

医院管理与改革文选

主编 张翔 李振锡 冬美伦

中国医药科技出版社

登记证号(京)075号

内 容 提 要

本书以介绍医院管理与改革经验为宗旨,精选了部分关于加强医院管理、深化卫生改革实践的优秀论文。全书分医院管理与改革、医德医风建设与思想政治工作、科室管理与业务工作三部分。分别从理论上进行了探讨,经验上进行了总结。涉及面较广,实用性较强。适于广大医院管理人员阅读参考。

医院管理与改革文选

张 翔 李振锡 冬奕伦 主编

中国医药科技出版社 出版
(北京西直门外北礼士路甲38号)
河北省遵化市印刷厂 印刷
新华书店北京发行所 发行

开本850×1168mm1/32 印张14.375

字数450千字 印数1—3000

1994年12月第1版 1994年12月第1次印刷

ISBN 7-5067-0301-7/R·0256

定价:15.00元

前 言

为加强医院管理、深化卫生改革，使医院工作更好地适应我国建立社会主义市场经济体制的需要，为防病治病和保障人民健康服务，特编纂《医院管理与改革文选》一书。

《医院管理与改革文选》分上、中、下三篇。上篇：就医院工作的性质、任务和建设现代化医院的需要，对医院管理与改革的基本理论、方法和手段进行了深入探讨，为从事医院管理工作的各级人员拓宽思路，提供参考。中篇：从研究和解决人们的思想、观念和立场等问题入手，论述用科学的理论武装人，用正确的舆论引导人，用崇高的精神塑造人，进一步加强思想政治工作、医德医风建设及培养“四有”职工队伍。下篇：就科室（专业）管理工作在医院管理中的地位和作用，阐述了科室（专业）管理科学化、系统化的有关理论、技术与方法。

全书紧密结合医院管理与改革的实际，论点鲜明，论述精辟，内容丰富，适于广大医院管理人员阅读参考。

本书内容尚属理论探讨和经验介绍，随着改革的不断深化，加之编者水平所限，书中所阐述的观点难免有些片面或不当，敬请大家批评指正。

编 者

一九九四年十二月

目 录

医院管理与改革

围绕市场需要, 加快医院建设	王晓东等 (1)
乡镇卫生院的出路在于改革	高生龙 (5)
浅谈服务态度与医疗质量的关系	刘金和等 (6)
当前医疗卫生管理工作的几点思考	高怀年等 (9)
浅谈市场经济条件下如何坚持救死扶伤	
实行革命人道主义	李德甫 (11)
用求实思想搞好医院改革及管理	张人超等 (15)
医院卫生资源的筹集和利用	梁鹏荣 (17)
市场经济与医院管理	胡宗禄 (20)
深化卫生内部改革, 增强自我发展能力	李淑敏 (24)
增强医院管理人员的意识观念	贡文平 (27)
关于塑造医院精神, 培养职工爱医院、	
爱岗位及敬业精神和的途径	李桂芹 (30)
运用行之有效的激励机制, 促进医院工作	
高效率运行	李建平 (34)
县级医院发展重点专科带动全面技术进步	
可行性探讨	黄明才 (35)
用足政策, 搞活医院	王志全等 (37)
深化改革, 推进卫生事业发展	孔玉山等 (44)
市场经济与医院发展	蒋昌荣 (47)
完善奖金激励机制是调动职工积极性	
的重要手段	刘大伟 (49)
论医院的公关艺术与步骤	裴 波 (53)
医疗卫生事业在适应市场经济发展中应	
注意的导向	司登祥 (56)

