

山西省医疗卫生系统“创先争优”“三好一满意”活动辅助读本

# 医海风帆 杏林红花

高国顺 主编



山西出版集团  
山西人民出版社

2537270

K826.2  
60

山西省医疗卫生系统“创先争优”“三好一满意”

# 医海风帆 杏林红花

高国顺 主编



SEU 2537270

0755868

## 图书在版编目 (CIP) 数据

医海风帆 杏林红花/高国顺主编. —太原: 山西人民出版社, 2011.6

ISBN 978-7-203-07128-0

I. ①医… II. ①高… III. ①医药卫生人员-先进工作者-生平事迹-山西省-现代 IV. ①K826.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 261558 号

医海风帆 杏林红花

---

主 编: 高国顺

责任编辑: 李建业

装帧设计: 陈 婷

---

出 版 者: 山西出版集团·山西人民出版社

地 址: 太原市建设南路 21 号

邮 编: 030012

发行营销: 0351-4922220 4955996 4956039

0351-4922127 (传真) 4956038 (邮购)

E-mail: sxskcb@163.com 发行部

sxskcb@126.com 总编室

网 址: www.sxskcb.com

---

经 销 者: 山西出版集团·山西人民出版社

承 印 者: 山西卫生报印刷厂

---

开 本: 787mm×960mm 1/16

印 张: 38

字 数: 880 千字

印 数: 1-50000 册

版 次: 2011 年 6 月 第 1 版

印 次: 2011 年 6 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-203-07128-0

定 价: 30.00 元

---

如有印装质量问题请与本社联系调换

## 编委会组成

**主 编:**高国顺

**副主编:**李双才、王 峻、张智启

**委 员:**杨治武、李福恩、李和平、丁高元、李国峰、  
武瑞明、安鲜平、杨志文、赵海贯、杨光琳、  
冯天顺、贾兴世、尹志刚、李栋毅、刘艾武、  
秦恩杰、狄泰生、苏云星、王斌全、汪华彪、  
康民瑞、郭大民、陈德荣、李 鹏、刘大庆、  
蔡庆红、黄 安、安玉兰、董跃进、贾汉章、  
王桂香、刘力军、张秋榕、田文涛

**编 辑:**武瑞明、冯春燕、曹慧茹、孙 茹



## 序 言

近年来,医德医风成为社会的热点、焦点问题之一,受到了人民群众的广泛关注,影响了我们的“白衣天使”形象,引起了党和政府的高度重视。

针对医疗卫生行业存在的问题,卫生部以医德医风建设为突破口,不断促进卫生行风的好转。各级卫生行政部门和医疗机构积极探索治理措施,广泛开展医德医风宣传教育,不断改进医疗服务方式,切实提高医疗服务质量,加大力度纠正不正之风,创造了许多好做法、好经验,取得了明显成效。

山西省卫生厅大力加强医德医风建设,在全省卫生系统实施“医德医风建设工程”,有力地促进了卫生行风建设的深入开展。在山西省政府组织的 2009 年度民主评议政风行风活动中,全省卫生系统名列第三,省卫生厅被授予“政风行风评议先进部门”受到表彰。

在医德医风宣传教育方面,他们专门成立了新闻中心,制定了宣传管理办法,拨出专款为基层医疗卫生机构订阅宣传教育资料,主动联系媒体单位开辟专版、专栏、专题内容扩大宣传面,收到了良好的社会效果。特别是从 2009 年起,与《山西青年报》联合开设《医德》专版,每天一个整版,常年不断宣传报道“厅局长讲医德”、“医务人员医德事迹报道”、“医德医风建设动态新闻”、“古今中外医德故事”等内容,引起了医务人员和社会各界的热烈反响。据了解,这种做法在全国还是第一家。这种形式,既对医务人员进行了医德文化和职业道德的教育,又广泛宣传了医务人员身边的先进人物和事迹;既贴近广大的医务人员,又为人民群众所喜闻乐见;既充分利用了新闻媒体的宣传阵地,又创新了医德医风宣传教育的方式方法,值得借鉴和推广。

为了提高宣传教育效果,他们又从宣传报道过的材料中,精选了 291 篇汇编成册,作为全省卫生系统创先争优和“三好一满意”活动教育读本。我看了一些医护人员的事迹后,感触颇深。他们的事迹平凡而感人、语言朴素而实在,是广大医护人员的优秀代表和真实写照。从这里可以看到:我们绝大多数的医护人员对自己担负的救死扶伤的崇高使命是敢于承担的;对治病救人的神圣职业是无私奉献的;为解除患者病痛是献出了一片爱心的。从今年起,卫生部将在全国医疗卫生系统开展“三好一满意”活动,我们需要服务好、质量好、医德好、群众满意的医护人员,需要这样的品德和精神,需要这样的宣传报道!以此大范围、广覆盖的事迹汇编材料作医护人员创先争优和“三好一满意”活动的教育读本,甚感欣慰!

