



化险为夷

医疗安全 SAFE-CARE 体系探索与实践

主编◎周胜华

化险为夷

——湘雅医疗安全 SAFE-CARE 体系探索与实践

主 编 周胜华

主 审 周智广

顾 问 刘伏友 尹邦良

副主编 夏良伟 王建新

编 委 (以姓氏笔画为序,带*号者为核心编委)

王 锐	王玉林*	王建新*	冯志凌
刘瑞洪	杨一峰	杨连粤	李乐之*
肖 涛*	张劲强*	陈艳平*	陈晋东
周胜华*	周智广	段绍斌*	施小六
夏良伟*	柴湘平*	徐军美	黄刊迪*
黄江生	谢续标*	雷先阳	黎志宏
薛志敏			

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

化险为夷: 湘雅医疗安全 SAFE-CARE 体系探索与实践 /
周胜华主编. —北京: 人民卫生出版社, 2014

ISBN 978-7-117-20085-1

I. ①化… II. ①周… III. ①医院-卫生服务-安全管理-
研究-湖南省 IV. ①R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 279984 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数 据库服务, 医学教育资 源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

化 险 为 夷

——湘雅医疗安全 SAFE-CARE 体系探索与实践

主 编: 周胜华

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 潮河印业有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 17

字 数: 228 千字

版 次: 2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-20085-1/R·20086

定 价: 49.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

序 一

医疗质量与安全是医学发展的主线和底线。只有这一主线抓牢了,底线守住了,才能确保医疗事业健康发展。

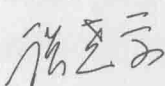
中国是世界上最大的发展中国家,自然也面临着许多“发展中”的阶段性问题。医院管理体制机制不畅,服务能力水平欠佳,人民群众满意度不高,是这些阶段性问题在医疗领域的突出表现。上世纪末、本世纪初的大学合并潮,使很多医院由原来的医学院校附属医院,成为综合性大学的附属医院,这一转变给医院管理提出了许多新的课题,现在仍在不断探索之中。管理的滞后,势必给医院的发展和社会功能的实现产生一定的影响。而就在这一时期,国家医药卫生体制改革的不断推进,人民群众的看病就医需求得到极大的释放。一方面,各级医院的硬件设施、就医环境、医院规模等方面得到了极大的改善,促进了我国医疗资源的总量不断丰富;另一方面,随着患者的就医期待和体验要求的提升,优质医疗资源、服务水平与百姓的需求水平之间尚有一定差距,导致医生护士不堪重负,医患关系面临着巨大的压力。在这种形势之下,医疗质量和安全这一古老的话题,显得愈发突出和重要。

那么,路在何方?大家都在思考和探索。医学是中南大学的特色和优势之一,为解决这一问题,学校近年提出了“以临床为统筹,以医生为核心,以病人为中心”的战略。以临床为统筹,就是医学事业的发展和进步要依靠医院来进行,医院的各项工作要以临床为龙头来开展。以医生

为核心,就是打造一支仁心仁术的高水平医生队伍,特别是要注重培育一批名医和大师,并着力提升医务人员的幸福指数。以病人为中心,就是医院一切工作都要围绕如何改善服务,提高质量来开展。围绕这一战略构想,在近几年的实践中,中南大学推出了“湘雅名医”、“湘雅最美护士”、“临床大数据”等举措,各家附属医院也在苦苦探索可行之路,湘雅二医院提出的 SAFE-CARE 体系,就是其中之一。

众所周知,湘雅医学是中国唯一的“医教研”延续百年且未中断的医学体系,在这里培养了张孝骞、汤飞凡、李振翩等一批闻名中外的医学巨匠。2014年,湘雅医学院将迎来建院一百周年。在百年华诞之际,中南大学湘雅二医院《化险为夷——湘雅医疗安全 SAFE-CARE 体系探索与实践》一书正式出版。该书切中了当前医院管理或者说医疗卫生事业发展的热点话题,继承了百年湘雅的优良传统,融入了前沿的管理理念,并与医院的实践进行了紧密的结合,首创性地提出了以弘扬湘雅精神(S)、规范医院管理(A)、完善一线服务(F)、强化教育培训(E)、加强医患沟通(C)、风险防范前移(A)、提升集体荣誉感(R)、建设数字化医院(E)为主要内容的医疗安全保障体系,不仅为医院管理者、临床医生、医学生提供了可资借鉴的经验,也为广大关心和热爱医学事业的人打开了一扇了解医院和医生的窗户,必将有力地推动医学事业的发展和进步。

