

# “全景式”智慧服务,用心守护健康

□本报记者 吴倩 张可心

“AI数字人”答疑解惑、无人药房自动发药、机器人穿梭派送物资……日前,正式启用的中国医学科学院阜外医院西院区多了一些“智慧助手”。在这里,依托智慧化服务5级水平构建的“全景式”智慧服务体系,正让医务人员的时间与智慧重新聚焦于照护本身,为医疗服务质量保驾护航。

## 智慧门诊 服务加速又“加倍”

在阜外医院西院区门诊大厅,“AI数字人”全天候值守。患者若不清楚挂哪个科室,只需描述病情,就能获得就诊指引。若存在交流不便,患者还可求助于“一柜通办”服务中心,一站式获得门诊咨询、医保报销、预约挂号、退号等服务。

诊室里,医生诊桌上的迷你设备连接着医生系统,实时记录问诊过程。问诊结束后,系统集成的AI助手从对话中精准抓取病情关键信息,一键生成电子病历,并同步到门诊系统。据测算,该系统投入使用后,可缩短医师40%的病历书写时间,平均每年可为临床节约人力5.6万个小时以上。

诊室隔壁是无人药房,可以满足门诊、急诊、出院患者的用药需求。70岁的连大爷按照操作说明扫描就诊码后,很快就完成了取药流程。透过玻璃,记者看到机械手臂按照指令左右移动,快速拿到指定药物,不到1分钟,12盒药就出现在取药窗口,用药指导单也同步打印出来。

“若患者有疑问,可在用药咨询窗口向药师咨询。”阜外医院西院区管理办公室副主任陈东介绍,以往门诊药房至少要开设五六个人工窗口,而无人药房仅保留一个人工咨询窗口,将有限的药师更多投入到用药审核、咨询等服务中。

门诊区域内,运送小件物品的配送机器人、运输大型物资的托举式机器人等来回穿梭,实现物资点对点精准运输。在采血室,患者扫描检查单条码后,采血管实现自动贴码,然后弹出并运送到工作人员座位前的传输轨道上;采血完成后,样本通过两条气动传输系统通道,分别传输到检验科的生化免疫工作区与血液室。

“以往样本都是通过人工运往检验科,还要人工扫码接收、上机检测,检测完成后再人工归档、放入冰箱保存。”临床检验科主管技师于金星表示,自动化流水线操作不仅避免了人工运输易出现的感染问题,还让工作人员有更多时间对报告进行高质量质控,大幅缩短报告出具时间。

## 智慧病房 “一键”响应,实时守候

在成人心外科九病区护士站,一块大屏引人注目。“这是智慧病房控制面板。”成人心外科九病区护士长李旭介绍,通过该面板可以对患者状态、病房环境以及智能家居、物流配送、医疗设备进行监控;对患者入院时间、是否在床位等状况一目了然;对温度调控、窗帘与灯光开关、病房紫外线消毒等,均可实现“一键”操控。

在帮助护士解放双手的同时,信息化也为护士装上“千里眼”,时刻为患者安全护航。

病房里的输液装备配备“感应雷达”。李旭说,输液吊杆上悬挂的输液监测器,可实时监测药品余量:当余量小于10毫升时,护士移动护理终端及输液系统管理端会自动弹出提醒;当余量不足3毫升时,系统将同步触发语音提示,方便医务人员掌握用药进度,做好续液或拔针准备。

位于监控盲区的病房卫生间,是患者跌倒风险较高的区域。记者看到,每个病房卫生间都安装了探测器,一旦探测器识别到疑似跌倒行为,护士站的控制面板会发出警报,直至护士前往处理后,警报才会解除。

智慧病房为患者配备可穿戴式监

护仪,对生命体征进行随时随地监测。患者王阿姨戴上智能手表、在胸脯前贴上电极片后,其心电图、心率、血压、血氧等数据就实时呈现在监护中央站上。李旭举例说:“一些起搏器依赖的患者,如果感知功能不好,会出现心率突然减慢。我们为监测设备设置心率的高低阈值,一旦超出阈值,设备会立即发出预警,便于医务人员及早干预。”

## 数字化手术室 “一屏”联动,把时间交给生命

日前,阜外医院西院区数字化手术室启用。当天,阜外医院院长胡盛寿为来自北京市门头沟区的薛大爷完成心脏搭桥手术。让薛大爷惊喜的是,在“家门口”就能享受到专家的服务;而让医务人员欣喜的是,数字化手术室让手术流程变得更加顺畅高效。

