

创新医疗谱华章

——山东大学第二医院国家级重点学科创新驱动发展纪实

□ 张瑞雪

一个成立仅仅十几年的医院,在强手如林的齐鲁大地怎么能率先拥有三个全国重点学科?

一个位于省城济南的医院,又如何吸引那么多省内外患者慕名前来就医?

几个规模不大、起步甚晚的科室,怎么能够占据山东医疗、护理技术的制高点?

一串的疑问,在记者走进这所以“全国首家通过新一轮三级甲等综合医院评审”闻名的山东大学第二医院后,皆有了初步答案。

泌尿外科:完美的蝶变

刘玉强,山东大学泌尿外科研究所副所长,山东大学第二医院泌尿外科主任、主任医师、山东大学教授、硕士生导师。2008年以学者身份在美国哈佛大学访问。2009年调入山东大学第二医院。

初见刘玉强,五六十岁,快人快语,待人以诚,活力十足,言语间透着一股山东人的豪气。在三个多小时的交谈中,刘玉强历数医学的发展里程,历述中国目前医疗、医保的发展现状,如数家珍地谈起泌尿外科目前的特色专业与技术专长,以及其科室所取得的骄人业绩。这是一位医疗理论与实践的大胆践行者,是一个叱咤齐鲁泌尿领域行业的佼佼者。

刘玉强临床基础深厚,疑难病例有丰富的经验,对泌尿系统畸形、结石病、肿瘤、前列腺疾病的诊断和治疗有高超的水平,培养了一大批研究生和进修医生。在国内外杂志发表论文28篇,出版著作18部,其中主编8部。“排尿可控性导尿管”、“尿道扩张引导器”等研究项目获国家实用新型发明专利,《身边的科学—人体结石》获全国科教影视学术奖一等奖。现兼任中国性学会第五届理事常务理事、山东省性学会副理事长、卫生部卫生人才服务中心专家组成员、卫生部泌尿外科专科医师准入专家委员会山东省专家组委员、山东省抗癌协会泌尿生殖系肿瘤专业委员会常委、山东省外科医师协会常委、山东省医学会泌尿外科专业委员会副主任委员、山东省医师协会泌尿外科医师分会副主任委员、山东省中西医结合学会男科学专业委员会副主任委员。

经过刘玉强及科室几代人的辛勤耕耘,山东大学泌尿外科得到迅速发展,已成为优势明显、特色突出的重点专业,主编全球发行的全英文杂志《Current Urology》。目前是山东省泌尿外科领域唯一的国家级临床重点专科建设单位,是山东省医药卫生重点学科,山东省十二五高校重点实验室,山东大学985三期重点学科,是山东大学硕士、博士学位授予点和博士后流动站,山东省乃至周边地区的临床医学中心、科研教学中心与学术交流中心。

探索砺剑之道

数字是枯燥的,但令人回味。

5年前,泌尿外科一年门诊量几千人,总收入几百万元,是普通的不能更普通的科室;5年后,泌尿外科一年门诊量几万人,拥有50多张床位,且常常向其他科室借用床位,年收入几千万。

5年间,泌尿外科发生了翻天覆地的变化,精湛的技术、优质的服务备受患者称道。这其中有何秘诀?面对记者的疑问,刘玉强的回答很实在,他说选择泌尿外科就意味着选择“艰辛”。他说,作为科室主任,除了必备的医学技术外,还必须懂得管理学、社会学、心理学、财务预算经济学等等,否则很难把一个科室方方面面搞好。他开玩笑地告诉记者,5年的光景,自己的头发只掉了几十根,并且还几乎全是白发。

