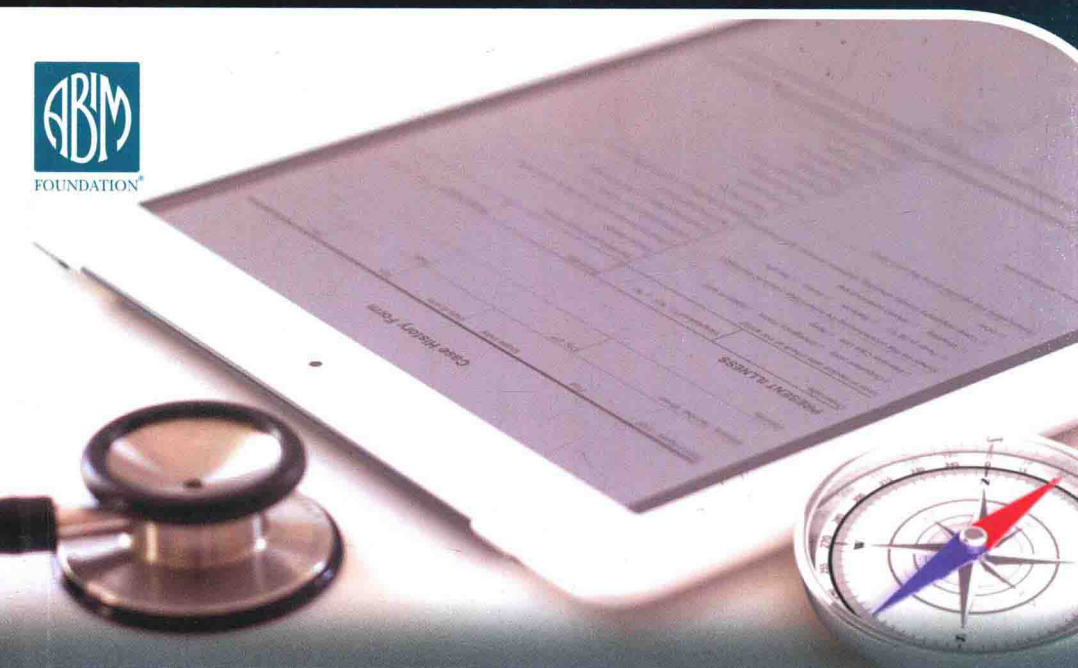


Mc  
Graw  
Hill  
Education

协和百年医学教育译丛



# 领悟医学职业素养

## 方法·技巧·案例

UNDERSTANDING MEDICAL PROFESSIONALISM

医学院校培养从医者职业素养 医疗机构提供高水平医疗服务 **创新性指导读物**

温迪·莱文森  
(WENDY LEVINSON)

施弗拉·金斯伯格  
(SHIPRA GINSBURG)

张抒扬 王云峰 张勤 李立明 © 审阅

© 著

弗雷德里克·哈佛提  
(FREDÉRIC W. HAFFETY)

凯瑟琳·卢西  
(CATHERINE R. LUCEY)

潘慧 罗林枝 赵峻 管远志 © 主译



中国协和医科大学出版社

# 领悟医学职业素养

Understanding medical professionalism

方法·技巧·案例

## 著者

温迪·莱文森 (Wendy Levinson)

加拿大多伦多大学医学院主任

施弗拉·金斯伯格 (Shiphra Ginsburg)

加拿大多伦多大学医学院教授，威尔逊教育研究中心科学家，  
西奈山医院医师

弗雷德里克·哈佛提 (Frederic w. Hafferty)

美国梅奥诊所医学院医学教育教授，医学院职业素养副院长

凯瑟琳·卢西 (Catherine Luce)

美国加利福尼亚大学圣迭戈分校教授，学系副主任

## 审阅

张抒扬 王云峰 张勤 李立明

## 主译

潘慧 罗林枝 赵峻 管远志

 中国协和医科大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

领悟医学职业素养 / (加) 温迪·莱文森, 施弗拉·金斯伯格, 弗雷德里克·哈佛提, 凯瑟琳·卢西著; 潘慧, 罗林枝, 赵峻, 管远志译. —北京: 中国协和医科大学出版社, 2016. 7

