

医务人员职业素质修养与执业法律知识培训教材

医务人员

职业素质修养与 执业法律知识

王 东 陈家玉 罗云海 李民郴 编著

YIWU RENYUAN
ZHIYE SUZHI XIUYANG YU
ZHIYE FALÜZHISHI

 科学技术文献出版社

医药卫生类国家开放大学与开放大学教材

医务人员

职业素质修养 执业法律知识

王 静 编著 王 静 王 静 王 静 王 静 王 静

YIWU RENYUAN

ZHICHEN SUZHI XIUYANG YU

ZHICHEN FALUZHISHI

中国医药出版社

医务人员职业素质修养与执业法律知识培训教材

医务人员职业素质修养 与执业法律知识

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

医务人员职业素质修养与执业法律知识/王东,陈家玉,罗云海,李民
郴编著. -北京:科学技术文献出版社,2010.1

ISBN 978-7-5023-6513-4

I. 医… II. ①王… ②陈… ③罗… ④李… III. ①医药卫生
人员-素质 ②医药卫生人员-职业道德 ③教育法令规程-基本知识-
中国 IV. R192 D922.165

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 205209 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 (010)58882938,58882087(传真)
图书发行部电话 (010)58882866(传真)
邮 购 部 电 话 (010)58882873
网 址 <http://www.stdph.com>
E-mail:stdph@istic.ac.cn
策 划 编 辑 李 静
责 任 编 辑 马永红
责 任 校 对 赵文珍
责 任 出 版 王杰馨
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 北京密云红光印刷厂
版 (印) 次 2010 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
开 本 850×1168 32 开
字 数 211 千
印 张 8.75
印 数 1~5000 册
定 价 18.00 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

医务人员的天职是救死扶伤,治病救人。在现今市场经济,多种所有制经济和医疗市场竞争的社会大环境下,把医务人员职业素质修养与执业法律知识教育列入卫生行政部门和医疗卫生单位,对医务人员进行培养、教育、考评、管理的重要内容是十分必要的。湖南省郴州市卫生局王东局长、湘南学院陈家玉副院长和附属医院李民郴主任医师联袂编著出版《医务人员职业素质修养与执业法律知识》一书供广大医务人员阅读学习,就是一个很好的举措。

本书深入浅出地论述了医务人员必须具备的职业素质修养和知识结构能力,医务人员的职业道德,构建和谐医患关系及处理医患关系的行为准则,医患沟通能力的艺术和执业医师、执业护士应掌握的基本执业法律知识等。本书文字简洁,通俗易懂,具有很好的思想性、哲理性、人文性和可读性,可供卫生行政部门、医疗卫生单位对医务人员进行职业素质和执业法律知识培训教育使用,是广大医务人员值得一读的一本好书。

随着科学发展观学习实践活动和医药卫生体制改革的深入开展,以人为本的服务理念更加深入人心,广大医务人员应以此为契机,努力提高自己的政治思想素质、业务技术素质、职业道德素质和执业法律素质,更好地为群众健康服务。

湖南省卫生厅厅长



二〇〇九年八月二十八日

前 言

医务人员的服务对象是鲜活的人,是社会的人,这就要求我们的医务人员不仅要有精益求精的医疗技术,而且要有高尚的医德医风,还要懂得基本的执业法律知识,才能履职尽责,才能让人们满意。然而,在现实生活中,从郴州市卫生局这些年处置的医疗差错、医疗事故、医疗纠纷、医疗事件中,我们发现,有些医务人员医疗技术不错,手术也做得好,有些甚至是有着较丰富临床经验的高年资医师(护士),由于他们在思想品格职业道德修养和执业法律知识方面学习不够,因而开大处方,开贵重药,搞重复检查,服务态度生硬,诊治病人不仔细,不认真,医疗文书书写马虎,致使医疗事故不断,医疗纠纷缠身,本来可以不发生的事、不该发生的事却发生了。我们还发现,有不少医务人员医德医风和服务态度都不错,但是医疗技术一般,给病人看不准病,治不好病,不求有功,但求无过,麻将扑克上网聊天成了精神寄托。上述种种情况,使我们深深感到,很有必要在医务人员中,包括医学院校在校学生中,加强职业素质修养和执业法律知识培训。为此,特邀湘南学院副院长陈家玉教授、湘南学院附属医院院长罗云海教授和李民郴主任医师合作编写了这本《医务人员职业素质修养与执业法律知识》,为在全市医务人员中开展职业素质修养和执业法律知识培训准备教材。

