

砥砺前行 启新程

——湘潭市中心医院顺利通过“三甲”复评侧记

本报记者 尹慧文 通讯员 彭秋香 彭文桂



2023年8月31日，湘潭市中心医院召开医院等级评审誓师大会，对“三甲”复评工作进行再动员、再部署、再聚能。

近日，湖南省卫健委正式发文，湘潭市中心医院顺利通过湖南省三级甲等综合医院等级评审。这是该院对标“三甲”评审新标准交上的一份亮眼答卷，标志着这家久负盛名的“百年老院”迎来新的里程碑，全面开启高质量发展新征程。

众志成城打赢“三甲”复评攻坚战

医院等级评审是对医院各项工作进行的一次“全面检阅”，在这次迎接“三甲”复评工作中，湘潭市中心医院众志成城，全力以赴投入“赶考”中。

2023年2月23日，该院召开医院等级评审专题培训，正式启动评审工作。紧接着，印发评审工作实施方案，成立评审工作领导小组，书记和院长任双组长。为了更好地推动工作，该院在原有评审评价办的基础上设立评审工作专班，专班办公室主任由党委委员、副院长成沛玉担任，专班成员涵盖医疗、护理、信息、后勤等多专业人员。

该院统筹谋划，高位推动。医院领导高度重视，将评审工作作为医院高质量发展的重要契机，带动“四轮驱动”（医院等级评审、医院卓越服务、三级公立医院绩效考核、高质量发展）工作的全力推进。

同时强化责任，建立清单责任制，以清单为单位成立工作小组，要求各清单负责部门及清单负责人履职尽责，在落实中确定路径图，列好责任状，层层压实责任，有序开展工作的。

该院以《三级医院评审标准（2022年版）湖南省实施细则》为标准，将标准与日常工作紧密结合，对标对表纳入日常管理工作中。每月组织内审团队根据评审标准及清单路径对医院进行全面自评，自评后将问题整理为问题清单，列出整改措施、整改时限，评价整改效果，促进工作持续改进。

迎接“三甲”复评中，全院上下拧成一股绳，铆足一股劲。组织“院区、片区及科室‘三级快速反应小组’”“重大公共卫生事件”“消防应急”“停电停水”等院级演练30余场，提高医务人员对突发事件的应对能力和处置能力，提高医院各部门、各科室之间相互协调配合能力，提高应急领导小组的组织协调能力。围绕医院等级评审等重点工作，狠抓“三基三严”培训，并形成长效机制。

通过全员不懈努力，医院值班与总值班体系更加健全规范。医院值班体系均实行24小时值班制，以保障医院各项诊疗工作的有序进行；医院长期以来设置总值班，总值班体系由院领导带班、行政总值班和业务总值班共同组成，在日常与重大突发事件处理中充分发挥统筹协调和主导作用。2022年该院总值班共处理各类突发事件100余起，参与医疗救援40余次，协调处理院内投诉80余例。

医院卓越服务更加突出。优化行政审批流程，让临床少跑路，财务报销由原来的2~3个月缩减为≤7天。设置一站式后勤服务中心，后勤服务电话24小时在线，药品、物资，消毒物品全面配送到“家”，有效保障临床高效运行。开设门诊“一站式”自助服务中心，实时住院办理、医保结算、预约咨询等一站式服务。“互联网+护理”服务推出了19项居家服务项目，现有63名护士获上门服务资质，患者及家属满意度达100%。

“五大中心”建设成效显著。2020年通过“中国胸痛中心”认证，2023年3月通过国家心血管疾病能力评估提升工程（CDQI）评审，作为全省四家“卓越”胸痛中心之一受到表彰。2020年底通过国家高级卒中中心认证，2020年10月创伤中心通过湖南省卫健委验收并正式运行，2022年被湖南省卫健委列入省级重点发展专科计划。

第一目击者急救技能培训大显身手。2019年至今开展培训180场，已对6681名志愿者进行培训，拿证率98%，在全省300多家试点医院中，该院导师人数位列全省第二，培训人数位列全省第四。2021年，该院被推选为湖南省公众救护培训示范医院。



夏红书记带队去临床科室查房。

医院高质量发展不断迈上新台阶

攀登高质量发展新高地，湘潭市中心医院一直“在路上”。

近年来，该院荣获全国文明单位、全国百姓放心示范医院、全国“五一”劳动奖状、全国“进一步改善医疗服务行动计划”示范医院、湖南省“先进基层党组织”等多项荣誉称号，2023年，该院成为首批湖南省公立医院高质量发展示范性医院建设单位。湘潭市中心医院党委书记夏红介绍：“我们当前正以打造医院高质量发展示范为契机，建设高质量发展的区域医疗中心，让老百姓在卫生健康方面享有更多获得感。”