技术进步是一个团队进取的不竭动力,不断科技创新是泌尿外科发展的“助推器”。刘玉强告诉记者,泌尿外科多年来坚持掌握全球最先进的理念,用最优质的服务,最先进的技术服务广大患者。泌尿外科先后引进了多功能X线双定位体外冲击波碎石机、OLYMPUS电子膀胱镜、PowerSuite100W软激光等,使科室的设备水平处于全省领先。为提高技术水平,刘玉强言传身教,带领大学开展电子膀胱镜检查、软激光膀胱肿瘤切除术、内镜下软激光碎石、软激光尿道狭窄切除术和软激光前列腺切除术等新技术。尤其软激光前列腺切除术技术要求高、学习周期长,许多人做一段时间后都放弃了。刘玉强告诫大家,开展新技术是要吃苦的,只有坚持,才能苦尽甘来。

目前科室形成的主要特色技术有微创腔镜和其他高难度技术,包括腹腔镜技术治疗泌尿系肿瘤、软激光技术治疗前列腺增生症、经皮肾镜、输尿管软镜技术治疗尿路结石、显微镜+多普勒血流探测仪手术治疗男性不育、三件套手术治疗勃起功能障碍、精囊镜技术治疗梗阻性无精子症、TVT-O治疗女性压力性尿失禁、超声引导技术治疗前列腺增生及功能障碍等。其中软激光技术治疗前列腺增生症、精囊镜技术治疗无精子症、显微镜加多普勒血流探测仪手术治疗男性不育是省内唯一开展此项技术的单位。

正能量“点亮”科室

手术靠精细,管理靠智慧,创新靠人才。在医疗技术发展上抢占制高点,离不开一个强有力的人才带动战略,离不开一个精英团队的整体合作和优势互补。

这是刘玉强及其团队上下形成的共识。在刘玉强看来,人是生产力诸因素中最活跃、最重要的因素,再好的设备、再先进的技术,只有通过人的行为才能得以落实。目前山大二院泌尿外科共有医护人员近五十人,拥有副教授职称以上人员17人,其中泰山学者2名,博士研究生导师3名,硕士研究生导师5名,海外留学回国人员4名,有海外经历者6名,主治、住院医师10余名,在读博士后1名,博士、硕士研究生一批。科室人才技术力量雄厚,学术梯队合理。

科室异常重视人才的选择、使用、培养。注重人才培养,派医生外出进修、参加各种学术会议等,开阔学术视野,提高竞争意识。泌尿外科医护人员的基础理论、基本知识与基本技能有了很大的提高。科室实行医疗分组,分成普通泌尿组、泌尿肿瘤组、泌尿结石组、



肾移植科每年完成肾移植手术120例以上



医院组织专家赴农村义诊,使患者在家门口享受到三甲医院的医疗水平



温馨导医服务

前列腺男科组等多个医疗组,使各人明确自己专业方向,有协作,有竞争,术业有专攻。

刘玉强常说,一个人的力量是有限的,应该把大家团结起来,共同努力,才能把工作做得更好。俗话说“教会徒弟饿死师傅”,但在刘玉强看来,应该青出于蓝更胜于蓝才对。只有把人才梯队建设好,工作才有连续性,才能更好的为病人服务。科室还积极与国内外多家大学及医院进行强强合作,目前已与瑞典卡罗林斯卡及美国华盛顿大学医学院结为友好科室,并派多名人员出国学习深造,使泌尿外科的临床、科研水平上了很大的台阶,各项工作已达到国内领先水平。

为杜绝医疗事故和医患纠纷,刘玉强还在科室管理上狠下功夫,在科室内实行医疗小组负责制,中等级以上手术进行全科讨论,始终坚持医疗大查房制度,严格落实疑难危重病例、重大手术讨论制度,不断提高医疗质量,保障医疗安全。

众所周知,泌尿外科在每个医院都是医患关系较“紧张”的一个科室。这就要求该科室人员要具备更强的责任心。泌尿外科始终坚持以病人为中心、以质量为核心的管理理念,以“治好病,少花钱,待病人,如家人”为行为准则,医生们晚上八点不回家、中午在病房吃饭吃饭观察病情,如发现问题,第一时间给予处理等等就成了家常便饭。科室自创建以来从未有医患纠纷发生,更谈不上医疗事故。科室多次被评为行风建设先进单位,科室创始人许纯孝教授更以其高尚的医德、精湛的医术,被授予“中国医师奖”。山大二院泌尿外科经过几代人的建设发展在社会上赢得了良好的口碑。