本书内容包括医务人员的思想品德、职业道德、心理素质的修养和医患关系、医患沟通、病历规范、执业基本法律知识、医疗事故的处理、医疗纠纷处理务实等。具有较好的思想性、知识性和现实针对性,供广大医务人员阅读,亦可作为对医务人员进行职业素质修养、医德医风和执业法律知识教育的培训教材。

本书在编写过程中,得到了湖南省卫生厅和湘南学院的支持与帮助。张健厅长在繁忙之中为本书作序,医政处张绍金主任医师对本书进行了审稿,科学技术文献出版社领导和《中国医师》杂志社原主编张宪安教授为本书的编审出版做了许多工作,在此一并致以由衷地感谢。

由于知识水平所限,本书不妥甚至错误之处在所难免,敬请读者指出雅正,以便再版时修改充实并提高。

湖南省郴州市卫生局局长 王 东

二〇〇九年十一月十八日

目 录

第一章 医务人员的职业素养.....	(1)
第一节 思想道德素质.....	(1)
第二节 文化科学素质.....	(3)
第三节 业务素质.....	(8)
第四节 技能素质	(15)
第五节 心理素质	(22)
第二章 医务人员的职业道德	(32)
第一节 道德与医德	(32)
第二节 医德的历史沿革	(36)
第三节 医德范畴	(50)
第四节 医德的基本原则和规范	(59)
第五节 医德的评价	(69)
第三章 医患关系	(74)
第一节 医患关系的发展变化	(75)
第二节 医患纠纷的防范	(83)
第四章 医患沟通.....	(104)
第一节 医患沟通概述.....	(104)
第二节 医患的言语沟通.....	(114)

医务人员职业素质修养与执业法律知识

第三节 医患的非语言沟通.....	(120)
第五章 医务人员执业基本法律知识.....	(129)
第一节 《执业医师法》.....	(129)
第二节 《护士条例》.....	(140)
第三节 法律责任.....	(142)
第六章 病历管理规范.....	(154)
第一节 病历的概念.....	(154)
第二节 规范病历书写.....	(155)
第三节 病历的所有权和病历的查阅、复印(复制)	(164)
第七章 医疗事故处理的法律依据.....	(168)
第一节 医疗事故的概念.....	(168)
第二节 医疗事故的等级.....	(180)
第三节 医疗事故的分级标准.....	(182)
第四节 医疗事故的鉴定.....	(184)
第五节 医疗事故的法律責任.....	(200)
第八章 医疗纠纷处理实务.....	(211)
第一节 医疗纠纷的非诉讼处理方式.....	(211)
第二节 民事诉讼方式处理医疗纠纷.....	(215)
第三节 医疗纠纷诉讼审理的归责原则和举证责任.....	(223)
第四节 医方的告知义务和患方的知情同意权.....	(229)
附录1 中华人民共和国执业医师法(节选)	(242)
附录2 护士条例(节选)	(247)
附录3 医疗事故处理条例(节选)	(251)
附录4 湖南省医患纠纷处置暂行规定	(255)
附录5 大医精诚论	(259)

附录 6 希波克拉底誓言(公元前 5 世纪)	(261)
附录 7 迈蒙尼提斯祷文	(262)
附录 8 胡弗兰德医德十二箴	(263)
附录 9 日内瓦协议法(世界医学会 1949 年采纳)	(265)
附录 10 护士伦理学国际法	(266)
参考文献	(268)

