

和

主编 周伦祥

文化

与

和谐医院建设

HE WENHUA
YU HE XIE YI YUAN JIAN SHE

中南大学湘雅医院



科学技术文献出版社



主编 周代利

文化

① 和谐医院建设



科学出版社出版

和文化与和谐医院建设

主 编:周伦祥

副主编:蔡基伟 谢 莹

编 委:(按姓氏笔画排列)

王振东 包正军 朱宜人 李 璨 余习银

周 恕 罗国艳 袁仕炜 唐仲秋 黄小云

凌国灿 顾晓芳 谢华丽

科学技术文献出版社

Scientific and Technical Documents Publishing House

北 京

图书在版编目(CIP)数据

和文化与和谐医院建设 / 周伦祥主编, 北京: 科学技术文献出版社, 2008.11

978-7-5023-6131-0

I、和 II、周 III、医院—文化—建设—研究 IV.197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 163580 号

出 版 者 科学技术文献出版社
地 址 北京市复兴路 15 号(中央电视台西侧)/100038
图书编务部电话 58882909(010)58882929(传真)
图书发行部电话 68514035
邮 购 部 电 话 68515381(010)58882952
网 址 <http://www.stdph.com>
E-mail stdph@istic.ac.cn
策 划 编 辑 王大庆
责 任 编 辑 李静
责 任 出 版 张宪安
发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销
印 刷 者 湖南省人大常委会机关印刷厂
版 (印) 次 2009 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
开 本 889 × 1194 32 开
字 数 318 千字
印 张 12.16
印 数 1~6000 册
定 价 39.00 元

© 版权所有 违法必究

购买本社图书, 凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者, 本社发行部负责调换。

序 言

医院和文化是和谐医院的体现和升华，是构建和谐医院的价值导向、智力支撑和精神支柱。在经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、思想观念深刻变化的新形势下，重视医院和文化建设，筑牢医院和文化根基，是当前构建和谐医院的重要任务。

和文化是一种多元统一、兼容共生、协调有序、充满活力和大众共享的文化。一切反映追求人类和平、人际和睦、世间万物和谐共处的价值观念、文化形态、行为规范，皆属和文化范畴。对现代医院来说，建设医院和文化主要体现在物质文化、制度文化、思想文化和道德文化，这是构建和谐医院的重要部分和必备条件。医院和文化的核心价值取向，是倡导和谐精神，培育和谐理念，精髓是重视人的社会价值，尊重人的独立人格，挖掘人的智慧和潜能，调动人的主观能动性。医院和文化内含着协调发展的理念，反映着医院员工对医院和谐的总体认识 and 理想追求，是实现医院和谐的文化源泉和精神动力。医院和文化建设重在倡导和谐的思想价值观念，营造昂扬向上的精神状态和文化氛围，激发员工的潜在智慧和创造活力，引导员工用和谐的思维认识事物，用和谐的态度对待问题，用和谐的方法处理问题，用和谐的方式解决矛盾，有助于形成医院诚信友爱、融洽和睦

的人际关系以及崇尚和谐、维护和谐的良好风尚,有助于协调医院员工、不同利益群体的关系,实现医院人力资源整合,促进医院和谐发展。

《和文化与和谐医院建设》一书,从不同的视角和层面对医院和文化理念、医院和谐管理、和谐行医、和谐人际、和谐利益等内容进行了比较系统的论述和探讨。该书主编周伦祥正是凭借多年的临床实践经验、独到的管理技能和明晰的洞察能力发掘和凝聚出医院和文化这条主线,并将和文化理论贯穿于医院文化建设的实践过程中,通过医院和文化建设,倡导和谐理念,培育和谐精神,形成医院共同的理想信念和道德规范,激发医院员工的创造活力,从而促进医院全面、协调、可持续发展。

相信此书的出版,将成为广大医院管理者的有益读本,有助于推动医院和文化建设的深入发展,推进和谐医院的建设步伐。同时,也衷心希望株洲市一医院继续在医院和文化建设上进行深入探讨、不断创新、积极实践,广泛宣传、推广医院和文化建设的好经验、好方法,使医院和文化更具价值导向和指导意义。

