

以院为家勤耕耘 爱铸医魂济苍生

——湘潭市第一人民医院砥砺发展侧记

本报通讯员 段斌 殷成 段佳艺

六十余载风雨砥砺，不忘初心披荆斩棘。始建于1958年的湘潭市第一人民医院，经过时光的淬炼，现已发展成为集医疗、教学、科研、养老和预防“五位一体”的国家三级甲等综合医院。据统计，至2020年9月，湘潭市第一人民医院总资产从5年前的3.6亿元跃至8.9亿元，省市级重点学科从3个增加到17个，医院实力大大增强；新成立的湘潭市第一人民医院医疗健康集团美誉度节节攀升。

新时代，新作为。近8年来，湘潭市第一人民医院以党建品牌为引领，以“学校、军队、家庭”“三招”管理模式为抓手（即用“学校”化管理，提升竞争力；用“军事”化管理，强化执行力；用“家庭”理念，激活向心力），坚持标准化多元化服务，人民群众就医获得感、幸福感不断提高，医院职工的精神面貌焕然一新，生机勃勃，呈现稳健的发展态势。

乘风破浪的发展也使该院载誉无数：先后评为“全国综合医院中医药工作示范单位”、“全国健康管理示范基地”。2018年度病人满意度在全省公立医院中排名第一，职工的满意度全省排名第8；肿瘤专科在全国700多家肿瘤医院中排名第57，在湖南省排名第二；2019年，该院院长刘群友被评为湖南省优秀院长；2020年5月，该院重症医学科主任易钊泉荣获第24届“中国青年五四奖章”、湖南省“记大功”奖励等多项荣誉；2020年6月，该院老年医学科副主任范春家庭，荣获“中国抗疫‘最美家庭’”等多项荣誉称号。

用家庭理念，激活向心力

刘群友认为：一所医院就是一个家庭，职工和病人都是家庭成员。2012年1月，以刘群友为首的新一届院领导班子上任后，院党委成员提出了用“家庭”的模式管理医院的理念。一个家庭既要和谐，又要温暖。刘群友亮出的第一张牌就是人文关怀，提升职工的幸福感和获得感。他先后推出为全院职工生日送贺卡和蛋糕卡、为手术室延时下班的医护送餐；为每位职工发放误餐卡；职工享受带薪休年假、周末双休、每两年体检一次；为女职工每年妇检一次、购买两癌保险；为离退休职工住院费用推出二次报销；建立大病爱心基金，救助罹患重病职工；慰问困难职工、双联单位困难户，帮扶孤寡老人，让职工不断获得幸福感，感受到家庭的温暖，激活强大的向心力，自发地为医院建设出力。

说起医院这个大家庭，2012年11月入职的护师任云（化名）感受很深：2019年1月27日，她爱人染上腺病毒突然昏迷，住入湘潭市第一人民医院呼吸内科重症医学科，经过3天治疗，病情仍不可控制。带上家里的全部积蓄3万多元，住入湘雅医院，因病情迅猛发展，治疗费用经多方筹措仍有缺口，是全院1509名职工的11万多元爱心捐款帮我度过了难关。

翻开湘潭市第一人民医院号召职工为困难职工捐款的记录，近5年来有6次，2次为重病职工、3次为重病职工家人、1次为大病基金捐款，总金额达51.68万元，形成良好的互助氛围，让突发困难职工感受到温暖，也为社会传播了正能量。

在医院里，病人的健康就是医院的核心工作，病人的满意度，就是检验医院各项工作的金标准。从急诊医生出身的院长刘群友深知急诊病人的需求，开通电话、网上、现场、诊间、出院复诊等预约；推行“无假日诊疗”，方便群众就医；新增急诊挂号、收费、药房；增设导诊人员，引导就诊和分流；实施分时诊疗，缩短病人等候时间；开通绿色通道，急诊优先检查；在候诊大厅增设空调、饮水机；设置舒适的医患共享候诊区，改良病人候诊条件；倡导“主动、感动、亲情”的服务理念，将专科服务贴近临床、走向家庭，为疑难重症病人提供一站式服务。

2017年11月1日，全国三级公立医院满意度调查（第三阶段），在对住院病人满意度和员工满意度调查中，湘潭市第一人民医院名列全省第一。刘群友动情地说：“医院是个大家庭，需要我们用真情呵护她的一滴一滴；更需要我们以院为家，用心热爱我们的医院，热爱这个温馨的港湾、温馨的家！用勤劳的双手去装扮我们共同的家园！”

刘群友院长表示，医院正站在超常规发展的新起点上，我们将进一步创新管理模式，逐步形成集团协同、信息共享、服务一体，多学科联合的新时代医疗服务格局，努力为湘潭人民提供更高水平，更加满意的全生命周期医疗服务，给力“健康湖南”“健康湘潭”的建设。

用学校化管理，提升竞争力

“人才是兴国之本、富民之基、发展之源，也是衡量医院综合实力的重要指标，是医院发展的核心要素。行业间的竞争，是实力的竞争，归根结底还是人才的竞争。”刘群友说，只有培养职工不断学习的能力，营造“在工作中学习、在学习中工作”的良好氛围，鼓励职工学习新知识、钻研新技术、拓展新思维，把握新机遇，应对新挑战，才能使医院得到长远发展。

