

# 新时代医院文化建设千问

——医院文化建设工作手册(十一)

主编 刘兵 常子奎 陈航 戴金增 杨青 迟连庄

天津出版传媒集团



天津科学技术出版社



# 新时代医院文化建设千问编委会

顾 问:高金声 于宗河 马 骏

主 任:朱士俊 雷 平

副主任:

刘 兵 常子奎 李玉明 张 健 赵升田 王大庆 张万生

李和平 尹赤林 单宝德 陈 航 戴金增 张建宁 况 丹

王 平 陆 伟

主 编:

刘 兵 常子奎 陈 航 戴金增 杨 青 迟连庄

副主编:

姜艳玲 吴炳昕 温淑兰 郎 亮 侯爱洁 杨志平 艾克林

王艳冬 蔡秉良 金春明 牛远杰 袁英红 陈荣秀 周晓琳

徐华勇

编 委:(按姓氏笔画为序)

马福坤 王 玉 王丽姿 王栋博 王艳冬 王 蕾 牛远杰

艾克林 刘 兵 刘晓黎 孙克川 李春霞 李新萍 杨志云

杨志平 杨 青 吴炳昕 宋 词 迟连庄 陈秀春 陈荣秀

陈 航 金春明 周晓琳 郎 亮 郝淳敏 侯爱洁 姜艳玲

贺 勇 袁英红 徐华勇 高 星 高 桦 常子奎 温淑兰

蔡秉良 戴金增



**高金声**:中共党员,曾任卫生部文明办主任、政研会秘书长,《中国卫生》杂志副社长、副主编,中国医院协会医院文化专业委员会主任。编著《中国医院管理学——医院文化分册》等多部专著。



**于宗河**:中共党员,教授,卫生部医政司原司长、《医院报》总编辑,任内发表多篇学术论文,主编多部医院管理学专著。主持、参与起草“执业医师法”“献血法”“医疗机构管理条例”等多部医疗法规。



**马骏**:中共党员,教授,原天津医学院(现天津医科大学)副院长,天津医学院总医院院长,天津市医院管理研究室主任,天津市医院系统工程研究所副所长。编著《现代医院管理》《实用医院质量管理学》等多部专著。



**朱士俊**:中共党员,主任医师,教授,中国人民解放军总医院原院长,国家发改委产业经济与技术经济研究所特聘研究员,中国老龄事业发展基金会专家委员会主任委员,国家自然科学基金评审专家。主编、参编专著10部,发表论文120余篇。



**雷平:**中共党员,主任医师,博士生导师。现任天津市卫生健康委员会主任,曾任天津医科大学校长,天津医科大学总医院院长、党委书记。主编《实用临床老年病学》《常见慢病的预防和自我管理》等多部专著。



**刘兵:**中共党员,研究员,国务院特聘专家。天津市环渤海医院交流合作促进会党支部书记。曾任天津市第一中心医院院长,天津市医院协会会长,天津市医院管理研究所所长,《医院报》社长。主编著作六部,发表论文三十五篇。



**常子奎:**中共党员,中国医学科学院血液病医院(血研所)党委书记、副所长,环渤海医院交流合作促进会会长。编撰多部专著,发表论文多篇。



**李玉明:**中共党员,研究生学历。临床医学博士,教授,主任医师,博士生导师。《中华心血管病杂志》副总编,中国医师协会高血压专业委员会副主任委员、总干事。



**张健**:中共党员,博士生导师,国务院特聘专家。现任中国医院协会副会长,北京医院协会会长。发表学术论文 171 篇,主编《老年医学》等 13 部学术专著。



**赵升田**:中共党员,主任医师,博士生导师,现任滨州医学院党委副书记、院长。山东省医院协会会长,世界华人男科医师协会会长。主持完成国家重大科技专项课题多项,曾获山东省科技进步一等奖,世界华人泌尿外科终身成就奖。



**王大庆**:中共党员,肿瘤学博士、主任医师、教授,现任大连市妇女儿童医疗中心(集团)院长、党委副书记。曾任辽宁省卫生健康委员会医政处长,辽宁省人民医院院长,辽宁省医院协会会长,《中国美容整形外科杂志》社长。



**张万生**:中共党员,现任河北省医院协会会长,中国医院协会常务理事,中国生命关怀协会医院人文专委会副主任委员,曾任河北医科大学第二医院、第二临床医学院党委书记。



**李和平**:中共党员,主任医师。山西省医院协会会长,中国医院品质管理联盟副主席,环渤海医院交流合作促进会副会长。历任山西省卫生厅医政处长等职。主编《医疗护理操作规范》《病历书写规范》《全省医疗卫生法律法规》。



**尹赤林**:中共党员,原内蒙古自治区卫生健康委员会巡视员,现任内蒙古医院协会会长,内蒙古自治区政协应用型智库专家,中国医院协会常务理事。



**单宝德**:中共党员,山东省疾控中心原党委书记,主任医师,山东省医院协会原副会长兼秘书长。主编《医院文化》《医院心理文化》《大型医疗设备投资管理》等多部专著。



**陈航**:中共党员,研究员,北京地坛医院党委书记。主持首都卫生发展科研专项公共卫生项目,国家、市级卫生健康委员会项目共13项;发表论文30余篇;出版《医疗供给侧改革:分级诊疗的合作模式选择研究》等多部专著。



**戴金增**:中共党员,教授,律师。原天津市卫生局(卫生健康委员会)法规处、监督处处长。撰写卫生法治方面论文数十篇,主编《卫生监督》(研究生教材,复旦大学出版社),《重大活动食品安全与卫生监督保障》等多部专著。



**张建宁**:中共党员,教授,博士生导师,国务院津贴专家,天津医科大学总医院终身教授,在国内外发表论文270余篇,专利5项。目前还兼任天津市医师协会会长,中华医学会神经外科学会第七届主任委员。



**况丹**:中共党员,医院管理硕士。历任天津市疾病预防控制中心党委副书记、副主任,天津市卫生监督所党委书记,天津市人民医院党委书记。现任天津市第一中心医院党委书记,负责医院党委全面工作。



**王平**:天津医科大学肿瘤医院原院长,教授主任医师,博士生导师,国务院津贴专家,肿瘤放射治疗学科带头人,中国抗癌协会肿瘤放射治疗专委会前任主任委员。参加主编《中国肿瘤临床》《肿瘤防治研究》多种著作与期刊。



**陆伟**:中共党员,天津医科大学肿瘤医院党委书记,主任医师、博士生导师,国务院特贴专家,中国抗癌协会党委书记,中国抗癌协会肿瘤相关肝病专业委员会主任委员,发表论文70余篇,主编专著5部。



**杨青**:中共党员,医学硕士,教授、研究员,国务院特贴专家。曾任天津市医学信息研究所所长、天津滨海新区妇幼医院书记兼院长等职务。主编《医学管理心理学概论》等8部专著,发表论文80余篇。



**迟连庄**:中共党员,研究员,原天津市卫生局宣传处处长。曾任中国医学伦理学会副主任委员。主编《天津卫生五十年》《医院文化形象塑造》《党的建设与人文管理》《中外医德规范通览》等多部著作,发表论文40多篇。

# 医院服务文化

主 编：

牛远杰

副主编：

陈笑呐 宋晓琳 张青昊

编 委：(按姓氏笔画为序)

许诗竹 李 思 聂 璇 廖芸佳



**牛远杰：**中共党员，教授，博导，国务院特聘专家。现任天津医科大学第二医院院长、天津市泌尿外科研究所所长、天津市泌尿外科基础医学重点实验室主任。承担国家、省部级获奖课题20余项，发表论文140余篇，著作10余部。

# 总序

习近平总书记在党的二十大报告中指出,全面建设社会主义现代化国家,必须坚持中国特色社会主义文化发展道路,增强文化自信,围绕举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象,建设社会主义文化强国,发展面向现代化、面向世界、面向未来的,民族的、科学的、大众的社会主义文化,激发全民族文化创新创造活力,增强实现中华民族伟大复兴的精神力量。

中国特色社会主义文化,源于中华民族5000多年文明历史所孕育的中华优秀传统文化,熔铸于党领导人民在革命、建设、改革中创造的革命文化和社会主义先进文化,植根于中国特色社会主义伟大实践。中国特色社会主义文化是中华民族最深沉的精神追求,代表着中华民族独特的精神标识,是激励全党全国各族人民奋勇前进的强大精神力量。文化兴则国家兴,文化强则民族强。坚定文化自信,积极投身社会主义文化强国。坚持全心全意为人民服务、为社会主义服务的方向,坚持在培根铸魂上展现新担当,在守正创新上实现新作为,在明德修身上抒发新风貌,为实现第二个百年奋斗目标,实现中华民族伟大复兴的伟大中国梦提供强大的价值引导力、文化凝聚力、精神推动力。文化是民族的精神命脉,以文弘业、以文培元、以文立心、以文铸魂,我们把人生追求、实现自我价值同国家前途、民族命运、人民愿望紧密结合起来。

《新时代医院文化建设千问——医院文化建设工作手册》是在26年前出版的《医院文化读物丛书》的基础上充实拓展形成的13个分册。在十八大精神引领和指导下,医院文化建设出现了新局面、新特点、新经验为基础,本书是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,重点论述十八大以来新时代医院文化的概念、内涵、特点、功能、相互关系,以及新时代新阶段医院文化的建设的方略、原则、举措和路径。本书主要特点:一是以构成医院文化的十二个子系统独立成章进行论述,采取以问题为导向的论述方式;二是通过论述的时代性、政治性、科学性、先进性、系统性和实践性,彰显捍卫“两个确立”的坚定政治立场,体现做到“两个维护”坚如磐石的定力;三是以习近平总书记建设文化强国和建设健康中国的战略思想为贯穿全书的生命线;四是突出“文化自信”的统领地位,结合中国医院高质量全面建设现代化的实际,特别强调振兴中医药的重大现实意义和深远历史意义,阐述了以下观点:一是中医药为中华优秀传统文化的重要有机组成部分,是打开中华优秀传统文化的一把金钥匙;二是中医药是中华民族的一座伟大的宝库,其宝藏不仅造福中国人民、中华民族,也必将造福全人类;三是振兴中医药是中华民族伟大复兴的中国梦的重要内容,是在世界上体现中国精神、中国智慧、中国价值、中国力量,争得中国政治话语权的重要路径;四是振兴中医药是构建人类卫生健康共同体的强大柱石和动力源泉;五是中医药对人类生命健康作出了伟大贡献;坚持中西医并重的新时代卫生与健康工作方针是中医医院、西医医院的重要定位;六是创立以中医药为本,融汇西医药独特的中国现代新医药学派,应该是中国医院现代化建设和发展的战略方向。

医院文化是社会文化在医院的具体化、个体化的反映,是在医

疗实践中逐步培养起来的观念形态、价值体系和文化形式的组合。医院文化是医院的灵魂和精神支柱,是医院获得持久发展的动力源泉,是实现医院发展战略的思想保障,是医院创新的理念基础,是医院行为规范的内在约束,是医院核心竞争力的具体体现。在坚定文化自信,推进健康中国建设,实现高质量发展的背景下,通过党建引领医院物质文化、制度文化、行为文化、精神文明建设创造了许多宝贵的经验。

坚持医院文化对医院发展战略引领和支撑作用。随着医药卫生体制改革的不断深化,推进健康中国建设以及人民群众日益增长的医疗健康需求等新形势,医院要审视自身发展战略,厘清发展思路,明确战略重点,维护公立医院公益性,调动医务人员积极性,为人民群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗卫生服务。

医院战略与医院文化始终是一种相辅相成的关系,战略如果没有文化的指引和支撑,就会迷失方向和缺乏持续推进的动力。要充分发挥先进文化引领和支撑作用,坚持以核心价值观来衡量判断医院的总体战略和多阶段发展目标是否符合医院的长远利益和根本宗旨,另外要在医院员工中形成对医院使命、共同愿景及医院精神的广泛认同,使医院形成高度统一的意志和行动,以确保医院战略的执行到位。

坚持医院文化对提高管理绩效的作用,医院发展靠管理,管理成功靠文化。医院文化的核心作用就在于它通过精神的无形力量,激发人的主动性,提高人的自觉性,增强人的责任感,从而使有形的规章制度、工作流程、管理工具等产生最好的效益,创造出无限的价值。坚持医院文化对医院创新的作用。创新是医院发展的第一动力,医院要大力推进理念创新、技术创新、服务创新和管理创新,为医院改革和发展赢得先机和主动,通过积极培育崇尚创新

的医院文化,进一步激励创新事业,创新事业激发创新动力。通过大力倡导勤于学习、勇于实践,善于总结、开拓进取、敢于探索、敢为人先、敢冒风险和宽容失败的创新精神,让员工的创新活力得以充分发挥。

坚持“以人为本”,培养高质量的人才队伍,是医院文化建设的根本。实现“人才强院”战略是我国实现“人才强国”战略在医院中的具体体现。医院文化建设从根本上讲是人的建设。医院文化建设的基本职责就是培养人、教育人和塑造人。要坚持“以人为本”,树立人才资源是第一资源的人才观,尊重劳动、尊重知识、尊重人才,尊重创造,建立健全用人机制,完善用人标准,关心关注员工的成长,为员工发展提供机会,让员工充分享受医院发展的成果。要加强培训教育,促进人才全面发展。注重发挥学科带头人作用,通过争先创优,激发潜能,努力开创人才辈出、人尽其才的良好氛围。

医院文化建设要坚持守正与创新的结合,广大医务工作者要有学习前人的礼敬之心,更要有超越前人的竞胜之心,传承中华优秀传统文化,弘扬革命文化、奋斗精神、奉献精神、创造精神等。

医院文化建设要坚持长期积淀与快速推进的结合。医院文化建设要与医院战略融合,与医院组织结构与医院管理高度协同。医院文化建设是一个循序渐进、逐步实施的过程,要在顶层设计系统推进下体现时代性和创新性。

医院文化建设要坚持把握共性与彰显个性相结合,医院文化要“内化于心、外化于行、固化于制”。要在系统化、规范化、现代化、个性化方面下工夫,符合医院实际,体现医院特色,把握共性与彰显个性的有机统一。

本书可供医院领导、管理者和医务工作者、医学院校教师、研究生、医院管理研究工作者以及各级卫健委主管医院工作的领导

和处室工作人员学习参考。感谢原天津市政协主席、关心下一代工作委员会党组书记、主任邢元敏同志及原天津市政协副主席、党组成员、天津市社会科学界联合会主席薛进文同志对本书编著工作的关心、指导和支持。本书是由各位专家从日常医疗、教学、研究、管理的繁忙工作中拨冗著成,融入了他们多年以来的工作经验和心得体会,倾注了他们大量的心血,特别是刘兵同志,在此代表广大读者表示衷心感谢!由于水平有限加之时间紧张,可能存在一些问题,欢迎大家批评指正。

朱士俊

2022年10月



# 总前言

文化是一个国家、一个民族的灵魂。

医院文化是社会文化的重要内容和组成部分,是医院的灵魂和生命线。建设医院文化是医院实现高质量发展过程中,通向现代化的必由之路。《新时代医院文化建设千问》(以下简称《千问》),是我们对医院文化建设的实践和感悟,即从理论到实践,再从实践到理论的两次飞跃的印记和结果,我们编辑成这部医院文化建设丛书,也是奉献给广大医务工作者和朋友们的一套医院文化建设工作手册。

## 一、我们为什么要编撰《千问》这套丛书

第一,学习践行习近平总书记新时代文化思想的需要

党的二十大要求全党坚持不懈地用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂,统一思想、统一意志、统一行动。习近平总书记新时代文化思想、文化自信论述,是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成部分,是对建设新时代中国特色社会主义文化的新认识、新概括,是马克思主义中国化重要的最新理论成果,是指导新时代中国特色社会主义文化发展方向的新思想、新理论,是推进新时代文化建设的根本遵循和理论武器。

文化自信是最基本、最深沉、最持久的力量。中国特色社会主义文化,源自于中华民族五千年文明历史所孕育的中华优秀传统文化,熔铸于党领导人民在革命、建设、改革中创造的革命文化和社会主义先进文化,植根于中国特色社会主义伟大实践。文化是我们的根和魂,是我们的精神家园。中国特色社会主义文化是发展、开拓、创新中国特色社会主义全面建设现代化的根基、动力、引擎和旗帜,既是压舱石,又是风向标。正因为有了习近平总书记新时代文化思想,为我们指明了方向,开阔了思路,为我们编撰《千问》增强了信心和动力。

## 第二,推动医院文化建设的需要

医院文化有体现行业特色的优秀传统文化、革命文化底蕴和对外国进步文化的吸收,特别是有几十年为社会主义建设、为人民健康服务的实践积累和理论总结的基础。这些年医院文化建设发展的速度很快、很猛,但跟不上医院硬件的提升发展;其中虽然涌现出不少先进典型、经验和亮点,但从总体水平来看,还跟不上时代前进的步伐,甚至落后于企业、教育等战线的文化建设。医院文化建设在医院发展的整体水平上,还存在短板和弱项,它制约着医院现代化建设的速度、质量和水平。这就需要不断研究探索、提炼创新,加强新时代医院文化建设,促进医院高质量发展。

## 第三,总结新鲜历史经验,借鉴已有成果进行新的理论创新

20世纪90年代,张鸿铸、高金声、刘兵等一批关注医院文化建设的专家、学者和有关领导,认识到医院文化对医院乃至卫生事业发展的强大作用和深远意义,遂以天津市第一中心医院、天津市医院管理研究所为基地,联络全国部分省市专家学者,编撰了10个分册约100万字的《医院文化读物丛书》(以下简称《读物丛书》),立足当时的医院文化建设实践,以问答形式阐述了1000余个与医院文

化相关问题,勾画了医院文化建设的基本轮廓。原中央政治局委员李铁映题词、原全国人大副委员长吴阶平题写书名、原天津市委书记张立昌撰写总序;原天津市委副书记李建国、原卫生部副部长殷大奎、王陇德和纪检书记张凤楼担任顾问;原卫生部副部长孙隆椿、原天津市委常委王鸿江担任编委会主任。该书的出版有力地推动了医院文化建设的发展,得到各方面广泛关注和好评。

随着时代的发展,二十六年过去了,特别是进入新时代,原书内容多已不适应新时代要求,亟待编撰一部适应新时代、新形势的全新的医院文化建设丛书。于是总主编刘兵以义不容辞的责任感和敢闯敢试的历史担当,联络当年参与《读物丛书》编撰的中坚力量,并主动吸纳积极响应参与新书编撰的部分新生力量,组成了新的编委会。有些同志虽年事已高,仍以饱满的革命热情,勇于承担历史责任,积极支持,在借鉴原有成果的基础上,紧密结合新时代的形势和特点,进行新的总结、创作和探索,并毫无保留地承担起重要而艰苦的撰写工作。

## 二、关于编撰的指导思想和原则

高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜,以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领,贯彻践行发展中国特色社会主义文化的“六大”核心理念和“五大”基本方略。立足新时代,放眼世界和未来。结合当下卫生健康领域实际,努力传承优秀传统文化医学文化精髓,总结宣传先进医院文化典范。坚持医院文化与健康中国、深化医改、医院党建和现代化建设、高质量发展等方面紧密结合,着力推动和促进新时代医院文化建设。

从实际出发,解决实际问题。坚持创造性转化,创新性发展。以回答当下医院文化建设进程中存在的问题,普及基本理论、基本知识、基本方法和基本技能为宗旨;以探索新时代中国特色社会主

义医院文化建设规律为基点,论述医院文化在医院改革开放、创新发展和现代化建设中的科学定位;以新发展理念为导向,解剖医院文化建设先进经验,昭示其本质亮点和鲜明特色,展示新的启迪和感悟;最终达到以提升新时代医院文化软实力促进医院文化建设硬发展的目标。

### 三、关于编撰思路、框架内容和特点

#### (一)总体思路

##### 1.坚定方向

坚持文化自信,以中华优秀传统文化传承与当代医院创新文化研究成果为依据,以国际现代医院文化动态为参考,以新时代医院文化发展实际为“蓝本”,以现代医院文化建设理论与实践问题为主线,以社会主义、集体主义、革命人道主义、毫不利己、技术精益求精、爱岗爱院、仁医仁术为人民健康服务和伟大抗疫精神等为内涵,以各种形式医院文化和相关措施为外延,搭建新时代医院文化整体框架。

##### 2.坚持先进性

以创作新时代的新作品为目标,融入新时代最先进的精神和理念,印记新时代党领导实现伟大梦想的最高层级的决策思想,彰显这个阶段最富新时代特征的先进文化精神,站位领先、优于过往,能够经受历史考验,保持先进。

##### 3.坚持政治性、思想性

努力创作反映新时代特征的文化著作,彰显新时代特征,奏响新时代最强最美音符,高擎新时代最伟大旗帜,宣传新时代最伟大思想。努力使《千问》成为政治思想高强,体现宣传、示范、引导和教育培训功能,学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想,促进医院文化建设发展的教材和丛书。

#### 4. 坚持创新性

把创新作为灵魂和生命线,努力创作展现新时代文化景象的新书。用新理念、新思想分析总结过往、引导当下和未来,融入新理念、新精神,宣传新知识、新认识,确保前瞻性、感染力和吸引力,给读者最新体验和感受。

#### 5. 坚持实用性、指导性

努力创作旨在提升医院文化软实力,促进医院文化建设硬发展的实务丛书,提供经验和启示,对医院文化建设产生促进效应。从实际出发,解决实际问题。回答人们关注的医院文化建设问题,提示解决问题的方法路径,普及基础理论和基本技能,体现实用性、指导性和普及性。

### (二) 总体框架与内容

按照医院文化的内涵、特点和形式等基本要素,根据医院文化建设实际和展望,搭建能够涵盖医院文化建设主要内容和形式的基本框架。以《医院文化导论》为导引,选取“医院精神文化”“医院道德文化”“医学传统美德文化”“医院思维文化”“医院心理文化”“医院组织文化”“医院改革开放文化”“医院质量文化”“医院科技文化”“医院服务文化”“医院护理文化”“医院环境文化”等13个专题,解答千余个重点问题,构成13个分册的《千问》整体框架。

### (三) 各个分册结构

各分册整体结构相对统一。一般分为概述、题解和附录三部分,概述为龙头,题解为龙身,附录为龙尾,各部有机相连。

1. 概述是分册的大纲,简明论述本册专题的概念、内容、特点、意义、原则及途径等。

2. 题解是各分册的中心内容,采取列举问题、解答问题的形式

编写。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,融入新时代文化理念、健康理念,重点回答是什么?为什么?怎么办?扼要阐述医院文化建设中的理论与实践问题。论理论据、说明解释力,求与时俱进、深入浅出、理论联系实际;设题角度、解答方式、语言文字力求通俗易懂、言简意赅、易学易记,普及提升结合。

3.附录是对概述和题解的补充完善。展示专题论述的理论和实践底蕴;国家政策文件摘录;宣传先进实践范例,以案解惑,助力读者学习理解和实践。结合题解和实际提供相关学科和知识体系、研究成果等源引依据,遴选与专题内容相关联的先进医院文化例证。

#### (四)各分册内容概要

##### 1.《医院文化导论》分册

是《读物丛书》主编、著名医院文化先驱张鸿铸先生遗作,曾作为《读物丛书》总其成之册。此次经编委会一致推荐,作为《千问》开篇分册。《医院文化导论》系统论述了医院文化的内涵、由来、意义和医院文化建设思路。解答了什么是医院文化、什么是医院文化的本体结构,医院文化的历史渊源和功能,医院文化中人的因素和价值观,医院及医务人员形象塑造等9类100个问题。并收录了作者生前撰写的有关医院人才素质,人的世界观、人生观、价值观、敬业精神、医院精神、医院形象、医院文化和思想政治工作、文化与文明的异同等10篇专论或综述。

##### 2.《医院精神文化》分册

以新时代中国精神为统领,重点论述了医院精神的概念、特征、基本功能,医院精神与医院文化的关系,医院精神建设的意义,医院精神确立原则、培育方法等。解答了什么是医院精神,医院精神的本质和表现、形成与发展、提炼和表述、功能和作用、共性和个

性,医院精神与医院发展战略、医院管理及思想政治工作的关系,如何以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导建设医院精神等问题。

### 3.《医院道德文化》分册

立足新时代道德建设新征程,以习近平总书记新时代中国特色社会主义思想文化建设、道德建设的重要论述为指引,重点论述了医院道德文化的概念特点和意义、历史源流和发展、指导方针和任务等。解答了道德文化、医德文化、生命道德、医德基本理论、医德规律、医德原则、医德规范、医德范畴、临床道德、医德建设等方面的理论和实践问题。

### 4.《医学传统美德文化》分册

以新时代对传统医学美德的新思考为引领,重点论述传统医学美德的概念、特点、内涵和发展,传统医学美德对医院文化建设的作用,新时代对传统医学美德的新思考、新要求等,解答了传统医学美德的基本原则、价值观念、行为规范和理论体系,中国传统医学美德、医学道德思想、外国医德传统的特点与形成发展、世界近代医学美德概貌等问题。

### 5.《医院思维文化》分册

立足新时代卫生健康新理念新思维,重点论述了医院思维文化的概念和内容、特点和意义、建设原则和途径。解答了思维的概念与形成、思维方法、思维辩证关系、管理者思维方式、领导决策思维、临床诊断思维、临床治疗决策思维、临床误诊思维分析、医院护理思维、医学科研中的创造思维技法等问题。

### 6.《医院心理文化》分册

以新时代新认识新实践为指导,重点论述新时代医院心理文化的概念、内涵、特点、功能,医院心理文化建设的原则、路径和特

殊意义。解答了医院心理文化的内涵、外延,管理心理文化、医生心理文化、护士心理文化、疾病心理文化,心理文化与医院文化的关系等问题。

#### 7.《医院组织文化》分册

立足新时代医院管理体制改革的,重点论述组织管理文化的起源和发展、内容和特点、功能和作用、建设方法和路径等。解答什么是组织文化、什么是医院组织文化,医院组织和领导模式,医院组织理论、制度、设计、运作、变革与对策,以及医院领导职权运用和领导方法等有关问题。

#### 8.《医院改革开放文化》分册

立足新时代改革开放新征程,结合健康中国战略、深化医改和公立医院改革开放实践,重点讨论了医院改革开放文化的相关概念、内涵、特点和功能,改革开放精神和思维、卫生职业和抗疫精神、卫生健康新理念新思想,改革开放的功能意义,医院改革的特性、原则、方略和路径,医院治理和管理、医疗体系和模式、人才和科技、医防融合、中西医并重等的改革与创新,现代医院管理制度和高质量发展等方面的问题。

#### 9.《医院质量文化》分册

紧贴新时代医院高质量发展主题,重点论述医院质量的概念、特性、形成与发展、体系框架、识别系统、建设途径,医院质量文化与国家整体文化、现代质量管理文化、行业质量文化和国际质量标准的关联性;与医学模式、人文医学的关系等。解答医院质量文化的作用、医院质量意识、医疗质量、医疗缺陷、临床路径、医疗安全、医院感染,以及医院全面质量管理、科室5S管理、QC小组、信息管理、后勤保障服务等的质量文化,以及质量管理体系和评审认证等问题。

#### 10.《医院科技文化》分册

以新时代医院科技创新理念新要求为引导,重点论述医院科技文化的概念和特点、功能和地位、建设原则与路径。解答什么是医院核心科技、相关科技、主体科技,科技发展影响因素,科技在改革开放和高质量发展中的特殊作用,医院科技如何贯彻新发展理念、适应供给侧改革、推动三大转变、推动中西医协同发展、发扬新时代科技工作者精神等问题。

#### 11.《医院服务文化》分册

立足新时代医疗服务模式和运行机制创新,重点论述医院服务文化的概念和内涵、本质和特征、原则和内容,习近平总书记新时代卫生健康思想对医院服务文化的新要求等。解答了医院服务文化的意识、任务,建设原则、路径和方略;医院服务文化与人文医学、医学心理学和医院管理的关系,在实施健康中国战略、构建公共卫生体系、实施医疗应急救援中的功能作用等问题。

#### 12.《医院护理文化》分册

立足新时代医院护理发展趋势,重点论述医院护理文化概念特性、功能原则和建设路径等。解答什么是护理文化和优质护理文化,什么是护理管理文化、制度文化、环境文化、安全文化,以及医院内科、外科、妇产科、儿科、中西医结合、精神卫生、慢性病、老年医疗保健、肿瘤诊疗、安宁疗护等专科专病的护理文化问题。

#### 13.《医院环境文化》分册

坚持新时代新理念,立足大环境,重点论述新时代医院环境文化的概念和特征、内涵和功能,医院环境与医院文化的关系,医院环境文化的原则、路径和方法。解答什么是医院自然物性环境、政治环境和人文环境;怎样使医院基本建设与健康中国、医院高质量发展、公共卫生体系和现代医院建设相适应;如何把握医院环境文

化的特征、原则和建设方略等。

#### 四、关于筹备与编写的过程

##### (一) 酝酿构思

环渤海医院交流合作促进会自2013年成立,即关注医院改革发展和文化建设,积极推动医院文化交流和书刊编撰。在党支部书记、常务副会长刘兵倡导和组织下,先后建立“环渤海医院院报(刊、讯)联盟”“医院改革发展系列丛书编委会”“京津冀·环渤海医院文化建设联盟暨论坛”,做出编撰医院文化丛书的规划。

党的十九大后,在习近平新时代中国特色社会主义思想引领和十九大精神感召下,编撰医院文化书籍目标更加明确,信心和决心倍增。2018年以“文化联盟暨论坛”为平台,进行实质性调研酝酿,形成《编撰计划草案初稿》。2019年3月,召开小范围论证会,对《编撰计划草案初稿》进行完善。

##### (二) 筹备与启动

2019年5月7日,促进会在中国医学科学院血液病医院,召开首次编撰工作筹备会。促进会及有关单位领导、专家刘兵、高金声、常子奎、王艳冬、艾克林、迟连庄、杨青、戴金增、郝淳敏、李晶等出席。就编撰的可行性和必要性,指导思想、原则、思路和相关工作安排等达成一致意见,成立由刘兵任组长的编撰工作筹备组。

7月13日,在天津市第一中心医院召开编委会成立暨首次全委会。原天津市委副书记、政协主席邢元敏,市社联主席、政协原副主席薛进文出席并讲话。促进会及北京、山东、山西等省市医院协会负责同志,北京、上海、山东、辽宁、湖北、天津等参与编撰工作的有关领导、专家、学者等70余人参会。会议确定了编委会和主编等人选,推举薛进文为编委会名誉主任,朱士俊为主任,刘兵为常务副主任,高金声、于宗河、马骏等为顾问。

编委会高度赞赏刘兵教授发起编撰医院文化丛书的壮举,肯定了筹备组前期工作和成果。一致同意刘兵关于编撰背景、动因、重要意义的分析和编写指导思想、原则、思路的意见。批准杨青代表主编组提出的《千问》总体框架、编写计划、任务分工和编写规范。

邢元敏、薛进文、朱士俊、高金声等在讲话中对编撰《千问》,给予高度肯定和赞许,对高站位、高质量、高水平做好《千问》编撰工作做出指示,寄予厚望。希望将习近平总书记新时代中国特色社会主义思想、卫生健康思想贯穿编写始终,努力为社会奉献一部好书!

### (三)编写过程与分工

编委全委会后,在各相关省市医院协会协助和有关单位全力支持下,迅速组成分册编写小组,开始编写工作。其中马骏教授以90余岁高龄主笔《医院质量文化》;迟连庄研究员主笔《医院道德文化》;杨青教授主笔《医院思维文化》;中国医学科学院血液病医院撰写《医院改革开放文化》;天津医科大学第二医院撰写《医院服务文化》;天津市肿瘤医院撰写《医院护理文化》;北京同仁医院等撰写《医院精神文化》;北京地坛医院撰写《医院科技文化》;辽宁省人民医院撰写《医院环境文化》;上海市卫生系统青年人才奖励基金会组织撰写《医学传统美德文化》;武汉市第四医院撰写《医院组织文化》;山东省医院协会组织撰写《医院心理文化》。主编刘兵带领各单位参编人员积极努力工作,克服新冠疫情带来的困难,认真落实编写任务。反复对书稿进行修改提升,不断提高书稿内在质量。

总主编刘兵率戴金增、杨青、迟连庄等组成主编组,对编写工作集体把关。先后召开8次主编工作会,统一思想认识和编写规范标准,提出编写指导意见,具体指导分册编写工作。

本书在整个编写过程中,得到了老领导邢元敏、薛进文等同志的亲切关怀和指导;编委会主任朱士俊多次对编写工作提出指导意见和要求;促进会会长常子奎同志多次听取汇报,专题研究编撰工作进行指导意见。各级领导的关怀指导,不仅给予编写组同志极大的鼓舞和鞭策,也使我们牢牢把握了编撰工作的正确方向。各编写单位党委高度重视,具体领导了相关分册的编写工作。

这部新书的问世,四易寒暑,特别是经历了新冠肺炎的整个过程,大家克服了重重困难,从而使得这套丛书能够顺利出版。它凝聚了所有参与者对医院文化建设发展的真挚情怀、辛勤努力和无私奉献!

