

# 根植清莲池 医者“天使心”

## ——山东大学第二医院全国首家获评“新三甲”纪实

□ 本报记者 王建梁

站在山东大学第二医院(以下简称“山大二院”)高耸的新外科病房大楼脚下,你绝对想不到这里曾经是一片开满淡绿清莲的荷塘。从1987年卫生部决定动工兴建原山东医科大学第二附属医院到现在,山大二院的创业者和建设者们,怀着满腔热情,栉风沐雨、艰苦创业,在卫生部、山东省、济南市各级领导的关心支持和山东大学的正确领导下,白手起家,建设起一座大型现代化综合医疗机构。今天,全体山大二院人正以全国首家“新三甲”医院揭牌和山东大学“建设世界一流大学”征程为新契机,以更加昂扬的斗志,凝心聚力、共谋发展,全心全意为人民健康服务,籍名校、创名院,为建设一所“特色明显、国内一流、国际知名的医学中心”努力奋斗。

作为原卫生部部管医院、百年山东大学的附属医院,山东大学第二医院自1997年5月18日开诊,经过风雨15年的发展,已成长为一所特色优势明显、管理科学规范的大型现代化医疗服务中心,先后获得“全国医药卫生系统先进集体”、“全国卫生系统护士岗位技能竞赛金奖单位”、“山东省富民兴鲁劳动奖状”、“山东省为民服务创先争优示范窗口单位”、“山东省医院管理先进单位”、“山东省卫生系统廉洁行医树新风先进单位”、“全省医德医风示范医院”等荣誉称号。

### 专项基金塑“卓越” “神、肾、微”群显特色

——“高水平医学中心的一个衡量标志,是解决疑难疾病的能力”

医院发展的根本是医疗技术和专家,高水平医学中心必须具备的是高水平专家、综合技术实力和疑难病症的处理能力。目前,山大二院拥有54个临床医技科室,云集大批国内外知名医学专家,众多新项目在国内或省内率先开展,支撑起医院的各个学科。

2011年,医院启动了“卓越医师”工程,设立“卓越医师”专项培养基金,鼓励后备人才通过进修或专项培训等方式进行职业拓展培训,为医师成长创造适宜的学术氛围和学习机会,着力打造高水平的医疗服务团队。

目前医院拥有三个国家重点专科,泌尿外科、肾内科于2012年被正式列入国家临床重点专科建设项目,临床护理专业于2010年入选国家临床重点专科,是山东省唯一入选临床护理专业项目的医院。医院还拥有小儿内科、急诊科、产科、骨科、心血管内科5个省级临床重点专科,内科学、外科学、妇产科学、儿科学、神经病学、耳鼻喉科学、医学影像学等7个省级重点学科,泌尿外科、肾脏内科、神经外科、神经内科、肾移植科等5个山东省医药卫生重点学科,肾脏组织工程实验室、神经系统变性病转化医学实验室、消化系统肿瘤实验室等3个山东省“十二五”高校重点实验室,山东大学泌尿外科研究所、山东大学肾脏病研究所、山东大学血液肿瘤与生物治疗研究所、山东大学组织工程研究所、山东大学神经病学研究所、山东大学眼科中心等6个依托医院的研究机构。

此外,脑血管病的介入治疗、肾脏移植、血液净化、妇科微创、人工关节置换、乳腺疾病的诊治、儿童大小便失禁的诊治、胸科微创、睡眠呼吸障碍的诊治、白内障治疗、肿瘤放疗、健康管理、传染性肝病治疗、泌尿外科、产科、消化内镜等专业在国内或省内处于领先水平,“神、肾、微”优势特色学科群已经形成。

“作为高水平的医学中心,还有另外一个衡量标志,就是解决疑难疾病的能力,这些疑难疾病在其他地方做不了或者做的没有我们医院好。”山大二院院长赵升田自信地表示,医院一部分科室已经具备了这样的水平。比如说,过去动脉血管瘤死亡率超过50%,现在经过介入治疗,这种病的死亡率已经降到了很低的水平。

### 规范标准促沟通 制度管理保安全

——“更重要的是,病人需要知道标准”

医疗技术水平固然重要,但是只有好的医疗技术不一定能提供好的医疗服务。

赵升田告诉记者,正如电视剧《心术》里所说,医生所能做的,偶尔是治疗,因为很多疾病按现代医学水平是治不了的;经常是帮助,帮助病人的机会比你治疗病人的机会要多得多;而总是在做的,不管是医生还是护士,是安慰。治疗固然重要,帮助和安慰给病人带来的治疗效果有时候优于医疗技术的效果。医院提供的服