ISBN 978 - 7 - 5679 - 0608 - 2

I. ①领… II. ①温… ②潘… III. ①医药卫生人员—职业道德 IV. ①R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 154344 号

著作权合同登记: 图字 01 - 2016 - 1848 号

## 领悟医学职业素养

著 者: 温迪·莱文森 施弗拉·金斯伯格 弗雷德里克·哈佛提 凯瑟琳·卢西

译 者: 潘慧 罗林枝 赵峻 管远志

责任编辑: 戴申倩

出版发行: 中国协和医科大学出版社

(北京东单三条九号 邮编 100039 电话 65260378)

网 址: [www.pumcp.com](http://www.pumcp.com)

经 销: 新华书店北京发行所

印 刷: 北京兰星球彩色印刷有限公司

开 本: 700mm × 1000mm 1/16 开

印 张: 19.5

字 数: 260 千字

版 本: 2016 年 9 月第 1 版 2016 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1—3000

定 价: 98.00 元

ISBN 978 - 7 - 5679 - 0608 - 2

(凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页及其他质量问题, 由本社发行部调换)

Levinson, Wendy, et al.

Understanding Medical Professionalism 1st Edition

978-0071807432

Copyright© 2014 by McGraw-Hill Education.

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education and Peking Union Medical College Press. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2016 by McGraw-Hill Education and Peking Union Medical College Press

版权所有。未经出版人事先书面许可，对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播，包括但不限于复印、录制、录音，或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字翻译版由麦格劳 - 希尔（亚洲）教育出版公司和中国协和医科大学出版社合作出版。此版本经授权仅限在中华人民共和国境内（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾）销售。

版权 © 2016 由麦格劳 - 希尔（亚洲）教育出版公司与中国协和医科大学出版社所有。

本书封面贴有 McGraw-Hill Education 公司防伪标签，无标签者不得销售。

翻译团队（按拼音首字母排序）

奥登·苏日塔 车璐 陈程 陈佳蕙 陈璐 陈适  
辅容 付瀚辉 高小惠 高晓星 管远志 金媛媛 李佳宁  
李琦 梁帅 梁微微 刘慧婷 刘庆瑞 刘笑玎 卢萌  
罗林枝 马超 马春雨 潘慧 钱君岩 秦晶 邱宸阳  
饶翀 尚晨 施文 宋晓 王晨雨 王聪灵 王季诺  
王林杰 王诗尧 王书畅 徐源 许可 阳洪波 杨萍  
杨莹莹 杨莹韵 杨营营 尤含笑 原铭贞 翟天姝 张明光  
张念荣 张荣华 张雪 赵峻 赵一婷 周姝含 周翔  
周欣 朱惠娟 祝榕

北京协和医学院，北京协和医院



# 序 一

在我担任芝加哥大学医学院副院长负责本科生及研究生教育的十年间，及之前担任住院医师项目负责人的十余年职业生涯中，一直在潜心研究发端于90年代的这代思潮以及当代医学职业素养问题。在我担任不同职务期间，我曾经对学生们表示过同情，他们认为被人说教灌输职业素养问题有损自身人格，我也与住院医师们讨论过既要处理值班期间的种种琐事，还要确保悉心照料患者是有难度的，我也和教师们就如何在整个职业生涯中提升职业素养问题进行过热烈的讨论。

职业素养教育工作的难度之大，足以令人望而却步。如何才能传授和分享核心价值观呢？影响和创造临床学习环境需要持之以恒方有望开花结果。本书作者深知从医之难，将有关问题精心再编排整理，重点讨论实际案例、具体行为及处理技巧，讨论范围涵盖至社会和体制范畴。我们如何对医疗卫生制度和教育方式进行人性化设计，才能帮助医务人员为患者提供最好的医疗服务？

