

医学人文服务读本

YIXUE RENWEN FUWU DUBEN

主编 于德华 王彤

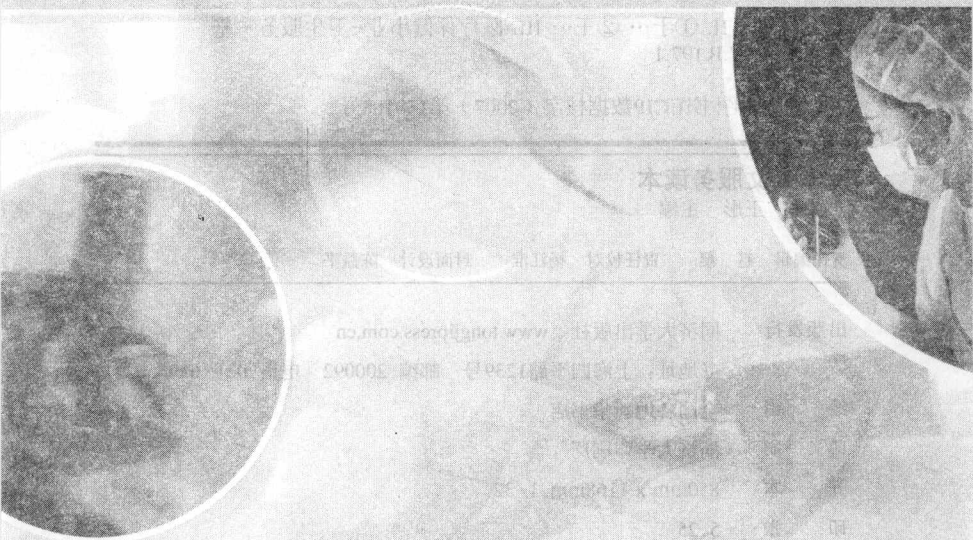


同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS

医学人文服务读本

YIXUE RENWEN FUWU DUBEN

于德华 王 彤 主编



10.00元 价 定



同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS

内容简介

本书针对我国目前医疗卫生系统对医学人文服务的需求,分析医学人文服务实践、医患沟通、医学伦理中所存在的问题,介绍医疗服务过程中实施医学人文服务的具体举措,交流医学人文服务的实际技能。本书重在以例论理,以事说情,突出实用性和可操作性,旨在为各级各类医院的医务工作者提供丰富生动的素材,以锤炼人文精神,提高职业素质,对于开展医院的人文服务具有较强的借鉴作用。

本书可作为医务工作者以及在校医学本科及研究生的医学人文素质教育的参考教材或课外读物。

图书在版编目(CIP)数据

医学人文服务读本/于德华,王彤主编. - 上海: 同济大学出版社, 2007.10

ISBN 978-7-5608-3668-3

I. 医… II. ①于… ②王… III. 医疗保健事业-卫生服务-基本知识 IV.R197.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第158188号

医学人文服务读本

于德华 王彤 主编

责任编辑 赵 黎 责任校对 杨江淮 封面设计 陈益平

出版发行 同济大学出版社 www.tongjipress.com.cn

(地址:上海四平路1239号 邮编 200092 电话 021-65985622)

经 销 全国各地新华书店

印 刷 同济大学印刷厂

开 本 850mm x 1168mm 1/32

印 张 5.25

印 数 1-10030

字 数 134000

版 次 2007年10月第1版 2007年10月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5608-3668-3/R · 205

定 价 10.00元

本书若有印装质量问题, 请向本社发行部调换 版权所有 侵权必究

编委会名单

主 编 于德华 王 彤

副主编 许树长 孟 馥 沈迎春 张杏福 贾万樑

编 者 (按姓氏笔画排序)

于德华	王 彤	王培军	白莉华	包 晰
田 璐	左 瑛	孙剑玥	许树长	刘瑞林
朱抗美	沈迎春	李国华	张杏福	张一奇
吴 萍	吴晶心	孟 馥	罗 章	赵 梅
郑剑兰	钟 奕	徐 蓓	顾 煜	贾万樑
晏伟康	栗霄鹰	梅 竹	盛晓春	符壮才
康文萍	董宁欣	黄仲英	董政军	谭 惠

