



△上海市第一人民医院南北两个院区,守护患者健康

上海市第一人民医院(上海交通大学医学院附属第一人民医院)建院160周年

以高质量发展提升群众就医新体验

1864年,上海外滩科尔贝尔路转角处,一家仅有35张床位的医院在一幢小楼挂牌开张。2024年,坐拥虹口、松江南北两部,占地面积近30万平方米,集医疗、康复、教学、科研于一体的三级甲等综合性医院——上海市第一人民医院(上海交通大学医学院附属第一人民医院)迎来了建院160周年。

老一辈上海人可能会对这家百年老院的另一个名字更为熟悉——公济医院。自1877年更名为“公济医院”到1966年正式更名为“上海市第一人民医院”。“公济”二字在这家至今已有160年历史的医院上悬挂了整整75年,堪称见证了中国近现代医学的发展,留下了诸多悬壶济世、开拓创新的典故。

时光的指针拨至2024年,在上海市第一人民医院建院160周年之际,当下的市一医院已是全国公立医院党建示范医院、全国文明单位、上海市公立医院高质量发展试点单位、未来智慧医院建设单位、老年友善医院。

“医院高质量发展的出发点和落脚点就是让患者高满意度就医。”上海市第一人民医院院长郑东表示,近年来,市一医院持续按照“3331”的治理方略推进高质量发展,以此实现“六个转型”的发展方向,建设“六高基地”的功能定位。通过不懈地创新探索,在医疗技术、硬件设施、就医流程、人文关怀等方面,持续提升人民群众就医的获得感和幸福感。

破诊疗之难,解患者之忧

对于一家公立医院而言,高质量发展不仅意味着医教研水平持续提升,更意味着在医疗服务模式、患者体验等方面全面优化。如何让技术更优、服务更暖?市一医院选择从“创新”入手。

作为国家眼部疾病临床医学研究中心,眼科是上海市第一人民医院的“招牌学科”,由我国著名眼科专家、有“东方一只眼”美誉的赵东生教授建立。目前,市一医院眼科中心每天要接诊大量来自全国各地的患者。为了让每一位患者得到及时、规范的治疗,眼科中心团队在院的支持下,探索践行了一系列创新服务举措。

玻璃体腔药物注射术是眼科的常规治疗方法之一,主要用于年龄相关性黄斑变性、糖尿病性视网膜病变等患者的给药。在过去,由于床位不足、流程复杂等诸多原因,不少患者从确诊到注射治疗的等待时间较长,对外地患者来说尤为不便。为此,市一医院眼科中心设立了24小时运行的“眼内注射中心”,实现“一次就诊,当天出院”。市一医院眼科中心升级改造了“日间病房”,共设50张床位。除白内障外,目前眼科日间手术中心还可完成青光眼、眼表角膜、屈光矫正、斜视等多种手术,患者只需“住院”半天就能出院。

日常诊疗过程中,眼科中心团队还发现,许多糖尿病患者视网膜病变患者进展到晚期后,往往全身合并症多,手术难度和围手术期安全成为巨大挑战。按照传统诊疗流程,这类患者需先对内分泌科住院评估并调整血糖,待全身状态稳定后再到眼科住院接受眼科治疗。

为打破患者就诊“时差”,市一医院在今年首创糖尿病眼病融合病房,由眼科与内分泌科两个科室共管共治。目前,患者平均住院天数4.5天,较以往缩短了三分之一。

泌尿外科中心也是市一医院的老牌优势学科,建科历史可追溯到1947年。前列腺与泌尿科是泌尿外科临床医学中心的五大专科之一,致力于前列腺健康管理和疾病诊治。

2020年,泌尿外科牵头成立了国内首家前列腺癌综合治疗中心,覆盖了泌尿前列腺外科、放疗科、肿瘤内科、病理科、临床药学科、放射科、超声医学科、核医学科、营养科、听力科等多个临床科室。中心以“集合多学科联合优势,个体化治疗方案”为特点,以“病患的规范化、同质化管理”为路

