

●三甲,作为当今中国医院最高的级别等次,其晋升难度不言而喻。且不说那 374 条、636 款的三甲标准条款,单讲那带五角星符号的 48 条刚性条款,哪一条做不到,就一票否决! ●三甲,作为当今中国医院最高的级别等次,要想拿下,首先要掂量一下有无足够的底气与实力,省、国家级的重点学科、重点专科、示范学科有多少? 所治疗的病种有多少? 急危重症、抢救成功率有多高? ●三甲,作为当今中国医院最高的级别等次,内涵建设是重中之重。关键设备、设施是什么档次? 规模够不够级别? 救治病人的承载量有多大? 病人平均住院日、好转率、治愈率是多少? …… ●三甲,作为当今中国医院最高的级别等次,一旦评审通过,红头文件下达,会是啥情况? 菏泽市立医院院长哭了! 员工哭了! 全院上下喜极而泣! 从 1946 年建院于战火硝烟,至今几代人终于梦想成真! 请看——

凤凰涅槃 浴火重生

——菏泽市立医院创建三级甲等医院纪实·系列报道之三

本报通讯员 朱朝金 宋美茹 张楠楠 本报记者 陈 奇

编者按

一个人,从母体十月怀胎,到呱呱坠地,来到人间, 如果说其一生最大的愿望即是生活幸福、健康长寿,应该不会有人怀疑。然而,人有旦夕祸福,天有不测风云。人最终都要走向人生终点,这一规律虽无法改变,但人类聪明智慧发展到今天,本可以做到活得质量高一些,活得时间长一些。而要达此目的,只有高超发达的医疗技术来做保证。人们身边如有一个近在咫尺的当今中国最高级别的三级甲等综合医院,应该说

是最大的幸事。大病一旦来袭,死神向你步步紧逼之时,能拯救你的只有医院,能给你送上第二次生命的也只有医院。 亲爱的读者,你就是对自己宝贵的生命负责,也要关注一下目前菏泽最高级别、最大规模的市立医院,其三甲是怎样炼成的? 凤凰是怎样涅槃,又怎样浴火重生的? 全市人民的一大福祉是怎样诞生的?今天,本报特推出系列报道之三:“凤凰涅槃,浴火重生”篇,敬请关注。

院长感言

凤凰涅槃,浴火重生。 这是我于 2014 年 6 月 18 日在听到山东省三甲医院评审团郑重宣布“经现场评审,菏泽市立医院为三级甲等医院”时,所发出的感慨。医院也有不少同志用了“刻骨铭心,脱胎换骨”等词语来形容。可见当时全院上下喜极而泣的心情。 菏泽市立医院作为菏泽最高级别的医院,自 1946 年建院至今 68 年,自 1994 年

晋升三级乙等医院至今 20 年,这固然是医院一代人又一代人共同努力的结果, 可作为近 3 年来,拼尽全力冲刺三甲的当事人,其感怀更甚! 菏泽市立医院作为三乙历史阶段的凤凰已经涅槃,作为崭新的三甲医院,在血与火的洗礼中已经诞生。她已巍然屹立在鲁西南大地上! ——赵利华

速度,三甲!

48 条刚性条款里出速度

“扩建、迎评,市立医院决战 2013!” “市立医院大扩建,成就千秋大基业!” “不负人民重托,三年六大突破!” ……

近三年来,许多关注菏泽市立医院发展的人、大都会从新闻媒体上看到有关市立医院发展大提速、建设大突破等诸类报道。《菏泽日报》作为中共菏泽市委机关报更是在头版头条,以五个“似若一夜之间”的排比句,对市立医院进行了长篇报道:面积一下子扩大好几倍,由原出人大门一条路,变为三纵三横、四通八达、四门大开,车流、人流、急诊流畅通无阻;病床一下子由 1300 张猛增至近 2000 张,由 37 个病区一下子扩至 63 个病区;全省乃至全国一流的静配中心、急救中心、供应中心、科技中心、临床教学中心、查体中心一下子横空出世,屹立在菏泽大地;医护人员一下子由 1300 余人猛增至 2452 人,数百博士、硕士从全国各地云集菏泽市立医院……

广大读者从一串串硬邦邦的数据、一个个看得见、摸得着的新闻事实中,感叹市立医院的巨大变化之时,更会发现市立医院人干事创业突现一个“快”字,创建三级甲等综合医院追求的是速度,重视的是质量,强调的是内涵。