肾脏病科:用创新书写精彩答卷

这里拥有博士研究生导师2名,硕士研究生导师4名,至今已培养硕士研究生37名、博士研究生30名。拥有教授、主任医师4名,副主任医师4名。全科医师中具有研究生及以上学历、学位者占100%,其中有博士研究生者占60%。

这里有床位70张,主要收治各种原发性肾小球疾病、肾病综合征、继发性肾小球疾病、尿路感染、间质性肾炎、肾小管疾病、马兜铃酸肾病以及各种原因导致的急、慢性肾功能衰竭患者。

这里还有血液净化中心。创建于1999年经过近20年的发展拥有血液透析机50台,血液透析滤过机6台,血浆置换机2台,CRRT机器2台。拥有国际一流的血液净化设备,是全省大规模血液净化之一,透析病人近3万余例次。环境与设施均属国内一流,是山东省血液透析质量最好的中心之一。血液净化技术力量雄厚、设备完善,实力强。已形成以常规血液透析为基础,各种最新血液净化技术快速发展的格局。如单重血浆置换、双重血浆置换、床旁滤过、血液透析、滤过、免疫吸附、血液灌流等,在山东省肾脏病界具有很高的声誉。

这就是国家首批、山东省唯一的肾脏病临床重点专科建设单位——山东大学第二医院肾脏内科。深冬的泉城,寒风凛冽。初见肾脏内科主任傅余芹,她平易近人的微笑,油然而生的亲和力,给记者一种信任、踏实的感觉。朴实简练的话语中,却透着渊博的知识、敏捷的才思。

她是山东大学第二医院肾脏内科主任医师、医学博

士,硕士生导师。现在还是山东省医师协会肾病分会副主任委员;山东省医学会肾病专业委员会委员;中国病理生理杂志编委;山东生物医学工程学会干细胞与再生医学专业委员会常务理事;国家卫生部及科技部专家组成员;山东省及济南市医疗事故鉴定专家。

从事临床工作近30年,傅余芹谙熟各种肾脏疾病的诊治,尤其是对中西医结合治疗急、慢性尿路感染、慢性肾小球肾炎、慢性肾功能衰竭的非透析疗法有独到之处,并取得了良好的治疗效果。对肾脏乃至内科系统的急危重症的抢救有丰富的临床经验。

特色突出,以优势奠定学术领先地位

傅余芹告诉记者,作为国家首批肾脏病临床重点专科建设单位,肾内科始终以病人为中心,以医疗质量和服务水平为核心,坚持医、教、研全面发展,在国内和省内外开创新多项领先技术。

首先,在国内最早开展应用环磷酰胺冲击疗法治疗难治性肾综合征,取得了良好效果,积累了丰富的临床经验。老药新用大显奇功,环磷酰胺冲击治疗,不仅可以有效促进难治性肾综合征的缓解和临床治愈,最大程度减少不良反应,使更多的肾病患者受益,从而保护社会资源,为病人、家庭和社会节约医药费用,带来福音。

其次,在省内率先开展糖尿病肾病的早期诊断与治疗研究,发表相关论文并取得多项科研成果。通过糖尿病肾病早期筛查,同时采集标本筛选并确定糖尿病肾病早期诊断标志蛋白,建立特异性强、敏感度高的临床检测系统,并通过多中心、大样本随机对照临床研究,确立糖尿病肾病早期治疗的最佳方案,为临床提供科学的依据,从而显著提高糖尿病肾病的诊治水平。目前作为山东省医药卫生重点学科的肾内科已因其在糖尿病肾病早期诊治方面的出色工作和成就成为山东大学肾脏病研究所所长单位和山东省卫计委第一个“十二五科技创新联盟”组长单位。

