

敬 业 惟 精 ， 彰 显 大 爱 无 疆

核心提示：

敬业惟精、创新惟绩、协同惟和、务实惟信——这是丽水市中心医院的立院宗旨。传承这一医院精神，医院涌现出了一批又一批敬业奉献的模范，创造出了中心医院今天的优秀业绩。

2013年，丽水市中心医院荣获全国五一劳动奖状；2014年，丽水市中心医院院长韦铁民荣获“中国优秀医院院长”荣誉称号。继韦铁民院长2005年获“全国先进工作者”荣誉称号后，2015年，党委副书记、副院长施建英再次获此殊荣。近年来，医院先后获得全国卫生系统先进集体、全国医药卫生系统先进集体、全国五四红旗团委等百余项省级以上荣誉称号。爱心仁术，不负生命之托；敬业惟精，彰显大爱无疆。



◎敬业惟精，追求医术精进



作为一家医疗机构，敬业最重要的标志就是医术，只有医术不断精进，才能担负白衣天使的崇高使命，才能不负百姓健康和生命之托。

从1973年开诊时的50张床位、3名主治医师，到如今占地面积7.5万平方米，在职职工2700余人，高级医疗专家近400人，拥有200余套先进医疗设备的全国最高等级医院——“三级甲等综合性医院”，40余年来，丽水市中心医院踏上了一条跨越式发展之路。

“建好一所医院，造福一方百姓。”这是全国先进工作者、院长韦铁民总结医院40年奋斗历程时说的一句话。

医院的发展、人才的集聚、设施的完善，使衡量医院软实力的医疗技术力量也同步精进。如今，丽水市中心医院除覆盖丽水本市，还辐射金华、温州和福建闽北地区。医院曾成功开展了心、肝、肾、骨髓及角膜移植，常规开展心脏直视手术、冠状动脉搭桥、经皮冠状动脉介入治疗、先心封堵术、各类起搏器植入、心律失常射频消融、关节镜手术、脑缺血疾病支架植

入、脑血管瘤介入治疗、微颅内动脉瘤夹闭栓塞术、脑干肿瘤切除、复杂肝胆胰肿瘤切除、胸腹主动脉瘤人工血管置换术等高难度手术。普外科、妇产科、泌尿外科、骨科、胸心外科等开展各种腔镜下微创手术达100余种。并承担了丽水市医学学术指导及疑难杂症诊治、急危重病人救治的任务。

丽水市中心医院还是全国慢病综合防治示范点，并列为卫生计生委脑卒中筛查与防控基地医院，承担了2项国家卫生计生委医改重大专项研究。近年来，医院承担国家、省、市级科研项目316项，获省市科技进步奖共64项，获国家专利89项，在一级学术期刊发表论文500余篇（国外发表论文56篇），承担着浙江大学医学院、温州医科大学、浙江中医药大学等10多所院校临床教学任务。

在丽水市中心医院，院长韦铁民是当之无愧的学科带头人，作为享受国务院特殊津贴专家和浙江省有突出贡献中青年专家，他擅长心血管病介入诊疗及科学研究，先后主持各级科研项目30余项，获省、市级科技进步奖9次，发明实用新型专利1项，在国内外医学期刊发表医学论文140余篇（管理类20余篇），其医学论文被国外文献引用150余次，2014年荣获“中国优秀医院院长”称号。

在榜样的感召下，敬业惟精，钻研业务，化为全体医务人员的自觉行动；敬业奉献成为医院不断积聚的正能量。一批批优秀人物涌现，形成了丽水市中心医院熠熠生辉的劳模群体。有全国先进工作者、全国三八红旗手，医院党委副书记、副院长施建英；全国五一劳动奖章获得者、省劳模、名誉院长陈海泉；全国五一劳动奖章获得者、省劳模、妇产科主任金卓杏；全国卫生系统先进工作者、副院长曾春来；全国优秀青年岗位能手、省青年五四奖章获得者、医院党委书记邵初晓；国务院特殊津贴专家、省151第一层次培养对象纪建松博士等等，还有一大批默默无闻、无私奉献着自己青春和智慧广大医务人员，他们身上无不散发奋发向上的精神力量。

