

★★★ 医疗机构职业化培训首选读本 ★★★

《医药经理人》杂志向全国医院院长推荐

医务工作者 不可缺少的15种职业精神



孙军正◎主编

陈一丹 卢祖洵◎副主编

· 世界500强企业推崇的工作准则 ·

服务意识 细节意识 责任意识 奉献精神 感恩心态 执行力
一个都不能少

yiwugongzuozhe

bukequeshao de 15 zhong zhiye jingshen



中华工商联合出版社

——中国医师协会医师职业精神培训教材
【中国医师协会】《中国医师职业精神培训教材》

医务工作者 不可缺少的15种职业精神



中国医师协会
中国医师职业精神培训教材
中国医师协会
中国医师职业精神培训教材
中国医师协会
中国医师职业精神培训教材



医务工作者

不可缺少的15种职业精神



孙军正◎主编
陈一丹 卢祖洵◎副主编



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医务工作者不可缺少的 15 种职业精神/孙军正主编.

-- 北京: 中华工商联合出版社, 2011. 8

ISBN 978-7-5158-0026-4

I. ①医… II. ①孙… III. ①医务道德 IV.

①R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 170684 号

医务工作者不可缺少的 15 种职业精神

主 编: 孙军正

副 主 编: 陈一丹 卢祖洵

责任编辑: 吕 莺 李健科

封面设计: 奇文堂·潘峰

营销宣传: 王 静 万春生 韩博华

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2011 年 10 月第 1 版

印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 130 千字

印 张: 12.5

书 号: ISBN 978-7-5158-0026-4

定 价: 29.80 元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座

19-20 层, 100044

http: //www. chgslcbs. cn

E-mail: cicap1202@sina. com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina. com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

推荐序

希波克拉底誓言中的基本精神被视为医务工作者的行为规范，沿用了2000多年。直到今日，许多国家的医务工作者在入职时还必须按此誓言宣誓。

“我要遵守誓约，矢志不渝。对传授我医术的老师，我要像父母一样敬重。对我的儿子、老师的儿子以及我的门徒，我要悉心传授医学知识。我要竭尽全力，采取我认为有利于病人的医疗措施，不能给病人带来痛苦与危害。我不把毒药给任何人，也绝不授意别人使用它。我要清清白白地行医和生活，无论进入谁家，只是为了治病，不为所欲为，不接受贿赂，不勾引异性。对看到或听到不应外传的私生活，我绝不泄露。如果我能严格遵守上面誓言时，请求神祇让我的生命与医术得到无上光荣；如果我违背誓言，天地鬼神一起将我雷击致死。”

希波克拉底誓言认为医务工作者应该具备以下基本精神：以病人的生命为重，做医学的仆人；高尚的人文品格和人文修养；合理的知识结构；虚怀若谷的胸襟；超越世俗的爱人之心。

希波克拉底誓言对医生品格的论述，涵盖了作为一名医务工作者应该具备的职业品德、人文修养、知识结构和个人情怀，很值得医务工作者深思。

中国医师协会道德建设委员会在其举行的第二届会议上，向全国210万执业医师发出了《医师宣言》倡议书，推行新世纪的医师职业精神，强调将患者利益摆在首位，要求医师秉承公平、认真的原则为患者服务，尊重患者的自主权。

以行业组织的权威性，向全行业发出呼吁，重建医务工作者的职业精神，由此可见包括医德在内的一系列职业精神在社会上引起多么大的关注。事实也是如此，2009年4月，《中国青年报》社会调查中心针对“哪些职业失去操守的现象最严重”这一问题进行了一项网络调查，全国共有12575人参与此调



医务工作者

不可缺少的15种职业精神

查，最终给出的排序中，医生以 74.2% 的得票比例位居第一，由此可见，医务工作者的品格和操守在公众心目中的地位。

且近来众多媒体报道的四川老人住院 40 天用医药费 33 万；汕头某医院女护士在微博上抱怨深夜要起床收尸，盼望病人等其下班后再死，诸如此类的事件使得本已紧张的医患关系更加恶化，加剧了公众对医院和医护人员的不信任。

某些医务工作者医德的沦落和职业精神的缺失是由多方面因素造成的。既有转型期整个社会的市场化改革对医院管理和医务工作者观念的冲击，也有国家对医院投入不足和医生收入不高而导致的现实压力。但从内在因素来说，医护人员职业精神的缺乏，是导致医患矛盾和纠纷激增的重要原因。

