

# 名医创名院 博爱济万民

## ——访山东省政协委员、菏泽博爱医院院长钟国栋

文/李德领 董国民

编者按

这里先后完成了世界第六例断耳再植、山东省首例双前臂离断;这里设立1000万元的慈善救助基金,专门用于救助那些家庭困难的患者;这里每个人都是义工,每年开展几十次义诊,为百姓免费健康查体,这里先后获“菏泽市文明单位”、“山东省消费者满意单位”、“山东省雷锋号先进集体”、“山东省和谐发展示范医院”、“山东最受百姓信赖十佳医院”、“全国诚信示范医院”等荣誉称号。这就是菏泽博爱医院。

建院十载,菏泽博爱医院在院长钟国栋的带领下,初步形成了中医外科、手足显微骨科、康复医学科三个市内知名的专业学科,可同时开展7台手足显微骨科手术,年完成4000余例手术的大专科小综合医院。

今天,让我们共同走近菏泽博爱医院院长钟国栋。

### 质量是生命 医德是本钱

记者:您是怎么选择做手外显微骨科医生的?博爱医院是怎么创建的?成功之道是“一招鲜,吃遍天”吗?

钟国栋:我国显微外科技术以1963年陈中伟教授断肢再植成功为标志,推动了医学的进步,走向了世界的前列。1966年杨东岳教授足趾移植成功及1973年游离皮瓣移植成功,到90年代,已经逐渐走向成熟。但当时手足显微外科在菏泽市还处于空白。1995年,我从泰山医学院毕业后分配到菏泽地区人民医院工作,开始的时候是从事骨科,1997年,时任骨科主任的张洪佑从中华骨科杂志上看到随着工业化进程的加速将有大量手外伤病人出现,手外科将有一个很大的发展,选送到中国人民解放军显微外科中心进修深造,张主任问我:“手外科专业比较辛苦,你怕不怕,有没有信心学好”。我说:“不怕,有信心,一定要学好后回来”。在全军显微外科中心师从我国著名手外、显微外专家方光荣、程国良教授学习。进修学习期间,看到一个手外伤病人通过治疗重建手功能,再铸手部完美,当时就想一定要把技术带回菏泽,更好地服务家乡人民。回菏后,就创办了菏泽地区医院手部创伤治疗中心。

同时也是国家的好政策给了我一个发展的平台。2001年底,党中央、国务院出台的《关于卫生改革与发展的决定》,鼓励社会办医,将形成多元化办医格局。菏泽市政府提出了鼓励兴办民营医院,我经过反复认真思考,毅然放弃了公立医院的丰厚待遇。创业之初,没有钱,没有设备,就求亲告友筹集资金,购买仪器;没有人才,就三顾茅庐,聘请来全国著名专家、博导、上海华山医院教授张孟孟,著名手外科专家、青岛401医院曲智永主任担任技术顾问。经过三个多月的紧张筹备,瘦了10多斤。精诚所至,金石为开,2002年3月,鲁西南首家手外、显微外医院——博爱医院在菏泽市成立。

医院发展成功之道不是“一招鲜,吃遍天”,不是单纯靠技术,靠的是处处以病人为中心,对病人真诚、真情服务,切实为病人解除病痛,让病人满意。离不开群众的信任,离不开党委、政府和社会各界关心支持。所以首先我们要感恩社会,我们从事的是救死扶伤这一高尚的事业,全体医务人员要以人为尊、以人为本,注重病患和家属的感受和满意度,真正实践厚德载医和大医精诚,激发全院职工的岗位责任意识,为员工搭建一个成长成功的平台。

医院管理方面严格执行各项规章制度并不断创新,比如在护理质量方面注重加强护士长队伍建设和管理,实行护士长岗位交流制度和公开选拔护士长制度,不断提高护理工作管理水平。进一步增强竞争意识,开展PK活动,切实将以患者为中心的工作落到实处,不断提高医疗技术和服务质量,深化优质服务系统工程,促进医院各项事业不断发展。坚持医德好、医疗质量好、服务态度好、就医环境好、病人花钱少、病人满意、职工满意的“四好一少两满意”原则,树立“质量就是生命,医德就是本钱,信誉就是效益”的观念,使医院的工作效率、服务质量和医疗质量不断提高。

编后:医之名在乎技,医之德在乎仁!钟国栋和他的博爱医院,用10年时间登上了一座高峰,创造了一段传奇,但这些还没有结束!我们有理由相信,一个有技术、有仁心的医院,将会走得更远!