先进的医疗设备——医科达直线加速器



微创手术在腹腔镜手中



肾移植科每年完成肾移植手术120例以上



医院组织专家赴章丘义诊,患者在院门口等候专家级医疗水平



航空式的导医服务



医院下乡义诊活动,拉近心与心的距离

务是好是坏如何衡量,标尺是什么?这是山大二院多年来坚持的一个理念,就是提供标准化服务。

没有标准谈不上优质,山大二院之所以能够在全国第一家通过新医改以后的新三甲评审,与提供标准化服务的理念和实践是分不开的。

“更重要的是,病人需要知道标准。”赵升田认为,现在社会的医患关系紧张,很重要的一个原因就是彼此信任程度不够,医患之间的诚信缺失问题特别突出,为什么?因为医疗服务的提供者和医疗服务的接收者存在着严重的信息不对称。而只有让病人了解标准,知道他接受的是什么样的服务,能够产生什么样的效果,病人才能对服务进行判定。从另外一个角度讲,医疗服务的标准是医患沟通的平台,只有在这个平台上,医患才可以对话。

为此,山大二院一直致力于医疗服务的规范化和标准化建设。加强对一线医务人员的技能培训,在山东率先建立起临床技能培训中心。为提高疑难重症的诊疗水平和服务质量,积极探索团队医学服务模式,汇集不同医学领域的专家团队联合合作,首诊医师负责制,通过与其他医师协商确定诊断及治疗方案,为疑难重症患者提供一体化、多专业的医疗服务。

在临床科室的医疗质量管理方面,为保障病人安全,医院组织编写了《医院管理制度汇编》、《工作职责和流程》,起草或修订了党风廉政建设、综合管理、临床等十二个章节400余项规章制度,110余项流程和380余项岗位职责,形成了制度、监督与责任并重的管理模式。加大制度落实力度,重点抓好疑难危重病例讨论制度、术前病历讨论制度等核心制度的落实情况,以及护理单元基础护理合格率、危重病人护理合格率等核心指标。加大对重点岗位、重点部门、重点环节、薄弱环节的关注,加强对重点病人和重点手术病人安全的管理,以规章制度的严格执行确保病人就诊安全。

在建章立制的基础上,医院加大医疗质量监督力度,保障医疗质量各项制度落实到位。借助信息中心数据库支持,对反映医疗质量优劣的近百项指标实

现目标化管理,质量目标落实情况与科室和医生的绩效考核挂钩,摒弃了靠经济指标和绩效挂钩的做法,科室和医生的质量意识明显增强。同时建立了职能部门对所监管的医疗质量的业绩情况与其部门的绩效考核挂钩制度,调动了管理人员工作的主动性和积极性。在此基础上,医院针对质量管理成效的长期保持,又出台了若干长效建设措施,从而逐步建立了严格、科学、规范的医疗质量体系,有效保障了医疗质量优质、高效。

在此基础上,山大二院实现了两个“最”:一是最安全,即医务人员按标准行医,不因医疗干预让病人增加新的疾病。二是最有效,即治疗效果上最有效,能够治愈的治愈出院,不能够治愈的要好转,提高生活质量;治疗效率上最有效,能花100元钱治好的病,绝不让病人花101元钱。

在业内人士及卫生行政主管部门的专家看来,这两个看似简单的“最”,绝不是一日之功,只有凭借对质量控制、服务标准日积月累的努力,才能够做到。

### “五个一”抵挡亚健康 治疗一人预防全家

——“医生的重要职责之一,是教给百姓如何预防疾病”

“医生除了治疗疾病的责任,还有一个很重要的职责就是健康宣教,教给百姓如何预防疾病。”长期研究公立医院管理的赵升田认为,虽然国家一直提倡防治结合,但现实操作层面更多的是“治病”,“防病”被忽略了,而无论从促进群众健康水平角度看,还是从医疗经济学角度看,预防疾病的意义都远远大于治疗疾病。山大二院正是从预防着手,对破解“看病难看病贵”问题进行探索。

自2009年开始,山大二院提出“关注民生,健康管理”的服务理念,探索打造“健康管理型医院”。推出“五个一”健康服务活动,即一台“健康管理直通车”、一

册“健康管理档案”、一条“健康管理热线”、一个“健康管理网站”和一堂“健康管理课堂”,针对不同人群的健康状况,全方位提供系统化健康服务,让群众早防病、少生病,提高生活质量。

比如一个高血压病人住院了,医生在给他治疗高血压的同时,要给他做危险因素分析,找到诸如高盐饮食、活动量少等危险因素,然后口头或者书面告知:吃饭不能太咸,每人每天六克盐,发给控盐小勺等,帮助病人养成健康的生活习惯,进而影响目前没发病但实际已处于高风险因素作用下的他的家人。这样通过治疗一个病人,帮助一家人防病。目前山大二院正在越来越多的患者身上进行这种健康管理尝试。为此,医院设立了健康管理科,由专业团队对体检发现的亚健康人群进行免费的健康行为指导和干预。健康管理的周期为一年,重点管理人群的膳食和运动,周期内定期督导,周期结束后给予健康评估。

“来时是病人,走时是健康宣教者”,“治疗一个人,预防一家人患病”,这正是“健康管理型医院”的价值所在,山大二院由此开启了“健康为本”医疗服务模式的新篇章。

### 温馨环境彰医德 多彩文化谱和谐

——“把道德建设融入丰富多彩的文化活动中,建一支高尚的医护队伍”