中南大学党委书记 

中南大学校长、中国工程院院士 

2014年9月28日

序 二

——大楼·天使·小狗

医院里时刻上演生老病死、悲欢离合,是人生百态的缩影,也是一个盛产故事的地方。这个发生在我们医院的故事,有些特别,故事的“主人公”是“大楼、天使和小狗”。

2012年9月,经过3年多紧张建设的科教楼正式投入使用。新建成的科教楼面积3.4万平方米,集教学、科研、办公于一体,独具一格的外形,不仅在院内是一道风景线,就是在周边的中心城区,也吸引了不少赞许的目光。宽敞明亮、设施一流的内部环境让我院的教学、科研及办公环境一下子得到了明显的改善。是时,天公作美,连续数日秋高气爽,晴空万里,办公楼、部分实验室、教室相继搬入新楼,二院人个个喜笑颜开,乔迁之喜洋溢在医疗、教学、科研等各条战线上。

大楼投入使用没几天,大家不约而同地发现,在大楼下经常可以看到一只黑色的母狗,有时躺在墙根下晒太阳,有时干脆找个阴凉的地方打起了盹,有时一路小跑,好像去办什么事,有时眼神里还透着一丝警惕,好像你侵占了它的地盘,有时你又似乎几天看不到它的影子……不像流浪狗那样落魄,也没有家狗那样娇贵。

“它是谁?从哪里来?到哪里去?”这三个困扰世人上千年的“终极哲学问题”,第一次降临到一条小黑狗的头上,并迅速成为大家茶余饭后谈论的话题。当然,很快,它的“身世之谜”便被破解了。

原来,这狗是修建大楼的施工队留下的,在修建大楼的时候,帮助看

守材料。大楼建成后,施工队走了,但它却没能被带走。随着科教楼的竣工,工棚被拆迁,狗的窝棚也被拆了,成了“拆迁户”。或许是故土难离,或许是无处安身,狗在与科教楼一路之隔的第二门诊部1楼的架空层下安了家,好像在继续履行看家守院的职责。

再后面的故事,我想用三个字来概括。

第一个字是“容”。

我们能不能“容”得下它?根据有关规定,医院里是不允许养狗、养宠物的。职工中,有的赞成立即杀掉它,有的建议把它送到爱心之家去,有的则提出把它送往乡下……一时众说纷纭,难以抉择。争论中,大家发现,它位于第二门诊部的“家门口”,天天会有些饭菜,偶尔还会有狗粮,而“争论”的声音也越来越弱,大家似乎已经接受它了,还给了它一个中英结合的名字“黑皮”,与英文HAPPY谐音。一位给它送饭的爱心人士说,反正我们中午有那么多人在这里吃饭,总有些剩饭剩菜,有我们一口,也给它一口,它也是一条生命。就这样,黑皮继续留在我们身边。

第二个字是“处”。

常言道:“相爱容易,相处难。”长期相处,往往要面对许多意想不到的问题。没过多久,大家便发现,黑皮“怀孕”了。大家都知道,通常母狗在这个时候都很凶,可能会咬人,而且小狗生下来怎么办?大家意识到,不仅仅是“容”那么简单,接下来的“处”才是考验。

2013年的春天来得较早,小狗们就出生在那个并不暖和的初春。出生后过了些日子,小狗才被大家发现,一共3只,浑身長满了毛绒绒的小斑点,十分可爱。或许是懂得我们大家的担心,或许是要照顾小狗,黑皮那段日子很少出来晃悠。当再看到它们时,细心的人发现,三只小狗不同程度地生病了,身体显得十分脆弱。作为享有盛誉的“南湘雅”,历来是人们求医问药的殿堂,但面对这些小生命,我们还得求助他人。没过多久,爱心人士把小狗送去了动物医院;小狗康复后,都被好心人领养。到如今,黑皮已经生了三窝小崽了;小狗生下来不久,都会被爱心人士抱养;而黑皮,却始终守候在这里。

第三个字是“爱”。

这个故事还在继续,其他故事每天都发生,这是医院里千百个故事中的一个。我时常在想,在这个“大楼·天使·小狗”的故事中,没有谁刻意组织导演,也没有任何名利的驱使,更不关乎医院的生存与发展,是什么让这样温情的一幕幕持续上演呢?