▲菏泽博爱医院被共青团省委评为山东省雷锋号先进集体。



▲菏泽博爱医院被山东省消费者协会、山东省精神文明办、山东省总工会、山东省卫生厅等十四家单位联合评为第九届山东省消费者满意单位

### 妙手除疾患 服务促和谐

记者:请介绍一下医院的基本情况,以及您个人在医学技术和科研攻关方面所做的努力及成就。

钟国栋:我院作为一所基层医院,发展靠的是技术和服务,技术方面先后参加了全军手足显微外科的进修学习,后又到北京积水潭医院进修,参加了手部损伤的早期治疗和晚期功能重建培训,后又到上海华山医院手外科、无锡手外科医院、山东省立医院等参观、交流。我觉得一些成绩的取得只是一种基础知识、基本理论、基本技能的临床转化,幸运的是我们遇到了这些需要较高医疗技术治疗的病人,是病人给了我们机会。通过参编山东省立医院手足外科王增涛教授的《显微外科临床解剖学图谱》等专著,我们更感到知识浩瀚,学无止境。

手外科的发展是不断创新的,经过这些年的努力,我觉得

在学术上有学头,看到很多病人康复出院,真是医务人员辛苦几小时,病人幸福一辈子,也更加觉得能服务病人就是一种快乐,就更加有干劲。在刚刚结束的第三届海峡两岸手功能重建高峰论坛上,我作为主持人之一主持会议并发言,在这方面我们能做出一些自己应尽的贡献,觉得在手外科专业上有奔头。作为菏泽市手足显微外科创建人和学科带头人,专业科室目前实际开放床位数100张。先后主刀完成显微外科、骨科类手术4000余例,其中有山东省首例双前臂离断再植、世界第六例断耳再植,山东省年龄最小(2岁)小儿趾指血管吻合的手指中末节再造,山东省年龄最大(102岁)股骨粗隆间骨折人工股骨头置换术,国内少见的带肌腱的足背皮瓣游离移植修复手背部肌腱皮肤软组织缺损等一些代表性手术。在全省卫生系统专业技能展示中获技

能展示优秀奖,获省工友创业先进个人,“山东省优秀中国特色社会主义建设者”,被评为菏泽市卫生系统优秀医生、菏泽市医院管理先进个人。2007年获得高等学校教师资格并被聘为菏泽医专副教授,迄今共带教820余人,培养主治医师15名、住院医师46名;先后发表《游离皮瓣移植在骨科的临床应用体会》、《游离超薄股前外侧皮瓣在四肢创面修复中的应用》、《游离皮瓣移植109例》等学术论文14篇并多次在省手足外科研讨会上重点发言。

记者:当下如何处理好医患关系是各级医院的工作重点,也是难点,贵在和谐医患关系、提高群众满意度方面采取了哪些措施?

钟国栋:我们严格按照菏泽市卫生局的要求建设人民满意医院,规范执行医疗制度、价格制度。合理检查、合理治疗、合理用药,建立医疗质量长效

管理机制。在“安全、服务、质量、价格”问题上采取一系列措施,严格医疗准入制度,病人的投诉量就会大大减少。

病人的满意不仅体现在医疗服务态度上,还要看医疗服务过程是否体现先进、适宜、有效。病人看病是否用最简捷、科学的流程解决就医问题,治疗上是否用最先进的技术,让病人得到适合自己经济状况的医疗服务。临床发展到今天,已经不是个体行医,而是团队行医,所以临床检查、治疗都要有科学的依据和规范。从自身做起来,主动沟通,通过为患者提供优质的医疗服务来赢得患者,这样才能提高群众满意度,构建和谐医患关系。医院先后被定为菏泽市新型农村合作医疗定点医院,城镇职工基本医疗保险定点医院、市、区工伤协议医疗单位,中国人寿等商业保险公司的定点医院、许多企事业单位的定点医疗单位。

### 让前途留人 用爱心治病

记者:菏泽博爱医院能取得今天的骄人成就,与您的管理是分不开的,请您介绍一下您在管理方面的创新举措,并解读一下您的管理理念。

钟国栋:医院取得的成绩来自于各级领导的关心支持,广大群众的理解信任和全体员工的不懈努力。医院是多元社会结构的一部分,我们借鉴优秀企事业单位的管理经验同时向先进医院学习,向实践学习,向病人学习,不断追求创新理念,并应用到医院的实际发

展中。在经营发展中,引入竞争机制,使得一大批年富力强的中青年人才脱颖而出,极大地推动了医院事业的发展。同时大力引进人才,只要你有真才实学,就大力扶持,创造环境,放手用才。并且与原齐鲁医院神经内科副主任、山东省拔尖人才,29岁就被聘为山东大学硕士研究生导师的李义召博士(教授)一起创建菏泽博爱医院康复中心。

为给医护人员提供一个更好的学习提高环境,2010年12

月实现与山东省立医院手足外科视频交班,这是全国首个地市级医院与省级医院联网视频交班的案例。2012年又开通山东大学齐鲁医院网络门诊,真正实现了上级医院对下级医院的技术帮扶,极大的方便了广大医护人员对医学前沿知识的学习与掌握。

医务人员必须不断强化服务意识。营造一个健康、优美的服务氛围,是医院发展的重点。

我觉得“可以创新的东西,能够创新的机会随时随地都有,

关键在于发现,在于想到,在于做到。”我们努力争创人民满意医院,争取做到设施管理正规化,服务标准化,病房家庭化,用爱心去治病。我们的目标是从门诊到病房,从入院到出院,医护人员都要用真情、实情、深情、亲情、动情、感情,视患者为亲人,急患者所急,想患者所想,使病房内外处处洋溢着浓浓春意,各地前来就诊的患者在博爱医院体会到家一般的温暖。