第一章 医务人员的职业素养

职业素养包括职业素质和职业修养。素质是指个体完成工作活动和任务所具备的基本条件与潜在能力。素质有狭义和广义之分。狭义的素质是指人的先天解剖生理特点,主要是感觉器官和神经系统方面的特点;广义的素质,可理解为人的生理、心理、智能、知识、行为等方面的基本特征。而修养是指个人在思想、品德、理论知识、技术等方面,经过长期学习和实践所达到的一定水平以及在待人处事方面逐渐养成的正确态度。

第一节 思想道德素质

思想道德素质包括政治素质、思想素质和职业素质,而这三者又是相互密切结合、不可分割的有机联系体。

一、政治素质

政治素质是医务人员必须具备的基本素质之一,它要求医务人员要有坚定的政治信念,热爱祖国,忠于患者,有高度的责任感和投身事业、甘于奉献的精神以及良好的职业道德等,这体现着医务人员政治素质的高低。医疗机构是我国社会主义精神文明建设的一个重要窗口,医务人员政治素质的高低很大程度上影响着医疗机构的服务质量;而其服务质量的优劣,将直接影响党和政府在人民群众心目中的形象。

医务人员尤其是医疗机构的管理人员,首先应该具有坚定的

正确的政治方向,能正确运用马克思主义的立场、观点和方法来观察、分析、解决问题,使医疗机构真正成为面向广大患者、服务广大患者、实施救死扶伤职责、值得人民群众信赖的卫生服务机构。同时,医务人员应当具有高度的责任感和良好的医德。医务人员必须以为患者提供高效、优质、便捷的卫生服务这个宗旨开展工作,要满足不同患者的需求,真正做到“以患者为中心”,理解和体会患者身体的病痛并为解除其病痛做出卓有成效的努力。诚如希波克拉底誓词中所叙:“我愿在我的判断力所及的范围内,尽我的能力,遵守为病人谋利益的道德原则……”。

二、思想素质

有什么样的思想,就会有什么样的行为。这说明思想的重要性,即思想决定行为。很难设想,一个自私自利、成天想着为自己捞好处的人,做着的是与其思想相反的事情。只有在有外在条件约束的情况下,他才可能有与其思想相“矛盾”的行为,一旦离开或者失去约束,其行为很自然便受其思想支配了。医务人员的思想素质与其政治素质紧密相联,内容各有侧重,它要求医务人员要有坚忍不拔的精神和魄力,工作中朝气蓬勃,专心致志,能在复杂、艰苦的情况下完成各项工作任务。在热爱医疗护理事业、热爱患者,为患者尽一切能力的思想支持下,有坚强的意志和无所畏惧的献身精神,工作中全神贯注、沉着冷静、自制果断,操作中有条不紊、一丝不苟,在困难复杂的情况下,仍能坚忍不拔地完成每一项医疗护理工作。总之,医务人员应当具有高尚的道德情操和正确的人生观、价值观,要有自尊、自爱、自强、自律的思想品质;要有崇高的理想,乐于做人类健康的卫士;在平凡的岗位上,甘于无私的奉献;要有人类最圣洁的情感,对患者不是亲人胜似亲人。

三、职业素质

职业素质是指对职业的态度和职业行为的规范。医务人员的职业素质主要由医务人员的道德素质、心理素质、业务素质及综合能力等组成。它要求医务人员热爱卫生事业,有为人类健康服务的奉献精神,具有高度的责任感和同情心,忠于职守,能专心致志地完成各项工作,使患者身心达到最佳状态。

医务人员要有紧张明快、雷厉风行的工作作风。紧张明快、秩序井然、有条不紊、有始有终,是医务人员应有的职业风格。其具有高度的计划性,忙而不乱,能对时间和工作进行科学的安排和穿插,保证各项工作都能按计划和质量要求及时完成的特点。那种拖沓、杂乱无章的工作作风,很容易导致差错事故,给患者造成损害,是职业素质低下的表现。提高职业素质,医务人员还要踏踏实实地多练基本功,这没有捷径可走。只有认真实践,勤于思考,积极学习,经常自我检查,找出差距和薄弱环节,才能在实际工作中不断得到提高和完善。

