



承百年医脉，铸一流强院

——记山东省立医院大力推进医院文化建设

医院之间最大的差别是什么?山东省立医院院长、党委书记秦成勇认为,对于大型“三甲”医院来说,设备都买得起,技术差别也不大,但患者走进医院,感受到的文化氛围和医务人员的精神风貌却很可能大不相同。医院文化不是一朝一夕能够形成的,这成为医院之间不仅最大的差别,也是医院赢得患者信任的关键。西方和西医的文化值得借鉴,而中国传统以“仁”为核心的儒家文化更值得挖掘。山东省立医院正是由此走出了医院文化建设的特色之路。

文化引领百年发展大业

鲁山齐水,钟灵毓秀。被这片有着深厚历史文化内涵的水土滋养的山东省立医院已经走过了115年的沧桑历程,从1897年建立的小型教会医院,发展到现在集医疗、科研、教学、预防保健和指导基层为一体的大型综合性三级甲等医院,她始终孜孜不倦地为齐鲁大地人民健康保驾护航。

走进历史悠久的山东省立医院的仁和楼,浓郁的文化氛围和厚重的历史感沁人心脾;在十多公里外的现代化新院区,省医人将这种文化氛围延续,比如在员工每日必经之地建设了文化长廊,一幅幅历史图片、一张张自信的笑脸,记录了百年医院的沧桑与辉煌,感染着每一位员工和患者。

“精诚仁和”是山东省立医院文化的核心。秦成勇自豪地说:“在山东,一提到省立医院,大家会想到这是山东省最好的医院,代表着精湛的医术,代表着救死扶伤的责任和担当是通过长期的拼搏和奋斗才得来的。在长期的发展历程中,我们积淀了深厚的文化底蕴,凝聚和鼓舞着一代代省医人,引领和支撑着百年来的发展大业,更是医院持续健康发展的根本动力。”

早在上个世纪90年代,山东省立医院就启动了文化建设系统工程,形成了以建筑文化、名医文化、品牌文化、服务文化、廉政文化、慈善文化、科室文化、理念文化等八大文化为支撑的系统完整、特色鲜明、内涵丰富的山东省立医院文化体系。

秉承传统提升医院文化

“德侔天地,道贯古今。”扎根齐鲁大地,山东省立医院深受儒家文化的滋养。以孔子为代表的儒家文化传承几千年,是中国传统文化的精髓,其仁者爱人的核心思想是古今医者信守的医德准则,其仁爱、重道、中庸、讲究诚信、注重礼仪的核心内容与现代医院管理的医德医风建设、规范医疗服务、构建和谐医患关系、塑造完善的医院文化息息相关。借力儒家传统文化提升医院文化,开拓了医院文化建设的新思路。

正是基于此,山东省立医院与中国孔子基金会建立了良好的合作关系,建立“传统文化传承示范基地”和“论语普及工程示范基地”,共同修订完善医院文化理念体系,尤其是共同编辑了兼具齐鲁文化和医院文化特色的《医患论语》,用医生、患者的感悟和一个个生动的事例诠释和塑造和谐医患关系,传承“精诚仁和”的院训精神,使医院文化得到整体提升和凝练升华。

“夫子之道,忠恕而已矣。”孔子从“忠”和“恕”两个不同角度解释仁。“忠”一般是指对自我的要求,比如“忠于职守”;而“恕”是指人与人之间关系准则。其实“夫子之道”,与山东省立医院的核心价值“精诚仁和”是相通的:一方面是自我要求的“精诚”,也就是医术和医德;另一方面是外化的“仁和”,通过“仁术”最终达到“和谐”的境界。

“务民之义,敬鬼神而远之,可谓智矣。”中国文化中,有一种糟粕就是迷信。和团迷信神咒,认为神灵保佑,刀枪不入,但真正碰到了西式枪炮则不堪一击。鲁迅笔下的华大妈,单四嫂子也都是迷信神婆的话,让儿子成了迷信的牺牲品。神汉巫婆总是自称具备超能力,装神弄鬼骗钱敛财,他们连基本的医学常识都不懂,怎么可能为患者治病呢?医务人员有责任做好科普宣传和健康教育,患者也要有自觉抵制虚假医药广告的意识,医患真诚合作共同科学对抗疾病。

