步深化网格化监督管理试点工作的通知》，明确提出“三个升级”要求——主体升级、队伍升级、监督升级。建立三级网格并聘任院级监察员即为队伍升级的内容。我院40名三级网格员监察员经一级网格审核、党委会讨论和院内公示，由院党委聘任后正式上岗。

文/宣传统战部 吴婧
摄/宣传统战部 郭俊

“最多跑一次”新衍生

我院开通上海异地就医门诊结算系统

为贯彻落实党中央、国务院关于加快推进长三角地区更高质量一体化发展的重大发展战略，促进长三角地区医疗保险的协作融合，更好地保障人民群众的基本医保权益，为参保人员提供更加高效便捷的就医结算服务，根据省医保《浙江省长三角地区异地就医门诊费用直接结算经办规程》要求，我院开通上海异地就医门诊结算系统。今后将逐步开通与江苏、安徽地区的双向直接结算。

文/医保和物价管理办公室 周娟华

我院睡眠专病门诊开诊

有数据显示，中国成年人失眠发生率为38.2%，睡眠障碍既是医学问题，也是社会问题。为此，我院精神卫生科在三墩院区特别开设睡眠专病门诊，为睡眠障碍的诊断、治疗、康复以及预防提供专业化的服务。

睡眠专病门诊

时间：每周三下午13:30-17:00

地点：浙江医院三墩院区(古墩路1229号)门诊2楼4诊区

电话：0571-87377524

出诊医生：吴万振、吴月静、王磊、邱越峰

文/宣传统战部 吴玲晓