步入手术室大门,头顶的摄像头通过人脸识别,便能语音引导医生前往相应的手术间。

手术室团队梳理日常工作中的痛点、堵点,联合信息中心团队研发了一套覆盖术前、术中到术后全流程的智联全景手术助手,让医务人员可以全心全意守护在患者身旁。

手术室副护士长臧美娜介绍,通过手术室里的术程动态调度看板,医

护团队可实时掌握各手术间的手术进度等详细信息,以便提前规划后续工作;面朝手术台的墙上嵌入智联全景手术助手,医生通过语音就能随时调出患者检查检验结果,以及手术需要的三方核查资料等。“术间全维运营助手”还可自动记录统计每日手术量、手术时间、手术类型、空台时间、人员占比以及与往年对比的变化趋势等数据。

此外,阜外医院西院区每个手术间都配有智能耗材柜,医务人员刷卡就能在术间取用所需耗材,系统会自动关联人脸或胸卡信息,记录物资取用情况。每个手术间都有一台智能药车随时待命,上面备有手术所需的常用药品,医务人员只需登录账号或通过人脸识别,就能完成药品取用与回收,系统会自动记录费用信息。

据悉,阜外医院西院区运用的信息化系统中,约93%为自主研发。阜外医院正全力打造信息化、智能化、网络化、自动化医院模板,走出一条以信息化驱动公立医院高质量发展的实践新路径。



薪酬制度与人事编制管理,完善以公益性为导向的绩效考核体系,落实聘用人员与编制人员“同工同酬”,充分激发医院内生动力。在就医格局优化方面,该市将深化“三医”协同发展和治理,加强紧密型医联体建设,推进市肿瘤诊疗中心、安宁疗护中心等专科平台建设,持续开展医疗卫生“为民惠民便民”专项行动。此外,北海市正全力推进国家区域医疗中心创建工作,助力本地医疗技术实现跨越式提升。

# 广西北海启动公立医院高质量发展“三年振兴计划”

本报讯 (特约记者伍梅)近日,广西壮族自治区北海市召开公立医院高质量发展“三年振兴计划”(2025—2027年)动员部署会。据悉,该“三年振兴计划”立足北海市医疗发展基础,

聚焦医疗服务能力提升、人才队伍建设、体制机制改革、就医格局优化四大核心任务精准发力。

在医疗服务能力提升方面,北海市将按“错位发展、特色发展”原则

打造重点学科集群,持续推进广西海上紧急医学救援中心、市中医医院新院区等重点项目建设,深化智慧医院建设与信息化赋能,让群众就医“最多跑一次”。在人才队伍建设方面,

该市将延续并升级名医工程与卫生人才引育政策,通过“全职+柔性”双轨引才、“传帮带”本土培养等模式,扩大高层次医疗人才储备。在体制机制改革方面,该市将优化公立医院

# 医心向党 医路为民 ——嘉兴市第二医院党建引领高质量发展纪实

专题

秀水泱泱,红船依旧。在红船起航地浙江嘉兴,始建于1895年的嘉兴市第二医院,走过了130年风雨历程,在嘉兴南湖畔孕育成长、发展壮大。秉承“红船精神”的嘉兴市第二医院在党建引领下,始终践行“始于需求 终于满意”的服务理念,以百年积淀与接续奋斗诠释使命担当,为禾城大地播撒健康福祉。

□通讯员 季玉珍 何雯雯 本报记者 郑纯胜

## “我是党员我先行”

近期,医院面临流感等呼吸道疾病就诊患者数量持续攀升的情况。在党建引领下,全院各党支部纷纷行动起来,秉承“老党员作表率、青年党员冲在前”的精神,在就诊高峰时段专门开设“党员先锋窗口”,并增添志愿分诊人员。各科室党员积极加入志愿者服务队伍,主动亮明身份,冲锋在前,全力保障诊疗流程畅通、服务高效,有效缩短患者等候时间,让党旗在医疗救治的最前沿高高飘扬。

“党建是引领医院发展的‘红色引擎’,医院立足红色根脉优势,以‘支部建在学科上’为抓手,将党建工作贯穿医院治理全过程。各党支部结合专业特色,纷纷开展‘一支部一特色’党建志愿服务,推进基层党组织标准化、规范化、特色化、品牌化建设。”医院党委书记梁慧军说。

今年初,医院启动“130·公益行”系列活动,发挥基层党组织战斗堡垒作用,联合民主党派,组建多学科医护志愿团队,奔赴社区、乡村开展义诊,将医院的优质医疗资源送到群众“家门口”。截至目前,累计开展义诊活动近300场。从用药细节到饮食禁忌,从运动计划到心理调节,医护人员全方位的健康关怀让群众深切感受到“医心向党 医路为民”的真挚情怀。

与此同时,医院深入挖掘医院史文化内涵,构建以“诚信、务实、创新、奉献”为核心的价值体系。今年以来,通过史话编撰、访谈纪录片制作、“嘉有

名医”先进典型选树、青年院史宣讲大赛等多维载体,将红色基因、职业精神与“始于需求 终于满意”的人文理念融入血脉,让“二院与我息息相关,我与二院携手向阳”的情感认同与价值共鸣进一步得到升华。

