

# 西宁市第二人民医院

XI NING SHI DI ER REN G MIN YI YUAN

## 职业道德建设论文集

ZHI YE DAO DE JIAN SHE LUN WEN JI



主 编

陈长勇

陈 英



青海人民出版社



# 西宁市第二人民医院 职业道德建设论文集

陈长勇 陈 英 主编

青海人民出版社

2005·西宁

**图书在版编目(CIP)数据**

西宁市第二人民医院职业道德建设论文集/陈长勇, 陈英主编. —西宁:青海人民出版社, 2005. 12

ISBN 7-225-02727-1

I. 西... II. ①陈... ②陈... III. 医药卫生人员 - 思想政治教育 - 西宁市 - 文集 IV. R192-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 147518 号

**西宁市第二人民医院职业道德建设论文集**

陈长勇 陈 英 主编

**出版** 青海人民出版社(西宁市同仁路10号)  
**发行** : 邮政编码810001 总编室(0971)6143426  
发行部(0971)6143516 6123221  
**印刷** 青海省邮电印刷厂  
**经销** 新华书店  
**开本** 880mm × 1230mm 1/32  
**印张** 12.125  
**字数** 300 千  
**版次** 2005 年 12 月第 1 版  
**印次** 2005 年 12 月第 1 次印刷  
**印数** 1 - 1000 册  
**书号** ISBN 7 - 225 - 02727 - 1/Z · 180  
**定价** 20.00 元

**版权所有 翻印必究**

(书中如有缺页、错页及倒装请与工厂联系)

# 序

发展卫生事业,提高全民族的健康素质,是全面建设小康社会的一项重要任务,也是广大医务人员的重要职责。

党的十一届三中全会以来,我市卫生事业发展进入了一个崭新的阶段,卫生事业取得了长足的发展和进步,特别是在临床新技术、新科技的运用、创新、研究等方面取得了丰硕的成果。这些先进的临床技术和研究成果,为保障全市人民群众的身体健康,促进我市卫生事业的不断发展,注入了强劲的动力。

近年来,西宁市第二人民医院坚持“以人为本,诚信服务”的办院理念,内强素质,外树形象,不断更新医院管理模式,提高管理水平。经过全院干部职工的不懈努力,已发展成为集医学、科研、教学、预防保健等为一体的“二级甲等”综合性医院。同时,在院领导班子及各科室高层次学科带头人的引领下,先后开展了《急性脑血管病患者血清酶学及 Holter 检测分析》等 30 多项“三新”项目,引进《气管切开气管插管患者痰标准采集法》等 20 多项新业务。该院目前开展的《颅内血肿微创清除术》达到省内先进水平。

此书是该院将多年来的发展经验和临床研究成果编写汇集成本,从医德医风、医院管理、临床经验、病案分析等六个方面全面介绍了发展的经验和成果,全书共约 30 万字。在编写过程中,该书注重科学性、先进性和系统性,突出了实用性,旨在广大医务人员在实际工作中学习、参考与借鉴。相信该书会在医疗卫生实际工作中发挥积极的作用。

宋晨曦

2005 年 10 月

# 目 录

|                                        |                     |
|----------------------------------------|---------------------|
| 医院团队精神与诚信医院建设 .....                    | 陈长勇(1)              |
| 医院文化是医患和谐的关键 .....                     | 陈 英(6)              |
| $\alpha$ -受体阻滞剂治疗前列腺增生症的研究进展 .....     | 陈长勇(9)              |
| 西宁市市级医院卫生人力资源配备情况分析 .....              | 陈 英(16)             |
| 浅析医患关系的性质和特点 .....                     | 于亚芹(20)             |
| 手术前谈话的内容、技巧和艺术 .....                   | 陈长勇(29)             |
| 我院医疗质量管理思考 .....                       | 陈 英(34)             |
| 儿童接受口腔牙体疾病治疗时恐惧并拒绝治疗<br>的原因分析及对策 ..... | 卢国华(42)             |
| 甩肩法治疗肱骨外科颈骨折 141 例 .....               | 王朝阳(45)             |
| 对医院医技科室管理的探讨 .....                     | 耿广宪(47)             |
| 反流与 Barrett 食管<br>的临床分析 .....          | 张治民 侯志斌 李西玲 贾海萍(51) |
| 立复丁预防肺心病急性加重期呼吸衰竭并发<br>应激性溃疡出血 .....   | 刘 辉(53)             |
| 微型皮瓣在急诊手外伤中的应用 .....                   | 王裕祥(55)             |
| 努力解决医务人员中存在的问题推进全面构建<br>和谐社会 .....     | 杨 璐(58)             |
| 皮瓣下置管冲洗治疗骨折伴溃疡瘢痕 .....                 | 王朝阳(63)             |
| 天有缺,谁人补? .....                         | 于亚芹(65)             |
| 高原红细胞增多症胃镜下胃粘膜的表现 .....                | 张治民(77)             |