借此,我们对所有支持、帮助和参与本书编写的单位和同志们表示衷心的感谢!向所有关心医院文化建设的同志们致以敬意!也期待《千问》能给广大医务工作者和朋友们带来新的体验和感受,如果能够有所启迪和帮助,则是我们的愿望。

由于我们能力水平有限,书稿会有不少的问题和缺憾,欢迎大家批评指正。

本书主编组  
2022年10月

# 序

医院服务文化是医院服务实践的根和魂,是决定医院服务的水平、质量、方向和改革创新可持续发展的宗和源。医院服务文化既是医院文化的基本载体,也是医院文化的鲜活呈现;既是医院文化的生命底色,也是医院文化生命的活力和动力。医院服务文化既是连接医院文化其他子系统文化的网结,又是通融医院文化其他子系统文化的经络血脉。社会 and 医院服务对象对医院文化的认识和评价,主要是通过对医院服务文化的感受和体悟。医院整体文化建设的发展和提升以及医院全体职工的文化素质和素养的修炼和升华,主要是在向社会和服务对象提供医疗健康服务实践的过程中得以实现的,所以医院服务文化建设在医院整体文化建设中的地位和作用至关重要。

《新时代医院文化建设千问》中的《医院服务文化》是由天津医科大学第二医院牛远杰院长为主编的编写组,在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下,对26年前出版的《医院文化读物丛书》中的《医院服务文化》篇,经过创造性转化、创新性发展的创新版。创新版的主要创新点:一是将全面体现新时代精神作为建设新时代医院服务文化的前提条件。强调“两个确立”是新时代的本质特征,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导是新时代鲜明的旗帜。新时代的主题是:高举中国特色社会主义伟大

旗帜,全面贯彻新时代中国特色社会主义思想,弘扬伟大建党精神,自信自强、守正创新、踔厉奋发、勇毅前行,为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴而团结奋斗。这就为新时代医院服务文化建设夯实了坚韧的基础。二是将学习践行习近平新时代中国特色社会主义思想视为新时代医院服务文化建设的统帅、灵魂和生命线,这就保障了医院服务文化建设坚定的政治方向。三是将学习体悟践行习近平总书记建设“健康中国”战略思想、积极投入建设“健康中国”行动,作为建设新时代医院服务文化的根本方略和路径,这就为新时代医院服务文化建设开拓了无限的发展空间。四是将“人民至上”“生命至上”“以健康为中心”作为建设新时代医院服务文化的最高宗旨,这就从根本上奠定了建设新时代医院服务文化坚持社会主义公益性的大方向。五是将坚持“以人民为中心”作为建设新时代医院服务文化的根本路线,坚持了职工的主人翁地位和服务对象的主体地位的有机融合,很有创意,进而坚定了医院服务文化建设的出发点和落脚点。六是将全面落实习近平总书记对医院高质量发展现代化建设的系列指示作为医院服务的行动指南,这就为建设新时代医院服务文化注入强大的生命活力、动力、最强大的思想保障。七是将全面准确整体贯彻新发展理念同深化医院改革有机结合,坚持以新发展理念为改革的指挥棒、红绿灯,使新时代医院服务文化建设的方向更明确、后劲动力更足。八是将人才队伍建设、科技进步和创新融为一体,使新时代医院服务文化建设有了不竭的动力源泉,发展方向更为明确。九是将振兴中医药、坚持中西医结合作为战略方向,使新时代医院服务文化建设彰显了“文化自信”的信念和信心,也为医院服务文化建设突出中国特点和优势融入无限生机。十是将加强党对建设新时代医院服务文化全面、全过程领导作为最大优势,这就

为医院服务文化建设提供了最可靠、最强大的组织保障。

本书的十大特点值得高度关注,希望读者结合本院的实际进行思考。此外,书中有不少具体思路和做法也很有参考和借鉴的意义。如果能将本书的内容同26年前出版的《医院文化读物丛书》中《医院服务文化》篇贯通学习,定会收到更好的效果。

医院服务的实践是无止境的,医院服务文化建设也是无止境的。我相信在为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴的新征程上,广大医务工作者一定会与时俱进地不断把新时代医院文化建设推向新的高度,一定会有更高水平、更精彩的反映新时代医院文化建设的新经验、新成果、新篇章问世,这应该是我们大家共同的心愿和期待。

刘兵

2022年10月



# 总目录

- 一、医院文化导论
- 二、医院精神文化
- 三、医院道德文化
- 四、医学传统美德文化
- 五、医院思维文化
- 六、医院心理文化
- 七、医院组织文化
- 八、医院改革开放文化
- 九、医院质量文化
- 十、医院科技文化
- 十一、医院服务文化
- 十二、医院护理文化
- 十三、医院环境文化



# 医院服务文化目录

## 概 述

一、医院服务文化的概念 .....	1
(一)服务文化 .....	1
(二)医院服务文化 .....	1
(三)新时代医院服务 .....	2
二、医院服务文化建设的内容 .....	2
三、医院服务文化建设的特点 .....	3
四、医院服务文化的功能 .....	4
五、医院服务文化建设的原则 .....	4

## 题 解

一、医院服务文化的内容 .....	7
1.为什么说医学科学技术是医院服务文化的主要基本内容? .....	7

2.人文在医院服务文化中的地位和作用是什么? .....	7
3.医学心理学在医院服务文化中的地位和作用是什么? ...	8
4.社会医学在医院服务文化中的地位和作用是什么? .....	9
5.同服务对象心对心的交流在医院服务文化中的作用是什么? .....	10
6.医院服务文化中如何做好生命健康科普宣教工作? .....	11
7.为什么说满足住院服务对象对医疗健康服务以外的合理 要求是医院服务不可推卸的责任? .....	13
8.医院服务如何实施社会公益事业? .....	14
9.医院服务在突发公共卫生事件中的地位和作用是什么? .....	15
10.医院服务如何组织实施应对公共卫生突发事件? .....	16
11.医院服务如何组织实施国际救援工作? .....	20
12.医院服务如何在健康产业的发展中发挥作用? .....	21
13.为什么要坚持法治思维? .....	23
二、医院服务文化的特点 .....	25
14.为什么说医院服务具有鲜明的政治性色彩? .....	25
15.医院服务如何体现政治站位,为政治服务? .....	26
16.为什么说“人民至上”“生命至上”是医院服务的崇高职业 信仰和核心责任担当? .....	28
17.为什么说医院科技是医院服务的核心工具和手段? .....	29
18.为什么说服务主客体和谐一体化是医院服务最高、最理想 的状态和模式? .....	31
19.为什么说同服务对象互信、互动、共建、共享是医院服务的 本质要求? .....	32

20. 如何在医院服务的实践中全面体现同被服务对象的互信、互动和共建、共享? .....	33
21. 为什么医院服务必须坚持从“以治病为中心”,向“以健康为中心”转变的战略方向? .....	37
22. 医院服务如何主动适应并推动从“以治病为中心”向“以健康为中心”的战略转变? .....	40
23. 医院服务如何体现“贯穿健康全过程,延续生命全周期”? .....	43
24. 为什么说医院服务的普适性寓于个性化服务之中? .....	45
25. 为什么说医院服务必须在坚守公益性、公平性的同时也必须遵从社会主义市场经济的规律? .....	49
26. 医院服务为什么必须坚持以需求侧为基础、基点和基本,但必须同供给侧结构性改革结合,而且要以供给侧结构性改革为主线? .....	51
27. 医院服务为什么必须从总体全局上坚持以政治为引领,以人文为核心,以医学科技为主要手段,以服务的软硬环境为支撑? .....	53
28. 医院服务为什么必须坚持面对面和线上服务有机结合? .....	53
29. 医院服务为什么必须坚持中医、西医结合? .....	54
30. 医院服务技术的复合性及复杂性表现在什么地方? .....	56
31. 医院服务团队力量的整合集约性表现在什么地方? .....	57
32. 为什么说医院服务过程的服务链是封闭性同开放性的结合? .....	57

33.为什么说医院服务的能力既有局限性又有无限性? .....	58
34.医院服务如何认识和掌控服务的局限性? .....	59
35.医院服务文化建设存在哪些误区? .....	59
36.为什么说医院服务效果的确定性和不确定性同在? .....	61
37.如何掌握医院服务效果的确定性同不确定性之间的转化? .....	61
三、医院服务文化的功能 .....	62
38.为什么说医院服务是高质量发展、现代化建设的重要载体 和基本动力? .....	62
39.为什么说医院服务文化是医院整体文化建设的连结线和 网结? .....	64
40.为什么说医院服务是医院品牌的重要标识? .....	64
41.为什么说医院服务文化是医院综合实力和核心竞争力的 重要组成部分? .....	64
42.为什么说医院服务是建设分级诊疗健康服务体系的桥梁 和通道? .....	65
43.为什么说医院服务文化是建设和谐医患关系的基本路径 和重要支撑? .....	66
44.为什么说医院服务是培育医务工作者树立社会主义核心 价值观,展现医务工作者精神,提升综合素质和工作质量、 能力水平的大课堂、大熔炉、主战场? .....	67
45.为什么说医院服务是推动贯彻落实健康中国行动的基本 实践? .....	68

46.为什么说医院服务是推动医院科技进步的沃土和苗圃? .....	69
47.为什么说医院服务是扩大医院开放、推动同外界交流 合作的重要动力? .....	69
48.为什么说医院服务建设是社会服务文化建设的示范和 窗口? .....	70
49.为什么说医院服务文化建设为健康产业发展提供基础 动力,开拓宽广渠道和路径? .....	71
50.为什么说医院服务文化对建设平安医院具有全局性、 战略性基础作用? .....	72
51.为什么说医院服务文化建设对社会的稳定安全能发挥 巨大的正能量? .....	72
52.为什么说医院服务建设是医院从社会吸取正能量、争取 支持支撑的主渠道?.....	73
四、医院服务文化建设的原则、路径和方略 .....	74
53.医院服务建设与医院发展战略目标如何有效组织实施? .....	74
54.为什么医院服务必须坚持正确的政治站位,增强“四个 意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”? .....	76
55.为什么医院服务必须坚定“人民至上”“生命至上”的政治 立场? .....	77
56.为什么医院服务必须坚定“以健康为中心”的最高宗旨? .....	78

57. 为什么医院服务要以贯彻落实建设“健康中国行动”为基本实践? .....	78
58. 为什么医院服务必须坚持牢固树立“大健康”理念? .....	79
59. 为什么医院服务必须坚持在习近平文化思想统领下将中国特色社会主义文化、革命文化、弘扬中华民族优秀传统文化高度统一融合? .....	80
60. 为什么医院服务必须紧紧抓住改革开放这个关键一招? .....	82
61. 为什么医院服务必须坚持以新发展理念为指导? .....	85
62. 为什么医院服务必须坚持软硬件协调、配套,以软带硬、促硬,以硬支软、保软? .....	86
63. 为什么医院服务必须坚持全院共建共享? .....	87
64. 为什么医院服务必须坚持主客体共建共享? .....	88
65. 为什么必须坚持中西结合,创立独具中国风格、中国气派、中国特色的医院服务文化? .....	89
66. 为什么要高度关注在医院服务文化实践中涌现出的先进典型,旗帜鲜明地支持、培养、树立、表彰? .....	92
67. 为什么医院服务要高度重视系统观念? .....	93
68. 为什么医院服务要坚持学习运用马克思主义哲学? .....	97
69. 为什么医院服务要高度重视科学管理,坚持法治思维? .....	98
70. 为什么医院服务要高度重视互联网医院建设,推动线上线下融合发展? .....	100
71. 医院服务建设为什么要不断总结经验教训? .....	102

72. 为什么医院服务要坚持不断地扩大开放学习交流, 积极大胆地吸纳跨界、跨境的先进服务理念、模式和举措? …	105
73. 医院主体如何强化建设医院服务文化的意识? ……	106
74. 世界新一轮科技革命如何影响医院服务文化建设? …	108
75. 新时代下医院服务如何推动“互联网+”建设? ……	109
76. 知识时代的发展对医院服务文化建设有什么影响? …	111
77. 为什么说建设沟通机制是医院服务战略性、基础性工程? ………	112
78. 如何强化医院服务文化标识性的建设? ……	115

## 附 录

关于坚持以人民健康为中心推动医疗服务高质量发展的意见 ………	117
一、充分认识发挥医务人员健康中国建设主力军作用、推动 医疗服务高质量发展的重要意义 ……	117
二、总体要求 ……	118
三、大力推动医疗服务高质量发展 ……	119
四、依法保障医务人员基本权益 ……	121
五、营造调动医务人员积极性的良好环境 ……	123
六、加强组织领导 ……	124
国务院关于实施健康中国行动的意见 ……	126
一、行动背景 ……	126
二、总体要求 ……	127

三、主要任务 .....	128
四、组织实施 .....	133
医院文化建设的几点思考 .....	135
一、医院文化建设的共性与个性相区别 .....	135
二、医院文化建设的传承与创新相统一 .....	136
三、医院文化结构各层次文化相促进 .....	137
四、医院文化建设内外相联系 .....	138
五、医院文化建设中员工知行相统一 .....	139
从“凤凰涅槃”到“鹰之重生” .....	140
一、医院领导层强烈的事业心 .....	140
二、注重核心价值观引领并不断丰富内涵 .....	140
三、制度管理和人文管理结合 .....	141
四、持续的培训投入 .....	141
以医院文化建设为驱动力提升医院品质 .....	143
传承历史,弘扬医院精神 .....	143
创新路径,弘扬优秀医院文化 .....	144
创立质量品牌 .....	145
后记 .....	148
总后记 .....	150

# 概述

## 一、医院服务文化的概念

### (一)服务文化

为集体和个人工作称为服务。为民众集体和个人维护健康、救助健康、恢复健康、促进健康的工作是医院服务。医院服务归属第三产业,医院服务文化是医院服务的灵魂和生命线。

### (二)医院服务文化

医院服务文化是医院文化的重要内容,是医院文化系统的子系统,医院的服务对象是广泛而又明确的,他们不仅包括众多的病人或患者,也包括处于特定生理状态的健康人(如孕产妇、新生儿等)以及完全健康的人员(如体检者),甚至还包括广大的间接服务对象即病人或患者的家属。因为医院治愈一个病人,不仅免除了病人本身的苦痛,同时也解除了病人家属的许多担忧和痛苦,这种间接服务的作用也不可忽视。所以我们认为医院文化的实质或主体就是服务文化,它是表征医院这个组织形态最显著文化特征的内容,它是医院在为患者和健康人群提供医疗、保健服务的过程中所创造的全部物态服务文化和意态服务文化的总和。综合而言,

医院服务文化是以服务价值观为支撑,以创造患者身体满意、不断提升医疗水平和医院核心竞争力为目标,以形成良好的医患关系和服务质量为内容的文化形态和文化样式。

### (三)新时代医院服务

适应新时代精神,符合习近平总书记对医疗健康服务总体要求的医院服务称之为新时代医院服务。重点体现在:以与时俱进的水平和质量满足广大人民群众对医疗健康服务的新需求、新期盼为出发点和落脚点;以全生命周期、全方位高质量公平服务为宗旨,以建设健康中国优先发展战略为背景,以大卫生大健康观为指导,以新发展理念为指挥棒,以治病为中心向以健康为中心战略转变为根本路径,以建设医防融合体制机制为重心,以三医联动为环境,以建设医疗健康分级医疗体系为战略重点,以线上线下服务融合为发展方向,以建设“健康中国”构建世界卫生健康共同体为奋斗目标。

## 二、医院服务文化建设的内容

- (1)技术(医学)及相关科技。
- (2)医学人文。
- (3)心理(医学、社会)。
- (4)交流谈心(病情、家常、情感、文化)。
- (5)科普宣教。
- (6)工作辅助(如企业家住院要求提供办事协助)。
- (7)扶贫解困。
- (8)社会公益。

- (9)突发事件防控于救助。
- (10)健康产业。
- (11)国际救援。
- (12)法律。
- (13)政治。

### 三、医院服务文化建设的特点

- (1)具有强烈的社会性、政治性色彩。
- (2)“人民至上”“生命至上”“以健康为中心”是崇高职业信仰、“初心使命”。
- (3)医学理论知识和技术技能是基本工具和手段。
- (4)服务主客体一体化是医院服务的现代化模式。
- (5)互信、互动、共建共享是内在本质要求。
- (6)以治病为中心向以健康为中心转变是战略基点。
- (7)服务贯穿生命全过程,延续健康全周期是贯彻大健康理念的本质要求。
- (8)医疗健康服务的普适性寓于个性化服务之中。
- (9)在坚守公益性、公平性的前提下,遵从社会主义市场经济的规律。
- (10)面对面和远程在线服务有机结合。
- (11)医疗健康常态服务同防控疫情融为一体。
- (12)以需求侧为基础、基点和基本,以供给侧结构改革为主线。
- (13)以政治人文为引领,以医学科学技术为主要手段,以科学的软硬环境为支撑。

- (14)中医、西医,结合、融合、化合、聚合为长远发展趋势。
- (15)服务技术的复合性和复杂性。
- (16)服务力量的团队集约性。
- (17)服务过程的链条闭合性和开放性一体。
- (18)服务能力的无限性和局限性一体。
- (19)服务模式的主动性和被动性相通。
- (20)服务效果的确定性和不确定性同在。

## 四、医院服务文化建设的功能

- (1)建设文明和谐现代化医院的重要内容和动力。
- (2)医院整体文化连接线和网结。
- (3)医院品牌的重要标识。
- (4)医院综合实力和竞争力的重要体现。
- (5)建设分级医疗体系的桥梁和通道。
- (6)建设和谐医院、和谐医患关系的基本路径和重要支撑。
- (7)培育医务工作者树立社会主义核心价值观、提升综合素质和工作质量、能力、水平的大课堂、大熔炉和主战场。
- (8)医院落实健康中国行动的基本实践。
- (9)整体社会服务文化的窗口和示范。
- (10)推动健康产业发展的重要力量路径和平台。

## 五、医院服务文化建设的原则

- (1)必须站位到增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”的政治高度。

- (2) 必须坚定“人民至上”“生命至上”的政治立场。
- (3) 必须坚持“以健康为中心”统领医疗健康服务的一切为  
宗旨。
- (4) 必须以落实健康中国行动为基本实践。
- (5) 必须牢固树立大卫生、大健康理念。
- (6) 必须坚持由“以治病为中心”向“以健康为中心”转变为大  
方向。
- (7) 必须坚持高质量发展为主题。
- (8) 必须坚持以新时代中国特色社会主义文化为统领,以传承  
中国共产党领导的革命文化为主线,以弘扬中华民族优秀传统文化  
为本源,三者统一融合。
- (9) 必须紧紧抓住改革开放这个关键一招。
- (10) 必须坚持以创新为灵魂的新发展理念。
- (11) 必须坚持以政治为统帅、以人文为核心,人文和医学科学  
技术高度统一融合。
- (12) 必须坚持软硬件协调配套,以软带硬、促硬,以硬支软、  
保软。
- (13) 必须坚持全院共建共享,主客体共建共享。
- (14) 必须坚持防治融为一体。
- (15) 必须坚持中医、西医,结合、融合,创立独具中国风格、中  
国气派、中国特色的医院服务文化。
- (16) 高度关注在医院服务文化实践中出现的先进典型,旗帜  
鲜明地支持、培养、树立、表彰。
- (17) 认真总结经验,积极主动地探索跟上新时代要求的服务  
模式,与时俱进。
- (18) 实事求是、解放思想,大胆吸纳跨界、跨境的先进服务理

## 新时代 医院文化建设千问

医院文化建设工作手册(十一)

念、模式和举措。

(19)必须坚持线下同线上服务融合的大方向。

(20)必须实施医养结合的战略举措。

# 题解

## 一、医院服务文化的内容

### 1. 为什么说医学科学技术是医院服务文化的主要基本内容?

医院服务从本质上讲就是医学科技和技能的服务。医院医学科技水平决定医院服务水平,医院科技质量决定医院服务质量,医院服务是通过医院各学科统筹协调合作实现的,医院学科建设发展的核心和基础是医院科技。广大人民群众解决自身健康问题首先想到的是同自身健康问题相关联的学科专家,医院品牌影响的基础及本质正是科技水平的高低。政府和社会以及行业评价医院服务水平和质量的诸多要素中,科技权重和质量权重最高,而医院科技又是医院服务质量的关键要素。

### 2. 人文在医院服务文化中的地位和作用是什么?

人们往往将医学称为“人学”,因为医学的本质属性是社会性和人文性,医学的终极价值是医学人文价值。医学是关爱生命的事业,人文精神是本质内涵,人文关怀是基础,并且这是一个永没有结顶的金字塔。只有从建设理念上遵循这个特征,才能在发展

战略上实践这一理念。

如果说医院科技是医院服务的基础和核心,那么医院人文就是医院服务的灵魂和生命线。缺乏人文的医院服务是没有温度的服务,是同我们的社会制度、党和政府的卫生健康路线以及办院宗旨格格不入的。人文在医院服务文化中的重要地位和作用通过三个层面体现:一是医务工作者的自身人文整体服务于服务对象;二是以人文为灵魂和生命线的医院科技服务于服务对象;三是通过展示人文的医院环境(自然物理环境和人文环境)服务于服务对象。

医院的服务文化主要通过医务工作者的服务态度、公平正义、服务水平和质量以及服务成本控制等因素彰显,同时又通过患者及家属的心理感受表现出来,从这个角度看,医院的服务文化是由医护人员和患者及家属共同创造,双方的协同作用是医院服务文化形成的基础和生命力,而将医务工作者和被服务对象融合在一起靠的是人文的沟通力和凝聚力。

### 3. 医学心理学在医院服务文化中的地位和作用是什么?

医学心理学(Medical Psychology)是一门从医学的观点研究、诊断、治疗和预防精神障碍和人的身心疾病及其相关问题的一门应用学科。医学心理学在医院服务文化中的地位和作用是至关重要的。

医学心理学在医院服务文化中的重要地位和作用应从两方面理解:一方面,任何一个有健康问题的人都会相应地伴随着心理问题,在危重症患者特别是特殊病种的患者其心理问题在一定疾病阶段往往会成为病患的主要矛盾;另外,心理问题具有反复性和变异性,因此对服务对象心理问题的防治是医院服务过程中绝对不

可忽视的服务内容。解决服务对象心理问题的技术能力是医务工作者知识技能结构中不可或缺的要害。另一方面,医务工作者的心理状态对服务水平和质量的影响是显而易见、举足轻重的。医务工作者只有在心理处于稳定状态下、充满阳光正能量时,才能为优质高水平的医疗健康服务提供良好的基础。然而医务工作者的心理机能状态具有随机应变性,如职责变化、工作环境变化、工作状态变化、身体机能状态变化、家庭环境变化、工作业绩状态变化、医院领导体制变化、重要人际关系变化、服务对象个体差异、应对突发事件状态、医改深化进程变化、医院管理治理体制机制变化、社会需求变化、医院现代化进程变革、医保体制变革、社会经济、政治环境发展状态等,因此及时防控医务工作者心理状态失衡是确保医院服务水平和质量的一个不可忽视的重要环节。

#### 4. 社会医学在医院服务文化中的地位和作用是什么?

社会医学是以医学和社会学为基础,综合研究人的健康与社会因素关系及保护促进人群健康的社会医学措施的学科。主要研究居民健康状况和影响健康的各种社会因素,从而提高预防疾病的原则,制定有效的社会防治措施,促进和保证作为社会成员的身心健康。

社会医学是现代医学模式的重要组成部分。现代医学模式包括生物—心理—社会三个重要维度。随着经济社会的发展,医学的发展不再仅仅是满足“治病救人”而已,更多的是强调从心理学、社会学的角度来研究人的健康。尤其对于慢性病患者群体、医院住院患者来说,社会工作服务尚处在一个非体系化、不完全专业化的状态,主要表现在专业机构缺少、专业队伍尚未形成、社会认知也比较肤浅,由此反映出社会医学落后于生物医学与心理医学的

发展。因此该模式的提出是医学史上的重要里程碑,它不仅涉及临床医学,也包含了预防、康复和健康促进,间接推动了医学人才培养模式的深刻变革。新冠肺炎疫情防控的实践经历,让人们感受到了社会医学的巨大力量。

从现代医学模式来看,医务社会工作离不开社会医学技术、心理医学方法和中医适宜技术的综合运用,否则医务社会工作本质上还是一般社区社会工作的翻版。也就是说,医务社会工作者的专业基础是社会工作,但其应用技术必然需要运用社会心理服务与社会医学服务的技能,否则就难以满足患者与疾病相关的特殊社会需求,更无法满足为患者诊疗的广大医务人员的社会心理服务需求。更重要的是,医院服务面临着由以治病为中心向以健康为中心战略转变的严峻挑战,强化社会医学建设,补上短板,是应对挑战、实现转变的重要路径和关键举措,也是实施健康中国战略的内在要求。

## 5. 同服务对象心对心的交流在医院服务文化中的作用是什么?

同服务对象心对心的交流是医患双方为了共同的目标,两颗心无私透明、坦诚相见,通过对话和肢体语言彼此互通互融,在心理情感和精神层面上产生谐振,形成不可低估的战胜疾病、恢复健康的正能量,心对心的交流是建立在彼此相互信任和尊重的基础之上。对医院服务文化建设的作用体现在如下几项。

一是只有通过心对心的交流才能获得服务对象的高度信任,医务工作者只有在服务对象高度信任的基础上,才能顺利获得服务对象全面、深层次、动态发展的健康信息,才能对其健康状态做出科学正确的诊断,这是争取良好的诊疗效果的前提条件。

二是只有通过心对心的交流才能取得服务对象的理解和敬重,才能无条件地配合在诊疗过程中实施的各种方式方法,这是争取达成预期诊疗效果的关键。

三是只有通过心对心的交流才能建立起和谐的医患关系,推动医院现代化文明建设可持续地发展。

四是只有通过心对心的交流才能使服务对象比较全面、比较深刻的理解医院现代化建设所面临的挑战和困难,进而促进医院服务为和谐社会的建设添砖加瓦。

必须明确:心对心的交流医务工作者处在主导地位,一方面要自觉、主动、有效地将自己的心无保留地交给对方,将交心纳入“初心使命”的重要内涵;另一方面要在对服务对象病情、家庭情况、社会背景初步了解的基础上,循序渐进地引导对方开启心对心交流的流程,扎实推进、稳步提升,最后要像业务素质不断巩固提升一样地巩固提升心对心交流的素质本领,为两个文明一起抓开拓一条新的路径。

## 6. 医院服务文化中如何做好生命健康科普宣教工作?

科普宣教是把深奥的医学理论、研究成果,转换成通俗易懂、易为大众接受的各种医学知识、健康卫生常识的过程。正常健康卫生科普宣教可增强人们的健康意识,潜移默化地帮助人们建立科学、文明、健康的生活方式,积极主动地参与防病治病、自我保健活动,消除危险因素,全面提高人们的健康素质和素养。

首先要提高对做好生命健康科普宣教工作重要性和责任担当的认识。医院开展生命健康科普宣教是医院服务任务不可或缺的重要内容,是医务工作者在医疗健康服务过程中必须承担的重要职责,是医院服务参与建设健康中国行动实践的重要任务,是帮助

指导广大人民群众实施健康生活方式的重要阵地和不可替代的工作方式和路径。因此要纳入党委议事日程和全院整体工作规划计划,做到“八有”:有计划、有部署、有责任人、有工作目标、有制度、有效果评价标准、有督促检查、有总结。

第一,医院生命健康科普宣教要树立大局整体观,将其纳入医院文化、文明建设整体系统中安排布局。

第二,医院服务生命健康科普宣教要坚持系统全面策划,在内容上应包括习近平总书记有关教导,党和国家卫生健康方针政策,健康中国建设的主要内容,人体健康的各种形态,公民个体的自我健康责任和基本素养,以及求医问药的具体导航标。在安排布局上,要将整体医院自然物性环境总体设计成维护促进健康展示馆;宣教内容要主题突出、脉络清晰、排布有序、形成系统。在表达方式上要做到多维、多元、多渠道、多举措、多形式,要发挥文学艺术的功力,把宣教内容搞活,让求诊者感受简练生动、通俗易懂、赏心悦目、顺耳、感悟于心。

第三,医院服务生命健康科普宣教要体现出动态性:一是学术内容与时俱进的动态发展变化。二是及时针对突发公共卫生事件的现状,明确防控疫情具体举措的宣教。三是对应世界健康日。四是配合政府重点工作开展相关活动。五是同农历二十四节气相呼应。

第四,要坚持中西医结合,突出中西医养生的创新性转化,创造性发展新成果的宣教。

第五,普及提高诊疗过程中的宣教,这是针对性、个性化最强,也是效果最高最好的宣教方式。

第六,突出本地区地方病、多发病、常见病及本院专科特色宣教。

第七,充分发挥信息技术功能,大力发展线上宣教。

## 7.为什么说满足住院服务对象对医疗健康服务以外的合理要求是医院服务不可推卸的责任?

首先要认识住院服务对象提出医疗健康服务范围以外的合理要求的必然性,以及满足患者需求的重要性和必要性。对医务工作者而言,住院被服务对象是个病人,但他们同时是社会的人。他们住院是为了解除病痛、恢复健康,但他们同时也肩负着家庭、社会、职业的相关责任。许多患者虽然病痛在身,但仍放不下家庭、社会、职业所承担的相关责任,特别是在疾病趋缓,恢复期间更想能为家庭、社会做些力所能及的工作,这是一种常态。越是对家庭、对社会有责任的人这种愿望越强烈,但在住院期间有许多事情需要医务工作者的支持和帮助,表面看来同医疗健康服务毫无关联,但细分析并非如此:一是支持帮助患者实现医疗以外的愿望是“为了病人一切”宗旨的内在要求;二是实现患者的愿望,增加了社会的正能量,为提升社会效益做出新贡献;三是患者良好愿望的实现使其心理获得正能量有益于自身疾病的康复;四是推动促进和谐医患关系的建立。

第一,科学界定合理要求内涵:一是能为家庭和社会增添正能量;二是符合患者在院权利和权益,三是不给院方和他人带来负面影响。

第二,具体实施大体分三种情况:一是科室发挥主观能动性即可圆满帮助患者实现愿望;二是需得到医院领导支持动员更多资源才能完成使命;三是需要获得家属和患者所在单位的支持。不管是哪种情况,医务工作者都要尽心尽力帮助患者圆满地实现心愿。

## 8. 医院服务如何实施社会公益事业?

国务院颁布的《医疗机构管理条例》第三条明确规定,医疗机构以救死扶伤、防病治病,为公民的健康服务为宗旨。这表明卫生事业的社会公益性规定了医院的公益性质,明确了医院应承担的社会责任。目前医院服务实施社会公益事业主要体现在如下几项。

(1)提供基本卫生服务的可及性。公益性主导的宗旨就是“人民至上”“生命至上”“以健康为中心”,体现公平、公正、公民权利。医院在这方面主要做到:一方面,要千方百计地解决“看病贵、看病难”问题中属于医院的缺陷和不足;另一方面,针对贫困人群等弱势群体,给予减免医疗费用的优惠措施。这既是医院应该承担的责任,更是响应建设“健康中国”的内在要求。

(2)提供卫生服务的适宜性。强调向人民群众提供适合其需求的医疗健康服务。在提供服务的全过程充分考虑被服务对象的实际需求,尊重维护患者住院的权利和权益,并根据个体的实际情况,正确处理使用高新技术和适宜技术的关系,进行适宜的检查,合理的用药,合理的治疗,合理、透明的收费,以达到良好的服务效益和效能,实现患者在经济上、意愿上、宗教伦理等方面的获得感,不断满足患者的医疗健康服务需求,构建和谐医患关系。严禁医务人员通过职务谋取不当利益、过度诊疗。

(3)提高医疗健康服务的质量。越是社会公益事业越要确保服务质量,确保服务对象的获得感、幸福感和安全感,这是实施社会公益事业的生命线。具体讲就是在医疗服务中尽最大努力确保患者期望结果,最大限度地杜绝患者非期望结果。医疗卫生服务质量主要体现在医疗的安全性、诊断的正确性和及时性、治疗的合理性、护理的周密性、患者信赖满足程度、医疗费用准确等方面。

医疗健康服务质量是医院服务永恒的主题。

(4)提高医疗健康服务效率。服务效率关系到服务的总体全面质量水平,关系到投入服务的资源充分有效发挥的水平,关系到被服务对象获得感、幸福感的程度,决定着服务效益、效能的性价比。因此,在实施社会公益活动中必须高度重视。提高服务效率,一是在系统思维引领下加强整体统筹;二是提高服务者的综合素质;三是强化科学管理。

(5)积极履行社会责任和义务。即积极参与各类社会公益活动。一是将政府法定的相关社会公益活动纳入医院服务计划中,按照政府的相关要求组织落实好;二是积极参加政府举办的爱国卫生活动;三是认真组织好世界卫生组织规定的各种活动;四是根据本院的优势特色创造性地开展社会公益活动。如天津市泰达心血管病医院,多年来无偿地为西藏地区患先心病的儿童提供优质的诊疗服务。天津医科大学眼科医院积极投身于中国残疾人联合会、卫生部与国际狮子会联合开展“视觉第一中国行动”,与中国侨联合作开展“健康光明行”活动。25年共组织50批专家团队,先后赴云南、甘肃、湖北、陕西、吉林、新疆、西藏、青海等贫困边远地区,免费为近一万例的白内障患者实施了复明手术,筛查眼疾近五万例,负责培养眼科医生30余名。五是积极主动投入社会各种突发事件救治生命的工作,必须做到闻讯而动、快速调度、科学组织、有序投入、效果优秀。六是应对重大公共卫生突发事件,要做到全员投入、科学调度、组织好后备队伍,随时听从政府调遣,确保召之即来、来之能战、战之能胜。

## 9. 医院服务在突发公共卫生事件中的地位和作用是什么?

医院服务在突发的公共卫生事件中的地位和作用至关重要、

相当关键,体现在如下几项。

一是打响疫情防控的“第一枪”,发出疫情侵袭的第一个信息,吹响疫情防控的第一声警笛。因为感染瘟疫的患者首先去的地方是医院,医院对疫情的警觉度、感知的灵敏度,决定着对疫情追踪溯源的速度,是疫情防控防微杜渐、抓早抓小的关键。

二是疫情防控的第一道防线,是桥头堡、前沿阵地,是严防已感染者院内传播和院外播散的一道关键防线。

三是安全转送被感染者至定点医院安全链的起始点,基础工作的保障环节。

四是对住院轻症患者严防转重,对危重患者提高抢救成功率、降低病死率的决定力量的阵地和平台。

五是协助疾控部门搞好“流调”的重要环节和重要力量。

六是疫情动态防控状态下确保常态医疗健康服务秩序的基础保障。

七是加大宣传力度和效度,一方面要强化院内宣传,确保让每一位来医院求诊的患者和家属都能受到一次全面有效的防控疫情宣教;另一方面要积极参与社会面的宣教工作。

八是为支援外院、外地乃至国际抗疫斗争输送人力资源。

九是协助政府派出技术小分队,参与全民检测和预防接种组织、技术工作。

## 10. 医院服务如何组织实施应对公共卫生突发事件?

国务院颁布的《突发公共卫生事件应急处理》第五条明确指出,突发公共卫生事件应遵循以下原则:①在党委领导下组建领导小组。②防治融合,平战结合。③依法规范,措施果断。④依靠科学,加强合作。为全面贯彻落实上述原则,医院在应对公共卫生突

发事件中应加强构建科学、完整、有效的医院应急管理体系,具体实施以下举措。

第一,要提高医院应对公共卫生突发事件重要性的认识。一般地讲,医院感染防控是不可突破的底线和红线,特殊的讲,重大公共卫生突发事件的发生和蔓延,不仅关系广大人民群众的健康状态、生命安危,而且关系到经济社会的发展和政治大局的稳定,所以,组织实施好应对公共卫生突发事件是医院坚定政治站位做到“两个维护”的具体行动。因此一定要将应对公共卫生突发事件列入党委工作重要议事日程,摆放在医院高质量发展现代化建设的重要位置上。