新时期如何加强医院的综合治理工作·····	白静波	(59)
论我院改革与管理的几点做法·····	付超明	(61)
强化管理,深化改革,促进三大效益的提高·····	宋兆俊	(62)
浅谈一级甲等医院评审·····	杨桂英	(65)
医院的科学管理与领导艺术·····	邹文贵	(68)
从创建爱婴医院谈医院管理·····	刘桂兰等	(73)
治理整顿,深化改革,促进医院建设·····	杜振强	(75)
新形势下医院的补偿机制·····	宋连锋	(78)
浅谈领导者的职责和领导艺术·····	宋艳等	(81)
三级医院医疗改革管理方法·····	苏美兰等	(85)
浅谈等级评审后的病历质量管理·····	陈昌水	(87)
跳出“公益性的社会福利事业”圈子,		
以适应市场经济的需要·····	刘大伟等	(89)
改革医院内部收支分配机制的探讨·····	蓝福基	(92)
浅谈企业医院如何适应市场经济·····	刘淑花	(95)
医疗事故管理体制初探·····	张冬生等	(98)
医院达标上等后,巩固发展评审成果的实践·····	靳启芹等	(101)
提高自身素质,加强医院管理·····	刘士忠	(103)
乡镇医院建设之我见·····	王崇山	(104)
医院必须加强急症工作的管理·····	岳庆祝	(107)
浅谈乡镇卫生院的质量管理·····	陈先圻	(111)
从医院分级管理谈区域卫生规划的合理制定·····	张新	(112)
谈医院改革中的综合目标责任制·····	于政姿	(113)
就医院美学几种形态谈谈其在我院精神文明		
建设中的作用·····	毛方芳	(116)
医院的深化改革要靠科技兴医和精神文明		
建设·····	李谊萍	(118)
市场经济条件下的科技投入·····	裴波等	(120)
谈我院负债经营逾期偿还的几点做法·····	马厚琴	(123)

以经济建设为中心开拓档案工作新局面·····	李秀娥 (126)
浅述医院文化建设·····	程宝泉 (130)
编制管理的探索·····	鲍国秋 (134)
浅议业余医疗服务的“利”与“弊”·····	杨照东 (136)
医疗纠纷的处理艺术·····	边海陆 (138)
抓住机遇,迎接挑战,深化卫生改革	
——浅谈跨世纪青年的历史重任·····	赵亚龙等 (141)
在医院分级管理中不容忽视的问题·····	范连科等 (143)
浅谈医院护理管理的现状与对策·····	张一平等 (145)
谈护理管理中的几个激励因素	
——科技档案和最佳护士评选·····	陈 红等 (148)
谈护理人员继续教育的实施办法·····	张锦兰等 (151)

医德医风建设与思想政治工作

奖惩在医德导向中的作用·····	谭海兰等 (154)
加强门诊行业作风建设的体会·····	林常红等 (157)
加强社会主义市场经济条件下医院的	
思想政治工作·····	齐俊友 (160)
实行医院分级管理,强化护理道德教育·····	赵翠芳等 (165)
新形势下医院思想政治工作应注意的问题·····	孟庆杰 (168)
浅谈医德和医患关系·····	李执顺 (171)
如何做好思想政治工作之我见·····	方 萍 (174)
强化医德医风建设,不辜负人民期望·····	张荣强等 (178)
浅谈市场经济下的医德教育·····	李宗尧 (181)
加强医德医风教育,搞好院科两级核算	
管理工作·····	王雅清 (184)
重实效,抓实干,努力开创医德医风	
建设新局面·····	石永璋 (187)
开展出院患者满意度调查活动是加强医德医风	