|                                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| 封闭注射治疗颞下颌关节紊乱综合征的体会 .....            | 熊正兴(79)         |
| 浅谈 42 例急性喉阻塞的临床急救体会 .....            | 赵德清(81)         |
| 反流性食管炎 57 例 .....                    | 张治民 郭宝明 唐美英(83) |
| 双 J 管在上尿路梗阻性疾病中的应用及其<br>并发症的防治 ..... | 陈长勇 安旭方(86)     |
| 前列腺素 E1 治疗糖尿病肾病的<br>临床研究 .....       | 崔淑珍 关爱萍 史海粤(89) |
| 外固定器结合小切口治疗粉碎性胫腓骨骨折 .....            | 麻承德(91)         |
| 纳洛酮在儿科的临床应用 .....                    | 夏建新(92)         |
| 米非司酮配伍米索前列醇在终止妊娠中的应用 .....           | 赵文青(94)         |
| 生物可吸收内固定物治疗松质骨骨折 .....               | 王卫东(98)         |
| 慢性尿毒症常见兼症——抑郁症的防治 .....              | 李西玲(100)        |
| 老年心血管疾病患者围麻醉期的处理 .....               | 张兰芳(103)        |
| 合理使用抗菌药物 .....                       | 陈俊萍(104)        |
| 妊娠高血压综合征 45 例心电图分析 .....             | 张志宇(106)        |
| 脂肪肝与丙氨酸氨基转移酶活性和血脂含量<br>的相关分析 .....   | 王 勇(108)        |
| 临床药学在我院的工作进展 .....                   | 陈俊萍(110)        |
| 浅谈调剂工作的全面质量管理 .....                  | 陈俊萍(112)        |
| 浅谈医院信息管理工作在医院管理中的作用 .....            | 张元庆(114)        |
| 罂粟碱诊治阳痿 86 例体会 .....                 | 陈长勇(126)        |
| 带锁髓内针治疗股骨干骨折 32 例 .....              | 王裕祥(128)        |
| 外伤性视神经损伤 22 例临床观察 .....              | 艾利萍(130)        |

## 亚低温治疗重型颅脑损伤 30 例

|                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| 临床分析 .....                 | 马凤鑫 解战兵 左克俭 孔传祥(132) |
| 参麦注射液治疗冠心病临床观察 .....       | 史海粤(136)             |
| 中医药治疗过敏性紫癜 18 例疗效观察 .....  | 刘爱民(137)             |
| 70 例院前死亡病例临床分析 .....       | 陈兴元(140)             |
| 腮腺浅叶良性肿瘤及局部腮腺切除术 .....     | 熊正兴(142)             |
| 睾丸非霍奇金淋巴瘤 1 例报告 .....      | 安旭方 陈长勇(144)         |
| Madigan 前列腺切除术尿道粘膜不修补 36 例 |                      |

|                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| 临床观察 .....            | 安旭方 陈长勇 吴长青(145) |
| 腹部创伤早期再手术的原因及预防 ..... | 刘 非(148)         |
| 经腹小儿腹股沟斜疝疝囊高位结扎术的     |                  |