愿为作序。

二〇一一年四月



## 深刻理解医德内涵 切实加强医德建设

### (代 序)

为加强医德医风建设,从2009年9月28日起,山西省卫生厅联合《山西青年报》开设了《医德》专版,每日一期专题报道山西医疗行业模范人物的先进事迹,社会反应良好。为引导医务人员树立正确的医风观起到了积极作用。医德版又开设了《卫生系统厅长讲医德》专栏,省卫生厅有关同志带头讲医德,撰写文章,先后发表了260多期、13万余字的内容。整个医德专题谈古论今、旁征博引、深入浅出,全面系统地论述了医德医风在医疗行业的重要意义和当代医德医风建设的基本内容、主要途径及其具体措施,可作为我省医德教育的教材,现将本人关于医德医风建设文章的部分内容摘编,谨作本书代序。

### 第一篇 从古代医德说起

中华医学文化源远流长,在同疾病斗争的实践中,创造了独特的民族医学,同时也形成了民族医学文化的核心内涵——医德。

医术是文化,医德是文明。历时几千年,医德也成为中华文明和中华民族文化体系的重要组成部分。

医德是治病救人的行为标准,更是科学并且具有民族认同的价值观。

儒家文化传统对医德影响深远。“贵义贱利”,是孟子性善论所倡导的价值观,是儒家经典思想之一,对医德的形成与完善具有深刻影响。许多医家还身体力行、做出表率,如扁鹊救活虢国太子而不受金帛绘彩之赠;明代医家范彬遇到贫苦的患者就接到家中免费治疗,还供给饮食;清代医家于省三“遇贫无力者贯之”,累积数千金之多等等,都表现了古代良医重义贱利、一心救民病苦的高尚品德。

治学方面严谨的表率,当数西汉淳于意。他在行医之余,为了更好地总结行医的经验教训并传之后人,将典型医案详细记录,以为“诊籍”,演变成我国最早的病历。他的治学严谨还表现在他因材施教。淳于意有记载的徒弟共七人,他根据个人的特点,授予不同的医疗技术,如教宋邑学色诊;教高期、王禹学习经脉高下,施用针灸术;教冯信以药法;教杜信、唐安上下经脉和奇咳术。这种科学严谨的教学方式即使在现代医学教学中也是难能可贵的,是值得我们认真借鉴的。

师道传承、师承授受是中国历史上文化传承的一种重要方式,也是中国医药学发展演进的重要方式。医德作为一种伴生于医药学术的道德文化,同样具有明显的师道传承特征。也正由于这个原因,它才能前后承继不衰、不断发扬光大。这里特别值得一提的是,历史上很多名医在



收徒授业时首先要考察学生的德性,认为“非仁爱不可托也,非聪明理达不可任也,非廉洁淳良不可信也”。

以人为本、尊重生命是医德最重要的思想基础和最突出的人文特征。孙思邈、张景岳等名医大家都反复强调了作为一名医生,一定要对人、对生命高度尊重和倍加珍惜,须知人命关天和责任重大,决不可草率从事和等闲视之。与此同时,他们还特别提出,要对所有的人予以关爱和尊重,表现了“普同一等、同仁博爱”的人道主义思想。

仁善立业,医德属于伦理范畴。在我国古代,名医家们首先将医学定位为“仁术”,赋予医学以仁慈至善的精神内涵,同时也彰显了医生职业的神圣与高尚。他们还将医生良好的德性称为“仁心”,鼓励、鞭策医者以仁爱之心尊重生命、善待患者、博爱众生。将“德性”好的人或医德好的医生称为“仁人”,把“仁”作为评判医生资格及道德操守的基本标准。由此可见,“仁心”、“仁人”、“仁术”是传统医德仁学内涵的三大要素,只有“心存仁义之心”的“仁爱之人”,才能将医学真正变成济世救人的“仁术”。

医德是一个古老的话题。古人高尚的医德是经过长期的积淀,在人们心中逐渐建立起来的。在古代,上至帝王,下至庶民百姓都会生病,都离不开医生的服务。医生作为治病救人的特殊行业,社会对他们也形成了以“品德”、“行为”为主的评价体系,其中的楷模也为后世所尊崇和学习。

对上古传说,后世史料有这样的记载:“民有疾病,未知药石,炎帝始味草木之滋,尝一日而遇七十毒,神而化之,遂作方书,以疗民疾,而医道立矣。”古人这种弃个人安危于不顾“尝百草”以疗民疾的无私行为和思想,成为中国医德的基础和内核。

早在东汉末年,我国就诞生了三位杰出的医学家,史称“建安三神医”。其中,董奉隐居庐山,留下了脍炙人口的杏林佳话;张仲景撰写《伤寒杂病论》,理法谨严,被后世誉为“医圣”;而华佗则深入民间,足迹走遍中原大地、江淮平原,在内、外、妇、儿各科的临床诊治中,曾创造了许多医学奇迹,尤其是他创制的临床麻醉药——麻沸散,用于剖腹术,闻名于世。后来,人们以“誉满杏林”、“华佗再世”、“元化重生”称誉医家,足见其影响之深远。

