

# 致力改革创新 构建和谐医患

## ——访山东省优秀院长、富民兴鲁劳动奖章获得者、山东省交通医院院长张化一

□宿可伟 通讯员 冯延民

日前,由卫生部医疗服务监管司、健康报社主办,主题为“创新医院文化、和谐医患关系、创建平安医院”的第三届医院改革创新亮点评选活动结果揭晓,并于2013年1月12日在北京举行了颁奖典礼,山东省交通医院荣获“2012医院改革创新奖”。据悉,评选活动始于2010年。第三届评选活动从2012年3月启动以来,以“汇集改革亮点、共享创新成果、推进医改进程”为宗旨,对一大批医院的改革亮点进行了专题展示。最终,经评委会筛选,共有91家医院荣获“2012医院改革创新医院”称号。

近年来,山东省交通医院以“服务群众、奉献社会”为宗旨,扎实开展“创先争优”和“三好一满意”活动,不断提高医疗质量和服务水平,凭借高尚的医德和精湛的技术,先后被评为“全省卫生系统先进单位”、“全省干部保健工作先进单位”,连续十三年保持了省级文明单位的光荣称号。2011年、2012年山东省交通医院连续两年荣获卫生部全国百家公立医院“改革创新奖”。

一项项沉甸甸的荣誉,显示了山东省交通医院在行业内的影响力,在患者中的美誉度,更充分表明了山东省交通医院在创建“平安医院”、打造“满意在交医”品牌、构建和谐医患关系等方面取得了卓有成效的成绩。那么山东省交通医院是如何做到这些的呢?为此,记者专访了山东省交通医院院长张化一。

### 服务理念:

以患者为中心 以质量为核心

据张化一介绍,经过多年的努力,山东省交通医院的肝胆结石内镜治疗、心血管介入治疗、血栓防治、泌尿结石微创治疗、肢体瘫痪和语言障碍康复等医疗技术省内外领先。多年以来,他们坚持公益性质,以患者为中心,以质量为核心,持之以恒追求“群众满意”,实行患者知情择医评医,对医生进行廉洁行医评价,患者满意度与医务人员

的绩效挂钩。医院每年的工作总结,最后一句话必定是“大处着眼,小处着手,扎扎实实,逐渐突破”、求真务实推动发展。

经过几年的发展,山东省交通医院已从一所面临生存问题的行业医院,成长为门诊量、出院病人、业务收入每年都以30%以上的速度递增的知名品牌医院。其中,业务收入从2006年的不到5000万元,增长到2012年的2亿多元。

获得山东省优秀院长、富民兴鲁劳动奖章等一系列荣誉的山东省交通医院院长张化一向记者表示:“医院发展办法总比困难多,我们将坚持公益性质,以患者为中心,以质量为核心,以高尚的医德、精湛的技术,实现服务好、质量好、医德好、群众满意。”

### 诊疗技术:

发展微创技术 提高诊疗水平

在采访中,记者了解到一个真实的故事。一次,济南市北园大街某科研机构的一位科研人员晚上加班时,突发脑出血,被同事紧急送往山东省交通医院。患者当时病情非常严重,呼吸不正常,瞳孔散大,其家属、同事束手无策,对治疗基本已经不抱希望。

针对这位患者的病情,接诊医生采取硬通道颅内血肿微创穿刺技术对其进行治疗,他们在患者的颅骨上定好位,打了个小孔,使用直径

仅为3.5mm的穿刺针把血放出来,整个手术过程只用了十几分钟,然后,对患者配合进行其他治疗。结果,这位病人不但保住了生命,康复后还能做到生活自理,患者及其家属对医院十分感激。

张化一告诉记者,脑出血死亡率很高,即使保住了命,也有很高的致残率。山东省交通医院的微创治疗脑出血技术已经应用多年,抢救脑出血病人上千例。这项技术还成了卫生部“百项推广项目”之一,医院每年都要派人到外地医院讲课、介绍经验。这项技术不太复杂,大中小医院都适合做,使脑出血死亡率、致残率大大降低,治疗费用也相对降低。

据介绍,微创治疗是山东省交通医院的一大特色,过去一个刀口十几厘米长,病人出血多,痛苦大、恢复慢。现在,该院的肝胆外科、普外科、妇科、泌尿外科等科室,全部采用创口小、出血少的微创治疗技术,既达到了治疗的目的,又减轻了病人疼痛。目前,该院仅用于微创治疗的内窥镜价值就达3000多万元,且每年至少要更新20%。