扎实的党建与文化工作筑牢了发展根基,结出丰硕成果:医院成功举办浙江省卫生健康系统首个以“党建”为主题的国家级继续教育项目,被授予“建设长三角城市群重要中心城市先进集体”称号,党建课题荣获浙江省政研会优秀研究成果奖,党建案例入选国家卫生健康委党校评选的公立医院党建业务融合典型案例,康复医学党支部获评国家卫生健康委“标杆党支部”。这些荣誉正是医院以高质量党建引领高质量发展的生动注脚。

## 提供专业可靠的医疗服务

2025年10月13日,清华大学附属北京清华长庚医院与嘉兴市第二医院签订合作协议。“此次签约是两地在多年医疗合作基础上的进一步深化,不仅将推动嘉兴市第二医院医疗服务能力迈上新台阶,更将为嘉兴及周边地区群众带来实实在在的健康红利。”嘉兴市第二医院院长陈刚表示,医院将以此为契机,在合作专家团队的指导下,全力推进学科建设提质、人才梯队培育、医疗技术创新、科研转化落地,将北京清华长庚医院的顶尖医疗资源转化为提升服务能级、惠及广大患者的实效。

近年来,嘉兴市第二医院将学科建设置于核心地位,形成了以内科为基础、外科为龙头,康复为特色的学科建设格局。目前,医院共有9个省级重点学科,7个省市共建重点学科,26个市级重点学科。该院康复医学科是浙江省首个落户地市级医院的省级临床医学研究中心,并实现市卫生健康系统内中央引导地方科技发展资金项目零的突破;普外科和骨科入选国家

卫生健康委首批外科基础技能提升项目基地;康复医学科、骨科、普外肝胆科均获批浙江省“尖兵”“领雁”研发攻关计划立项,填补了嘉兴市在省级重点科技攻关项目中综合医学领域的空白,并实现连续4年获批立项。

此外,医院还挂牌成立了浙江省首家以三甲综合医院为依托的体育医院,这是基于医院骨科(含运动医学)、康复医学科等优势学科的一种创新性实践,让嘉兴及周边地区的运动爱好者们有了更为专业、可靠的医疗服务保障。

“医院构建了‘基础研究—技术开发—临床转化’全链条科研平台,为科研型人才提供从项目立项到成果转化的全流程支持。”陈刚介绍,近年来,医院建成浙江省肢体功能障碍康复临床医学研究中心、嘉兴市类器官研究中心,拥有1个浙江省首批“小而强”临床培育创新团队、10个嘉兴市重点实验室,为组建科研梯队、开展联合攻关提供坚实保障。医院科研立项屡创新高,连续3年专利成果转化位列中国医院创新转化100强,形成“立项—研究—转化”的良性循环。

## 以人为本的智慧医院

“在‘红船精神’的引领下,医院紧抓世界互联网大会永久会址的红利,在信息化、智慧医院建设方面持续发力。例如,开设全市首个互联网医院、5G云诊室,打造全省首个无陪护智慧病房,在全国较早开展物联网远程康复等。”梁慧军介绍道。

近两年来,医院坚持以人为本,以需求为导向,通过应用人工智能(AI)和大数据等前沿技术,打造覆盖诊前、诊中、诊后的全流程智能服务闭环,全面提升患者就医体验。同时,推动医院管理精细化、决策科学化,实现医疗资源的高效配置,支撑医院从经验管理向数字化、精细化、多元化转型。

医院引进省内首台天玑骨科手术机器人,通过数智化技术实现精准医疗突破;将智慧化融入急救、慢性病管理与基层卫生服务。通过5G+城市智慧医联体平台建设打通急救“最后一公里”,救治范围辐射至新疆、四川;借力AI实现检验报告智能解读与胰腺癌CT影像早筛,提升诊断效率与早期干预能力;打造“体卫融合”嘉兴范



式,构建覆盖全生命周期的健康管理體系。从诊疗效率提升到就医体验优化,嘉兴市第二医院以数智创新践行医者初心,为群众健康保驾护航。

2021年度至2023年度,医院连续3年跻身全国三级综合公立医院绩效监测A+行列。医院肩负着打造长

三角“环境优美、研究前沿、技术先进、管理智慧”的国际化医学中心,推动长三角健康一体化发展的历史使命。作为浙江省“千项万亿”重大民生实事工程,如今医院新院区项目建设工地正一片繁忙景象。站在新的历史起点,一座国际化、高端化、特色化的医院即将开启新程。

“医院开发5G+城市智慧医联体危急重症协同救治应用平台,图为医生正在开展远程指导。” 钟鸣倡摄

“医院建院130周年公益行首场活动。” 钟鸣倡摄