前言

医务人员与病人的接触，意味着不仅仅是面对着其所罹患的疾病，而且也是一个与这位有躯体疾病的人进行心理交流和社会交往的过程，这一切构成了医学的重要特点——它是一门融合了医疗技术和人文服务的学科。

人文医学的主要特征是其实践性，其价值就在于医务人员在为病人提供医疗技术服务时，能够体恤病人的身心痛苦，关注、尊重病人，理解病人及其家属的需求，并从躯体和精神上帮助病人回归其生活和社会角色。

人文医学从来就不仅仅是学堂中的课程名称，而是贯穿在医疗服务过程中的点点滴滴的关怀与照护。如何从社会、心理的角度看待疾病的发生、发展过程？如何从伦理学的角度充分尊重病人的知情权、隐私权？如何与病人和其家属进行有效的沟通，形成共识？如何建立良好的医患关系，提高病人的医疗顺应性？如何建立“以病人为中心”的医疗和服务流程？如上种种境况，都是人文医学实践意义的具体体现。否则，离开了实际问题，人文医学就失去了其存在的生命力和核心价值。

本书主要介绍医院中医学人文服务的具体举措、医患沟通实际技能和医学伦理实践，突出其实用性和可操作

性。本书分为三个部分：

第一部分收集了医院人文服务的实际案例。文中的入选单位都从社会需求出发，依据自身条件，从细节着手，开展形式多样的人文医学服务，收到了良好的效果。

第二部分的核心内容是医患沟通技能，详细介绍了不同场景和环节中医务人员进行医患沟通的方式和方法。

第三部分主要以案例和探讨的方式，着重介绍医学伦理学在医疗过程中的应用。

我们编写《医学人文服务读本》的目的是强调人文医学的实践性，希望对于开展医学人文服务具有一定的借鉴作用，更希望行医者把目光从“疾病”放大到“人”，呼应社会对人文的期盼，共同践行白衣天使的人文承诺。



目 录

前言

第一部分 医学人文服务实践 / 1

- 1 开展“伦理查房”，营造良好人文医疗环境 / 2
- 2 以“感动服务”为主的品牌服务建设 / 7
- 3 将人性化贯穿于护理服务全过程的实践 / 9
- 4 医务社会工作为医院人文服务添彩 / 15
- 5 以优质服务赢得病人信赖，赢得发展空间 / 19
- 6 “一无三零”的影像一条龙服务流程 / 29
- 7 以人为本、创新服务 / 32
- 8 优化门诊流程 体现以人为本 / 34
- 9 度身打造“个体版”出院小结 / 36
- 10 探索和实践妇幼专科医院人文服务模式 / 40
- 11 产科临床的人文关怀 / 47
- 12 医学人文服务始于细节 / 51
- 13 零距离的关怀 / 56
- 14 全力为病人提供人性化服务 / 58
- 15 抓“三化” 努力创建和谐医院 / 62

第二部分 医患沟通理论与实践 / 69

- 1 医患沟通的内涵 / 70
- 2 医患沟通的作用 / 72
- 3 医患沟通的原则 / 82
- 4 医患沟通的途径和内容 / 85
- 5 不同时期的医患沟通技巧 / 90
- 6 体态语言沟通 / 93
- 7 如何向病人告知坏消息 / 101
- 8 医患沟通中的心理学技巧运用 / 109
- 9 医患沟通中的几点注意事项 / 111

第三部分 医学伦理学理论与实践 / 115

- 1 医学道德原则 / 116
- 2 医学道德规范 / 119
- 3 医患双方的权利和义务 / 121
- 4 临床医务伦理 / 125
- 5 医学科研与医学伦理 / 131
- 6 护理伦理 / 133
- 7 卫生管理与医学伦理 / 135
- 8 器官移植与医学伦理 / 138