径,通过“患者入组-治疗前评估与讨论-围手术期管理-术后评估随访”实现入组患者的全程化管理,建立起了完善的前列腺癌诊疗链。

创新还体现在医疗技术的先试先行上。2019年,市一医院成立机器人手术中心,开展了沪上首例第四代达芬奇机器人手术。中心联合市一医院临床研究院医工交叉中心,以全过程、精细化的项目管理体系,进一步优化机器人手术系统在泌尿外科、普外科、胸外科、妇产科等多个外科领域疑难复杂手术中的质量、安全与效能。经过数年发展,目前市一医院每年开展的达芬奇机器人手术已达到800余台。

深耕在远郊,发力建新城

2002年,上海市第一人民医院松江院区的建设者们在新松江路650号铲动了第一锹土。2006年,市一医院松江院区正式运行。

时光荏苒,22年前种下的香樟树苗已经三四米高,一条叫沈浜的小河从医院绿地间穿过。作为上海首家落户远郊的三甲综合性医院,上海市第一人民医院松江院区已发展成为服务上海西南地区并辐射长三角、医教研全面发展的区域医疗高地。

“一院两址,错位发展”是松江院区的学科发展基调。除了医院传统强势学科,妇产科、儿科、创伤中心等学科也在松江院区获得了快速发展。

作为上海市危重孕产妇急救中心,市一医院松江院区妇产科每个月都要处理10多例危重病患。2021年,市一医院松江院区就抢救了一位怀孕仅三个月便因严重支气管扩张疾病被划定为“红色警戒”的孕产妇。刚入院时,这位准妈妈每天咯痰1000多毫升,夜间根本无法平卧睡觉。医院妇产科、呼吸科、急诊危重病科、麻醉科、儿科等多科室协同合作,成功为其实施了高难度剖宫产手术。除了应对来院的高危孕产妇,市一医院松江院区还承担了区域内会诊和提升松江基层医疗机构护理专业能力的重任,对整体加强区域内规范化诊疗提供了很大帮助。

市一医院儿科同样在近20年来得到了跨越式发展。除了为周边儿童提供基本医疗服务,儿科在松江继续夯实专业优势,形成了自身特色。

市一医院是我国最早开展儿童哮喘规范化治疗的医院之一。近二十年来,医院儿科在儿童哮喘流行病学调查、激素吸入疗法及肺功能监测等方面成绩突出,制定了上海市儿童肺功能正常值及预计值公式,最先开展了用非创伤性手段监测儿童哮喘病情严重程度研究。此外,市一医院儿科还是上海交通大学医学院小儿多动症诊治中心和上海交通大学儿童呼吸循环危重症诊治中心。

市一医院松江院区临近松江大学城,加之松江地处多条高速公路沿线,



▲市一医院位于松江院区的临床研究院



▲市一医院的沉浸式交互智慧诊间

医院布点各类突发、重大事故急救工作,创伤中心应运而生。

市一医院松江院区创伤中心最大的特点就是“集成合作”。在设立之初的调研中,院方发现84%的急救创伤患者归属3个学科:创伤骨科、颅脑外伤、手外和修复重建外科。创伤中心集聚了上述3个科室共同应对创伤患者。如此一来,当一位同时存在多种病情的创伤患者被送到医院时,创伤中心能把多学科会诊变成科内会诊,大大节省了接诊及抢救的时间。

随着区域内疾病谱的变化,市一医院松江院区持续调整优化学科结构和布局,助力五个新城建设高品质医疗卫生服务体系。

创伤中心先后成立了“慢性伤口”MDT门诊和小儿创伤骨科团队。前者让“老烂脚”的糖尿病患者有了治疗的去处,后者则是对外科的补充和支持。

普外中心新建了“腹部急重症外科”,并挂牌“腹痛中心”,旨在协同急诊内科、重症医学科、消化内科、血管介入科、放射科等相关科室,为外科急腹症、腹部危重症、疑难腹部外科疾病患者打通“绿色通道”,最大程度缩短急性腹痛患者的候诊时间。

在市一医院160年的历史中,曾经创造过多个医疗技术上的全国和上海第一,有着浓厚的科研传统。松江院区虽然地处郊区,但并不满足于基本临床治疗,科研同样是医院重要的发展方向。