第二,建立健全强有力的领导指挥体系。成立由党委书记和院长负主责的指挥部,由业务副院长担任副总指挥,党、院办主任和相关学科党支部书记、科主任为成员。下设应急办公室及医疗救援小组,全面负责本院突发公共卫生事件应急处理统一协调和指挥,决定实施处理突发公共卫生事件的措施,同时设立联络小组、抢险小组、救护小组、疏散小组、后勤供应保障组、药品器械保障组、现场保护组和机动支援组,对以上小组统筹协调能力要有计划地定期组织应急演练,提高实战能力。一是检验性演练,目的是检验程序和协调各个环节的组织;二是演练的规范性,主要是模拟现场事件或疫情将现场的整个紧急气氛完全贯穿在演习理念之中,使其符合疫情活动的保障或处置要求。坚持开展应急培训普及防控的技能知识,制订兼顾针对性和时效性的年度培训计划,通过培训增强医务人员的应急意识和依法科学应对意识,同时将专业的卫生应急技能、知识同现场的医疗救治能力提高一个层次。

第三,科学构建抗疫和常态医疗健康服务并行的工作体系,建立平战结合、合分自如的体制机制。

第四,建立预警监测机制。医院工作中的一项重要的工作点就是疫情监测,因为它不仅能够掌握本院感染发病率、病原体特点、耐药性、多发部位及其高危因素等,也能及早发现苗头,有效避免院内感染的爆发,更好地为辅助临床治疗工作提供科学依据。主要包括对发热、腹泻病人预检分诊,流感样病例、急性迟缓性麻痹病例及传染病症状监测,填报门急诊医生日志,明确组织结构和工作职责,建立例会制度,组织培训,建立奖惩制度。

第五,加强应急队伍建设。建立感染管控专业应急队伍,由具有高级职称的管控专家统领。要严格按照2021年国务院联防联控机制印发的《关于进一步加强医疗机构管控人员配备管理相关工作的通知》要求从配备形式、配备数量、能力水平和工作职责等方面保证管控人员配备到位。各科室配备兼职管控医师和护士,强化政治和业务培训,坚持继续教育,在平时做好常规工作,一旦有疫情能够迅速及时地发挥职能作用。建立健全以责任制为核心的全面工作制度,明确工作流程和规范标准,扎实建设能够科学应对突发公共卫生事件的工作机制。

第六,完善应急物资储备。物资储备以应对突发公共卫生事件必需的物质资源为主,适当考虑以食物储备和资金储备。物资储备应以能应对重大突发事件并持续保障7~10天的救治物资用量为基准,要求设专人、专账管理,制订防潮、防蛀、防变质制度,及时更新、调换,同时与厂家建立大批量物资优先供应的协调机制,以保障应急之需。

第七,完善应急预案制度。在底线思维的引领下,制定应对最困难情况下的科学预案,确保及时、科学、有序和有效应对突发的公共卫生事件。预案应包括:一是发现第一例感染者处置预案,要做到“四及时”“四确保”,及时报告疾控中心、及时报告政府、及时

通知全院职工、及时告知来医院求诊者；确保首例感染者安全处置、确保接触感染者医务人员安全隔离、确保诊区接触者的安全、确保感染者安全转送到定点医院。二是启动疫情状态的领导指挥系统。三是启动疫情状态下的诊疗流程。四是实施疫情状态下的诊疗秩序。五是统筹调整疫情状态下的人员调配。预案制定要体现“四结合”，指挥系统平急结合、行政和业务结合、专兼结合、抗疫和常态服务结合。

第八，建立应急联动体系。必须加强各部门间的合作。首先，应建立一支具备综合素质的应急队伍，必须做到召之即来、来之能战、战之必胜。同时建立相应的应急信息系统，对内全院一体，对外必须同定点医院和疾控系统保持全天候畅通的热线联系。广义范围内的全国范围内医院之间，甚至是与政府、灾害监测中心，以及消防、交警等应急救援部门间的信息传递，还包含与媒体互动的内容。最后，必须加强区域医院间的应急联动，加强医院与医院之间通信网络建设，加强医院各部门间和区域内其他医院的合作配合，定期组织区域内各医院的联合应急演练。如此有助于区域内医疗机构掌握各类突发公共卫生事件的处置程序，提高应急救援整体的实战能力，使得应急工作程序化和规范化，将区域内医院间的应急联动效果发挥到最大化。

第九，完善应急评估体系。可以从事前、事中、事后三个事态发展阶段着手，具体应该涵盖以下内容：一是医院应急管理系统的形成要对应急事件做一个系统的控制；二是增强医院各个级层的领导统一控制，让各个部门清晰自己的责任与工作，从而保障应急情况中医院各个部门之间协调工作，共同应对突发事件；三是增强医院的应急防治思想，提升医务人员的应急知识与能力，以适应在应急事件中的实际需要；四是推进医院全体职工有针对性、有效地提

升应对疫情防控的政治业务素质水平和应激状态;五是及时修正、补充、完善原预案。

## 11. 医院服务如何组织实施国际救援工作?

国际医学救援是一种国际人道主义的救援,是某一国家或地区遭受自然或人为灾害侵袭,造成重特大人员伤亡和经济损失,各国政府、国际组织、国际社会给予人道的、义务的人力、物力和财力支持。随着中国国际地位的提升,特别是习近平主席提出“构建人类命运共同体”“构建人类卫生健康共同体”,以及世界人民感受到中国在抗击新冠肺炎疫情中为世界做出的突出贡献,中国参与国际救援的任务更加繁重,因此了解参与国际救援的相关原则非常必要。在开展国际紧急医学救援时,应遵循以下原则。

(1)尊重主权原则。重特大灾难发生后,是否有必要启动和如何启动相关的机制开展国际紧急医学救援,应当尊重受灾国的意愿。

(2)尊重风俗原则。在实施国际紧急医学救援行动中,需要了解受灾国在饮食、衣着、就医、生育丧葬及宗教信仰等方面的习惯和禁忌,尊重当地风俗习惯。

(3)人道主义原则。国际紧急医学救援是一种人道主义救援,要坚持人道主义原则,给予受灾国人道的、义务的、无条件的医学支持,以维护生命安全与健康。

(4)有限救援原则。国际紧急医学救援是在灾后特殊时期,为拯救生命和维护灾民健康提供基本和有限的医疗卫生服务。

(5)保障安全原则。国际紧急医学救援应当加强后勤、安全、防疫等保障工作,培养队员具备良好的身体素质和心理素质,提高应对复杂艰苦环境的能力。

(6)紧密合作原则。一方面要同被救援国政府、医疗力量和民众合作,另一方面也要同参与救援的其他国家相关人员合作。

## 12. 医院服务如何在健康产业的发展中发挥作用?

第一、提高认识,这是前提条件。首先要认识发展健康产业在建设健康中国战略和行动中的重要性。习近平总书记将发展健康产业列入建设健康中国的五大任务之一,健康产业的发展不但是建设健康中国的重要内容,而且是重要支撑。健康产业是广大人民群众在实现对生命健康期盼中获得感、幸福感和安全感的重要来源和途径。

第二,健康产业是国民经济发展的重要内容和组成部分。李克强总理多次强调要大力发展健康产业,使其成为国民经济的支柱产业,明确要求在“十四五”期间健康产业要有较快较大的发展。

第三,我国健康产业发展水平同发达国家比差距较大,远远不能满足广大人民群众的需求,国外产品占据了国内市场很大的份额,同新阶段构建以国内循环为主的要求落差很大。从另一角度看,我国健康产业发展的空间很大,平台很广阔,潜力无限。

第四,发展健康产业是医院服务的不可推卸的责任。一方面,医院服务是建设健康中国的主力军,另一方面医院服务可为发展健康产业提供雄厚的人力资源,而且是健康产业链和健康产业产品销售链不可或缺的环节、窗口和平台。

第五,医院服务参与健康产业现代化建设,促进广大医务工作者内在潜力的开掘、发挥、推动全面发展,为社会做出更大的贡献。

第六,医院参与健康产业现代化建设是医院现代化建设的题中应有之意,拓宽了医院高质量发展的道路,既承担起应该承担的责任使命,也为医院现代化建设资金的积累开拓了广阔的途径。

(1)深化改革,这是关键的一招。前面我们阐述了发展健康产业的重要性和医院服务参与健康产业现代化建设的必要性、必要性和必然性,但中央政府对医院参与健康产业建设并没有明确的规定和要求,也就是说缺乏顶层设计依据,所以这是一道“摸着石头过河”的改革课题。首先要解放思想,在改革思维的引领下,思考如何用开放创新的理念指导开拓医院服务的新领域、新内容,运用改革的新举措创建在医院服务中拓宽健康产业的体制机制,还必须通过改革开放的路径将市场机制引进医院服务的健康产业建设活动中。最后一定要严格遵循社会主义市场经济规律运作医院服务中的健康产业实践,以及产业效益的分配和积累。

(2)组织建设健康产业队伍,这是根本。医院服务中,健康产业队伍主体是医务工作者,其参与方式主要是兼职,但不是所有的医务工作者都可以兼职。兼职应设置准入条件:一是具有高级职称的学科带头人;二是具有较强的经营市场意识和能力;三是对参与健康产业实践具有较高的积极性、主动性和创造性。

(3)同健康产业企业合作,这是重要基础和基本路径。合作可采取两种方式:一般的项目合作,建立战略合作伙伴关系。后者可在合作的基础上创建院企合作的健康产业新业态,使双方的优势有机地互通、互联、互融,把握战略发展方向,开拓出健康产业发的一片新天地、新局面。

(4)加强领导,这是支撑和保障。医院要将发展健康产业纳入医院高质量发展现代化建设整体规划计划中,列入党委重要议事日程,纳入党委书记和院长统筹工作的一项内容。明确一位副院长负主责,建立健康产业工作部,选拔一位具有高级专业职称的学科带头人任部长,建立健全以责任为中心的各种制度、规范和标准。

### 13. 为什么要坚持法治思维?

全面依法治国是基本国策,是党中央部署的“四个全面”战略布局的重要支柱。依法治国体现在医院就是依法治院,医院服务当然也必须依法治理。依法治理的前提和基础就是必须坚定地坚持法制思维。坚持法治思维是习近平总书记经常倡导、特别重视的几个重点思维之一,在医院服务实践中坚持法治思维的重要性在于以下几项。

(1)坚持法治思维,有助于医务工作者树立法治理念,自觉遵守法依法执业、依法规范管理,确保医院服务高质量发展全面纳入法制轨道。能够站在法律的角度,以法治的视角审视医院服务活动,依据医疗管理的法律法规管理医院的服务活动,统筹调控服务种类、范围和规模,调度安排卫生技术人员和医疗设施设备,履行自查自纠义务,保证各项业务服务具备法律规定的主体资格,符合行政管理许可的业务和技术范围。

(2)坚持法治思维,有助于推动医院提升现代化治理能力和水平。确保医院服务在全面建设现代化征程中蹄疾步稳。依法依规制定并遵守《医院章程》,改革完善内部管理体制机制,建立医院服务管理规章制度,健全医疗服务工作规范标准,完善服务质量效能考评,建立和落实现代医院管理制度,推动医院文化建设,提升医院服务的现代化管理水平。

(3)坚持法治思维,有助于医院卫生技术队伍的建设和管理,确保医院服务的科技管理队伍综合素质在法制的保驾护航下可持续的提升。医疗机构自觉依照医师、护士和相关卫生技术人员管理的法律法规,履行对相关卫生技术人员资质管理、教育培训、健康管理、行为规范和监督等的责任。营造医务人员弘扬抗疫精神、卫

生健康职业精神,自觉依法执业、履行法定义务、遵守执业规则、提高技术水平,提供优质健康服务的良好服务氛围。

(4)坚持法治思维,有助于医院构建和谐稳定的服务环境,确保医院服务公正公平、文明、和谐、法治建设的稳定发展。以法治思维为指导,能够促进医院依法公正平衡各种相关利益关系,妥善处理相关矛盾和争议问题,维护正常医院服务秩序。坚持法治思维方式,能够帮助医疗机构和医务人员守住底线,自觉履行法律规定的各项义务,遵守各项标准规范,自觉维护患者及其他服务对象的合法权益,不做违法违规事,不发生因违法违规导致的矛盾和纠纷。

(5)坚持法治思维,有助于医院在疾病防控和突发事件应急体系中的科学定位。确保医院服务在重大突发公共卫生事件中,依法充分发挥自身的全部功能和作用。依法建立相关预防、应急制度机制、统筹协调资源,履行疫情报告、信息通报、医疗救治救援责任,发挥主力军和技术支撑作用。

(6)坚持法治思维,有助于医院在服务中防范各种法律性风险,堵塞可能违法违规的漏洞。确保医院服务主动适应各种环境变化、条件状态挑战,而坚守住法律法规的底线。以法治的方式处理和管理医院服务中的相关事务,例如依法规范药品、试剂、医疗器械设备的采购和使用管理;依法规范食堂的饮食卫生安全;依法采购、使用和管理服务后勤保障的大型设施;依法审核各种协议、合同;依法遵守各相关法律法规,接受和配合相关执法部门监督指导。能够有效地防范非医疗技术方面的风险和漏洞。

(7)坚持法治思维,有助于医院服务科技创新合理、合规、有序发展,确保科技创新实践全过程的法律安全性。医院服务的科技创新无论是引进新技术还是在原有的基础上进行改造,特别是原创新技术以及实施中西医技术结合,在实践过程中都具有一定的

风险,只有严格精细地在相关法律法规的引领指导和规范下,才能保障少走弯路,不犯原则性错误、颠覆性失误。

(8)坚持法制思维,有助于推动医院服务深化改革开放的顺利进行,确保改革开放既不停顿,又能坚持正确的政治方向。医院服务改革是医院改革这道世界难题的重要组成部分,没有“三敢”精神是不可能破旧立新的,而破旧立新必须坚持先立后破的原则,必须在法治思维的引领和指导下,才能立得起、立得住、立得坚固。

## 二、医院服务文化的特点

### 14. 为什么说医院服务具有鲜明的政治性色彩?

习近平总书记教导我们:“民心是最大的政治”<sup>\*</sup>,而健康是广大人民群众最基本也是最重要的心愿、期盼和渴望,是人们获得感、幸福感、安全感的重要源泉,医院服务正是人们健康的护卫者,从这个角度讲,医院服务本身就是政治工作。

习近平总书记指示我们,要将人民放在心中最高的位置上,民生就是“国之大者”,健康就是民生之基、民生之本,而且随着社会进步,人民生活的提升,人们对健康的关注度和期望值也越来越高。医院服务就是保障人民健康的重要阵地和平台,医务工作者是守卫人民健康的主力军,从这个意义上看医院服务工作的政治性是相当鲜明的。

习近平总书记在2016年召开的全国卫生与健康大会上的重要讲话中阐述了建设健康中国的战略思想,在党的十九大报告中明确提出“实施建设健康中国战略”,将建设健康中国摆在优先发展的战略位

<sup>\*</sup> 摘自《习近平治国理政》(第4卷)(外文出版社,第1版,2022年,第57页)

置上,强调同党和政府的所有政策对接。战略就是政治,优先战略就是大政治。在实施建设健康中国、开展建设健康中国行动中,医院服务是前沿阵地,是人民健康保卫战的主力部队,是攻坚战先锋和不可替代的“敢死队”,这也充分地体现了医院服务的政治性。

在减贫实现全面小康社会的伟大斗争中,习近平总书记反复强调“没有健康就没有小康”,在全面开启建设中国特色社会主义现代化的新征程的重要历史节点上习近平总书记深情地指出,健康是全面现代化建设的最重要的指标,医院服务就是人民健康的不可替代的重要支撑和保障,也可以说,医院服务是全面建设社会主义现代化、实现复兴中华伟大梦想的不可替代的重要支撑和保障,这就从更深层次上体现了医院服务的政治性。

在抗击新冠肺炎疫情,夺取大上海保卫战胜利、巩固全国抗疫斗争人民战争伟大胜利战果的中央常委会上,习近平总书记将护佑人民生命健康贯彻落实抗疫斗争“动态清零”总方针提升到践行党的性质和宗旨的高度,让我们进一步地深刻体会到医院服务的鲜明政治性。

原全国政协主席李瑞环同志在天津市主政期间曾讲过一段含义非常深刻的话,他说:“医院这个地方很教育人,人们到医院看一次病就等于上了一堂政治课,住一次院就如同住了一期党校”。他用很朴素但又很形象的语言阐述了医院服务的政治性。因为医院服务内含着党和政府对人民群众的关爱,体现着党和政府的形象,“关系”到党的初心使命,责任担当的落实、落细。

### 15. 医院服务如何体现政治站位,为政治服务?

政治站位就是坚定“四个自信”,提高“四个意识”,做到“两个维护”。“四个自信”的核心就是坚信习近平新时代中国特色社会主义思想

思想是21世纪活的马克思主义,是指导我们思想的理论基础,是武装我们头脑威力无穷的精神原子弹,是引领中国人民从胜利走向胜利的方向盘和力量源泉。“四个意识”的灵魂就是向总书记习近平这个核心看齐。“两个维护”非常明确,就是坚定不移、毫不动摇地从思想情感到实践行动上维护习近平总书记在全党、党中央的核心领导地位。党的十九届六中全会关于《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》将“两个确立”即确立习近平新时代中国特色社会主义思想为全党的指导思想,确立习近平在党中央和全党的核心地位,明确为建设全面现代化复兴中华民族伟大梦想具有决定意义,这就进一步提升了政治站位“高、先、重、大”的政治位置。

坚定政治站位,就要坚定地用习近平新时代中国特色社会主义思想引领指导医院服务的全部内容、全过程、全环节、全细节,真正做到一切行动遵从习近平新时代中国特色社会主义思想为总路线、总纲领、总方针、总源头,灵魂和灯塔落地生根。

坚定政治站位就必须全面科学、准确地贯彻落实习近平关于实施建设健康中国战略的各项指示和要求,特别要着力于树立“大卫生大健康”观,积极主动促进由“以治病为中心”向“以健康为中心”转变,全面贯彻落实新时期卫生健康工作方针,倡导新时代医务工作者精神,弘扬伟大抗疫精神,推动医改不断深化、加快提高医院现代化建设的现代治理能力和水平,补齐医院服务防治结合、平战结合的缺陷、弱项和短板。自觉学习和践行社会主义核心价值观,在自觉自律的基础上创造尊医重卫的主客观氛围,构建和谐医患“关系”,为医院稳定安全和谐做出积极贡献。

坚定政治站位,就要认真自觉地向习近平总书记看齐。学习他“我将无我,不负人民”的崇高境界,学习他为全中国人民谋幸福、为中华民族谋复兴、为世界人民谋大同的磅礴胸怀,在医院服

务的实践中做新时代的白求恩,把有限的生命投入到无限的全心全意为呵护人民的生命健康、人性尊严的奋斗之中,为建设健康中国贡献出全部的光和热。

坚定政治站位,就必须全面从严加强党的建设,全面科学准确地贯彻落实党委领导下的院长负责制,把党委建设成用习近平新时代中国特色社会主义思想武装起来的高举伟大建党精神的战斗指挥部,将基层党支部建设成在建设健康中国行动中拼搏进取、攻坚克难的战斗堡垒,将每一个共产党员培育成贯彻落实党的卫生与健康事业路线、方针、政策和各项要求的先锋模范白衣战士。党组织团结带领全体职工在医院高质量发展现代化建设的新征程中向着复兴中华伟大梦想的目标不断地挺进。

## 16. 为什么说“人民至上”“生命至上”是医院服务的崇高职业信仰和核心责任担当?

“人民至上”是习近平总书记一贯倡导并身体力行的理念,“生命至上”是习近平总书记在亲自领导并指挥的抗击新冠肺炎人民战争中提出的新理念。“人民至上”“生命至上”,是由我们党的性质和宗旨决定的,内含着党的人民性,彰显的是我国卫生健康事业的本质属性。习近平总书记指出,“在保护人民生命安全面前,我们必须不惜一切代价,我们也能够做到不惜一切代价,因为中国共产党的根本宗旨是全心全意为人民服务,我们的国家是人民当家做主的社会主义国家”<sup>\*</sup>。“人民至上”是以人民为中心发展思想的根本体现,它表明我们党的本质和使命是把人民置于党的各项事业至高无上的位置。在不同时代和不同场景下,人民至上往往有着不

---

<sup>\*</sup> 摘自《习近平谈话治国理政》(第四卷)(外文出版社,第1版,2022年,第98页)

同的表现形式,但是本质始终如一,那就是不断提升人民的获得感、幸福感和安全感,保障人民生命安全、满足人民群众需要和利益追求、促进人民身心健康的全面发展。

以“人民至上”“生命至上”彰显的是医院的“初心使命”和责任担当。只有将“人民至上”“生命至上”从认识和实践的结合上作为崇高的职业信仰,才能坚定医院现代化建设高质量发展的政治方向,才能使医院服务的改革发展建立在坚实的基础上,才能获得在贯彻执行新发展理念在实践中不断取得胜利的根本保障。福建三明医改在全国立起一面鲜艳的旗帜,2021年3月23日习近平总书记在考察三明市沙县总医院时深情地讲:“我很关注你们的改革。这是一种敢为人先的精神,人民至上、生命至上理念的觉悟担当”。\*极其深刻地阐述了“人民至上”“生命至上”理念对医院改革发展的重要意义。

习近平总书记还指出:“现代化最重要的指标还是人民健康,这是人民幸福生活的基础。把这件事抓牢,人民至上、生命至上应该是全党全社会必须牢牢树立的一个理念”。\* 医院服务只有坚守“人民至上”“生命至上”的理念,才能抓住核心责任担当,在呵护人民健康的服务实践中扮演好主力军的角色,在建设“健康中国”行动中充分施展自身的智慧和力量,为建设“健康中国”乃至构建人类卫生健康共同体的奋斗中不断地做出新贡献。

## 17.为什么说医院科技是医院服务的核心工具和手段?

我们说,医院服务的核心工具和手段是医院科技,是因为如下几点。

---

\* 摘自《人民日报》(第1版,2021年)

第一,医院科技是医院服务综合实力、核心竞争力的核心要素。在医院服务现代化建设中,医院科技居于核心战略位置,医院科技水平的发展和提升是医院服务水平的发展和提升的先导。发展是硬道理,而医院科技是医院服务发展的硬核的硬支撑。特别是医院服务突破性、跨越性的发展,医院科技起着决定性作用。广大人民群众对生命和健康日益增长的需求、渴望和期盼,主要靠卫生科技进步创新而实现。在抗击新冠肺炎疫情的斗争中,“核酸检测”技术、中西医新药以及疫苗接种的作用,非常深刻、生动地显示出在医院服务中科技的重要作用。

第二,医院科技是医院服务主体的柱石。医院服务的主体是由学科完成的,而学科建设的柱石是医院科技。实际上医院学科建设的自然物性环境、人文环境和政治环境建设都是围绕着科技进步、支撑着科技进步,统筹、协调、聚焦于科技进步,离开了科技进步,学科建设就成了无源之水、无本之木。

第三,医院科技是医院服务人才之基。医院服务之本在于人才,而人才健康成长、全面发展的基点和支点是医院科技。医学人才服务于人民,主要是通过医学科技实现的。我们常讲“德才兼备”“德艺双馨”,我们当然要坚定地坚持以德为先、为帅,但脱离科技才艺的德是疲软的,甚至是虚无的。

第四,医院科技是医院服务质量的重要支撑和保障。服务质量是医院服务永恒的主题,是服务者和被服务者共同关注的焦点。医院服务从根本上来讲是通过医院科技解决医疗健康问题,从这个角度可以说医院科技的水平和质量决定着医院服务质量。改善和提高医院服务质量的主要途径是通过医院科技进步实现的,一项新技术的使用可以明显地改善并提升医疗健康服务质量,这已成为人们的共识。另外,保障医院服务质量可持续进步和提升是要

靠全面质量管理实现的,而全面质量管理是有一套科学管理技术组成的,说到底也还是科学技术决定着医院服务质量。

第五,医院科技是决定医院服务价值和效益的关键。医院服务的价值和效益,主要是由医院科技创造的。在医院服务中,自然悟性环境创造的价值是基础价值、附加值,而且这一基础附加值只有通过医院科技实施才能被激活体现出来,医院人文环境和政治环境创造的是医院服务价值和效益的增加值。科学管理是实现医院服务价值效益期望值的导航标和压舱石,但科学管理也属于大科技范畴。医院服务的实践证明:一个新药、一项新技术可以使医院服务的价值提升数倍、十几倍乃至几十倍。微创技术、移植技术、基因技术推动医院服务发展进入一个崭新的阶段,而今互联网技术、智能技术以及相关的生命科学新进展凸显了医院服务现代化的更加宽广的道路、更加光明的前程。

医院科技的发展、创新必然体现在医院服务的效益上。一方面,医院科技进步、创新可持续地提升医院服务水平质量和效率;另一方面,医院科技创新的新技术、新方法、新药物成果不断地转化为医疗健康服务的生产力,其产生的推动促进健康中国的经济效益是巨大的,其社会效益是难以估量的。

## 18. 为什么说服务主客体和谐一体化是医院服务最高、最理想的状态和模式?

服务主客体和谐一体化是医院服务的最高、最理想状态和模式,是由医院服务内涵本质和期望目标的特殊性决定的。医院服务是为社会提供医疗健康服务,其初心使命是对广大人民群众的生命和健康负责;其工作目标是预防、维护、诊治疾病、促进健康。但这个目标是需要医务工作者和被服务对象共同完成的,只有在

主客体和谐一体化的状态和模式下,这个使命才能顺利完成,共同的目标才能如期实现。首先,服务主客体和谐一体化是建立在主客体互相信任的基础之上,而互相信任是通过真诚有针对性、有效交流实现的,服务主客体之间人文的交流既是互相了解认识,增进互信和情感的方法、路径,也是建立和谐合作的动力。和谐合作“关系”一旦建立,形成主客体和谐一体化的状态和模式,求医的期望值才能成为共同的目标,在整个服务过程中才能保障双方心往一处想、劲往一处使,有问题共同解决,有困难共同克服,共同维护着双方的人格尊严,共同护佑着服务的质量和效果。

## 19. 为什么说同服务对象互信、互动、共建、共享是医院服务的本质要求?

医院服务的本质内涵有四:一是护佑被服务者的生命健康;二是维护被服务者的人性尊严和价值;三是推动促进健康中国建设;四是维护社会和谐文明安全稳定。同服务对象建立互信、互动、共建共享“关系”是实现医院服务本质内涵的内在要求。

一是实施建设健康中国战略的必然要求。以“共建共享,全民健康”为主题的“健康中国2030”战略以及“以基层为重点,以改革创新为动力,预防为主,中西医并重,将健康融入所有政策,人民共建共享”是新时代卫生与健康工作方针,都强调了医院要同服务对象互信、互动、共建、共享的要求。

二是护佑被服务者生命健康的必然要求。医院服务护佑被服务者的生命和健康是同被服务者共同完成的,只有当服务者和被服务者建立起互信、互通、共建、共享的“关系”,才能确保医院服务护佑被服务者生命和健康的目标获得圆满实现。因为只有在互信的基础上才能保证科学有效的互动,只有共同努力奋斗,才能共享

预期的效果。

三是维护双方人性尊严价值的必然要求。在医院服务实践中,服务者和被服务者都自觉或不自觉地坚守自身人性尊严和价值的内在要求,只有在双方互信、互动的基础上,各自的人性尊严和价值才能得到对方充分地维护和尊重,而也只有在双方的人性尊严和价值得到彼此充分尊重和很好维护的前提下,双方的共建共享才能达到较高的效果。

四是维护促进社会和谐、文明、安全、稳定的必然要求。同服务对象建立互信、互动、共建、共享“关系”,不仅仅“关系”到服务对象生命和健康护佑的本身,而且还具有广泛巨大的社会效益;不仅体现在生命健康增值的效益上,而且还关乎医院整体乃至社会的和谐、文明、安全、稳定建设上。而这种广泛而巨大的社会效益也只有在被服务对象之间建立起互信、互动、共建、共享“关系”的基础上才能充分地发挥出来。

## 20. 如何在医院服务的实践中全面体现同被服务对象的互信、互动和共建、共享?

在医院服务实践中全面体现同被服务对象的互信、互动和共建、共享,必须着力在从以下十个方面抓落实。

第一,要提高同被服务对象建立互信、互动和共建、共享关系重要性的认识,这是前提和基础。同被服务对象建立互信、互动和共建、共享关系,既是医院服务的重要内容,也是医院服务的重要目标;既是战略方略的旗帜,也是战术举措方法;既是彰显政治方向的方向盘,也是业务实施路径的红绿灯。关系到医院服务贯彻落实“人民至上”“生命至上”“以健康为中心”初心使命、责任担当的全面落实和深刻体现;关系到医院服务全面贯彻落实新时代党

的卫生与健康工作方针的坚定性和坚实性;关系到医院服务在建设健康中国行动中的主动精神、动力集聚以及业绩和贡献;关系到医院服务在新时代、新阶段实施高质量发展全面建设社会主义现代化的战略基础的夯实和动力源泉的开掘;关系到医务工作者可持续地提升政治业务综合素质,全面发展的动力、条件和环境建设;关系到医院整体乃至全社会的文明和谐建设以及平安稳定局面的维护和促进。首先要提高领导层的认识,同时要指导帮助管理层提高认识,进而要力促全体工作人员提高认识,必须达到全院上下共识的目标。

第二,切实加强党的领导,这是推动促进“关系”建设的组织保障。同服务对象建立互信、互动和共建、共享关系既然是关系到战略、关系全局、关系长远,就必须全面地置于党的领导之下。医院党委要切实加强对这项工作的领导,将“关系”建设纳入党委的议事日程,明确一位主要领导负主责,其他领导根据责任分工,也要对此工作配合兼管,将此项工作列入党建的重要内容,明确党支部在“关系”建设中发挥战斗堡垒作用,要求每位党员要发挥先锋模范作用带头作用。

第三,明确纳入医院整体高质量发展全面现代化建设规划、计划,这是推动、促进“关系”建设的战略基点。同服务对象建立互信、互动和共建、共享关系是医院全面现代化建设的一项根本建设,既是重要基础,又是独特的动力,对全面提升现代化建设的质量和速度必然产生举足轻重的影响。因此必须将其明确地纳入规划计划中,有目标、有标准、有明确的路线图和精准的时间节点。

第四,坚定政治站位,坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导工作。这是推动促进“关系”建设的灵魂和生命线。要站在捍卫“两个决定”、做到“两个维护”的政治立场上,视

建立互信、互动和共建、共享关系为捍卫“两个决定”、落实“两个维护”的具体实际行动。习近平总书记关于建设健康中国的论述即全面深邃又现实具体,结合建设“关系”的思想和工作实际,认真学习习近平总书记关于有关教导和指示是建设“关系”并可持续地发展“关系”的根本关键所在。

第五,建立健全并巩固相关的制度、规范和标准,这是推动促进“关系”建设的法制保障。建设同被服务者互信、互动和共建、共享关系既然是一项关系到战备、全局、长远的根本大计,就必须将其纳入医院服务常规管理和治理的重要内容,建立健全并执行好相关制度、规范、标准才能保障“关系”建设的惯性运行和可持续发展。这既是医院现代化建设落实全面依法治院的具体体现,也是提高医院服务现代化治理能力和水平的内在要求。

第六,强化培训和教育,这是推动、促进“关系”建设的关键。建立同被服务对象之间互信、互动和共建、共享关系的关键在于医务工作者的综合素质,特别是人文素质、素养的水平和发挥的程度。近年来,医院文化建设有了长足的进步,医务工作者的人文素质和素养有明显的提升,但还远远不能适应新时代、新阶段建立“关系”的需要,因此,必须从实际出发,有针对性地强化培训,从基础抓起,系统地提升医务工作者的人文素质和素养,特别要强化同被服务对象思想、心理、专业沟通的技能水平。

第七,从实际出发因势利导对被服务对象进行针对性的科普宣教,这是推动促进“关系”建设的重要基础和前提条件。同被服务对象建立互信、互动和共建、共享关系是由服务者和被服务者双方共同建立的,主导方当然是医务工作者和医院,但若没有被服务对象的和谐配合,这个“关系”是建立不起来的。因此,从被服务对象的本身实际出发,有针对性地进行相关的宣教,因势利导、潜移默化

默化、循循善诱地唤醒、启发、提升他们同医务工作者合作的主动性、自觉性和能力水平,这是一项不可替代而又必须做好的基础性工作。

第八,着力培养树立典型,这是推动促进“关系”建设的政治性举措和有效路径。各方面的工作都需要培养树立典型,同被服务者建立互信、互动和共建、共享关系的工作尤其需要培养树立典型,一方面这是新时代以来强调的一项新工作,另一方面,这方面的先进典型在各个层面都不是很多,至今尚未见到在全国有影响的典型事迹报道。通过培育树立这方面的先进典型,一方面要发挥典型巨大、具体、鲜活的带头和引领作用,另一方面,通过认真总结先进典型创造的新鲜经验,加深我们对建设“关系”内在规律的认识,不断提高加强“关系”建立的自觉性、科学性和实践性。

第九,全面实施现代化服务模式,这是推动促进“关系”建设的内在要求和实践规范。现代医学服务模式是生物、心理、社会、自然生态四位一体的服务模式,这样的服务模式只有在同被服务者互信、互动和共建、共享的基础上才能完整充分地体现。而新服务模式是实践运行中必然推动、促进并规范着新“关系”的建设和巩固发展。概括地讲,全面实施新服务模式同建立“关系”之间是一对互相依存、互动的辩证统一关系。

第十,全面准确整体贯彻落实新发展理念,这是推动促进“关系”建设的战略支撑和保障。新发展理念是习近平总书记关于我国在新时代要什么样的发展,怎样发展理论同实践结合的科学答案,是马克思主义发展观的最新成果,既是引领全面建设社会主义现代化、高质量发展、建设新格局的大方向,同时指明了发展的正确路径,也提供了科学的方法,特别突出地强调了发展的根本动力。新发展理念是各行各业发展的“红绿灯”“指挥棒”,同被服务者建立互

信、互动和共建、共享关系,必须遵从新发展理念的引领和指挥。新发展理念就是“创新、协调、绿色、开放、共享”五位一体的发展理念。建立新“关系”必须以创新为灵魂和根本动力,必须协调医院服务中方方面面的关系,比如自然物性环境、政治环境、人文环境的协调统筹关系。必须坚持绿色发展最大限度地降低对环境生态的负效应;必须坚持开放,因为新“关系”的建立原本就是一个开放的系统。最后是共享,正如河流千转归大海,依靠人民、为了人民,这正是我们建设新“关系”的出发点和落脚点。

## 21. 为什么医院服务必须坚持从“以治病为中心”,向“以健康为中心”转变的战略方向?

从“以治病为中心”,向“以健康为中心”转变,凸显的是从“治病”向呵护健康,从专注“病”向整体“人”,从重“治疗”向重“预防”的转变,公平公正地实现健康全覆盖,预防为主,防治融合,推动促进健康中国建设的科学发展。