在这种背景下，重新树立医院员工的职业精神，是非常有必要的，尤其是在目前医患纠纷频发的时期，医务工作者不但要有精湛的技术，更应具备高尚的职业精神。

本书阐述了医护人员需要具备的职业精神，给广大医务工作者提供理念和行动上的指导，力求为医院培养一批具有职业精神的优秀员工，在医疗行业养成树新风的风潮，从而净化行业风气、提升行业影响力。

正如著名的医学科学家、医学教育家吴阶平所说：“医生面对的不是疾病，而是病人，并且是处在特定社会条件下、有心理反应的病人。当个好医生，应该有高尚的医德、精湛的医术和艺术的服务。”让我们翻开第一页，细读本书，将自己培养成一名合格的医务工作者。

丰图文

珠三角医院投资集团董事长

目 录

第一部分 职业精神：医院和个人的制胜法宝

第一章 职业精神决定发展前景	2
人民医生为人民	2
职业精神就是竞争力	4
职业精神保障执行力	6
让医院的制度文化“落地”	8
解决医院制度不能解决的问题	10
给医院装上职业精神引擎	12
第二章 职业精神决定职业价值	16
职业精神永远不会过时	16
职业精神是个人真正的职业保障	18
在职业精神指导下的医术才能发挥最大功用	20
职业精神为经济效益提供支持	22
“大医”精诚，培养职业精神	23

第二部分 尊崇希波克拉底誓言，追求纯粹的人生

第三章 为人类健康工作	28
医务工作者是生命的管理者	28
以维护人类健康为使命	30
给予患者终极的人文关怀	32



医务工作者

不可缺少的15种职业精神

病情就是命令，职责就是使命	35
用感恩心报答患者的恩情	36
第四章 积极献身医学事业	39
用生命去工作	39
私利面前，大局为重	40
用爱诠释奉献	42
用灵魂去奉献	44
扎根一线，平凡同样精彩	46
第五章 坚守在利益的天平上	50
人品决定你的一切	50
以德立命，厚德兴医	52
救死扶伤，仁爱为念	54
“大医”精诚，信守承诺	55
把握需求与欲望的平衡	57
淡泊名利：名利乃身外之物	58

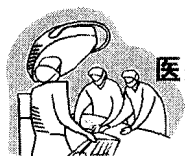
第三部分 行修身之道，承载生命之重托

第六章 爱岗敬业，忠于职守	62
敬业，最完美的工作态度	62
全心全意地热爱工作	63
让敬业成为习惯	65
以最佳精神状态面对工作	68
忠诚医院，远离“跳蚤”综合征	70
树立品牌，做医院的“形象代言人”	73
第七章 对病人负责就是对自己负责	75
责任是永恒的价值导向	75
责任所在，义不容辞	77

生命攸关，责任无小事	78
负责工作，化抱怨为行动	80
工作中没有“不关我事”	82
工作面前，不找借口找方法	84
没有做不好的工作，只有做不好工作的人	86
第八章 协作互助，合作缔造高成果	88
协作制胜：做个出色的“搭档”	88
为荣誉而战，带着荣誉感工作	90
抛弃个人主义，接受集体主义	92
互信共享，打造无坚不摧的团队	95
提升影响力，舍身育才作渡舟	97
弥补自己能力上的“短板”	99
第九章 服从命令，全力以赴完成任务	102
令行禁止，绝对服从	102
危而不乱，沉着应对	104
统一行动，服从安排	106
从自律到自觉地行动	108
不要触碰纪律的“热炉”	110

第四部分 患者至上，做最受欢迎的医务工作者

第十章 注重细节，一切为患者着想	114
准备充分，细节才完美	114
认真工作，“快、准、细、严、实”	116
优质服务，从语言开始	118
微笑就是力量	121
用心才能见微知著	123
按最高的标准要求自己	125



第十一章 真心实意，患者满意至上	128
周到服务，真情暖人心	128
换位思考，假如我是病人	130
关爱生命，尊重病患	132
平易近人，亲和力是黏合剂	133
学会忍耐，收获满意	135
宽容豁达，感化病人	136
第十二章 服务到位，做最受患者欢迎的人	139
服务到位，没有“差不多”	139
第一次就要把事情做对	142
以病人为中心，理解病人	144
竭尽全力，为病人服务	147
最后一分钟，做好60秒	149
自觉补位，做病人需要的事	151
高效执行，生命经不起等待	153