至今神庙里仍然供奉的保生大帝神,其实是现实人物。他本为宋朝人,俗名吴仞,他医德高尚,行医不分贵贱。吴仞治愈了宋仁宗母后重病,仁宗要封他为御医,他却“志在拯救苍生,荣华富贵,非吾所愿”,飘然回到民间。当时还是蛮夷之地的闽南漳泉两地瘟疫猖獗,吴仞带着徒弟奔走于村野阡陌之间,为患者采药熬汤,免费治疗,“以济世救人为念,而不取人一钱”。

医德涵盖的内容不仅仅是高超的技艺、慈悲的动机,还有海一样广袤的胸襟。明代医生万全“以活人为心,不记宿怨”的故事也广为传诵。当年罗田县富绅胡元溪有个4岁的儿子患病。因胡元溪对万全有怨恨情绪,便故意不请万全。历经几任医生,非但未能治愈,病情反而恶化。不得已,胡元溪改请万全。万全虽然对胡元溪反感,但他认为此时抢救病患性命最为要紧,其他均不计较,以宽广胸怀对待,予以诊治。

中华文明发端之初,我们的祖先在开展医疗活动的同时即催生了医德。从传说中伏羲、神农的“尝百草、制九针”,到张仲景的“勤求古训、博采众方”和孙思邈的“精勤不倦,大医精诚”,乃至近现代施今墨的一丝不苟和郭春园的无私奉献,医德从久远的古代孕生,经过历代医家的“言



传身行”而不断传承演进,经久不衰,丰富发展,成为推动医学学术和医疗事业持续向前发展的内在动力。

## 第二篇 医德建设的重要性

医疗机构是卫生系统的主要窗口,也是社会的重要窗口。医德医风的好坏是社会风气的反映,也是全民族整体道德素质的重要表现。同时医德医风建设是社会主义精神文明的一项基础工程,也是党和国家廉政反腐的一件大事。加强医德医风建设,是转变社会风气的需要。医德医风是社会主义职业道德在医务工作中的具体体现。医德的基本原则是救死扶伤、防病治病,实行革命的人道主义,全心全意为人民健康服务。

在社会高速向前,经济发展和社会结构之间差距巨大的现实面前,对医德医风重要性的认识更显迫切。医务人员的职业道德品质和医疗作风不仅与广大病员的切身利益密切相关,同时也是社会精神文明状况的具体表现。为此,研究与制定医德医风建设的有效措施,充分发挥其在医院管理中的重要作用,是医院管理者的重要课题之一。医德医风是对医务人员的第一要求。胡锦涛总书记在十七大报告中明确提出要“加强医德医风建设”。医德医风建设在医疗卫生事业发展和服务群众健康中的重要作用主要表现在以下几个方面:

### 一、医德医风建设是搞好医院管理的思想基础

实践证明,要管好一个医院,必须建立一个良好的院风。而建立良好院风的关键就是要积极搞好医德医风建设,促使广大医务人员充分认识到自己所从事的职业是光荣的、重要的,自己的一言一行都与病人安危有关,对病人承担着道德上的责任和义务。

### 二、医德医风建设是精神文明建设的重要内容

医院是一个服务单位,医务人员的职业道德风貌直接影响病人的心理和疾病的治疗,同时也对社会人群产生重要影响。医务人员的服务形象实质上是社会主义精神文明建设的窗口。抓好医德医风建设,督促医务人员讲究医德,文明行医,礼貌服务,既是医院自身作风建设的需要,同时也是对社会主义精神文明建设做出贡献。

### 三、医德医风建设是提高医疗质量的可靠保证

医疗质量的好坏,取决于医务人员的技术水平和服务态度两方面因素。其中,服务态度在很大程度上起着决定的作用。医务人员服务态度的好坏,直接影响着病人的心理状况和疾病的转归。为此,树立良好的医德医风,增强医务人员的事业心、责任感,以细心诊治,热情服务,为病人创造出一个心情舒畅的环境,增强战胜疾病信心,是提高医疗质量的可靠保证。

### 四、医德医风建设是协调医务人员相互关系的纽带

医院是一个专业结构复杂、人员层次较多的结合体,各职能部门之间,医、药、护、技各专业人员之间由于各自所处的位置不同,承担的责任不同,相互之间容易发生矛盾,影响工作,而医



院工作受到这方面影响的直接受害者又往往是病人。为此,加强医德医风建设,从指导思想上一切为病人着想,竭诚为病人服务,使不同专业、不同部门的人员有一个共同使命感,才能既保持医务人员和谐融洽的关系,又创造团结协作的工作秩序,保证医疗工作顺利开展。