第二节 文化科学素质

一、文化科学素质的含义

医务人员的文化科学素质,是指医务人员将掌握的社会科学、人文科学、文化和自然科学以及哲学等知识理论运用于医疗护理实践活动中的能力。

文化科学知识是最基础的知识。基础知识既影响医务人员对医学科学的理解和掌握,也影响医务人员的知识结构及其工作质量和医学科学的提高与发展。医务人员的文化素质体现在平时工作的言谈举止、待人接物、礼仪修养之中。这些行为又直接反映出

医疗机构的文化品位,展示着医疗机构的公众形象。

二、提高医务人员文化科学素质的方法和途径

医务人员不仅应当具有高深的医学专业知识和精湛的医疗技术,而且还要具备较高的文化科学素质,这样才能更好地承载救死扶伤的神圣使命。医务人员的文化科学素质应着重从以下几个方面进行培养。

1. 人文素质

人文素质是人的文化意识和文化知识应达到的认知层面的积淀水准。是指由知识、能力、观念、情感、意志等多方面因素综合而成的一个人的内在品质,表现为一个人的人格、气质、修养。人文素质强调的是如何做人,重视的是人的道德修养,主张人们通过自身修养和学习,成为高尚的人,追求人格的完善和理想的人生目标。纵观医学发展史,凡医学大家都是具有高尚医德修养、精湛的医疗技术和良好的人文素质的人,他们通过自己的行为体现出关爱生命、救死扶伤、勇于探索、献身事业的医学人文精神。马遂教授认为:“临床医学人才的成长过程是个终身吃苦奉献的过程。这是因为临床医学是个随时变化的‘万花筒’,它既要以经验为基础,又同时兼有科学和艺术的双重特征。实践性是它的第一规律,广泛学科依赖性第二规律,而综合性是第三规律。上述规律决定了优秀临床医学人才较难成就,需要环境、个人因素皆备,并要有较长的周期。”张金哲院士认为:“医生要兴趣广泛,这样才能和不同阶层的各式各样的病人有共同的语言,才能和他们进行感情沟通,才能使病人的病情得到更好的治疗。”

在较长的时间里,我国医学教育重理轻文,忽视人文素质的教育,造成了部分医科学生文化素质欠缺,使他们初涉医学界就只追求纯粹的技术。“爱病不爱人”,对患者既缺乏爱心和同情心,也缺

乏足够的尊重。患者到医院求医,往往是处于生命最痛苦和脆弱的时候,此时患者最需要人性的温暖和医务人员对生命的关爱。这就要求医务人员不仅要有高深的医学专业知识和精湛的医疗技能,同时还要具备较高的科学文化和思想道德素质等社会人文素养,它更能体现出人的知识创造力和人才的综合素质。

2. 礼仪教养

礼仪作为人们内在修养的外在表现,直接反映出一个人的整体素质和涵养的高低。礼仪是人与人打交道的正规化,是人际交往的行为规范。礼仪的基本内容包括自我形象设计和交往应酬的技巧,自我形象的设计主要是言谈举止、穿着打扮;交往应酬体现待人接物的要求。礼仪的要素包括礼仪主体(医务人员)、礼仪客体(患者及其亲属、健康和亚健康人群)、礼仪媒体(语言、行为、事件)和礼仪环境(时空、自然环境、社会环境)。医务人员的仪表态度不仅是取得患者信赖的先决条件,而且在某种程度上还具有药物所难以起到的治疗作用。

医务人员的衣着应整洁美观,举止应稳重得体,仪表应端庄大方,待人要真诚有礼。这是对医务人员仪态的最基本要求。仪态在一定程度上反映了个体的内心世界,仪态在医务人员的工作中有着重要的作用,它在一定程度上决定着医患之间关系的发展方向,特别是在医务人员第一次与患者接触后,留给患者的印象以及患者是否愿意积极配合医务人员的诊疗护理措施,都有着重要的意义。医务人员待患者要和蔼亲切、热情真诚,语言要友善温和、富有同情感和鼓舞力。切忌在工作中浓抹盛妆、作风慵懒、张皇失措、举止轻浮,更不可粗暴冲动、大声喧哗、喜怒无常、语言粗俗。某医院曾有一名老年癌症患者在临终前给医务人员留下一份遗书,其中一段话是这么说的:“我虽然不再可能得到你们的服务,但我多么希望你们以后在病房中不要那么大声地说笑,旁若无人地