该院全力打造“医者红”党建品牌，思想引领坚强有力。全面贯彻落实党委领导下的院长负责制，充分发挥院党委把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的领导作用，把党的领导融入医院治理全过程。以打造“一支部一品牌一亮点”特色堡垒活动为抓手，推动党建与业务深度融合，助推学科发展，目前已打造特色堡垒11个。主题教育不断走深走实，院党委班子成员通过现场办公等方式深入开展“走找想促”调研活动，实施调研问题项目106项，解决问题102项；各基层党组织开展各类为民服务实践活动190余场次，为群众办实事好事39件。与此同时，基层党建活力不断增强增效。该院持续巩固“五化”建设成果。积极开展基层党建工作示范点创建活动，共树推4个市级“基层党建工作示范点”，1项党建案例获湖南省思政工作优秀案例奖。派出三位“第一书记”分赴3个基层医疗机构，推动基层医疗卫生服务和管理全面提升。

实现高质量发展，扎实推进重点学科建设很关键。2023年7月11日，湖南大学与湘潭市政府签约，启动“湖南大学附属医院”建设，湘潭市中心医院是其直属附属医院。湖南大学将湘潭市中心医院建设高质量发展的区域医疗中心，纳入学校中长期发展规划，统筹谋划湖南大学医学院和湘潭市中心医院高水平人才队伍建设、学科建设和人才培养等工作。周宏灏院士湘潭研究所在该院成功落户，也为该院的重点学科建设搭建了高层次的创新平台。

同样是2023年夏天，一个学科建设的好消息传来：该院心血管内科成功获批国家临床重点专科建设项目，骨科、临床药学、临床护理获批国家临床重点专科培育项目，医院专科建设水平已跻身全省同级医院先进行列。

该院还稳步推进智慧医疗、智慧服务、智慧管理“三位一体”的智慧医院建设。通过信息化助力，将入院、出院的办理窗口“移”到了医生工作站和护士工作站。依托电子凭证的推广使用，采取逐步引进刷脸设备，开通自助收费机的刷码功能等措施，并着力于开通医保移动支付和电子凭证全流程的应用，破解了门诊就医医保报销“必须去窗口缴费”等难题。

在全面提升医疗服务综合能力的道路上，该院从未止步。医院设立心内科、消化内科、呼吸内科等多个“一站式门诊”，有效地缩短了患者就诊检查的流程和时间；同时开设门诊一站式服务中心，大大提高了患者就诊效率。在全省率先实行“床旁结算”，开通诊间支付、微信及支付宝医保移动支付等举措，极大地为患者提供便利。制定MDT会诊制度和协作机制，遴选了淋巴瘤等22个病种的MDT，公布了工作场所、预约时间以及就诊流程，真正实现了让患者少跑路，让医疗更有效。开展优质护理服务创新大赛、“互联网+护理”系列活动，促进了服务广度延伸与护理内涵建设的全面升级；开展卓越服务，推进“10S精益管理”，诊疗环境持续优化，患者体验感和员工忠诚度明显改善，患者和员工满意率均保持在90%以上。湘潭市中心医院党委副书记、院长袁海斌介绍：“医院以创建卓越服务示范医院为抓手，推行‘10S精益管理’，营造整洁、舒适、安全的医疗环境，助推管理规范化 and 精细化。”

奋楫扬帆启新程

“胸口不痛了，心情也好了，感谢湘潭市中心医院让我重生！”一名患者术后感激地说。2023年12月18日，一台高难度开胸手术在湘潭市中心医院成功完成。这台手术通过一次开胸，同时解决了主动脉瓣严重狭窄且闭合不全、升主动脉瘤样扩张、冠状动脉前降支狭窄三个难题，三个手术叠加，难度堪称外科手术“天花板”。湘潭市中心医院通过与国家心血管疾病临床医学研究中心（首都医科大学附属北京安贞医院）合作，实现了湘潭患者“足不出市”就能享受国家级“心”服务。

历史的车轮滚滚向前，如今，站在新的起点，迈步新的征程。湘潭市中心医院将倍加珍惜和巩固“三甲”复评成果，紧紧围绕质量、安全、服务、管理、绩效等方面，将评审标准常态化，日常工作评审化，使医院管理更加科学、规范，从而确保医疗质量，保障患者安全。以坚持公益为导向，加快医院发展，提高核心竞争力，发挥三甲医院辐射带动作用，把目光放得更远，把目标定得更高，推动医院不断加强内涵建设，完善和落实医院管理制度，推动医院高质量发展再上新台阶。

湘潭市中心医院党委书记夏红表示：“今后，我们一定将评审标准作为‘指挥棒’，明确方向；将基础管理作为‘落脚点’，提升水平；将追踪法作为‘试金石’，检验成效。以评促建、以评促改，进一步提升医院综合实力，提高管理效能，优化服务品质，为幸福加码，为健康赋能，努力为群众提供更加高效、优质、满意的医疗健康服务。”