一是坚定政治站位的要求。从“以治病为中心”向“以健康为中心”战略转变是习近平总书记建设健康中国战略思想的重要核心观念,是在卫生与健康内在本质规律的基础上提出来的,体现了习近平总书记的战略思维和底线思维,展现了习近平总书记“人民至上”“生命至上”,以人民为中心的理念和政治立场,是卫生与健康事业必须遵循的源和宗,当然也必然是医院服务必须遵从的最高宗旨,这是由医院服务必须坚定政治站位和政治立场决定的。

二是医院转型的内在要求。医院从建立之始就是以治病为中心,遵照“以治病为中心”向“以健康为中心”转变的要求,医院必然要由以治病为中心的医院向以健康为中心的医院转变。这是医院

服务初心和使命的拓展和升级,是医院在新阶段高质量发展全面现代化建设的必由之路,也是落实健康中国行动的战略要求。

三是牢固树立大卫生大健康观的根本路径。习近平总书记倡导的大卫生大健康观是对卫生健康促进发展内在规律的总结,是马克思主义中国化关于人的全面发展理论的重大创新,是新发展理念在卫生健康事业中的具体体现,其内涵十分丰富且极具挑战。实现此转变至少要树立八个全新的观点:第一,主体全方位的健康观:人的真正健康是人的总体生态(生理、心理、道德、精神)、生活生态、自然环境生态之间的协调、动态平衡状态。第二,全生命健康观:健康要贯穿在生命的全过程,因此要满足适应生命在不同阶段、不同时空、不同状态下对健康的不同需要,即满足、适应生命全过程的健康需求。第三,方法举措综合观:维护、促进健康的举措靠综合,即中西医结合、四大医学(临床、预防、康复、保健)综合、医学和体育及其他举措综合。第四,公平公正观:人人享有基本医疗健康服务,在基本医疗健康服务领域内对服务的内容、方式、技术、水平和质量人人具有平等、公正的享有权利。第五,动态发展观:医疗健康服务水平要与经济社会发展总体水平相适应,与人民群众对健康总需求相适应,与科学技术发展水平相适应,这是一个动态发展的过程。建设“健康中国”的总体发展水平随着经济社会和科学的发展而发展,永无止境,永远在路上。第六,联系包容观:卫生健康事业不是孤立的,是经济社会全局的有机组成部分与经济社会发展的一切方面都有关联,与党和政府的一切政策都相联系。第七,整体全覆盖观:首先是国民的全覆盖。全民健康,14亿多人民,一个都不能少;同时是生命全过程、生活内容全面覆盖;再者是医学科技全覆盖,预防、诊断、控制、治疗、康复六位一体;最后是全人类,建设人类卫生健康共同体。必须明确:医疗健康服务是一个

以人的生命至上、健康为核心,以全生命、全生活为基点,以“以健康为中心”相关服务为网络,以“优质公平”为出发点和落脚点,动态连续可持续可控的系统工程。第八,建设系统观:“健康中国”建设是一个多元、立体、复杂、庞大的系统工程,重点包括普及健康生活,优化健康服务,完善健康保障,建设健康环境,发展健康产业。这是建设“健康中国”的“五位一体”是一条完整系统的工作链条。

四是落实“健康中国”行动的强大动力。实施健康中国行动是党中央、国务院的重大决策部署,从当前讲是为人民谋幸福、谋健康,从长远讲是为民族谋复兴。习近平总书记提出建设“健康中国”五项重点工作是在卫生与健康内在本质规律的基础上提出来的。按照“以治病为中心”理念,医院服务只担负其中一项责任,如按照“以健康为中心”要求,医院服务除担负治病外,其他四项任务也都必须参与,这既是压力也是动力。

五是遵从卫生健康事业发展规律的必然要求。“以健康为中心”是卫生健康事业最基本的规律,卫生健康事业的全部工作都要围绕“以健康为中心”,医院服务尤其应严格遵循这一基本规律。换言之,医院服务只有完全、彻底地执行“以健康为中心”的全部要求,才能将医院服务的实践科学地纳入卫生健康事业规律的轨道上,才能科学有序地做到预防为主、防治结合,分诊一体、人疾一体。

六是改革创新医院服务链的根本遵循。“以治病为中心”的服务链同“以健康为中心”的服务链有重大不同。一是服务领域拓展,由一项服务拓展为五项;二是服务内涵深化,囊括总体生态和全生命健康;三是服务技术扩容,由医学技术向其他领域技术延伸;四是服务方法举措向大医学发展;五是服务路径重心下移;六是服务方式向线上线下融合发展。因此医院服务链和流程的改革创新只有遵循“以健康为中心”才能坚定正确的政治方向和科

学路径。

七是促进医务工作者全面发展的有效途径。从“以治病为中心”,向“以健康为中心”转变的战略方向,既为在新时代新阶段医务工作者健康全面发展指明方向,同时也为医务工作者健康全面发展搭建了更加宽广坚实的平台,拓宽了发展的路径,注入强大的动力,为实现自身价值做出更大贡献创造了机遇。

综上所述,可以清楚地看出,树立大卫生大健康观和实施从“治病为中心”向“以健康为中心”转变是一体两面。贯彻落实大卫生大健康观必须实施从“以治病为中心”向“以健康为中心”转变。而这个战略转变必须在大卫生大健康观引领指导下,才能不断可持续深化向前发展。医务工作者也只有在“以治病为中心”向“以健康为中心”深入持久不断的战略转变的实践中才能将大卫生大健康观牢固地树立起来。

## 22. 医院服务如何主动适应并推动从“以治病为中心”向“以健康为中心”的战略转变?

第一,必须提高认识,坚定政治站位和政治立场。习近平总书记提出的从“以治病为中心”向“以健康为中心”转变,事关人民的生命与健康;事关卫生健康事业健康可持续发展的战略大局;事关卫生健康事业发展的路线方针和道路,既关系到我国卫生健康事业由大变强,也关系到为建设人类卫生健康共同体的贡献。所以,贯彻落实习近平总书记这一重要指示,是我们增强“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”的政治问题、立场问题、政治站位的大问题。我们一定要坚定不移地遵从习总书记的教导,遵循卫生健康事业发展规律的内在逻辑,顺应历史前进的大潮流,做坚定自觉、明白勇敢的“转变”促进派。

第二,在提高认识的基础上,结合医院的具体实际,搞清楚医院在“转变”中的奋斗方向、目标,明确医院在“转变”中自身功能定位和角色的初心使命、责任担当。要清醒地认识到我们医务工作者不仅是医疗健康服务的主力军、医改的主力军,我们当然也是实施“转变”战略的主力军。我们是能够闯出一条新路的“敢死队”,既是先头部队又是攻坚主力,还是将胜利的旗帜插到高峰上的尖兵。这个定位必须明确、必须坚定。我们必须坚定、自觉、明白、勇敢、义无反顾地将在“转变”战略实施过程中我们应该承担的责任全部承担起来,并作为光荣的历史使命完成好。

第三,做好规划,确立明晰的工作重点。

(1)以政治站位为先导,这是灵魂和生命线。

(2)以牢固地树立“大卫生大健康观”为基础,这是灯塔和方向盘。从“以治病为中心”向“以健康为中心”转变同树立大卫生大健康观是习近平总书记在2016年全国卫生健康大会重要讲话中一并提出的,转变是树立大卫生大健康观的题中之意,“观”是“转变”的根和魂,“转变”是“观”的体和魄。“观”和“转变”的辩证统一,既引领着建设健康中国战略的大方向,又激发集聚着建设的强大动力,同时开拓着健康中国行动的康庄大道。

(3)以调整医院功能结构为主线,这是实现由“以治病为中心”向“以健康为中心”的医院转变的方略和举措,是医院服务落实“以健康为中心”宗旨的战略基础、前提条件和主要的工作内容。

打造六位一体的工作体系:预防、预警、救治、管理、培训、研发。

创建预防医疗有机融合、平战结合的体制机制。

大力推进振兴中医药,坚持中西医结合战略方向。

增加调整完善学科结构。

建立调整、完善、适应“以健康为中心”功能结构的医院服务相

关标准规范和制度体系。

医院功能同社会健康管理无缝对接。

上述功能要体现在技术和管理两个层面,个体、科室、全院统筹,整体发力,医院同中观、宏观科学对接,协调融合。

(4)要大力推动医疗健康服务高质量发展。持续优化医疗服务,改善患者就医体验;推进“三医结合”和社区落实分级诊疗制度,引导患者科学就医;医疗健康服务资源重心下移,提升县域服务能力,方便患者就近就医;持续提升医疗质量,保障患者医疗安全。

(5)构建“以健康为中心”的全生命、全方位服务链条为路径,这既是方略也是载体。

(6)以培育和建设能够自觉主动适应“转变”的要求,并能充分担当“转变”责任的科技和管理人才队伍为中心,这是主要资源和动力。

(7)要依法保障医务人员基本权益。合理安排医务人员休息休假;切实改善医务人员薪酬待遇;继续加强医务人员劳动安全卫生保护;有效保障医务人员享有社会保险与福利。

(8)要营造调动医务人员积极性的良好环境。不断完善医疗机构民主管理制度建设;进一步加强医务人员的人文关怀;着力创造更加安全的执业环境;扎实做好医务人员的培养培训。

(9)以加大中医养生学创造性转化、创新性发展的力度,加快提升中医药现代化质量水平和走向世界的步伐,以中西医结合为切入点和突破口。这是发挥我们的战略优势和特长,也是文化自信的信仰、信念和信心植根所在。

(10)创新医院服务新路径、新方式。创建网络医院、智慧医院,实施线上线下服务对接融合的体系机制。

## 23. 医院服务如何体现“贯穿健康全过程,延续生命全周期”?

健康全过程是由六种状态构成:即健康、亚健康、前期亚临床、临床、疾病、疾病转归;生命全周期是从孕育胎儿到临终的整个过程。

(1)创新服务的新体系,落实分级诊疗工作,扶持基层医疗卫生机构基础设施建设和设备配置,遵循“应留尽留,该转即转”原则,完善分级诊疗程序。推进“家庭医生工作站”建设,以重点人群个性化签约服务为重点,聚焦离退休干部、党员群体等,充分发挥先锋模范作用,带头签约,深入推进家庭医生签约服务和基本公共卫生服务。探索慢性病健康管理医防融合管理模式,实施个性化签约服务。

(2)创建管理制度体系,从医院的运营体系、薪酬制度和综合管理方面进行调整,提升医院服务的公益性。坚决贯彻落实医院党建工作,强化党的领导,在医院改革中起到“总开关”的作用;增强管理职能,将决策、监督和管理等权利分离,创建权责分明的管理体制;完善医院绩效考核制度,加大控制医院费用增长、药占比和耗材占比等的指标权重,强化考核结果的综合运用,发挥引导、规范、激励和约束作用。

(3)提高医务工作者知识、素质和能力水平。医务工作者要始终坚持对医学知识的学习和临床技能的操练,随着社会的不断发展,对医学的认知和对疾病的临床治疗方案也日新月异,医务工作者要培养终身学习的意识。同时医学是一门经验性、实践性很强的学科,在实践学习这一环节上,互学互助尤显重要,这不仅是团队精神建立的基础,也是最有效最便捷的学习通道。在当今比较

紧张的医疗环境下,还要注重服务的艺术性,充满艺术性的服务语言,是医务工作者沟通的工具和手段,也是缓和医患关系的法宝。因此,医务工作者在与患者沟通时,语言需兼顾人文性、通俗性、科学性及艺术性,要使患者及其家属既听得懂又容易接受。

(4)建设健康档案的互通互联。近年来,为落实国家“互联网+医疗健康”,促进“健康中国”建设,国家倡导社会大力发展医学人工智能和健康大数据技术,鼓励各地各级医院加强信息化、数字化建设,全面推进医院转型发展,以建设区域医疗中心为目标,实现智慧医疗,促进地区医疗水平同质化发展。具体可通过:统一协调、共同协作,让信息化建设有保障;科学规划、加大投入,从信息化建设的各个层面、各种力量等多方面进行综合、全面的设计;打通医院现有系统间信息流通的壁垒。通过构建信息集成平台实现多业务系统间的整合和扩展,提供统一的数据交换和协同交互平台,推进医院信息集成平台的建设;依托于大数据技术,努力发展医联体和云医疗,为医院管理者提供所需的决策支持。

(5)提质加速分级诊疗体系建设。分级诊疗制度是医疗健康服务的一项基础、基本制度,必须提质加速,在体制机制建设上下功夫、用气力。建立并完善分级诊疗模式,建立不同级别医院之间、医院与基层医疗卫生机构、接续性医疗机构之间的分工协作机制,健全网络化城乡基层医疗卫生服务运行机制,逐步实现基层首诊、双向转诊、上下联动、急慢分治。进一步推进家庭医生签约,要求“签约一人、履约一人、做实一人”,推进分级诊疗落地;进一步深化基层综合改革,为分级诊疗奠定基础;进一步加强医联(共)体建设,调整优化医疗资源结构布局,促进医疗卫生工作重心下移和资源下沉,提升基层服务能力,为推进分级诊疗创造条件;进一步加强全科医生队伍建设,提升基层服务能力;进一步加强信息化建

设,推进“基层检查、上级诊断”,构建有序的分级诊疗格局,为分级诊疗提供更多便利。

(6)建设服务网络。加强对信息平台软硬件的建设,优化服务平台,建立覆盖面更广的居民健康档案数据库,丰富信息系统内容,促进基本医疗卫生服务、医保、药品信息的全面升级,以满足医患对医疗卫生信息化的各种需求。明确信息化建设功能,推动“互联网+”健康服务,加强区域间居民健康档案共享、城乡间信息系统互通,提高居民转诊效率;加强互联网医院建设,实施线下、线上服务融合一体化。方便居民预约、分时段诊疗、网上就诊等,为居民提供快速的诊疗服务。

(7)扎实推进信息化建设,循序渐进地推动网络医院、智慧医院建设。一是以电子病历为核心推动医疗机构信息化建设;二是落实《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》,实施进一步改善医疗服务行动计划,运用信息化手段解决人民群众看病就医过程当中“难点”“堵点”问题。推动互联网诊疗服务、互联网医院、远程医疗服务、“互联网+药学服务”、“互联网+护理服务”健康快速高质量发展;三是积极稳妥促进互联网医院建设,扎实推动线上和线下服务的有机融合;四是加强智慧医院建设,出台医院智慧服务分级评估标准体系,推动医院运用智能化、信息化技术,提高医疗质量和效率,提升精细化、信息化管理水平;五是应用信息化技术推动医院服务高质量发展现代化建设进程,提升现代化治理管理的水平和能力。

## 24.为什么说医院服务的普适性寓于个性化服务之中?

普适性寓于个性是个哲学概念,讲的是普适性与特殊性、共性与个性的关系。对于一切工作,一切服务都必须遵循服务的普

适性寓于个性化服务之中,因为“具体地解决具体的问题”是辩证法的灵魂。我们想强调的是:医院服务的普适性寓于个性化服务之中较之其他行业的服务更突出、更鲜明、更严格、更复杂、更重要也更关键,因为医院服务面对的是人的健康和生命,而每个生命体的健康状态的不同,要比“世界上没有一片树叶是相同的”复杂得多。况且任何一个生命体都内涵着很大的不确定性和很多的未知因素,因此,这是一个在医院服务的实践中必须高度关注、严肃认真对待、严谨科学探究的认知和实践相结合的重要课题,没有最好和完美,只有更好、更接近完美,必须持续不断地追求,永远在路上。

医院服务的普适性就是医院服务实践中必须严格遵循的相关法规、条例、制度、规范、标准、流程,贯穿于医院医疗健康服务实践的全过程、全环节,体现在服务的所有细节之中,是由医务工作者团队和被服务者共同完成的。从一定意义上讲,在医院服务的实践中遵循相关的普适性,就是一个“执法”的过程。因为医院服务实践中遵循的相关法规、条例、制度、规范、标准、流程都是由各级政府在相关文件中明确的,是具有法律、法规效力和权威的,医务工作者在医疗健康服务的实践中,必需无条件的敬畏、遵从并一丝不苟、不折不扣地贯彻、执行。学习和掌握相关法规、条例、制度、规范、标准、流程的水平,既是医务工作者资格审定的入门条件,也是考评医务工作者尽职尽责的重要依据,更是医务工作者晋升提职的关键要素。因此,医务工作者必须将学习践行医疗健康服务普适性的相关法规、条例、制度、规范、标准、流程的要求视为自身初心使命,责任担当的前提和基础,将持续不断地提升贯彻落实水平和质量视为实现历史使命的进步阶梯。但必须清醒地认识到,这只是前提条件和基础,并不是本质和内生动力,

只是进步阶梯并不是必然路径。在医院服务普适性同个性化这对矛盾关系中,只有将个性化寓于普适性之中时,才能称得上是完成了科学、完整、系统的医院服务,而其中的个性化才是完整服务中的本质和内生动力,才是促进医务工作者服务水平和质量不断提升的科学路径。

从当下医院服务实践的现状看,在普适性和个性化这对矛盾中,矛盾的主要方面是个性化,是个性化不到位,是块明显的短板和弱项。从客观上讲,医疗健康服务对象的生命和健康状态是一个极其复杂而且具有相当程度的不确定性和一定程度的不可知性,从主观上讲,医学教育本身包括院前教育,乃至继续教育对认知和掌控服务对象的个性方面的教育就是一块短板,再加上进入新时代、新阶段,服务对象对医疗健康服务个性化需求的多元、多维、多层次变化,更是对医务工作者认识、把握服务对象个性化要求提出新的更严峻的挑战,因此,我们必须提高强化医务工作者对服务对象个性化进行更深入、更全面的学习和探究,不断提升对认知和掌控水平的重要性的认识。

首先必须明确被服务对象个性化的内涵包括两个方面,即主观和客观。主观方面主要是指服务对象的主观需求,这是浅层次的也是容易认知、理解和掌握的。客观方面是深层次的,是由每个人先天身体组织结构机能乃至基因密码不同而决定的生命健康状态的差异。而这先天的生命健康状态的差异又必然受到家庭环境、社会环境乃至自然生态环境的重要影响,进而表现出各种难以认知、难以判断的生命健康状态。从本质上讲,对深层次的个性的认知、理解和把握才是决定普世性寓于个性化服务质量和水平的主要方面。然而,在当下的医疗健康服务实践中,我们对服务对象深层次个性化的认知和理解往往不太关注,甚至完全忽视。有一

种倾向,即用现代高科技取代人对人的互信、互通、互动,这让我们想起无产阶级革命家陈毅元帅生前写的一首打油诗,他说“一切机械化,一切电气化,一切电钮化,总得按一下”。他强调的是无论科技现代化发展到什么水平都改变不了“以人为本”的千古哲理。而今我们豪情满怀地向着“一切信息化,一切数字化,一切网络化,一切智能化”的方向奔跑,我们相信这“四化”肯定会给人类社会、“地球村”创造出天翻地覆的变化,肯定会大大推动人类命运共同体的现代化进程,也必然会对医院服务现代化注入巨大的正能量,产生不可估量的影响。但我们依然坚信,无论这“四化”创造出何等惊天动地的奇迹也改变不了“以人为本”的千古哲理,也不可能完全取代人对人、面对面的互信、互通和互动在医疗健康服务实践中的位置,我们要毫不动摇地坚持将普适性寓于个性化之中,必须保障让个性化融入并体现在医院服务的全过程、全环节、全细节中,无论是执行法规、条例、制度、规范和流程,还是诊疗、治疗、预防、康复以及实施手术、抢救和用药,都必须体现特殊性和个性,这是医院服务现代化的题中之意和必由之路。在这方面中医具有独特的优势,中医在认知掌控被服务对象个性内在因素方面有独到之处。中医的“望、闻、问、切”“辨证论治”“四诊八纲”,中医关于不同体质的分型等为医务工作者全面、系统认知并掌握被服务者个性要素,不但提供了初步的方法和路径,而且也在几千年实践的基础上总结提炼出一整套比较系统的基础理念,其中既包含着对人体内已知要素(如心理、经络)的认知,还内含着对人体内未知要素的天才猜想。我们坚信,只要在习近平建设健康中国战略思想引领和指导下,加大对中医“伟大宝库”的挖掘和创造性转化、创新性发展,中医学一定会在深化对服务对象个性化认知上为贯彻落实“生命至上”“以健康为中心”,为建设健康中国乃至为人类卫生健康共同

体的建设做出更新更大的贡献。在这方面,我们倡导西医向中医学习,我们倡议将被服务对象个性化认知作为中西医结合的切入点和突破口。

## 25. 为什么说医院服务必须在坚守公益性、公平性的同时也必须遵从社会主义市场经济的规律?

医院服务的公益性是指医院服务人民的生命和健康的特性,全心全意为人民服务是中国共产党的唯一宗旨,这就决定了我国卫生健康事业必须坚持公益性。正如习近平总书记指出的,无论社会发展到什么程度,我们都要毫不动摇把公益性写在卫生健康事业的旗帜上。医院服务的公平性是指为服务对象提供均衡的资质、资源和同质的服务质量水平。二者都是将守护人民群众身体健康和生命质量放在首位,是医院服务必须坚持的宗旨和原则。

新时代的医改推动建立起彰显中国特色社会主义的基本医疗制度,这是世界上最大体量的基本医疗服务网络,使十四亿多人民的医疗健康服务有了基本保障,这也是医院服务体现公益性的基础和基本保障。当下正在继续深化的医改要解决的一系列问题,就是可持续的提升基本医疗保障的水平和质量,巩固发展全面彰显医院服务的公益性,同时不断改善提升医院服务的公平性。

我国实行的是社会主义市场经济制度。党的十八大以来,在习近平经济思想引领和指导下,我国社会主义市场经济制度不断完善,党的十九大以来进一步加快加强了完善的水平和速度。经济制度是上层建筑的基础,医院服务属于上层建筑领域,必然会受到经济基础的制约,置身于社会主义市场经济制度汪洋大海中的

医院服务绝对不是一座孤岛,而是其中有机的组成部分,必然会受到社会主义市场经济规律的影响甚至是支配,这是不以人们意志为转移的硬道理。我们提出医院服务在坚守公益性、公平性的同时,也必须遵从社会主义市场经济规律,就是对上述“硬道理”认识的基础上提出的一个观点,关键在于从思想上厘清并在实践中处理好二者的关系。我们认为,坚守公益性和公平性同遵循社会主义市场经济规律二者之间不是对立矛盾关系,而是相辅相成的辩证统一关系。

首先,医院服务的主要任务是保障基本医疗,而基本医疗的经济保障是由政府负主责的,因此,严格地从总体上讲基本医疗不存在市场的问题,或者说基本医疗不能称其为真正意义上的医疗市场,因为对于基本医疗的服务不存在竞争的问题。虽然基本医疗服务不能称为医疗市场,但不等于说基本医疗服务就可以完全不遵循社会主义市场经济的规律,实践证明社会主义市场经济规律对基本医疗服务的影响和制约功能及作用是举足轻重的,具体体现在以下方面:一是基本医疗服务资源的配置;二是基本医疗服务科学管理经济核算;三是基本医疗服务的价格制定;四是医务工作者薪酬水平的确定。实践还告诉我们:医院基本医疗服务只有遵循社会主义市场经济规律所内含的以上四个方面的要求才能科学、协调、可持续的发展,换个角度我们可以理解为:社会主义市场经济规律是为实施基本医疗制度保驾护航的指路明灯、基本动力和压舱石。其次,医院服务除了提供基本医疗服务同时还提供特需服务,这在国际上是普遍采用的办法。所谓“特需医疗”就是服务需求超越了基本医疗保障的范围和限度,其经济主要由个人承担。我国处在社会主义初级阶段,且有十四亿以上的人口,尽管随着国家现代化的进展,基本医疗的质量和水平

会与与时俱进的提升,但特需服务会长期存在。特需医疗从一定程度上也可以理解为市场化医疗,在经济运作上完全遵从社会主义市场经济规律。

此外,遵照习近平总书记关于“必须由以治病为中心向以健康为中心转变”的教导,医院服务开始积极主动地参与健康产业的建设和发展,发展健康产业是建设健康中国的五项重要任务之一,也是国民经济支柱产业之一,而医院服务对推动促进健康产业蕴藏着巨大的潜能。积极参与建设健康产业现代化建设既是时代的召唤、人民的期盼,也是医务工作者发挥自身的潜能、全面发力做贡献的必由之路,但医院服务在改革开拓健康产业的实践中必须完全在社会主义市场经济规律引领、指导和推动下才能健康的发展。

## 26. 医院服务为什么必须坚持以需求侧为基础、基点和基本,但必须同供给侧结构性改革结合,而且要以供给侧结构性改革为主线?

供给和需求是市场经济内在关系的两个基本方面,二者相互依存。没有需求,供给无法实现;没有供给,需求就无法满足。供给侧结构性改革最终目的是满足需求,主攻方向是提高供给质量,根本途径是深化改革。

随着我国卫生健康事业发展进入新时期新阶段,医疗健康服务供给与需求的矛盾日益显现。主要体现在医疗健康供给体系不适应需求结构变化,具体问题如下。

一是医院服务从宏观总体上不适应建设健康中国行动的战略和部署;二是从抗击新冠肺炎疫情的斗争实践中突显医院服务存在着明显的短板和弱项;三是从习近平总书记要求为人民群众

众提供全生命、全方位、全周期、高质量服务要求看医院服务存在着明显的差距；四是医院服务落后于医院科技发展的现状和趋势；五是医院服务基本医疗服务不适应中国特色社会主义基本医疗制度供给的特点；六是医院服务跟不上非基本医疗服务要求发展的需求。

供给侧结构性改革主攻方向是减少无效供给,扩大有效供给,开拓潜在需求,创新前瞻性需求,增强供给结构的适应性和灵活性,提高全要素生产率和资源配置率。根本目的是提高供给质量和效率,满足人们日益增长的医疗卫生健康服务需求,促进健康梦和中国梦的实现。供给测结构性改革要以上存在的问题为导向发力:为了适应建设健康中国行动的战略部署,医院服务的内容在坚持全面提升医院健康服务质量和水平的主体服务基础上,拓展对健康宣教,建立科学生活制度,对卫生健康环境的改造,特别是开展健康产业全面参与,为了应对重大公共卫生风险,要将医院服务发现的短板和弱项加强,将短板补齐。为了落实习近平总书记的要求,重点是要推动医院服务从以治病为中心向以健康为中心转型,在转型的过程中,特别要推动医疗健康服务体系建设和线上线下服务融合。为了适应新的科技革命发展趋势,一方面要攻坚克难攀高峰,抢占世界医学科技制高点,另一方面要推动促进医学大科技发展,将临床医学、预防医学、康复医学,以健康促医学统筹发展。为了适应中国特色社会主义初级阶段基本医疗制度的实施和科学可持续的发展,要正确处理好实施适宜技术和高新技术的匹配关系,同时要将大力发展中医药服务摆放在突出位置上,并坚持好中西医结合的大方向。为了满足非基本医疗的特殊需求,一方面要积极引进世界尖端医学技术,另一方面要努力创新新技术,必须体现出中国特色、中国精神、中国水平。

## 27. 医院服务为什么必须从总体全局上坚持以政治为引领,以人文为核心,以医学科技为主要手段,以服务的软硬环境为支撑?

一般地说,政治是统帅,是灵魂、是一切工作的生命线;任何一项事业都必须坚持政治统帅,以政治为纲。特殊的说,医院服务本身就具有内在政治性,人民健康和生命安全就是最大的政治,所以医院服务尤其要坚持政治挂帅,政治引领。

一般地讲,任何行业的建设都必须注重文化建设,这是根和魂的建设,而医院服务的人文建设不仅是根和魂的建设,还是干和枝、体和魂的建设。因为在医院服务的实践中,人文不但是科技的支撑和保障,而且是特别重要不可替代的技和药。

一般地讲,对于任何行业,科技都是第一生产力,而对医院服务而言,科技是呵护健康、挽救生命关键的关键,呵护生命和健康的科技纳入国家科技战略发展的四个面向之一。一项新技术可以根除一个病种,可以使成千上万的患者远离死神。一件新设备可以使亿万人免除疾病诊治的延误。一款新药不但可以大大提升对疾病的诊效,甚至可以成为战胜疾病的关键。

一般而言,服务环境对任何行业都是至关重要的基础和条件,但医院服务环境包括物化生态环境、政治环境、人文环境,不但是医院服务的重要基础和条件,而且是重要动力支持和保障。

## 28. 医院服务为什么必须坚持面对面和线上服务有机结合?

医院服务坚持面对面和远程在线有机结合是将线上“轻问诊”与线下“深度诊疗”有效融合的重要途径,是医院服务路径和方式现代化的必然趋势。

线上服务是现代信息化发展过程中产生的服务新业态。伴随着信息化的快速发展以及网络诊疗的兴起,线上服务新业态快速进入发展的新阶段,医院服务以线上远程诊疗为切入点和突破口,推动医联体的不断拓展和深化,促进分级诊疗系统的建设发展。新冠肺炎疫情的爆发和蔓延为医院线上服务提供了加速发展的重大机遇,网络医院应运而生、蓬勃发展起来。

线上服务开创了医院服务的新局面:一是推动促进解决看病难、看病贵这个老大难问题;二是提升资源的充分利用、合理利用、公开利用,为优质资源下沉基层开辟道路;三是推动促进分级诊疗体制机制建设;四是应对重大疫情医院实施防治结合,平战结合的战略举措;五是解决发展不平衡的有效措施。

## 29. 医院服务为什么必须坚持中医、西医结合?

(1)党和政府方针政策决定的。中华人民共和国从新中国成立之初就在卫生工作方针中明确指出团结中西医,党的十八大以来习近平总书记多次提出要振兴中医药,并强调坚持中西医结合。

(2)从大历史观来看,中西医结合是世界医学历史发展潮流的大趋势。纵观人类历史文化和文明从来都是在交流中互鉴、在互通中发展、在互学中提升,文化、文明的交流、交汇从来没有停止过。近代以来,伴随着经济社会全球化的进展,文化、文明的互通互鉴也进入了新阶段。中西医学作为护佑生命和健康的文化载体,其间的交流和合作之大势急速发展,历史潮流浩浩荡荡,这个潮流所产生的巨大能量势不可挡。

(3)中西医结合的历史经验告诉我们这是一条广阔而光明的道路。中医从我国传出已有几百年的历史,西医传到中国是伴随着清朝闭关锁国的大门被西方列强的大炮轰开而开启的,而中西

医并重,团结中西医的方针政策自新中国建国之时就已实行。中国医生用中西医结合方法,抢救高度危重的烧伤患者,创造了成功的世界奇迹。中国学者修瑞娟用现代科学提炼中药,提出微循环理论,登上了世界最高的医学讲坛。研究员屠呦呦用现代科学结合研究青蒿素获得诺贝尔医学奖。在全世界抗击“非典”和新冠肺炎重大疫情的斗争实践中,中西医结合所发挥出的巨大威力,使人们更加清醒地认识到,中西医结合的重要性、紧迫性、广泛性及历史必然性。

(4)中西医结合是新时代的呼唤和号令。党的十八大以来习近平总书记就发出了实现复兴中华伟大梦想的号令,复兴中华就是要复兴引领世界发展的位置,就是要为人类做出更大的贡献。中国在医学上为人类做出更大贡献的主支柱,应该是中医药,而中医药要真正成为顶天立地的主支柱就必须坚持现代化,走中西医结合之路。在纪念中国共产党诞生100周年大会上,习近平总书记发出号令,吹响了向第二个百年目标奋进的进军号,开启了全面建设社会主义现代化强国的新征程,明确了新征程的主题是高质量发展。从此,我们步入了新时代的新阶段,各行各业都以高质量发展为目标,开创发展的新局面。在卫生健康事业领域振兴中医药的号角振聋发聩,在“文化自信”理念的引领鼓舞鞭策下,创立中国特色的新医学的旗帜高高升起,创立体现时代精神、适应时代要求的新医学,不能关起门来独家创,而是通过扩大开放中西医结合一起创。将西医嫁接在中医母本上,才能结出中西医精华融为一体、符合新时代要求、造福于全人类的新医学。在全球开展的同新冠肺炎疫情的斗争过程中,在多次国际会议上,习近平总书记反复强调要构建人类卫生健康共同体。伴随着中国在世界抗疫斗争中的引领示范作用的影响,中医药也进入到更多更广泛的地区和国家,同那里的医药

进行着结合,可见,中西医结合成为了世界百年未有之大变局中的一个让人类看到希望的重大亮点,也是时代呼唤应运而生的重大成果。

(5)中西医发展的内在要求。中西医产生的文化背景、基础、路径和方法不同,但其初心使命相同,护佑人的健康和生命发展方向相同——现代化。因此,中西医之间既有差异,又有内在的趋同性。中西医各有自身的优势和长处,但也都有各自的弱项和短板。在长期的实践和交往中,双方对各自的优缺强弱的认识越来越清醒,越来越清楚,全面而深刻,同时也感悟到只有互通互融、彼此结合才是提升自身的捷径,也是实现自身现代化的重要路径。这种内生动力对于推动中西医结合具有平稳可持续的特征。

### 30. 医院服务技术的复合性及复杂性表现在什么地方?

医院服务技术的复合性表现在:医院服务技术本身囊括了所有医学技术及相关非医学技术;每个服务个体都需要若干技术的配合、综合和融合;医院学科的分化和综合都体现技术的复合性;此外医院服务技术的复合性还体现在贯彻落实健康中国行动和执行国家政策的复合性。医院服务技术的复合性是由两方面决定的,一方面是服务对象的健康问题本身都不是单一的,都具有复合性;另一方面,医院服务技术本身即具有复合性。以互联网医院为例,要充分利用互联网技术为医院服务,既需要加强对信息技术的理解,还要在一定程度上运用好传播技术和物联网技术,才能更好地发挥其效用。

复杂性主要表现在被服务个体的差异性;服务主体的差异性;常规技术结合、综合的复杂性;中西医结合的复杂性;新时代新技术融入的复杂性;信息技术、网络技术、数字技术和智能技术在医

院服务实践中应用的复杂性;不同时空、不同状态的复杂性。医院服务技术的复合性和复杂性是医院服务技术的本质特征,说到底也是由服务人民生命健康的初心使命决定的,所以医院服务必须高举“生命至上”“以健康为中心”的伟大旗帜,医务工作者必须以“如履薄冰”“如临深渊”、敬畏生命、敬畏职业的心态,“坚如磐石”的坚守初心使命、责任担当,永不懈怠,永远学习,拼搏创新,踏上时代发展的节拍,奋力前行。

### 31. 医院服务团队力量的整合集约性表现在什么地方?

整合集约性体现在:一是对常规对象的服务是整合集约;二是急症抢救的整合集约;三是对特殊对象的整合集约;四是科技创新突破的整合集约;五是重大科研课题攻关的整合集约;六是面对重大疫情的整合集约;七是面对突发事件的整合集约;八是分级诊疗服务体系的整合集约;九是开拓探索中西医结合的整合集约;十是线上线下服务的整合集约。整合集约是医院服务常规状态,因此医院服务的统筹协调性是要关键。