——丽水市中心医院，闪烁敬业奉献的人文之光

■撰文王建辉 周悦华



◎敬业惟精，探索管理精细

一家医院的管理模式，决定着它的运行质量。敬业，同样体现在对医院管理模式的不懈探索。

“重在环节，赢在细节。”韦铁民院长如是说，“惟有制度，才有执行力。”近年来，医院通过梳理、修订、明确医院的规章制度和规范工作流程，使每位职工明确自己的岗位、职责、目标，使医院的每项改革措施准时落实到位，精细化管理步步推进——通过行政管理精细化，不断提升干部的领导力和执行力；通过医疗管理精细化，不断提升医疗质量和技术水平；通过教学、科研管理精细化，不断提升临床教学质量、科研能力和成果；通过财务管理精细化，不断提升医院运行和经济积累；文化培育精细化，不断提升医院凝聚力和软实力。

丽水市中心医院推行的精细化管理，看似针对医院内部，其实和百姓息息相关，管理要素无不围绕百姓利益展开，比如在财务的精细化管理中，丽水市中心医院结合卫生行政部门的考核指标，及时将相关指标列入科室绩效考核内容。针对考核要求，将均次费用、百元耗材、抗菌药物使用、自体输血量 and 异体用血量等指标列入科室绩效考核，有效控制了门诊和住院均次费用的快速上涨，缩短了平均住院日，降低了

药品收入占总收入比例，进一步缓解了病人住院难、住院贵的问题。

体现在医疗安全管理上，医院相继出台了七项制度。如《疑难、重大手术前行政谈话制度》，医院对危重病人、重点病人实行专项管理，在开展疑难、重大手术前，或病人家属有不满苗头时，由医务处负责人甚至是分管副院长与病人家属进行行政谈话。该制度有效提高了医务人员的安全意识和沟通能力，也得到了患方的理解。

其他还有《医疗安全通报制度》、《年终科主任和科室医疗安全指标考核制度》、《护理部杜绝医疗差错奖励制度》、《医疗安全学习教育制度》等。这些制度的实施使医院的医疗纠纷率控制在相当低的状态。

精细化管理带来了丰厚的回报。数字是枯燥的，但也最能说明问题。2007年至2014年，医院门诊量由62.6万人次提高到

140万人次，业务收入由3.51亿元提高到10.06亿元。医院在业务收入增长到三倍的同时，医疗纠纷数却维持在极低水平，纠纷赔款率远低于同级医院。与此同时，患者的药占比、平均住院日都得到了大幅度下降。

在深化医药卫生体制改革的大背景下，丽水市中心医院在精细化管理方面所做的实践和卓有成效的工作，被省内同行广泛认可，成为我省医院管理的一个亮点，起到了示范引领作用。近年来，省内外近300余家单位来到该院学习取经。



◎敬业惟精，倡导服务精良

敬业终究体现在每个人植于内心的职业价值观，追求服务精良是敬业外化于行的衡量尺度。

“医生是个崇高的职业。和尚、牧师只能给人以心灵安慰，而医生除了能给人心灵安慰外还能医治人躯体的疾病。我们医务人员每天的工作都是在积德行善，辛苦自己一天，幸福他人一生！病人住院是其一生中遇到困难的时候，理应得到最优质的服务。所以对医生而言，被患者信赖，使政府放心，让社会推崇就是其价值的最大体现；对医生而言，在患者中传诵，被同事认可，让领导放心就是其价值的最大体现。每个人都有自己的价值，我们需要做的就是寻找自己的价值，实现自己的价值。”院长韦铁民的这番话，是对丽水市中心医院全体职工核心价值观的一种注解。

在医患关系相对紧张的大背景下，对于医德的渴望成为患者最迫切的诉求。将人性化服务努力贯穿于医疗服务全过程，是丽水市中心医院的一贯倡导。2011年10月，医院精心设计了《就医真情反馈表》，每月由义工向200名门诊和住院患者征求意见。内容设计从方便患者就诊的角度出发，科室、部门分得更细，问卷内容极具针对性，尤其关注患者在就医过程中遇到的细小程序。