迄今为止，关于职业素养的讨论无不假设：具有专业素质是医生永恒不变的基本性格特点。如果一名医学生、住院医师或教师的行为表现不够专业，他们就会为本专业所不齿。保持专业人士的形象是业内每个人都必须肩负的沉重责任，而且我们作为教育工作者，一直在要求初入医界的新生们肩负起这个责任。本书让我们得以放下这一道德优越感所造成的沉重负担。

如第三章所贴切描述的那样，医生并非超人。职业素养并非万应灵药，而是一种必须在我们整个职业生涯中学习、掌握的技巧和能力。实际上，职业素养就是学习为人之道既学习如何处理高难度的伦理问题、学习当患者坚

持要求做不必要的检验项目时，如何对他们说“不”；又学习如何增强底蕴的策略以便应对职业挑战。实践出真知，本书中随处可见实用工具。沟通能力培训、教师以身作则、使用检查表和以患者为中心的医疗评量表等都会有所裨益。作者们直言不讳地指出，所有医生每天都在尽力地表现出自己的职业素养。工作中偶尔出现的懈怠并非其性格缺陷，正是他们学习的机会。无论学生、住院医师或是经验丰富的医生，都会在不同程度上遇到此类问题。

书中传递了一个明确的信息：让患者始终保持对我们的信任殊非易事。我们都需要得到指点。本书用一些具有挑战性的例子、图示以及表格，列出我们日常与患者沟通最好的方式方法。今日职业素养意味着团队合作和领导团队实现医疗工作。医生们无法也不应该如独行侠般自行治疗患者。职业素养不仅仅是医生行为的问题，而是团队行为的问题，是关乎医疗系统的问题。“职业素养”不仅适用于医生，而是承认医疗系统中每一个成员都对给患者提供更好的治疗承担相同的责任，这并非意味医生推卸对患者的责任。这个定义对于为患者提供救治的护士、护工、行政管理人员又意味着什么呢？意味着当我们无法为患者提供所需帮助时，可以求助于护士和其他医护人员。总的来说，这个新的定义意味着以一种主动和开放的心态接纳反馈和从反馈中学习，诚心诚意地接纳我们的合作伙伴。

《领悟医学职业素养》一书在医疗体制的背景下讨论医生职业素养问题。如果我们认可职业素养是一种可以掌握的能力，我们就承认了重点宣教和系统解决方案的可能性。医生如何影响整个体系，如何成为变革的推动者呢？很简单，置身其中。参与的形式可能包括参与认证过程、质控小组或是患者安全委员会等。每日每时，我身边的医学生和住院医师们都在体现自己的全面素养，正对医院的运作模式进行改革。我们的医学生和住院医师们所代表的医疗一线人员的观点，可作为认识医疗体系的滤镜。他们的观点、他们的敬业精神和激情会对患者产生深刻的影响。本书中实例，让我们能够重温当初首次作为医学生身披白大衣时的激情与追求卓越的信念。

《领悟医学职业素养》一书让当前关于医学职业素养的讨论更上一层楼。鉴于数十年来人们关于将专业行为懈怠与性格缺陷相关的顾虑，本书帮助我们放弃患得患失的不安与迷茫，勇于承认我们即便具备高度职业素养也依然会不时犯错，帮助我们振奋精神，努力学习如何在今天这样复杂的环境中表现出高度的职业素养。创建一个拥有相互尊重、重视学习和富有同情心氛围的医疗团队、机构和制度的时机业已成熟，藉此可为患者提供更好的医疗照顾。这就是本书的目的所在。坐言起行，时不我待！

奥利·汉弗莱 (Holly J. Humphrey)

美国伊利诺伊州芝加哥



## 序 二

我 22 岁那年，在太平洋西北部参加夏令营时，胳膊不幸骨折。当时还是学生，既没医保又身无分文，求助当地镇上数个急诊室，他们都表示爱莫能助。后来终于找到了一个愿意帮助我的内科医生，他并非骨科医生，很可能只是一名实习医生。我们俩一起查阅书中关于骨折相关的章节，试图复位。当工作人员问及费用问题时，他回答，就用“H”——人道帮助（humanitarian）来结算吧。