建设的有效方法·····	孙连昶等(190)
护理质量与护理道德·····	王兆红等(194)
结合医院特点创造思想政治工作的有效方法·····	刘淑军等(197)
青年护理人员思想政治工作浅谈·····	汤林利等(199)
加强医院管理,促进医德医风建设·····	唐伟伦等(200)
探索“大政工”新路的初步实践·····	吕爱婷等(203)
救死扶伤,实行革命的人道主义	
——白衣战士心中的一盏明灯·····	孔玉山等(205)
充分认识新形势下加强医德教育的重要性·····	阎明辉等(207)
浅谈落实党务工作目标管理责任制,强化	
医院思想政治工作的做法和体会·····	王绍福 (211)
加强医德教育,搞好慢性病防治工作·····	颜景明 (214)
浅谈医德医风与经济效益的关系·····	孙建国等(217)
如何加强医德医风建设·····	史衍菊 (218)
在深化医院改革中对思想政治工作的再认识·····	秦爱英等(220)
新形势下医学生道德教育的若干问题初探·····	高虹等(222)
医院思想政治工作要与市场经济接轨·····	郝金和 (226)
浅谈思想政治工作在医疗中的应用·····	邓芳尧 (229)
围绕中心工作,突出医院特点,努力做好思想	
政治工作·····	李连明 (232)
在深化改革中强化医德管理塑造卫生工作者的	
良好形象·····	宋荣利等(236)
浅谈市场经济下的白求恩精神·····	史世立等(238)
社会主义市场经济条件下如何搞好医德医风	
建设·····	徐光晨 (242)
加强医德教育为人民健康服务·····	李俊英等(244)
医德档案在医风建设中的效应·····	王沛增等(247)
医德医风建设的探索与实践·····	王绍福 (249)
浅谈对当前思想政治工作的认识和理解·····	谷丽芳 (252)

市场经济下职工思想政治工作存在的问题及解决	
的措施·····	王国民等(254)
浅谈做好离婚调解工作的体会·····	冯喜文等(256)
论市场经济条件下反对拜金主义加强医德医风	
建设的必要性·····	谷丽芳 (259)
浅谈红十字人道主义宗旨与医德医风建设·····	刘国强等(261)
心理学知识在思想政治工作中的应用·····	任继文等(263)
医院改革承包与医德医风建设·····	褚松梁等(266)
商品经济与医德层次探索·····	滕振起等(269)
谈市场经济条件下的医德医风教育·····	叶 河等(273)
青年医务人员的职业道德建设亟待加强·····	辛亚君 (277)
培养医院精神是提高医务人员“两个”素质	
的最好方法·····	赵松年等(281)
掌握个性心理, 调动班组成员的积极性·····	沈承柏等(283)
医德为医之本·····	曹方滋 (285)
浅谈卫生职业教德行为的养成·····	李中柱 (287)
论卫生行业职业道德建设长远效益与近期	
效果的关系·····	王允柱 (292)
加强行风建设促进事业发展·····	李德林 (294)
市场经济与白求恩精神刍议·····	薛 坚等(295)
医院如何开展思想政治工作加强职业道德	
建设·····	杨卫才等(298)
抓好医院思想政治教育和医院管理工作·····	刘广祝等(300)
思想政治工作是落实规章制度的重要保证·····	曹荣翠 (303)
现阶段青年思想政治工作的新思路·····	王洁晶 (305)
大胆启用年轻干部, 促进卫生事业的发展·····	张 进 (307)
谈医院分级管理中的医德医风建设·····	张 新 (309)
在医院管理中加强思想政治工作的几点体会·····	李方柱 (311)
围绕改革做好思想政治工作·····	李世才 (313)

科室管理与业务工作

- 如何做好供应室的管理工作.....吴 芳】[(315)
- 市场经济条件下后勤投入的间接效益研究.....裴 波等(317)
- 浅谈护士素质的培养与提高.....黄群英 (321)
- 加强后勤管理, 提高服务水平.....侯亚卿 (323)
- 县医院麻醉科现状与对策(附四川28个县医院
麻醉科情况调查).....黄安福等(327)
- 浅析改革开放新形势下的医院保卫工作.....白静波 (330)
- 依靠科技进步, 突出专业特色, 发展卫生
事业.....张振北 (334)
- 加强药房管理, 确保合理用药.....林 瑛 (336)
- 加强档案工作, 服务医院改革.....李 静 (338)
- 对医院护理人员管理的体会.....梁俊华 (341)
- 浅谈医院档案资源的开发利用.....高 红 (343)
- 立足现状, 搞好医院图书情报工作.....杨锡雯 (346)
- 浅谈专科医院的生存与发展.....汪怀林等(349)
- 在市场经济条件下如何提高护理队伍素质.....周林新 (352)
- 综合性医院教学质量的探讨.....方国灿 (356)
- 市场经济体制下的医院药品管理.....刘 敏等(359)
- 适应改革需要, 加强护理管理.....刘淑清等(361)
- 做护士长工作的体会.....王育兰 (364)
- 多渠道提高在职护士的业务素质.....刘恩梅 (366)
- 浅谈基层药检所的药品监督工作.....苏道荷等(368)
- 简述县市级医院在预防保健工作中的
任务和体会.....李知让等(370)
- 做好护理工作争创二级甲等医院.....王运斌等(373)
- 浅谈市场经济条件下, 妇幼保健机构如何
加强自身发展.....张 荣等(376)