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| 方法与应用 .....                 | 祁永清(151) |
| 视神经间接损伤 24 例临床分析报告 .....    | 仲元奎(152) |
| 微波热凝固治疗慢性肥厚性鼻炎 37 例报告 ..... | 朱继平(156) |
| 炎性子宫穿孔误诊为消化性溃疡穿孔            |          |

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| 1 例报告 .....                 | 赵文林 葛修庭(158) |
| 急性苯二氮卓类药物中毒 2 例 .....       | 王建英(160)     |
| 系统性红斑狼疮脑病误诊为肉毒中毒原因分析 ...    | 王建英(162)     |
| 新生儿窒息程度与血钙的关系 .....         | 徐小红(163)     |
| 肠道蛔虫病并发过敏性紫癜 1 例 .....      | 余永庆(165)     |
| 香丹注射液治疗冠心病临床疗效观察 .....      | 郭毓芳(166)     |
| 高海拔地区老年急性胰腺炎 56 例临床分析 ..... | 沈延梅(168)     |
| 腹部损伤 108 例诊断分析 .....        | 葛修庭(171)     |

|                                          |                     |
|------------------------------------------|---------------------|
| 重症急性胰腺炎 26 例临床治疗分析 .....                 | 刘 非(173)            |
| 脑出血急性期血压增高的治疗体会 .....                    | 赵玉娟(175)            |
| 反复心悸、头晕长 QT 间期综合症右侧上腔<br>静脉缺如 .....      | 张会玲 陶贵周 王高频 高航(178) |
| 胆囊切除术中胆管损伤 14 例分析 .....                  | 孙建海(182)            |
| 简易法腹膜外剖宫产术式探 .....                       | 许 萍(183)            |
| 干髓术失败的原因及对策 .....                        | 杨国君(186)            |
| 孕期胎心基线率 76 次/分分娩后新生儿<br>正常 1 例 .....     | 马春秀(188)            |
| 哑铃型脊髓肿瘤的诊断治疗 .....                       | 孔传祥(190)            |
| 眼球挫伤后继发外伤性前房积血的临床分析 .....                | 刘枫芸(191)            |
| 半月板损伤检查方法的体会 .....                       | 刘克骏(193)            |
| 疼痛门诊治疗并发症及有关安全性的探讨 .....                 | 仵文凯(195)            |
| 氟胺酮利多卡因用于连硬外麻醉的<br>临床观察 .....            | 仵文凯 杜 敏(196)        |
| 73 例扁豆角中毒心电图改变与临床分析 .....                | 张琴霞(198)            |
| 变异型心绞痛一过性 ST 段抬高酷似心肌梗死心电图<br>2 例分析 ..... | 张琴霞(200)            |
| 输尿管结石的 B 超诊断分析 .....                     | 马生君(202)            |
| 右肘关节滑膜骨软骨瘤病 1 例报道 .....                  | 冯义生(203)            |
| 头皮海绵状血管瘤 1 例报道 .....                     | 柳 军(204)            |
| 加强供应室管理控制医院感染 .....                      | 王青丽 姚爱云(206)        |
| 药剂人员应具备的职业道德与素质 .....                    | 马 昭(209)            |



|                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| 糖尿病治疗目标及现代综合疗法 .....      | 季秀琴(211)         |
| 老年二型糖尿病概括 .....           | 季秀琴(214)         |
| 中高原地区部分正常人肾脏及肾盂肾盏测量 ..... | 冯义生(217)         |
| 对药在临床相反相成的妙用 .....        | 魏生庆(219)         |
| 肺源性心脏病与多脏器功能衰竭 .....      | 贾海萍(221)         |
| 论糖尿病的治疗进展 .....           | 杨秀红(223)         |
| 急性高血压性脑出血的处理 .....        | 解战兵(225)         |
| 颅脑外伤血糖、血清酶活性测定的临床意义 ..... | 左克俭(234)         |
| 小针刀治疗缩窄性腱鞘炎的临床疗效观察 .....  | 马楚南(237)         |
| 透明质酸钠预防手外术后粘连的临床观察 .....  | 杜文艺(239)         |
| 颅脑创伤患者的营养治疗 .....         | 黄 珊(240)         |
| 腹膜内、腹膜外剖宫产与排尿困难关系         |                  |
| 的探讨 .....                 | 尕项卓玛(243)        |
| 正常颅脑 CT 所见 .....          | 廖海萍(245)         |
| 胃结肠低张充水 CT 扫描的            |                  |
| 应用价值 .....                | 于泽亚 刘新和 冯义生(248) |
| CT 的增强意义 .....            | 廖海萍(251)         |
| 重视发药交待 提高用药质量 .....       | 刘亚宁 德庆卓歌(254)    |
| 浅谈防止老年痴呆病的药物进展 .....      | 高树新(256)         |
| 鲎试剂用于 5% 甘露醇注射液的细菌内       |                  |
| 毒素检测 .....                | 德庆卓歌 刘亚宁(258)    |
| 抗生素体质影响孩一生 .....          | 张晓璟(260)         |
| 引起中药不良反应的原因 .....         | 陈理东(262)         |

