



YI YUAN CHENG XIN YU GUAN LI

医院诚信与管理

杨伟华 崔国生 主编

辽宁大学出版社

医院诚信与管理

主 编 杨伟华 崔国生

副主编 金 喆 孙时旻 于秀英

辽宁大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医院诚信与管理/杨伟华, 崔国生主编. —沈阳: 辽宁大学出版社, 2009. 7

ISBN 978-7-5610-5825-1

I. 医… II. ①杨…②崔… III. 医院—质量管理 IV. R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 108223 号

责任编辑: 董晋骞
责任校对: 合力

封面设计: 王奕文

辽 宁 大 学 出 版 社

地址: 沈阳市皇姑区崇山中路 66 号 邮政编码: 110036

联系电话: 024-86864613 网址: <http://press.lnu.edu.cn>

电子邮件: lnupress@vip.163.com

抚顺光辉彩色广告印刷有限公司印刷 辽宁大学出版社发行

幅面尺寸: 148mm×210mm

印张: 6.375

字数: 171 千字

2009 年 7 月第 1 版

2009 年 7 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5610-5825-1

定价: 25.00 元

内 容 简 介

诚信是医院管理的重要内容，也是医生必须恪守的道德底线。在当前日趋激烈的医疗竞争中，可怕的不是竞争对手，而是失信于百姓。因为医院诚信是一种以契约关系为基础的信息不对称条件下的诚信，是医院最大的无形资产。医院一旦诚信缺失，就意味着患者权益受到侵害，医院的信誉就会下降，造成社会负面影响，从而影响医院核心竞争力和可持续发展。本书从介绍医院诚信的内涵出发，谈及了医院的诚信管理、医院的诚信建设，分析了医院诚信与职业伦理道德、医患关系等问题，提出了医院诚信的实践、教育和评价的方法。为此，探索出一些适宜医院诚信管理的策略，将诚信转化为医疗资本，使之能产生巨大的社会效益和经济效益，进一步促进医院的发展。

编 委 会

主 编	杨伟华	崔国生	
副主编	金 喆	孙时旻	于秀英
编 委	王 乔	王家新	王立军
	王艳江	石 卉	孙 伟
	孙英梅	刘 伟	付均平
	李 荷	汪顺庆	陈 丹
	陈 洁	陈晓红	胡灵芝
	曾 辉		

前 言

医院作为一种公益性的健康产业，在激烈的竞争中，应该始终把公众利益、患者利益和诚信放在第一位。若医院诚信缺失，就必然损害广大患者的权益，而且其医院本身也会失去公众的信任，或者受到法律的严惩而走上自毁之路。大家也认识到，一所医院仅仅具有装潢漂亮的大楼、精良的仪器设备等硬件环境，而没有与其配套的服务理念，缺乏对患者的关爱和诚信，最终将会被患者所唾弃。高尚的职业道德、诚信的服务是医院生存和发展的精神土壤，只有在这样的土壤上才能绽开生命之花。因此，医院必须树立诚信的观念，加强医院诚信建设和管理，充分认识到诚信这一无形资产的重要性和巨大潜力。著名经济学家吴敬琏所说“诚信是现代市场经济的生命，是企业从事生产经营活动的一个必须具备的要素，有着真金白银般的经济价值。”讲诚信，不仅是市场经济的黄金规则，也是社会对各行各业从业者的道德要求。对于医院来讲，只有讲诚信才能吸引更多的患者就医，才能树立医院的品牌形象，医护人员诚实守信，是增强医院竞争力的基本要求。面对竞争日益激烈的形势，医护人员要注重信誉，对病人坦诚相待，这样才能得到患者对医院、对医生的信任、理解和支持。

从古至今，中国社会的道德规范是以诚信为上，一诺千金，以至忠对公理，诚对人事。它是发扬医院诚信文化的一个重要方

面。诚信值千金，古人如此，今人亦如此。

正是基于此，我们组织了一些医院的管理者和有关专家学者编写了这本《医院诚信与管理》。本书主要阐述了医院诚信内涵、医院诚信的基本原则、医院诚信与发展、医院诚信与管理、医院诚信与职业伦理道德、医院诚信与实践、医院诚信的评价等主要内容。在其中分析了医院诚信问题和原因，探索了医院诚信发展方法和策略。目的是让我们的医院管理者感受到，在当今社会竞争中，医院诚信不容忽视、不容回避，需要从制度和机制的角度来进行深层次建设，真正将医院诚信落在实处。否则，它将会给医院生存与发展带来根本性的灾难。

由于医院诚信管理在国内还是一门新兴的理论，没有成型的经验可资借鉴，它的理论体系、管理原则与方法都有待进一步探索和研究。加之时间仓促，水平有限，错误疏漏与不当之处在所难免，敬请同仁与广大读者批评指正。