### 五、医德医风建设是树立行业新形象的需要

医德医风建设与人民群众密切相关,是关系党和政府威信的大事,也是医院提高医疗服务水平、树立窗口形象的基础。医德医风建设问题,既是社会议论的热点、人们关注的焦点,又是纠正行业不正之风的难点,更是医院工作的重点。因此,医院应把医德医风建设摆上重要位置,提高认识,认真对待,不断提高医护人员的思想觉悟、道德水平和作风行为,真正树立行业的新形象。

## 第三篇 切实加强医德管理

医德管理是医德建设的重要内容,是医院管理工作中的重要组成部分。医德管理得好,有利于各项规章制度的落实,有利于提高医疗服务质量,有利于发挥医务人员的积极性,从而全心全意地为病人服务。

医德管理的原则是坚持以病人为中心、以提高医疗质量为核心、以改善服务态度为重点,致力于提高医务人员的业务素质、道德素质、心理素质、政治素质和身体素质,尤其要注重病人反映、社会舆论和社会评价。

在当前形势下,将医德管理作为医院管理工作的一个重点提出,是社会公众的热切期盼,是加强医护人员职业道德建设的迫切需要。目前,强化医德管理,开展医德教育,推进医德建设,要着力把握好以下几个重点:

### 一、增强遵守医德规范的自律意识

医院加强医德医风建设,就是要千方百计提高医护人员的道德素质,把道德原则转化为医护人员的内在素质和自觉行为,帮助医护人员判断善恶、荣辱的界限,陶冶情操,明晓对病人、对社会应尽的责任,形成强烈的义务感、责任感和高尚的道德品质,全心全意为病人服务。因此要靠道德的力量,培育道德感,强调责任心,有针对性地采取多种形式对员工进行医德教育,不断转变工作作风,切实提高医院的服务质量。

当前,加强医德管理和医德教育要坚持做到“四个结合”:一是坚持医德医风教育与因人施教相结合。有的放矢地针对不同对象,从事不同专业、不同年龄层次的医护人员进行教育,通过教育、启发、激励和引导的方法,使医护人员自觉遵守医疗规范。二是坚持医德医风教育与卫生改革相结合。在医院改革过程中,应教育医护人员树立“一切以病人为中心”的服务理念,通过严格考核,增强员工竞争意识、忧患意识和危机感,不断提高自己的道德修养,以适应新时期、新形势的要求。三是坚持医德医风教育与专题教育相结合。在医院范围内开展诸如“我是一个病人”、“医德医风大家谈”等一些专题活动和“怎样为病人服务”、“怎样做合格的医护人员”等大讨论,让医护人员了解病人的要求,切实改善服务态度,不断提高服务质量。四是坚持医德医风教



育与制度建设、奖惩兑现相结合,通过“自律”与“他律”的综合作用,提高医护人员的职业道德和职业技能。

## 二、确立“以病人为中心”的服务理念

确立“以病人为中心”的理念,就要改善服务态度,构建健康和谐的医患关系。要结合医院管理年活动,加强医德医风规范和医疗法律法规、规章制度的宣传教育,使广大医务人员进一步树立全心全意为病人服务的思想,坚持“以病人为中心”的服务理念,不断提高医疗服务水平。建立和完善医德医风奖励制度,大力开展创先争优活动,培植医德医风典型,弘扬新风正气。适应医学模式转变的要求,加强医务人员心理知识和沟通艺术的培训指导工作。要建立健全医患沟通制度,完善医患沟通内容,注重医患沟通效果,提高医患沟通能力。

确立“以病人为中心”的理念,就要切实规范医疗行为,提高医疗服务质量和水平。医疗机构要继续落实医院内涵建设工程,结合“医疗质量万里行”活动、“医院管理年”活动,以健全质量安全控制体系、落实医疗核心制度为载体,狠抓医院质量安全管理。

## 三、建立健全规范医疗行为的规章制度

建立健全规章制度是加强医德医风建设的关键。建立健全规章制度,搞好医院规范建设,是规范医务工作者行为的有力手段。在当前的形势下,除建立完善工作职责、行为标准外,还要建立完善监督制约和激励机制。一是建立监督制度,接受人民群众的监督。应深入研究,设立院内、院外监督员,采取走出去、请进来等方式听取意见;设立举报箱、举报电话,建立接待日制度,把人民群众的意见集中进行梳理,针对存在的问题,制定相应的措施,做到定时间、定人员落实整改措施。二是建立自查自纠制度。医院应有明确的自查自纠规定,做到值班查、医护人员结合自己的岗位查,重点查服务态度、医疗质量、医患关系、收费标准、投诉信件,通过这些措施及时了解医德医风现状,做到边查边改。三是建立医德医风考评制度,奖优罚劣。按级成立考评小组,制定出考评标准,建立医德医风档案,每年对医护人员进行1至2次的集体综合考评,把考评结果公平、公开、公正地向群众公布,达到激励先进、鞭策后进、教育大家的目的。