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| 凝血因子活性检测的方法及应用 .....         | 曹希忠(265)         |
| 用末梢血代替静脉血检测血糖比较 .....        | 杨玉英(268)         |
| 自制血膜推片介绍 .....               | 刘 霞(269)         |
| 超声引导下活检和囊肿、脓肿引流治疗的           |                  |
| 临床应用 .....                   | 郭建琴(270)         |
| 浅谈麻醉药品管理工作 .....             | 梁秀萍(273)         |
| 医院的药品管理 .....                | 芦海珍(276)         |
| 浅议医患交流 .....                 | 杜 敏(278)         |
| 小切口重睑术 200 例研究.....          | 张光武 杨得生(280)     |
| 双 J 带为丝线内引流管取出临床观察.....      | 安旭方 吴长青(282)     |
| 9 例刎颈患者救治体会 .....            | 尹玉珍(284)         |
| 内镜下射频治疗胃息肉                   |                  |
| 疗效观察 .....                   | 郭宝明 张治民 唐美英(286) |
| 老年人心力衰竭 87 例临床               |                  |
| 特点分析 .....                   | 关爱萍 王素瑜(287)     |
| 10 例胆道出血误诊分析报告 .....         | 李 青(289)         |
| 老年性消化性溃疡 32 例临床分析 .....      | 张 萍(291)         |
| 腔静脉后输尿管 3 例报告 .....          | 杨海龙(294)         |
| 交叉克氏针固定治疗胫骨平台塌陷骨折 .....      | 王战民(296)         |
| 原发性膀胱淀粉样变性病 1 例报告 .....      | 吴长青 安旭方(298)     |
| 胎盘粘连与人工流产术的关系 .....          | 雷瑞兰(299)         |
| 中西药物结合保守治疗异位妊娠 32 例新体会 ..... | 胡淑玉(301)         |
| 卵巢肿瘤蒂扭转 36 例临床分析 .....       | 张 艳(303)         |

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 200 例牙体病临床诊断结果分析 .....         | 李慧珍(304)     |
| 药物流产误诊 2 例分析 .....             | 文玉玲(306)     |
| 全麻上、下腹部手术对呼吸的影响比较 .....        | 赵吉彪(308)     |
| 20 岁以下健康人群中 S I S II S III 综合征 |              |
| 的检出率 .....                     | 宋希梅(310)     |
| BARRETT 氏食管诊断的临床体会 .....       | 侯志斌(311)     |
| 弥漫性肺纤维化合并肺心病 CTI 例报告 .....     | 刘新和(312)     |
| 误食鸡骨刺穿食道并发颈部软组织脓肿              |              |
| CTI 例报告 .....                  | 柳 军(314)     |
| 颅内病理性钙化误诊出血 1 例 .....          | 廖海萍(315)     |
| 多发性内生软骨瘤恶变 1 例报告 .....         | 于泽亚(316)     |
| 老年自发性肠破裂 1 例报告 .....           | 于泽亚 冯义生(317) |
| 宫内妊娠合并宫外孕破裂 1 例追踪 5 年报道 .....  | 孙雪玲(319)     |
| 脐静脉插管法与常规穿刺法抢救新生儿              |              |
| 窒息的对比 .....                    | 孙雪玲 宋香(320)  |
| 规范外科护士晨会交班的做法及体会 .....         | 王运利(322)     |
| 输液巡回记录卡在病房的应用 .....            | 王运利(324)     |
| 护理管理与质量 .....                  | 李清华(326)     |
| 高血压病患者的不良心态分析及护理对策 .....       | 陈国萍(328)     |
| 手术室医疗事故的防范措施 .....             | 田种秀(331)     |
| 1 例糖尿病酮症酸中毒的观察与护理 .....        | 张有玲(334)     |
| 外固定支架治疗胫腓骨骨折病人的术后护理 .....      | 冯爱竹(337)     |
| 高原地区气管插管术后的监测与护理 .....         | 李长梅(339)     |