本书在编写过程中，参考了国内外一些文献资料，并得到有关领导的支持与帮助，在此一并致以深深的谢意。

编 者

2009年6月

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 诚信的内涵	1
1.2 医院诚信的基本内容	4
1.3 医院诚信的基本原则	14
第 2 章 医院诚信与发展	29
2.1 新时期医院的发展	29
2.2 诚信与医院发展	35
第 3 章 医院诚信与管理	43
3.1 医院诚信的现状	43
3.2 医院诚信存在的问题及产生背景	46
3.3 医院诚信缺失的原因	55
3.4 医院诚信的管理	62
第 4 章 医院诚信与职业伦理道德	72
4.1 职业伦理与医院职业伦理	72
4.2 医院职业伦理的核心是诚信	83
4.3 临床诊治工作的职业伦理	84
4.4 护理工作的职业伦理	106

4.5 临终关怀的职业伦理	112
第5章 医院诚信与医患关系	119
5.1 医患关系的实质及特征	119
5.2 医患关系的冲突	136
第6章 医院诚信教育与评价	155
6.1 医院诚信教育	155
6.2 医院诚信的评价	170
第7章 医院诚信建设的实践	177
7.1 医院诚信建设的意义	177
7.2 医院诚信建设成果的运用	182
7.3 医院诚信建设研究成果运用的途径	190
7.4 加强诚信建设应注意解决的几个问题	192

第1章 绪 论

2009年4月6日,国家正式出台《中共中央、国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》,是一项涉及面广、难度大、争议多的重大改革。而在诸多难点中,最主要难点之一是公立医院的改革。要实现基本医疗公平性,回归公立医院的公益性,是公立医院改革的目标。要实现这一目标,医院除需要合理补偿机制外,更需要进行诚信建设,树立医院品牌和形象,这是医院改革与发展的不竭之力。

1.1 诚信的内涵

1.1.1 诚信的解读

诚信在中国古代伦理思想中占有重要地位。像“人无忠信,不可立于世”,“人而无信,不知其可也”等格言早已为人所知。由于“诚”、“信”是两个不同层次的概念,古人常将“诚信”拆解使用。

“诚”在古代常被作为本体论范畴使用。儒家认为“诚”是一种精神实体,在化生万物的过程中起着重要的作用,“诚者,

自成也，而道者自道也。诚者，物之始终，不诚无物”。孟子更是将“诚”视之为自然界和人类社会的最高伦理道德范畴。“诚者，天之道也；思诚者，人之道也”。在伦理关系中，“诚”强调的是人的主观动机，是人的内在品质，其重心在我。它是涉及到自身言行的一种道德境界。从这个意义上讲，“诚”具有真实无妄的意思。

“信”始终是一个伦理学的概念。孔子把“信”作为“仁”的重要表现，要求“敬事而信”，“谨而信”，与“诚”相比，“信”则强调言行的客观后果，其重心在人。它涉及到自身言行及他人的关系，涉及到自身言行对他人和社会的影响，同时也涉及到他人对自己的态度。从这个意义上讲，“信”具有诚实不欺的意思。

所谓诚信，是指主体的内行与内心相符，主体的自身行为与道德规范相符，做到诚恳老实，有信无欺，言行一致。它不仅是调解人与人之间行为规范的一种道德要求，而且也是与市场主体所应遵循的一种经济伦理的道德规范。古今中外的许多医学家本着对生命的敬重和对神灵的敬畏，以诚信为基本信条，以仁慈心爱护病人，以济世救人作为自己的伦理准则。唐代名医孙思邈在《备急千药方》的“大医精诚”篇中，精辟地阐述了为医者之道。古希腊医学家希波克拉底《誓言》中，提出“为病家谋利益之信条”即“启爱我医术爱世间人”。为医者做到这些要求，其前提是应先做到诚信。从医学伦理学范畴看，诚信的内涵表现在：对患者给与应有的尊重与关心；对患者给与应有的真诚与负责；对患者的治疗不应以纯经济利益为目的，并给患者以安全权和知情权等权利。

1.1.2 诚信医疗的价值观

尽管医疗领域中还存在着种种诚信问题，但是，诚信服务已经成为医院社会责任的一部分，越来越多的医疗机构已经因诚信而受益。医疗行业未来的竞争是品牌、诚信、职业道德的竞争，而不仅仅是医疗技术水平的竞争。医疗技术是有生命周期的，而品牌的生命力和道德感召力是无限的。树立诚信医疗应从宏观和微观两个层面着手。