该院大力鼓励医护人员参加各类研讨会和学术活动；创新性开辟与湘潭卫职院合作办学，培养“零距离上岗”护理人才，采用订单式培养，实现学校、医院和学生三方共赢；通过大力引进、高薪聘请等途径，一批医学博士和学科带头人纷纷加盟到团队，但如何提高全院职工整体素质、克服个别博士“水土不服”现象，成了湘潭市第一人民医院现任领导班子重点课题，通过反复思索和为期3年的调研，医院独辟蹊径，率先在全国开办卫生人才“三鹰”（雏鹰、精鹰和雄鹰）班，实现按计划将在德、能、勤、绩、廉等方面优秀员工全部分批次进行培训，被誉为湘潭卫生健康系统的“黄埔军校”。目前，三鹰班已作为科研项目立项研究。

2015年10月，湘潭市第一人民医院党委出台了方案，率先自办“三鹰”班，将“好苗子”入选“三鹰”班进行培养，邀请国内名家来院当老师，为医院培养一批与自身发展需求相适应型人才，做到“有的放矢”、“量身定做”，让医院得到有效、持续、稳步发展。将掌握医学科技前沿领域现代科学管理知识、在诸多领域造诣颇深的中年领军高端人才编入“雄鹰”班；将业务经验丰富、技术水平高超、执行力较强的中青年杰出骨干编入“精鹰”班；将发展潜力突出、基础理论扎实、富有团队意识的青年拔尖人才编入“雏鹰”班进行培养。

2016年1月22日，首批193名“三鹰”班学员正式开学，由第二军医大学科研部部长、博士生导师贺祥教授开启了第一课，他的《医生从哪里来，到哪里去》开篇讲授，为学员们指明了努力方向。继而按照“雄鹰”赴国内外医疗机构进修学习、“精鹰”以省内外深造、“雏鹰”以院内外结合的原则进行培养。统筹安排培训，建立学员档案，全程跟踪管理、考试考核及评价相结合。有30余名骨干被选拔到国家级医院进修学习，有100余名学员参加了国内外学术交流300余人次，首届“三鹰”班学员于2020年6月30日毕业了。

首届学员们经过4年余的多维度、全方位的培训，院内培养、院外培训、国内外实践交流等多途径的学习，综合素质得到大幅提升，有15人积极向党组织靠拢、6人被发展为中共党员；有87

人晋升为高级职称、55人晋升为中级职称，发表医学论文181篇、科研课题立项38项、科研课题或发明获奖15项；有34人荣获上级各类奖励；有30人走上了管理岗位或行政职务得到晋升。



图为院领导和职工一起参加主题党日活动。

用军事化管理，强化执行力

院长刘群友常想：无规矩则不成方圆。一个家庭应有“家规”和“家训”；而一所医院也应该有“院规”和“院训”，必须把《医疗法律法规》、《规章制度》、《岗位职责》、《应急预案》等诸多内容，贯穿到医院的各项工作中。面对日常繁重的医疗任务，怎样才能确保制度与职责到位呢？只有实行“军事”化管理，用铁的纪律来约束每位员工，才会有保证。

为了确保在医院推行“军事”化管理时不走样，刘群友报名应征到湖南预备役一师服役，担任少校军官，接受正规的军事化管理，琢磨军事化管理的精髓，领略军人作风，亲身体会训练场上的苦与累，现场目睹预备役军人面对波涛汹涌的洪水，无所畏惧牺牲生命，无所畏惧艰难困苦，勇当抗洪勇士，他切身感受到：只有军人精神才是战无不胜的，弘扬“军事”化管理，就没有不可克服的困难。

新一届院领导班子上任，首要任务是创“三甲”。创“三甲”既是几代人的梦想，也是一项苦差事，必须按照“质量、安全、服务、管理、绩效”为原则去创建，全员通过消防演练、三轮评价、专家评价等环节，步步为营。医护们承受着“三天一小考，十天一大考”，很多年轻职工感觉受不了，有的还动了辞职的念头。要顺利推进创建工作，创建办主任是关键，必须身先士卒。由谁来担此重任呢？有谁愿意担此重任呢？苦思良久也没有答案。院长刘群友自任“三

甲”创建办主任，由院长任主任，这在全国尚属首例，他在医院提出实行“军事化”管理，用“军队纪律、军人作风”要求每位员工，强化全员执行力。紧紧围绕医疗质量等项重点工作，切实保障医疗安全，开创了人人肩上有任务，个个欢心创“三甲”的良好局面，激发出职工强大的战斗力，自觉地对照“三甲”标准加班加点工作，对医院在“三甲”创建期间取消双休和年假，95%的职工积极支持，毫无怨言，创造出评审专家“三评三审、三满意”的好成绩。

2020年2月11日上午10点30分，湘潭市第一人民医院收到湖南省卫健委紧急组建新冠肺炎防治医疗队支援湖北省黄冈市的通知后，要求立即组织7名驰援湖北医疗队员，于中午1时30分出发。从确定参“战”人员到出征，总共才3个小时。医院党委召开紧急会议，确定4名护理人员及3名专家生死“出征”。

7名临危受命队员，均没有丝毫迟疑，都回答说：“服从命令。马上准备，按时出发！”紧急交接工作、调配药品、打包防护物资、剃光头、准备行李，给正在上班的爱人打个电话，全程均在2个半小时内完成。

当时有人问及易钊泉：面对生死令为何没有半点迟疑，而且行动这么快速时，他说：我们这些救治危重症患者的医生，已经养成电话通知就是命令，行动必须军事化的习惯。这也是医院近年来倡导的作风与精神，我们ICU人必须率先做到，有时病人的生命安危就在分秒之中。