深入探讨种种“共性问题”，互相切磋服务提升等。自从有了“医疗助理师”，患者的“住院体验”顿时变得温暖了。

这种温暖还体现在“厚植老年友善文化”上——上海市肺科医院是“上海市首批老年友善医疗机构”，并在2022年荣获“上海市老年友善医疗机构优秀服务品牌”。

上海市肺科医院曾做过一项调查：来院就诊的老年患者中，88.5%知晓自助服务机，但近40%从未用过。“老人对新事物会有一种畏惧心理，作为医院管理者，得从流程入手作出改变，数字化红利也要让老年人尝到‘甜头’。”上海市肺科医院党委副书记、院长艾开兴表示。只要有空，他总会穿上“蓝马甲”，加入志愿者的队伍。但凡看到老年患者拿着智能手机，他会耐心地教他们关注医院官方微信，帮助老人完成添加“关注”、个人信息注册等一系列动作，“这样麻烦一次，今后就能方便很多次”。

近几年，上海市肺科医院陆续推出共享轮椅、老花镜、雨伞、陪检等一系列方便老年患者的服务措施，使医院在友善对待老年患者方面体现出服务的精微和用心。

智慧工会建“云上之家”

医院不仅要提升患者的满意度，职工满意度也是一项重要指标。

上海市肺科医院党委副书记、工会主席陶蓉向《新民周刊》透露，医院目前约有职工1900人，由于医务职工特殊的工作性质，开展工会工作曾遇到“瓶颈”。

针对医务人员工作忙、压力大，医院工会着力建设了“智慧工会”——功能模块不但涵盖三餐点单派送、心理疏导乃至健身项目和团队拓展活动预约，更成了“5+2”“白+黑”的下情上达的建言直通车。

如果说党建工作需要科技加持，那么肺科医院的工会工作更需要这种“智慧”。陶蓉举例说，从摸索设计开发“网上职代会”“肺科之家微信服务号”到“云上职代会”系统的升级，目前，线上线下高度融合的智慧工会在上海市肺科医院已初具规模。

首先，功能强大的“肺科之家”让职工生活更便利了。在微信页面上，专门设置了“订餐”项目，员工饭卡可以和手机绑定，通过手机向食堂订餐，由食堂派人将盒饭或者小锅菜送到职工手中，被员工戏称为肺科医院版“饿了么”。此外，职工还能在平台上预约健身房和各类活动，更加方便，提高了参与率。员工关怀平台的法律援助和心理疏导板块，时刻向有需求的职工伸援手。

方便职工生活、活动的同时，这个“云上之家”还为职工打通了参与民主管理的另一条“无障碍通道”——手机版网上职代会的推出，使职工代表不管身处何地，只要在规定时间段内登录平台，就可参与会议、阅读报告、发表意见、提出修改建议及投票表决，网上平台真正拓宽了民主参与渠道，大幅提高了职工代表的履职积极性。

据统计，在日益丰富、优化的过程中，智慧工会“肺科之家”活动项目递增30%，参与人数递增56%。

上海市肺科医院的院歌是《用爱，为生命守望》。“拥有天使的情怀，崇高至上，我们用爱，为生命守望。捧出济世的心愿，温暖天下，我们用爱，为健康护航……”医院工会，也在用爱和智慧为全体职工“护航”。

上海市肺科医院职工之家活动。

上海市肺科医院“医二代”夏令营。