9 生育与医学伦理 / 141

10 基因治疗与医学伦理 / 144

11 死亡与医学伦理 / 147

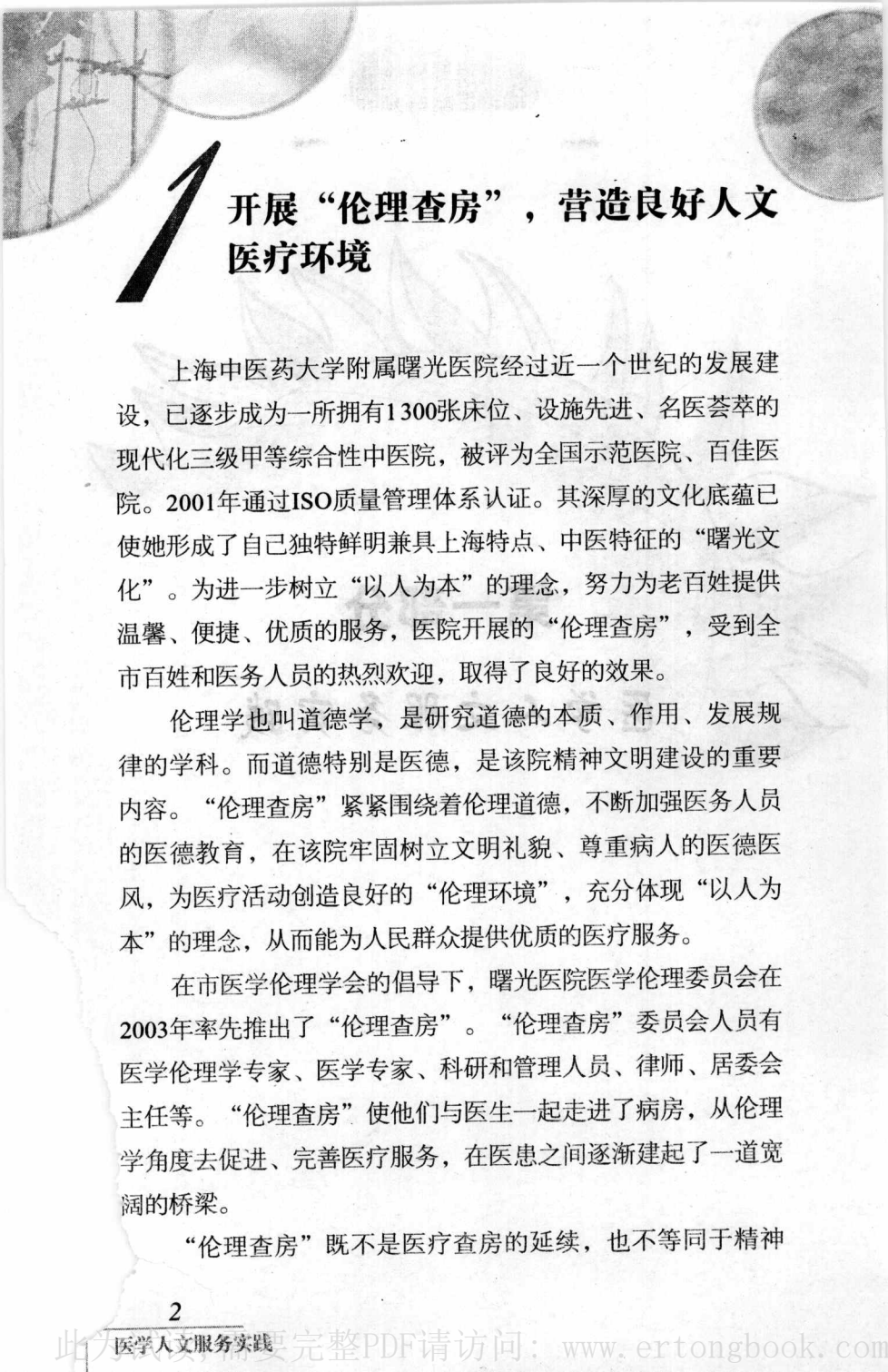
致谢 / 151

参考文献 / 152

文人投身慈善，“壹基金”领开

第一部分

医学人文服务实践



开展“伦理查房”，营造良好人文医疗环境

上海中医药大学附属曙光医院经过近一个世纪的发展建设，已逐步成为一所拥有1300张床位、设施先进、名医荟萃的现代化三级甲等综合性中医院，被评为全国示范医院、十佳医院。2001年通过ISO质量管理体系认证。其深厚的文化底蕴已使她形成了自己独特鲜明兼具上海特点、中医特征的“曙光文化”。为进一步树立“以人为本”的理念，努力为老百姓提供温馨、便捷、优质的服务，医院开展的“伦理查房”，受到全市百姓和医务人员的热烈欢迎，取得了良好的效果。

