

## 医改升级



将“人文”纳入医院的核心价值观  
一切为了“患者体验好”

四季有花,四处有景,还有书屋和善解人意的绿马甲

# 初看不像医院,细探一片赞叹

本报记者 杨茜 通讯员 王芳 金南星

“有时是治愈,常常是帮助,总是去安慰。”

这是长眠在纽约撒拉纳克湖畔的特鲁多医生的墓志铭,这也成为了所有医务人员奉行的准则。

医学本就饱含人文精神。

身在浙江义乌的浙江大学医学院附属第四医院(简称浙大四院),直接将“人文”纳入了医院的核心价值观。

“打造一所‘患者体验好’的医院,当患者走进医院时,感受到的是舒缓的氛围、优美的环境、便捷的设施、安全的保障、精湛的技术、一流的服务。”党委书记徐键说,打破传统模式,让医疗与艺术融合,治病且疗愈身心。

这样的自我要求和认定,得到了来自全国甚至全世界患者的好感和点赞。



## 孕妇命悬一线 多学科协作与病魔竞速

前段时间,张女士在鬼门关前走了一遭。

37岁的她是一名高龄孕妇,出现了稽留流产,需要人工流产,否则可能引起凝血功能障碍,造成严重出血,威胁母体生命。

在当地医院准备手术时,张女士突然开始高烧,甚至开始出现胸闷气促、大汗淋漓等一系列紧急症状。

120救护车紧急将张女士转至浙大四院,急救中心第一时间启动急诊、妇科、心内科、感染科、麻醉科、重症医学科等多学科诊疗“特种部队”,顶级专家“秒聚”,周全策略很快制定。

各种问题及治疗矛盾接踵而来,妇科、麻醉科、感染科、心血管内科等多学科再次组织周密讨论,制订精准的救治方案。依据治疗方案有序推进,各种治疗矛盾顺利得到解决。张

女士化险为夷。

近年来,浙大四院持续健全完善相关机制,全面推行多学科联合诊疗,疑难杂症“一站”解决,危急重症“一秒”救治。

除了重症,浙大四院创新开展多个MDT联合门诊,如肺结节多学科门诊、甲状腺结节多学科门诊、癫痫女性生育门诊、乳腺外科-超声联合门诊、儿童生长发育联合门诊、肥胖/消瘦体质综合诊治门诊等等。患者只要挂一个门诊,就由2-3位专家共同为患者“把脉”,综合评估患者身体状况、检查报告情况,全面解答患者各种疑虑,免去患者跑多个科室来回问诊的烦恼。

“挂一次号,不仅把病看了,主刀医生就在眼前,还把所有疑问一股脑儿问清楚,心里舒坦多了。”患者刘女士夸赞。

## “智慧”加持 预约服务尽善尽美

8岁的小明(化名)早早地成为了“眼镜族”,妈妈格外着急。

在朋友的推荐下,她来到了浙大四院中医护理门诊,利用中医来治疗近视,没想到坚持了2个月,小明的近视得到了改善。更让她惊喜的是,医院还提供预约上门服务,贴心地减轻了时间难题。

医院为了提升患者的就医体验,减少他们在医院的就诊时间,在预约服务方面下足了功夫。

比如说,检查一站式预约。患者可通过一站式预约窗口、医生诊间预约、自助机等多种预约方式,包括超声、影像、消化内镜、心电图、肺功能、脑电图、肌电图、颅脑多普勒等等,让患者充分体验无感预约,并实现门诊超声、CT检查等项目当日开单当日完结,有效缩短患者的就医时间。

再比如说,治疗预约。对门诊初诊后需要多次治疗的患者,浙大四院皮肤科、激光美容中心、康复理疗针灸

门诊、口腔、护理专科门诊等实行治疗预约,患者可根据下次治疗时间节点提前进行治疗预约,实现“即来即治”,避免重复挂号,减少现场等待。

医院还创新地实行了3个月中长期预约,患者可直接凭中长期预约号源,去自助机或窗口付费取药,无需再去医生诊间排队候诊看诊。

而且,浙大四院“名医馆”启用,汇聚省内各领域权威专家150余位,涵盖20余个学科,如骨科严世贵、神经外科张建明、普外科吴育连、生殖医学科徐键、呼吸科王凯、肝胆胰外科唐喆、大肠外科王建伟、泌尿外科郑一春等等,还有来自浙一、浙二、邵逸夫等兄弟医院的一大批大牌名医。“医院有省内各学科各领域的权威专家,对于浙中地区的患者而言,不需要跑杭州就能在家门口轻松解决疑难疾病,大病不出市在这里得以实现。”浙大四院门诊办公室方嘉佳主任表示。

## 有困难就找绿马甲 温暖陪同医路相伴

在浙大四院,有一群穿着绿马甲的人,只要遇到问题,找他们帮忙准没错。

他们就是最可爱的志愿者。

前不久,一个大伯独自落寞地坐在门诊大厅的小角落里。老人眉头紧皱,些许有些紧张,轻轻地按压着肚子,闷不吭声。

“绿马甲”黄素鲜细心地发现了她,赶紧上前关心。她主动询问他是不是哪里出了问题。老人坦言,担心病情之外,出门太早没来得及吃早饭,所以胃不舒服。

黄素鲜记在了心里,并主动陪同就医,很快把大伯带到了诊区签到、候诊。等大伯看医生的时候,她跑到楼下,买了两个热气腾腾的肉包子,塞到大伯的手里,提醒他以后来就医要及时吃饭,不要饿着肚子。

事后,大伯来到医院门诊综合服务中心,表达了感谢。“浙四的医生护士还有志愿者,感觉就像家人一样,第一次自己来看病,真的感到很意外、很温暖。”

在浙大四院门诊各个点位上,绿马甲们穿梭在患者需要的地方,利用自己的闲暇时间,无偿提供暖心服务。

对于无子女或亲属陪同的老年人、身体不适无法单独就诊、语言沟通障碍等患者,均可在门诊综合服务中心提出申请,会安排一名志愿者进行陪同就医。

浙大四院“医路相伴”志愿者团队特别开展的“助老服务”,秉持加倍关爱每一位老年患者的理念,推进老年友好型医院建设。

## 有书有花有咖啡 颜值功能双升级

今年年初,不少老患者就发现,医院的“颜值”提升了。

经过为期5个月的扩容改造,浙大四院急诊大厅和输液大厅完成了升级提档,空间更宽敞,急诊诊室更多,候诊区域更舒适,环境更优美,同时将功能布局也进行了优化调整。

医院除了“硬件”功能的改善,在“软件”上也注入了巧思。

医院内部开设了一家专供员工使用的咖啡吧,既可以用来短暂休憩,也可以供临床、科研人员交流讨论、碰撞火花。咖啡吧每周固定时间开展“happy hour”(欢乐时光),在这个时间内,每名职工都可以光临咖啡吧,广泛交流在临床和科研上的思路,为解决临床问题或者科研难点共同讨论,找到突破点。

浙中地区首家“新紫竹城市生活馆”也被引进医院,给大家带来全新的体验。馆内有一家浙四书屋,整整三面书墙陈列着各式各样的书。现有藏书600余册,杂志50余种(每月更新),其中包含医药卫生类、历史类、人物类、文学类等各种类型,员工们在花香四溢中查阅文献、品读书籍。

“四季有花、四处有景”的浙大四院,正在努力升级环境让患者舒心,改造流程让患者放心,人文服务让患者暖心,极大提升百姓就医体验,百姓的信任感和满意度是医院的终极追求。