

张笛

从人满为患到井然有序，从住院条件差到酒店式标准化服务，从无头苍蝇般楼上楼下跑到智慧医院“一键”解决……石门县中医医院，这座几乎与新中国同年岁的县级中医医院终于驶入发展快车道。

而让石门老百姓交口称赞，石门中医人骄傲自豪的变化还得从2017年说起。

这一年，易先全赴任石门县中医医院院长。作为土生土长的石门人，上任之初，他反复思考一个问题：石门县中医医院转型升级的出路在何方？

“人文精神是医学精神的核心价值所在，没有人文精神，医学就失去了灵魂。注重人文关怀、尊重生命、弘扬仁爱医院践行和实现医学模式转变，践行大卫生、大健康观念的重要支撑。”易先全给出了他的答案。

为此，以易先全为首的院领导班子提出了“建设全国示范性中医医院”的发展战略，以此为契机进行了“如何推动人文医院建设，打造有爱、有温度的医院”的专题讨论，并制定了《石门县中医医院人文医院建设规划》。

从理论设想到实践探索，两年时间内，石门县中医医院人文品牌建设已初具影响，并被多家媒体报道关注。今年3月，在中国人文建设品牌医院评选活动中，石门县中医医院获评“2018年度全国人文管理创新医院”，“湖南省医院文化建设先进单位”，易先全也被评为“2018年度全国品牌建设先进个人”，“湖南省医院文化建设先进个人”。

悬壶济世魂永在 人文管理谱新篇

——记2018年度全国人文管理创新医院石门县中医医院

党建引领

勇扛公立医院的社会担当

4月的石门，烟雨蒙蒙。在薛家村，一群石门中医人在此许下庄重诺言：“缅怀革命先烈、继承民族传统、圆我中华梦”。从“悬壶济世”到“医者仁心”，他们是中华医学的传承者与践行者。

这只是近年石门县中医医院几十场党性教育活动中的一场，但正是通过一场场党性教育活动，一个个党员主题党日，凝心聚力，全院形成组织创先进、党员争优秀、群众得实惠的良好局面。

“过去，党建和业务曾存在‘两张皮’的问题，要解决这一弊端，首先要加强对公立医院的领导，其次应以党建促进业务发展，把党建工作融合到医院的每一个环节。”石门县中医医院党总支书记、副院长皮楚波说。

“规定动作按质按量，创新动作‘对症下药’。”皮楚波解释，像班子建设、民主管理、思想建设、“三会一课”这样的党建规定动作，全院高度重视并按质按量完成；所谓的“对症下药”即以己之长，服务社会，体现公立医院的责任与担当。

石门县中医医院扎根湘西北地区，在不断发展壮大的过程中，坚持突出公立医院的公益性。为落实“健康中国战略”，易先全提出了“实实在在为百姓做公益，创新形式为社会奉献力量”的公益服务理念。

4月16日一大早，木山村村民便盼着“城里大巴医院”的到来。

“家里老人想做个体检，去趟城里不容易啊。”“我家的孩子食量好小，医生看看，我才放心。”大巴车刚停好，“白大褂”们就被村民热情地围住了。“白大褂”们倒也不怯生，能唤出几位乡民的姓名，招呼他们帮忙一起搬东西。

村民口中的“大巴医院”是石门县中医医院的健康体检车。这辆载着仪器和医生的体检车翻山越岭，走过石门大大小小的村寨，这一站来到木山村。

2017年3月，石门县中医医院成立健康扶贫巡回义诊队。义诊队成员由医院资深的医疗专家共30余人组成，将健康巴士开进村庄，让山区百姓不出家门，就可享受到二甲医院的诊疗服务。截至目前，义诊团队走遍了石门的18个乡镇，31个村庄，完成义诊1万多人次，为老百姓减免医疗费100多万元。

健康巴士为山区村民送健康送温暖的故事也引发多家媒体关注。2017年，中央电视台《朝闻天下》和湖南卫视《新闻联播》纷纷对石门县中医医院健康扶贫举措进行了报道。

2018年9月，为了助力健康石门建设，石门县中医医院加入了湖南省人民医院第一目击者行动联盟，并于10月举行了健康湖南·“救”在身边——现场救护第一目击者行动走进石门启动仪式。100名中医志愿者为近千名群众表演了急救操，并现场做了心肺复苏技能的培训。2018年11月，县中医医院健康石门·“救”在身边——现场救护第一目击者行动公益项目正式启动，100名中医志愿者走进社区、机关、乡村、学校、广场、车站、军营等，为石门百姓传播急救知识，面对面进行徒手心肺复苏术的培训。在短短两个月的时间里，线下培训近万人。