谈门诊部护理管理体会·····	邹 清 (381)
加强病历质量控制的做法与体会·····	周俊峰等(383)
浅谈药品会计在药品经济管理中的作用·····	刘淑花等(386)
关于建立医疗设备档案的几点认识·····	刘 洁 (388)
搞好档案管理,充分发挥档案资料的作用·····	王桂兰 (389)
加强转帐支票管理,严格执行开支计划·····	魏兆洋 (391)
B超室工作人员应具备的医德素质·····	焦玉英 (394)
浅谈基层医院内科医疗差错与纠纷·····	白 洁等(396)
浅谈医院感染的预防与监护管理措施·····	吕国爱等(398)
谈医院内感染及其控制对策·····	郑应良 (401)
输液中不溶性微粒的分析与质量控制·····	韩乃忠 (404)
临床医生与新诊断技术的应用·····	侯明玉 (407)
济南地区腹泻病原菌变异及快速诊断研究·····	石志安等(408)
应用湿润烧伤膏治疗141例烧伤的体会·····	董征学等(415)
新睡眠疗法治疗银屑病4589例疗效观察·····	孙长柱等(417)
胸痛、发热、咳嗽、痰中带血·····	刘士忠等(420)
1217例小儿生长监测情况分析·····	张玉芳 (424)
麻杏石甘汤加桑白皮汤治疗小儿急性肺炎 疗效观察·····	鲁德刚 (426)
中西医结合治疗耳闭196例临床观察·····	赵颖超等(428)
浅谈判断T波低平和道置是否有临床意义·····	高继明 (430)
污染热原因素的示曲图分析·····	阎泰义 (431)
浅谈婴幼儿肺炎的护理·····	马素真 (433)
临床常见小儿惊厥的观察及护理·····	石继巧 (436)
200例面部皮肤保养与护理探讨·····	刘跃珍等(438)
人工晶体植入术1038例总结·····	郑秀云等(441)
流行性出血热并发病态窦房结综合征1例·····	任文良 (445)

围绕市场需要 加快医院建设

王晓东 胡建忠

利津县第一人民医院是一所全民所有制综合医院。现有干部职工203人，其中高级专业技术人员9人，中级44人，初级125人；行政工勤人员25人。开设病床160张。近几年来，院领导一班人紧紧围绕市场需要，加快医院内部建设，社会、技术、经济三大效益逐年提高，年门诊113970人次；收住院病人3968人，业务总收入320余万元。是全省卫生文明先进集体，全市卫生系统先进集体、文明医院，全市十大行业优质服务竞赛先进单位，市级双文明单位，全市先进基层党组织。

一、面对现实，转换脑筋，更新观念

过去人们认为，卫生事业是社会公益性的福利事业，靠政府财政投入，医院不以盈利为目的，实行医疗服务低收费，医务人员把全心全意为病人服务当成宗旨，没有任何风险和后顾之忧。但是随着市场经济的建立和发展，国家对医疗卫生单位的投入不再是全部的“包下来”，如果再上等“皇粮”，下等病人已无法生存下去。人们生活水平的日趋提高，收入分配的差异，必将引起人们的消费水平和医疗保健需求的变化，择优就医已成为必然趋势。而在目前就医需求范围一定，医疗单位互相争嘴的情况下（我们利津县城现有医疗单位3个，防、保、药检机构各1个，各种个体诊所、卫生所十几处），要想生存下去，必须转换脑筋，更新思想，以适应新形势的需要。院领导班子结合本院实