|                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| 儿科新护士存在的问题及管理对策 .....            | 吴永霞(343) |
| 预防会阴切口感染方法的探讨 .....              | 张国兰(345) |
| 高原地区老年性白内障患者围手术期健康<br>教育探讨 ..... | 张爱华(347) |
| 产妇社会心理问题分析及健康教育卡应用<br>的探讨 .....  | 徐文娟(352) |
| 影响糖尿病患者胰岛素疗效的相关因素<br>及健康指导 ..... | 巨连红(355) |
| 胎儿宫内窘迫的预防与护理体会 .....             | 侯佩玲(357) |
| 护理干预对脑卒中偏瘫患者日常生活质量<br>的影响 .....  | 陈玉萍(360) |
| 高压氧治疗重度颅脑损伤临床疗效观察 .....          | 朱银梅(363) |
| 骨科手术体位护理体会 .....                 | 邱晓君(366) |
| 留置导尿时不同放尿方法对病人膀胱功能<br>的影响 .....  | 张改芸(368) |
| 特殊患者静脉穿刺技巧的探讨 .....              | 关洁敏(370) |
| 跌打丸外敷臀部肌注硬结的疗效观察 .....           | 李永红(372) |
| 内窥镜鼻窦手术中的观察及护理 .....             | 石凤鸣(374) |

# 医院团队精神与诚信医院建设

陈长勇

**摘要:**医院既是以劳务方式向社会提供健康服务的服务者,又是在服务过程中参与社会商品经济活动的经营者。伴随着社会主义市场经济体制的建立与发展,以及城镇职工基本医疗保险制度的广泛覆盖,医疗服务市场的竞争日趋激烈,这不争的事实对医院的生存与发展构成了相当大的压力。

党十六大报告提出“以诚实守信为重点”、“健全现代市场经济的社会信用体系”,这是我国应对全球经济一体化的挑战,是推进市场经济健康发展的必由之路,也是医院核心竞争力的重要组成部分。诚信的价值是无形资产,坚持诚信服务、诚信管理,建造医院诚信体系是打造医院强势品牌,提高市场竞争力的有效途径,是医院发展的不竭动力。以诚为本、以信取胜是提升现代医院管理水平的重要环节。

**关键词:**诚信体系 诚信资源 诚信精神

## 1. 医院精神培育与诚信体系建设

### 1.1 医院诚信体系建设是培育医院精神的内容之一

中华民族具有传统的重承诺、守信用、以诚立业、以信取人的美德。中国儒家“诚信”思想的内涵主要有三点:第一,以“诚”为真实无妄的本然之道;第二,以“诚”为道德之本、行为之源,而以“信”为德目之一;第三,重视“诚”的实践,强调言行一致、知行合一。这是医院“救死扶伤”、“全心全意为人民服务”精神的内涵,是医卫行业的职业道德核心。可以说,医院大小不同,但所培育的医院精神,都围绕着“诚信”,因而提出了建设“三心”(放心、舒心、称心)医院的要求。

由此看到,诚信作为中华民族的传统美德,她的弘扬要与现代社会发展的要求相结合,要与各行业自身的特点相结合,既要靠思想道德教育来推广,更需要现实的制度载体来规范。为此,把传统文化的诚信理念与现代医院精神的培育相结合,才是提升现代医院综合实力的保证。