2010年医院开展优质护理服务，以“用心服务、用情呵护、用爱关怀”为服务理念，通过创新护理服务理念、改革护理模式、改进服务流程、改善硬件设施、布置温馨病房、设计护理工具、延伸服务范围、开展行风评议等措施，丰富服务内容。

“微笑服务、温馨医疗”的人文关怀，

历经丽水市中心医院几代人的传承弘扬，已成为医院人文精神的核心。如今，医院的每名职工以医院日益壮大的实力和敬业求精、乐于奉献的精神为己任，并生动践行在自己平凡的岗位上。

“丽水市十大杰出职工”的医院普外科朱锦德医师，一天内连续完成6台手术时，正值傍晚下班时间，他刚下手术台就接到景宁县人民医院的紧急求援电话：抢救一名复杂腹外伤患者的手术要他现场指导。他毫不犹豫果断地答应了。赶到景宁县人民医院时已是晚上10时，朱锦德很快进入角色和抢救小组一起为患者施行手术。手术持续了6个多小时，终于把患者的生命从死神手中夺了回来。而此时天已拂晓，因上午有患者手术安排，他稍作休息后从景宁县赶回丽水市中心医院，完成了早先安排的4台手术。20多年来，朱锦德医师就是这样与患者一起与病魔斗争、与死神抗争。他每年手术量逾千例，是丽水市外科医师中手术例数最多的一位。

拿病人当亲人的好护士潘红英，在28年的护理生涯中，她成长为省优秀护士，并获得了全国最喜爱的健康卫士提名奖。1999年，潘红英负责的病区送进了一位烧伤面积高达98%的病人，潘红英主动承担起了护理重任。病人全身上下没有一块完好的皮肤，打针都难。治疗从春天持续到夏天，高温再加上感染腐肉的气味，一般人闻到都会后退。潘红英和她的团队每次去护理前，都要全身消毒，穿上厚厚的隔离衣，清创换药，还要定期地给他沐浴，每次都要花大半天的时间。病人慢慢好了起来。但家里穷，没多余的钱买营养品，潘红英就给病

人开起了“小灶”，每天煮上几个鸡蛋，“逼”着病人吃下，还常常搭配其他蔬菜变着法儿给他做“鸡蛋餐”，煎、炒、烹、炸统统用上了，补充了病人所需的营养，直到病人康复出院。

病人的需要，就是医务人员的天职。丽水市中心医院用人性化的服务，诠释着悬壶济世的高尚情怀。



◎敬业惟精，大写公益精神

行医是一项公益事业，而公益体现的是一种社会责任。敬业惟精，体现在一种责任，一种真诚无私的公益精神。

长期以来，丽水市中心医院在履行政府赋予的紧急救治、救灾、扶贫、援外、支农、支边等公共卫生服务职责等方面一直发挥着积极作用。丽水市中心医院医护人员在非洲大地留下了真诚无私、救死扶伤的感人事迹；在四川地震救灾重建的工作中，洒下多少忘我拼搏的汗水……

2011年，韦铁民院长在帮扶贵州省金沙县人民医院时发现该院的扩建计划

存在问题，就写信给金沙县委、县政府主要领导，提出“迁址重建”的建议，得到了该县党委、政府的高度重视，目前新院区已竣工。近年来，按省卫生厅部署，丽水市中心医院与贵州省威宁县人民医院签订帮扶协议，与水阁、富岭卫生院结成协作医院，与庆元县人民医院建立紧密帮扶关系，为对方的医院管理、医疗技术、人才培养、仪器设备等提供多方面的帮扶。

为发展丽水市社区卫生服务，丽水市中心医院长期以来积极筹划和参与全市乡村医生培训、适宜技术推广、区域医

疗合作网络建设、制定双向转诊规范等众多项目，发挥了龙头医院的优势。医院在推进优质医疗资源、优秀医学人才“双下沉”工作，医院共投入资金近300万元，每年派出200余名医务人员，对口支援40余家市县级医院和乡镇卫生院，提高了全市基层医院和乡镇卫生院的医疗技术水平，带动了全市乡镇卫生院、社区卫生服务机构的发展。

敬业惟精，是公立医院的责任，是白衣天使的使命。敬业惟精，彰显大爱无疆！