

# 以文化“软实力”提升医院“硬实力”

## ——湘潭市中心医院铸造一流品牌，结出绚丽“医美之花”

本报记者 刘超

3月23日，习近平总书记在福建考察调研时强调：“人民至上、生命至上。人民的幸福生活，一个最重要的指标就是健康。”有着121年“院龄”的老字号医院——湘潭市中心医院，秉承“景仰生命，惠济百姓”的理念，以日益精湛的医疗技术和不断提升的优质服务，持续护卫着湘潭人民的健康。

作为一家三甲综合医院，湘潭市中心医院把文化建设摆在重要位置来抓，取得了可喜成绩，达到了“患者满意、职工满意、领导满意”的良好效果。文化建设使得医院生命力、凝聚力、感染力、创造力不断增强，为医院的高质量发展营造了良好环境。

### 传递爱心，打造文化公益工程

您听说过只存服务不存钱的“银行”吗？在湘潭市中心医院，就有一家这样的“时间银行”。志愿者将爱心服务存入“银行”后，当自己遭遇困难时可以支出相应“被服务时间”，也可折算成“公益币”兑换实物或服务。

“医院将我的志愿服务时长兑换成了价值2000多元的体检卡，给了我一个大大的惊喜。”宋曙熙是湘潭市中心医院的一名职工，她说，虽然开展志愿服务没想过回报，但医院以这种形式激励志愿者，感觉很开心，也很有创意。

早在2017年“时间银行”创立初期，宋曙熙就注册成了志愿者。她做得最多的志愿服务是义诊、健康教育、急救培训，已“存储”服务时长近300小时。后来，宋曙熙调到医院岳塘街道社区卫生服务中心，又发展了40多名志愿者。以她为首的志愿服务团队，服务足迹遍布机关、工厂、社区、学校、农村。

截至今年5月6日，“惠景时间银行”已有2394名志愿者“开户”，存入服务时长达13955小时。这种“时间银行”模式在我省市州公立医院尚属首创，获评全国改善医疗服务“最具价值案例”奖。湘潭市中心医院也因此被评为全市唯一的“全国最佳志愿服务组织”。

一直以来，湘潭市中心医院志愿者服务站不断夯实服务基础，创新团队服务模式，放大志愿服务效能，通过引进专业医务社工人才，建立“医务社工+志愿者”工作新模式，打造了热心导航畅通、爱心服务在门诊、贴心关怀进病房、慧心健教普知识、衷心帮扶助贫困、细心维护靓医院、济心送医到基层、红心涌动献热血、忠心护航医赛会、倾心救治献爱心等十大志愿服务品牌。

湘潭市中心医院在完成日常医疗业务的同时，勇担社会责任，援非、援藏、援疆，处处都留下了爱心足迹。自上世纪80年代开始，市中心医院便开始对新疆进行医疗援助。尤其是近几年来，医院一方面有计划、连续性地选派骨干医生入疆，发挥技术优势，为帮扶医院推进学科建设与人才培养，一方面也接收了多批新疆医务人员来潭进修学习。

从韶山市韶山乡韶阳村到湘潭县花石镇九如村，从岳塘区宝塔街道福星安置区到湘乡市棋梓镇连云村，湘潭市中心医院的扶贫干部们踊跃响应中央号召，一次又一次把党的关怀和温暖送到困难群众心中。

### 患者至上，打造文化人本工程

对于脑卒中患者而言，时间就是生命，时间就是“大脑”，每节约一分钟都对降低卒中患者的病残率有十分积极意义。2015年，湘潭市中心医院在全省率先开展卒中中心建设。2017年6月，湘潭市中心医院正式启动新的多学科、多环节整合的卒中管理流程。目前，湘潭市中心医院已拥有完善的卒中患者急诊接诊流程，畅通的急诊绿色通道，患者在该院的溶栓DNT（入医院到静脉溶栓时间）中位数为25分钟，最短仅8分钟，绕行急诊科患者DNT控制在15分钟内，创造了生命抢救的“湘潭速度”。

坚持以人为本、以患者为中心，将医学作为一门融合医疗技术和人文服务的学科，湘潭市中心医院近年来持续赋予医疗技术和诊疗过程以人文性。

医院流程持续改善。以强大文化为指引，湘潭市中心医院从细处入手，重塑诊疗流程，在全省率先推行“非急诊全预约”，让患者无须排队；实行“住院直通车”，简化住院流程，把住院结算窗口“搬到”病区，并24小时提供“床旁结算”服务；从心内科、儿科到消化内科，逐步构建专科一站式门诊；开设护理门诊、药学门诊、疑难疾病多学科联合门诊等，专业为患者提供个性化特色服务。

服务患者不断升级。湘潭市中心医院一切以病人为中心，通过提升“爱的执行力”系列举措，让群众有更多的健康获得感。在“前沿阵地”的门诊导诊地带，医院特地开设“学雷锋服务站”，组织志愿者提供优质服务，配置雨伞、行李架、糖果等方便群众，被患者喻为到医院后的“第一缕阳光”。湘潭市中心医院将对患者的爱渗透到日常工作中，对患者的服务也日益成为医院最闪亮的“名片”。