对于我来说，这个医学职业素养的例子是具有决定意义的，它指引我走进医学殿堂。那位内科医生既独立机敏又志存高远，树立了我心中的典范。这是我成为一名内科医生的主要原因，也是我漫长的医学生涯中最能代表医学素养的一个例子。

“医师职业素养”一词通常用于描述隐藏在医生行为背后的动力——超越个人利益的医生做有益于患者和团队之事的特质，职业素养的基本核心是医生真心实意为患者着想。

除了以上所述，我们所有从事医学实践的人都曾遇见作为医生的另一面：有些医生诋毁同事，品行不端甚至缺少医学实践必备能力。这些违背原则、或者说是缺乏职业素养的行为正蚕食着我们为患者和社区奉献之承诺。作为一名医学专业人士我们是否已经尽全力改过自身不足了呢？我们是否已经尽心教导医生达到《希波克拉底誓言》的理想了呢？我们是否已经充分总结了那些不可容忍的行为了呢？

职业素养在 20 世纪的定义，基本上是由其行业协会所定义，自然受限于其行业本身，大部分外行人对此知之甚少，甚至有人将该定义误解为医生抵御批评和指责的挡箭牌，他们担心职业素养就等同于“信任我们即可”。这些担忧在某些方面是有据可循的，那些被解读为“不符合职业素养的行为”我们或多或少地了解一些，那些不甚完美的同行们所犯的错误的着实令

人震惊，却也于事无补。这些不足即是行外人怀疑“职业素养”的根源。

为了使职业素养的核心责任受到更多关注，2001年由美国内科学基金、美国内科医师协会基金和欧洲内科医学联盟等三方组织试图将该术语规范化。为了树立职业素养的积极形象，他们共同撰写了《新千年医师职业精神——医师宪章》（*Medical Professionalism in the New Millennium: A Physician Charter*）。在内科医师们的倡导下，《医师宪章》风靡于全球每个医学专业和医学组织。

“宪章”在十几年后的今天仍葆青春，不断衍生出丰富的文献，从而显示职业素养的现代概念的意义。“宪章”对当代医学实践的影响是有助于21世纪的患者和医生建立明晰的社会关系。关于医疗保健新的现实期望包括：增加医疗行为中错误及漏洞的透明度，将患者的体验作为评价医疗质量的关键标准，将患者的声音作为每一个处方的必要标准。这些职业素养的新定义并不会改变“忠于患者健康”这一基本原则，但新定义将其重塑拓展：完全理解患者的价值观，有责任为患者提供更多可持续发展的信息。

从某些方面而言，《医师宪章》是本书的思想来源，但本书的概念比《医师宪章》更胜一筹。

越来越多的人认识到，机构和组织能够创造提升职业素养的环境，或者说他们能约束行业行为。对于想要以最低成本来增强医疗质量、加强团队协作、提供高水平医疗的组织来说，增强职业素养就是良策。在美国“明智之选”（*Choosing Wisely®*）运动中，我们业已见证，医学领域的专家号召重视那些看似无用的考试和步骤，因为在将来的行医途中我们会受益匪浅。他们对患者及医疗体系的承诺胜过了他们的私欲。促成该项重大举措的正是他们的职业素养。

在日渐强调团队协作价值的今天，医疗组织能否将他们的政策、文化用来推动和支持工作人员的职业素养就显得至关重要。本书率先明确了此责任与机构领导者的联系，同时在各章节都包含了重要的实践心得。

在过去的数年间，职业素养方面的奖学金呈指数级增长。但是对于学生、住院医师、研究生或是其他任何忙于工作的人，都很难去整合相关的文献或理解其内涵。此外，迄今为止，医疗体系的领导者们尚未意识到医师的领导力、职业素养及医疗质量提高之间的关系。

莱文森和她的同事为本书的问世作出巨大努力，不管是对医疗行业、医疗系统领导者，还是对患者及社会都是贡献。在建立哲学社会奖学金的同时，了解医疗行为及动力的根本证据，了解其可行性及能动性，关注最重要的影响因素，从而提供最高质量的医疗服务。