聊着股市、时装、宠物什么的；我还希望你们穿着的鞋底不要发出太响的声音，关门的时候尽可能轻一点……”多好的一位老人，一名真诚的患者，在他的遗言中无不体现着对卫生事业的关心和对未来患者的爱心。作为医务人员要从中警醒，要对患者如亲人，从语言行为、仪表举止等细节上做起，给患者留下良好的“第一印象”，并继之以良好的“综合评价”，真正赢得患者及其亲属的尊重、信赖和支持。

总之，医务人员礼仪应遵循以人为本、关爱生命的原则。以人为本是医疗活动中一种善良的体现，体现出对患者的重视、尊敬、友好、谦和，也表现出医务人员的谦虚、诚恳、善意、平和。关爱生命则要求医务人员关爱每一位患者，将患者的生命健康看得高于一切，把每一位患者放在平等的位置上，使处于疾病状态下的人保持心理平衡，不因疾病受到歧视，不因地位高低而有人情冷暖之别，使每一位患者都保持人类固有的尊严。那种只注重学历职称，不注重个人礼仪修养的“高学历职称、低人格素质”的医务人员是最不受患者欢迎的人，他们不懂得尊重患者，关爱患者，也不使用文明语言，有的甚至在接诊患者时像审犯罪嫌疑人一样：“多大？”“有什么不好？”“为什么不早来看？”连头都不抬，看都不愿看一眼患者，还有的直接问患者：“你有什么问题？”气氛可想而知。这些现象反映出少数医务人员礼仪教养极低程度令人震惊。

3. 社会科学知识

医学模式的转变，医学科学不仅仅限制在医学范畴内，实际是自然科学与社会科学的结合，医学作为一门独立学科的发展与提高，离不开人文科学（包括哲学、伦理学、史学、文学、心理学、美学）和社会科学（包括政治经济学、社会学、法学、统计学）方面的知识。由于现代科学出现各学科之间的交叉和边缘学科，医务人员还需要掌握有关的其他自然科学知识。因此，医务人员不能仅仅是患

者身体的“维修师”，还要是患者的生理、心理、社会因素的“调整师”，随时关注患者的心理和社会致病因素。医务人员不能满足于“为”或“替”患者工作，应在“为”或“替”的基础上进一步完成更为重要的工作，那就是要教给患者一种治病的观念，一种康复的办法，在为患者诊疗的过程中深入浅出地为其讲解治疗原理，使其积极参与治疗和护理。

常言道，要给别人一碗水，自己就先得有一桶水。医务工作中的知识集自然科学和社会科学于一身。因此，除了专业知识以外，医务人员需要广泛涉猎各方面的知识，尤其是哲学和社会科学知识，这样才能开阔视野，拓宽思路，增加学识和智慧的厚度，才能为做好医务工作提供有力的知识支撑，在实际工作中对于社会心理因素引起的疾病，才能做出正确的“社会诊断”，对症开出有效的“社会处方”。

曾经有一位患者去看心内科门诊，他拿着几大本心电图给医生。患者告诉医生：“我在单位体检时查出有早搏，去了好几家医院，做了好几本心电图，就是治不了根。”

医生问：“查出有其他心脏病吗？”

患者答：“没有”。

医生说：“不用治，这是良性早搏。”

患者说：“我很担心。”

医生有点不耐烦地说：“没事，良性早搏不用吃药。”

患者疑虑重重地离开了，医生觉得患者大惊小怪。医生脑中一堆关于“良性早搏不能滥用药物的知识仅简化为两句话”——“这是良性早搏”，“良性早搏不用吃药”。这反映出该医生缺少必要的社会人文知识，不了解患者的心理，不但没有做好患者心理的“调整师”，还给自己留下烦恼，认为患者“大惊小怪”。如果相同的患者去见一位社会科学知识较丰富的医生，可能的情况也许会是这样的：