### 32. 为什么说医院服务过程的服务链是封闭性同开放性的结合?

服务链的封闭性是指各个环节连接的精密性以及运行过程中动态协调性和发展变化的稳定性;开放性是指医院服务链同院外服务链的互联互通,从资源、内容、空间、形式、路径全方位吸纳院内服务链以外的正能量,互向内外、互向现代化、互向未来。

封闭和开放是辩证的统一,封闭是开放的基础,开放是封闭的动力和发展,医院服务工作链就是在封闭开放辩证发展的过程中与时俱进地可持续地波浪式向更高、更好发展。

从医院的服务目标看,医院的服务过程是一种“起点到终点”的流程,需要形成闭环系统确保服务质量。但从医院服务的场所看,医院不是服务的终点,医院是医疗服务的核心,还有更多的服务工作需要延伸到社区与家庭,需要不断拓展服务外延,以主动服务,以点带面实现全民健康目标。所以说医院服务过程的服务链是封闭性同开放性的结合。

随着健康观念的转变,以医院为中心,以治疗疾病为目的的封闭式医院服务已不能满足人们日益增长的健康需求,与新世纪相适应的现代医疗应当是面向社会,致力于人类健康的开放式行为。内容上,传统的医疗应当向集生理、心理、社会、文化为一体的整体综合治疗转变。范围上,应当由单一的临床治疗型向医疗、预防、保健、康复综合型治疗发展;工作场所应由医院开放到社会、家庭、工厂、学校。面对新趋势,医务工作者必须结合医院工作情况和医疗卫生行业发展实际,站在人类健康的高度,探究市场和健康需求,开拓市场和服务项目,探索开放医疗服务的新路子,切实推动促进医院服务走向社会、走向家庭、走到每个人民群众身边。

### 33. 为什么说医院服务的能力既有局限性又有无限性?

局限性是指对生命健康认知的局限性;资源的局限性;科技的局限性;医院管理治理水平的局限性;服务能力和水平落后于需求的局限性;经济社会发展水平的制约;贯彻落实党和政府卫生健康事业方针政策在实践中的落差;应对未曾准备的突发事件特别是未曾经历的重大公共卫生事件的制约。

无限性是指医务工作者爱心的无限性、医院改革开放发展的无限性、党的政治优势正能量的无限性、中国特色社会主义制度优越性以创新为灵魂的新发展理念蕴含的内在威力无限性、科技创

新动力的无限性、建设“健康中国”和建设人类卫生健康共同体前景的无限性。

### 34. 医院服务如何认识和掌控服务的局限性？

一要坚持实事求是。清醒认识医院服务能力的局限性,科学对待服务的局限性,牢固树立底线思维,杜绝犯违背客观规律的错误。

二要辩证全面发展的观点看待医院服务的局限性。一方面要尽力而为将局限性控制在可控的程度内,另一方面,通过改革创新破解局限性的限度,关键就是要解放思想,发挥主观能动性。

三要把局限内的事情做到极致,把应该做、必须做、能够做的事做好、讲好。

四要构建医患共同体,同被服务者合力克服局限性。

五要构建卫生健康共同体,由国家、包括医疗行业在内的社会力量以及公民个人联合担负责任。

六要积极主动发挥无限性的正能量,利用一切可以利用的条件、调动一切可以调动的积极因素。

七要把主动积极参与健康中国行动,纳入实施建设健康中国的战略,这是克服局限性的根本大计和基本路径。

### 35. 医院服务文化建设存在哪些误区？

党的十八大以来,特别是习近平总书记强调文化自信以后,医院文化建设发展出现了加快发展的新局面,但医院文化建设从总体上同国家建设文化强国的要求落差很大,也跟不上企业文化、学校文化建设发展的速度,关键是不能适应医院现代化建设的内在要求。医院服务文化建设在医院文化整体建设中是一块“短板”和

“弱项”，主要表现在如下几项。

一是内涵两张皮。包括①医院服务文化建设的形式化，主要表现在以下方面：服务文化建设的简单化，将文化建设等同于科技节、艺术节、运动会等娱乐活动，须知缺乏医院精神的文化活动很难激发职工的创造性；服务文化建设的浅表化，悠久的历史是医院文化的根脉所在，为医院文化建设提供丰富的内涵，而脱离历史底蕴的服务文化只会给人留以空洞、乏味感。②医院服务文化建设的同质化，生搬硬套、千篇一律。③医院服务文化建设的宽泛化，“就文化论文化”，没有厘清医院服务文化的本质特征和主要内容。④医院服务文化建设的虚空化，离开了广大医务人员与患者及家属的协同参与。

二是医院服务文化没有有机地纳入医院整体文化中，特别是没有将医院服务文化视为医院文化的血脉、经络，摆放在医院文化各子系统网络、网结的位置上，同医院文化其他子系统缺乏统筹协调。医院服务文化应该是本院服务的标识和旗帜，必须依据本院的地域环境、历史文化、医学学科特长等特点，进行凝聚、创新、发展，才能使服务文化围绕、渗透、融入医院服务全过程、全环节、全细节中，展示本院服务文化的鲜明特征和独特优势。

三是用医院文化取代医院服务文化。医院文化和医院服务文化是整体和部分的关系，医院文化建设决定着医院服务文化建设的方向方略、重心和路径，医院服务文化建设影响着医院文化建设的整体质量、特点和水平。用医院文化建设取代医院服务文化建设，不但导致医院整体文化建设的不充分、不完整，而且也成为医院文化子系统建设各自潜能的发挥以及各子系统相互之间统筹协调的力度和程度的障碍。

### 36. 为什么说医院服务效果的确定性和不确定性同在?

医院服务的效果是确定的,这个确定是由各级政府颁发的相关法规条例、制度、标准、规范决定并保障的。医院和医务工作者严格遵从并扎实执行上述要求,既是初心使命,也是责任担当,更是医院服务这个行业的本质特征,因此可以肯定地说,医院服务的效果是确定的、普遍的,是符合大概率的。但医院服务也确实存在着不确定性,虽然是“小概率事件”,但都是不可绝对避免的。医院服务效果的不确定性体现在客观和主观两个方面。客观上对于人类的健康和生命医学(也包括其他科学)尚有许多未知的领域,未知就是不确定,此为其一。其二就是已被医学科学确定的结论,随着医学的发展和实践的检验证明原有的确定结论并不是绝对的,这就为不确定打开了缺口。其三,在危重复杂病情的挽救过程中因必备条件不充分所导致的不确定性。其四,因个体体质的特异性同常规的治疗原则和标准不吻合所发生的不确定性。其五,在重大新疫情暴发初始阶段所发生的不确定性等。从主观上看,无论是医务工作者素质能力达不到解决患者问题的水平还是患者主观期望超过可能的预期都会产生不确定性。所以我们说,医院服务效果的确定性和不确定性是同时存在的。至于医务工作者在实践过程中因心理失衡、道德失准而发生的不确定性则应另当别论。

### 37. 如何掌握医院服务效果的确定性同不确定性之间的转化?

首先必须旗帜鲜明、立场坚定明确:绝对不允许由确定性向不确定性转化,同时要牢固地树立一个信念和信心,尽最大可能推动

促进由不确定性向确定性转化,千方百计攻坚克难,以“不到长城非好汉”的精神去实现由不可能变为可能。

具体方略和举措:一是将阻断由确定性同不确定性特殊工作纳入重要议程,成立领导小组,建立健全组织体系,由院长负主责,层层明确。二是加强学习教育,牢固树立“生命至上”“以健康为中心”的理念,将阻断由确定性向不确定性转化列入初心使命,责任担当的重中之重。三是以医院高质量发展战略为出发点制定健康阻断由确定性向不确定性转化的工作制度分层分级责任制、行为标准和规范,以及相应的考核标准和办法,强化科学管理和现代化治理。四是在医院建设和谐医患关系工作中列入确定性同不确定性专题,作为常态化工作,进行深入持久的调研,由党委书记统帅。五是组建重大危重患者以及疑难病症救治团队,由业务院长和医院首席专家领导指挥,同时要建立相应的工作机制。六是将服务效果不确定性向正向确定性转化纳入医院高质量发展的重要工作内容和目标,组建攻关小组,结合医院具体实际每年选1~2个课题进行攻关研究,坚持不断、永不停顿,由党委书记或院长负主责。

### 三、医院服务文化的功能

#### 38. 为什么说医院服务是高质量发展、现代化建设的重要载体和基本动力?

医院现代化最集中表现在高科技、高质量,被服务对象的高满意度上,而医院的高科技和高质量是通过高水平的服务实现。医院高水平服务是医院科技高质量实施体现的基本载体,也是医

院高科技、高质量发展的基础动力。对于医院服务是医院高质量发展、现代化建设的重要载体和基本动力认识不足,一个重要原因是当下普遍存在医院的服务能力水平滞后于高科技和高质量的要求和发展。我们有一个共识,爱和善是医院服务的灵魂和生命线。但这个灵魂和生命线必须建立在遵从呵护生命和尊严的基础上才有活力,才能发挥灵魂和生命线的作用。还有一点往往被忽视,即医院服务本身是需要自身科技的,医院科技质量发展水平越高,对医院服务本身的科技水平的要求也就越高。医院服务科技要做到两个适应:一是适应自身灵魂和生命线以及初心使命的水平;二是要适应医院科技和质量发展的水平。我们都知道,医院服务的最佳模式是同服务对象建立合作伙伴关系,而建立合作伙伴关系的前提条件和基础是彼此的沟通。这是一项很艰巨、很复杂的工作,需要我们具备心理的科技、语言的科技、沟通的科技以及聆听的科技。当下开展的线上服务则需要我们掌握信息技术相关的技术,所以沟通既是一门学问,也是同艺术融合在一起的高科技。当医院服务科技做到了上述“两个适应”,我们就会更深刻地体会到医院服务是医院高质量发展现代化建设重要载体和基本动力的作用。

医院文明和谐的核心是医患关系的和谐,而医患关系的和谐主要是通过医院服务建立、维系和发展提升,因为文明和谐的精髓是人道,人道的核心是人文,人文的核心是爱和善,而爱和善是医院服务的灵魂和生命线。

被服务者对医院爱和善的感受,最敏感、最突显、最诚挚也最深沉,是在医院服务过程中获得的,是心灵对心灵的感受。因此,社会对医院现代化文明和谐的评判主要来自医院服务过程,医院服务是最重要、最直接的感受,也是关键性、决定性指标。

### 39. 为什么说医院服务文化是医院整体文化建设的连结线和网结?

医院服务文化是医院文化的有机组成部分,是医院文化系统中的子系统,是医院文化的血脉经络。医院文化的表达在医院服务文化中最全面、也最突显,而医院服务文化对医院文化的支持也是显而易见的。而且,医院服务文化直接联结着医院文化的全部子系统,通过服务文化的活力而被激活展示,由服务文化引领全面发展,由服务文化的鼓舞而增效。此外,医院文化各子系统之间的联系、连接、互动服务文化是一条重要而不可替代的通道。

### 40. 为什么说医院服务是医院品牌的重要标识?

决定医院品牌的是医院的综合实力,特别是核心竞争力,但集中聚焦于医院学科的特点和优势。具体体现在技术、质量、专家知名度和社会赞誉度上,这四大支柱都必须通过医院服务联结并体现,而体现的程度和水平是由服务水平和质量决定的。

医院服务不但在医院品牌的形成和建立中发挥着举足轻重的作用,在医院品牌的巩固、发展提升中也起着至关重要的作用,这是由医院服务的特殊感染力和强大的专业性决定的。此外,医院服务独特的创新模式和独特的服务技术本身也可以形成独特的一面旗帜而成为医院的品牌。

### 41. 为什么说医院服务文化是医院综合实力和核心竞争力的重要组成部分?

医院综合实力指的是科技力、领导力、管理治理能力、环境力和文化力。核心竞争力即为科技,科技是通过服务彰显提升、创新

发展。

医院服务文化对医院的发展具有重要作用。一是导向作用,集中反映了医院团队的共同价值观、理想和利益,通过强大的感召力把员工的思想行为引导到实现医院整理目标上来。二是凝聚作用,通过共同的价值观,使员工产生责任感、自豪感和使命感,增强员工对团队和医院整体的认同感和归属感。三是激励作用,通过共同的价值导向作为激励标尺,员工的贡献及时收到肯定、赞赏和奖励能够激发员工工作动力。四是约束作用,医院的文化氛围能够以无形的、非正式的、非强制性的方式对员工思想和行为进行约束。五是协调作用,协调医患之间、员工之间、科室之间的关系,构建和谐医院。六是统筹作用,因为服务文化贯穿于医院管理整个系统,因此通过医院服务文化可实现对医院资本、技术、信息和文化的整合,实现对医院整体的促进和发展。

## 42. 为什么说医院服务是建设分级诊疗健康服务体系的桥梁和通道?

建设分级诊疗制度是医院改革的重中之重,本质是遵从客观规律,终极目的是按照医院健康服务内在规律实践医院服务。建设分级诊疗制度重点解决的问题:一是建设分诊一体的服务体系,这是总体安排;二是资源下沉,这是基础和前提条件;三是按照分级服务的各自责任结构组建动态一体的服务队伍,这是关键;四是防治结合,以健康为中心,这是核心;五是建设统一的信息化,这是刚性支撑;六是构建一体化的体制机制,这是根本保障。

构建分级诊疗制度是对既往实施的医疗健康服务体系的颠覆

性改革,是医院服务的一场深刻革命,是一项艰巨复杂的系统工程。医院服务在其中的桥梁和通道作用体现在:一是医院服务是构建分级诊疗制度的切入点和突破口;二是医院服务是构建分级诊疗制度的柔和缓冲剂;三是医院服务是这项改革变化重要任务的连接网络;四是医院服务是构建分级诊疗体系各个环节的坚韧连接线。

### 43. 为什么说医院服务文化是建设和谐医患关系的基本路径和重要支撑?

和谐医患关系建设是医院高质量发展现代化建设题中应有之义,是和谐医院建设的核心,也是和谐社会建设的重要基础。医院服务在和谐医患关系建设中发挥着至关重要的作用。

基本路径是指和谐医患关系的建设是在医院服务的实践基础上建设起来的,是通过医院服务全过程、全流程的实践形成的。医院服务全过程的每个环节、每个细节都是医患关系形成的重要有机组织部分,都会在医患关系的建设中产生双向的影响。所以医院服务是医患关系建设的基本路径。

重要支撑是指医院服务支撑着医患关系的建立形成,并支撑着与时俱进的发展和提升。支撑作用主要体现在:一是在沟通基础上建立起来的相互理解和彼此敬重。二是在理解敬重的基础上化解在服务过程中难以避免的矛盾。三是在服务过程中及时地因势利导的解除患者在诊疗过程中产生的各种负面的心理状态。四是在上述基础上建立医患合作伙伴关系,巩固、提升医患合作伙伴关系可以促进和谐医患关系可持续发展提升。

#### 44. 为什么说医院服务是培育医务工作者树立社会主义核心价值观,展现医务工作者精神,提升综合素质和工作质量、能力水平的大课堂、大熔炉、主战场?

医院服务文化的灵魂既是社会主义核心价值观,又是新时代服务文化的旗帜,彰显的就是新时代医务工作者的精神。医院服务文化的实践是提升医务工作者综合素质、工作质量、能力水平的必由之路。

医务工作者在医院服务的实践中,遵循习近平总书记的有关教导,从理论和实践相结合的过程中,通过解决各种鲜活的难题,学到活的理论、活的精神、活的科学技术和文化,不断提高学习践行社会主义核心价值观的水平。继承并弘扬新时代医务工作者精神,使自身的综合素质、能力水平、服务质量和效益不断地得到提升和发展,所以说医院服务文化是医务工作者的大课堂。

医院工作者在医院服务的实践中,自觉主动地带着“三观”存在的问题,在习近平总书记的引领下,通过实践使“三观”得到改造,在服务客体的实践中改造了主观世界,改造了主观世界同客观实体的关系,同时用改造主观世界的成果巩固提升改造客观世界的成果。所以说医院服务是医务工作者提升政治、业务、文化素质能力水平的大熔炉。

医院服务是一座坚实广阔的工作平台,占据医院所有学科和全部科室,医院服务在实践过程中遇到的很多难题,每一道课题的解析都称得上一场“战斗”。在医院服务实践中,“战斗”是经常发生的,而且时而有突发的“遭遇战”,此外社会上发生重大的突发事件,特别是重大的公共卫生事件,往往是医院服务必须承担的政治任务。最后医院服务平台常常会出现在异地他乡,甚至是完全

陌生的异国。所以说医院服务是提升素质的主战场。

## 45. 为什么说医院服务是推动贯彻落实健康中国行动的基本实践?

十八届五中全会提出“推进健康中国建设”的意见,将“健康中国”上升为国家战略。2016年10月,中共中央、国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》,是今后15年推进健康中国建设的行动纲领。由此人民健康成为国家的优先发展战略,医院是贯彻落实建设“健康中国”行动的前沿阵地,医务工作者是主力军,而医院医务工作者推动促进健康中国建设主要是通过医院服务的实践实现的。但是我们必须清醒地认识,贯彻落实健康中国行动的要求必须改革创新医院服务,要从指导思想、战略方针,以及内涵路径、举措上实施革命性的变革。健康中国建设是以人的健康为中心,内涵上更加强调预防保健为主;更加注重健康公平和健康促进;更加注重防治结合;更加注重卫生制度政策创新;更加注重卫生资源均衡合理配置;更加注重卫生服务供给与人群需求相匹配。在指导思想上要坚定不移地坚持习近平建设“健康中国”战略思想的指导,在战略上必须坚持在大卫生大健康观引领下实施由以治病为中心的医院服务向以健康为中心的医院服务转变,在方略上毫不动摇地坚持预防为主和中心下移的发展,以发扬新时代医务工作者精神为着力点,在内容上更加强调预防保健、更加注重公平公正。

改革创新医院服务将构建新的医院服务,医院服务链为一个突出的重点,新服务链包括院内和院外两部分。在大健康观的指导下,医院正在建立健全预防—治疗—康复—长期护理服务链。这个服务链是以文化建设为前提,以学科建设为重点,以人才队

伍建设为关键,以管理体制建设为保障,以服务与基础设施改进为手段。

由此可见,形成良好的医院服务文化则是医院服务价值观在医院指导思想、经营理念、管理风格和行为方式上的反映,决定着医院的核心价值观和发展方向。俨然已成为医院落实健康中国行动的基本实践。

#### 46. 为什么说医院服务是推动医院科技进步的沃土和苗圃?

医院科技是医院服务的主支柱,从一定意义上讲,医院服务就是医院科技的服务,也可以说医院服务主要是通过医院科技实现的。但从医院服务的角度看,医院科技的功能是通过医院服务发挥作用的,是医院服务赋予医院科技灵魂和生命,使其内在的实力、潜能得以发挥,而医院服务的水平越高,医院科技潜能发挥的越全面、越充分,其效能就越高。从这个意义上讲,医院服务在一定程度上决定着医院科技内在实力的发挥。我们说医院服务文化是推动医院科技进步的沃土和苗圃。一是说,医院科技的潜能必须通过医院服务才能展示出来;二是说,医院科技潜能发挥的水平决定于医院服务的水平;三是说,医院科技的发展成熟是在医院服务可持续的实践中实现的;四是说,医院科技存在问题、缺陷是通过医院服务的实践发现并解决的;五是说,医院科技的创新点以及创新实践是通过医院服务才能完成;六是说,医院科技的传承离不开医院服务的实践。

#### 47. 为什么说医院服务是扩大医院开放、推动同外界交流合作的重要动力?

医院服务就是医院全局整体的工作,医院服务是渗透融进到

医院全部工作、全过程、全环节、全细节之中,从一定意义上也可以说医院的本职工作就是服务,所以通常人们将医院纳入第三产业,也就是服务业。医院服务的主要手段是医院科技,而医院科技是无国界的,当然也就无院界,因此必然也必须是开放的。医院服务展示的是综合实力、核心竞争力、生产力,这“三力”的形成和发挥也是在开放状态下实现的,医院服务的目标是人民的健康和生命,这也不是单靠一己之力能完成的,至于建设“健康中国”,建设人类卫生健康共同体更需要在开放状态下才能实现。医院是呵护生命和健康的重要平台、前沿阵地,但要实现初心使命,完成历史使命,必须同“友军”联合作战。医院服务的形式是线上同线下融合,线下需要开放,线上本身就是大开放。综上所述,显而易见,医院服务本身就是一个全方位、复合多层次、多内涵的大开放系统。

此外,医院对外发表的科研成果及实践经验,也都是在医院服务实践中产生的,至于医院同外界的各种形式、不同内容的合作,无一不是通过医院服务的实践推动、促进而完成的,所以我们说医院服务是扩大医院开放、推动同外界交流、合作重要的推动力。

#### 48. 为什么说医院服务建设是社会服务文化建设的示范和窗口?

医院服务是社会服务体系的有机组成部分,是社会服务大系统中的子系统,同社会服务系统有密不可分的内在联系。医院服务是整体社会服务的示范窗口,一是医院服务的极端重要性,它的目标是人的生命和健康,而生命和健康是人类最重要、最宝贵的资源,关系到全体国民的获得感、幸福感和安全感。二是医院服务的服务是极其可观的,全国常态下每年的服务量已超过八十多亿人次,在新冠肺炎疫情暴发期间,不到半年疫苗接种已超过40亿人

次,至于核酸检测人次更是达到空前惊人的数字。三是服务对象涉及全民、全生命,所有的职业。四是在服务过程中几乎聚合了人类发现、发明创造的所有科技,特别是现代化的前沿、高精尖的科技。五是医院服务的科技质量标准是最严格的,对差错和失误是零容忍的。六是对队伍建设的要求是“德艺双馨”“我将无我”,标杆是白求恩和南丁格尔。七是医院环境包括自然物性环境、政治环境和人文环境,都会成为一座城市的地标。八是医院的管理、治理是基层单位里最复杂的系统工程,最需要现代化,也最能体现现代化。九是医院服务的文明和谐安全对整体社会文明、和谐安全具有鲜明而重大的影响。

#### 49. 为什么说医院服务文化建设为健康产业发展提供基础动力,开拓宽广渠道和路径?

健康产业是国民经济的支柱产业,也是建设健康中国的五大重点任务之一。我国健康产业规模和水平同发达国家差距很大。其中一个重要因素是发达国家健康产业同医院合作紧密,而我国医院基本同健康产业不搭界。在习近平总书记阐述建设健康中国战略思想之前,我国的医院遵循的是以“治病为中心”,健康产业不在“初心使命”之内,如今遵照习近平总书记关于从“以治病为中心”向“以健康为中心”转变,则必须将健康产业相关工作纳入新时代医务工作者的初心使命之中,将健康产业纳入医院服务的内容之中。医院服务参与健康产业必然会推动健康产业科学发展、可持续发展、跨越发展。因为医院服务中蕴藏着健康产业发 展的强大动力。具体表现在:一是由于医院服务同广大人民接触最直接、最广泛、最密切,对他们的健康产品需求了解的最清楚,所以医院服务可为健康产业提供广泛、丰富、科学、精准的市场需求信息;二

是医院服务是健康产业发展的人才、科技源泉;三是医院服务是开拓了健康产业产品市场的广阔路径;四是医院服务是健康产业、产品提升的动力源和参谋部。

医院服务必须提高主动参与健康产业发展的自觉性,这不仅 是贯彻落实习近平总书记相关指示的必须,推进建设“健康中国”行动的必须,同时也是医院服务高质量发展的内在要求,是促进医院科学发展、可持续发展、医务工作者全面发展补偿机制的必须。因此,医院党委应将此项工作纳入重要议程,建立健全产业工作部,寻找适合的健康产业企业成为战略合作伙伴,创建健康产业的新业态,为健康产业的现代化发展做出应有的贡献。

## 50. 为什么说医院服务文化对建设平安医院具有全局性、战略性基础作用?

医院服务对建设平安医院的全局性、战略性、基础性作用体现在:一是医院服务安全讲的是医院服务的整体服务链安全,是服务的全过程、全流程、全环节的安全,也就是医院全体人员都必须参与的安全,即全员安全,所以是全面、战略层面的安全。二是医院服务安全是医院其他安全的自然物性环境的安全、治安的安全、不良事件中的安全等,诸多安全要素中的主要矛盾,它决定着其他安全要素的防控和解决。三是在医院服务安全的建设实践中可以培养医务工作者的安全意识和安全思维、底线思维,为医院的全员安全建设夯实思想和工作基础。

## 51. 为什么说医院服务文化建设对社会的稳定安全能发挥巨大的正能量?

社会稳定是“国家安全之大者”,没有社会稳定一切都无从说

起。医院安全是社会安全的重要组成部分,而且是对社会安全具有重大影响甚至是起到举足轻重作用的关键部分。其具体表现在:一是医院服务鲜明而强烈的政治性,决定了医院服务安全对社会政治安全稳定的重要影响,被服务人员在医院安全中分享更多的获得感、幸福感和安全感,夯实了社会安全稳定的重要基础。二是一所医院的安全自然物性环境往往是一座城市和地区中一颗重要的平安稳定压舱石。三是在医院服务实践中建立并发展起来的医患和谐将为文明和谐社会的构建提供强大的正能量。四是在重大突发事件中医院服务对灾难导致的生命危险救治是点亮相关人员昏暗心理的明灯和火炬。五是当突发的公共卫生重大疫情暴发时,医院服务是保卫整个城市和地区的第一道坚不可摧的防线。

## 52. 为什么说医院服务建设是医院从社会吸取正能量、争取支持支撑的主渠道?

从总体上讲医院服务是社会服务的有机组成部分,作为整体中的重要部分必然要从整体中吸取正能量,获得整体的支撑和支持。具体的讲医院服务吸纳社会正能量获取支撑和支持有其独特的优势和路径渠道以及独特的方式。体现在如下几方面。

一是医院服务的对象是各种职业、各个职位、不同经历、不同文化、不同民族、不同年龄,服务对象每一位都有着不同程度、不同水平、不同特征,或多或少或高或低具有个性特征的正能量。医务工作者在服务的过程中,通过面对面,心灵之间的互通共融自觉地吸纳了对方的正能量,而且就其本质讲,医务工作者的经验、能力包括学术水平的提升,是在服务实践过程中从服务对象那里获取的。

二是在医院服务的对象里有一定数量的人是在社会上有一定地位、对社会有广泛影响的人,这些人在被服务的过程中,对医院服务中存在的问题和缺陷感知较为深刻和全面,反馈给医院对我们改进工作、提高服务质量和水平至关重要。同时他们对医院的特点、优势和特长的深刻感受会通过各种途径传播到社会和政府,从而引起社会和政府关注和支

持。三是在重大突发事件,特别是在突发重大的公共卫生事件中,医院服务所展现出的特殊能力、作用和贡献,在社会上产生的影响是巨大而持续的,这也是医院争取社会和政府支撑支持的重大机遇。

## 四、医院服务文化建设的原则、路径和方略

### 53. 医院服务建设与医院发展战略目标如何有效组织实施?

第一,把医院服务文化建设纳入医院高质量发展战略之中,成为一体。明确医院服务文化建设在医院高质量发展战略中的定位,关键是要首先科学准确地确立其中心地位。医院高质量发展战略从整体本质上讲就是医院服务发展战略,医院的一切工作都要体现在医院服务之中,都是为了确保并不断提升医院服务的水平、质量、效益和效能。只有当医院发展战略真正将医院服务文化建设全面、科学、准确地确立为中心,使医院的全部工作都围绕这个中心,形成医院服务战略同医院整体发展战略互融互动,才能全面体现医院整体发展战略的实质,这是医院服务文化建设的战略基点。

第二,确立建设独特、优质的医院服务品牌为战略目标。医院服务品牌就是医院的品牌,建立在医院服务硬实力和软实力有机

聚合基础之上,是由高科技内涵、高质量品位、服务对象高满意度感应集合熔铸而成。品牌是综合实力、竞争实力的标识,也可有所偏重,分别突出科技、质量和服务模式,但归根结底品牌凸显的是人才,是名医。品牌的影响力、感召力根据医院的定位可分为县级、市级、省级、区域级、国家级乃至世界级。这就是医院服务文化建设的“梦”,同复兴中华伟大梦想融合在一起的“梦”。

第三,明确指导思想,即坚定的以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以“人民至上”“生命至上”“以健康为中心”为最高宗旨,以新发展理念为指挥棒,突出供给侧结构性改革,抓住队伍建设这个关键,为实现高质量发展团结奋斗。

第四,优化医院服务文化的环境建设。医院的自然物性环境、政治环境和人文环境是医院服务文化建设的基础和前提条件,必须按照医院服务文化建设的战略目标要求,夯实紧跟形势的发展,与时俱进地提升、健全、完善,这是医院服务文化建设基础的支撑和重要保障,既是适应力、推动力,也是展示力。

第五,创新医院服务新体系,适应新时代的新要求,就是要构建“以健康为中心”的新服务体系。新的医院服务链必须将健康促进、健康维护、疾病预防、疾病救治和康复以及临终关怀有机地连接起来,融合为一体。这是医院服务文化建设的本质体现,既是出发点、立足点和落脚点,也是根本路径。

第六,创新医院服务的新运行机制。医院服务体系服务链内涵的变革必然要求其运行机制相应的变革以保障新体系的科学和谐运行。首先要提高对创新医院服务新运行机制的认识,在提高认识的基础上,构建新运行机制的制度体系,并在新的医院服务实践中不断地修订、补充、完善,使新制度体系在新阶段固定下来。

第七,全面落实“以人中心”的理念,这是落实建设医院服务

文化战略的关键。“以人民为中心”在医院服务中是两个“人”，一个是服务对象，一个是医院职工，这两个“人”都处在中心地位。医院领导者要将这两个人都放在心中最高位置，这两个“人”合成一个“人”，服务对象是人字的一撇，职工是人字的一捺，职工是服务对象的支撑。但是我们必须清醒地认识到，这两个“人”都是医院的主人，而且服务对象是医院的第一主人，而职工是第二主人，因此，在医院服务的全过程中，我们一定要善待第一主人，尊重他们第一主人的身份，尊重他们的全部权利和权益，同时也要善待第二主人，尊重职工的全部权利和权益。

第八，加速医院服务信息化、加速发展广泛科学合理信息化技术，推动线下服务和线上服务融合发展，这是实施医院服务文化建设战略实现现代化的必由之路。

#### 54. 为什么医院服务必须坚持正确的政治站位，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”？

政治站位就是党的政治路线，是决定胜败兴衰的根本大计，通常我们将增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”视为政治站位。党的十九届六中全会通过的中共中央《关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》明确指出：党确立习近平同志党中央的核心，全党的核心地位，确立习近平新时代中国特色社会主义思想的指导地位，反映了全党、全军、全国各族人民共同心愿，对新时代党和国家事业发展，对推进中华民族伟大复兴的历史进程具有决定性意义，对政治站位的内涵及现实历史重大而深远的意义，讲得更加明确、更加深刻。我们要反复学习，不断提升对其认识和理解，进而提升在实践中的自觉性、坚定性和科学性。

坚持政治站位，不是空洞的是坚实的，不是抽象的而是具体的，

不是孤立的而是系统整合的,不是静止的而是动态发展的,不是生硬的而是有温度有生命的。在医院服务文化建设战略中,坚持政治站位,就是要在医院服务的全链条、全流程、全环节、全细节中都要遵照习近平总书记的教导去做,都要把习近平总书记关于文化自信、关于建设“健康中国”战略思想,在医院服务的实践过程中精准、精细地落实到每一位被服务者服务的全过程中并慎始慎终。

## 55. 为什么医院服务必须坚定“人民至上”“生命至上”的政治立场?

“人民至上”“生命至上”理念是实施建设“健康中国”战略的灵魂和生命线,是我国卫生健康事业现代化建设的根本遵循,既为我们指引着坚定正确的政治方向,也为我们界定了奋斗目标的崇高追求,是我们攻坚克难、拼搏进取的不竭动力,更是我们转危为机、化险为夷、从胜利走向更大胜利的思想保障。

当从境外传入的新冠肺炎疫情在武汉暴发,在习近平总书记的带领和指挥下,中国人民高举“人民至上”“生命至上”的伟大旗帜,书写了人类抗击疫情的伟大篇章,仅用三个月的时间就取得了阶段性的辉煌战果,在抗疫斗争的实践中铸造了“生命至上、举国同心、舍生忘死、尊重科学、命运与共”的伟大抗疫精神。

中国政府高擎“人民至上”“生命至上”的伟大旗帜,秉持人类命运共同体理念和人类卫生健康共同体理念,与世界各国携手抗疫,主动承担起大国担当。医院服务在伟大的抗疫斗争中发挥出中流砥柱的先锋作用,为世界抗疫斗争做出了举世瞩目的贡献。伟大的抗疫实践和伟大的抗疫精神使我们更加清醒、更加坚定地认识到,只有坚定“人民至上”“生命至上”的政治立场,才能确保医院服务发展坚定正确的政治方向,才能从中获取不竭的智慧和力

量,才能创造出为人类健康做出巨大贡献的机遇。

## 56. 为什么医院服务必须坚定“以健康为中心”的最高宗旨?

“以健康为中心”,是习近平总书记建设“健康中国”战略思想的核心要义,是实施建设“健康中国”战略的重要方略和根本路径,所以是医院服务的根本遵循。“以健康为中心”,就是要关注健康全状态;“以健康为中心”,必须关注生命全过程;“以健康为中心”,必须坚持“预防为主”;“以健康为中心”,必须将“对中医养生创造性转化、创新性发展”放在医院服务更加突出的位置;“以健康为中心”,必须将人、财、物资源重心放在健康上,必须强化健康守门人的地位和作用,坚持将资源下沉的大方向。

医院服务坚定“以健康为中心”的最高宗旨,是实现由“以治病为中心”向“以健康为中心”转变的出发点、立足点和落脚点;是医院服务高质量发展现代化建设的战略方向;是推动医院服务模式现代化建设的根本动力;是提升医院服务在建设“健康中国”实践中地位作用的根本路径,为医院服务改革创新提供方向,坚持新发展理念指明了方向,为医务工作者在服务中提升对医院服务内在规律的认知和把握,以及提升丰富使命担当的责任构建了新的课堂和熔炉。

## 57. 为什么医院服务要以贯彻落实建设“健康中国行动”为基本实践?

第一,医院服务将贯彻落实“健康中国行动”作为基本实践是坚定政治立场、政治方向的要求。“健康中国行动”是贯彻落实党的十九大提出的实施建设“健康中国战略”的全国统一行动,是党和国家实施健康战略的具体战术行动的顶层设计。作为卫生健康事业基层单位、前沿阵地不但要积极主动地参与,而且要将参与“健