克里斯蒂娜·卡塞尔 (Christine Cassel)

美国国家质量论坛主席、首席执行官  
美国内科委员会及基金会前任主席、首席执行官

# 前 言

作为医学生、住院医师及执业医师，我们都努力表现得很专业。我们致力于治疗患者并在各方面精益求精。自从我们背诵着《希波克拉底誓言》从医学院毕业后，一直遵循当代医师宪章，并不断探索着医学职业素养的核心是什么。然而，尽管心愿如此亦有宪章约束，我们中的许多人依然认为职业素养只是一些抽象的概念，一个遥不可及的理论目标，或是一组脱离临床实践的原则，而不是一系列在我们日常临床工作、学习及教学中应用的核心技能。

本书将证明医学职业素养是我们日常工作的一部分，而且只有当我们具有一定技能时才能出色地将其完成。它不仅仅是一个理论概念或是一组好高骛远的临床原则。本书关注学生、住院医师和执业医师的医学职业素养问题，亦关注专业医疗机构，因此，管理人员和医疗体系领导也在我们的受众目标之列。我们将本书设计得非常实用，以便帮助读者开发和加深自己的专业技能。章节包括的临床场景均根据我们个人的教学及临床工作经验设计而成，练习部分鼓励读者积极参与。这不是一本关于理论的书（尽管包括一些理论背景），而是一本引导读者反思自己在日常工作中职业素养问题的书。

本书有几个关键前提：

首先，我们用在日常工作中可见的一系列的行为来定义职业素养。通过这些可被教与学的特定技能定义职业素养，增加了其实践性及相关性。

第二，职业素养挑战出现在我们每日的临床工作中。通常医生认为的违反职业素养的情况，如与患者发生性关系这种恶性事件，是大多数读者永远不会遇到的。这些亦不是我们每天所面对的职业素养挑战。我们关注的是时常发生在临床工作及教学中的违反职业素养的行为，包括：实习生需要遵守工作时限的同时又需要多与患者沟通交流；发现或参与隐瞒患者医疗过失的行为；医护之间互相不尊重。这些都是常见的挑战医学职业素养的案例。我

们需随时应对它们，并用高超的职业技能处理好。

第三，展现职业素养的责任是医生、医疗团队、医疗机构、医疗专业组织共同承担的。多数医生认为，“专业”是他们的责任亦是沉重的负担。我们的新理解是，医学职业素养是系统工程。在这个系统中，所有人都需努力提高并强化自身医学职业素养。因此，所有实习生、医生、医疗团队其他成员、医疗管理者、专业组织领导人等都起着至关重要的作用。

第四，医学职业素养的技能需终生持续发展，就像我们不断学习新的诊治方法一样，不断提升我们的职业素养。我们缺乏的是学习职业素养的机会，就像见到一种罕见疾病就是一次深化我们对诊疗的知识和技能的机会一样。职业素养亦是一种需要日积月累的能力。我们都需要深化“职业素养应对能力”，做到泰山崩于前而面不改色。

本书提供了职业素养具体行为及系统论观念。第1章开始，即提出了这个核心框架。这一章提出了我们的观点，即医学职业素养的四项核心价值：以患者为中心、诚信负责、追求卓越及公平公正分配有限资源。为了达到以上几点，医生、团队成员、医疗管理者和领导者需要学习相应的具体行为。本书4~7章将就职业素养的四项核心价值及相关具体行为分别进行论述。

对于执业医师、医学生、住院医师和教师来说，教育和评估相关章节是息息相关的，且实践性极强。这些章节包含了许多学习和评估的工具。“练习”则是为帮助读者测试其处理职业素养方面问题的能力并发掘新方法。

我们很高兴与读者，包括医学生、各专业住院医师、教师、执业医师、医疗管理者及医疗领导人分享本书。各位同仁都寻求在个性化治疗、医疗质量、学习环境及医疗体系中拥有最优秀职业素养的方法。我们希望本书能为其提供最行之有效的办法。我们真挚期望读者能对本书职业素养实例精选以及练习满意。