湖南省人大常委会副主任 肖雅瑜

二〇〇八年十月二十八日

序 言

构建社会主义和谐社会，是党中央提出的一项重要的重要的战略决策，是全面实现小康社会目标的一项战略要求。社会主义和谐社会建设，涉及到各个层面、各个领域。医疗卫生是极为重要的一个方面，做好医疗卫生工作、构建和谐医院，化解矛盾，理顺关系，以人为本，构建和谐的医疗环境、和谐的医患关系，是现代医院建设的重要组成部分。

由湖南省株洲市一医院周伦祥院长主编的《和文化与和谐医院建设》一书，从理论上阐述了和谐文化与和谐社会的关系，和谐医院中的伦理因素和基本思路，并以科学发展观来指导医院的和谐建设，紧密结合医院的实际情况，在医院实行和谐管理、和谐行医，构建和谐的医院员工关系、和谐的医患关系、和谐的社会关系、和谐的利益关系，使医院各项工作真正把“以人为本”的价值观念树立起来，把“以人为本”作为构建和谐医院的基础，把医院建设成尊重患者、服务患者、尊重员工、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序的和谐医院，从而促进了医院各项建设和谐、全面、协调、可持续发展。

本书紧紧围绕“和文化与和谐医院建设”进行论述，既有和文化与和谐医院建设的理论阐述，又有结合株洲市一医院实际情况进行和谐建设的思路、原则、方法、措施和经

验体会。全书结构严谨、文字简洁、通俗易懂,具有较强的科学性、现实针对性、实用性和可操作性,是本论述现代和文化与和谐医院建设的好书。

株洲市一医院加强和文化建设,构建和谐医院的思路、方法、措施可供各级医疗卫生单位借鉴参考。我相信本书的出版,将会对我国医疗卫生单位和文化建设与构建和谐医疗卫生环境、构建和谐医患关系起到积极的推进作用。

湖南省卫生厅厅长 张健

二〇〇八年十月十八日

前 言

和文化是和谐社会的重要特征，也是社会和谐的文化源泉和精神动力。所谓和文化，是一种以和谐理念为思想内涵、以文化为表现方式的文化。它融思想观念、理想信仰、社会风尚、行为规范、价值取向于一体，是对和谐社会的总体认识和评价。

医院是社会的一部分，关系千家万户的幸福安康，在构建和谐社会的重大战略中应该承担责任，发挥作用，努力加大和谐医院建设力度。要建设和谐医院，首先必须建设和文化。和文化是建设和谐医院的价值导向、精神动力和智力支持，对建设和谐医院起着重要的推动作用。

一、和文化是建设和谐医院的基础。我们要建设的和谐医院，是医患之间、医院内部之间、医院与社会各阶层之间的和谐，是各种医疗资源共生共享，医疗服务规范有序，职工利益公平协调，医院事业和谐发展的局面，是具有基础性、普遍性的医疗和谐。建设和谐医院离不开文化和谐，有没有和谐的文化，已成为衡量一个医院是否和谐的基础。

二、和文化为建设和谐医院提供精神动力。和文化集中反映了人们对和谐医院的向往和追求的价值取向。和文化是人们共有的精神家园，也是和谐医院之所以具有凝聚力、向心力和感召力的源泉之一，它能调动人们建设和谐医院

的积极性、主动性和创造性,从而为建设和谐医院提供强大的精神动力。

三、和文化为建设和谐医院提供智力支持。和谐医院就是要实现医患和谐、医护和谐、干群和谐、科间和谐、院际和谐、医院与社会的和谐、医疗资源开发利用与生态环境的和谐,其核心是人的全面发展。而和文化正是以促进人的全面发展,提高人的综合素质为目标。建设和文化,能营造一种尊重知识、崇尚文化、鼓励创新的良好氛围,从而提高人们的文化修养和科学文化素质,为建设和谐医院提供智力支持。

四、和文化为建设和谐医院化解矛盾。当前,医患关系的紧张已成为全社会关注的焦点,医患出现信任危机。而建设和文化,有利于人们用正确的立场、观点和方法去观察问题,用宽容的态度去看待和处理矛盾,它能够弘扬正气、凝聚人心、沟通感情、增进融合,起到化解矛盾、融洽社会关系的作用。总之,和文化能够通过对各种利益关系、社会矛盾的调整和处理来实现医疗的和谐与融洽。