际，统一思想，大家一致认为卫生改革的根本出路在于正确认识市场，研究市场，占领市场。医疗服务也是商品，与市场有着直接关系，必须适应市场经济发展的需要，冲破旧的办院模式，把医疗服务推向市场。针对不同层次人群的医疗保健需求，拓宽服务领域，走经营型发展之路。靠管理出效益，靠服务创效益，靠技术赢效益，逐步建立起与市场相适应的管理体制和经营方式。

二、发挥自身优势，加强内涵建设

我们县医院在管理、人才、技术、设备、服务等方面是全县卫生系统的大哥大。我们充分发挥这一优势，本着“向管理要效益，以质量求信誉”的宗旨，面对实际，在现有基础上向高、精、尖发展，在激烈的市场竞争中以优取胜，以质取胜，以优质的服务态度、较为先进的医疗技术水平吸引病人，争得和占领医疗市场。在实际工作中我们着重抓了以下几个方面：

一是加强职工的政治思想教育，切实抓好医德医风建设，纠正行业不正之风。我们把医德医风建设及强化职工思想教育始终放在医院头等大事来抓。针对目前的形势和医院面临的竞争，提高职工的市场竞争意识，让每一名职工身感有压力，把干好本职工作当成不可推卸的责任。我们组织职工学习《医德规范及实施办法》、省卫生厅制定的《关于纠正行业不正之风的若干规定》，并结合实际制定了《廉洁行医十条规定》、《关于加强医德医风建设，纠正行业不正之风的若干规定》及各科工作制度、工作职责。针对目前卫生系统少数人存在的收受病人“红包”，以医谋私，接受病人宴请、贿赂等不良现象，进行了认真检查和严肃整顿，并与“三学三创”、“三整三促”和反腐倡廉等活动紧密结合起来，警钟长鸣。在这方面我们还注意加强社会监督，设立监督箱、意见簿、病人问事处，成立了社会监督领导小组，聘请了社会监督员。并注意抓好党员和先进典型的模范带头作用，弘扬正气，倡导新风。好人好事层出不穷，据不完全统计，去年做好

人好事615件次，为病人义务服务加班518人次，收到病人表扬信54封，锦旗4面，镜匾8块，拒收病人礼金约600元，谢绝病人及家属宴请100余次，受到社会普遍赞誉。

二是抓好人才培养，提高医疗技术水平。院总支把人才培养放在关系到医院兴衰的高度来认识，把技术水平的提高作为赢得社会效益的根本保障。对此，我们制定了人才培养计划，采取“送出去，请进来和自我提高”的办法，了解新知识，掌握新技术，开展新项目。去年，先后派出8名同志到上级医院进修学习新技术，有12人参加了全国学术交流活动，有9名同志报考了高护自学，有4名同志考取了函授大学。今年又有13人参加了成人高考，有26名同志报名参加大专《专业证书》班学习，在全院上下形成了一个浓厚的学习气氛。我们与滨州医学院附属医院、滨州地区人民医院等医院结成对子，不定期请专家来院开展手术，进行技术指导。我们还注意抓好老、中、青专业人员的传、帮、带工作，互相学习，取长补短，从而促进了医务人员整体素质的提高。我们建立了医务人员技术档案，不定期组织业务考试和技术考核，把考试考核成绩记入本人技术档案，作为晋升、晋级、评优的一个依据。