伦理学也叫道德学，是研究道德的本质、作用、发展规律的学科。而道德特别是医德，是该院精神文明建设的重要内容。“伦理查房”紧紧围绕着伦理道德，不断加强医务人员的医德教育，在该院牢固树立文明礼貌、尊重病人的医德医风，为医疗活动创造良好的“伦理环境”，充分体现“以人为本”的理念，从而能为人民群众提供优质的医疗服务。

在市医学伦理学会的倡导下，曙光医院医学伦理委员会在2003年率先推出了“伦理查房”。“伦理查房”委员会人员有医学伦理学专家、医学专家、科研和管理人员、律师、居委会主任等。“伦理查房”使他们与医生一起走进了病房，从伦理学角度去促进、完善医疗服务，在医患之间逐渐建起了一道宽阔的桥梁。

“伦理查房”既不是医疗查房的延续，也不等同于精神

文明查房，它的检查手段多样化，遵循客观公正、保护医患双方的原则。“伦理查房”主要从病人的知情同意权、隐私权保护，医务人员的敬业守职、钻研求新、平等待患、廉洁守纪，员工之间相互尊重及文明用语等方面进行综合评价和检查。通过旁听病房医师查房、观察医护人员治疗、检查等医疗行为和病区的医疗环境、分组进行访谈及查看病历资料等方式，再由伦理委员会进行综合评价，并向医务人员提出适当的建议。“伦理查房”还针对问题，深入到医院各部门的实际工作中，在医院医疗运行的过程中，从伦理学的角度来保护病人的权益、改善医患关系、提高医务人员的职业道德。

“伦理查房”是该院“病人至上、质量第一、中医为主、精益求精”的价值观的充分体现，也处处贯彻了“以人为本”的理念。

1. “伦理查房”致力于细微处，提供人性化医疗服务

通过“伦理查房”，该院首先改进的是病人入院宣教、床头卡书写、对病人的称呼及设置屏风等细小的事情。该院医学伦理委员会的委员们通过与病人访谈后发现，这些以往被忽略的环节其实很重要。如病人入院接受宣教，尽管有详细的手册和专职护士进行讲解，但病人当时要集中做安置物品、接受医师采集病史、登记饮食等诸多事情，无暇仔细听取入院宣教，起不到了解该院的作用。又如，对于一些在该院被视为惯例的做法：像住院病人床头卡上明确写有病情诊断，医护人员以床号称呼病人，为病人做检查换药或示教时医护人员随意地暴露病人的身体等，经“伦理查房”的相关人员提出建议后，均得到了改进。

现在，病人住院听取入院宣教后，每人手里同时多了一份宣教单，供病人闲暇时仔细阅读。医师、护士查房及做治疗时，会为病人添一个遮蔽的屏风。床头卡上疾病的诊断不见了，医务人员不再用床号呼唤病人，代之以“老张”、“王老伯”、“李老师”等。病人得到了尊重。无形中，医患的距离拉近了。

2. 理清医患各自的权利和义务

通过“伦理查房”，逐步理清医患各自的权利与义务，逐步加大医患之间的相互了解，更好地处理好医患之间的关系。对病人，强调有平等的医疗权、知情同意权、隐私保护权、医疗监督权、医疗资料获取权及损失索赔权等权利，也强调尊重医务人员、遵守医院规章制度、积极配合治疗、支持医学科学发展的义务；对医生，强调减轻病患痛苦、帮助病人知情、保护隐私等道德义务，也有受到尊重、具有特殊医疗干涉权、获得正当经济报酬等权利。通过“伦理查房”，对医患履行各自的权利和义务起到监督、约束和指导作用，并及时、有效地发现和纠正医疗行为中的伦理学问题。如带教实习生问题给病患带来很多不便，而医院又要保证实习任务的顺利进行，委员们研究后建议：在入院须知中明确教学医院须承担实习及带教的职责，应当尽早告知病人并取得同意，并要求医护人员及学生不在工作外时间谈论病人的情况等措施。由于理清了医患各自的权利和义务，使这项工作得以顺利实施。

3. 改善医患关系，体现人文关怀

尽管造成医患关系紧张的原因有很多种，但作为医院本身，应该主动引导、提炼某些医院文化现象、观念，如服务意

识、人文关怀等。“伦理查房”的队伍是一支流动的宣传队，每到一个病区，就把伦理的理念、改善医患关系的理念、以人为本的理念带到医护人员中间，带到病人中间。医学伦理查房强化了医务人员在救死扶伤的同时更应充分尊重病人的权利，克服重“病”不重“人”的现象，充分调动病人的主动性，平等协作，努力构建新型、健康的医患关系，真正体现出对病人的人文关怀。