三级甲等综合医院作为当今中国最高级别等次的医院,其软件、硬件建设要求质量档次之高,各类条款要求规范之严格,都是空前的。单就一个硬件建设,就是对市立医院人一个严峻的考验。建院半个多世纪,一直在狭小的圈子里打转转,门诊病房拥挤不堪,历届领导班子虽经过一些改造,都难有大的突破。近三年来,市立医院现任领导班子实施了“进军三甲,实现梦想”的大决战。尽管工作千头万绪,软、硬件建设欠账较多,可他们坚持抓重点、抓主要矛盾,将项目大扩建、人才大引进、规模大突破作为全院上下重中之重。分管基建的市立医院党委副书记、副院长苗祥玉说:“一年多,医院完成大小基建项目 68 个, 医院规模比过去扩大好几倍,人员翻了近一番,总投资数以亿计。一年多能干这么多的活,完成这么多的工作量,这在过去想都不敢想。三甲,我们一举拿下,既在意料之外,又在预料之中!”

规范,三甲!

48 条刚性条款里出规范

“三甲规范了我们(病理),我们规范了医生!” “三甲规范了专家,三甲保护了专家!” “自打上三甲,上规范,虽然工作紧张繁忙、辛苦,可我却晚上能睡着觉了,因为整个病理检验流程,都进入一整套规范程序之中,任何一个环节的工作,都有工作人员签字,任何一道程序,都有操作人员负责,哪怕是一个细节细小的疏忽,都能找到具体人。就为这,大家都慎之又慎,细了又细,认真了又认真,总担心在自己值班的时候出差错!”

市立医院病理科主任宋化著谈到创建三甲的日日夜夜,尤其是谈到病理检验流程严格按三甲要求进行规范化运行,她感慨万千,侃侃而谈。

记者在采访中,翻阅市立医院创建三甲医院所印发全院各科室厚厚几大本条款,尤其是那带五角星符号的 48 条刚性条款,几乎无一不和规范有关。病人从门诊、住院、检验、到术前备血,三查八对,到术中、术后医疗服务的一个个细节,都要求精准细致到极致。市立医院创三甲,必须首先过“规范”关。然而,光靠人去规范人、靠人去监督人,又难以将规范真正落实到位。为此,院长赵利华经多番考察论证后果敢拍



板,不惜代价上规范! 投资两千多万,购置了规范用药软件、反统方软件、病理检验软件、移动查房软件、病历书写软件、绩效软件等等,足有几十种。实现了从人管人到利用信息反馈进行制约的现代化管理手段大突破。如他们上马的反统方软件和抗生素软件,效果就非常好。仅是抗生素使用就要几级签字,如有人乱开药,或开了提成药、大药方及滥用药、过度用药等,其临床软件上即会自动报警,提示不准进行该项操作,“逼”着医生规范用药,患者利益得到保护。再说病理科规范了标本检验程序之后,仅是让病人看得见、摸得着的好处就有好多。且说病理科专家为将病人在手术台上等待标本检验结果的时间缩短再缩短,他们在院领导的大力支持下,将原在门诊四楼的快速冰冻切片检验干脆搬到综合病房大楼一楼大厅东侧,这样,从二楼手术室取出的标本直送一楼快速冰冻检验,要比过去缩短路程十分之九,再加上他们的检验报告采用了自动打印软件,当检验结果一输进微机,手术室专家即在电脑软件上看得一清二楚,根据标本的检验结果为良性恶性等情况,立即实施不同的手术。这样,同样一个手术,病人在手术台上等待的时间,大都能缩短一半以上,即原来需要等待 10 分钟的,现在四五分钟即可接着进行手术,这缩短的短短几分钟时间,对健康人来说,可能算不上什么,可对开胸破肚的重大手术病人来说,简直是在和死神赛跑,每缩短一分钟,病人的生命就多一份希望,手术效果就多一份保障。

讲到病理科创三甲上规范带来的好处,科主任宋化著掰着手指头一口气数了许多。她说,检验上规范不光是保护了病人,还保护了专家。科里严格按三级甲等医院的标准程序操作。如对快速冰冻住院标本交接和病理报告,他们制作了专门表格,从病人姓名、性别、年龄、住院号到送检科室、标本名称、份数、标本送检者、标本接受者,再到离体时间、交接时间、报告签收者、签收时间等都不一清二楚,任何一个环节都有责任人,这就是对病人、对医生等人员的最大负责和保护,要求每个人都务必做好。宋化著还说:“自打有了这个规范正规的表格,我作为科主任,晚上能睡着觉了。”

信息科负责同志讲到上三甲、上规范、购软件、编程更有感慨。全院如今住院近两千名病人,每一个人从入院到出院,什么时间进行手术、什么时间用药、用什么药、几次会诊、几次查房、几次检验检查,每一次结果,包括病人每天的饮食、康复情况等等,全院任何一个科室的医护人员都能随时在微机上查看个一清二楚。这

既能更好地对病人进行诊断和治疗,又能相互监督,发现问题及时改正,对医治和护理敬终如始。如病理科在对标本检验时,发现标本周边仍有癌细胞时,便及时提醒手术专家要进一步将病灶切干净。就这样,大家相互提醒、相互制约,专家们也就更有安全感。

认真,三甲!