1) 在宏观上。诚信来自于严格的市场规则，来自于不诚信所必将导致的难以承受的成本损失。必须看到诚信不是某个医疗机构的事情，而是一项系统工程，需要全社会的努力，才能形成诚信的良好氛围。为此，政府应大力推进社会主义市场经济的发展，制定诚信经营的政策、法律、法令、法规，保证诚信服务既具有强大的物质基础，又有章可循。加强舆论宣传，在整个社会倡导诚信观念，弘扬诚信精神，鼓励诚信行为，提高诚信水平，反对不诚信现象。

2) 在微观上。一是要制定诚信准则。从人性要求出发，制定明确的医疗服务诚信准则，并将之转化为自觉的行动，使医院诚信与个人诚信同步协调，让医护人员明确自己的社会责任和社会使命。让职工明白什么是诚信，怎么做符合诚信准则。有了明晰的医疗规范和准则，诚信为患者服务就能升华为自觉自愿的行为。二是管理者自律垂范。医疗服务诚信准则是由管理层制定的，管理者首先应当是执行医疗服务准则的楷模。管理者走在前面，为职工创造榜样，职工才能紧跟其后，为患者创造健康，为医院创造效益，为社会创造幸福。三是加强诚信教育。医院要想获得发展，并把它建设成为诚信组织，教育是实现手段。诚信教

育的内容应该结合医院的实际设计，最好能通过案例的形式告诉职工应该做什么，不应该做什么。诚信教育工作是一项长期的工作，不可能立竿见影，也不可能一劳永逸，需要不断改进。四是建立奖励约束机制。诚信的医院内部环境，需要医院建立赏罚分明的机制。还要建立多层次的精神奖励机制，满足职工对荣誉感、成就感的精神需求。

诚信，对自己是一种心灵的开放，也是对自己人格的尊重；对他人是一种交往的道德，是一种气魄和自信；对医院的发展则是一种精神，是无形资产，更使医院价值有效提升。

1.2 医院诚信的基本内容

医院诚信基本内容是判断医务人员在医疗预防和科研实践中的行为是非、善恶、荣辱、约定俗成或文明规定的一种标准，是医院诚信体系中的重要组成部分，也是伦理原则的展开和补充。它包括：诚实守信，公平竞争；尊重患者，普同一等；遵纪守法，文明经营；团结协作，共存共荣；施治为本，防治并重。

1.2.1 诚实守信 公平竞争

大力倡导以诚实守信为基、守信为本、公平竞争的医院诚信观和行为准则已经成为了时代和形势的呼唤。它是医院拥有病人、占据市场、获得巨大经济效益、实现全心全意为人民服务的无形资产和无价之宝，也是医疗人员安身立命、实现自身价值的保证。

1) 以诚信打造医院品牌

诚实守信,是中华民族的传统美德。诚,即真心实意,诚实无欺;信,即守信。在《公民道德建设实施纲要》中,诚信亦是重要内容之一,可见,诚信是人们待人处事最基本的道德要求。医院是实行人道主义、救死扶伤的场所,其职业行为直接关系到人们的身体健康和生命安全,更要以诚信为本,操守为重。在实施医院现代化建设的进程中,打造诚信医疗是医院自身树品牌、创效益、求发展的需要。

(1) 加强教育是诚信医疗的基础

医院要以公民道德建设实施纲要为基础,把“诚信”理念融入医德医风和职业伦理道德建设之中,使其成为一种文化加以积累充实。教育引导职工认识“诚信”是伦理道德建设的基础,既是个人安身立名之道,更是医院生存发展之源。牢记“诚实守信”是市场经济条件下的黄金原则,是赢得患者信赖的法宝。医院一旦离开或缺乏“诚信”,没有一个安全稳定、诚实可信的医疗环境,就不可能有强大的吸引力,更无法实施医院可持续发展战略。切实加强对职工的思想教育,用医院诚信影响、提高职工凝聚力,采取各种形式手段,通过各种渠道,大力宣传“诚信”观念,使“诚信”理念深入每一个职工心中。

(2) 完善机制是诚信医疗的保证

医疗以诚信为本,突出诚实自律守信,敞开大门,实行开放管理,实行阳光操作,主动接受社会的参与和监督。为让社会 and 患者知晓医院开展的创建活动,在院外利用当地报纸、电视等新闻媒体刊登播报“明明白白看病”争创“百姓放心医院”活动的各项举措;在院内充分利用院刊及画廊公布医院投诉电话,制作相关内容宣传标语、就医指南、健康处方,与患者(家属)签定

医患道德公约。医院还应增加药品采购透明度确保药品质量，维护患者利益，取信于民。

(3) 加强管理是树立医院品牌的重要手段

随着医疗服务模式的转变和医疗改革的不断深入，运用现代医院管理理念，坚持以病人为中心，以育人为根本，以医疗为重点，以专科建设为龙头，以激励机制为动力，以提高医疗技术服务质量为目标，走以人带科，以科带院，发展专科，科技兴院之路，形成“院有重点、科有特色、人有专长”的格局。在特色服务方面提出人性化的服务理念，针对患者走进医院想什么盼什么，围绕让病人放心、舒心、安心，不断整改，坚持把方便让给患者，把实惠送给患者，把真诚献给患者，把温馨留给患者，以树立医院品牌，提高医院竞争力，适应当今社会发展的需求。