康中国行动”视为医院服务的基本实践,即以“健康中国”的目标为目标,以“健康中国行动”的指导思想为指导思想,以“健康中国行动”的主攻方向为主攻方向,以“健康中国行动”要解决的问题为医院服务要解决的问题,将医院服务的规划纳入“健康中国行动”的规划之中,统一部署、统一行动。

第二,医院服务将贯彻落实“健康中国行动”作为基本实践是跟上新时代前进的步伐和节奏,实现自身高质量发展现代化建设的根本大计,因为“健康中国行动”是全面建设国家现代化,实现复兴中华伟大梦想的战略行动。

第三,医院服务将贯彻落实“健康中国行动”作为基本实践是承担主力军初心使命,充分发挥主力军作用的内在要求。

第四,医院服务将贯彻落实“健康中国行动”作为基本实践是医院服务由“以治病为中心”向“以健康为中心”转变的关键举措,增强了动力,拓宽了路径。

第五,医院服务将贯彻落实“健康中国行动”作为基本实践是培养锻造适应新时代卫生健康事业发展科技和管理队伍的宽广平台和实践战场。

第六,医院服务将贯彻落实“健康中国行动”作为基本实践是服务质量水平科学发展、和谐发展、可持续发展的坚实的可靠的保障。

## 58. 为什么医院服务必须坚持牢固树立“大健康”理念?

医院服务所以必须坚持牢固树立“大健康”理念,原因如下。

第一,“大健康”理念是习近平总书记关于建设“健康中国”战略思想的核心观点,是实施建设“健康中国”战略的指挥棒、红绿灯,引领和指导建设“健康中国行动”具有决定意义的基础理念,必然也是我们医院服务实践必须遵循的基础理念。

第二,“大健康”理念内涵深邃、丰富而高远,拓展了医院服务的深度、宽度和厚度,提升了高度和质度。创造了医院服务全方位变革的重大机遇。“大健康”理念的内涵包括:人的生理健康、心理健康和道德健康;人的生理、心理之间平衡,生理、心理同社会环境平衡,生理、心理同自然环境平衡,生理、心理同生物、生态环境平衡;人的健康全生态体系;人的生命全过程;全体人民的健康;支撑健康的全要素系统整合平衡协调。大健康理念的外延包括:实施大健康的战略由“以治病为中心”向“以健康为中心”转变;实施“大健康”保障;同国家所有政策关联;构建人类卫生健康共同体。

第三,“大健康”理念是医院服务在实践中科学、全面、精准、扎实地落实,“生命至上”“以健康为中心”指示的灯塔和指南针。

第四,“大健康”理念是引领并推动医院服务改革开放创新发展的清醒剂和智慧动力源。

第五,“大健康”理念是夯实公立医院服务高质量发展现代化建设基础的根本遵循。

第六,“大健康”理念是推动促进医务工作者全面发展的重大引擎。

第七,“大健康”理念是贯彻落实以基层为重点,改革创新为动力,预防为主,中西医并重,将健康融入所有政策,人民共建共享的卫生与健康工作方针的导航标和压舱石。

## 59. 为什么医院服务必须坚持在习近平文化思想统领下将中国特色社会主义文化、革命文化、弘扬中华优秀传统文化高度统一融合?

我国是世界公认的四大文明古国之一,经历五千余年的发展,中华民族创造了博大精深辉煌灿烂的文化,而且中国是唯一

的文明、文化在历史过程中从未中断的国家。中华优秀传统文化是中华民族的精神家园,积淀着中华民族最深层的精神追求,代表着中华民族独特的精神标识,是我们在世界文化激荡中站稳脚跟的根基。中国共产党是中华优秀传统文化的坚定捍卫者、忠诚继承者、创新发展者。中国共产党领导中国人民在社会主义革命、建设、改革复兴中华民族伟大复兴的伟大工程、中华优秀传统文化的根脉,创造性转化、创新性发展,形成了中华民族的革命文化和社会主义文化以及新时代中国特色社会主义文化。在此基础上,以习近平为核心的党中央进一步激活了中华优秀传统文化宏大的生命力,唤醒并坚定了中国人民的文化自信,推动中华优秀传统文化磅礴于全世界,迸发出既古老又永葆青春的活力。

习近平新时代中国特色社会主义思想是坚持马克思主义原理,同中国具体实际相结合,同中华优秀传统文化相结合,深刻总结并充分运用党成立以来的历史经验,从新的实际出发创立的。是中华文化和中国精神的时代精华。习近平文化思想是对中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展的伟大、光辉成果。认真学习习近平文化思想,深刻领会其精神要义,我们会认识到:习近平文化思想就是中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化有机地融为一体的文化鲜活生命,所以,我们学习践行习近平文化思想的本身就是感受、体验、领会中华优秀传统文化同革命文化、社会主义先进文化结合融合的过程。对于建设医院服务文化的启示,一是在建设医院服务文化的全过程中,只有深入持久认真学习习近平文化思想,才能全面、科学、准确地理解文化自信并坚定文化自信,才能不断地提升将中华优秀传统文化同革命文化、社会主义先进文化结合、融合的自觉性,以及科学把握“三化”

结合融合的根本核心要素和水平能力,引领指导医院服务文化建设大方向,在促进医院服务实践质量和水平上充分发挥医院服务文化的正能量,通过融入医院整体文化建设,推动支撑并保障医院高质量发展。二是医院服务文化建设要将学习践行社会主义核心价值观摆在核心位置。这是习近平总书记在谈到文化建设时反复强调的关键课题,是医院服务文化建设的灵魂,而社会主义核心价值观也体现了中华优秀传统文化同革命文化、社会主义先进文化的有机结合融合。三是建设医院服务文化,既要弘扬伟大的抗疫精神,也要弘扬白求恩精神,并将这两个伟大的精神熔铸在中华优秀传统文化的根和魂中,同神农尝百草文化、李时珍精神融合在一起。

## 60. 为什么医院服务必须紧紧抓住改革开放这个关键一招?

一是遵从习近平总书记指示的自觉行动。习近平总书记指出:“改革开放是决定当代中国命运的关键一招,也是决定实现两个一百年奋斗目标,实现中华民族伟大复兴的关键一招”<sup>\*</sup>。医院服务面对的是人民的生命和健康,是全面建设现代化的题中之意,直接关系到实现两个一百年奋斗目标,实现中华民族伟大复兴。所以,必须按照习近平总书记的指示要求紧紧抓住改革开放这个关键一招。

二是承担历史使命的内在要求。新一轮医改虽然已进行了十余年,也取得不少阶段性成果,有的成果是重大的突破具有里程碑意义,但总体讲是“革命尚未成功,同志仍需努力”,改革仍在路上,任重而道远。新一轮改革的主题是“医药卫生体制改革”。医院改

<sup>\*</sup> 摘自《习近平谈治国理政》(第一卷)(外文出版社,第1版,2014年)

革所面临的是三个体制：一是基本医疗的供给体制；二是政府管理医院体制；三是医院自身领导管理体制。第一个体制基本建立起来了，而且处于不断的巩固、可持续的发展过程中。基本医疗由政府全面负责，在原来的基础上实现了覆盖 14 亿人的基本医疗制度的建立，这是医改一项具有突破意义的重大成果。当然我们也必须清醒地认识这个新的体制还处于初级阶段，还有一些薄弱环节、工作瓶颈乃至问题、缺陷，有待进一步的健全和完善，但由初级阶段向中高级阶段发展仍需通过改革去推动。第二个体制虽然方向原则已经确定，但实施方向原则的具体路径、举措乃至模式尚不十分明确。第三个体制，中央的顶层设计和原则要求很明确也很具体，但是从实行了 35 年之久的院长负责制转成党委领导下的院长负责制，从制度体系的彻底变革到人们的思维定式的转变以及心理状态的适应也还必须经历一个过程，这个过程的顺利推进，仍然需要运用改革的动力。此外，医改提出的重点任务，如以分级诊疗为核心的四项制度的建设，“三医联动”“中医养生创造性转化，创新性发展”，医务工作者的合理薪酬的解决以及和谐医患关系建设等改革任务的完成也还都在路上，距离全面完成尚需一定的时日。而缩短过程的时间，关键还是在改革的坚持和深化。总之，对这一轮改革中已经取得的肯定成果仍有待巩固和提升，对阶段性成果必须继续深化，以实现系统化、机制化、规范化、常态化乃至法制化，对改革过程中出现的可避免和不可避免的矛盾和问题等都必须通过继续深化改革去解决。

三是应答新阶段、新征程对医院服务提出的新要求、新奋斗目标的题解所在。中国特色社会主义发展进入新阶段，以习近平为核心的党中央领导全党、全军、全国各族人民开启了全面建设社会主义现代化强国、复兴伟大中国梦的新征程，广大人民群众对医院服务提出

许多新要求、新期盼,这些新要求、新期盼集中体现在习近平总书记关于建设健康中国战略思想的论述中,所以医院服务要应答人民群众的新要求、新期盼,就必须全面准确贯彻落实习近平总书记建设健康中国战略思想。而全面准确贯彻落实习近平总书记建设健康中国战略思想,就必须解决牢固树立大卫生大健康观,解决从“由治病为中心”向“以健康为中心”转变,必须全面准确地贯彻执行新时代卫生健康的工作方针,必须向全体人民提供全生命、全周期、全方位、高质量、公平公正的医疗健康服务,而这一切的答案都蕴含在扎扎实实的艰巨复杂的医院服务的改革实践之中。

四是顺应新一轮工业革命和科技变革大潮对医院服务挑战大势的关键之举。新一轮工业革命和科技变革大潮席卷全球,对各国、各行业无一例外地发挥巨大而深刻的影响,对我国医院服务的影响,一方面体现在科技上,另一方面体现在管理上。在科技上通过科技创新冲击着医院服务高新技术和适宜技术的有机结合;制约着振兴中医药和中西医结合;通过信息技术激发着线上线下服务融合、推动着网络医院和智慧医院建设;在医院服务的管理上从管理思想、理念,到管理技术举措以及管理方式(包括组织结构变革)和路径都提出新的挑战。医院服务要顺应新一轮产业革命和科技变革的大势,必须也只能通过改革才能化挑战为机遇,确保医院服务既能跟上时代前进的步伐,又能实现科学发展、和谐发展、可持续发展。

五是实现医院服务改革总目标总任务的根本所在。党的十八届三中全会开启了全面深化改革,同党的十一届三中全会开启改革一样,具有里程碑意义。一方面是全面,另一方面是明确改革的总目标、总任务,是完善社会主义制度,提升现代化治理水平和治理能力。医院服务改革也必须将医院服务体制机制现代化,治理

能力水平的现代化作为总目标、总任务。而实现这个总目标,总任务必须在改革思维引领下通过改革的方略、举措、路径才能实现。

## 61. 为什么医院服务必须坚持以新发展理念为指导?

新发展理念就是创新、协调、绿色、开放共享五位一体的发展理念。习近平总书记强调指出:党的十八大以来我们对经济社会发展提出了许多重大理论和理念,其中新发展理念是最重要、紧要的。新发展理念是一个系统的理论体系,回答了关于发展的目的、动力、方式、路径等一系列理论和实践问题,阐明了我们党关于发展的政治立场、价值导向、发展模式、发展道路等重大政治问题。全党必须完整、准确、全面贯彻新发展理念。<sup>\*</sup> 习近平总书记将完整、准确、全面贯彻新发展理念视为进入新阶段、坚持高质量发展、构建新格局的主支柱,明确提出新发展理念是“指挥棒”“红绿灯”,对全面深化改革有指导和引领作用,并谆谆告诫我们:要从根本宗旨问题导向和忧患意识上把握好新发展理念。

医院服务坚持以新发展理念为指导,首先是政治站位、政治立场问题,是我们坚持做到“两个维护”的具体行动。其次,以新发展理念为指导是医院服务科学发展、和谐发展、可持续发展乃至跨越发展的根本。发展是硬道理,医院服务必须发展才能跟上时代前进的步伐,才能满足广大的人民群众不断提升的需求,但医院服务发展什么、怎样发展,其全部答案就在我们完整、准确、全面贯彻新发展理念实际行动中,我们要清醒果断自觉主动地对不适应、不适合甚至违背新发展理念的认识,立即修正,对不适应、不适合甚至违背新发展理念的行为坚决纠正,对不适应、不适合甚至违背新发

---

<sup>\*</sup> 摘自《习近平谈治国理政》(第四卷)(外文出版社,第1版,2021年,第170页)

展理念的举措坚决彻底摒弃,毫不动摇地坚持完整、准确、全面贯彻新发展理念,确保医院服务发展的政治方向。再次,医院服务全面深化改革的灯塔、方向盘、路径、动力和方法。医院服务面临着艰巨、紧迫、繁重的改革任务,只有按照新发展理念引领的方向,指导的路径和方法,才能确保坚定正确的政治方向,推动改革任务的完成。再者,推动医院服务文明建设的强大动力和重要支撑。医院服务文明建设是医院服务的灵魂和生命线,是根本建设,而新发展理念的内涵体现的是两个文明融合发展,既展现了中国现代化的独特特点,又展示了中国文明建设的新形态。最后,新发展理念是医院服务现代化建设的战略指导,既指明了政治立场、政治方向,又讲清了目的、动力、方式和路径,是医院服务现代化建设的法宝。

## 62. 为什么医院服务必须坚持软硬件协调、配套,以软带硬、促硬,以硬支软、保软?

医院服务是一个多维、多元、全方位的复杂系统工程,在实施过程中,必须由软硬件组合支撑保障。仅以医院服务的环境而言,医院服务环境由自然物性环境和政治环境、人文环境组成,自然物性环境是硬件,政治环境和人文环境是软件。再说医院服务的特质,医院服务的对象是人,是人的健康和生命。服务的主要手段是通过医院科技解决相应健康的问题,而医院科技本身也是软硬件的有机组合。一般而言,凡系统工程均要求组成系统的各要素、组合结构要适应系统的要求,这是系统的根本要求。而各系统要组成一个完整的整体这是系统的核心要求,就医院服务而言,由于面对的是人的健康和生命,所以医院服务系统工程对组成的各要素之间的结构配置、协调的要求更严格、严密,要达到形成有机的活

的生命体的高度。

在医院服务建设中坚持以软带硬、促硬,以硬支软、保软,讲的是医院服务系统工程中,软件建设和硬件建设的辩证关系。医院服务的硬环境必然要服从于、服务于医院服务政治人文的要求,遵从于“生命至上”“以健康为中心”的宗旨,是由软环境带起来促起来的,但离开了医院服务的硬环境,医院服务软环境的建设就成为无源之水、无根之本。医院服务的科技软硬件之间的关系也是如此,政治、人文是科技硬件的统帅、灵魂和生命线,但离开科技硬件,医院服务的科技软件建设只能是空中楼阁,所以在医院服务系统工程建设中,一定要全面把握软硬件辩证关系,确保在动态中按照内在的规律向前发展。

### 63. 为什么医院服务必须坚持全院共建共享?

医院服务是医院初心使命的主题,既是医院全部工作的聚焦点、着力点和落脚点,又是全部工作的展示点。医院服务是由一线医务系统、保障支撑系统、领导管理系统共同完成的,医院服务的现代化体系建设是医院全体人员共同参与与协调齐心协力,合力推进共建实现的,要求医院全体员工摆正在医院服务中的定位,明确自己的初心使命和责任担当,一线人员要全心全意、尽心尽力、一心一意,竭尽良知和技能面对服务对象。保障支撑系统员工要全心全意为一线人员提供安全、有效、必须的服务支撑保障。管理人员要全心全意地为一线提供充分、及时、有效的统筹协调支持。党委领导要将医院服务摆放在工作的中心位置,切实加强党对医院服务全过程、全环节、全细节的领导,充分发挥党支部的战斗堡垒作用和共产党员的先锋模范作用。

新时代的医院服务的成果是医院全体职工共同创造的一首反

映着时代精神和主旋律的英雄史诗,该成果也应全体职工共享:一是社会效益荣誉共享;二是科技经验成果共享;三是经济效益共享;四是医院服务文化共享;五是共同全面发展机遇共享。

#### 64. 为什么医院服务必须坚持主客体共建共享?

医院服务是由医务工作者和被服务对象共同完成的,也就是主客体共同完成的,所以医院服务建设也必须由主客体共建,共建的双方都是主角,但主体是关键,要发挥主导作用。

首先我们要搞清楚主客体共建的目标任务,总目标是医院服务高质量发展现代化。具体讲是六个目标任务:其一是高质量,这是主题;其二是科技高水平,这是核心目标;其三是医院服务的现代化体系,包括院内和院外,这是基础工程;其四是医院服务现代化技术模式,这是路径和手段;其五是医院服务的现代化文化,就是灵魂和生命线;其六是医院服务的主客体和谐关系,这是动力源和压舱石。

第一,要提升共建的意识和信念、信心,不断提高共建的自觉性,要深刻认识共建是贯彻落实新时代卫生健康方针的要求,是实现“生命至上”“以健康为中心”的根本遵循,是完成目标任务的必由之路,是医院高质量发展医务工作者全面发展的内在要求,是建设和谐医患关系、和谐医院的切入点和突破口。

第二,要坚定明确地将“共建共享”确立为医院服务的出发点、立足点、落脚点。

第三,要建立共建共享的制度体系。

第四,在服务的过程中,要特别关注和被服务对象的心理状态和心理需求,全面维护其权利和权益,呵护其价值尊严。

第五,努力学习提升沟通的技术、艺术水平和能力。

通过上述方略和举措,确保被服务对象在医院服务过程中既得到预期的获得感、幸福感和安全感,又为医院服务的现代化建设贡献出自己独特的贡献。

## 65. 为什么必须坚持中西结合,创立独具中国风格、中国气派、中国特色的医院服务文化?

在医院服务实践中,应用的医院科技分属中医、西医、中西医结合,我们强调坚持中西医结合。

第一,这是党在新时代卫生健康方针的要求,也是我们党在发展卫生健康事业上的一贯主张,是习近平总书记关于发展新时代卫生健康事业中反复强调的一个重要观点和要求。所以必须坚决贯彻落实。

第二,历史和现实的经验深刻而生动地诠释了中西结合对提升医院服务水平、质量、拓展现代化建设路径所产生的不可替代的巨大实效。科学家屠呦呦获得诺贝尔医学奖,其工作的起步于当年中西医结合的热潮中。在全世界抗击非典和新冠肺炎的重大疫情斗争实践中,中西医结合发挥出的巨大威力,吸引了世界广泛的关注,收获众多肯定和赞叹,由此也让人们更深刻地认识到,中西医结合的重要性和优越性。

第三,世界发展大势的必然性。地球村是一个大家庭,全世界是一个整体,在奔向现代化的征程中,在陆地都乘坐在一列巨大的连体列车上,在海洋同置身于一艘巨型的诺亚方舟里。习近平总书记于2015年提出的世界命运共同体的命题,已被联合国颁布的文件中择用,为国际间学者广泛接受,也为众多国家政要认同。2020年习近平总书记倡导构建人类卫生健康共同体,明示要共同守护人类生命健康,在全世界引起强烈反响和共鸣。人类的生命

健康应由全人类共同呵护,应由东方医学和西方医学两方面主力军同心协力、同舟共济去捍卫史无前例的、传播速度极快、杀伤力极强、传播面极广、延续时限最长的新冠肺炎疫情,给西、东医学两方面主力军提出的挑战是严峻复杂而沉重的,但也为我们提供了重大的机遇,这就是推动中西医结合快速高层次、全面、广泛地结合。在近三年抗击新冠肺炎疫情的斗争中,中西医结合发挥出巨大而鲜明的优势,创造了丰富的经验和成果,从而加速并深化了中西医结合的历史进程。我们一定要借历史发展的大势,顺应事态发展的潮流,做中西医结合的弄潮儿。

第四,文化文明互通、互鉴、互融、互纳的内在规律使然。文化文明的互通、互鉴、互融、互纳是由文化文明的独特本质决定的内在规律,在人类数千年的发展史中从未中断过。近代以来发展的速度越来越快,特别是新一轮的产业革命和科技变革,对文化、文明之间的互通、互鉴、互融、互纳产生了极大的推动力,而经济全球化的进程将其引领渗透到社会经济及人类生活的各个领域。医学作为文化和文明的重要载体和独特标识,东西方各国之间的交流合作越来越密切,越来越广泛,越来越深入,在交流合作过程中自然而然、潜移默化、自觉不自觉地发生着东西方医学的互通、互鉴、互融、互纳,也就是结合。显而易见,中西医结合是由两种医学运行发展内在规律支配实现的,从根本上讲,中医有自身的优势,但也存在着弱点、短板、缺陷、发展瓶颈,而西医有自身的长处,但也存在着弱点、短板和缺陷和发展的瓶颈,中医的优势是比较优势,西医的长处也是比较长处,都不是绝对的。中西医产生的文化背景、历史环境、基础条件,发展的路径、方式、方法不尽相同,或者说有很大差异,但其初心使命相同,都是护佑人的健康和生命,发展方向一致,都是实现现代化。二者之间的趋同性在构

建人类卫生健康共同体强大的历史潮流驱使下,产生与时俱进的强劲动力,这是中西医结合内在规律所产生的内在持久不竭的动力源。

第五,中医现代化的必由之路。党的十八大以来,加快了中医药现代化的步伐,加大了支持中医药发展的支持保障力度,明确提出振兴中医药发展的战略目标,将其纳入复兴中华伟大梦想的重要内容,颁发了一系列重要文件,出台了若干重磅相关政策。如2019年颁布《中共中央国务院关于促进中医药传承创新发展的意见》,2022年印发《“十四五”中医药发展规划》。振兴中医药的终极目标就是实现中医药的现代化,而中西医结合是中医药现代化的题中之意,既是中医药现代化的重要内容,也是中医药现代化的强大动力,而且也是实现中医药现代化的独特路径。

第六,是中国西医院服务现代化的根基所在。西医院现代化建设也必须贯彻执行中西医结合的方针,西医院服务过程中坚持中西医结合不但能提升科技水平和服务质量,而且能明显地提升社会效益和经济效益,这已经开始形成为广大西医院的医务工作者的共识。但还有一个至关重要的功能尚未引起人们足够的关注和深刻的认识,我国的国体是中国特色社会主义,各行各业必须植根于中国特色社会主义制度的土壤里才能茁壮成长发展,西医院的现代化建设也必须植根于中国特色社会主义,彰显中国特色,创建中国特色的西医院,坚持中西医结合既是西医院现代化的内在要求,也是中国的西医院自立于世界医学之林,为构建人类卫生健康共同体做出突出的、独特的贡献的根基所在和根本路径。最后我们要强调的是,我们讲中西医结合是建立在文化自信基础上的中西医结合,是凸显中华文化、中国精神、中国风格、中国特色优势的中西医结合;是面向世界、面向未来、面向现代化的中西结合;是

以中医为母体,西医为子体,西医嫁接在中医母体上的中西结合;是贯穿于医院服务整体全过程的中西医结合;是覆盖所有学科的中西医结合;是中西医相互融合、化合乃至聚合的中西结合;是各级各类医院服务都应该也能够实施的中西医结合。坚持中西医结合的战略目标是从中医、西医两个方向发力。

## 66. 为什么要高度关注在医院服务文化实践中涌现出的先进典型,旗帜鲜明地支持、培养、树立、表彰?

凡是有人群的地方一般都存在先进、中间和后进三种状态,而领导者管理者的重要任务就是通过先进带动中间和后进共同前进。培养和树立先进典型就是通过先进带动中间和后进共同前进的有效举措。培养和树立先进典型的工作方法是我们党的一项传统工作方法,是坚持党的群众路线的体现,是将一般号召同具体指导相结合工作方法的鲜活实践,也是相信群众、依靠群众的具体举措。相信群众才是真正的英雄,相信群众的先进性,相信群众可以通过自己解放自己、自己教育自己共同进步。树立典型,用典型带动中间和后进是群众自我教育的最好形式之一。

树立典型,基础在培养。发现好的苗子,着力于培育。培育的关键举措是用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑,提升政治素质,将重心放在提升医院服务的综合素质上。树立典型的目的是要发挥典型带动中间和后进者的作用。用典型说话,那话语才能更实际、更有针对性、更生动、更鲜活、更有感染力,鼓舞力和凝聚力;用典型开路,就能集中优势兵力产生破冰力、爆发洪荒之力,逢山开路,遇水搭桥;用典型带动,就能产生集聚在人民领袖习近平伟大的旗帜下,形成百鸟朝凤,众星捧月之势,收获水涨船高、水到渠成的效果;用典型诠释现实,才能产生更深刻、更具

体、更靠近科学真理的认知,提升理性思维和政治坚定性。

典型可分集体和个人、单项与综合。无论是哪种类型的典型的树立都要用人品和先进事迹说话,根据群众的认可度、赞誉度决定。典型的层次可分:学科、全院、省、市、区、全国。通常情况下,典型是动态的,“长江后浪推前浪,一浪更比一浪高”,但领导者一定要在培养树立旗帜性的典型上下功夫、用力气,因为旗帜性典型的说服力、影响力、凝聚力更强、更大、更广泛、更持久。

## 67. 为什么医院服务要高度重视系统观念?

系统观念认为任何事物和工作都具有系统性,而系统是由若干相互联系和相互作用的要素组成的具有一定结构和功能的有机整体(体系)。系统具有整体性、结构性、层次性、稳定性、开放性、动态性、适应性和历时性等特性。系统观念蕴涵着存在论、认识论、方法论和实践论,具有丰富的理论内涵,是我们改造主客观世界、实现初心使命、责任担当的重要思想和理论武器。习近平总书记在领导中国共产党和中国人民进行全面建设现代化、复兴中华民族伟大梦想的伟大斗争实践中,生动而鲜活地展示了他运用系统观念的光辉典范,他经常反复告诫我们在工作中要坚持运用系统观念,强调“系统观念是具有基础性的思想和工作方法”,明确指出:“坚持系统观念”是作为实现“十四五”经济社会发展目标必须遵循的一个重要原则。医院服务在“十四五”期间的现代化建设高质量发展中坚持系统观念具有特殊重要的意义。因为医院服务本身就是一个独特的极其复杂的系统,其特别复杂性体现在:一是医院服务面对的是人的生命和健康,而人的生命和健康是一个极为复杂的系统。二是医院服务要同政府的所有政策对接,这又是一个庞大而复杂的系统。三是医院服务关系到社会的文明和谐及安全稳

定,这又是一个相当复杂的系统。四是医院服务面临极其繁重而复杂的改革创新任务,目标是非常复杂的系统。

面对着上述特殊的系统,要想解决问题,科学发展、和谐发展就必须只能坚持系统观念。具体而言,从宏观上讲贯彻执行“五位一体”总体布局和“四位一体”的战略布局以及全面准确地落实新发展理念都必须严格遵循以系统观念为指导;深化改革开放的每项举措也必须在系统观念引领下拓展和深入。从微观上讲,医院服务主体使用的技术本身是个系统,服务链也是个系统,领导管理体系更是个系统。被服务对象的健康问题可能是个点,但这个点是系统内的点,任何一个点上的毛病都会引起系统的反应,也都受系统的影响和制约,至于建立和谐的医患关系更是一个极为复杂的系统问题。总而言之,无论宏观上还是微观上,医院服务都离不开系统的观念。

坚持系统观念,首先要树立医院服务的大局观、全局观,这是个根本问题。要明确医院在卫生健康事业系统中的定位,医院服务在医院整体系统中的定位,医院服务中的每一项具体服务在医院服务系统中的定位,科学全面地处理好局部同整体的关系。要深刻认识,第一,整体功能大于各要素功能之和,整体系统中各要素的功能和特性并不等同于各要素在孤立状态下的功能和特性。要建立起每个局部都服从于、服务于整体的机制,重点特色学科也要纳入到整体系统中,只有既服从于、服务于整体,同时又得到整体的支撑与保障才能使重点特色得以充分的展示。第二,把医院服务要素的结构建设摆放在关键核心位置,要素结构的内涵、关系、顺序比例、联结方式不但决定着整体的性质、特点,而且决定着整体素质的高低和能量发挥的程度。比如医院服务专业队伍的建设,不但是考虑职称学术结构、年龄结构,还应考虑性格、专长和心

理状态的结构;又比如医院服务在由“以治病为中心”向“以健康为中心”的战略转变中不但内容的结构要发生改变,服务内容的摆位顺序和运行结构也必须相应的改变,而在贯彻落实“分级诊疗服务体系”的改革中,医院服务的组织结构以及资源结构也必须进行重大重组,这也提醒我们在医改的深水区,凡是关系全局的根本性的改革必然会引起系统要素结构的变革,这既是医院服务改革的关键点,也是医院服务创新的核心所在。第三,要科学准确地把握系统的稳定性。系统的稳定性是在动态中实现的,必须牢固树立系统稳定性的观念,因为没有稳定性,一切都无从谈起,没有稳定性也就没有系统。我们党在伟大的抗疫斗争中实施的“动态清零”方针,就是在动态中社会、政治、经济、人心整体系统的稳定的正确方针。医院服务系统的稳定性具有特殊的重要性,因为医院服务系统的稳定性不但是决定医院服务质量、水平、效益、效能的基本保障,而且还会对社会政治经济的稳定性产生举足轻重的影响。医院服务的对象人的生命和健康,是绝不能允许在系统动乱的状态下进行的。医院服务系统的稳定性主要是由医院服务要素结构稳定性决定的,所以在医院服务改革创新的实践中保持医院服务系统稳定性是至关重要的。习近平总书记反复强调,在改革实践中要坚决贯彻“先立后破”的方针,就是确保在改革的实践中保障系统稳定性的“关键一招”。为了确保系统的稳定性,我们一定要牢固树立底线思维,提高对影响稳定性不确定因素的保障水平,发现苗头及时应对,予以科学解决。必须明确系统的稳定性是在动态中实现的,我们要的稳是发展中的稳,前进中的稳,稳是为了进,为进而稳,稳中求进,所以必须坚持在动态变革中把握系统的稳定性。第四,千方百计激活并正确引领医院服务系统的适应性。系统的适应性是由系统内外客观环境变化所导致的内在要求。系统

既是封闭的,也是开放的,系统的主客观环境处于不断的变革中,这是系统面对的常态,适应系统主客观变化,也必须成为系统的常态。如在医院服务系统内,当一个学科带头人被系统外更高水平的专家取代,必然会对服务医院服务体系内诸多要素提出新的要求,以达到适应新服务体系服务的新目标,开拓新局面,创新新业绩,做出新贡献的目的。医院领导管理层按照新学科带头人提出的新要求改善服务系统的要素结构,是确保服务系统适应性的关键所在。又比如新冠肺炎疫情的传播,给医院服务系统提出严峻的挑战,为了保障抗疫中的医院服务系统的稳定,中央政府提出建设抗疫系统和常态服务系统双轨运行相结合的机制,从战略上提出“平战结合”的要求,以及建设线上和线下服务融合体制机制等都是为了适应环境的变化,改变原服务结构和功能的能力,以确保医院服务系统稳定的科学举措,我们要认真全面总结正反两个方面的经验、教训,不断提升医院服务系统适应环境变化的能力水平。第五,因势利导推动医院服务系统因时性进程。因时性是系统的一个基本特征,系统的要素相互影响、相互作用、相互制约的关系随着时代的前进、事物的发展,而不断地发生着变化。当这个变化由量到质,旧的系统就会被颠覆,新的系统则脱颖而出。这就是系统的因时性。医院服务面临的“由治病为中心”向“以健康为中心”战略转变,医疗健康服务体系的重心由三级医院向社区转移,诊疗系统由杂乱碎片化无序地向三级医院涌聚,向分级诊疗体系发展等都面临着医院服务系统因时性发展的大势。医务工作者的责任就是清醒地抓住这个重大的发展机遇,因势利导、自觉主动地推动这个大势,力促尽快高质量实现新旧系统的更替。

## 68. 为什么医院服务要坚持学习运用马克思主义哲学?

马克思主义哲学是科学的世界观和方法论,它揭示了自然界、人类社会和思维的最一般的规律,是指导人们认识世界、改造世界的最基本的思想武器。在马克思主义三个组成部分中,马克思主义哲学是理论基础。习近平新时代中国特色社会主义思想阐述了“十个明确”贯穿着马克思主义的哲学思想,习近平总书记治国理政的每一次讲话都闪耀着马克思主义哲学的光辉。马克思主义哲学思想包括两个主题,一是辩证唯物主义,二是历史唯物主义。辩证唯物主义阐述的是“三条规律”指对立统一规律、质量互变规律和否定之否定规律,“五个基本范畴”指现象和本质、原因和结果、必然和偶然、可能和现实、形式和内容。历史唯物主义阐述了人民是历史的创造者、是英雄、是主人、是推动历史发展的根本力量,人世间一切都是依人民的意志为转移,人民的智慧和力量是无限的。医院服务本身是非常复杂的系统工程,医院服务的改革创新高质量发展是十分艰巨的任务,大事多、新事多、急事多、难事多,以习近平总书记为光辉榜样,结合实际学习运用马克思主义哲学思想引领指导才能认清医院服务改革发展的内在规律并把握这些规律。

马克思主义哲学是“明白学”,只有在马克思主义哲学指导下,我们才能对面临的盘根错节,纷繁变幻的各种乱象看清、看懂、看明白;马克思主义哲学是“智慧学”,只有运用马克思主义哲学这一锐利思想武器,我们才能科学有效地解决面对的困难和矛盾。如我们运用对立统一规律,解决医患矛盾,建设和谐的医患关系、和谐医院,运用质量互变规律认识 and 解决医院服务改革创新中遇到的各种困难和矛盾,找准切入点和突破口,积小变为大变,推动阶

阶段性成果可持续的进展,追求不断的突破创新。运用否定之否定规律认识和推进由院长负责制向党委领导下的院长负责制的医院领导体制改革,不断巩固发展改革成果,使新体制不断地巩固完善。又比如医院服务面对无数人的生命和健康问题,每天、每时、每刻都会遇到识别和处理现象和本质、原因和结果、必然和偶然、可能与现实、形式和内容这些难题,只有在马克思主义哲学思想指导下,才能找到正确合理的答案,引导我们将面对的问题和矛盾解决好。在对待人、解决人的问题和矛盾上,必须也只有在马克思主义历史唯物主义引领指导下,才能站稳政治立场,坚持正确的政治方向,才能将习近平总书记关于“以人民为中心”“人民至上”“生命至上”“以健康为中心”的一系列指示融入到我们血液里,落实到行动上,才能将医院广大职工的积极性、主动性、创造性最大限度地调动起来,将蕴藏在广大职工中的极大的智慧和力量挖掘出来、发挥出来,共同为建设高质量现代化的医院服务体系而团结奋斗。