48 条刚性条款里出认真

纵观创建三级甲等综合医院的 48 条刚性条款,可以说每一条款都充满着“认真”二字,创建三甲的过程,也就是认认真真抓三甲条款落实的过程,更是每一位医护人员养成认真真干事好习惯的过程,这也是医院创认真真抓标

准化建设的过程。 血液内科护士赵淑娜说,医院用三甲标准的各项条款、规章将每一位医务人员规范在一个圆圈里,开始时有被层层束缚的感觉,怪别扭的。可大家在一个个既定范围内慢慢养成了一个习惯,又觉得干工作有章可循,便觉得轻松自然了。如每天护士长会习惯做一个小总结,并把当天的工作进行一次合理地规划和安排,将工作中容易出现差错的地方一一提醒。A 班护士已习惯提前到达科室,清点各种物品和药品,认真核对静配中心发来的药品和液体,严格“三查八对”,保证核对无误后,为责任护士做好输液准备。微机班护士有条不紊地处理当日医嘱,保证病人的及时用药,做好新入病人的安排工作。当一切准备就绪,再次核对液体后,再逐一为病人将当天液体统一输入。病床床尾悬挂着病人当天液体,责任护士根据每个病人的具体情况选择合适的血管、合适的注射部位、合适的注射方法等等,大家认真了再认真,始终确保准确无误。

特检科 B 超室在布置整理以备急用抢救车时,结合外地先进经验,对每一种药品或物品都从抢救的角度进行考虑。摆放完毕后,再请多个临床科室护理人员进行反复评价,不放过任何一个细节。B 超室邹亮结合抢救实践需要,对抢救车示意图的样式和版式,前后修改了五遍,最后获得评审专家的一致好评。正是这种严细认真作风的迅速养成,市立医院创三甲一路冲关,经过很多大坎。仅是近两年护理队伍一扩再扩,随着医院规模大突破,新成员一路猛增,仅 2013 年就新招 540 名护士,且 80%以上的护士长是

新提拔任用的,医院护理部主任、副主任也基本上全是临阵换将。当时包括赵利华院长在内的许多人都为医院护理队伍关键时刻能否冲上去,捏了一把汗。结果,正是这个一头撞在南墙上不拐弯的认真劲,把这支队伍快速炼成钢。

全国人大副委员长陈竺今年来菏泽市立医院视察时,正值“五·一二”国际护士节,他在听取赵利华院长关于迎战三级甲等综合医院的情况汇报后,对市立医院护理队伍的快速成长壮大,赞叹不已。在静配中心、供应中心、急诊中心,他都不忘和护士们亲切握手。在急诊中心,陈竺副委员长还亲切地和部分护士、护士长们合影留念。

执着,三甲!

三甲评审条款里出执着

三甲评审条款多、要求高、难度大,许多医院都把三甲评审作为一场硬仗认真对待。尤其是基础较差、底子较薄的医院冲刺三甲,其难度不言而喻。菏泽市立医院就属于这种历史欠账较多、基础较差的医院之一。

说到市立医院创三甲,不得不从市立医院人的执着劲说起。首先,一院之长赵利华就是一个:只要认定的事,就是九头牛都拉不回来。2011 年初他上任伊始,即抓医院机关作风大整顿,建立健全纪规律章数百条,设定一条条高压线。整顿三个月,每天工作时间延长一小时,遇有特殊情况,还要“5+2”、“白+黑”连轴转。结果,庸懒散、组织纪律松懈,作风涣散现象一扫而光。一些人碰了“高压线”,果真撤职的撤职,下岗的下岗,调离的调离。现任领导班子的这第一步棋,即为近三年来市立医院迎接三甲评审和近一年的三甲大冲刺,奠定了政治基础、思想基础和作风基础。