2) 以公平竞争求得医院发展

公平是指处理事情合情合理。公平竞争是指依据国家有关法律法规在合法经营中争得市场，争取顾客，赢得经济效益。对于卫生事业来说，医院在赢得经济效益的同时更要赢得社会效益。

(1) 敢于竞争

在市场经济的新形势下，每一所医院都面临着发展机遇又面临着严峻的挑战。无论你愿意不愿意，竞争都不可避免。对竞争有两种态度，一是敢于竞争，二是害怕竞争。害怕竞争者逃避不了竞争，其结果只能在竞争中不争自败。医院面临的惟一的选择，就是以积极的心态去迎接竞争，参与竞争，在竞争中抓住机遇，以求发展。

(2) 公平竞争

竞争的真正含义，是通过优胜劣汰和不平衡发展，推动事业整体发展与进步。竞争是激烈的，但不是非要来个你死我活不

可。因此，医院要树立公平竞争、良性竞争的观念，树立竞争与协作相结合的观念。竞争的着眼点，是努力提高自身的综合竞争力，相互之间不能各怀敌意，以邻为壑；更不能不择手段，如开大处方、滥检查、强留有钱病人等；科室间、医院同行间也不能尔虞我诈，互相拆台。必须通过提供优质服务、扩大服务范围、提高服务质量等途径吸引众多病人。医院只有通过公平合理的竞争，促进医院管理与服务水平的提升，激励医务人员不断提高医疗服务质量和效率，才能增加就诊量，扩大市场份额，赢得生存和发展。

1.2.2 尊重患者 普同一等

“普同一等”的医学伦理思想是唐代孙思邈提出来的，亦为历代医家所推崇并身体力行。随着我国市场经济的发展，以及医疗体制、医院体制的改革，促进了社会资源的公正配置，但也确实存在社会健康消费需求明显的差异。作为以维护群众身心健康为宗旨的医院，应始终贯彻实施社会主义人道主义精神，做到尊重患者，“普同一等”，满足不同层次患者就医需求。

1) “普同一等”伦理观的历史形成

孙思邈所处的唐代是一个农耕自然经济时代，他的思想既有孔孟的仁义道德，又有老庄的“超世”和佛家的“解脱”。孙氏18岁时，愤于当时有的医生医德不端而玷污神圣的医业，败坏医药界的声誉，于是立志从医，救人活命，修行积德，遵循“救人一命胜造七级浮屠”的行为准则。加之当时人们受“重义轻利”、“君子固穷”的儒家文化价值观影响，包括医生在内的一般文人知识分子都羞于谈利，甘愿过一种安然静谧的恬淡生活。

“杏林春暖”、“悬壶济世”就是这种道德思想的传世佳话。在当时，尽管大多数知识分子把医业作为职业选择，但仍未脱离谋生的手段的范畴。此外，医生有比较稳定的收入和受人尊重的社会人际氛围，这就促使极少数医德境界高尚的医学家向同行提出“检点吾身”，对病人“普同一等”的道德理想追求。

然而，在私有制社会里，人们的社会关系总是受到经济关系的制约、束缚，人们总是处在一定的阶段利益对立之中。医德发展史证明，孙氏倡导的“普同一等”医德观，除了极少数医德境界高尚的名医能身体力行外，对于大多数医生来说，是难以做到或根本做不到的，它只能是一种美好的社会职业道德理想，崇高的职业规范要求。

2) 实行“普同一等”伦理观是时代发展的要求

“普同一等”伦理观长期以来难以做到的原因，除了人们受阶级利益、政治地位、宗教信仰因素影响外，还受到人们的经济地位、地域文化、心理沟通、医患交流等诸多因素影响。尽管如此，“普同一等”伦理观在不同历史时代的医学界都发挥着极其重要的作用，而且至今仍然有着重大的现实意义。广大医务人员应努力学习、继承、弘扬中华民族传统美德，尊重病人，让不同层次的患者都达到下列各个方面的平等和谐。

(1) 人的权利平等和谐

我国政府多次重申我国人权的准则是，优先解决全体公民的生存权和发展权。在每个人的一生中，谁都无法回避生老病死的现实。医学之崇高目的就是在于保全人的生命，使人民大众健康幸福，消灾祛病延年益寿，只有实现生存权、健康权，才能谈得上发展权以及其他方面的人权。在今春与突发流行的“非典”疾病斗争中，党和政府高度重视人民生命健康，向全国人民发出了