五、实践证明,和文化也是生产力。近几年来,我院具体做法是:首先,大力倡导“仁爱”、“和谐”,提炼医院精神、院训、院风及医院理念等,不断增强文化意识,创建和谐文化;其次,制定行为规范,编印《制度汇编》,建设制度文化;第三,开展“精神服务”和“精细服务”,实施便民利民措施,提升服务文化;第四,落实十四项医疗核心制度,完善医疗质量控制体系和考核奖惩办法,发展安全文化;第五,重奖鼓

励科研创新,加大专科建设力度,狠抓科技文化;第六,加强人、财、物资源的开发和管理,降低运行成本,杜绝过度医疗,建设节约型医院,倡导资源文化;第七,坚持科学精神和人文精神的统一,追求人——自然——社会的协调发展,营造生态文化;第八,实施“美化、绿化、亮化、便捷化、舒适化”工程,创办院报,建立医院网站,铸造环境文化。通过一系列的和文化实践活动,医院两个效益逐步提高。年门急诊量达到 56 万人次,年收治住院病人 3 万人次,日住院病人最高达到 1143 人次,年业务收入 3 亿元。由此可见,和文化出凝聚力、出生产力。

本书的结构由和谐文化与和谐社会、以科学发展观指导医院和谐管理、医德与和谐行医等九章四十节组成。既有理论阐述,又有具体做法,既有经验概括,又有建设性意见,是我院和文化建设的经验总结、理论提升。

如果能使各界同仁在进一步认识和文化,重视和文化方面有所启迪,在和文化建设中能够多出经验,多出成果,多出效益,进而对推动和谐医院建设有所帮助的话,是我们最大的荣幸。

当然,我们对和文化的认识和实践还很初浅,因此,粗疏浅陋之处在所难免,恳请读者指正。

主编:周伦祥

二〇〇八年十月六日

目 录

第一章 和谐文化与和谐社会	(1)
第一节 和的历史	(1)
第二节 阴阳之和	(2)
第三节 和的字形演变	(3)
第四节 自然社会与和	(4)
第五节 什么是和谐文化	(5)
第六节 构建和谐社会需要建设和谐文化	(7)
第二章 构建和谐医院的意义、原则与和谐医院建设的 伦理因素	(9)
第一节 和谐医院的定义	(9)
第二节 构建和谐医院的意义	(9)
一、构建和谐医院是社会发​​展历史阶段的必然 要求	(9)
二、构建和谐医院是解决当前现实问题的迫切 需要	(10)
三、构建和谐医院是医院发展的必然选择 ...	(11)
第三节 构建和谐医院的原则	(11)
一、坚持以人为本	(11)
二、坚持科学发展	(12)
三、坚持深化改革	(12)
四、坚持民主法治	(12)
第四节 构建和谐医院的伦理因素	(12)

一、和谐医院建设离不开伦理手段	(12)
二、与和谐医院建设密切相关的伦理因素 ...	(13)
三、伦理因素对和谐医院建设的影响	(15)
四、和谐医院建设的伦理实现提升途径 ...	(17)
第三章 以科学发展观指导医院和谐管理	(19)
第一节 构建和谐医院重在和谐管理	(19)
一、和谐管理理论	(19)
二、和谐社会需要和谐医院	(20)
三、和谐医院需要和谐管理	(20)
第二节 用科学发展观指导医院和谐管理	(21)
一、科学发展观是医院和谐管理的指导思想	(21)
二、如何用科学发展观指导医院管理	(23)
第三节 医院人文管理	(26)
一、人本理念	(26)
二、人本管理	(29)
三、人文服务	(37)
第四节 医院质量管理	(47)
一、培养质量安全意识	(47)
二、建立质量管理体系	(49)
三、建立质量监测机制	(71)
四、建立质量考评机制	(72)
第五节 医院管理创新	(116)
一、培养创新意识	(116)
二、经营理念创新	(117)
三、管理机制创新	(120)
四、科技创新	(122)