2016年1月,市一医院在松江院区成立临床转化研究中心。2019年,医院又在此基础上成立临床研究院,锚定生物医药、人工智能、精准诊断等领域,以新质生产力赋能医学科技新体系。2023年,临床研究院执行副院长王宏林教授的研究成果“免疫年龄试剂盒”成果转化,创下上海市医疗机构专利转让首批到账金额最高纪录。今年10月,内分泌代谢科带头人彭永德教授团队关于肠道微生态的联合研究取得突破,研究成果发表于国际顶级学术期刊《细胞》。

市一医院科研的脚步还在继续前进。医院松江院区二期扩建工程的“项目清单”中,一幢地上12层、地下2层,建筑面积近3万平方米的科研综合楼格外引人注目。新建的科研综合楼将是一幢智慧化、信息化集成的新型楼宇,旨在为“科学家-医生-工程师”联合团队开展“产学研”深度合作提供开放式共享空间。

建筑可阅读,服务有温度

十月的苏州河畔,秋风送爽,金桂飘香。走进上海市第一人民医院虹口院区,大多数人会先惊叹于这家医院典雅清新、匠心独运的院区环境。无围墙的开放式院区设计,配以满庭绿树红英,让人仿佛置身花园之中,毫无沉闷压抑之感。22层高的新门诊大楼内,无处不在的数字化医疗设施,井然有序的诊区动线,又显示了这是一家现代化的大型三甲综合性医院。

“北部园林,南部森林”“打造艺术馆式医院”“美丽如公园、温馨如家园”……无论在虹口还是松江,市一医院的院区建筑规划始终围绕自然、高效、人文、友好和患者体验展开。

虹口院区的7号楼是上海市重大建设项目之一,于2023年7月正式投入使用。在前期的建造过程中,医院引入了BIM(建筑信息模型)技术,以信息化推动实现医疗建筑全生命周期智慧化管理。

建成后的7号楼共有地上22层,地下3层。眼科中心、泌尿外科中心、普外中心、消化中心和肾内科按照疾病诊疗“一站式”的理念布局,一个专科负责相邻的两三层楼面,让患者在挂号付费到检查治疗甚至拿药入院都在一个整体空间,不必跨区域奔波。

值得一提的是,医院还在包括7号楼在内的多幢建筑内精心布置了数百幅艺术画作,配合建筑布局、色调、灯光等设计,有效激发患者积极向上的情绪



▶位于虹口院区的下沉式广场,患者在此驻足休憩

反应,全面打造良好的人文疗愈环境。市一医院的松江院区落成于2006年。从规划伊始,松江院区就没有因地处郊区而降低标准,宽敞明亮、挑高通透的仿机场式门诊大厅以及将各科室按疾病分区、容纳于同一大厅的布局设计理念现在看来也十分科学。

立足于上海“十四五”规划纲要提出的“五个新城建设”政策要求,以及松江作为国家推进长三角G60科创走廊建设的“中心节点”为契机,市一医院正积极推进松江院区二期扩建工程。

规划伊始,松江院区二期扩建工程便已做好了设计定位,即作为高效医疗活动“功能体”、先进建筑理念“代表作”、患者“守护者”以及绿色医疗“排头兵”的医院。

据悉,新建总建筑面积近16万平方米,在一期原有建筑基础上作延展设计,将新建住院楼A、B楼,门诊医技A、B楼,科研综合楼、发热门诊、地下车库等。楼宇建筑间以连廊连接,实现整体功能互补。

在拓展医疗空间时,医院也更加注重人文和绿色的结合,致力于打造“森林式”的医院景观。以屋顶绿化、步出式花园、下沉庭院、沿河森林生态园、清水平台、步行桥梁等设计,将建筑融入景观,自然融入建筑。

在院区环境之外,医院的服务同样充满人文关怀。

2020年,市一医院在沪上综合性医院中率先成立独立建制的患者体验处,着重打造就医看病流程体验、全健康管理体验、后勤保障服务体验、社会评估机制体验等“四个一件事”系统工程,改善患者就医感受,增进患者就医获得感。

随着人口老龄化程度不断加深,老年人对健康服务的需求也在不断增加。据相关数据统计显示,60岁以上老年人占市一医院门诊患者三分之一,占住院患者五成以上,老年人已成为医院服务的最主要人群。

为了将横亘于老年患者面前的“数字鸿沟”转变为“数字红利”,市一医院在“老年友好”理念下持续进行服务功能“适老化”升级改造。围绕老年患者就医需求,医院陆续推出一系列智慧医疗服务项目。