## 69. 为什么医院服务要高度重视科学管理,坚持法治思维?

全面依法治国是“四个全面”战略部署的重要安排。2014年10月20日至23日,党的十八届四中全会在北京召开,会议审议通过了《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》,明确了全面推进依法治国的六项重大任务,要求增强全民法制观念,推进法制社会建设。将增强全民法制观念列为六项重大任务之一,可见促进法制观念深入人心、任重道远。法治思维是社会管理者行使依法治理责任的基本能力,也是贯彻落实依法行政的前提条件。医院服务对社会的安定团结和谐稳定具有重要影响,坚持法治思维,将医院服务全面纳入法制轨道,对医院服务现代化建设具有非常重要的意义。

(1)坚持法治思维,有助于医院管理者树立法治理念,自觉遵守法依法执业、依法规范管理。能够站在法律的角度,以法治的视角审视医院服务活动,依据医疗管理的法律法规管理医院的服务活动,统筹调控服务种类、范围和规模,调度安排卫生技术人员和医疗设施设备,履行自查自纠义务,保证各项业务服务具备法律规制的主体资格,符合行政管理许可的业务和技术范围。

(2)坚持法治思维,有助于推动医院提升现代化治理能力和水平。依法依规制定并遵守《医院章程》,改革完善内部管理体制机制,建立医院服务管理规章制度,健全医疗服务工作规范标准,完善服务质量效能考评,建立和落实现代医院管理制度,推动医院文化建设,提升医院服务的现代化管理水平。

(3)坚持法治思维,有助于医院卫生技术队伍的建设和管理。医疗机构自觉依照医师、护士和相关卫生技术人员管理的法律法规,履行对相关卫生技术人员资质管理、教育培训、健康管理、行为规范和监督等的责任。营造医务人员弘扬白求恩精神、南丁格尔精神和伟大的抗疫精神、卫生健康职业精神,自觉依法执业、履行法定义务、遵守执业规则、提高技术水平,提供优质健康服务的良好服务氛围。

(4)坚持法治思维,有助于医院构建和谐稳定的服务环境。以法治思维为指导,能够促进医院依法公正平衡各种相关利益关系,妥善处理相关矛盾和争议问题,维护正常医院服务秩序。坚持法治思维方式,能够帮助医疗机构和医务人员守住底线,自觉履行法律规定的各项义务,遵守各项标准规范,自觉维护患者及其他服务对象的合法权益,不做违法违规事,不发生因违法违规导致的矛盾和纠纷以及受到相应的惩处。

(5)坚持法治思维,有助于医院在疾病防控和突发事件应急体

系中的位置和作用。依法建立相关预防、应急制度机制、组织设备,履行疫情报告、信息通报、医疗救治救援责任,发挥主力军和技术支撑作用。

(6)坚持法治思维,有助于医院在服务中防范各种法律性风险,堵塞可能违法违规的漏洞。以法治的方式处理和管理、治理医院服务中的相关事务,例如依法规范药品、试剂、医疗仪器设配的采购和使用管理;依法规范食堂的饮食卫生安全;依法采购、使用和管理服务后勤保障的大型设施;依法审核各种协议、合同;依法遵守各相关法律法规,接受和配合相关执法部门的监督指导,能够有效地防范非医疗技术方面的风险和漏洞。

## 70. 为什么医院服务要高度重视互联网医院建设,推动线上线下融合发展?

为了支持互联网医院这个新生事物的健康发展,近年来,国家出台了系列有关互联网医院服务的政策法规:《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》〔国发(2015)40号〕鼓励基于互联网的医疗、健康等新兴服务,《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》〔国办发(2018)26号〕从顶层设计上对互联网医疗建设进行谋划布局,《互联网诊疗管理办法(试行)》〔国卫医发(2018)25号〕等三份文件,规范了互联网医疗服务新业态的准入和监管。总体上看,互联网医院建设发展的政策环境进一步优化。

互联网医院是应用数字化、智能化技术将医院的医疗健康服务功能通过互联网实现,是一种创新的医疗健康服务形式,人们将其称为互联网医院。目前其主要的服务内容有:健康管理、亚健康管理、疾病前期管理、慢病管理、疾病康复管理、临终关怀管理、医

养结合管理等。互联网医院是医院信息化现代化建设的必然产物,新冠肺炎疫情的蔓延推动促进了互联网医院的建设发展。我们将高度重视互联网医院建设发展,推动线下线上服务的有机融合是因为如下几点。

第一,遵从客观规律的要求。医院服务由既往的常态拓展到互联网医院的线上服务,进而形成线下服务和线上服务的融合,这是医院服务现代化建设的必然趋势,是历史发展的大势,时代的潮流,我们必须遵从其发展的客观规律,乘历史的大势,顺应时代潮流而动。

第二,高质量发展的内在要求。什么是医院服务的高质量发展,医院服务高质量发展就是遵照新发展理念要求的发展,而互联网医院建设,线上线下服务的有机融合全面体现了新发展理念的要求;创新为第一动力,协调为内生特点,绿色成为普通形态,开放成为必由之路,共享成为根本目的。

第三,医院信息现代化建设的导向标和动力源。线下线上服务有机融合不但为医院信息化建设指引了方向,而且以服务的问题和目标为信息化增添了动力。

第四,为全面落实习近平总书记对医疗健康服务提出的要求,满足人民群众的新期待拓宽了路径,提升了质量和水平,也是解决看病难、看病贵的一条新途径。

第五,汇聚激活基本医疗服务资源,促进医疗资源科学分流,开辟高水平资源下沉基层的新渠道。

第六,推动促进医院服务改革的深化,是医院服务由以“治疗为中心”向以“健康为中心”战略转变,建设分级诊疗体系机制的重要抓手和举措。

第七,推动促进医院服务科学管理和现代化治理能力水平提

高的指挥棒和压舱石。

第八,既是抗疫期间医院服务实施正常医疗体系和抗疫体系有机结合的重要保证,也是在正常状态下坚持平战结合的长效举措。

## 71. 医院服务建设为什么要不断总结经验教训?

认真总结经验用经验推动工作发展事业是一条基本的工作方法,对医院服务建设而言尤其重要。

第一,这是马克思主义认识论的一个基本要求。马克思主义认识论指出,一个完整的认识过程要经过两次飞跃,第一次飞跃是由感性认识到理性认识的飞跃。我们有一个共识就是认识来源于实践,但是人们的正确思想不是从实践当中直接得到的,必须经过对实践的感受加工以后才能形成。人们从实践中直接感受到的认识是感性认识,这只是认识的初始阶段,这个阶段的认识是浅表的、局部的、零碎的也是粗糙的,甚至可能是折射扭曲虚假的,只有当我们将这些初步的认识经过去粗取精、去伪存真、由表及里、由此及彼的加工,才能使感性认识上升为理性认识,而这个过程是通过总结经验实现的。只有理性认识才能认识事物的本质、整体及内在规律,在理性认识的指导下进行实践,这就是认识过程的第二次飞跃。人们的认识是通过这两次飞跃循环往复不断发展提升,而连接这两次飞跃要靠总结经验,所以,我们想获得科学的认识,必须认真总结经验。

第二,认真总结经验是我们党的优良传统。从一定意义上讲,我们党是在不断总结正反两个方面的经验中发展前进的,总结经验是人类不断发展前进的一个关键环节和重要路径。纵观党的历史,我们知道党的历届领导人都是高度重视并善于总结经验的高手。党的第二届领导核心邓小平同志领导主持总结新中国成立后

的经验教训,开创了改革开放的新时期,实现了人民生活从温饱不足到总体小康的历史性跨越,推进了中华民族从站起来到富起来的伟大飞跃。党的十八大以来,党的核心习近平同志是高度重视总结经验的英明领袖,善于总结经验的光辉典范。我们认真研读习近平治国理政的论述,特别是关于重大事件的总结讲话中深深感受到,习近平新时代中国特色社会主义思想是在结合马克思主义基本原理,结合中华优秀传统文化,总结党的历史经验的基础上形成的。而在习近平新时代中国特色社会主义思想引领指导下,中华民族迎来了从站起来、富起来到强起来的伟大飞跃。我们党高度重视并善于总结经验是我们党的优良传统,已形成极其珍贵的精神财富,我们一定要忠诚地继承并在自身的实践中不断发扬光大。

第三,医院服务高质量发展现代化建设必须高度重视总结经验。医院高质量发展现代化建设是新时代新阶段的要求,面临的任务十分艰巨。医院服务的大环境是社会主义初级阶段,但人们对医院服务的渴望和期盼是国际水平、世界一流,新一轮的科技革命和产业变革对医院现代化建设的挑战非常严峻,在医院服务改革创新中必然会遇到预料之外的不确定因素。因此,及时、不断地总结经验,就是应对挑战攻坚克难的一个重要法宝,是我们不吃“糊涂亏”也不占“糊涂便宜”,吃一堑长一智,迈小步,不停步,不走弯路、回头路,不犯重复性错误,不犯颠覆性失误的重要保障。

第四,医院服务深化改革开放实践中必须遵循的一条重要原则。医院服务改革开放已进入深水区。许多改革开放的具体事项尚无中央的顶层设计,主要靠基层“摸着石头过河”去闯、去试,而“闯”和“试”的过程必须严格遵循及时不断总结经验的原则,只有认真地总结“闯”和“试”实践中的经验教训,我们才能分辨哪条路

是死路,哪条路是通向悬崖的路,哪条路是祝家庄的“盘蛇路”,哪条路是长征光明路。就是有中央顶层设计,在贯彻落实中也必须重视总结经验,一是对中央文件的认识理解是需要一个过程的;二是对中央文件的学习实践不但领导骨干懂得明白,还要使广大群众都懂得明白;三是贯彻落实中央文件精神必须从实际出发结合本院实践。而实现上述三条,通过总结经验是一条重要的方法和路径。

第五,实现医院服务创新的重要路径。医院服务创新,主要是服务技术创新、管理创新、路径创新、方法创新、模式创新等。党中央将创新摆放在核心战略的位置,反复强调创新是灵魂、是动力源,明确创新为新发展理念的核心,而创新过程是一个探索的过程,是对未知、不确定性甚至为一般人认为不可能的探索,这个探索过程绝不可能一蹴而就,必然会经历一个难免失误的复杂过程,而在这个过程中及时不断地总结经验教训就是一条必经的路径。

第六,建设现代化医院服务队伍的关键环节和基本保障。医院服务现代化建设的关键是队伍现代化。而队伍现代化建设的核心是全体职工的全面发展,职工全面发展从根本上讲是通过“两个改造”实现的,即改造客观世界和改造主观世界。落实两位党的领袖的教导,总结经验是一个关键的环节,因为不通过总结经验就不能实现“两个改造”的有机结合,更不可能实现“两个改造”之间辩证关系的相互转化。所以我们说总结经验是医院服务队伍建设的关键环节和重要保障。

从以上讲的总结经验对医院服务现代化建设必要性和重要性中,我们可以认识到总结经验是我们必须掌握的一项基本功,但是医院领导管理者必须掌握的基本功,也应当是所有职工必须掌握的基本功。

## 72. 为什么医院服务要坚持不断地扩大开放学习交流,积极大胆地吸纳跨界、跨境的先进服务理念、模式和举措?

开放是同改革紧密连在一起的基本国策,党的十八大以来,习近平总书记反复强调改革不停顿、开放不止步,在多次国际会议上庄严宣示:我国开放的大门会越开越大,并开启了多项重大的开放战略举措,推动我国的开放向纵深加大加速发展,促进我国社会经济发展的同时也对世界发展做出重大的贡献。人类所在的地球村是一个大家庭,人类同在同一条大船上,所以应该团结起来,共同构建人类命运共同体、建设人类卫生共同体、人类安全共同体、人类人文共同体,共同回答历史之问、世界之问、人民之问、时代之问。共同为人类谋幸福,为世界谋和平。

开放就其实质而言就是同外界的交流合作,就是将自身的优势传播出去,将外边的优势吸纳进来。对医院服务来说,我们只是国家开放全局中局部的局部,但也是不可替代的有机组成部分,必须跟随着国家的开放不断地扩大开放。

当然,我们一定要牢记习近平总书记的教导:“开放是个法宝”“以开放促改革”,坚定不移地扩大开放。首先是对同行的开放,这方面我们天天都在做,每所医院都积累了丰富的经验,在这里就不赘述了,我们重点谈跨界、跨境的开放。

跨界,重点是向企业学习,向大家学习。企业的经营管理经验是走在我们前面的,医院的科学管理开始就是从企业那里学来的,医院文化建设也是在企业文化建设的影响带动下发展起来的。进入新时代,企业的开放发展更是先于我们,伴随着世界级企业家的产生,企业创新的经营管理经验、模式、观念已为世界瞩目,成为世界级企业家们的共识。所以我们一定要积极主动地向企业学习,

不但要学经营管理、文化建设,还要学科技创新和人才培养,当然要结合医院服务的实际。向大学学习,主要是学习大学的党委领导下的校长负责制体制机制。大学由校长负责制体制转变为党委领导下的校长负责制已达三十余年,我们医院才刚刚开始,所以要认真学习大学在领导体制机制转变中的经验,以推动医院领导体制机制转变。

跨境,当然是指向国外学习,主要是向发达的国家学习,但发达国家同我国的制度、国情不同,所以发达国家医院服务总的体制机制是不能照搬照抄的,但发达国家医院服务仍有许多方面值得我们学习、参考、借鉴的,比如,医务人员分流为全科医生和专科医生,医院经营管理和专业管理分设医务人员的晋升和学科带头人选拔的机制,防疫期间医院常态工作和抗疫工作两个系统的独立运行,以及分级诊疗的体制机制等。当然,在学习借鉴的过程中也必须结合我们的国情、省市情和院情。

### 73. 医院主体如何强化建设医院服务文化的意识?

第一,要牢固树立中心意识,要明确医院服务文化在医院文化建设中的地位和作用,医院服务文化是医院文化建设的基点、出发点和落脚点,是医院文化各子系统的连接点,又是整体医院文化的展示面,所以医院服务文化是医院文化的中心。

第二,牢固树立向核心看齐意识,就是向人民领袖习近平看齐意识,医院服务就是为人民的生命和健康服务,笼统讲就是为人民服务,习近平总书记多次讲到“为人民服务我将无我”,他为我们树立了为人民服务的光辉典范,我们必须向他看齐、向党的核心看齐。

第三,牢固树立遵从“人民至上”“生命至上”“以健康为中心”

的意识,这是医院服务的专业和具体实际,也是建设医院服务文化意识的根基所在。

第四,牢固树立医院是建设健康中国主力军的意识。医院作为医疗卫生服务体系的主体,要在全面落实新时代卫生与健康工作方针、实施健康中国战略中发挥主力军作用。

第五,牢固树立以学习践行社会主义核心价值观为灵魂的意识,社会主义核心价值观是中华文化的灵魂,是新时代各行各业文化建设的灵魂,医院服务文化只有在学习践行社会主义核心价值观为灵魂的基础上,才能立得住、行得远。

第六,牢固树立全院共建的意识,医院服务文化不是单靠一个学科、一个部门,更不是只靠专家领头人就能建成的文化,要靠全院上下齐心协力共同建设,因此必须树全院一盘棋共同建设服务文化的意识。这里我们要特别强调两点:一是医院学科带头人对医院服务文化建设发挥着举足轻重的作用;二是医院党委、党委书记和院长对医院服务文化建设的作用至关重要。

第七,牢固树立同被服务对象共建共享的意识。医院服务文化是医务工作者同被服务者共同建设的文化,所以必须树立共建共享的意识。

第八,牢固树立实践第一意识。医院服务文化是通过医院服务实践建立、建设发展起来的,要树立医院服务实践第一的意识,积极主动地组织参与各种体现文明文化建设的医院服务实践活动,既是动力也是活力。

第九,牢固树立改革开放意识。医院服务文化建设是在医院改革开放的环境中推进的,因此必须树立改革开放的意识,深刻全面认识改革开放环境的特点,主动顺应改革开放的大势,自觉运用改革开放的思维和方法去推动医院服务文化的建设。

## 74. 世界新一轮科技革命如何影响医院服务文化建设?

自21世纪以来,世界新一轮科技革命的浪潮汹涌澎湃,深刻改变着世界经济社会发展的版图,强劲地推动着学科之间、科学和技术之间、技术之间、自然科学和人文社会科学之间快速交叉融合的趋势,深刻地影响着世界各国以及各行各业的发展,对医院服务的影响是双向全方位的,既给医院高质量发展现代化带来极大的机遇,同时也带来巨大的挑战。面对新一轮科技革命,如何抢抓机遇,迎接挑战,为医院服务高质量发展现代化建设注入强大的动力是一道必须从认识和实践的结合上予以回答的必答题,而且答案起码是合格,最好是优秀。

第一,要认清科技革命给我们带来的重大机遇。医院服务的主支柱是科技,现代科技的成果聚焦在军事、经济和生命健康上,几乎所有的成果都可以用在生命健康的维护、提升、救治、康复上,党中央关于科技创新也将生命健康列入四个面向之一,所以我们要高度关注国内、国际有关医院服务的科技进展。

第二,将医院服务科技创新摆放在战略支撑的位置上,将其视为根本的动力,成为推动医院服务质量水平的基本方略和常态工作。

第三,有选择地引进发展高新技术。一般医院服务的科技相比国家中心医院服务会有较大的差距,我国整体医院服务的科技水平,同发达国家之间有很大距离,这是不争的事实,所以引进先进科技运用到医院服务中这应该是常态的工作。我们的观点是,必须加大引进高新科技的力度和速度,但必须有选择的引进,也就是说要结合国情、省市情、院情。首先要考虑国力、省市力和院力,不能忘记我国仍处在社会主义初级阶段这个最大的实际,更要适合本院具体情况的基本实际,既要尽力而为又必须量力而行。

第四,要正确处理好使用高新技术和适宜技术之间的关系,要以使用适宜技术为主,在发展适宜技术改进革新上下功夫,用气力。

第五,要积极扎实探索学科之间、科技之间、技术之间、自然科学和人文社会科学之间的交叉融合,结合本院实际在本院科技特色和优势的基础上,针对一个病或一项技术,把握正确方向,坚持就是胜利。

第六,要将临床实践和临床科研有机地结合起来,任何一所医院都必须广泛开展临床科研,任何一个学科都必须进行临床研究,都必须有临床研究成果,都应带着临床中常碰到的问题在临床的基础上进行临床研究,用临床研究的成果指导新的临床实践作为发展医院服务的一条基本路线。有条件的医院如区域、全国医学中心应鼓励支持领军人物开展或参与医学科技的基础研究。

第七,要将对中医药创造性转化、创新性发展和中西结合的科研摆在医院服务科技创新的突出位置上,这是我们的优势所在,也是医院服务贯彻落实文化自信、实现复兴中华伟大梦想的重要基点。

第八,严格地将医院服务中的科技创新置于科技伦理的引领和指导之下,确保科技创新发展的正确方向。

## 75. 新时代下医院服务如何推动“互联网+”建设?

互联网是新时代的产物,已成为人们生活中必不可少的需求,尤其是“互联网+”的出现,更是在互联网基础上的一次跨越和升级。因此为了提升医院服务文化建设的顺畅性,医院应充分利用互联网技术,搭建信息化平台,不断夯实服务文化建设。

一是不断提高信息系统的智能化水平,根据临床需要对一些易出错、可能出错的环节丰富提醒功能,通过智能化信息系统的建

设,提高医务人员工作的效率,进而完善医务人员的医疗、护理服务,将医院的行为文化建设做到最好。

二是建成科学严密的系统,实现院内的信息共享。包括人力资源管理系统、物资管理系统、体检系统、OA办公系统、病案管理系统等,提高医院信息利用水平,实现院内资源共享。通过信息共享平台,促进医院服务文化建设落实到医院的各个角落,使医院服务文化建设下基层,走一线,并不仅仅停留在领导层面。

三是不断提升信息系统智能化水平。注重医院网络安全管理,定期对整个内网系统进行全面检查杀毒,提高系统运行的安全性。加大培训力度,进一步建好信息系统,用好信息。通过引进本科人才,充实医院系统管理员队伍,同时加强对医护人员应用程序的培训,帮助全院医护人员能正确运用信息技术,提高信息系统的运行效率。通过此举使医院服务文化传播更为顺畅、沟通更为快捷、建设更为高效。

四是网络中心的管理。按照可操作性原则,重新修订信息科工作制度职责,同时加强信息科物资、耗材、固定资产的采购、入库、领出、报废等环节的审批及控制。通过完善各项制度管理进而完善医院的制度文化建设,使医院发展有章可循。

五是做好医院网站建设。构建以医院官网、微信官方平台、官方微博、科室微信公众号、QQ群等个人微信朋友圈等位结构的三级互动微平台,向外界展示医院的优质的医疗技术水平,良好的就医环境,规范化的管理流程,以人为本的服务理念。将文化建设公开化、信息化,有助于文化建设的可持续性发展。

六是争取政府的政策支持。紧跟时代要求,关注官方动态,在合理范围内争取政府的最大支持,以政策为依据,推动医院信息化建设。

## 76. 知识时代的发展对医院服务文化建设有什么影响?

知识时代依靠的是知识和技术的创新,知识信息的创造、加工、处理、传播与应用成为经济增长的重要源泉。在知识时代,医院服务文化建设要为知识服务,成为创造知识、吸收知识和运用知识的良好平台。

一要树立与知识时代相适应的服务意识。要树立全局观念,从国家和人民利益出发,认真研究国家不断推出的医疗卫生改革措施,领会精神、把握全局,贯彻实施。要树立科学发展理念,及时认识到人民日益发展的健康需求的变化,逐渐调整医院服务的方式方法。要树立特色化、个性化观念,充分发挥人的潜能和创新精神,支持对重点学科和优秀人才的培养。

二要形成尊重知识、创造知识的人才服务机制。知识时代的竞争关键是科学技术,而起决定作用的核心因素是人才。因此要积极培养与时代要求相适应的高素质医务人才,全面提高科学技术对医院发展的贡献率。要加大对人才的培养力度,在发现人才、培养人才、合理使用和配置人才等方面下功夫,优化人才资源,调整服务机制,建立更加符合知识时代特点的多层次、多规格、弹性化的人才培养体系,为优秀人才成长创造良好的环境。

三要强调科技创新,形成创新意识,加快创新步伐。医院是一个强调科技、依靠科技的机构,尤其在知识时代,必须重视科技知识及其创新,最大限度地开发医院的人力、物力,推动医院的科技发展。由此便需要依靠医院良好的服务文化加强医院管理,让具有创新精神、创新观念和创造才能的人才脱颖而出,并形成正确的价值导向,提高对国际科技前沿动态的识别和相应能力,形成竞争优势。

## 77. 为什么说建设沟通机制是医院服务战略性、基础性工程?

沟通是指共事双方联接连通。沟通是万事之基,是共事双方相互了解、理解,建立共进共享合作关系的前提条件、重要环节,是双方化解矛盾、解决问题、共建业绩、共享成果的一个关键的路径和举措。在一个团队,我们常讲,为了一个共同的目标团结奋斗,其基础是齐心协力,只有齐心才能协力,而齐心是要经过沟通才能实现的。医院服务尤其需要沟通,医院服务的沟通体现在四个层面上:一是院内沟通,包括领导、管理层和职工之间纵向和横向两个方面的沟通。二是医务工作者同被服务对象之间的沟通。三是医院同社会的沟通。四是医院同政府之间的沟通。因为医务工作者同被服务对象之间的沟通是医院服务多层次沟通的核心和关键,所以,在这里我们仅对医务工作者同被服务对象的沟通谈几点粗浅的认识。

(1) 医务工作者同服务对象之间的沟通对医院服务的极端重要性。具体体现:一是服务双方建立互信、增进感情的不可替代的措施;二是为建立合作伙伴关系,制定实施能够达到共识的诊疗方案打下良好基础;三是帮助医务工作者了解并掌握被服务对象个性化较为全面而深刻信息的必由之路;四是解除服务对象对自身疾患的认知误区,减轻其思想负担和心理压力的主要措施;五是消除双方彼此的误会,缓和并解决在此基础上产生矛盾的重要渠道;六是消除和诊治服务对象在疾患基础上伴生的心理疾病的有效措施;七是争取家属和相关社会组织配合、支持的重要途径。综上所述,显而易见,医务工作者同服务对象的沟通不仅直接和间接影响到医院服务的质量和水平,而且从整体全局上讲,医院服务实践

中,沟通制度和机制的建立及实施关系到和谐医患关系、和谐医院的建设,所以沟通是医院服务的第一颗纽扣,必须系好;是第一个环节必须筑牢。

(2)医务工作者同服务对象之间的沟通具有非常复杂而艰难性。有效信息沟通的关键要求把握住传递、反馈、互通、互融、互动、共进、共享诸多环节。然而这个过程是极其复杂和艰难的,需要顺利地闯过三个关口。

第一,语言难关:一是中华民族的语言本身就具有多义性;二是每个人想表达的真正含义同选择使用的语言往往不是特别精准;三是对方对表达语言的理解同表达方的意见往往不在一个认知轨道上;四是不同文化层面之间对同一句话往往会有不同的理解;五是不同地域、不同职业、不同习惯对语言的运用也会产生差异。

第二,个性难关,这是沟通的深层次难点,也是决定沟通效果质量水平的关键点。医院服务沟通的个性化要求极高,因为人的生命健康的个性化是极其复杂的。按照大健康理念,健康的概念不只是人的生理生态上的平衡,还需有心理上的生态平衡,生理心理同家庭环境、社会背景的平衡以及同自然生态间的平衡,这个多层面、多元、多维之间的综合平衡是一个极其复杂的系统。从个性化的角度看,这个复杂的系统又受着不同个体、民族、信仰、遗传基因、性格、习惯、年龄、性别以及受教育程度、人生经历、职业特点等的影响和制约。必须强调医院服务的沟通是因人而异的,其差异是巨大的。要实现医务工作者同被服务对象间的有效服务,不但要求医务工作者怀着慈和善的大爱之心,而且必须学习掌握运用精准的沟通技术、技巧乃至艺术。不断提升医务工作者沟通的素质、素养、能力水平是实现顺利沟通、达到沟通预期

效果的一个关键。

第三,健康状态的难关,这是专业沟通的基点。每一种疾病给患者带来的感受都是不一样的,从客观方面讲,同一种疾病,在发病的不同阶段带来的主客观变化各异,疾病发生于自然界不同的节气,其表现也必然会有不同;从主观方面考虑,患者的遗传基因,生病前后的身体机能状态以及患者对疾病的认知水平都会影响着患者的感知,也必然会影响着双方沟通的效果。只有清醒全面地认知并把握上述难点的症结所在,有针对性地进行沟通,才能确保达到沟通的预期效果。

(3)理智果断克服两个误区。在医务工作者和服务对象沟通实践中有两个误区需理智果断予以克服。

误区一,只关注专业上的沟通,忽视情感上的沟通,将单纯地了解病情视为沟通的唯一目的。同被服务者的沟通当然要关注专业上的沟通,全面了解他们健康状态以及健康现状的来龙去脉,这是基点但非全部,更非关键,关键是情感上的沟通。因为,只有心对心情感上的沟通才能建立起彼此的互信,也只有互信的基础上,专业沟通、信息互通才能更全面、更深刻,同时情感的沟通不仅是提高诊疗效果的重要路径,而且是建立和谐医患关系的关键。所以同服务对象的沟通必须抓住情感沟通这个关键,以情感沟通为灵魂和生命线,引领专业沟通,将情感沟通融入专业沟通的全过程。

误区二,将口头语言沟通视为唯一的沟通方式。沟通靠语言,这是天经地义不容置疑的,但沟通的形式不限于口头语言,口头语言的确是沟通的重要方式,但不是唯一的方式,除口头语言之外尚有肢体语言、技术语言和行为语言。肢体语言是人们经常讲的一种普遍共识的语言,肢体语言在医务工作者同服务对象的沟通中

发挥着非常重要,甚至是不可替代的功能作用,一个肯定的手势,一个赞许的动作,一个温柔的表情,一个深情的微笑,对于沟通彼此间的感情能起到超乎寻常的作用;技术语言,人们一般不使用这个“术语”,也常常被人们所忽视,实际上,在医务工作者同服务对象的沟通中,医院科技是有话语权的,一次成功的手术、一段精准的用药、一次温和无痛的穿刺、一次轻柔无痛的导管植入、一次无微不至的全程影像检查,都展示并传达着技术语言,提升着医务工作者同服务对象沟通的质量和水平。所以技术服务本身也是沟通的一种形式,而且是一种很重要、很关键且能发挥稳定长效作用的形式。行为语言发生在医务工作者同服务对象接触的全过程、全环节、全细节中,体现在医务工作者同服务对象接触除被确认为诊疗行为以外的所有行为上,那些看似与诊疗无关的行为,实际上处处体现着同服务对象沟通的语言,可将其称之为行为语言。如在冬天给病人触诊前将手搓热再进行,听诊前将听诊器听筒焐热再听,又比如医务工作者热情而稳妥地帮助服务对象实现了他住院期间难以实现的一个与他本身疾病诊治完全无关的一个期盼或愿望等。上述行为无疑都会加深彼此间的沟通、信任和理解,所以,我们自觉、理性、清醒而现实地将同服务对象接触的全过程的所有行为均视为沟通的机会和方式,将“沟通”这篇文章写好,画上一个圆满的句号。

## 78. 如何强化医院服务文化标识性的建设?

标识是医院服务文化的表象,能将医院服务文化更清晰、更形象、更质感也更深刻地展现和传达到外界,从而实现凝心聚力的作用。它具体包括医院的自然物性环境、政治环境、人文环境、医院的精神、院训、院标、院旗、院徽、院歌、院报、院史、院网等。

强化医院服务文化标识性的建设,第一要抓住核心,凝练医院精神文化。核心价值观的凝练是医院精神文化的核心内涵,是医院各项工作开展的精神指导,通过核心价值观才能推动各项工作形散神不散,实现1+1>2的效果。各项标识都要围绕核心、体现核心、聚焦核心。第二要抓住特色。构建服务文化标识,要凸显医院服务的特色和优势,在标识中要蕴涵着医院服务文化优良传统的传承和弘扬,要体现出独具的风格和意向。第三要形成整体系统。医院服务的标识内容有十余种,每一种标识代表着一个方面,但总体上要形成系统。相互之间要有内在联系,要相互衬托,交互辉映,浑然一体,聚集而形成一面医院服务文化的光辉旗帜,一座高耸入云的医院服务文化的丰碑。第四要为医院服务文化标识注入动态生命。医院服务标识的建设要融入医院全体职工的智慧和情感,建立以后要为其注入鲜活的生命,就是说,让标识内涵的精神,融入广大职工的血脉中,体现在医院服务实践的行动中,要让标识同职工的工作实践紧密相连。比如院徽要经常佩戴在职工的胸前,院旗要永远飘扬在医院的广场上,院歌要经常唱响在广大职工的心中。经常通过先进典型的事迹宣传、解读医院服务的文化标识,要建设一种机制导向,产生一种内在的力量,使医院服务文化标识彰显的不仅是对社会民众服务宗旨的宣示,而且更是鼓舞激励广大职工在医疗健康服务实践中充电提气的基因密码。

# 附录

## 关于坚持以人民健康为中心推动医疗服务 高质量发展的意见

国卫医发〔2018〕29号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生计生委、中医药局：

为全面贯彻党的十九大、十九届二中、三中全会和全国卫生与健康大会精神，在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，坚持以人民为中心的发展理念，充分调动并发挥医务人员积极性、主动性，推动医疗服务高质量发展，保障医疗安全，现提出以下意见。

### 一、充分认识发挥医务人员健康中国建设主力军作用、推动医疗服务高质量发展的重要意义

健康是人民的基本需求，是经济社会发展的基础。随着中国特色社会主义进入新时代，社会主要矛盾转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，人民的健康需求也随之发生变化。党的十九大明确提出实施健康中国战略，完善国民健康政策，为人民群众提供全方位全周期健康服务，以满足人民多层次、多元化的健康需求。医疗卫生行业具有服务对象广、

工作负荷大、职业风险多、成才周期长、知识更新快的特点,提供优质高效的医疗卫生服务,一方面要依靠科技进步、理念创新,大力提升医疗技术水平,提高医疗服务效率;另一方面要深刻认识到,医务人员是医疗卫生服务和健康中国建设的主力军,是社会生产力的重要组成部分,充分调动、发挥医务人员积极性、主动性,对提高医疗服务质量和效率,保障医疗安全,建立优质高效的医疗卫生服务体系,维护社会和谐稳定具有十分重要的意义。

## 二、总体要求

### (一)指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神和全国卫生与健康大会精神,深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,坚持以人民为中心的发展理念,以实施健康中国战略为主线,推进供给侧改革与改善人民感受同时发力,营造全社会尊医重卫的良好氛围,造就一支作风优良、技术精湛、道德高尚的医疗卫生队伍,发挥医务人员主力军作用,促进健康融入所有政策,实现人民共建共享。

### (二)基本原则

坚持以人民健康为中心。把解决人民群众最关心、最直接、反映最突出的健康问题作为出发点和落脚点,以人民群众健康需求为导向,优化医疗服务流程,完善医疗服务模式,进一步改善医疗服务,提高医疗质量,为人民群众提供连续性医疗服务。

坚持以质量安全为底线。把健全现代医院管理制度作为推动医疗服务高质量发展的重要保障,进一步完善医疗质量管理体系,强化责任,严格监管,落实法律法规要求及医疗质量各项制度,持续改进医疗质量,确保医疗安全。

坚持以保障权益为重点。依法依规保障医务人员各项权益,

不断改善其薪酬待遇、执业环境、职业发展等,调动医务人员积极性、主动性、创造性,充分发挥医务人员健康中国建设的主力军作用,进而提供高质量的医疗服务,保障患者健康权益。

坚持以改革发展为动力。始终把医疗服务的改革与改善相结合,形成增强人民群众看病就医获得感,调动医务人员积极性的良好氛围和持续动力,医患携手共建健康中国、共享改革发展成果。

### (三)工作目标

树立以健康为中心的服务理念,加强医疗卫生服务体系和能力建设,落实各级各类医疗机构功能定位,提升医疗服务整体效率和质量,保障患者安全。依法保障医务人员合法权益,营造尊重和爱护医务人员的社会环境,健全完善调动医务人员积极性的制度机制,推动医疗机构内人力资源配比更加科学,医务人员收入合理增长,执业环境不断改善,工作负荷科学合理,人文关怀日益加强,医患关系更加和谐,医务人员满意度不断提升,人民群众获得感进一步增强,医疗服务高质量发展。

## 三、大力推动医疗服务高质量发展

### (一)持续优化医疗服务,改善患者就医体验

落实进一步改善医疗服务行动计划,充分运用新技术、新理念,使医疗服务更加高效便捷。推广多学科联合诊疗、胸痛中心、卒中中心、创伤中心等医疗服务新模式,持续提高医疗服务质量。推进日间手术和日间医疗服务,不断提升医疗资源利用效率。大力推进“互联网+医疗健康”,创新运用信息技术开展预约诊疗、缴费等,运用互联网、人工智能、可穿戴设备等新技术,建设智慧医院。推进区域内医疗机构就诊“一卡通”,实现医联体内电子

