



臻德 精术

总第182期
2020年8月刊

7

浙江医院

ZHEJIANGHOSPITAL 浙江医院主办 WWW.ZJHOSPITAL.COM.CN

内部资料 免费交流



浙企准字第A209号

我院创新开展“暖医行动” 构建和谐医患关系的做法获成岳冲副省长批示

近日，成岳冲副省长对我院《关于在构建和谐医患关系工作中的经验与做法》一文作出重要批示：“浙江医院创新开展‘暖医行动’，为构建和谐医患关系增添人文温度，值得各大医院学习借鉴。”

2020年《政府工作报告》提出，要“构建和谐医患关系”。我院党委充分认识当下医患关系的现状，紧紧抓住在抗击新冠肺炎疫情工作中来之不易的全社会尊医重卫的浓厚氛围，加快探索构建和谐医患关系的新方法和新举措，创新开展“暖医行动”，打造优质、高效、安全、满意的医疗就诊环境，为推进高水平平安浙江、平安医院建设跑好“第一公里”。

一、坚持党建引领，高标准谋划“暖医”行动

2019年10月，院党委召开

专题会研究谋划《“改善医疗服务 提升患者体验”浙江医院“暖医”百日行动方案》，成立“暖医行动”工作领导小组，党政主要负责人任组长，全面领导该项工作。11月，召开全院“暖医行动”启动会，在全院范围内掀起了一股改善服务、促进满意的热潮。

二、坚持落实见效，全方位抓好“三个维度”

我院通过深化落实“最多跑一次”等重点工作，为我省医疗卫生体制改革继续向前向好发展贡献力量，从外部培育和谐土壤；以“暖医行动”为抓手，通过优化服务、提升技术、厚植文化三个维度，推进医院医疗服务水平整体提升，从内部营造和谐氛围。

(一)以数字化建设为载体，优化服务促和谐。

持续推进“最多跑一次”改

革，通过落实各项改革举措，切实提高患者就医获得感和满意度。积极推进“两卡融合，一网通办”工作，落实情况在2019年度省级医院排名中名列第一。上线互联网医院，变“患者跑”为“数据跑”。基于钉钉、OA、内控管理系统等平台，建立公开管理工作流程或综合管理工具共196个，提高行政工作效率。推进智慧医院建设，疫情期间，率先研发智能化住院陪护系统，科学解决住院陪护、探视人员管控难题；自主研发“机器人实时监控系统”，加强院内感控管理。

(二)以“标准化”建设为基础，提升技术保和谐。

学科专科建设上，多次召开省委共建老年病重点培育专科建设项目管理例会，督促各个专科工作进度。质量与安全上，建立人工加AI病历质控模式，提高病

历质控的效率和覆盖率，上线BI医疗数据库，实现医疗数据的可视化探索和多维度分析。在医疗应急体系建设上，建立完善医疗风险预警机制，成立RRT，加强“五大中心”建设，紧密联系120急救中心、周边医疗机构以及省内医联体单位等，提高危急重症患者抢救成功率。医疗流程监管上，建立标准化医疗流程工作组，形成标准化责任制考核。

(三)以“人性化”建设为核心，厚植文化孕和谐。

充分发挥医院暖心文化在构建和谐医患关系中的强大内在驱动作用。自然环境中，大力实施院内环境提升工程，全院范围内开展5S管理，设钢琴吧、咖啡吧、书屋等休闲服务区域，提高就诊舒适度。人文环境上，推行AIDET(问候-自我介绍-过程讲解-解释-感谢)沟通模式和

首问负责制，开展“三米阳光”活动，设立“正装日”。内部环境上，启动EAP员工心理援助计划，建设职工健身房，组建各类活动社团。

三、坚持巩固提升，严格要求推动常态开展

定期评价“暖医行动”效果。“暖医行动”开展以来，医院共收到感谢信、锦旗等共计764次，其中表扬个人近2000人次。建立满意度评价机制，构建患者、员工“1+1”满意度测评体系。加大先进宣传力度，举办“浙医人”年度人物、暖医先锋、37℃五星暖护等主题评选活动，运用全媒体结合，开设“暖医”专栏，加强对身边榜样的宣传，特别是对抗击新冠肺炎疫情一线涌现出来的先进人物和感人事迹，讲好战疫故事，宣扬抗疫精神，推动全社会尊医重卫的良好风气。



秉承医者初心 弘扬抗疫精神
夏时畅一行慰问我院医务工作者
省卫生健康委党委委员、副主任

8月19日上午，在第三个“中国医师节”到来之际，浙江省卫生健康委党委委员、副主任夏时畅，疾病预防控制与职业健康处处长付铁红，卫生应急办公室主任蒋曦一行来到我院灵隐院区，在我院党委书记严静、院长洪朝阳、副院长宋柏杉等陪同下，看望慰问我院医务工作者，感谢大家对医疗事业的坚守和对人民群众的健康保健作出的积极贡献，向全院医师们致以节日祝福和崇高敬意！