在线上,市一医院通过“云客服、云预检、云导诊、云就诊、云陪诊、云评价、云档案、云管理”打造“全流程智慧就医服务新体系”。以“云陪诊”为例,患者子女可以申请成为父母的“健康管理人”。父母在互联网医院就诊时,提醒消息会自动发送到子女的手机上,通过点击链接就能够通过三方视频互动,远程参与父母的就诊全过程,还可以查询父母在医院的电子病历、处方、检验检查报告、收费账单等信息。

在线下,市一医院通过自助服务机进行了“适老化”升级。插入医保卡后,新一代智能自助服务机根据患者的年龄判断是否启动“长辈关怀模式”。关怀模式下,自助服务机的字体即时调整放大,帮助老人“看得更清楚”,同时提供全程语音提示服务,让老人“听得明白”。自助服务机还能根据患者的不同就诊业务节点,自动切换模块布局,将需要优先办理的事项模块放在操作界面的最前面,并进行相应引导,方便患者快速完成各项流程。

市一医院还将云诊室搬进了养老院,以“互联网医院+养老机构”模式助

力“五个新城”医养结合高质量发展。2023年,市一医院入选“上海市老年友善医疗机构优质服务品牌”。

贴心的改造源自于市一医院对患者心声的重视。在院方看来,投诉是老百姓的诉求,亦是医院获取百姓心声的最好渠道。2022年8月,市一医院与上海市卫生热线(12320)展开合作,创新构建“院线联动新模式”,打造了“一线一码沟通平台”。一方面,以往分散在各部门及科室的几十个咨询号码整合为一路线,实现“电话有人接,问能问得到”;同时,设立倾听“码”上说,实现“便捷扫码评价,快速得到回复”。如此一来,在提高回复效率的同时,医院也能将患者的投诉化为持续改善医疗服务的宝贵建议。

拥抱新技术,赋能新医疗

未来医院可能“长”什么样?2019年,市一医院全面启动智慧医院建设,以智慧指挥中心、沉浸式交互智慧诊间、AI陪诊师等为代表的新一批改善患者便捷就医体验举措在上海市陆续落地,传统医疗正在数字化赋能下大步“出圈”。

在沉浸式交互智慧诊间,无桌腿的弧形诊桌犹如“漂浮”在诊室中央;患者拥有了一块专属的信息共享电子显示屏;诊桌上精巧简洁的一体机代替了医生工作站主机、打印机、显示屏等传统“大家伙”;人工智能算法赋能的“资源排程”系统能自动计算出检查、手术、入院排程的路径“最优解”……种种充满科技感的场景在这里一一实现。

2024年,市一医院以大模型、数字人等技术为基础,打造了上海市首个基于大模型的语音交互“AI陪诊师-公济小壹”,为患者提供交互陪伴式就医服务。

全流程规划指引是“公济小壹”的看家本领。患者每完成一个就诊环节,陪诊系统就会主动提示患者如何完成下一步操作。从诊前预约挂号、在线取号,到诊中院内导航、排队叫号、扫码支付,再到诊后的报告查询、用药注意等线上服务的“一站式”串联,为患者提供“虚拟陪诊,现实感知”的就医体验。

这张网打破就医壁垒,还从医院延伸至患者家中,为居家腹透患者保驾护航。统计显示,我国慢性肾脏病患病率为10.8%,患者总数约为1.2亿,其中22%的患者可能进展为肾功能衰竭,甚至导致尿毒症。绝大部分尿毒症患者需要依靠透析维系生命,然而每周至少3次的血液透析使得患者几乎无法正常工作生活。因此,越来越多尿毒症患者选择居家腹透透析。

当远程医疗成为新常态,市一医院针对腹透透析患者的管理痛点、难点,以互联网医院平台为依托,上线“互联网医院腹透透析专科智慧诊疗系统”,助力远程医疗。这一系统具备远程随访、科普宣教、诊疗痕迹管理等功能,大大提升了腹透患者的管理效率和安全管理程度。

以5G和人工智能等新技术为支撑,以现代医学为基石,以全健康管理为主线,市一医院正在打造老百姓看得见、摸得着、用得上的智慧医院,让医疗技术更卓越、管理更精细、服务更温馨。

(文/胡杨)