第六节 医院和谐管理战略	(124)
一、改革是医院和谐发展的必由之路	(124)
二、医院集约发展	(131)
三、株洲市一医院今后五年和谐发展规划 ...	(134)
第四章 医德与和谐行医	(140)
第一节 行医道德	(140)
一、医德概述	(140)
二、医德建设	(145)
三、医德名言	(166)
第二节 行医要则	(177)
一、以病人为中心的服务理念	(177)
二、以质量为核心的从医准则	(189)
第三节 行医素质	(194)
一、基本素质修养能力	(194)
二、不同岗位素质要求	(199)
第四节 行医行为	(206)
一、如何给患者留下美好的第一印象	(206)
二、如何履行告知义务	(213)
三、如何合理用药	(218)
四、如何保证用药管理上的临床安全	(221)
五、如何防范和解决医疗纠纷	(224)
第五节 行医典范	(231)
一、“五心”注杏林,仁爱泽医患	(231)
二、杏林苦耕,医海弄潮	(237)
三、一腔热血化春雨	(240)
四、医者亦学者	(243)

五、无私奉献,其乐无穷	(245)
六、扎根临床,无怨无悔	(247)
七、一切为了事业	(252)
八、无影灯下铸辉煌	(256)
九、立党为公,行医为民	(258)
十、风湿病患者的保护神	(260)
十一、锲而不舍的登攀	(264)
第五章 构建和谐人际关系的内涵与原则	(267)
第一节 和谐人际的内涵	(267)
一、人际关系的定义	(267)
二、人际关系的内容	(267)
三、人际关系的特点	(268)
四、人际关系的规律	(268)
第二节 构建和谐人际的基本原则	(269)
一、平等原则	(269)
二、尊重原则	(270)
三、沟通原则	(270)
四、宽容原则	(271)
五、欣赏原则	(271)
第六章 构建和谐的医患关系	(272)
第一节 医者与患者的关系定位	(272)
一、医患关系的定义	(272)
二、医患关系的特点及性质	(272)
三、医患关系的内容及模式	(274)
四、医患关系的发展趋势	(276)
五、目前医患关系现状分析	(278)

第二节 构建和谐医患关系的意义与思路 . . .	(281)
一、构建和谐医患关系的意义	(281)
二、构建和谐医患关系的思路	(282)
第三节 医者职业要求	(285)
一、医生的使命与职责	(285)
二、医院工作人员守则	(286)
三、医生行为标准	(286)
四、医务人员职业道德要求	(287)
五、医生的责任	(288)
六、医生的义务	(288)
七、临床岗位规范	(289)
八、“好医生”的准则	(289)
九、“差医生”的十种表现	(290)
十、强化医者行为规范的措施	(291)
十一、医者的权利	(292)
第四节 患者的权利	(294)
一、生命健康权	(294)
二、平等医疗保健权	(294)
三、自主权	(294)
四、知情同意权	(296)
五、请求权	(297)
六、隐私保护权	(297)
七、监督权	(298)
第五节 医患沟通艺术	(298)
一、医患沟通的定义和重要性	(298)
二、患者心理状态分析	(299)

三、医患沟通的方式	(300)
四、医患沟通的原则	(301)
五、医患沟通注意事项	(303)
六、医患沟通的技巧	(306)
七、各岗位人员的医患沟通时机、内容 ...	(312)
八、沟通的要求	(314)
第七章 构建和谐的员工关系	(316)
第一节 人与组织的关系	(316)
一、组织的构成要素	(316)
二、人与组织的构成	(317)
三、人性的特点	(317)
第二节 管理者的要素,员工的行为能力和人与组织的 和谐度	(318)
一、管理者的要素	(318)
二、员工的行为能力	(320)
三、人与组织的和谐度	(321)
第三节 构建和谐员工关系的内涵、意义、思路和 方法	(322)
一、和谐员工关系的内涵	(323)
二、构建和谐员工关系的意义	(323)
三、构建和谐员工关系的思路与方法	(324)
第八章 构建和谐的医院社会关系	(327)
第一节 医院社会关系的内涵	(327)
一、医院社会关系的基本涵义	(327)
二、医院社会关系的范畴	(329)
第二节 医院社会关系的类型	(330)