夏时畅表示：长期以来，浙江医院医务工作者弘扬医者仁心的崇高精神，全心全意为人民健康服务。特别是面对突如其来的新冠肺炎疫情，医院医务工作者积极响应党中央号召，自觉落实省委、省政府决策部署，义无反顾、逆行出发，英勇奋战在疫情防控第一线。希望大家牢记习近平总书记“人民至上、生命至上”的重要指示和对医务工作者的殷切期望，秉承医者初心，弘扬抗疫精神，以精湛的医疗技术和高质量的服务守护来之不易的抗疫斗争成果，守护人民生命健康，守护我省经济社会稳定发展局面。

随后，严静、洪朝阳、宋柏杉等代表院领导慰问了在岗医生们并送上浓浓的节日祝福。

文、摄/宣传统战部 吴玲瓏

强化党务工作能力 筑牢基层党建堡垒 我院举办2020年度党务干部培训班

为进一步夯实我院党支部党建工作基础，提升党务干部党建工作水平，8月28日至29日，我院在金华举办2020年度党务干部培训班。金华市卫健委党委书记、主任徐志坚，党委委员、副主任王飞豹、周国彪，我院党委书记严静，党委委员、副院长黄勃栋，浙江省干部保健中心副主任陈进，我院党委委员、院长助理唐礼江，院长助理万曙，金华市第五医院（我院金华分院）党委书记朱淑勤，党委副书记、院长王剑光以及全体领导班子，平湖市第一人民医院（我院平湖分院）医共体党委委员、副总院长金志法，开化县中医院（我院开化分院）医共体党委委员、副总院长鲁永华出席；我院党务干部120余人，平湖、开化、金华分院党务干部50余人参会。

28日上午，我院15位党员专家组成的医疗团队，在金华市第五医院（我院金华分院）开展“党建+义诊”活动，服务百姓300余名。

28日晚，以“对标‘四个能不能’建设‘重要窗口’话担当”为主题的支部书记专题座谈会首先开展。通过讨论，党员深刻理解“重要窗口”新目标新定位的精髓要义，努力在建设“重要窗口”中展现更大担当、展示各支部独特风采。

29日上午，金华市第五医院（我院金华分院）党委书记朱淑勤在开班仪式上致欢迎词，她向我院给予的支持和帮助表示最诚挚的感谢：“自去年12月24日合作办医以来，浙江医院一直鼎力扶持、倾情相助，送来了宝贵的管理经验和先进的医疗技术，短短8个月时间，浙江医院金华分院让当地患者享受合作办医带来的红利，在老百姓心目中的形象越来越好。”

金华市卫生健康委党委书记、主任徐志坚发表讲话，他代表市卫



健委对我院表示衷心感谢，由衷希望今后两院能够不断扩大合作领域和合作成果，打造全市乃至全省合作办医的典范和样板，助力健康金华建设，惠及全市广大人民。最后他预祝本次党务干部培训班圆满成功。

我院党委书记严静致辞，他表示，我院积极推进“双下沉、两提升”工程，先后全面托管平湖市第一人民医院医共体总院、开化县中医院医共体总院和金华市第五医院等，在致力于提升下沉医院医疗服务水平的同时，也希望通过发挥省级医院党建优势，提升县级医院党建水平。他强调，此次培训旨在深入学习贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神，努力建设新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性重要窗口的要求，按照省委建设“重要窗口”的部署要求，聚焦省委车俊书记提出的检验省直单位履行职责使命做得好不好“四个能不能”标准，结合医院重点工作，进一步提高全院党务干部的政策水平、理论素养和履职能力，从而全面提升医院党建水平。

随后举行党员示范岗推进会，现场为首批32个申报党员示范岗的支部进行授牌，临床七支部、科研支部书记作为代表交流发言。

严静作《强化党建引领，为“重要窗口”贡献组织力量 统筹疫情防控，谋“十四五”高质量发展新格局》党课，他表示，在卫生健

康领域“重要窗口”建设中发挥应有的作用，应做到坚持政治统领、强化党建引领、筑牢思想防线、建设清廉医院、决胜“两战赢”，增强窗口意识，强化窗口担当，立起窗口标准，对标“四个不能”，坚决扛起“三地一窗口”的使命担当，以优异的成绩迎接中国共产党百年华诞！

中共杭州市委党校党史党建教研部副教授方卫红作《建设新时代最强的基层党组织》党课，她系统剖析了新时代党的基层组织面临的新问题、新挑战，并提出基层组织建设的新时代、新探索。

习近平总书记多次讲述陈望道在翻译《共产党宣言》时蘸着墨汁吃粽子直夸味道很甜的故事，29日下午，全体党员参观陈望道故居，了解了“真理的味道非常甜”这句话的由来，深刻领会真理的力量，大家纷纷表示，此次学习培训对提高理论素养、业务水平和能力素质大有帮助，将以这次培训为契机，用新理念、新方法、新作风研究解决实践中的突出问题，切实做到学以致用，推动医院各项工作再创新、再提升。

文/宣传统战部 郭俊、王婷
摄/宣传统战部 郭俊

廉政箴言，每月一句
养心莫善于寡欲。

【本版责任编辑 王婷】