“道之以德,齐之以礼,有耻且格。”社会必须有制度与惩罚体系,但更需要正面引导与感化,才能从根本上解决社会矛盾。同样,医患之间也需要感化,有时候,一个感人的故事比一百条制度都管用。山东省立医院郑元龙教授的故事或许就是最好的诠释:

2000年11月28日,一个有关寻找救命恩人的传奇故事在山东省立医院画上了句号,78岁的山东滕州农民赵宪穆大半辈子的心事终于了结了——他找到了他的恩人郑元龙教授。1958年,郑元龙下乡巡诊,碰到了一位乳腺癌病人,这个病人就是赵宪穆的爱人,当时刚生下一个女孩不到一个月。赵宪穆说,当时由于多方求医,已经家徒四壁,一家人陷入绝境,已将女儿送人,妻子在家“等死”。郑元龙得知情况后,先把自己带的口粮全部交给赵宪穆,先让喂养孩子;又想办法联系当地医院,亲自为他的妻子做手术,并免去全部费用,后来病人康复。而郑元龙连自己的名字都没有留下。

此后几十年,赵宪穆一直想找到当年的恩人,越到晚年,他的这一



1917年落成的同仁会济南医院大楼,迄今仍作为山东省立医院的办公楼使用

心情越迫切,一次次奔波于家乡与济南之间,最终在媒体帮助下,知道了他恩人的名字。但遗憾的是,郑元龙教授已离世多年,再也无法听到这一声几十年后的“谢谢”。据郑元龙的家人说,他从来没有说过这件事,也许在他看来,这就应该是医患之间的正常状态。

科室文化体系百花齐放

走进该院手足外科病区,走廊尽头半圆形的露台被开辟为医患休息室,医务人员在这里精心布置了盆栽植物、写字板、书架、座椅等,温馨舒适。古色古香的条案书桌和《论语》等竹筒引起了患者的兴趣,他们在谈论各自的心得。墙壁上贴了许多患者与医护人员的合影,微笑着洋溢着和谐的氛围。几颗许愿树上挂着彩色的卡片,写满了患者或家属的祝福。

在病房里,每位患者床头都摆放着风车样的一支“花”,但花瓣多少不一。手足外科二病区护士长曲莹说,这是该科护士的发明,她们根据手足外科病种的特点,将入院治疗过程分为5步,每完成一步就给这朵花插上一片“花瓣”,上面写着这个阶段应该注意的事项,5片花瓣插满形成一朵完整的花,患者就可以康复出院了。

这些细节是该科打造科室文化的缩影。该科主任王增涛认为,要把一个科室创建成医院乃至全国的品牌科室,科室文化建设非常重要。该科注重科室人员政治思想教育,增强战斗力与凝聚力,定期召集科室人员讨论科室创建工作,集思广益,开拓思路,让全体职工充分认识到科室就是团队,每个人都是团队的一部分,真正热爱自己所从事的专业,全身心地投入到了事业中,全科人员常常每天工作16个小时以上,几乎所有的节假日都是在病房,实验室中度过。大家都养成了“泡”病房的习惯,有时还连续工作几天几夜,他们的辛劳让患者及其家属感动,自己乐在其中,用他们的话来讲是“享受工作”。

在病区护士站,张贴着一个“天使榜”,每月评出一名优秀护士。这是由患者出院时投票,每月汇总一次得出的结果。曲莹说,虽然没有奖金,但是大家非常看重这个荣誉。

文化建设涉及到科室工作的每一个环节。王增涛提出,要成为一名优秀的医务工作者,除了要有高超的医疗技术,卓越的科研能力,更要有全心全意为病人服务的高尚情操和奉献精神,努力做到注重细节,追求完美,心手合一,只为病人。随着社会分工的越来越细和专业化程度的越来越高,一个要求精细化的管理时代已经到来。科室人员经常提到的一句话就是“功夫在细节”,每一位员工都认真关注细节,把注意细节的思想时时刻刻记在心中,贯彻于实际行动中。