## 1.2 医院诚信体系的构成

### 1.2.1 医院诚信体系的三个核心资源

1.2.1.1 医院的品牌和社会信誉度是医院诚信体系的核心资源之一。一所医院有其与生俱来的历史渊源,是很难用有形的尺度来衡量的。在其发展的进程中,医院被社会的认知和认同度在市场经济大环境中有其公正的评判标准,即患者对医院医疗质量和医疗服务的信任度和满意度。例如:瑞金医院作为具有近百年历史的国内大医院之一,就是以其著名专家多、综合抢救能力强、特色专科优势明显、环境一流而闻名,吸引了全国各地、各层面的患者。可以说医院品牌和社会信誉构建了医院形象,并成为医院的无形资产,使医院产生了巨大的社会、经济效应。

1.2.1.2 名医、名人是医院又一核心资源。名医在医学领域或某个专业的医疗技术领域具有很高的学术造诣,他们与学科特色相联系,享有较高的声誉和社会知名度。例如,国内外的医学同行,只要一提起王振义院士就会称赞瑞金医院血液科;一提到史济湘教授,就会想到在国内起步最早的瑞金医院灼伤学科。这些著名专家教授给医院带来了良好的社会信誉,也是医院建设和发展的固有基石。

1.2.1.3 网络与媒体是诚信体系的第三个核心资源。面对多层次、多样化的医疗服务需求,要充分利用信息技术手段,采取真实、可信的形式,通过医院网络和各种传媒提高信用管理的科学性,更为广泛宣传医院的专家和医疗技术特色及至医院发展建设所取得的新成就、新经验,在社会监督中完善医院诚信体系。

### 1.2.2 医院诚信体系的三个核心精神

1.2.2.1“以病人为中心”的以人本服务精神。这是医院赖以生存的基石,也是医疗卫生改革的性质和宗旨所决定的,是医学模式发展的必然规律。上世纪80年代中期以来,上海卫生系统围绕培育人本服务精神,先后开展了上海市文明单位的评选、21世纪上海城市精神的塑造、上海人形象大讨论等无一不是围绕人本服务精神开展的,旨在提高医务职工的整体素质,引导医务工作者都应在掌握医学技术的同时,掌握人文科学,坚持以人为本的服务理念,真诚地对待病人。

1.2.2.2 严谨求实的科学精神。医学是一门科学,而且与人的生命打交道,因此要求医务人员要抱着实事求是的态度从事医学科学,以真才实学从事医学研究,以客观科学的态度诊治身心健康受到损害的病人,以周密的方法祛除病患。这是医院的基本原则和医德所在,这也是从事医学事业的人们受到社会敬重的原因。

1.2.2.3 不断开拓创新精神。医学是一门实践性很强的科学,而创新又是科学的生命。医务工作者在临床实践中,要有敏锐的洞察力,并根据社会的发展、人类疾病谱的变化,善于发现问题,敢闯“禁区”,从而开发和推进医学新技术为病人提供优质的服务。综上所述,医院诚信体系的三个核心资源和三个核心精神,是长期以来医院精神塑造的重要内容,是推进医院发展的基础之一,是提升现代医院综合实力的一条绕不过去的必由之路。从西方发达国家的实践证明:“商无信不盛,院无信不兴”。“诚信”医院是一所医院国际化、市场化、信息化和法治化水平的综合体现,也是一项重要的投资环境。这个体系建设好了,就能真正吸引投资,赢得长远优势,提升医院形象。

## **2. 医院诚信体系现状**

### **2.1 诚信在现代医院中的缺失现象**

2.1.1 生命现象的复杂性与医疗行为的风险性是紧密联系在一起的,而医患双方在客观上和实际操作中的不平等,造成信任关系的弱化,甚至医患关系紧张是现代医院诚信体系中矛盾的集中