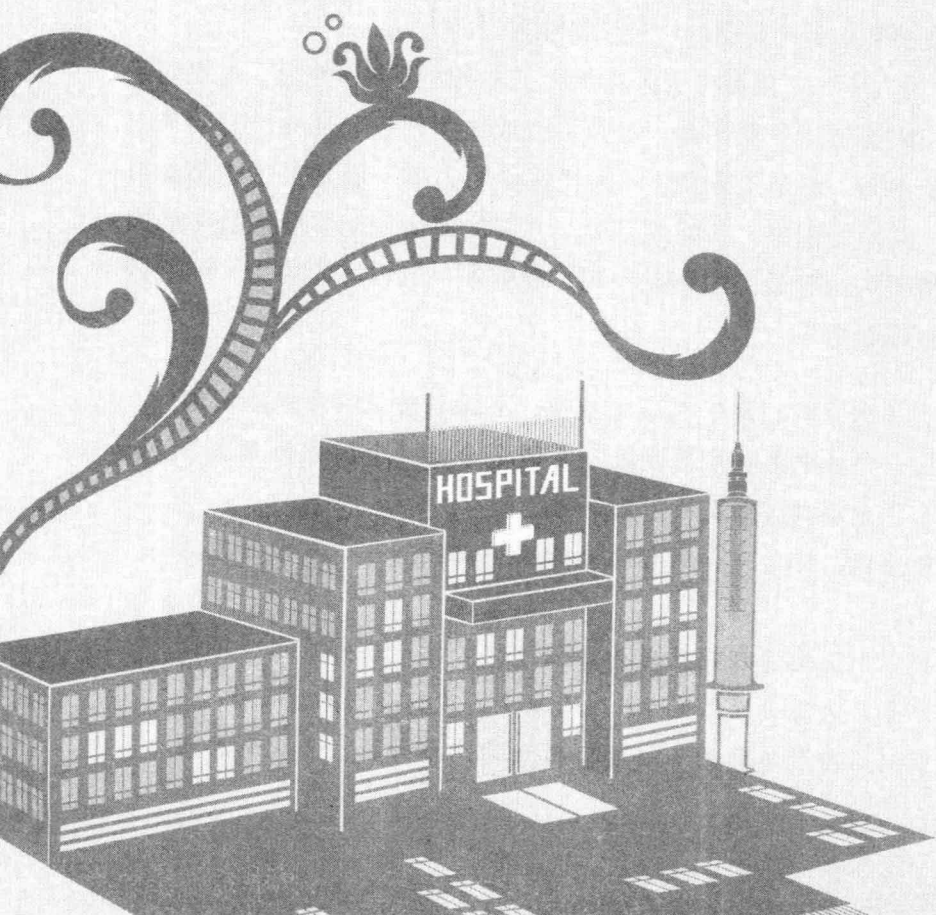
第五部分 修炼内功，诠释“上医之境”

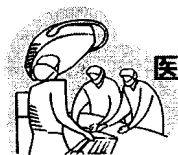
第十三章 阳光心态给自己一片晴空	156
以积极的心态面对困难	156
自信，无畏无惧	158
让压力变动力	160
保持知足心态	162
培养抗挫折的心态	164
第十四章 内修实力，进步无止境	167
培养移情能力，感知病人疾苦	167
提高临床能力，用实力提升影响力	169
管理情绪，做一名理性工作者	171
优质沟通，促成良好医患关系	173

终身学习，保持个人优势	175
第十五章 练就完美的专业技能，书写“大医”风范	178
有专业才不会失业	178
干一行，爱一行，通一行	180
进取心，成功的助推器	182
以做到最好为目标	185
树立个人品牌	186
后记	190

第一部分

职业精神：医院和个人的制胜法宝





第一章 职业精神决定发展前景

人民医生为人民

人民医生为人民，这是医疗行业、医院，以及个人在医护行业工作的宗旨。宗旨又称使命，主要是指组织或个人存在的目的以及对社会发展的某一领域、某个方面所承担的责任和应有的贡献。医院愿景是医院的理想，是医院未来发展蓝图的设想，也是医院使命的设想。医院宗旨和愿景，都是企业对于自身未来发展和担负的使命的一种承诺和前进的方向。

“人民医生为人民”不仅提出了医院及员工未来的任务和使命，也表明了医院为什么要完成这项任务和使命，以及要完成这些任务和使命，需要采用怎样的行为规范等等。对员工来说，“人民医生为人民”就是员工的事业追求、人生目标。共同的理想、共同的目标、共同的使命，能够增强员工的服从意识，能够将团队所有员工团结在一起，凝聚在一起，齐心协力，同心同德，为共同的目标而奋斗。