三是增添医疗设备，积极开展科研工作。我们注重科技进步，走科技兴院之路。在资金困难的情况下，去年投资20余万元，购置了BT-224半自动生化分析仪、生命体征监护仪、血疗仪、B超记录仪等大中型设备，并开展了一系列新技术、新项目。去年由我院外科和检验科提出并研究的三项课题“消痔灵注射治疗鞘膜积液”、“骨骺牵伸延长下肢”、“德尔卑沙门氏菌致医院内婴幼儿腹泻流行”通过市级鉴定，均达到国内领先和先进水平。去年我院还有十几名同志在全国、省级刊物上发表论文23篇，参加交流12篇，为今后开展科研工作打下了基础。

三、围绕市场需要，积极创建“二级甲等”医院

实行医院分级管理，是深化卫生改革，加强医院宏观管理，充分合理地利用卫生资源，提高医院管理水平和医疗服务质量，更好地为人民群众健康服务的一项重大医院管理体制的改革。自去年三月份开始，我们结合医院实际，紧紧围绕市场需要，在全院上下掀起了争创“二级甲等”医院的活动。一年来，我们先后派出29人外出参观学习，制定和完善了一系列规章制度，抓好优质服务活动及医疗服务质量的提高。在县财政十分困难的情况下，我们积极发挥职工的工作积极性，增收节支，挖掘内部潜力，扩大服务，自筹资金先后在县城人口较为集中的地方，建起四处门诊所，方便了群众就医，增加了业务收入。我们还建起高干病房，加强急诊室建设，经过努力，去年消毒供应室已经达标，通过市局验收。今年我们面对新形势的需要，首先在现有条件下，积极做好基础服务工作，其次是进一步提高职工的服务意识，经营意识、竞争意识，以市场为导向，以医疗、教学、科研为中心，以优质服务为手段，努力探索发展之路。再次是把强化质量管理当作医疗服务重中之重，按照“二甲”医院标准，把指标分解到每个科室。让每个科室根据本身业务特点，制定工作计划，组织实施达标工作。今年我们又派出3名同志到上级医学院（校）进修学习先进医疗技术，投资130万余元新建职工宿舍楼一幢、改建制剂室、药库、车库，增添部分医疗器械，争取今年全面达标。

总之，医院是精神文明建设的窗口之一，其服务涉及到千家万户和所有人群，要想在市场竞争中取胜，必须围绕市场需要，抓好内部改革，为病人提供优质、高效的服务，从而占领市场。与此相适应，在为病人提供服务过程中，要讲究服务艺术，掌握不同层次人的医疗需求，算好经济帐，把社会效益与经济效益挂起钩来，实行按成本收费，特殊服务收费等。同时也要注意克服

乱收费、多收费现象，克服短期行为，把眼光放长远一些，建立起与市场相适应的自我约束机制和社会监督机制。引入竞争机制，激励机制，向管理要效益，以质量求生存，走经营型发展医院之路。

乡镇卫生院的出路在于改革

高生龙

乡镇卫生院是农村三级预防保健网的中心。要想达到2000年人人享有卫生保健的宏伟目标，乡镇卫生院的改革是成败的关键。

当前，大多数乡镇医院开不出工资，住房紧张，人员外流，非专业人员比例占30%左右，就医病员逐年下降，医疗技术、医疗设备老化。部分医务人员服务态度较差。为适应社会主义市场经济需要，必须改革运行机制。我认为应作以下几方面改革。

一、尽量争取乡镇财政和群众投资。与本地的国营或集体的以及乡村办企业达成协议，企业领导参加管理，并予以部份资金及供给部分资产，职工可以优先就医。医院要健全规章制度，奖罚分明。为防止病人外流。要本镇病人在本院住院治疗，药费报销7%或8%。医务人员要树立良好的医德医风，对技术精益求精，切实解决病人的病痛。这样既有了社会效益，又有了经济效益。

二、为了稳定技术骨干队伍，医院要制定对技术人员的优惠政策。如给知识份子盖标准高的宿舍，优先发展知识份子入党，鼓励外出进修学习等。病人到乡镇医院看病，大部分慕名而来，所以定期请上级医院专家来看门诊，技术上搞横向联合，既提高本院医疗技术，又扩大了社会影响。买车不如造车，从长远看，乡镇医院选派医德医风好、有培养前途的医疗骨干到外地进修十

