



为人民群众开展义诊咨询活动

6年连获9项国家科技大奖;成功研发世界首把“末端可弯曲”的“孙氏输尿管镜”、全球首台可定位遥控胶囊内镜机器人;成功抢救多名大面积深度烧伤患者、罕见肠系膜上动脉瘤患者……

在网上输入“长海医院”搜索,仅今年上半年,诸如这样令人兴奋的新闻,比比皆是。

经过64年建设的第二军医大学长海医院,已发展成国内一流的大型医院,各项医疗指标均位列全军和上海市前列。特别是去年底,该院以优异成绩通过军队医院等级评审,综合实力名列全军前茅。今年6月,该院又荣膺全军首家国家卫生计生委卒中筛查与防治工作示范基地医院。



在全国率先开通24小时挂号服务

向医疗质量要战斗力

第二军医大学长海医院狠抓医疗质量提高保障力全景扫描

□文/白进 侯双 本报特约记者 肖鑫 图/邱志涛

近年来,随着编制体制的调整,部队医院开始“瘦身”,可其承担的任务却不减反增。仅去年,第二军医大学长海医院门急诊量就高达290万余人次。面对日益增多的患者以及其肩负“姓军为兵”使命,长海人深知,要想在国内强手如林的三甲医院中脱颖而出,就必须向医疗质量要竞争力和战斗力。

“长海要在新的历史时期依然立于不败之地,就要坚决贯彻习主席‘能打仗、打胜仗’的指示要求,着眼全面建设打仗型后勤,瞄准‘建设军事特色鲜明国际化创新型医院’的目标,提高‘卫勤保障、重大疑难疾病诊治、临床教学和转化医学研究’四种能力,实现医院建设的又好又快发展。而做好这一切的前提,就是要狠抓医疗质量,不断提升医院保障力。”该院长张从昕说。

七一刚过,记者来到位于黄浦江畔的“军队医疗航母”采访,深深感受到其为军地患者提供的优质服务,不断提高医疗质量已成为长海人新的目标和追求。

精益求精求新发展

今年1月6日晚,上海最大综合型农副批发市场发生特大火灾,7名重伤人员被紧急送往长海医院进行救治。

57岁的朱女士与其9岁的孙女烧伤面积分别达85%和48%,因两人均有严重的吸入性损伤,病情十分危重。

时间就是生命。烧伤科主任夏照帆教授说:“许多表面没有烧伤创口的吸入性损伤病人,实际上是火场救援后死亡率最高的人群,如果晚一秒,他们的生命就会受到威胁。”根据以往经验,这批伤员将面临呼吸道烧伤带来的呼吸不通畅,极易引发缺氧导致窒息、休克。为此,夏照帆带领医护人员几乎在第一时间,就为重度吸入性损伤的伤员实施气管切开手术,并采用呼吸机辅助呼吸。各主治组教授亲自动手,为患者翻身床翻身、查看检测指标、调整用药,并叮嘱下级医生护士治疗中的注意事项。

夏照帆和科室骨干认真分析每一名患者病情变化,时间一分一秒地过去,整整48个小时没合眼,“这几个小时对于我来说是微不足道的,对于他们而言就是一辈子啊,我怎么睡得下去呢。”她带领医护人员在重症室里,用坚定信念和高超医术,帮助病人平稳度过第一个48小时。

在接收伤员后的20多天里,长海医院所有抢救小组成员吃住都在病房,每个伤员有两名以上医生24小时守护,以高尚医德、精湛技艺和精心护理,又一次创造了成功救治成批严重烧伤患者的辉煌业绩。

如此优质高效的紧急救治,足以让长海人引以骄傲和自豪。几十年来,一代代长海人都这样兢兢业业救死扶伤,挽救了数以万计患者生命。

可当历史的车轮缓缓步入新的历史时期,医患关系及医疗环境发生许多改变。如何适应新形势,保持并提升医疗质量,以更好地救治更多患者,已成为长海医院上至院领导,下至主治医生,都在思考的同一问题。

军队医院等级评审,正好为长海医院狠抓医疗质量,提供了一个难得的历史契机。为此,他们坚持“以评促建、以评促改、评建结合、重在内涵”的指导思想,推出了一系列加强和改进医疗质量的举措。