把医疗技术和服务质量作为核心建设内容，湘潭市中心医院在五项规定、分级诊疗、技术创新、危急重症救治、智慧医院、志愿服务等方面先行先试，打出了一套“组合拳”。其中，为危急重症患者开辟生命救治“高速路”的独创做法，铸造了“湘潭模式”，并为形成“中国专家共识”贡献了智慧和力量。

同时，湘潭市中心医院通过积极应用“互联网+医疗”等举措，将院前、院中、院后服务进行无缝对接，充分体现了以病人为中心的服务理念。



2021年2月8日，市中心医院院史馆开馆。

### 榜样激励，打造文化引领工程

1月22日，湘潭市中心医院学术报告厅暖流涌动。湘潭市中心医院进一步改善医疗服务计划(2018—2020)第六届“服务明星”颁奖礼在这里隆重举行。又

一批在临床工作中爱岗敬业、无私奉献的“服务明星”脱颖而出，诠释生命之美，彰医者之仁。

该奖项自2018年发起至今，已评选

六届，贯穿第二轮改善医疗服务行动计划全程，一批批“服务明星及提名奖”获得者从3000余名职工中脱颖而出。一届届“服务明星”们坚守初心，勇于探索，

在为患者的服务中严谨治学、温暖人心，他们治愈了岁月、温柔了时光，演绎了医学与人文、医院与社会、患者与医者的融合，筑起了一座守护生命健康的温情堡垒。

湘潭市中心医院百年之院史，丰赡璀璨。正如院史铭文所写：因著文以记之，光前贤，励今人，裕后昆。

2月8日，湘潭市中心医院建院120周年院史展启动仪式在该院北院区举行。展览以时间为经，以事件为纬，通过史料和实物相结合的方式，生动再现了医院120年的峥嵘岁月。工作人员搜集院史资料的范围遍及美国、澳门、南京、上海等地，采访了数百名该院老员工，搜集整理了上千件文物、图片和史料，展现了历代医务工作者扎根湘潭、励精图治、不断进取的足迹。

湘潭市中心医院非常重视榜样的示范和引领作用，注重发现、培养、树立、宣传身边的典型，开展先进集体、优秀团队和个人等评选活动，以此引领职工全心全意为患者服务。同时以创建全国文明城市为契机，开展以“环境美、专业美、行为美”为标准的“文明科室”流动红旗评选，激励先进，强化标杆引领。通过先进榜样的宣传、表彰和重用，形成了学习先进、积极向上的良好氛围。



2020年12月12日，纪念湘潭市中心医院建院120周年书画作品开展展。



湘潭市中心医院志愿者服务站荣获“全国最佳志愿服务组织”。

### 党建领航，打造文化基础工程

2018年，中共中央办公厅印发《关于加强公立医院党的建设工作的意见》，要求“引导医务人员弘扬和践行敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆的崇高职业精神，塑造医术精湛、医德高尚、医风严谨的行业风范”。

从1900年北美长老会派遣美国医生在湘潭县城租房开设诊所，到1990年更名为湘潭市中心医院，“不管时代如何变迁，‘救死扶伤，守护健康’的使命感已经融入医院全体职工的血脉，成为不变的指路明灯，引领大家前行。”湘潭市政协副主席、市中心医院院长曾建平感慨地说。

“经过120年的传承和几代人的砥砺前行，我们已经形成了团结、奉献、务实、创新的院训。同时，由于湘潭与长沙、株洲特殊的三角形的地理位置关系，地域的深度融合也让我们重新审视自身定位，确定了建设长株潭区域医疗中心的愿景，而院训、理念、愿景像一张越织越密的网，成为医院文化的重要组成部分

分。”湘潭市中心医院党委书记夏红介绍了医院核心思想文化的传承脉络。

高质量党建是引领高质量内涵型发展的坚强保障。湘潭市中心医院坚持党委领导下的院长负责制，推动医院治理体系和治理能力现代化，把党的建设融入医院重大决策部署全过程，实现党的建设制度化水平显著提高、党建与业务深度融合、医院文化影响持续扩大。

在党建引领下，2020年，湘潭市中心医院胸痛、卒中、创伤等“五个中心”建设不断推进，湖南创伤中心落户该院，胸痛中心和高级卒中中心双双通过国家认证，医疗服务进一步改善，群众就医获得感有效提升，该院荣获“2020年全国改善医疗服务示范医院”“2018—2020年改善医疗服务先进典型医院”，该院党委荣获湖南省“先进基层党组织”“抗击新冠肺炎疫情先进集体”等荣誉。

今年是中国共产党成立100周年，湘潭市中心医院将把党的政治优势、组织优势转化为推进医院各项事业不断前

进的发展优势，以高质量发展庆祝建党100周年。

今年也是“十四五”规划开局之年，高质量发展是“十四五”乃至更长时期我国经济社会发展的主题。在所有行业

中，医疗行业必然也是需要高质量发展的一个重要行业。湘潭市中心医院正以其独特的人文气质滋养出绚丽的“医美之花”。未来，这家有情怀、有气质、有温度的医院，必将散发出更加迷人的芬芳。



市中心医院在精准扶贫联点的韶山市韶阳村开展义诊义疗活动