“文化是医院发展的不竭动力。”对于文化建设的重要性,山大二院党委书记曲波一语中的。

文化建设不是空话,而是实实在在的环境、管理和服。为此,医院十分注重营造温馨氛围和环境:园艺化的山水花草广场、宽敞明亮的阳光大厅、商场式的自动扶梯、始终带着温暖和亲切笑容的导医小姐,缓解着患者的紧张情绪;门诊立柱、楼梯间、走廊等处设置的论语诗词文化展板,清新典雅;循环播放的科室专题片,传播了医学科普常识;随处可见的导引标识,为方便患

者做医技检查在地面铺设的导引“小脚丫”,清晰明了又生动活泼;床头设置“今天你服药了吗?”温馨提醒牌,为住院病人提供床暖,在病号服上贴防撞标识等;各病区墙壁上可爱的卡通人物、动物、花草等装饰图案。细微之处,展现出的是温馨和舒适,隐藏在其后的,是医院的体贴和用心,是对患者的尊重和真诚。

多年来,医院还高度重视医德医风建设,以行风塑院风。早在2002年,山大二院就率先在省承诺“诚信服务、拒收红包”。时至今日,拒收红包已经成为习惯,“无红包医院”让山大二院人引以为豪。在山大二院党办,患者和家属送来的感谢信、锦旗数不胜数,粗略算一下每月都有十几封(面)。医院也涌现出以“身患癌症仍不离手术台的好医生”、陈增海教授为代表的一大批德艺双馨的精湛大医,他们凭借对事业的责任、对生命的敬畏,把患者当家人,视医德如生命,给时代和社会带来震撼和感动。

在这样的氛围里,在这样的风气中,山大二院的医护人员平时默默耕耘,挑战来临时则冲得上、顶得住——从5·12抗震救灾和支援北川灾后重建的现场到抢救四川首批来鲁治疗的37名伤员,从筛查诊疗食用含三聚氰胺奶粉婴幼儿手足口病防治,从应对甲型H1N1流感疫情到奥运会、全运会的医疗卫生保障——在每一次突发公共卫生事件和重大活动考验面前,他们勇于承担社会责任,一次次交出令人满意的答卷。

“让患者满意,先让职工满意!”曲波认为,患者是医院服务之本,医生则是医院发展之本。山大二院坚持将文化建设与医院中心工作、与行风建设和解决职工实际问题结合起来,全力创造和谐文化氛围。“自2002年起,医院先后深入开展了‘六个一’温馨服务,‘一站式’导医服务,‘创病人满意病房,做患者信任护士’,患者满意度调查、医患共建等活动,不断打造人性化、亲情化服务品牌,并逐渐成为医院的亮点。”生日卡、蛋糕券,处处表达着领导的关切与嘱托,住房、午餐、孩子入托入学等实际问题的解决,体现着医院党政领导事事为员工着想的心意。

让职工满意,是培养职工“天使心”的基础。红红火火进行着的一系列医院文化活动,致力于从一点一滴中影响每个员工。从2009年开始,医院每年都要举办科技文化艺术节,“优质服务示范工程”演讲比赛、“我心中的白衣天使”主题征文、新视野讲坛、天使风采大赛等活动。长期坚持开展这样丰富多彩、与时俱进的文化活动,不仅提升了干部职工的凝聚力,也增强了医院文化氛围,极大提升了医护人员的道德素养。

“把道德建设融入丰富多彩的文化活动中,推动我们建立一支道德高尚的医护队伍,从而为群众提供更高效率、更有品质的医疗服务,这是我们加强文化建设的初衷。将来山大二院不应该是医学人才的高地,科技创新的高地,还应该是体现先进医院文化的高地。”曲波说。

### 相关链接

#### 部分率先开展的新技术

——膝关节置换、关节镜下交叉韧带重建是省内率先开展

——腹腔镜肥大内镜下经口直视腺样体切除术是省内首例开展

——宫血的舒诺手术是省内首例,腔镜下盆底重建和腹腔镜恶性肿瘤的应用都是省内率先开展

——门静脉海绵样变性做肝内门静脉搭桥术是省内首例,大小便失禁治疗是省内先进水平

——气管支架省内首例开展,目前在省内胸外科唯一能做此手术

——前列腺肥大的经尿道前列腺激光剜除术是省内最早开展,泌尿外科也是省内唯一常规开展此项技术的科室

——白内障的超声乳化术是省内首先开展

——乳腺癌根治术+腹直肌重建以及一期背阔肌重建、非哺乳期乳腺炎或乳房脓肿的保守治疗、钼靶立体定位乳腺微创活检技术均是省内率先开展

——检验乙肝耐药性的基因测序耐药监测是省内首例

——多层支架结合弹簧圈治疗椎—基底动脉缺血性或梭形动脉瘤,颅内动脉支架置入术,ONX栓塞治疗脑血管畸形,脑深部电极植入术治疗帕金森病,高危颈动脉狭窄的颈内动脉支架治疗,AVM合并脑动脉瘤的栓塞联合显微手术治疗,省内领先水平

——房颤治疗省内首家



医院整体效果图