第三,难治性狼疮性肾炎的多靶点治疗。经2009—2010年医院与南京军区总医院等全国近30家三甲医院进行难治性狼疮性肾炎的多靶点治疗观察,发现该疗法安全性好,实用性强,对于难治性狼疮性肾炎的治疗有效率较传统的环磷酰胺联合糖皮质激素治疗明显提高。该疗法以其全新的治疗理念和良好的安全性、有效性受到国内同行的广泛赞誉。

第四,双重血浆置换技术在血液净化中的应用。科室已先后成功应用双重血浆置换技术完成血脂净化数百例,该疗法安全、有效,实用性强,在治疗高血脂症方面具有独到的创新性和优势。高血脂症的内科治疗不仅花费大,且疗效有限,常常反复,最终导致动脉粥样硬化而出现相应靶器官的损害。

第五,应用钬钕钨内窥镜成形术建立血液透析患者永久性血管通路。血液透析是肾功能衰竭患者主要的肾脏替代疗法的方法之一,建立一条有效的永久性的血管通路是血液透析顺利进行的前提,通常被称为透析患者的生命线。长期维持性血液透析的患者需做动静脉内瘘吻合术,以减少患者穿刺时的疼痛和提高穿刺成功率,从而得到保证透析患者透析时充足的血流量,达到理想的透析效果。

目标明确,以信心谱写辉煌新纪元

谈到下一步打算时,傅余芹表示,作为三甲医院的国家重点专科,山大二院肾脏内科的发展,最根本的是要大力提高医疗服务能力。要利用好重点学科建设资金,加强硬件基础设施建设,满足患者日益扩大的临床医疗需求。自2006年起,科室已创建了独立网站——山东肾病网,今后,将进一步完善网站建设,构建远程会诊中心,完善网络服务平台、预约挂号服务平台等,更好地促进学术交流,普及肾病知识,为全国广大患者服务。

加强科室建设,最核心的是加强医疗质量管理。要不断强化质量意识教育,增强医务人员质量意识。不断完善科室质量考核与评价制度,强化医疗质量检查与分析,促进医疗规章的落实、预防和纠正质量问题。完善落实各项医疗制度,将医疗活动的每一个环节进行标准化管理,以环节质量的提高促进最终医疗质量的提高。定期检查各项制度落实情况,做到有章可循,按章办事,违章必究,规范医务人员的医疗行为,以高质量的医疗服务和低廉合理的收费水平,达到提供优质医疗服务的目的。

队伍建设是科室发展的根本保障。傅余芹满怀期待地表示,科室将着力创新杰出人才培养与引进机制,造就一支结构合理、富于创新精神的高素质高水平的专业人才队伍。鼓励职工在职攻读学历学位,使具有博士学位的医师比例达到90%,具有硕士学位的护士比例达到50%。争取每年选派1名中青年医师到国外高水平医学院所进行3个月以上学术研修;支持青年医师及其他卫生技术人员到国内一流医疗机构进行培训、攻读博士学位或从事博士后研究。同时,科室力争在5年内引进在国内临床业务具有领先水平的著名专家学者1—2名,国内杰出青年基金获得者1名,培养省、部级有突出贡献的中青年专家1名。

对临床技术发展,傅余芹也有5年发展目标,将重点攻关糖尿病肾病的早期诊断与防治技术。争取在5年内,取得突破性进展,将糖尿病肾病的早期诊治技术推进到“微量白蛋白尿期”之前。建立并完善独立的肾病学实验室;购置补充相关实验设备,招聘、引进基础研究人员,争取5年内申报国家级重点实验室。

