

院建设以来，围绕老年患者就医需求，陆续定制推出了健康管理人、在线云陪诊、“互联网医院+养老机构”等一系列智慧医疗服务项目。

老人单独就医，症状讲不清、医嘱记不牢，是不少因工作繁忙或身居异地无法陪同老人就医子女的“痛点”。为此，市一医院在2021年推出了“健康管理人云陪诊”功能，子女可在医院官方微信号申请成为父母的“健康管理人”。父母在互联网医院就诊的提醒消息会自动发送到子女的手机上，通过点击链接即可加入到父母与医生的互联网问诊过程中，实现子女、父母、医生三方视频互动，让子女能够远程参与父母的就诊全过程。

而对于那些住在养老院的老人，市一医院通过智慧服务方便老人。医院定制了多达5种适用于不同场景的互联网医院诊疗设备，包括互联网医院5G微诊室、云诊室、移动诊室、远程查房设备和远程教学设备，分别用于可自理老人、半失能老人、卧床失能老人的远程会诊查房和线上培训等场景，充分满足各类就医需求。养老机构内的老人可以足不出户，完成在线咨询、预约挂号、复诊续方、药品配送、健康科普等全流程闭环医疗服务，原先被部分老人视为畏途的“数字鸿沟”，已然变为为了便捷、高效服务于住养老人的“数字红利”。

在市一医院区内，“适老化”服务也一直在升级。根据数据统计，市一医院门诊患者中有25%是65岁以上的“银龄”患者，2022年，市一医院对“自助服务综合平台”进行了“适老化”升级。当插入医保卡后，新一代智能自助服务机会根据患者的年龄判断是否启动“长辈关怀模式”。关怀模式下，自助机的

2024年，“公济小壹”AI陪诊师上线。



字体会即时调整放大，同时提供全程语音提示服务。在读取医保卡信息后，自助服务机会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，方便患者快速完成签到、付费、打印发票等流程。

## 智慧预判和协同，提升保障水平

对于大型医院而言，人流密度高、安全风险大、专业要求多，如何保障医院安全有序地正常运行、如何为患者和员工提供全方位服务，是摆在医院后勤部门的重要任务和课题。

据市一医院后勤保障处（北）处长吕雯倩、后勤保障处（南）处长许翔介绍，市一医院智慧后勤建设围绕“智能、精益、高效、安全”四大目标，通过机制优化，将后勤管理从被动应对变为主动预判，从局部改进到系统谋划，实现了后勤服务效能提升与精细化管理，保障了医院医疗活动的安全有序。

早在2014年，市一医院就开始建设医院后勤运行智能化管理平台，利用现代网络通信技术、物联网技术与智能控制技术，突破传统被动式的后勤运行保障模式，初步实现了远程实时监测与远程故障预警、自动数据采集分析两大主要功能。打通后勤运行的所有孤岛系统数据，建成南北院区互通互联的后勤运行指挥中心，有效提升了医院后勤运维的能级水平。

2015年至2017年，市一医院对后勤运行智能化管理平台进行深化拓展，开发了包括日常维修保养巡检系统、运送预约服务系统、患者订餐系统、冷链管理系统、医用气体远程监测系统，通过4592个传感器实时采集医院重要设施设备的运行数据，对空调通风、变配电、电梯、医用气体、污水处理、给排水等系统的运行状态进行全天候无人值守，并对可能出现的各种故障实现分级告警。

值得一提的是，市一医院的智慧后勤体系还开发打造了三维可视化的院区、楼宇、楼层三级管理数字沙盘系统，并整合碎片化后勤资源，完善响应与协调机制，提升后勤资源调度与服务效率。其中，重塑运送调度资源协同模式的改革与实践成果获得2021年上海医学科技三等奖。

市一医院还是上海第一家与警署视频联网的单位，通过医警联动、视频巡查、应急报警、快速反应等措施，形成“视频+实兵”双巡岗、“医院+派出所”互联动。