分必要，三、五年后医疗水平就会有大的提高。

三、乡镇领导要关心医院建设，经常帮助解决其资金、技术人员及设备实际问题。医院内部要实行综合目标管理责任制，层层落实，任务到人。每月拿出当月工资的20~30%作为机动。在保证个人自负的情况下，才能发全工资。这样可促发职工的积极性，有利于服务质量的提高。

四、具有多年基层工作经验的村医生，其竞争能力不可估量，应大胆聘任较好的村医生到乡镇医院上班，以吸引当地病人。另外，在人口集中的村庄设卫生所或联合办门诊部。

总之，在当前市场经济条件下，我们要大胆改革，勇于探索，才有出路。

浅谈服务态度与医疗质量的关系

刘金和 毛志亮

众所周知，医疗服务态度历来为全社会所关注。因为它在某种程度上关系到病人的生命安危和千家万户的悲欢离合。本文就服务态度与医疗质量的关系谈几点粗浅认识。

一、从医学模式的转变谈服务态度与医疗质量的关系

随着现代医学科学的发展，医学模式已经从生物医学模式发展为生物—心理—社会医学模式。二十世纪四十年代以来，由于对人体的分析日渐深入，开始把人作为一个完整的人来认识，而且需要从群体水平、生态系统水平及其相互联系上观察问题，提出了从生物因素与社会心理因素的结合上认识疾病和健康。因此，当人体一旦患病之后医生除了从病变的局部（病原体、病变部位、临床症状等）来考虑致病因素及治疗手段外，更主要的还

应从整体角度（局部病变与整体关系、整体与环境精神因素关系等）来寻求疾病的起因，寻求由于环境的良性或恶性刺激所引起的精神因素与环境因素的发展关系。巴甫洛夫早就指出：“人类的疾病具有生物学和社会学的两面性”。随着现代医学的不断发展，心理学、行为学、社会学等逐步渗入医学领域，成为医学科学的边缘学科，巴甫洛夫这一理论进一步得到加深和发展。首先从疾病的发生过程来看，特别是一些危害人类健康的严重疾病和现象，如心血管病、癌肿、公害病及事故与自杀、吸毒与酗酒、心因性疾病等均与心理、社会有密切关系。其次从疾病的发展来看，很多疾病的预后都取决于病人的精神状态和周围环境。生物学家实验发现情绪和心理状态能影响神经内分泌腺、性腺和机体其他功能活动，如恐惧、悲伤时胃粘膜变白，使胃酶分泌停止，引起消化不良；而焦虑、愤怒、怨恨胃粘膜充血，使胃酶分泌增加导致胃溃疡。情绪心理状态也能影响免疫功能。情绪心理状态还能影响药物代谢，人长期处于应激状态时肝微粒体中的药酶被诱导活性增加，使多种药物代谢灭活加快，使药物作用时间缩短，而往往可使一般情况下治疗有效的药物表现为无效。为此要取得最佳疗效，医务人员不仅要注意掌握好病人生理病理上的变化，还必须掌握其心理和社会因素上的变化，两者是相互促进缺一不可的，否则要取得最佳疗效是不可能的。由此不难看出医疗质量的提高离不开服务态度的改善。

二、从医院的任务和工作特点谈服务态度与医疗质量的关系

医院是以病人为服务对象，以医学科学技术为主要手段为病人提供优质的医疗服务和生活服务的社会窗口。医院的服务对象是正在受病魔折磨的病人，所以病人要求治好病和医院如何满足病人的需求是医院需要解决的基本矛盾。医院处于矛盾的主要方面，要解决好这个矛盾就必须不断地改善服务态度提高医疗质量，想方设法尽其所能地把病人的病治好。医院的服务内容是丰