今年1月9日，院长易先全率领100名志愿者，在石门县磨市镇中学举行了健康石门·“救”在身边——现场救护第一目击者行动走进磨市镇启动仪式。4月和5月，健康石门·“救”在身边——现场救护第一目击者行动又相继走进了皂市镇和蒙泉镇，用老百姓喜闻乐见的形式，为老百姓传递急救知识，传播急救技能，为助力健康石门贡献中医力量，深受老百姓好评。

自3月25日开始，石门县中医医院又启动了全县急救培训的推广培训，截至目前，已经培训了33个社区，培训人次达2000多人。

以党建为引领，石门县中医医院业务水平和服务能力都大幅度提升，得到石门老百姓一致“点赞”。



石门县中医医院健康扶贫巡回义诊队来到木山村。



1月9日，健康石门·“救”在身边——现场救护第一目击者行动走进磨市镇启动仪式。



通过6S精益管理，医院救护车停放有序。



通过6S精益管理，医院干净整洁，标识清晰。

文化浸润

“要让患者满意，先让员工满意”的“家和”文化

医院文化是医院的灵魂，它无影无形，却渗透到医院管理的每个角落，无论员工还是就医患者都能感受到它的存在。

“医院文化是医院思想政治工作的载体，是医院内涵建设的基石，是医院健康发展的动力，也是医院的核心竞争力，同时也是现代医院赖以生存和发展的重要保证。”易先全高度重视医院文化建设，多次在院总务、院委会、中层干部例会、甚至全院干部职工大会上如是说。

2017年，易先全提出了“文化兴院”的发展战略，牵头制订了《石门县中医医院人文医院建设规划》，明确了医院文化建设的基本思路：以价值观为导向形成共识；以文化、道德、党建等为载体具体实践；以“患者需求至上”和“员工幸福”为核心，打造健康型、智慧型、人文型的现代化中医医院。

2017年3月，易先全提出了“快乐工作，健康生活”、“要让患者满意，先让员工满意”的“家和”文化理念。

什么是“家和”文化？首先要让员工认同自己是医院大家庭的一员，提升员工获得感与幸福感。采访中，我们走访了不同科室，在与不同岗位的医护人员聊天过程中，有个词被反复提及——获得感。

据悉，石门县中医医院斥资近百万，为员工修建了健身房、瑜伽房，并聘请专业教练为员工进行专业的健身指导。2017年10月，经过与相邻中学（石门三中）协商，投资200多万，修建了石门三中与石门中医共享室内体育馆，并组建了石门中医篮球队、气排球队、羽毛球队、乒乓球队、舞蹈队、礼仪队、天使合唱团等，极大地丰富了员工的业余文化生活。

2018年5月，医院又斥资500多万元对医院食堂进行了全新的升级改造，所有员工享受免费就餐。并出台了“向一线倾斜，向奉献倾斜”的绩效分配方案，帮助员工制订职业规划，出台各类鼓励措施，实现人尽其才，才为所用。

炎炎夏日，易先全带领班子成员将消暑的西瓜亲自送到值班的员工手中；节假日，他们走进病房，看望坚守岗位的员工；员工生病，他们前去探望，员工有困难，院领导第一时间想办法帮助解决。

事实上，在石门县中医医院，关心职工成长，关爱职工身心健康的故事还有很多很多……

2017年12月，医院妇产科双胞胎妈妈发生羊水栓塞，易先全接到抢救通知后，立马组织全院大抢救，经过多学科合作，成功救治了三条人命。在医院这个大家庭中，易先全像一位大家长，尊重、关爱、呵护、帮助每一位员工、每一位患者。

除了温情的关怀，易先全还亲自指导参与医院文化活动的落地，提升员工的幸福感和归属感。举办了护士节篝火晚会、微电影大赛、医师节颁奖典礼、第一届职工运动会、医共体趣味运动会、春节联欢晚会、“医二代”暑期课堂、科普达人挑战赛、中秋诗朗诵、端午节包粽子比赛等，开展了评选“最美医生”、“最美护士”、“最佳新人”、“优秀员工”、“最美家庭”等活动。