2010年1月5日，北京人民大会堂，全国医药卫生系统表彰大会隆重举行。中共中央政治局常委李克强亲手把“全国医药卫生系统先进个人”荣誉证书颁发给了王争艳。

王争艳是谁？她是一个用行动诠释医生宗旨——“人民医生为人民”的人。

王争艳以消除患者疾病痛苦为己任，刻苦钻研医疗技术，不断提高业务水平，为患者提供更专业、更安全、更放心的医疗服务。

家住武汉后湖余华林的石婆婆，因双脚严重肿胀，多次到大医

院去检查诊断，但一直未确诊，后来肿胀加重以致无法外出。石婆婆的女儿慕名找到王争艳求医，王争艳不顾恶劣天气，到患者家中出诊，交通不方便，婆婆的女儿坚决要求王争艳坐出租车过来，费用她们报销，但王争艳却拒绝了。她坚持让同事骑着电动车把自己送到大路边，再步行1000多米到患者家中。为石婆婆做检查时，王争艳仔细地为她从头查到脚，在检查到严重肿胀的双脚时，王争艳丝毫没有犹豫，她一个一个掰开老人的脚丫查看，这个王争艳看来平凡的动作，却让石婆婆的女儿感动得热泪盈眶。后来，在王医生的精心治疗下，石婆婆逐渐康复，一家人都感激不已。如果不是王争艳对工作的精益求精，严谨的工作态度，小小脚气，可能就会要了石婆婆的命。

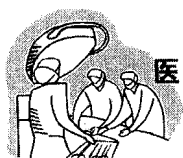
几十年来，王争艳对患者始终坚持因病施治，别人爱开高档“先锋”，她常用青霉素；别人诊病多靠抽血化验，她靠“多问一句”。她对每一个来就诊的病人都会细心地了解病情，对症下药，从不让病人花冤枉钱，她开出的处方平均费用不超过80元。

王争艳是一名普通医务工作者，她始终淡泊名利，廉洁行医，本分做人。她这种作风为医务工作者树立了楷模。

王争艳用自己的行动诠释了“人民医生为人民”的深刻含义。她是人民的好医生，更是医院的好员工。遇到这样的医务工作者，是每一个患者的幸运，拥有这样的员工是每一个医院发展和壮大的需要，是医疗卫生行业致力培养的人才。像王争艳一样“为人民”的医生是医院的竞争力，是行业健康发展的保障。作为医务工作者，我们应该以她为榜样，时刻将“人民医生为人民”的行医宗旨放在心头。

《孙子兵法》云：“上下同欲者胜。”医院要拥有上下“协同的力量”，取得长足的发展，就需要员工把医院的“志向”视为自己工作的“理想”，对医护行业有一种认同感，整个医院才有凝聚力和竞争力。因此，医院在考察一个员工的时候，首先就会考察员工对医护行业宗旨“人民医生为人民”的认同。

对“人民医生为人民”认同的重要性体现在以下几个方面：



1. 认同“人民医生为人民”等于认同整个行业

每一个行业，都有一个发展的愿景。一个人认同了行业的核心愿景和宗旨，就代表他认同了行业文化中最本质的部分。“人民医生为人民”是医护行业共同持有的“我们想要给人民健康和生命保障”的意愿。当这种愿景成为行业或医院全体成员一种执著的追求和内心的强烈信念时，它就成了企业凝聚力、动力和创造力的源泉。

2. 对“人民医生为人民”的认同会激发员工的积极性

如果员工知道他们代表什么，知道他们所拥护和追求的是什么，就能够主动做好患者需要的事，自觉维护患者的利益。也就是说，认同“人民医生为人民”对于员工来说也是一种激励。在认同“人民医生为人民”的基础上，员工的积极性和创造性才会得到充分发挥。当每一个员工都能自觉地坚持在自己的岗位上做好应该做的事情时，医院管理就变得十分容易了。

3. “人民医生为人民”赋予员工强烈的责任感

“人民医生为人民”还能够让员工把工作当成责任。愿景和宗旨可以为员工注入强烈的责任感，在这种责任感的支持下，员工将会把工作看做是一项神圣的使命，从而做好自己的本职工作。

职业精神就是竞争力

职业精神，首先是一种精神，是人的一种内在意识，再通过行为表现在具体工作中。医务工作者的职业精神是在职业活动中应具有的医学科学精神和医学人文精神的统一。21世纪是一个竞争激烈的时代，医院之间的竞争更多地体现在人的竞争上。要在众多的优秀医院中脱颖而出，唯一的途径就是提升医院员工的职业精神。综观各大医院，唯有员工拥有职业精神，才能在竞争中处于主动地位，立于不败之地。