王增涛的座右铭是:看一个病人交一个朋友,做一台手术出一个精品。同时,他把关心职工与关心病人看得同样重要,关心每位职工,帮助他们解决实际困难,让他们感觉到科室大家庭的温暖,使其全身心投入工作,更好地为患者服务。只要在手足外科转过科的研究生、进修医师、实习生无不夸赞手足外科的良好氛围。手足外科正在逐步形成自己的独有的科室文化,学科发展已经走上了快车道。虽然该科成立仅10年,但是已经成为山东省唯一的手足外伤与疾病专科治疗中心,拥有国际先进水平的医疗设备和世界一流水平的医学专家,集医疗、科研、教学为一体,形成了一个团结向上的年轻的创新型科研群体,多项技术为国际首创。

实施科室文化塑造工程,打造百花齐放的科室文化体系,是山东省立

医院文化建设的重要内容。医院各科室从文化的角度,明确自身的发展战略、发展目标、科室理念、科室特色,探索总结了科室自身的文化精髓,用富有科室专业特点的文化引领促进和带动学科发展,营造“百花齐放、百家争鸣”的科室文化体系。

社工文化展现医院公益性

2012年3月,在北京召开的第三届中国社会工作年会上,山东省立医院院长秦成勇作为全国卫生系统唯一代表,入选“2011年度全国十大社工人物”。该院是山东省首家也是目前唯一设立医务社会工作办公室并开展社会工作志愿服务的医院。

秦成勇认为,要体现公立医院的公益性,就要承担社会责任,关心弱势群体。而将社会公益力量引入专业医疗团队,各方合力奉献爱心,是实现医院公益性的重要途径。2008年,医院率先在山东省卫生系统引进医务社会工作理念,成立了医务社会工作办公室,同时,成立山东省立医院慈善工作站和慈善义工团,成为山东省医疗卫生系统首家慈善工作机构。

救助“瓷娃娃”行动是该院社工文化的典型体现。“瓷娃娃”患的是成骨不全症,又称脆骨病,其特征为骨质脆弱,轻轻一碰,哈欠或大笑都可导致骨折,具有遗传性。据该院社工办主任尉真介绍,该院医生在接诊时发现,不少“瓷娃娃”来自该省的同一个地方,于是联系社工办对患者进行随访和流行病学调查,进而发现了更多的患者,有的家庭两代人中有13个“瓷娃娃”,患病家庭背上了沉重的经济负担。由于缺乏政策救助和社会援助,大部分“瓷娃娃”家庭十分困苦。这一问题很快引起了该院领导的高度重视。

2010年5月,在山东省立医院医务社会工作办公室与中国社会福利基金会瓷娃娃罕见病关爱协会共同努力下,该院小儿骨科病房正式挂牌成立了“瓷娃娃爱心病房”,在儿外科病房十分紧张的情况下,克服种种困难,特意为“瓷娃娃”准备一间病房,优先为前来治疗的特困家庭的患者住院提供方便,通过手术治疗,实现他们生活上的自理,进而最终实现站起来的愿望。到目前为止,已救治特困家庭“瓷娃娃”30人,为其减免手术费6万余元。

该院还联合社会力量先后开展了先天性心脏病患儿救助,贫困肾衰竭患者救助,爱心天使基金救助,髋关节脱位患者救助,小天使基金,复明工程,微笑列车,远程微创,先天性失聪,神活基金等10个惠民医疗项目,涌现出“费救治孤残患儿小彩云”,“挽救绝症患儿小亮”,“追踪救助失聪患儿刘雯”等一批先进事迹,每年至少救助4200人次,累积减免费用至少1400万元。