3月，全院女职工度过了一个温馨难忘的妇女节。“家书征集”、“身边的感动”视频征集、“记芳华”女职工摄影活动，丰富的活动给女职工展示

的舞台。”作为一名职场女性，副院长杨海荣认为丰富多彩的文化活动不仅提升了员工的认同感、价值感，还激活了员工的创造力，团队执行力和凝聚力也得到极大提升。

“里子”做好了，“面子”不能落下。易先全认为，做“让患者满意的医院”不是一句口号，应落实到医院管理的每一处。

服务理念就要做到“眼中有人”，体现“患者需求至上”。为此，医院要求所有的医护人员能在第一时间捕捉到患者的需求，对每一位来院就诊的患者实施“神圣时刻”的清单管理。如：患者第一次入院、第一次检查、第一次治疗、第一次谈话、第一次手术、第一次实施侵入性操作、第一次接受健康教育等，这些“神圣时刻”的管理，要求医护人员必须从全方位的评估入手，对患者实施深度了解，评估患者的个性化需求，以及潜在的风险，从而达到服务的精细化，提升患者的获得感。

为了进一步提升患者的就医体验，易先全于2018年初提出了“患者需求至上”的服务理念，并引进了6S精益管理理念。

打造标杆

6S精益管理助力医院品牌形象建设

2018年5月28日，石门县中医医院与深圳华医修制合作的6S精益管理项目正式启动。

41个科室，35000平方米，1000多人参与，300多个亮点……如今，6S精益管理在石门县中医医院已落地施行1年，说起这一串串承载着汗水与智慧的数字，易先全如数家珍。

当“三天打造一层楼”的号角吹响，5个样板科室，100多名员工开始了一场6S攻坚战。

从日出到日落，从黄昏到凌晨，三天四晚，他们翻箱倒柜，从每一个房间到每一个角落，彻底整理整顿；他们“飞檐走壁”，从房顶到下水道，彻底清扫清洁；从流程改造到不断创新，他们用尽了十八般武艺。

这三天四晚，涌现出太多感人肺腑的故事和永远难忘的瞬间。

“当我从院长手中接过牌子的时候，立即行动，一干就是三天四晚。这期间，我们吃住都在科室。印象比较深的是剪裁标签，这是一个精细活，对于一群男人来说，难度比较大，前后做了近十次。”影像诊断中心主任吴辉建说。

“我们经历了对6S的不理解不认同，到最后拼尽全力把它做到完美。饥饿至极时最好吃的是盒饭，凌晨三点后在值班室床上倒头就睡。但是最累的时候还不忘问同事，有没有需要帮忙的地方。”健康管理中心护士贺艳回忆说。

为了提升患者的获得感，医院在服务流程与服务内涵上进行了深度挖掘，出台了系列人性化服务举措。

为患者提供“宾馆式”服务，24小时空调、热水、WIFI全覆盖，病房卫生间免费提供洗发水、沐浴露、防滑拖鞋；每个病区设立便民小站，门诊大厅、住院大厅提供共享轮椅、共享充电宝，以及自助饮水机；提出“让患者只跑一次”的理念，提供一站式结算；为有需求的患者提供陪检、送餐服务；为住院患者过生日，对出院的患者进行家访，医生护士甚至开车送无陪护患者回家。

这些“暖心”的互动在医院已成为医患、护患之间的日常。

“这里服务态度、各方面条件变化真是太大了。你看，每一处地方都贴有标签，一目了然。病人需要的东西这里都有，连拖鞋都不需要自己带，感觉不像在住院。”呼吸消化内科患者说，他为石门县中医医院的蜕变感到由衷的自豪。

这一年里，全体石门中医人用实际行动，完美地诠释了“关爱、团结、奋进”的医院精神，开启了石门县中医医院现代化医院管理新征程。

2018年10月，石门县中医医院智慧医院正式上线，移动医疗、移动护理、移动支付、银医自助等服务功能让来院就诊的患者无需排队、无需等待，一部手机、一张身份证，就能轻松完成挂号、缴费、查询、打印等操作，极大地方便了患者。两年来，门诊患者和住院患者的满意度一直保持在98%以上。

从医院环境、现场管理、服务流程到职业形象，石门县中医医院发生了翻天覆地的变化，真正达到了内强素质、外树形象，真正提升了医院现代化管理水平。

“抓6S的目的就是为了落实建设全国示范性中医医院的战略目标，打造中西医结合的特色鲜明的三级医院，提升我们中医医院的竞争力。通过医院的文化建设、学科建设精益管理，规范提升员工的素养，达到医院安全高效的工作目标。”易先全介绍。

如果说，每一次奔跑都能促成一次蜕变，是因为医院决策者的正确选择，那么，能将决策落地，实现医院跨越式发展，则是医院敢闯敢试的创新精神。石门中医人将会以此为契机，不忘初心，砥砺前行，跑出医院发展的加速度。

(本版图片均由石门县中医医院提供)



医院医护人员面对面向群众普及徒手心肺复苏术知识。



通过6S精益管理，医护值班室温馨又整洁。



石门县中医医院大楼全景。