身边无数案例告诉我们：这是个优胜劣汰的世界，无论历史多么悠久的医院，如果它的员工没有真正的职业精神，离死亡就只有一步之遥；无论多

么卓越的医院，一旦它的员工选择了敷衍了事、背叛，就会走向衰落。

职业精神制约着一个组织的生存与发展，职业精神缔造了组织的竞争力。组织能否在市场的角逐中胜出，能否在未来的道路上走得更远，从根本上取决于组织成员有没有职业精神。

《华为真相》中提到这样一件事情：

1997年，刚从清华毕业的延俊华来到深圳华为公司工作。刚从学校毕业的他，初生牛犊不畏虎，经过广泛收集资料和大量的市场调研，给华为老总任正非写了一封《千里奔华为》的信，提出了华为存在的问题和发展的建议。任正非读后称其为“一个会思考并热爱华为的人”，当即决定提升他为部门副经理。

正如任总所言，延俊华是一个热爱公司的人。而热爱，正是来源于延俊华的职业精神。是职业精神让延俊华“千里奔华为”，是伴随职业精神而来的责任心让延俊华写下了如此饱含深情与思考的报告，也是凭借职业精神，延俊华走向了令人艳羡的升职之路。正如任正非所言，延俊华是一个热爱公司的人，更重要的是他将这种热爱转化为了一种行动。这样的员工自然能在众多员工中脱颖而出，得到老板的重用。

作为延俊华个人，在被领导委以重任的时候，能不从心底里感恩老板吗？他能不比别人成长得更快吗？而这种感恩之心以及由此带来的成长也是企业竞争力的一个重要来源。相信任正非正是看到了延俊华能给企业带来竞争力这一点，从而欣赏他、重用他。如果我们每个人都能如延俊华一样，将对医院的情感落脚在职业精神上，那我们医务工作者何愁没有竞争力，我们医务工作者何愁不受患者的爱戴和欢迎呢？

职业精神带给医院的竞争力还表现在对职业的坚守上。一家著名公司的人力资源部经理说：“当我看到应聘人员的简历上写着一连串的工作经历，而且是在短短的时间内，我的第一感觉就是他的工作换得太频繁了，频繁地换工作并不能代表一个人工作经验丰富，而是说明了一个人的适应性很差或者工作能力低，如果他能快速适应一份工作，就不会轻易离开，因为换一份工作的成本是很高的。”



具备职业精神的员工，能将他的计划能力、组织能力、技术能力、语言表达能力、解决问题的能力最终转化为业绩。

具备职业精神的员工，能够赢得周围人的信任、认可、容纳；只有忠诚的人，周围的人才会接近你，老板和同事才能接纳你。

医院大都不缺少有技术的人，但缺少的是既有技术又有职业精神的人。世界上很多顶级的医院都把职业精神视作医院文化中的重要组成部分，或者把职业精神作为员工对于医院的一种精神理念，用来增强整个医院的凝聚力。

做一个有职业精神的医院员工，需要为工作尽心尽力，尽职尽责；急患者所急，忧患者所忧；敢于承担责任，成为医院的生产力，在自己的事业上大展宏图，为提升医院的竞争力添砖加瓦！

职业精神保障执行力

成败关键在于执行。医院员工执行力差，将会直接导致在贯彻医院宗旨、理念上大打折扣，更重要的是削弱了管理者、员工的斗志，破坏了工作氛围，影响了医院的整体利益。长此以往，它将会断送医院的发展。

职业精神是执行力的重要保障，这个理念在医院以及其他任何组织里，都是适用的。职业精神是一种美德，是一种责任，具备职业精神的员工有更高的执行力，他们对自己的工作任务会不折不扣地执行。

很多医院都为员工制定了严格的工作流程，它们也期望医院制度能够成为执行的最大动力和保障。对于具备职业精神的员工，没有制度的规范，执行力也是不成问题的；但是，对于缺乏职业精神的员工，即使在严格的制度管理下，他们也会找出各种各样的借口来拖延工作、逃避责任。因此，职业精神始终是执行力的重要保障。

王文弟是鞍钢立山医院的一名医生，从医20年来，他始终牢记医圣孙思邈《大医精诚》中的教导，慈心为人，善举济世。为方便患者就医，他每天上午都出门诊，由于门诊量太大，平均每天上午诊治60余人，有些患者四五点钟就来排队，因此，他经常7点多钟