傅余芹表示,肾内科能有今天的局面,是科室几代人共同努力的结果。下一步,科室将会充分整合和利用现有资源和上级资助,奋力拼搏,续写明天的新辉煌。

护理工作:爱心唱响天使最强音

一个雾霾散去、湛蓝的天空下洒满柔和阳光的冬日上午,记者如约来到山大二院护理部。拥挤狭窄的办公室内,接待记者的是刚过不惑之年的李晚辉主任和王晓云副主任,她们就如一首经典的老歌,眉目间透着一股书卷的清气,举手投足间的优雅风华令人久久不忘。

不骄不躁,不虚来,山大二院护理工作“头雁”的引领下笃定前行,每一个脚印都是脚踏实地的标签。经过多年的积累,她们向患者、向社会交出了一张亮丽的成绩单:2003年,在山东省首届白衣天使大赛中,山东大学第二医院护理代表团队过关斩将,力挫群雄,获得大赛一等奖;2008年在全国护理岗位技能大赛中,山东大学第二医院护理团队入选国家临床重点专科建设项目并获资金支持;2009年,山东大学第二医院护理团队荣获全国卫生系统巾帼文明岗;自2010起山东大学第二医院14个护理单元荣获全国或者山东省卫生系统“两好一满意”服务品牌;5人获得护理工作示范标兵光荣称号;2010年山东大学第二医院护理团队入选国家临床重点专科建设项目并获资金支持,护理团队获此殊荣在全国属于首批,在山东省是首家;2014年柳相珍获得全国“群众最满意社区护士”光荣称号,是济南市唯一获此殊荣的护理人员。

责任制,植根于团队整体

李晚辉说:现代护理模式要求护理工作完全从功能护理转变为以病人为中心、以注重人文关怀为核心的责任制整体护理,实现责任护士有效履责,服务患者,及时掌握患者身心、病情和心理的变化,护患关系更加密切。

为保证责任制整体护理模式的有效开展,医院从各个角度和方面给予了大力的支持。专门成立医院一把手为组长,人事、后勤等相关部門参与的优质服务领导小组,全面协调各方面事宜。成立质控中心,承担检验标本、急救临时药品取送等工作;成立静脉输液配置中心和中心摆药房,集中配置液体和集中摆药等;实施总务物品配送的下收下发等,有效地减少了护理人员的非护理工作,

工作,将时间还给护士,将护士还给患者。实行护士多维度绩效考核,将护士的薪酬与工作量、岗位风险、技术难度、四方满意度调查有机结合,体现多劳多得,优绩优酬;提高夜班费,扭转护士不愿上夜班、不愿去危重科室的现象。实行护理单元制管理,设立护士机动人员库,护理部及时了解病房护理工作情况,根据临床需求,科学、合理调整全院护理人员,实现全院护理人员的动态管理,高效发挥了护士的作用。为了确保护理人员到位,近两年,医院每年新增100—200名护理人员,确保达到每名责任护士分管患者≤8名。

全院资源的有效调配使用,推动了责任制整体护理工作有效落实,实现了责任制整体护理落实率100%,患者对责任护士的知晓率100%,分级护理合格率≥95%,危重患者护理合格率≥95%,基础护理合格率≥95%,出院患者随访率100%。责任制整体护理工作推进以来,患者满意度由三年之前的95%提升到98.5%以上,医生对护理工作满意度高达99%,护理人员满意度达99.4%。

创新,驱动管理升级

记者采访中,一直有感于山大二院护理工作的创新。在“心本管理,构建和谐护理团队”的理念指导下,护理部创新了许多举措,加强护理管理。

实施病区护理单元化管理,护理工作相对独立于医疗进行管理。这一方面有效地避免了部分科室加床过度而部分科室床位闲置的矛盾现象,有效利用了医院床位资源;另一方面节约了护理人力资源,降低了医院运营成本;第三方面,医护奖金分开核算,护理人员有了独立财权,自主性增强,奖金分配更为合理,更好地调动了广大护士的积极性。

改传统“三班倒”值班模式为两班制排班模式,减少了护士交接班次,让护士能更充分地了解病人的病情,工作起来有延续性,极大提高了患者满意度,也提高了医生满意度,达到了医、护、患三满意。