全体作者



# 目 录

## 第一章

职业素养实践途径 .....	1
1. 为何关注行为? .....	2
2. 识别职业素养行为 .....	3
3. 医学职业素养系统观念 .....	5
4. 环境的转换 .....	10
5. 医生是否可以影响医疗体系? .....	12
6. 结语 .....	13
学习要点 .....	13
参考文献 .....	14

## 第二章

如何灵活应对来自医学职业素养的挑战 .....	15
1. 职业素养是性格特征吗? .....	16
2. 职业素养是一种能力 .....	17
3. 导致职业素养缺失的原因 .....	18
4. 需要与职业素养挑战的冲突 .....	20
5. 价值、冲突及来自职业素养的挑战 .....	21
6. 职业素养是一种复杂的能力 .....	24
7. 面对来自职业素养挑战的应变能力: 个人能力 .....	25
8. 面对职业素养挑战的应变能力: 团队协作能力 .....	29
9. 结语 .....	31

附加练习	31
学习要点	32
参考文献	32

### 第三章

现代医学职业素养运动简史	35
1. 溯源	35
2. 医学职业和职业素养	37
3. 职业素养运动：百花齐放的开幕	40
4. “定义难题”	43
5. 两个重要的制度化创举	43
6. 医学生质疑	46
7. 一个隐性的职业素养课程的崛起	47
8. 结语	48
学习要点	49
参考文献	49

### 第四章

推动以患者为中心的医疗	53
1. 沟通为什么是重要的？	55
2. 对于沟通技巧的误解	56
3. 医生个体的行为和技能	57
4. 帮助患者决策——知情决策	60
5. 团队扮演的角色	63
6. 医疗环境的作用	65
7. 外部环境的作用	70
8. 结语	73
学习要点	77
参考文献	77

## 第五章

正直和责任感 .....	81
1. 什么是正直和责任感? .....	82
2. 为什么正直和责任感如此重要? .....	82
3. 临床医生个体的行为和技能 .....	84
4. 团队对正直和责任感的作用 .....	94
5. 医疗保健环境的作用 .....	100
6. 组织的作用 .....	103
7. 结语 .....	105
学习要点 .....	109
参考文献 .....	109

## 第六章

卓越之路 .....	113
1. 卓越和医生个体 .....	114
2. 卓越和团队协作 .....	124
3. 卓越和医疗系统 .....	128
4. 结语 .....	132
学习要点 .....	136
参考文献 .....	136

## 第七章

医疗资源决策中公平分配和伦理管理 .....	143
1. 我们为什么关注健康医疗费用? .....	145
2. 有价值资源的管理工作是规范临床治疗配给的一种方式吗? .....	147
3. 如果职业素养包含有效资源的管理, 为何这个话题在教育和实践中 讨论如此之少? .....	148
4. 医生—患者互动 .....	149

5. 团队和资源管理 .....	153
6. 医疗保健系统在公平中的作用以及公正分配资源 .....	157
7. 医生倡导和专业组织 .....	158
8. 公正分配资源 .....	160
9. 结语 .....	161
学习要点 .....	164
参考文献 .....	164

## 第八章

### 隐性课程和职业素养 .....

1. 什么是隐性课程? .....	169
2. 在哪里可以找到隐性课程? .....	172
3. 医学院校会被要求传授隐性课程及职业素养吗? .....	174
4. 学生们在学习隐性课程后的结果 .....	175
5. 对于教师来说存在隐性课程吗? .....	176
6. 对于隐性课程, 个人能做些什么呢? .....	177
7. Arnold P. Gold 基金会 .....	179
8. 结语 .....	180
学习要点 .....	180
参考文献 .....	181

## 第九章

### 职业素养教育 .....

1. 指导我们工作的教育理论 .....	184
2. 开设一门职业素养的正式课程 .....	188
3. 职业素养正式课程的内容 .....	189
4. 优化的非正式课程: 有效地在工作场所中学习的方法 .....	191
5. 结语 .....	201
学习要点 .....	202