——着重加强病案质量管理,进一步完善电子病历系统,提高基础质量与安全管理水平。

——全面落实外科手术、内镜手术、介入手术、麻醉、抢救和诊断性检查共7000余项手术与有创诊疗操作分级与授权管理。

——开展24小时预约挂号、普通门诊时段预约,论证建立院前检查中心,逐步推进门诊病历电子打印,推行门诊检查电子申请系统。

——优化急诊移动输液系统运行流程,实现集中静配全覆盖,精简病区备用药品,杜绝药品浪费。

——完善护理人员绩效考核系统,促进了护理质量和医院精细化管理水平的提高。通过一番严格公正的评比审查,该院最终以优异的成绩通过此次评审。可长海人并没有为此沾沾自喜,他们严格对照三甲等医院的建设标准,对照“军事特色鲜明国际化创新型医院”的建院目标,不断查找自身存在的问题与不足。

去年12月,该院在认真总结等级评审工作并征求一线医护人员意见的基础上,下

了《关于贯彻军队医院等级评审要求进一步加强医院建设与管理的通知》。其中,医疗质量被提到了前所未有的高度。

对此,该院政委夏阳说:“医疗质量是医院的‘生命线’,是医院生存与发展的基础。在等级评审圆满结束后进一步把医疗质量提出来,不仅是对广大军地患者负责,也是对医院的长远发展负责。”

在此基础上,该院专门设立了独立的医疗质量管理科,从各个部门抽调精兵强将,全面指导和促进医疗质量的进一步提升。为加强科室质量管理,建立基础质量管理长效机制,该院于今年3月份组建了科室质量督察员队伍,由52名主治以上职称医务人员组成,覆盖了全院52个科室。

为进一步巩固评审成果,规范医疗行为,保障医疗安全,建立医疗质量管理长效机制,今年5月,该院又开展了“医疗质量与安全百日竞赛”活动,包括医疗安全专项整治、病历质量专项检查、合理用药专项整治、抗菌药物专项治理四个方面。

这一系列求真务实的举措,使长海人感到了前所未有的紧迫感,也使长海人有了时不我待的决心和勇气!

向自己“开刀”建立长效机制

“1065、1171、1259……”连连攀升的急诊就诊人数不断刷新。

1月9日,1337人次的就诊数据更是创造了长海医院历史新高。急诊抢救室每天抢救20多人、补液室近900人次输液,楼道里摆满推床,病人呼叫的铃声“此起彼伏”,护士们更是“连轴转”,大家调侃地说:“急诊室好似一家战地医院。”

面对这样的挑战,该院科学调配各科室优势资源,确保就诊秩序有条不紊,医疗安全无事故。同时,该院一场前所未有的“自查”行动也正在开展,一场向自己“开刀”“刮骨疗毒”的大动作正在酝酿。

6月20日,该院召开了百日竞赛活动的首次情况通报会,全院各科室主任、副主任、护士长、全体机关干部以及院党委常委参加,把活动中发现的医疗质量隐患和问题摆到桌面,投到大屏幕上。——曝光,不留情面……

一个半小时的通报会上,被点到科室负责人面红耳赤,没有被点到科室也丝毫不敢懈怠。

为促急医疗质量的提高,通报会上当场提出了改革方案:急诊出诊人员必须为45岁以下的本院医师,住院医师晋升主治医师、主治医师晋升副主任医师在任期内至少累计有6个月的急诊出诊经历,副主任医师晋升主任医师,任期内至少有3个月的急诊出诊经历,且要求考评指标全部达标。

记者了解到,这样的通报会是活动的例行项目,活动中每两周都要举行一次。

其实,早在百日竞赛动员大会上,该院就对2012年度非正常医疗问题进行了讲评,通过数据对比、案例分析、发生原因等多个方面深入剖析2012年度的非正常医疗问题,并对下一步针对医疗安全方面所需注意的工作提出了具体要求。

“任何单位都不可能靠大而全胜,靠无限制的扩张取胜,这样只会使医务人员高负荷运转,医疗秩序和质量都会受到影响。为避开这样的‘怪圈’,只有不断在医疗管理质量和效率上下功夫,才能不断提升医院综合实力和保障力。”该院长张从昕说。

在医疗管理上,该院注重从细节入手,借鉴了JCI的理念、标准和办法,并运用ISO9000标准化管理的方法,严格医疗流程,规范医疗秩序,破解医疗瓶颈,提高医疗质量。

长期以来,看病贵、用药贵一直被广大患者诟病。但采访中,患者刘某却告诉记者,“长海医院不仅技术好,还相对便宜。”这归功于该院在合理用药方面的严格管理。

结合百日竞赛活动,该院在此前基础上又全面优化了药品结构,加强合理用药培训,完善合理用药奖惩机制,力争使全院药占比控制在42%以内,基本药物占比达到40%。为从源头上控制不合理用药,该院祭出了“杀手锏”,把2012年全年使用过的药品进行一一审查,哪些药该用,哪些药不该用,进行科学分析对比。院领导和各个科室负责人逐一谈话,分析不合理用药的原因,把不合理的药品剔除出该院的药品库,从此以后不再进行采购。