在进入 2013 年,市立医院扩建、迎评的大战全线打响之后,执着院长带着执着班子,赵利华院长的办公室成为扩建迎评总指挥部,一个个建筑队伍进入工地;一个个三甲迎评队伍各就各位,多项工作齐头并进。赵利华院长办公室的电话几乎响个不停。从黎明到深夜,从深夜到黎明,赵利华院长一忙起来,时常连近在咫尺的家都不能回。一次,上级领导来医院视察大扩建情况,他正患感冒,发热难受,两条腿像灌了铅,他硬撑着陪领导视察完,回到办公室就挂上吊瓶。单县老家父母双患重病住院抢救,他含泪

打电话安排家人们日夜值守。他在忙完一天的全部工作之后已是深夜,又匆匆往 200 里外的老家赶。几位副书记、副院长也各自分包一个工程,只要没会议,就在工地上跑来跑去督导检查。副书记杜新文,副院长司世同、张全忠的父亲病重,三人都没能在老人身边值一天班。老人去世后,三个人也只是回老家办完丧事,就匆匆返回医院。三甲评审过后,赵利华院长在领导班子会议上说到人间最痛苦的事情莫过于“子欲孝而亲不在”时,大家都感受颇深,一个个再次热泪直流。

讲到市立医院人的执着,让我们感动又感动的是赵利华指名任用副院长夏建胜分管全院三甲评审工作和选拔出来的各业务科室、临床科室的二十多位三甲评审专员,可真是选对了人,选准了人。他们一个个工作来不要命,清一色的“三甲狂”。业务副院长夏建胜平时干工作与医护人员滚打在一起,倾心倾情,与人为善,没有一点架子,可抓三甲评审,却成了黑脸包公,无论是哪个科三甲评审行动迟缓,条款落实不到位,他立马动真格。一位德高望重的老科主任因在迎接三甲评审中部分条款落实不到位,他竟立马停止其门诊值班。这位老主任又惭愧又失面子,体验到了三甲评审血与火洗礼的疼与痛,流着泪水发誓要把迎接三甲评审作为全部工作的重中之重来完成。结果,该科三甲评审工作进度加快,质量提高,科主任又恢复了正常工作。

在临近三甲评审团检验评审的关键时刻,夏建胜腿部血管梗阻,疼痛难忍,不能行动,他既不休息,更不去病房住院治疗,而是在办公室边打吊瓶边指挥调度三甲评审专员们夜以继日加班加点工作。亲朋好友前来看望他,夏建胜把带来的礼品拿到同志们加班现场,慰劳大家。医院党委办公室三甲评审专员宋美茹谈到夏院长对自己所分管的三甲评审工作倾心倾情的细节,很是感动。就为这,她们评审专员们几乎天天加班工作,从没有人叫苦喊累,没人提过加班费、加班班。党办主任朱朝金所带领的团队所担负三甲 48 条刚性条款之一即是病人投诉室的建立工作。在院里房屋相当拥挤的情况下,他不给院长增加压力,而是自己放开两条腿全院上下跑个遍,所有可利用的房子看个遍,最终选定两间存放破旧物品的原高压氧间,他挽手捋胳膊带领人员该搬的搬、该挪的挪,打扫干净,粉刷一新,放进办公桌,“病人投诉办公室”就挂牌营业了!有了投诉室,他又亲自带领人员受理病人投诉,时常过了中午 12 点乃至 1 点,还顾不上吃饭,为患者与科室之间协调关系。一次,他从上午接受一起投诉,直到下午 4 点才圆满完成调解,病人及家属满意离去,他才回家吃午饭。如今,经调查,病人满意度比原来明显提高,已接近 99%,创造了历史最好水平。

短 评

敬终如始 功到自成

中国有句千古名言:只要功夫深,铁棒磨成针。意思是说,功夫下到,大事既成。本篇幸从《速度·三甲》、《规范·三甲》、《认真·三甲》、《执着·三甲》四个侧面,描述市立医院人创建三甲的真功夫。相对其全部工作而言,可谓挂一漏万。但从那一个个细节,一个个数据之中,却能让人感受到市立医院创建三甲可不是纸上谈兵,而是通过实实在在的工作,说通俗点,是用汗珠子换来的。

评审专家组成员,几乎全是经历了“过五关、斩六将”的高级专家,他们肩负着中国当今最高级别等次三甲医院评审的神圣职责!他们走进菏泽市立医院,首先关注的是各科室第一线实实在在的工作,实实在在的数据,你说袖子里有胳膊,他们首先要亲手摸一摸。据说,菏泽市立医院在这次全省共七家三级医院的评审中,得分最高,这应该说是他们功到自成、敬终如始的结果。