“让医院走向社会,让社会了解医院,不仅改善了医患关系,也极大地提升了医院的公信力。”秦成勇认为,大力发展医务社工文化,为病人提供更多人文关怀,有利于化解医患矛盾,改善医患关系,对于建立以人为本的医患信任体系,提高医院的社会效益有着重要作用。该院先后获中国红十字会颁发的“山东慈善奖”,山东省慈善总会颁发的最具影响力慈善项目奖和民政部颁发的中国慈善事业突出贡献组织奖,被山东省卫生厅授予“山东省卫生系统贫困白内障患者复明项目示范单位”称号。

文化是不可替代的力量

文化建设给山东省立医院的发展注入了活力,但是,在看到成绩的

同时,省医人也清醒地认识到面临的不足和挑战。从医疗卫生行业所处的大环境来看,伴随着医疗卫生体制改革的深入,多种体制机制矛盾凸显,公众对医疗卫生行业存在整体偏见,医患关系紧张的局面长期存在;从自身来看,不可否认,一些医务人员责任心不强,人文精神欠缺,服务态度生硬等问题还不同程度地存在,个别职工甚至出现违背职业道德的问题。从医院建设发展的新形势来看,伴随着规模的扩大,医院已经进入了一个崭新的发展时期,需要积极探索更加符合医院建设发展实际,富有时代特色和顺应发展需求的崭新文化体系。

为此,该院文化建设作为一项长期系统工程,提出实施十大文化建设工程,打造十大文化体系:

——理念文化普及工程,打造薪火相传的理念文化体系。大力传承并广泛传播医院优良传统,核心价值观,以先进的文化来引领人,凝聚人,感化人,为全院干部职工提供价值引领和精神支撑。

——名院名医培育工程,打造英才辈出的名医文化体系。挖掘塑造工作在医疗工作一线,为了人民健康默默无闻,乐于奉献的先进典型,加大人才培养引进力度,推出一批德艺双馨的医学专家。

——医德医风建设工程,打造精诚高尚的医德文化体系。以学习贯彻十八大精神,开展“医疗职业精神大讨论”活动为主线,加强医德医风教育,倡导厚德精医的良好风尚。

——优质服务示范工程,打造以人为本的服务文化体系。贯彻“病人至上,真诚服务”的服务理念,实施优质护理示范工程,完善医疗服务流程,规范服务行为,实现持续改善患者就医感受的目标。

——规章制度重建工程,打造科学完善的制度规范体系。以“三甲”复审为契机,重新修订完善各项规章制度,分别制定各类人员行为规范,建立系统、科学、规范的规章制度和行为规范体系。

——科室文化塑造工程,打造百花齐放的科室文化体系。引导全院各科室形成以发展目标,科室理念,科室特色为核心的科室文化,以科室文化的塑造引领和带动科室建设和发展。

——优质资源惠民工程,打造大爱无疆的慈善文化体系。坚持公立医院本质,落实医改任务,开展惠民医疗和对口支援项目,落实卫生强基工程,弘扬救死扶伤优良传统,承担社会责任。

——党风廉政建设工程,打造大爱无疆的慈善文化体系。加强党风廉政建设和社会主义荣辱观教育,开展“着力解决发生在医药购销和医疗服务中的腐败问题”活动,营造风清气正的良好环境。

——全员共谋发展工程,打造群策群力的民主文化体系。全力支持以民主党派为代表的各类人才为医院发展建言献策,落实院务公开、党务公开等制度,定期召开民主党派、文化建设座谈会,集中全员的智慧,共同为医院建设发展谋思路。

——医院形象提升工程,打造健康和谐的形象文化体系。以宣传栏、院报、网站、文化长廊为载体,与优势媒体合作加强正面宣传,使人民群众理解医务人员为救治病患所付出的艰辛和努力,提升医院整体形象。

子曰:“仁远乎哉?我欲仁,斯仁至矣。”



为青海先心病患儿免费实施手术,卫生厅厅长刘奇一行慰问患儿



“国际微笑行动”启动,为百余名唇腭裂患者免费手术