2009年,我省启动实施医德医风建设工程,制定了《医务人员执业行为守则》,开展医德考评和纠风专项治理工作,对98所二级、三级医院进行了明察暗访。今后,要以制度建设为重点,进一步加强党风廉政建设和医德医风建设,认真贯彻党的十七届四中全会精神和中纪委五次全会精神,严格落实党风廉政建设责任制,以建立健全惩治和预防腐败体系各项制度为重点,不断完善卫生系统惩防体系,进一步加强反腐倡廉教育、监督、预防、惩治制度建设,着力解决党风廉政建设和行风建设中存在的突出问题。加强以保持党同人民群众血肉联系为重点的作风建设,以领导机关和领导干部作风的改进,促进党风、政风和行风的进一步改善。认真加强党建工作,扎实做好对基层医疗卫生单位学习实践科学发展观活动的指导工作。加强行业精神文明建设,深入实施医德医风建设工程,全面推行医德考评制度,促进医德医风明显好转。

# 第四篇 加强医院医德建设

加强医德医风建设,是医院自身生存发展的需要。随着社会主义市场经济的发展和医疗卫



生体制改革的不断深入,以医德医风为重点的服务水平,已经成为医院生存发展的第一要素。医院的管理、经营与生存发展,更依赖于医院自身的竞争能力。医院要想在优胜劣汰的竞争中取得优势,谋求发展,就必须把提高全体人员的服务水平作为医院管理的第一任务来抓,就得有一支技术优良、职业道德高尚的医务人员队伍。在这里,精湛的医术是医务人员为患者解除病痛的有力手段,高尚的医德是医务人员强大的精神支撑力量,良好的医风是医务人员自觉抵制不正之风,形成良好作风的道德信念。

医院形象建设是一个综合性的大工程,医院的形象建设不仅涉及职工形象、技术形象、环境形象、服务形象等,而且它还是可以看到、听到、接触到的具体实在的事物。这一切具象的背后,是医德这个根。如同传统的“反生理论”中讲的,一棵大树想要枝叶繁茂,根必须扎得更深,否则就会倒掉。要得到公众对医院的良好印象与评价,增强医院综合实力和竞争力,必须充分认识医德医风建设和医院形象之间的紧密联系,必须充分认识医德医风在医院建设中的重要性和紧迫性。

### 一、医德医风在医院建设中的重要性

1. 加强医德医风建设是实践“科学发展观”的需要。以人为本,促进社会和谐,是科学发展观的本质要求。医德医风历来受到各级政府高度重视和社会的高度关注。我们要从践行科学发展观的高度,教育、引导全院职工从思想上充分认识加强医德医风建设的重要性和必要性,牢固树立全心全意为人民服务的思想,一切以病人为中心,一切为病人服务,一切让病人满意。

2. 加强医德医风建设是医院管理的基础。严格执行《中华人民共和国医务人员医德规范》,认真落实《医德规范奖惩规定》和《医务人员医德医风考核办法》,以制度来规范每位员工的行为。通过医院医务人员高度的职业道德自律,使医务人员明确对病人承担的责任和义务,激励他们热爱本职工作,以对事业的忠诚和对工作的热忱主动,保证医院管理工作顺利开展。

3. 加强医德医风建设是医疗质量、医疗安全的保证。工作中大量事实证明,具有良好医德的医务人员,责任心强,服务态度好,对患者满腔热忱,对技术精益求精,对病人采用的每项治疗措施深思熟虑,治疗效果好,患者和家属的满意度高。

4. 加强医德医风建设是医院生存、发展的需要。随着医疗卫生体制改革的不断深化,良好的医德医风已愈来愈成为医院综合竞争力的重要组成部分。要使医院在激烈的市场经济条件下,始终保持良好的发展态势,就得有一支技术优良、职业道德高尚的员工队伍。良好的医德医风是塑造良好医院形象的根本因素。

### 二、加强医德医风建设的措施

1. 加强领导,统一认识。关键在于各级领导干部,特别是医院的主要领导,能不能高度重视医德医风建设,将其纳入医院发展计划,做到同布置、同检查,常抓不懈,切实落实“以病人为中心”的服务理念,不断推动医德医风建设跃上新的台阶。

2. 加强教育,提高素质。素质包括思想素质和业务素质,要提高两个素质,离不开教育 and 学习,要通过职工大会、院周会、科室会议学习并宣传灌输卫生改革的精神,牢固树立无论改革如



何深化,形势怎样变化,为人民服务的宗旨不能变;医务人员救死扶伤的人道主义的道德观念不能变;“以病人为中心”的思想不能变;医疗质量、医疗安全、诚信第一的位置不能变。同时要开展先进典型示范教育和医院文化建设,利用橱窗、板报、标语、院内刊物、报纸等形式,大力宣传身边的典型先进事迹,以榜样的力量感召人、教育人。不断提高职工的思想素质和业务素质,充分发挥职工的积极性、主动性和创造性。