推行护士长夜值班制度,每晚由一至两名护士长值班,巡查病区,检查质量,发现问题当场解决,加强了薄弱时段的管理。

推行“护理管理亮点经验分享”,分享管理亮点。在每月一次的护士长例会上,护士长轮流介绍管理经验,包括病房管理、人力资源学习、护理质量控制、护理教学与科研管理、人际交流管理,共同改进和提高。

健全完善护理安全管理制度,确保护理安全。制作张贴护理安全警示温馨提示,出台高危药品管理办法,实行输液双人双签字制度,抢救车封条管理制度等,从细微处防范可能的护理事故。

加强监督与检查,确保护理质量。实施每月质量控制督导,护理部每月组织护理质量管理委员会对各病区进行专项检查,对危重病人进行督导,检查结果实行网上公示,与奖金、职称、评优等挂钩。实施末端督导制,对每月护理质量检查中最后三名的护理单元进行末位督导。实施走动式管理督导,护理部每天上午深入病区巡查,发现问题现场督导整改。实施标准化管理,设计适合责任整体护理模式的表格化记录单,挂于病人的床尾,便于护士书写和记录,使护士书写文书时间由1—2小时缩短至20—25分钟。编写《护理服务流程与规范》,拍摄制作DVD教学片,作为培训教材,进一步规范操作程序,确保护理质量。

精细化,源于爱心植根

老子曰:“天下大事,必作于细”。细节被誉为“扎在当今社会浮躁穴位上的一根银针”。当今人们耳熟能详的词汇是:细节决定成败。

王晓云认为,是否重视细节靠理念,而完善细节要靠举措。她告诉记者,近年来,护理部开展了一系列活动,从细微之处体现以人为本、体现对患者的关怀,收到了良好效果。

组织人员精心编写了“优质护理服务赞”,诠释优质护理服务内涵,并以快板书的形式体现,形式新颖,独具匠心,朗朗上口,深入人心,受到同行专家好评,并被国家卫计委网站采用。

开展“六个一温馨服务”,即“一个微笑,一句问候,一枝鲜花,一个祝福卡,一块手帕,一张爱心服务卡”,关注患者从入院到出院的每一个细节,展示了护理人员最贴心的服务。

实施护理“24字方针”,即“热情接、耐心讲、认真做、细心观、真实记、主动帮、亲切送、热心访”,每一步护理流程都做出了详尽要求,尽显护理人员认真负责的职业风范。

实施“五声化温馨护理操作”,争做温馨护理操作标兵,即“操作前有问候告知声;操作中有鼓励和安慰声;操作需患者配合时有感谢声;操作后有注意事项的交待声;操作失误有道歉声”,从改善护理沟通入手,构建良好护患关系。

想患者所想,做患者所需,从住院患者需求的具体细节入手,全力打造舒适、温馨的医疗护理环境。如制作张贴充满人性关怀的温馨标识牌“您服药了吗?”如儿外科病区、儿内科病区,在墙壁上张贴了各种卡通动物、花草等装饰图案,让病区变成生动活泼的儿童乐园;如创新性设计制作了舒适、有效的护理用具——神经内科病区的翻身垫、骨科病区的骨科裤,泌尿外科病区的尿袋兜等。

举办护患沟通情景剧大赛,开展丰富多彩的健康教育活动。2010年开设的糖尿病健康教育门诊,每年接待患者数量达到5000余人次。

凡此种种,既有利地促进了患者的康复,也加强了医护与患者及家属之间的良好互动,使护患关系更加和谐融洽。

展望现代护理的发展前景,李晚辉表示,在自信的同时,也有一种“等不起”的危机感,“懈不得”的责任感。她将带领这支年轻而富有朝气的护理团队,脚踏实地,大胆创新,如一匹飞奔的骏马,以昂扬的态度,把生命的饱满和酣畅,诠释得生动有力。