### 温馨服务:

从细微处入手 只为患者方便

在采访中记者发现,就诊患者在山东省交通医院就医,拿了某些特殊药物后,会收到类似于“医嘱”的温馨短信。比如说,有的病人拿了头孢类药物后,只要所留手机号等信息准确,就会收到医院“用药期间不能饮酒”之类的短信。因为有些人吃了头孢类药物后,如果饮酒,可能引起过敏性休克等非常严重的后果。短信虽小,情义无价,有时候一条小短信就能为患者解决大麻烦。

张化一说,不仅是“医嘱”,患者通过短信还能收到化验结果。很多人到医院查体时,都会有这样的体会,上午查完体,有的项目下午才能出结果,有的甚至要等两三天,不但费时而且费力。现在,山东省交通医院基本上两个小时以后就能出结果,并在第一时间通过短信的形式通知患者,大大节省了患者的时间和精力。

### 人物名片

张化一

山东省交通医院院长、主任医师、硕士生导师。擅长各系统疾病的综合影像学诊断,特别是在CT、MR的诊断上有较深的造诣,尤其擅长各脏器疾病和各类外伤的影像诊断以及肿瘤性质的鉴别诊断;CT引导下的各种介入治疗等。



张化一院长

2012年,获得山东省优秀院长、富民兴鲁劳动奖章,省交通运输系统有突出贡献的中青年专家,省放射学会专业委员会委员,山东中西医结合学会影像专业委员会委员,市放射专业委员会副主任委员,市中西医结合学会影像专业委员会副主任委员。从事临床和医学影像学工作近30年,先后获得省交通厅、济南市“优秀共产党员”、“先进工作者”称号。近几年完成获奖科研课题7项,其中获得省医学科技三等奖三项,厅科技进步一等奖一项。在医学核心期刊上发表论文12篇,参编专著2部。

山东省交通医院还增加了择医评医系统,比如心内科,共有七八个专家,各有自己的擅长,患者可以根据医生介绍有选择性的挂号。看完病后,还可以给医生打分,评价医生的服务。医院还自主开发了医务人员廉洁行医评价系统,病人在出院时,可对医生廉洁行医方面进行评价,从制度层面杜绝大处方、收受红包等不良行为。

张化一告诉记者,在山东省交通医院的病房,护士除了做打吊瓶、测体温、测血压等工作,还负责专业化解答患者提出的问题。比如对于心脏病患者的询问,要用通俗易懂的语言,耐心地告诉患者心脏病是怎么发生、发展的,如不及时治疗会产生什么后果,应该怎么配合治疗,治疗后有哪些注意事项等,对病人及其家属进行比较系统的健康教育。病人及家属掌握了这些健康知识后,对后续治疗及防治复发能起到很好的作用。

### 优化发展:

自主创新科室 更好服务患者

血栓科并不属于传统医学学科范围,山东省交通医院根据实际情况,自主创新设立了血栓科,涉及神经内、心脏内、四肢血管、内脏血管等。几年下来,血栓科各项指标都在全院名列前茅,出现了“血栓科现象”:凡是在血栓科住过院

的病人,以后再需要就医,还会来血栓科。

张化一向记者分析,血栓科之所以赢得了患者的广泛信任,是因为他们用先进的技术和细致的服务,让病人在各个方面都感到满意。在血栓科,各种工作的质和量都很清晰,营造了公开、公正、透明的氛围。去年,患者对血栓科的满意度评价高达99%。对这样的科室,山东省交通医院会加大投入,增加专业技术人员外出学习、提升的机会,以便更好地为患者服务。

张化一说,医院发展,一靠平台和氛围,二靠机制。现在,患者对医院技术和服务的要求越来越高,医院一定要在人才、设备等方面打好基础,才能持续保持领先。现年30多岁的李丕宝医生,研究生毕业后来到山东省交通医院,连续三年在技能大赛中取得第一名的好成绩。医院经过考察后,把他从普通医生直接提升为ICU主任。实践证明,李丕宝工作做得非常出色,同时也在医院树立了正确的用人导向。

当年,四川汶川地震救灾,山东省交通医院集体而动,前后共派了7批医疗队。2012年以来,山东省交通医院又积极参与到“第一书记”驻村工作中来,将医疗服务送到群众家门口。张化一说,参加这些活动是医院履行公益医院职责义务,同时锻炼了职工队伍,增强了奋斗精神、吃苦耐劳精神,升华了思想的境界,更好地给老百姓服务。



2012年获山东省优秀院长(右三为张化一院长)