记者采访中了解到,该举措得到了绝大多数医护人员的拥护。一位科主任满怀



为一位官兵开展医疗服务



医疗质量病例分析

理安全、疼痛护理等9个护理专业管理委员会,对各级护理管理人员实施全面绩效考核,实现护理管理规范化、科学化、精细化。

开展多项整治提升服务水平

盛夏时节,置身于长海医院金玉兰广场,顿时感觉一股股优质服务之风,如春风般扑面而来。

站在大师雕像群和文化浮雕长廊中央的巨大“金色玉兰”边,记者真切地感受到“这是一所与众不同的医院”。正如许多患者所说,长海医院的服务让人有一种如沐春风、润物无声的感觉。优质文明的服务,就像“长海文化”一般,弥漫在该院每个普通的工作岗位,弥散在医院的角角落落。

“服务见功夫,细节见精神。”该院医教部主任陈剑伟深有感触地对记者说,“对患者的服务态度和水平是医疗质量的重要内涵,直接关系到医院在社会的声誉和影响。”

为进一步提高服务水平和质量,该院创新医疗服务手段,开通24小时预约挂号服务。从当天上午16:00到23:59,病患可以预约第二天的门诊号;从半夜零点开始,就可以挂到当天全天的门诊号,包括普通门诊、专家门诊和特需门诊。

为给患者提供便捷的医疗服务,该院还从细节入手:门诊设立寄存柜,方便异地就医患者寄存大件行李;设立一站式付费机,患者结算无需来回跑;设立疑难杂症诊疗中心,快速准确地给出诊断;周边餐饮住宿指南印制成册随时取用,检查报告可以打包快递,患者无需长时间等候……

前不久,上海市卫生系统组织开展的2012年度“万人问卷调查”活动结果揭晓,通过患者们的直接评选,该院在全市23家市级综合医院中又一次名列榜首,在此项活动中实现了“五连冠”!

长期以来,看病贵、用药贵一直被广大患者诟病。但采访中,患者刘某却告诉记者,“长海医院不仅技术好,还相对便宜。”这归功于该院在合理用药方面的严格管理。

结合百日竞赛活动,该院在此前基础上又全面优化了药品结构,加强合理用药培训,完善合理用药奖惩机制,力争使全院药占比控制在42%以内,基本药物占比达到40%。为从源头上控制不合理用药,该院祭出了“杀手锏”,把2012年全年使用过的药品进行一一审查,哪些药该用,哪些药不该用,进行科学分析对比。院领导和各个科室负责人逐一谈话,分析不合理用药的原因,把不合理的药品剔除出该院的药品库,从此以后不再进行采购。

记者采访中了解到,该举措得到了绝大多数医护人员的拥护。一位科主任满怀

感慨地对记者说:“我们个人的命运是和医院联系在一起的,医院发展好了,个人才能有更大的发展。目前看虽然可能对医院的经济利益产生一些影响,但长远来看却有助于医院的健康发展。”

众所周知,抗菌药滥用会造成医疗费用的无谓增长和病患的损伤。据中华医学会披露的数据,我国内地每年约有20万人死于药物不良反应,其中滥用抗生素造成的死亡占40%。目前全国住院患者中抗生素使用率高达70%,约80%以上属于滥用抗生素。

为了进一步提高医疗质量,该院还集中开展了抗菌药物的专项整治工作,力争住院病人抗菌药物使用比例不超过60%,急诊病人抗菌药物处方比例不超过40%。

一系列举措是该院向医疗质量要战斗力、要保障力的明证,更是该院勇于提高管理标准,不断向自己“开刀”的气魄!

“我们建立了三级医德医风监督机制,连续8年聘请院内外监督员,查找整改23个问题。同时建立《医护人员医德医风档案》,详细记录每名医护人员接受投诉、表扬和退还红包情况。”该院政委夏阳告诉记者,“可以说,在我们医院医疗质量的追求是稳定有序的,是永无止境的。”

自上海市卫生系统实施环节质量督查以来,该院已经连续15年督查成绩位列前三,在“医院管理年”“医疗质量万里行”“三好一满意”等全国性活动评比中,始终保持了领先地位。特别是护理工作,连续5年在上海市护理质量检查中以满分通过。

先进技术是提升医疗质量的基础

4月26日中午,长海医院急诊抢救室收治一名由外院转来的严重多发伤患儿,伤势非常严重。

受伤男孩今年7岁,被重达数吨的满载货车从左大腿碾压至腹部,送往医院时腹部脏器外露,盆腔脏器损伤严重,重度失血性休克,生命垂危,在外院抢救无效后,被紧急转送至长海医院。