点。医学毕竟还是一门经验科学,尤其是还存在许多未知的领域。如果医生因为每一次的失败或挫折都要付出法律上的代价,那么必然会阻滞医学科技的进步和发展、探索与发现。

2.1.2 社会信用秩序的混乱导致人的价值取向发生变化。医生处于主动地位,并在某种程序上决定着病人的命运、支配着病人的医疗消费。如果就谋私利而言,医生有着优厚的条件。在市场经济的大环境中,某些医务人员的价值观偏移,在非信用化的空间谋取私利,造成医患之间难以抹去的疑虑和不信任。

2.1.3 医疗服务过程中的诊疗不规范、病史记录不全、服务态度欠佳、工作疏忽或是对诊治过程中不注意保护患者隐私权等引起的医患纠纷是直接导致医患之间产生误解、矛盾,甚至医疗诉讼的常见因素,也是医院诚信缺失的关键因素。

### 3. 构建现代医院的诚信体系之我见

3.1 加强诚信教育。市场经济是信用经济、法制经济,随着我国社会主义市场经济的加速发展,民主更加健全,科技更加进步,文化更加繁荣,人民生活将更加殷实,这些都更加迫切地要求在全社会营造诚信的环境,医院更不能例外。所以,党的十六大提出了“以诚实守信为重点”的思想道德建设重要论断。

3.2 加强诚信体系的制度建设和管理。社会的实践和先进企业的管理经验表明:诚信体系建设需要制度与行为的良性互动,只有两者的良性互动,“诚信”才能落到实处。当前,医院诚信体系建设需要逐步做到以下几点:

(1)要充分利用信息技术的手段,提高诚信管理制度的可操作性及相应严密性。例如,瑞金医院继 HIS 系统开发以后,又加强临床影像的 PACE 系统建设,至今对合理用药、合理检查、规范收费以及医务人员操作质量等有了较严密的管理和监控制度,这对树立医院诚信形象是有力地促进。当然,医院信息管理是一个非常复杂的工程,但只要有意识地把握她作为现代医院诚信体系建设的重要手段,不断加强,不断完善,一定能使许多原本无法操作、



难以严密的制度管理变得更加严密,这也是技术创新对制度创新的贡献。

(2)抓紧建立失信惩戒机制,这是医院诚信体系的必要保障。现在医患矛盾不能缓解,除了“非典”时期的评价外,社会对医院的服务仍不尽满意,很重要的原因是失信惩戒机制不健全,失信违规的成本小。如对患者的投诉总是重调查,分析客观原因,一级一级之后,对医务人员原谅多。即使有医疗赔款也是以集体承受40%为主,有的还要分几次执行,落到个人身上寥寥无几,起不到震慑作用,也就是我们常讲的执行制度的刚性不够。没有对违反信用管理制度的失信者,让其付出伤筋动骨的失信成本。

为此,使医院诚信建设付出高昂的成本。由此而提醒我们,一定要运用行政、经济、道德等多种手段,加大对失信者的惩戒力度。医院各职能部门要尽快建立对医务人员在诊疗过程和诊治质量、服务水平的信用评级制度,采取记录、警告、处罚、取消资格直至追究法律责任等多种监管手段,加大对违法违规行为的查处力度。相反,对诚信评级高的员工,在待遇、荣誉、职称、聘用上给予倾斜,并要定期将评级信息发布,使先进典型受人尊重、敬慕,失信者一失信,处处受制约。要使全体医护员工自觉地认识到:对患者生命负责不仅是一种诚信品行,更是一种责任;不仅是一种声誉,更是一种资源。因此,诚信既是个人高尚的人格力量,也是医院宝贵的无形资产,有利于医院的社会效益和经济效益。

3.3 加强政务诚信建设,夯实政务诚信基础。人无信不立,政无信不举,打造诚信体系必须建设诚信政务。对职能部门而言,提高工作效率,努力为临床一线服务,就是在提高医院的“诚信度”。结合实际推进组织构架调整,理顺部门职能,减少管理层次,提高快速反应能力。大力加强信息化建设,开发运行自动化办公系统,缩短流程,提高效率。将行政行为,特别是与职工切身利益密切相关的信息及时、准确地通报给职工。建立决策信息通报制度,强化职工监督;建立有效制衡机制,强化内部监督。坚持开展党风廉政