是“爱”,是文化,是“爱”的文化!

我曾在中国医院院长论坛等场合跟大家分享过这个故事,许多人都为之动容,当我把原因归结为“爱”时,总会博得听众们发自内心的掌声。

再联系到近年来,医院发生的其他故事,其实,这个爱心故事并非个案,而只是冰山一角。还有些故事,也同样或许更加让人动容,让人体验到爱的文化。如生前省吃俭用助学助人,死后捐献遗体的徐立副教授;路遇昏倒老人,挺身相救的邓幼文副教授、徐敏医生;病人凌晨自杀,舍身冒险相救的赵琴医生、郭利敏护士等,这些都是在当下医患关系环境下的正能量,弥足珍贵、值得弘扬。

本书所介绍的 SAFE-CARE 体系的理论和实践,正是在这种“爱”的文化土壤里成长起来的。我们把它总结并成书,希望能为医疗质量和安全提供可资借鉴的经验,也借此弘扬一种爱的文化、爱的精神和爱的能量,进而给医学以温度,给人心更多的温暖。

中南大学湘雅二医院院长 周胜华

2014年9月20日

前言

——居危与思安

美国国家医学研究院(IOM)调查报告曾指出,全美每年因医疗错误死亡的人数,远远超过交通意外、乳腺癌或艾滋病所造成的死亡。而英国医院每年发生的不良事件占住院总人数的10%,医疗差错发生率约18%;在澳大利亚医疗差错致死占医院死亡人数的1/9;加拿大每年医疗不良事件约520万例,约2.4万人死于医疗不良事件。世界卫生组织报告指出,到世界任何一个国家就医,遭遇医疗事故的风险概率为1/10。这远远高于低空跳伞、乘坐飞机等的事故发生率。于是,有人曾说:医院是世界上最危险的地方。

作为世界上最大的发展中国家,我国医务人员所处的执业环境、所承受的工作压力更为特殊。社会转型期的阶段性特征,使得医疗卫生行业成为各种社会矛盾和问题的密集地之一,医护人员面对着来自各方面的挑战和影响:高尚纯洁的医疗职业受到怀疑,救死扶伤的神圣殿堂遭受亵渎,亲如一家的医患关系温情骤减。这既是患者身上的伤,更是医护身上的痛,我们不愿看到,但却不得不面对。医患本是治愈疾病、挽回生命的亲密战友,和则两利,伤则两害,细若毫发的罅隙都可能危及生命。然而,现在却出现了信任的藩篱,医患各自画地为牢、小心翼翼,甚至上演“患者带着摄像机就医,医生护士戴着钢盔上班”的荒诞剧和暴力冲突的“全武行”。而与国外同行相较,中国医生承担了美国医生三到四倍的工作量,如此身心交累,事故和差错风险必将高乎想象。或许有

人会说,中国医院是世界上最最危险的地方。

怎么办?出错是一种人性,化险为夷则是自我超越。错误可通过完整的制度设计来预防,科学的系统可以减少人们犯下错误的几率。对于医疗行业来说,安全是规避医疗风险、防范医疗差错的关键一步。

电脑系统为了防止病毒入侵,设置了一道“防火墙”,那么医院能不能也建立“防火墙”,以尽量防范差错,保护医务人员和患者呢?作为写就中国半部西医史的湘雅人,在百年的发展进程中,在这方面积累了许多宝贵的经验,如“严谨治学”的优良传统,“公勇勤慎、诚爱谦廉、求真求确、必邃必专”的校风,“如履薄冰、如临深渊”及“戒、慎、恐、惧”的行医理念等。这些都源自于湘雅前辈们呕心沥血、日积月累的辛勤探索,是湘雅百年瑰宝和永不过时的精神财富,亦是下一个百年、下下个百年里续写辉煌的不竭源泉与动力。一代代湘雅人薪火相传,耳濡目染中,前辈们的求索精神与开拓勇气,鞭策着我们坚守使命、破浪前行。