3. 建章立制,规范操作。健全完善规章制度,使医务人员在医疗活动中有章可循,有法可依。为了保证制度切实落到实处,还要进一步建立完善监督约束和激励机制。

### 三、加强医德医风建设的重点

1. 加强医德医风建设,改善医疗服务管理。医院要以满足社会需求为目标,将缓解群众看病难作为改善医疗服务工作的创新点和突破点,在统筹协调、合理规划诊疗工作的基础上,科学调配人力资源,弹性安排门诊时间,积极开展预约门诊和全年开放门诊,鼓励开展延时门诊、夜诊等医疗服务形式,有条件的医疗机构可以通过会诊中心的模式,为患者提供多学科、多专业的综合诊疗服务,减少患者挂号、排队、候诊次数和时间,满足人民群众的医疗服务需求。要考虑到广大患者的实际需求,合理安排门急诊服务。

此外,针对不同阶层患者的实际情况,要简化门急诊服务流程,积极稳妥推行“先诊疗,后结算”模式。

医疗机构要以病人为中心,科学、合理设计医疗服务流程,采取有效措施创新、简化门急诊就诊程序。在尊重患者诊疗付费习惯的同时,为患者提供“先诊疗,后结算”服务。各地卫生行政主管部门要指导本辖区医疗机构,通过加强医院信息化建设,不断优化服务流程,积极稳妥地推行“先诊疗,后结算”模式。充分利用现代信息技术,逐步改进、完善医疗服务,减少患者排队次数,方便患者就诊,进一步改善门急诊诊疗秩序。对于需抢救的急危重患者要按照“先救治、后付费”的原则执行。

同时,还要努力改善入院、出院服务,进一步将窗口单位的服务功能深化。

医疗机构要强化服务意识,积极改进入院、出院流程,为患者提供及时、便捷的入院、出院服务。要做到在办理入院手续后有专人将患者送到病房;办理出院手续后也有专人送出病房。要提前做好患者出院结算准备工作,做到患者办理出院手续的即时结算。一是工作日和节假日都应当即时为患者办理出院结算手续;二是出院结算金额要准确、无误,钱账相符;三是病区要积极创造条件为患者提供预约出院结算服务;四是患者出院结算等候时间不超过10分钟,力争做到零等候,有条件的医院可实行出院患者床旁结算。

2. 加强医德医风建设,拓展医疗服务功能。现阶段,志愿者工作的重要性 and 作用体现得越来越明显。因此要继续深入开展“志愿服务在医院”活动,积极探索志愿服务的新形式和新内容。

在总结2009年“志愿服务在医院”活动经验的基础上,逐步完善志愿服务的管理制度和工作机制,积极探索适合中国国情的志愿者服务模式。医疗机构要积极争取有关部门支持,充分调动社会力量,在医疗机构为社会搭建向患者奉献爱心的平台,使患者既能得到安全、有效、便



捷的医疗服务,又能获得社会各界的关爱和帮助,促进医患关系和谐。同时,医疗机构要组织广大医务人员以志愿者身份深入社区、农村,特别是流动人口集中生活工作的场所以及康复、养老等机构,开展公共卫生、医疗服务和健康教育等志愿服务,使人民群众切实感受到医疗机构改善服务的实效。

在实际工作中,医院还要体现出服务的延续性,要为广大患者提供方便快捷的检查结果查询服务。

医疗机构要按照有关规定及时向患者出具检查报告。对于不能当时出具检查报告的检查项目,有条件的医疗机构可通过电话、网络查询和手机短信等方式告知患者,也可为患者提供邮寄检查报告等服务。医疗机构在提供检查结果查询服务时,要确保信息的准确性,尊重患者隐私权。

3. 加强医德医风建设,提升医疗服务水平。医护人员要把群众反映的问题作为第一信号,提高医疗服务质量,提升医疗技术水平,切实维护好人民健康,树立医院的良好形象。医德医风代表了医疗卫生行业的形象,是群众衡量医疗卫生工作的重要标尺。医德医风建设是医院提高医疗服务水平、树立良好形象的基础,是培养德才兼备优秀人才的现实需要。通过医德医风建设,努力营造医德端正、医风高尚的医疗卫生环境,为公立医院改革和发展打牢基础。

要把医德医风建设放在学习实践科学发展观的高度来认识,把医德医风建设作为检查考核医疗机构全面建设和综合绩效的重要指标,作为考量卫生领导政绩和医护人员德才表现的重要方面。要健全长效机制,研究建立医德医风建设评价指标体系、考核标准、管理办法和奖惩制度,为医德医风建设提供制度和纪律保证,整体推进医德医风建设,构建和谐医患关系,为人民群众健康,为建设社会主义和谐社会,做出新的贡献。

改善医疗服务管理,拓展医疗服务功能,提升医疗服务水平,必须强化责任意识,落实工作要求,形成务实的制度保障:

——加强组织领导,务求工作实效。

各级地方卫生行政部门和医疗机构要以科学发展观为指导,坚持以人为本,以病人为中心,切实加强组织领导,牢固树立服务意识,做好调研分析、规划指导和日常监督,加强医疗服务管理,改善医疗服务工作,保证工作取得实效。

——根据实际情况,建立相应工作制度。

各级地方卫生行政部门要加强对辖区医疗机构改善医疗服务工作的组织和指导,结合本地区的工作实际和群众需求,探索多种改善医疗服务的模式,研究工作方法,做好工作安排,建立工作制度。医疗机构要根据本单位实际情况,建立健全相关制度和配套实施方案,积极探索、创新,有计划、有重点地推进各项改善医疗服务的措施。

——统筹协调,做好保障支撑。

医疗机构要在卫生行政部门的统一安排和指导下,统筹协调医疗资源,不断完善医院信息化建设,加强人力资源管理,科学设计服务流程,逐步构建符合“以病人为中心”服务理念的服务流程,为改善医疗服务提供基本保障,让人民群众切实感受到医疗服务的巨大改善。



## 第五篇 提高医生医德修养

中华医学会主任委员郎景说：“再年轻的医生，在病人眼里也是长者，他肯向你倾诉一切；再无能的医生，在病人眼里也是圣贤，他认为你可以解决一切。”要知道，一个病人愿意在全身麻醉失去知觉的状态下，让医生在他的肉体上动刀，这是对医生寄予多大的信任呀！病人对医生的高度信任，理应赢得医生以亲人的态度对待。一个医务工作者，要以解除患者疾苦为己任，一切为了病人，为了病人的一切，把业务做精、做细、做好，以自己高尚的医德和精湛的医术赢得人们发自内心的尊重和信赖。

作为一名普通的医护人员，学好医术，做好本职工作固然可贵，然而学好做人，修好医德更为重要。因此，一名医生在逐步掌握精深医术的同时，一定要切实修好医德，不断完善人格。可以说，不是每个好人都能学成一个好医生，但好医生必须首先要做一个好人，做一个高尚的人。

病人是带着病、伤的痛苦来到医院的，这是一个最重要的前提。在医院里，工作人员和病人之间，在社会地位上当然是平等的，但是在身体健康状况上，尽管医院工作人员也有体弱的，也有带病工作的，但是只要他还在上班，就必须承认，从总体上说比病人好。因此，仅从起码的人情看，工作人员也应当体谅病人、照顾病人。

高尚的医德应该是医生的灵魂，是医生在各种工作过程中贯彻始终的指导思想和行为准则。

关于医德的道德内容，归纳起来大致有四个方面：第一是仁爱救人，赤诚济世；第二是谦虚谨慎；第三是虚心学习，刻苦钻研；第四是认真负责，反对粗枝大叶，草率从事。同时，要严格遵守医德规范。其主要内容包括：

1. 尊重病人。要求尊重病人的人格尊严，要充满同情、爱护之心，急病人之所急，思病人之所痛，满腔热情地为病人服务。

2. 尽职尽责。医务人员要一丝不苟地工作，在技术上要有精益求精的负责精神。

3. 举止文明。文明行医、礼貌待人，是对医务人员的基本医德要求。医院每个医务人员要做到仪表端庄，态度谦和，举止稳重，服装整洁。

4. 钻研技术。一生坚持“学习”，持之以恒，锲而不舍，这样就一定能在事业上有所作为。

5. 廉洁奉公。医德——好的职业道德，医风——好的风气、风范。医学是为人类健康服务的，正直诚实是医务人员应有的品质。要有严谨的科学态度和求实作风，不可凭想象办事，轻率马虎，以致造成医疗差错。

6. 一视同仁。医务人员对患者的态度不管他的地位高低、家境贫富、年龄长幼、关系疏密、聪明愚笨都要一视同仁，尽力救治。

7. 团结协作。搞好团结协作，就是要求每个医务人员在思想境界和道德情操上，树立整体观念，发扬集体主义精神，同行之间、科室之间、部门之间要同心同德主动配合。

8. 遵守公德。医务工作者既要恪守医德，也应自觉遵守社会公德。“中国外科之父”裘法祖说：“医生在技术上有高低之分，但医德必须高尚。一个好医生，应该把病人当做自己的亲人。”

全体医护人员都要通过学习和实践，深刻理解医德内涵，不断提高医德修养。要强化服务



意识,切实体现服务“人性化”,为病人提供规范、优质的服务。要尊重病人,关爱病人,方便病人,服务病人,使“以病人为中心”的服务理念落实到每一位医务工作者的实际工作中。要真正把病人的呼声当做第一信号,把病人的需求当做第一需要,把病人的满意当做第一标准,满足病人的需求,力争让病人满意,让群众满意,让社会满意,让党和政府满意。