曙光医院医学伦理委员会的工作得到方方面面的肯定。2004年7月，上海市卫生局医学伦理委员会在曙光医院召开“京沪医院伦理委员会建设和医学伦理查房经验交流会”，10月，市卫生局宣传处、精神文明办在曙光医院召开“上海卫生系统医学伦理查房现场交流会”，交流曙光医院医学伦理委员会的工作情况。市卫生局有关领导充分肯定了曙光医院医学伦理委员会的工作，号召在全市范围加快推广这项举措。11月30日晚，中央电视台一套“焦点访谈”节目播出了曙光医院“伦理查房”的专题采访，对上海市医学伦理委员会和曙光医院伦理委员会的工作给予了肯定。2005年初在广州第二届全国医院文化建设经验交流大会上，院领导作了主题发言，在全国产生了很大的反响，各地兄弟医院纷纷来曙光医院现场观摩和交流。2006年，医院的“伦理查房”项目获得了“上海市卫生系统精神文明创新奖”，还获得了“上海市社科学会特色活动奖”。

曙光医院保持了十二连冠的“上海市文明单位”称号，被评为全国卫生系统先进集体、全国创建精神文明先进单位，诸多荣誉与伦理委员会及“伦理查房”的工作密不可分。在医院



以“感动服务”为主的品牌建设

技术加服务是医患之间永恒的主题，唯有高超的技术和优质的服务才能赢得病人的信赖。为此上海市杨浦区中心医院从2003年开始在妇科病区试点创建品牌服务的工作，在经过两年多的实践后，现已经成为在院内具有一定号召力、在院外具有一定影响力的服务特色，并以此形成了杨浦区中心医院的服务品牌文化。

杨浦区中心医院妇科是一个以妇科内窥镜技术为特色的上海市医学重点专科，结合工作特点，医院把“感动服务”正式引入临床医护工作中，提出了“以技术吸引病人，以服务感动病人”的全程服务模式，用病人的“感动率”替代传统的“满意率”，以此作为评估医护服务的标准，使病人在整个治疗过程中达到感动、惊喜的境界。

医院提出了从入院到出院的全程服务概念，在流程上做到“入院有人接，手续有人办，检查有人陪，出院有人送”，在环节上做到“礼仪规范，宣教规范，操作规范，服务规范”，充分体现医护服务的科学性、整体性、艺术性，实现“把方便让给病人、把实惠送给病人、把温馨留给病人”的目标。

医院还建立了“感动服务”的十条行为准则，一是礼仪规范。工作人员着装统一，整洁规范，用良好的形象和举止树立病人对医务人员的信任。二是行为规范。进入病房先敲门，操

作前先告知，遇见病人主动打招呼，以对待朋友的方式对待服务对象，使他们感受到医院的亲和力。三是语言规范。医护人员“您好”上口，“请”字当头，“谢”不离口，用这些软性话语树立服务对象的信心。四是主动负责。医护人员要从医院的整体利益出发，做力所能及的事。五是主动帮助。在病人提出要求前就了解他们的需要，并在他们提出帮助前就主动给予协助，提高服务对象的感动率。六是保护隐私。医护人员在进入病房时先敲门，并注意自己说话的内容和场合。尽可能地保护病人的隐私，避免在电梯里或公众场合谈论病人的病情。七是接听电话。接听电话也是该院形象的体现，用愉悦的声音，带着帮助的口吻，用理解的心情去倾听是医护人员接听电话的准则。八是感悟需求。在与病人进行身体接触时，医院医护人员要做到动作缓慢，使病人感到你的关心。九是沟通技巧。医护人员要根据不同的病人采用不同的沟通技巧，以此来满足不同层次病人的需求。十是取消床号称呼。该院彻底改变了对病人叫床号的做法，取而代之的是用礼貌性的称谓。

同时，医院还围绕手术期开展“围手术期导乐”——通过术前召开家庭座谈会、术中实时传递手术进度、术后周到细致的护理。真正将“以病人为中心”放在实际位置上，更加体现了医疗护理的人性化、个体化，也提高了手术病人的满意率。