作为湘雅大家庭中的一员,我们有着得天独厚的先天优势和义不容辞的责任使命,来弘扬传统与特色,为医学殿堂添砖加瓦。通过对湘雅历史和本院实践的回顾,参照国内外的先进理念,我们总结出了一套医疗安全 SAFE-CARE 体系。SAFE-CARE 中各个字母代表了不同的含义,依次是弘扬湘雅精神、规范医院管理、完善一线服务、强化教育培训、加强医患沟通、风险防范前移、提升集体荣誉感、建设数字化医院。SAFE-CARE 体系在我院施行后,在一定程度上降低了医疗事故和差错率,和谐了医患关系。在湘雅医学院百年院庆之际,我们将 SAFE-CARE 体系编辑出版,向百年华诞献礼,也希望能为医护同行提供借鉴。

在此,我们要衷心感谢美国中华医学基金会(CMB)、清华大学工商管理学院、中华医学会、中南大学领导以及国内同行的关心、支持和肯定,正是你们的指导、激励,才使得该体系得以不断完善。也衷心感谢湘雅前辈们的精心培育和谆谆教诲,不仅传授我们知识,更言传身教,铸就一座座精神丰碑。还要感谢湘雅二医院的历届领导班子,临床、职能科

室的各位同仁,是大家在各条战线上兢兢业业的工作实践,为本书提供了丰富而生动的宝贵素材。

由于该体系还在不断完善当中,作者水平亦有限,本书错漏之处在所难免,欢迎广大读者批评指正!

本书写作组

2014年10月8日

目 录

第一章 湘雅精神与 SAFE-CARE 体系	1
第一节 湘雅诞生与湘雅精神的形成	2
第二节 SAFE-CARE 体系的形成过程	6
第三节 湘雅精神与 SAFE-CARE 体系	12
第二章 弘扬湘雅精神(S).....	15
第一节 医院精神是医院之魂	16
第二节 继承和弘扬湘雅精神	21
延伸阅读 湘雅精神的践行者和传播者	24
附件 1 中南大学“湘雅名医”工程实施办法(试行)	37
附件 2 首届中南大学“湘雅名医”名单	40
附件 3 第二届中南大学“湘雅名医”名单	41
第三节 “四位一体”的医院文化建设新体系	42
第三章 规范医院管理(A).....	47
第一节 现代医院管理的趋势	48
延伸阅读 现代医院管理的经典教材——梅奥诊所	56
第二节 规范医院管理的具体实践	57
延伸阅读 “学科集群化、专科精细化”的实践与思考	60

附件	关于进一步加强医疗工作的若干意见	64
第三节	管理的关键在于落实	67
第四章	完善一线服务(F)	69
第一节	一线服务的内涵与原则	70
第二节	当今大型公立医院一线力量剖析	74
延伸阅读	福建省三明市第二医院麻醉医疗安全事件 有关情况的通报	80
	美国门诊每年误诊 1200 万患者——600 万患者 健康将受到严重威胁,门诊环境混乱、就诊 时间短,难辞其责	81
第三节	完善临床一线服务的具体措施	82
延伸阅读	门诊厅辟“休闲吧”——湘雅二医院优化服 务新招不断	89
	患者命悬一线被送到急诊室 27 天的坚守与 死神对抗	91
	90 分钟,迎击心脏电风暴	94
附件	中南大学湘雅二医院关于加强临床一线咨询班的 补充规定	96
第五章	强化教育培训(E)	97
第一节	教育培训的重要性	98
第二节	医学教育的人文缺失	100
第三节	建立多途径分层次培养模式	104
附件 1	中南大学湘雅二医院新进人员暂行管理办法	112
附件 2	中南大学湘雅二医院医师、医技、药剂人员规 范化培训及考核实施方案	118
附件 3	中南大学湘雅二医院护士规范化培训及考核	