二〇一〇年十二月



## 目 录

## 首批优秀院长

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 张汉伟——“用思想建设医院,用文化凝聚人心” ..... | 1 |
| 王国平——患者需求是第一位 .....          | 3 |
| 魏中海——“有钱无钱,救命第一” .....       | 5 |

## 首批优秀院党委书记

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 王斌——有纯善动机才能带出优秀团队 ..... | 7 |
| 李汝德——医德内涵需要与时俱进 .....   | 9 |

## 首批山西名医

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 徐大毅——未入家门先给邻居看病 .....        | 11 |
| 孙之洞——为让病人安心“公然”收红包 .....     | 13 |
| 魏利华——“我只是一个能看病的大夫” .....     | 15 |
| 乔振华——有无奉献精神是衡量医德的标准 .....    | 17 |
| 王树莢——“是我离不开病人” .....         | 19 |
| 丁悌——胆大心细的“老爷子” .....         | 21 |
| 梁英仪——年逾七旬仍未离开岗位 .....        | 23 |
| 肖汉玺——开的药比挂号费还便宜 .....        | 25 |
| 王尔光——总觉得余下的时间太少 .....        | 27 |
| 吕景山——拒收喀麦隆商人的谢礼 .....        | 29 |
| 于载畿——九旬名医坚持每周七次门诊 .....      | 31 |
| 杜永成——当医生,一定要舍得付出 .....       | 33 |
| 刘强——真性情的侠气医生 .....           | 35 |
| 王斌全——“大医精诚”的践行者 .....        | 37 |
| 李思进——选择了医生,就选择了艰辛和付出 .....   | 39 |
| 许建英——十几年来在医院过除夕 .....        | 41 |
| 吕吉元——做医生要人性好、技术硬 .....       | 43 |
| 赵浩亮——有时去治愈 常常去帮助 总是去安慰 ..... | 45 |
| 肖传实——一切为患者服务 为患者服务一切 .....   | 47 |
| 卫小春——建议在骨科实行“大科建制” .....     | 49 |
| 李荣山——三晋肾脏病领域的开拓者 .....       | 51 |
| 郝敏——为济穷开出“搭车药” .....         | 53 |
| 李小峰——“医生,最根本的就是给患者治病” .....  | 55 |



|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 杨林花——“血友病人可以像正常人一样生活” ..... | 57 |
| 柳洁——口碑是衡量医德的标准 .....        | 59 |
| 张镁硒——最好的医德是对病人的负责 .....     | 61 |
| 秦桂秀——力排众议开设新生儿无陪病房 .....    | 63 |
| 王晞星——自小立志当好医生 .....         | 65 |
| 冯五金——是名医,更是民医 .....         | 67 |
| 贾亚丁——患者身心得到抚慰是医生的终极追求 ..... | 69 |
| 李保——“病人的需要就是我的天职” .....     | 71 |
| 冀来喜——用最少钱治好病人是最大医德 .....    | 73 |
| 门九章——君心厚德学为道,仲方伯理医乃仁 .....  | 75 |
| 王东文——不记得为多少患者捐过款 .....      | 77 |
| 于为民——“患者的角度就是我的角度” .....    | 79 |
| 张莉芸——“作为一名医生,要勇于担当。” .....  | 81 |
| 徐钧——替患者考虑不是空话 .....         | 83 |
| 陈星——不让病人开冤枉刀的大夫 .....       | 85 |
| 高晋南——尽力帮助女性留住那份美丽 .....     | 87 |

### 山西省人民医院

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 石贞仙——只要有时间就“微服私访” .....       | 89  |
| 宋洁富——走在“钢索”上的骨科大夫 .....       | 91  |
| 郭永清——“风险越大,我越要上” .....        | 93  |
| 杨晓丽——拒绝滥用高级抗生素 .....          | 95  |
| 冯建宏——不懂停歇的“陀螺” .....          | 97  |
| 冯玫——发名片上万张 为病人省路费 .....       | 99  |
| 李合欣——五平方米里给你“天使”的温情 .....     | 101 |
| 翟春宝——从“画图解释法”到“三满意”标准 .....   | 103 |
| 陈文革——对待病人要像对待亲人一样 .....       | 105 |
| 魏东光——“我死了,把遗体送给医学院解剖” .....   | 107 |
| 胡风云——把万元“红包”变成住院费 .....       | 109 |
| 王如瑛——苦累习以为常 患者快乐至上 .....      | 111 |
| 张虹——“患者可以没我 我不可以没患者” .....    | 113 |
| 康静——为病人 一个月节省 50 万 .....      | 115 |
| 王俊平——“医生唯一该做的,就是把病人看好。” ..... | 117 |
| 刘增庆——善待病人就是善待自己 .....         | 119 |
| 梁红萍——把托关系、送红包的人拒之门外 .....     | 121 |
| 邵晋凯——做好医生 首先学会换位思考 .....      | 123 |
| 王东——四年放弃午休 加班为患者手术 .....      | 125 |