

- [2] 李书章,刘国详,等. 数字化医院建设思路与实践[J]. 解放军医院管理杂志,2004,11(2):100-102.
- [3] 王俊新,于波,等. 数字化医院现状研究与前景展望[J]. 《医学信息》,2005,18(5):437-439.
- [4] 方立珍著. 临床路径/全新的临床服务模式[M]. 湖南科学技术出版社,2002. 7.

- [5] 傅征,任连仲主编. 医院信息系统建设与应用[M]. 北京:人民军医出版社,2002. 8.

(收稿日期:2009-01-15)

(本文编辑:孙军红)

## 以人为本打造医疗诚信服务品牌

陈琳,杨宝林

(南京军区南京总医院医务部,江苏南京 210002)

**[摘要]** 诚信是为人之道,是做人的基本准则,是建设社会主义和谐社会的基础。文章从诚信服务的本质与内涵,实施“放心、顺心、舒心、动心”的“四心”服务工程,要有高水平的服务能力,要树立“大服务”意识等四个方面阐述了医疗服务机构践行以人为本理念,打造诚信服务品牌的重要性、必要性及其操作务实。

**[关键词]** 诚信;医疗服务;品牌

中图分类号: R127 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)03-0267-02

党的十七大明确提出了“坚持以人为本,树立全面、协调、可持续的发展观,促进经济社会和人的全面发展”。作为医疗卫生单位,在为广大人民群众的医疗保健服务过程的每一环节,如何体现以人为本的服务理念,打造诚信服务品牌,是医院管理者必须认真思考、系统回答和全面实践的课题。

### 1 深刻认识诚信服务的本质与内涵

诚,即真诚、诚实;信,即守承诺、讲信用。诚信的基本含义是守诺、践约、无欺。就个人而言,诚信是高尚的人格力量;就医院而言,诚信是责任、道义、准则、声誉、品牌和资源,是医院宝贵的无形资产和医院文化的外在表现。

讲诚信服务要站在更高的层次、用更宽的视野,来认识医疗服务的本质,把握服务的发展趋势。首先,当今世界是人类相互服务的世界,服务是人类文明与社会发展的产物。其次,服务的实质是商品交换的行为。商品交换的内涵是商品生产者的服务,商品交换的实质是服务的交换。可以说,为他人服务就是为自己服务。再者,服务是医院生存和发展的基础,医疗服务的行为不是无偿的,患者在诊疗过程中购买了医院的服务。没有服务,医院就没有存在的必要。因此,每一位医务人员、每一所医院为了实现自身的价值目标,必须努力增强服务意识,提高

服务能力。通过自觉遵守医疗法律、法规和合约承诺,提供人性化、个性化的服务,努力打造医院诚信服务品牌,以获得社会公众的信任和社会赞誉<sup>[1]</sup>。

### 2 精心实施“四心”服务工程

诚信服务品牌的影响力是医院差异化经营的关键因素。患者在就医时往往会选择其所信赖的医院和信任的医生,而患者对医院的认可,主要是通过对医院服务行为和服务结果的感受而产生。医院的诚信服务品牌则会成为患者选择医院的关键因素。医院要赢得患者,就必须明了患者的需求,坚持以人为本的服务理念,通过实施“放心、顺心、舒心、动心”工程,提供多层次的医疗服务,满足广大人民群众对医疗保健的需求。

**2.1 以医疗安全为核心,积极推进“放心”工程**  
“放心”就是要让患者感到医院治疗技术水平高,服务质量好,安全有保障,一旦选择了我院就有踏实感。我们在服务工作中要把解除患者的病痛作为服务的第一要旨。“放心”还要求我们增加服务的公开度、透明度,打消患者的一切不必要的顾虑。

**2.2 以运行流畅为核心,积极推进“顺心”工程**  
“顺心”就是要保证整个医疗服务流程顺畅,服务过程透明,服务细节规范。用完善的机制、严格的制度作为诚信服务体系的保障基础,优化服务流程,确保

每一个环节间服务链条通畅,无间隙。让患者在每一个服务细节中都能享受到诚信服务带来的顺心 and 满足。

### 2.3 以患者舒适为核心,积极推进“舒心”工程

“舒心”就是使患者感到我们的服务是舒适和惬意的。体现在硬件上就是要为患者营造一个舒适的就医环境,体现在软件上就是要为患者营造一种舒畅愉快的感觉。

### 2.4 以个性需求为核心,积极推进“动心”工程

“动心”就是满足患者合理的特殊个性需求,为患者提供的个性化需求服务达到令其动心的效果,从而对医院的服务由衷地产生一种感动的情感,这是服务的最高境界。

## 3 具备高水平的服务能力

“四心”服务工程既是医疗服务的内容,又是医疗服务的目标;既是服务工作的起点,又贯穿于服务的全过程。实施“四心”服务工程必须具备高水平的服务能力,实现“以人为本,服务于人”的医学最终价值目标<sup>[2]</sup>。