伤情就是命令。第一时间,急诊科就启动多发伤紧急救治流程,在医教部的统一指挥协调下,成立一支由急诊科主任何建、副主任梅冰、副主任王家林牵头,由骨科张春才教授、烧伤科费道锋副教授、普六科陆清声副教授、抢救室章德文主治医生、胡敏护士长等医护人员为骨干的抢救组。

“上呼吸机、深静脉置管、桡动脉置管、输血、输血浆、抗休克、止血、X线、B超……”

一场与死神抢夺生命的战争就此打响,抢救争分夺秒。

接着,患儿被推进急诊手术室,麻醉科副主任李金宝、倪文全程护航,输血科供足备血以保证手术的顺利开展。经第一次紧急救命手术后,患儿转至急诊重症监护室。

医院高度重视,院领导多次到病房查看患儿病情,组织全院会诊,要求各科室竭尽全力救活孩子、救好孩子。

“这是近20年来我们抢救过来的患者中最严重的一个,比1997年抢救的钢铁厂工人顾春妹还要重。”急诊抢救室副主任梅冰介绍,小男孩伤情不仅重而复杂,其中腹部肌肉挫裂,部分肌肉已经挫裂;左侧腰肌肌群挫裂,腹膜后剥脱;左侧输尿管多处断裂、膀胱破裂、双侧睾丸损伤、阴茎损伤;左髂外动静脉挫裂并断裂;骶前动静脉挫裂、膀胱前动静脉挫裂;肠系膜下动静脉挫裂;直肠断裂;骨盆骨折并盆腔内脏破裂……当时情况很不乐观。

医院先后对患儿进行了3次特大手术、11次常规手术,对残端动脉进行结扎、切除左下肢、阴囊、阴茎、睾丸,进行了全厚皮片植皮、膀胱修补造瘘、骨盆骨折克氏钉固定等近20项手术。目前,患儿已脱离生命危险,进入下一步康复治疗。

此次患儿的成功救治,体现了长海医院危重患者抢救的整体水平和多发伤急救的“抢救—手术—监护”的“一体化”抢救的优势。

科学技术是第一生产力,也是第一战斗力,是保障力的根本。正因为如此,多年来,长海人白天看病,下部队,晚上回到实验室做科研,解决了一个又一个关乎人民生命和部队官兵健康的医学难题。

目前大部分医院都是采取门诊分科诊疗的模式,这样一来,患有多种疾病的患者就要在院来回奔波于三四个科室,浪费大量时间不说,每个专家都会根据病人的情况开出相应的药物。看一次病下来,药物配了一大堆,增加了患者的经济负担,而且还有可能是“头痛医头脚痛医脚”,降低了医疗质量。而在该院的“多学科联合门诊”,只需要挂一个号,就会有相关科室的多个专家同时为患者诊断治疗。联合门诊除了查看病历流程优化外,治疗方案更加合理,还可有效避免过度医疗。

比如肺癌患者,其治疗方式多样化,且不同时期不同程度的肺癌病人的治疗方法也不同,是选择手术治疗还是直接化疗放疗,东奔西跑,上问下问,不知道如何选择才是上策。肺部肿瘤联合门诊可以解决这个问题,这个门诊集中了呼吸内科、肿瘤科、心胸外科、放射治疗科、核素诊断科、放射诊断科的专家,同时对一个患者的病情进行商讨,在最短的时间内制定出适合患者病情的最佳治疗方案。

同时,该院还建立了脑血管病联合门诊、前列腺联合门诊、尿道及外生殖器整形修复联合门诊以及肥胖及2型糖尿病联合门诊等。

最先进的医疗技术和理念,确保高标准的医疗质量,同时也催生了一大批标志性成果。自去年,该院就获得包括国家科技进步一等奖在内的省部级一等奖以上科技奖7项。

目前,该院率先开展的以血管介入治疗为代表的10多项新技术,研发的缺血性先天性心脏病介入治疗系列封堵器为代表的10余种医疗器械,都广泛应用于临床,已形成鲜明的医疗特色,直接服务于海内外患者。

“姓军为兵”提升医院战斗力

5月28日,23岁的东海舰队某舰副分队长叶某,在沪工作期间,因反复胸闷被紧急送往海军某医院治疗。因病情危重,长距离后送体系医院无法保证途中安全,遂请求紧急救援。

得知病情后,该院院长张从昕等院领导亲临现场组织患者转运,医院专门开辟“绿色通道”,直接转入胸心外科监护室治疗。经诊断,这位年轻的战士患有冠状动脉瘤、急性心肌梗死。如果不能及时诊治,随时可能出现生命危险。