实施方案	122
附件 4 中南大学湘雅二医院行政、后勤管理人员规 范化培训及考核实施方案	127
第四节 打造我国住院医师培训的湘雅模式	129
延伸阅读 湘雅二医院打造“感情医联体”	130
探寻我国住院医师培训适宜模式	131
 第六章 加强医患沟通(C)	141
第一节 医患关系的特殊性	142
第二节 打造国内首家投诉接待中心	144
延伸阅读 处理有方才显真诚——访中南大学湘雅二 医院	149
第三节 变被动沟通为主动沟通	151
延伸阅读 为那些兢兢业业的医生“正名”	157
午餐会话医疗质量	160
 第七章 风险防范前移(A)	163
第一节 行医“如履薄冰,如临深渊”	164
第二节 风险防范关口前移	166
延伸阅读 学指南、读规范,制度上墙规范入心	170
抓会诊、解疑难,强化基础医疗质量	171
第三节 独特的心理干预调处机制	172
 第八章 提升集体荣誉感(R)	180
第一节 集体荣誉感是医院发展的内驱力	181
延伸阅读 周胜华:定做精神贵族	187
第二节 突出以人为本,建设幸福之家	191
延伸阅读 院内“120”春风送温情	197

第三节 内聚人心 外塑形象	198
延伸阅读 大爱人生	202
一条帖子引出一个好医生	204
《一条帖子引出一个好医生》后续报道	207
老人街边昏倒,“准医生”背起送医——中南大学 湘雅二医院再现“最美医生”式义举	208
血液病人割腕自杀,白衣天使冒险相救	210
第九章 建设数字化医院(E)	212
第一节 数字化对医院的影响	213
第二节 数字技术在医院管理中的应用	215
延伸阅读 以“全时空”破解“113 现象”	226
第三节 临床大数据和移动互联网开启新纪元	228
附件 中南大学湘雅临床大数据系统建设项目管理办法	231
全书附件	234
寻“根”之旅 收获之旅——耶鲁访问随感	234
友访马里兰 再聚休斯顿——我院代表团访美侧记	239
“再忆 5·12”——开启尘封的抗震日记	243
后记	257

第一章

湘雅精神与 SAFE-CARE 体系

【本章导读】

本章主要介绍了湘雅的诞生和湘雅精神的形成,SAFE-CARE 体系的内涵、产生背景和形成过程,分析了 SAFE-CARE 体系与湘雅精神的关系。SAFE-CARE 体系是在继承和弘扬湘雅精神的过程中产生的,同时又注入了文化、现代管理、心理、社会等新的元素。SAFE-CARE 体系各字母代表了不同的含义,S 即 Spirit,代表弘扬湘雅精神;A 即 Administration,代表规范医院管理;F 即 Front,代表完善一线服务;E 即 Education,代表强化教育培训;C 即 Communication,代表加强医患沟通;A 即 Ahead,代表风险防范前移;R 即 Reputation,代表提升集体荣誉感;E 即 E-hospital,代表建设数字化医院。

第一节 湘雅诞生与湘雅精神的形成

湘雅医疗安全 SAFE-CARE 体系具有深厚的历史背景和鲜明的时代特征,是在长期探索和实践的基础上凝练而成,与湘雅精神有着密不可分的关系。

19 世纪末,随着西方实验医学的发展,一代美国青年迫切要求变革现有的医学教育。有的苦于在国内难于找到出路,便到国外去谋求理想的实现。不少人都想到中国来,却又惧怕皇威和中国人民的反帝情绪。然而美国耶鲁大学的部分毕业校友决意到中国来办学、办医院,一些基督徒也想来传播基督教。于是几经酝酿,1901 年 2 月 10 日晚上,在康州纽海芬 Elon 街 73 号安生·史多克斯家中一个古老的壁炉旁举行了会议——由耶鲁大学退休了的校长狄摩菲戴迪主持,正式成立了美国雅礼协会(Yale-in-China)(图 1-1)。雅礼协会成立后,决定按照英国牛津大学和剑桥大学在印度设立传道会的方式,也在中国设立雅礼协会,并发展雅礼协会会员。

1902 年,美国雅礼协会便派遣洛伦斯·德士敦首次来华实地调查办



图 1-1 雅礼协会旧址