**3.1 高水平的服务能力体现在对服务理念的思维能力** 实现“四心”服务工程,首先要有服务的动力源。服务的动力源就是爱心。服务过程如果没有爱心,就没有动力源,就没有服务质量的基点。服务理念的培养就是对爱心的塑造。医务人员在不断提升意识理念的同时,要在日常医疗服务的每一个环节加以规范。

**3.2 高水平的服务能力体现在对服务标准的执行能力** 医疗服务是一种高标准服务<sup>[3]</sup>。服务结果直接指向人的生命权和健康权,以生命权和健康权为服务的标底,具有不可再生的特点。因此,医疗服务中的任何人为疏忽,都必将酿成严重而难于挽回的后果。所以,医疗服务由始而终,就必须以追求服务结果的最优化为标准,严格规范,恪尽职守。

**3.3 高水平的服务能力体现在实际服务工作中的应变能力** 服务过程的规范性受到服务对象、服务时间、服务地域不确定性的挑战。患者病情有轻有重,诊疗有易有难,个体有差异。医护人员无权挑选需要帮助的患者。这种随机性的医疗服务,要求医务人员必须具备丰富的临床经验、精湛的救治技术和纯厚的医德,去解除患者病痛,实现恢复病人身心健康和令病人满意的质量目标<sup>[4]</sup>。

**3.4 高水平的服务能力体现在对服务过程中各种**

矛盾的化解能力 医疗服务中所蕴含着的以人为本的服务理念和人性化的服务模式,正是化解医疗服务过程中各种矛盾的有效途径<sup>[5]</sup>。医疗服务承载着人的生命和健康,医务人员不仅要会治病,更要会待人。要学会处理好医患间这种特殊的人际交往。通过知情、同意、解释、思考等完成诊疗过程中与病人的交流与沟通,尊重其生命价值、人格尊严和个人隐私。增强医患双方的融合,有效避免和化解各种矛盾。

## 4 树立“大服务”意识

树立“大服务”意识,要求医院每一位同志都必须认识到诚信服务是一个系统工程,医院每个环节的工作都应围绕最大限度地满足患者的需求展开,形成一环扣一环的服务链条。这个链条是一个密不可分的整体,无论是内部部门间的相互服务,还是直接对外服务的窗口,都是同一个链条上的各个环节。树立“大服务”意识,要求全院每一位同志都要有“在我的工作环节为服务增值”的自觉性和责任感。无论你处于这条服务链的哪个环节,都要尽己所能使该环节为整个链条增值,而不是减值。树立“大服务”意识,要求全院每一位同志都要有大局意识,加强与上下服务环节的信息沟通,有效地弥补上一个环节留下的问题,解决本环节碰到的问题,预测下一环节将面临的问题,并使问题妥善解决在“我的环节”上,使质量提升在“我的环节”上。树立“大服务”的意识,还要注意纠正服务工作简单化的倾向。要避免把服务质量简单地理解为服务态度,把服务态度又简单地理解为微笑服务。因为微笑服务只是形式,并不能全面反映服务的本质和全部内容。

## 参考文献

- [1] 易学明,杨宝林. 对医疗质量管理本质的再认识[J]. 中华医院管理,2006,22(3):170-171.
- [2] 郭爱勇,赵宁志,魏巍. 医疗质量流程再造在医院管理中的应用[J]. 东南国防医药,2006,8(3):218-219.
- [3] 试进. 医疗服务人性化思考[J]. 中国医学伦理学,2004,(4):9-11.
- [4] 乐虹,郝敏,等. 医疗服务质量管理新策略[J]. 解放军医院管理杂志,2005,(6):569-570.
- [5] 朱衍馨,钱峰,丁益强,等. 加强医疗风险管理 提高医疗服务质量[J]. 医学研究生学报,2006,19(1):76-78.

(收稿日期:2008-10-15)

(本文编辑:孙军红)