“姓军为兵”是长海医院的根本职责和使命,归根结底就是要为部队官兵提供一流的服务。”院政委夏阳的话掷地有声,“我们要不计任何代价,克服种种困难,当好官兵

的生命‘守护神’,确保在任何时候为军服务宗旨都不动摇。”

为最大限度挽救年轻官兵的生命,该院在第一时间成立抢救专家组和医护小组,迅速展开各项医疗护理工作,并由胸心外科徐志云教授和宋智钢教授主刀进行了“冠状动脉旁路移植术”。术后患者情况稳定,并于6月11日出院。

在长海人看来,部队医院姓军为兵、为官兵服务天经地义,如果偏离了这个目标,也就失去了存在的意义。提高医疗质量,保障医疗安全的最终目的正是为了提高医院的战斗力和保障力。

近年来,该院依据第二军医大学“建设国际知名、高水平研究型军医大学”的总体构想,确立了“建设军事特色鲜明国际化创新型医院”的奋斗目标。其中,“军事特色鲜明”不仅是该院的特色,也是该院的核心竞争力。

医疗质量涉及医疗工作的方方面面,医疗环境、制度、管理、技术等都对医疗质量和安全产生着直接或间接的影响。为了让“为军服务”的具体要求,融入到医疗工作各个领域,使广大官兵和老干部切实享受到医院发展的成果和实惠,该院特设了军人专用诊区,各专科诊室候诊系统设置军人优先模块,所有检验设置军人专窗,所有检查24小时内完成;干部病房设置床位30张,各专科病区及急诊留观室设置军人病床100余张,军人住院排队系统单独运行,确保优先住院;设置军人抢救通道,无论体系内外的危重伤病员,均不受就医流程限制,直送相关专科救治。这些措施都极大提高了为军服务的质量,受到广大官兵的一致好评。

为了更好的服务部队官兵,该院充分发挥国家重点学科和全军专科研究所(中心)的技术优势,积极参与全军疑难危重疾病的诊治,并对基层医务人员实施技术指导和岗位培训,使医院真正成为军队疑难危重疾病诊治中心和医疗技术指导中心。他们利用远程会诊系统,为边远地区部队医院的疑难病会诊和开展复杂手术等提供了实时、具体的指导;依托野战内科学在全军建立的7个心理应激训练基地,使数万名官兵受益;每年派出10余个医疗队,赴一线作战部队送医送药,与宁夏固原县医院、西藏第115医院等10所医院签署帮带协议,帮带工作连续10年无间断。

在多年来高标准医疗技术和质量的基础上,按照“拉得出、跟得上、展得开、救得下、治得好”的要求,该院以7项卫勤保障制度为基本依据,制订了20余个战备预案(方)案和20多种突发事件时的应急保障预案;投入上千万,建成1700平方米的“三室一库”,建成野战内科学模拟仿真实验室以及卫勤和护理模拟训练平台;先后组织实施一系列卫勤综合演练和中俄联合军演等重要卫勤军事活动。

“空谈误国,实干兴院。坚持姓军为兵,不能纸上谈兵。”院长张从昕的话语十分坚定,他们坚持把平时锻炼转化为战时应急反应能力,作为做好战备、增强打赢能力的有效手段,练队伍、练技术、练作风、练协同,提高战时保障水平。

在参与地方重大任务或重大事故的抢救中,这个医院总是反应最及时,冲在最前面。卫勤分队组建以来,先后执行了汶川特大地震、北京奥运会和上海世博会的应急医疗保障任务,参加了上海市“842路公交车燃爆”和2011年“11·15”特大火灾等突发事件批量伤员的紧急救治,以熟练的卫勤组织模式和扎实的创伤救治能力出色完成任务。

四川雅安地震当天,恰逢该院正在筹备一场应急演练。在第一时间和该院联系时,记者了解到,当得知灾情后,他们立即命令机动卫勤分队进入二级战备状态。3个小时,该院抽组了5个组100人的抗震救灾医疗队,8小时内完成了包括人员、装备和物资在内的所有准备工作,随时待命奔赴救灾前线。此次筹备抗震救灾过程中,该院平时卫勤战备锻炼的各种机能得到了充分发挥和检验。近年来,总部已经4次转发该院为部队服务的做法,两次被评为“全军卫勤服务先进单位”。

如今,站在新的起点,长海人枕戈待旦、不敢松懈,对医疗质量和安全的永恒追求,成为他们永不言弃的目标,也成为他们踏上新征程有力的支撑!