健康档案和电子病历共享、检查检验结果互认,提升医疗服务连续性。拓展医疗服务新领域,将优质护理、药学服务等延伸至基层医疗卫生机构。进一步发挥医务人员作用,开展科技创新,推广适宜技术。强化人文理念,大力开展医院健康教育,加强医患沟通,推行医务社工和志愿者服务,全面提升患者满意度。

### (二)落实分级诊疗制度,引导患者科学就医

以医联体建设和家庭医生签约服务为抓手,大力推进分级诊疗制度建设。统筹区域内医疗资源,网格化布局组建城市医疗集团和县域医共体,推进重大疾病和短缺医疗资源的专科联盟建设,加快建立远程医疗协作网,促进优质医疗资源下沉。推动医联体细化完善内部管理措施,形成权利明晰、优质医疗资源上下贯通、医疗服务接续高效的机制和服务模式。完善医联体绩效考核机制和指标体系,将基层医疗卫生机构能力提升列为重点指标,逐步探索将健康结果作为考核指标,促进医联体形成管理、责任、利益、服务共同体。加强全科医生队伍建设,推进家庭医生签约服务。加强护士等其他基层卫生人员培训,提高基层医疗卫生机构医疗服务能力和质量。加强国家医学中心、区域医疗中心和省级医疗中心建设,落实各级各类医疗机构功能定位,形成分工协作机制,为患者提供疾病预防、诊断、治疗、康复、护理等连续服务,形成双向转诊、有序就医格局,提升城乡医疗服务整体效能。

### (三)提升县域服务能力,方便患者就近就医

全面加强县级医院(含县级妇幼保健院)人才、技术、临床专科等能力建设,提升县级医院规范化、精细化、信息化管理水平,有效承担县域居民常见病、多发病诊疗,危急重症抢救与疑难病转诊任务,使县级医院真正成为县域医疗中心,提高农村地区医疗服务可

及性,提升县域内就诊率。全面提升基层医疗卫生机构服务能力,开展乡镇卫生院和社区卫生服务中心服务能力评价,加强乡镇卫生院特色科室建设,推动基层医疗卫生机构不断提升服务水平,改进服务质量,更好地发挥居民健康“守门人”作用。切实以基层为重点,加大对基层医疗卫生机构的投入力度,改善居民就医条件,不断夯实我国医疗卫生服务体系的基础。进一步深化基层卫生综合改革,落实“两个允许”,完善绩效工资制度,激发运行活力,提高基层卫生人员的积极性。

#### (四)持续提升医疗质量,保障患者医疗安全

进一步完善医疗相关法律法规和医疗质量管理体系,严格依法执业,落实医疗质量管理规章制度,形成医疗质量管理的长效机制。提高不同地区、级别、类别医疗机构间医疗服务同质化程度,缩小医疗质量差异,确保各级各类医疗机构开展与其功能定位相一致的适宜技术。实施分级诊疗过程中医疗质量连续化管理,重点提升基层医疗卫生机构医疗服务质量,落实患者安全管理的各项措施。深化“放管服”改革,为社会办医发展创造良好政策环境,将社会办医统一纳入医疗质量管理体系加强监管,不断满足人民群众多样化健康服务需要,提供更高质量、更加安全的医疗服务。

## 四、依法保障医务人员基本权益

### (一)合理安排医务人员休息休假

各医疗机构要严格落实《劳动法》《职工带薪年休假条例》《国务院关于职工工作时间的规定》等有关要求,合理设置工作岗位,科学测算医务人员工作负荷,根据测算情况合理配置医务人员,既满足医疗服务需求,又保障医务人员休息休假时间,同时确保医疗

质量和医疗安全。医务人员按照规定享受带薪年休假,因工作需要不能实行的,经医务人员本人同意,按照国家有关规定,对延长工作时间、应休未休的年休假支付相应工资报酬。

### (二)切实改善医务人员薪酬待遇

严格落实“允许医疗卫生机构突破现行事业单位工资调控水平,允许医疗服务收入扣除成本并按规定提取各项基金后主要用于人员奖励”要求,推动公立医院薪酬制度改革试点扩面提升深化,以增加知识价值为导向进行分配,着力体现医务人员技术劳务价值,统筹考虑编制内外人员薪酬待遇,推动公立医院编制内外人员实现同岗同薪同待遇。建立动态调整机制,稳步提高医务人员薪酬水平,调动医务人员积极性。落实风险较高、工作强度较大的特殊岗位薪酬待遇并给予适当倾斜。

### (三)继续加强医务人员劳动安全卫生保护

加大对医疗机构和医务人员职业危害及劳动安全卫生防护的教育,引导医疗机构重视医务人员的劳动安全卫生保护,加强医务人员职业暴露的防护设施建设和设备配置,做好职业暴露后的应急处理。强化医务人员劳动安全自我防护的意识,通过规范医疗操作、疫苗接种、放射防护、物理隔离等方式,减少医务人员在职业环境中可能受到的危害。

### (四)有效保障医务人员享有社会保险与福利

医疗机构应当按照《社会保险法》和《住房公积金管理条例》等相关规定,依法为医务人员缴纳各项社会保险费和住房公积金,落实医务人员的社会保险权益。鼓励有条件的医疗机构按照法律法规和有关规定为医务人员建立补充保险。根据医务人员承担的医疗服务风险,购买医疗责任险。

## 五、营造调动医务人员积极性的良好环境

### (一) 不断完善医疗机构民主管理制度建设

制定医院章程,健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度。医疗机构应当按照《工会法》有关规定,完善工会制度建设。工会依法组织医务人员参与医院的民主决策、民主管理、民主监督,充分发挥工会在医院管理者和医务人员之间的纽带作用。医院研究经营管理和发展的重大问题应当充分听取医务人员意见,调动医务人员参与医院管理的积极性。推进院务公开,落实医务人员知情权、参与权、表达权、监督权。

### (二) 进一步加强医务人员的人文关怀

医疗机构应当加强以关心关爱医务人员为重点的文化建设,各级负责同志应当主动深入临床一线,与医务人员交朋友,着力改善医务人员工作环境和后勤保障条件,关注医务人员身心健康。通过提高职工餐饮质量、改善值班保障条件、开展假期子女托管、提供青年职工公寓、协助新进职工落户、定期开展职工体检等方式,解决医务人员后顾之忧,使医务人员舒心、顺心、安心地开展工作。

### (三) 着力创造更加安全的执业环境

医疗机构应当深入开展“平安医院建设”,做好人防、物防和技防建设。二级及以上医院应当在公安机关指导下,建立应急安保队伍,开展必要的安检工作,安装符合标准要求的监控设备。医疗机构实行住院患者探视实名登记制度,有条件的医疗机构应当配合公安机关在医疗机构内部设立警务室,确保患者与医务人员的人身安全。会同公安等部门严厉打击涉医违法犯罪活动。

### (四) 扎实做好医务人员的培养培训

巩固落实住院医师规范化培训制度,积极参与专科医师规范

化培训制度试点,加大对毕业后医学教育的政策倾斜和投入力度,调动教学双方积极性、主动性、创造性,提高人才培养质量。改善相关人员培训期间的福利待遇,落实带薪休假制度。医疗机构要积极为医务人员职业发展创造有利条件,拓展职业发展空间。注重医务人员职业素养和人文关怀的教育,通过岗前培训等方式培养医务人员崇高的职业精神,增强责任感、自豪感、认同感。强化面向全员的继续医学教育制度,大力支持医务人员参加形式多样的继续教育,提高岗位胜任力,保证其接受培训期间的工资待遇。

## 六、加强组织领导

### (一)提高思想认识,确保责任落实

各级卫生健康行政部门、中医药主管部门要充分认识调动医务人员积极性、推动医疗服务高质量发展的重要意义,统一思想,高度重视,在当地党委、政府领导下,加强部门沟通与协作,在人员编制、薪酬待遇、职称晋升、教育培训、医保支付、科研教学等方面,形成调动医务人员积极性的政策合力。要将医疗机构相关工作落实情况纳入绩效考核指标,提高医务人员满意度在院长绩效考核中的比重,以患者满意度作为评价医疗服务工作的重要标准,切实抓好督促落实。医疗机构要按照国家统一部署,结合实际情况,严格落实各项任务。各级专业协会要充分发挥党和政府联系医务人员的桥梁纽带作用,维护医务人员权益,团结医务人员推动医疗服务高质量发展。

### (二)坚持问题导向,实现医患满意

各级卫生健康行政部门、中医药主管部门和医疗机构要建立健全满意度管理制度,及时发现患者和医务人员关心、关注的焦点、热点、难点问题,积极研究,采取有针对性措施加以解决,形成

持续改善的良好机制。由国家卫生健康委员会建立医院满意度监测平台,通过“互联网+”和大数据技术,实时监测医患满意度情况,指导各地和医疗机构调整完善政策制度和手段措施,不断提高医疗服务质量和水平。

### (三)持续深化医改,创造发展条件

各级卫生健康行政、中医药主管部门要将调动医务人员积极性、推动医疗服务高质量发展与深化医改同部署、同推进。通过分级诊疗制度,合理分流三级医院患者,使医务人员工作负荷更加科学合理。协调推进实施医疗服务价格改革和薪酬制度改革,充分体现医务人员技术劳务价值,体现“多劳多得、优绩优酬”,激励医务人员以饱满的热情投入到医疗服务工作中,更好地为人民群众健康服务。

### (四)抓好宣传引导,营造良好氛围

各级卫生健康行政部门、中医药主管部门要充分发挥各类宣传平台优势,做好相关法律法规和政策规定解读,加大医务人员先进典型的发现和宣传力度,通过宣传提高全社会对医务人员的职业认同感。要加强健康教育,合理引导预期,提升全民健康素养。结合“中国医师节”“国际护士节”等重要节庆,组织开展形式多样的活动,弘扬崇高职业精神,助力健康中国建设。

国家卫生健康委员会

国家中医药管理局

2018年8月7日

## 国务院关于实施健康中国行动的意见

国发〔2019〕13号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志，预防是最经济最有效的健康策略。党中央、国务院发布《“健康中国2030”规划纲要》，提出了健康中国建设的目标和任务。党的十九大做出实施健康中国战略的重大决策部署，强调坚持预防为主，倡导健康文明生活方式，预防控制重大疾病。为加快推动从以治病为中心转变为以人民健康为中心，动员全社会落实预防为主方针，实施健康中国行动，提高全民健康水平，现提出以下意见。

### 一、行动背景

新中国成立后特别是改革开放以来，我国卫生健康事业获得了长足发展，居民主要健康指标总体优于中高收入国家平均水平。随着工业化、城镇化、人口老龄化进程加快，我国居民生产生活方式和疾病谱不断发生变化。心脑血管疾病、癌症、慢性呼吸系统疾病、糖尿病等慢性非传染性疾病导致的死亡人数占总死亡人数的88%，导致的疾病负担占疾病总负担的70%以上。居民健康知识知晓率偏低，吸烟、过量饮酒、缺乏锻炼、不合理膳食等不健康生活方式比较普遍，由此引起的疾病问题日益突出。肝炎、结核病、艾滋病等重大传染病防控形势仍然严峻，精神卫生、职业健康、地方病等方面问题不容忽视。

为坚持预防为主，把预防摆在更加突出的位置，积极有效应对当前突出健康问题，必须关口前移，采取有效干预措施，细化落实

《“健康中国2030”规划纲要》对普及健康生活、优化健康服务、建设健康环境等部署,聚焦当前和今后一段时期内影响人民健康的重大疾病和突出问题,实施疾病预防和健康促进的中长期行动,健全全社会落实预防为主的制度体系,持之以恒加以推进,努力使群众不生病、少生病,提高生活质量。

## 二、总体要求

### (一)指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,坚持改革创新,贯彻新时代卫生与健康工作方针,强化政府、社会、个人责任,加快推动卫生健康工作理念、服务方式从以治病为中心转变为以人民健康为中心,建立健全健康教育体系,普及健康知识,引导群众建立正确健康观,加强早期干预,形成有利于健康的生活方式、生态环境和社会环境,延长健康寿命,为全方位全周期保障人民健康、建设健康中国奠定坚实基础。

### (二)基本原则

普及知识、提升素养。把提升健康素养作为增进全民健康的前提,根据不同人群特点有针对性地加强健康教育与促进,让健康知识、行为和技能成为全民普遍具备的素质和能力,实现健康素养人人有。

自律、健康生活。倡导每个人是自己健康第一责任人的理念,激发居民热爱健康、追求健康的热情,养成符合自身和家庭特点的健康生活方式,合理膳食、科学运动、戒烟限酒、心理平衡,实现健康生活少生病。

早期干预、完善服务。对主要健康问题及影响因素尽早采取

有效干预措施,完善防治策略,推动健康服务供给侧结构性改革,提供系统连续的预防、治疗、康复、健康促进一体化服务,加强医疗保障政策与健康服务的衔接,实现早诊早治早康复。

全民参与、共建共享。强化跨部门协作,鼓励和引导单位、社区(村)、家庭和个人行动起来,形成政府积极主导、社会广泛动员、人人尽职尽责的良好局面,实现健康中国行动齐参与。

### (三)总体目标

到2022年,健康促进政策体系基本建立,全民健康素养水平稳步提高,健康生活方式加快推广,重大慢性病发病率上升趋势得到遏制,重点传染病、严重精神障碍、地方病、职业病得到有效防控,致残和死亡风险逐步降低,重点人群健康状况显著改善。

到2030年,全民健康素养水平大幅提升,健康生活方式基本普及,居民主要健康影响因素得到有效控制,因重大慢性病导致的过早死亡率明显降低,人均健康预期寿命得到较大提高,居民主要健康指标水平进入高收入国家行列,健康公平基本实现。

## 三、主要任务

### (一)全方位干预健康影响因素

#### 1. 实施健康知识普及行动

维护健康需要掌握健康知识。面向家庭和个人普及预防疾病、早期发现、紧急救援、及时就医、合理用药等维护健康的知识与技能。建立并完善健康科普专家库和资源库,构建健康科普知识发布和传播机制。强化医疗卫生机构和医务人员开展健康促进与教育的激励约束。鼓励各级电台电视台和其他媒体开办优质健康科普节目。到2022年和2030年,全国居民健康素养水平分别不低于22%和30%。

## 2. 实施合理膳食行动

合理膳食是健康的基础。针对一般人群、特定人群和家庭,聚焦食堂、餐厅等场所,加强营养和膳食指导。鼓励全社会参与减盐、减油、减糖,研究完善盐、油、糖包装标准。修订预包装食品营养标签通则,推进食品营养标准体系建设。实施贫困地区重点人群营养干预。到2022年和2030年,成人肥胖增长率持续减缓,5岁以下儿童生长迟缓率分别低于7%和5%。

## 3. 实施全民健身行动

生命在于运动,运动需要科学。为不同人群提供针对性的运动健身方案或运动指导服务。努力打造百姓身边健身组织和“15分钟健身圈”。推进公共体育设施免费或低收费开放。推动形成体医结合的疾病管理和健康服务模式。把高校学生体质健康状况纳入对高校的考核评价。到2022年和2030年,城乡居民达到《国民体质测定标准》合格以上的人数比例分别不少于90.86%和92.17%,经常参加体育锻炼人数比例达到37%及以上和40%及以上。

## 4. 实施控烟行动

吸烟严重危害人民健康。推动个人和家庭充分了解吸烟和二手烟暴露的严重危害。鼓励领导干部、医务人员和教师发挥控烟引领作用。把各级党政机关建设成无烟机关。研究利用税收、价格调节等综合手段,提高控烟成效。完善卷烟包装烟草危害警示内容和形式。到2022年和2030年,全面无烟法规保护的人口比例分别达到30%及以上和80%及以上。

## 5. 实施心理健康促进行动

心理健康是健康的重要组成部分。通过心理健康教育、咨询、治疗、危机干预等方式,引导公众科学缓解压力,正确认识和应对

常见精神障碍及心理行为问题。健全社会心理服务网络,加强心理健康人才培养。建立精神卫生综合管理机制,完善精神障碍社区康复服务。到2022年和2030年,居民心理健康素养水平提升到20%和30%,心理相关疾病发生的上升趋势减缓。

#### 6. 实施健康环境促进行动

良好的环境是健康的保障。向公众、家庭、单位(企业)普及环境与健康相关的防护和应对知识。推进大气、水、土壤污染防治。推进健康城市、健康村镇建设。建立环境与健康的调查、监测和风险评估制度。采取有效措施预防控制环境污染相关疾病、道路交通事故伤害、消费品质量安全事故等。到2022年和2030年,居民饮用水水质达标情况明显改善,并持续改善。

### (二) 维护全生命周期健康

#### 1. 实施妇幼健康促进行动

孕产期和婴幼儿时期是生命的起点。针对婚前、孕前、孕期、儿童等阶段特点,积极引导家庭科学孕育和养育健康新生命,健全出生缺陷防治体系。加强儿童早期发展服务,完善婴幼儿照护服务和残疾儿童康复救助制度。促进生殖健康,推进农村妇女宫颈癌和乳腺癌检查。到2022年和2030年,婴儿死亡率分别控制在7.5‰及以下和5‰及以下,孕产妇死亡率分别下降到18/10万及以下和12/10万及以下。

#### 2. 实施中小学健康促进行动

中小學生处于成长发育的关键阶段。动员家庭、学校和社会共同维护中小學生身心健康。引导学生从小养成健康生活习惯,锻炼健康体魄,预防近视、肥胖等疾病。中小學校按规定开齐开足体育与健康课程。把学生体质健康状况纳入对学校的绩效考核,结合学生年龄特点,以多种方式对学生健康知识进行考试考查,将

体育纳入高中学业水平测试。到2022年和2030年,国家学生体质健康标准达标优良率分别达到50%及以上和60%及以上,全国儿童青少年总体近视率力争每年降低0.5个百分点以上,新发近视率明显下降。

### 3. 实施职业健康保护行动

劳动者依法享有职业健康保护的權利。针对不同职业人群,倡导健康工作方式,落实用人单位主体责任和政府监管责任,预防和控制职业病危害。完善职业病防治法规标准体系。鼓励用人单位开展职工健康管理。加强尘肺病等职业病救治保障。到2022年和2030年,接尘工龄不足5年的劳动者新发尘肺病报告例数占年度报告总例数的比例实现明显下降,并持续下降。

### 4. 实施老年健康促进行动

老年人健康快乐是社会文明进步的重要标志。面向老年人普及膳食营养、体育锻炼、定期体检、健康管理、心理健康以及合理用药等知识。健全老年健康服务体系,完善居家和社区养老政策,推进医养结合,探索长期护理保险制度,打造老年宜居环境,实现健康老龄化。到2022年和2030年,65至74岁老年人失能发生率有所下降,65岁及以上人群老年期痴呆患病率增速下降。

## (三) 防控重大疾病

### 1. 实施心脑血管疾病防治行动

心脑血管疾病是我国居民第一位死亡原因。引导居民学习掌握心肺复苏等自救互救知识技能。对高危人群和患者开展生活方式指导。全面落实35岁以上人群首诊测血压制度,加强高血压、高血糖、血脂异常的规范管理。提高院前急救、静脉溶栓、动脉取栓等应急处置能力。到2022年和2030年,心脑血管疾病死亡率分别下降到209.7/10万及以下和190.7/10万及以下。

## 2. 实施癌症防治行动

癌症严重影响人民健康。倡导积极预防癌症,推进早筛查、早诊断、早治疗,降低癌症发病率和死亡率,提高患者生存质量。有序扩大癌症筛查范围。推广应用常见癌症诊疗规范。提升中西部地区及基层癌症诊疗能力。加强癌症防治科技攻关。加快临床急需药物审评审批。到2022年和2030年,总体癌症5年生存率分别不低于43.3%和46.6%。

## 3. 实施慢性呼吸系统疾病防治行动

慢性呼吸系统疾病严重影响患者生活质量。引导重点人群早期发现疾病,控制危险因素,预防疾病发生发展。探索高危人群首诊测量肺功能、40岁及以上人群体检检测肺功能。加强慢阻肺患者健康管理,提高基层医疗卫生机构肺功能检查能力。到2022年和2030年,70岁及以下人群慢性呼吸系统疾病死亡率下降到9/10万及以下和8.1/10万及以下。

## 4. 实施糖尿病防治行动

我国是糖尿病患病率增长最快的国家之一。提示居民关注血糖水平,引导糖尿病前期人群科学降低发病风险,指导糖尿病患者加强健康管理,延迟或预防糖尿病的发生发展。加强对糖尿病患者和高危人群的健康管理,促进基层糖尿病及并发症筛查标准化和诊疗规范化。到2022年和2030年,糖尿病患者规范管理率分别达到60%及以上和70%及以上。

## 5. 实施传染病及地方病防控行动

传染病和地方病是重大公共卫生问题。引导居民提高自我防范意识,讲究个人卫生,预防疾病。充分认识疫苗对预防疾病的重要作用。倡导高危人群在流感流行季节前接种流感疫苗。加强艾滋病、病毒性肝炎、结核病等重大传染病防控,努力控制和降低传

染病流行水平。强化寄生虫病、饮水型燃煤型氟砷中毒、大骨节病、氟骨症等地方病防治,控制和消除重点地方病。到2022年和2030年,以乡(镇、街道)为单位,适龄儿童免疫规划疫苗接种率保持在90%以上。

## 四、组织实施

### (一)加强组织领导

国家层面成立健康中国行动推进委员会,制定印发《健康中国行动(2019—2030年)》,细化上述15个专项行动的目标、指标、任务和职责分工,统筹指导各地区各相关部门加强协作,研究疾病的综合防治策略,做好监测考核。要根据医学进步和相关技术发展等情况,适时组织修订完善《健康中国行动(2019—2030年)》内容。各地区要结合实际健全领导推进工作机制,研究制定实施方案,逐项抓好任务落实。各相关部门要按照职责分工,将预防为主、防病在先融入各项政策举措中,研究具体政策措施,推动落实重点任务。

### (二)动员各方广泛参与

凝聚全社会力量,形成健康促进的强大合力。鼓励个人和家庭积极参与健康中国行动,落实个人健康责任,养成健康生活方式。各单位特别是各学校、各社区(村)要充分挖掘和利用自身资源,积极开展健康细胞工程建设,创造健康支持性环境。鼓励企业研发生产符合健康需求的产品,增加健康产品供给,国有企业特别是中央企业要做出表率。鼓励社会捐资,依托社会力量依法成立健康中国行动基金会,形成资金来源多元化的保障机制。鼓励金融机构创新健康类产品和服务。卫生健康相关行业学会、协会和群团组织以及其他社会组织要充分发挥作用,指导、组织健康促进和健康科普工作。

### (三)健全支撑体系

加强公共卫生体系建设和人才培养,提高疾病防治和应急处置能力。加强财政支持,强化资金统筹,优化资源配置,提高基本公共卫生服务项目、重大公共卫生服务项目资金使用的针对性和有效性。加强科技支撑,开展一批影响健康因素和疑难重症诊疗攻关重大课题研究,国家科技重大专项、重点研发计划要给予支持。完善相关法律法规体系,开展健康政策审查,保障各项任务落实和目标实现。强化信息支撑,推动部门和区域间共享健康相关信息。

### (四)注重宣传引导

采取多种形式,强化舆论宣传,及时发布政策解读,回应社会关切。设立健康中国行动专题网站,大力宣传实施健康中国行动、促进全民健康的重大意义、目标任务和重大举措。编制群众喜闻乐见的解读材料和文艺作品,以有效方式引导群众了解和掌握必备健康知识,践行健康生活方式。加强科学引导和典型报道,增强社会的普遍认知,营造良好的社会氛围。

国务院

2019年6月24日

## 医院文化建设的几点思考

《党建文汇》杂志 授权 人民网—中国共产党新闻发布

所谓医院文化,是医院价值观在其指导思想、经营理念、管理风格和行为方式上的反映。具体来讲,就是指医院在一定的民族文化传统、地域文化特色中逐步形成的具有本医院特色的价值观念、基本信念、管理制度、行为准则、工作作风、人文环境以及与此相适应的思维方式和行为方式的总和。其基本内容包括院训、院徽、院歌、医院口号、医院精神、服务理念、医院目标、发展战略等。医院文化包括物质文化、制度文化、行为文化和精神文化等四个层次。医院文化具有时代性、人文性、继承性和传播性等特点。

医院文化之所以越来越为人们所重视,是因为其在医院建设和发展过程中发挥着重要的功能和作用。医院文化的功能主要有导向功能、凝聚功能、激励与约束功能、教化功能。

医院文化是医院的灵魂,作为一种柔性的生产力,或称软实力,越来越受到人们的重视。国内外许多医院在实践中,形成了自己的医院文化,在医院建设和发展中发挥着重要的作用。那么,如何才能建设好医院文化,人们各抒己见,可谓仁者见仁,智者见智。笔者认为,在医院文化建设中有几个方面值得重视。

### 一、医院文化建设的共性与个性相区别

近年来,不少医院都十分重视医院文化建设,制订了本医院的文化建设方案,并认真实施。但是,审视和分析一些医院的文化建设方案和内容,总是有一种“神形相似,似曾相识”的感觉,这是医院文化建设中存在的“同质化”现象,内容平庸,缺乏特色,形式色

彩明显。笔者认为,医院文化有共性和个性之区别,医院文化包括院训、院徽、院歌、医院口号、医院精神、服务理念、医院目标、发展战略等,这些内容条目是基本一致的,是共有的,包括医学人文精神、社会主义核心价值观的体现等也都是共同的,这是医院文化应有的共性特点;同时,也是更重要的要体现各自医院文化的特性,不同的内涵,诸如院徽、院歌、口号等,尤其是医院精神、医院目标、发展战略等更有其特殊的内涵,这些均与医院的发展历史、技术特色、价值取向、人文社会环境等相联系、相统一,是区别于其他医院文化的显著特征。总之,建设医院文化,既要有医院文化的普遍性内涵——共性,又要有鲜明的个性内涵——特性,这样的医院文化才能具有凝聚力和生命力。

## 二、医院文化建设的传承与创新相统一

医院文化有着显著的继承性特点。中国的医院文化是中华民族文化的组成部分,继承中华民族优秀传统文化,体现中华文明特征,同时,借鉴和吸收各国文化精髓,这样才能建设好自己的医院文化。这种继承有三个层面,一是继承具有悠久历史的中华文化传统;二是继承民族的传统的医学文化精髓;三是继承自己医院的传统文化。这三个层面的传统文化一脉相承,薪火相传,不断发展。

同时,医院文化又必须具有创新性。医院文化是在长期的医疗实践中不断的继承、探索、总结、完善而发展起来的,这一发展过程本身就是不断地创新的过程,所以说,医院文化没有创新就没有发展,没有生命力。这种创新不仅是医疗技术和医疗服务的创新,更重要的是价值观念、服务理念、思想意识以及相关体制机制的创新。先进的医院文化具有随着医院环境变化而自我更新的能力,体现着医院文化的时代性特征。

根植于医院传统文化基因,不断融入现代的医院文化元素,实现继承性和创新性的辩证统一,形成自己特色的医院文化,无论是外在的标识、形象、设备设施、医院环境等物质文化,或是系统而完善的具有约束力的制度文化,还是居于核心层次具有引领和导向功能的医院价值观、医院精神、医院发展目标和医院发展战略等精神文化,都能得到员工的高度认可和积极践行。这样的医院文化才能具有生命力,才能引导和推动医院的科学发展和快速发展。

### 三、医院文化结构各层次文化相促进

在医院文化建设研究中,许多学者认为医院文化结构有四个层次,即物质文化、制度文化、行为文化和精神文化。

物质文化也称为基础文化,包括医院环境、医疗设备、院容院貌、服务设施等。物质文化是医院实力的具体体现,是医院塑造良好形象的物质保证。舒适、便捷、安全、优雅的就医环境;功能齐全、完备、人性化设计的设备设施;醒目、雅致、周到、独具特色的外观形象和标识等。这些既能为患者提供良好的就医条件和环境,又能给医院员工提供轻松愉快的工作环境。

制度文化也称保障文化,包括管理体制、组织结构、政策法规、规章制度、工作守则及管理目标等,它是医院价值观、道德规范、行为准则的具体反应,也是科学化、民主化集中管理的集中表现。

行为文化也称形象文化,包括全体员工的医疗水平、言行举止、穿着装束、精神风貌、风度气质等。良好的员工行为能够使患者对医护人员产生亲切感、信任感,对医院产生信赖和忠诚,建立起良好的医患关系。

精神文化也称核心文化,是医院文化的核心和灵魂,是医院全体员工在长期实践中建立起的群体意识,是医院发展的原动力。包

括医院精神、医院价值观、战略目标、理想信念、服务理念等。精神文化一经形成并被全体员工认同,就会产生强有力的规范和自律作用,凝聚士气,把员工的思想行为统一到医院建设和发展大局上来。

物质文化、制度文化、行为文化和精神文化在医院文化结构中处于不同的层次,发挥着不同的作用。四者之间也互相影响,互相作用,互相促进。物质文化是基础,是其他层次文化的基石,是文化实力的物质体现;制度文化对其他层次文化具有约束、保障、监督作用,最终形成员工的文化自觉;行为文化是通过精神文化的引领、制度文化塑造而逐渐形成的文明习惯和良好形象;精神文化居于核心地位,是医院文化的灵魂,深刻影响着物质文化、制度文化和行为文化的形成与发展。因此,我们在医院文化的建设和实践中,要清晰各个层次文化的地位和作用,并使其成为有机整体,相互促进,协调发展。

#### 四、医院文化建设内外相联系

医院是为人民群众健康服务的社会机构,是社会整体服务体系的组成部分;医院文化也是社会整体文化的组成部分,是医院发展的软实力。医院精神、医院价值观、服务理念、发展战略等内部的文化建设内容都是为了充分满足社会需求,为人民群众提供更好的医疗保健服务,与外部的社会因素紧密相连,息息相关。医院文化建设中的内外因素相互作用,相互影响,辩证统一。因此,医院文化建设不能是孤立的、封闭的,必须与医院外部环境相联系、相统一。

在医院文化建设中,无论是医疗环境、设备设施、院容院貌、标识等物质文化,管理体制、组织结构、规章制度、行为准则等制度文化,员工的技术水平、言谈举止、着装打扮、精神风貌等行为文化,还是医院发展战略目标定位、医院精神、价值取向、服务理念等精

神文化,都必须得到社会的广泛认可。否则,医院文化建设就会偏离正确的方向,医院建设也必然失去正确的导向和保障,影响医院的发展。

## 五、医院文化建设中员工知行相统一

在医院文化建设过程中,无论是文化传承、文化创新,还是践行医院文化,人始终是最重要的因素。在医院文化建设中员工的“知”与“行”相统一意义重大。

首先是“知”,即员工对医院文化的认知认同。一方面是对医院文化在医院建设发展中作用和意义的认知,另一方面是对本医院文化内涵的认知。在认知的基础上,实现员工的文化认同。只有认知而没有认同,就不会有员工的自觉行为。要实现员工的文化认知认同,就必须进行有效的宣传教育,营造良好的文化氛围,在潜移默化中逐步达到认知认同。

然后是“行”,即积极践行医院文化。荀子曰:“知之而不行,虽敦必困”。只有员工把对医院文化的认同变成自觉行为,把个人的全面发展与医院事业的发展紧密结合,与社会事业发展紧密结合,才是做到了知行统一,才是医院文化发挥了应有的作用。古人云:“论先后,知为先;论轻重,行为重。”说得非常有道理。

医院文化的意义和作用越来越被人们所认知和重视,医院文化建设是医院管理永恒的课题。国内许多知名医院都有着独特的医院文化,在医院建设和发展中发挥着重要的作用。这些范例都能给医院文化研究以深刻的启迪。

河北医科大学第二医院组织部长

梁韵佳

## 从“凤凰涅槃”到“鹰之重生”

承德市中心医院

2005年4月,在自身发展面临外部环境的严峻挑战和人民群众日益增长的医疗保健需求的背景下,承德市中心医院启动了“凤凰涅槃”医院文化咨询项目,希望借助外部智库的力量,帮助医院突破发展困境。经过13年的文化建设后,医院的业务收入增长近6倍、门诊量增长3倍多、手术量增长5倍多、硕博人数增长12倍多,患者满意度从81%上升到惊人的96%,真正实现了跨越式发展!

2018年3月,医院再次启动了“雄鹰计划”医院文化咨询项目。经过和医院深入的交流、访谈、研讨后,对于医院为何能取得如此好的成绩,九鼎认为以下几点是关键,值得许多医院借鉴。

### 一、医院领导层强烈的事业心

在这次项目合作的过程中,以李建华院长为首的医院领导强烈的事业追求心给九鼎留下深刻印象。在医院生存还非常困难的2005年,领导班子就确定了“一年成功靠机遇、十年发展靠规划、百年不败靠文化”的发展理念。在13年文化建设的过程中,医院逐步渡过生存期、成长期、发展期,进入可持续发展的良性轨道。医院领导班子始终不忘初心,不断推动医院朝更高的目标迈进。

### 二、注重核心价值观引领并不断丰富内涵

医院十分注重核心价值观的引领作用。在文化建设的初期,在领导班子的带领下,经过全体员工自下而上的酝酿、讨论,提炼

出了具有承德市中心医院特色、被全体员工认可并自愿遵循的,包括基本价值观、经营价值观、管理价值观和职业价值观四部分的完整价值理念体系,并根据医疗卫生行业特点和医院的实际确立了标识系统,奠定了医院文化建设的根本前提和重要基础。

在13年的文化建设过程中,医院不断发挥核心价值观的引领作用,并根据医疗行业发展的实际情况,不断丰富核心价值观的内涵。2014年,医院又对医院的精神、核心价值观和共同愿景分别进行了丰富和发展,以更好适应医疗行业和医院发展的实际。

### 三、制度管理和人文管理结合

医院充分发挥制度规范与人文管理的双动力,不断推动制度的持续改进,保证制度建设的先进性和生命力,不断丰富“以人为本、以文化人”的人文管理内涵。

积极践行“以病人为中心,以员工为主体”的人文管理理念,出台了一系列为员工谋划长远发展、获得职业成就感和幸福感的人文管理举措。选派技术骨干赴日本、美国研修;邀请国内知名专家汪大正教授为中青年医生做《职业发展》专题讲座;开展“十佳医生”“十佳护士”“德艺双馨”“服务明星”年度评选活动;在医院内网开通“建言献策平台”;为员工提供修养身心的场所,取名“心斋”;设立“医者驿站”为连台手术的医生提供甜点和饮品,并为值夜班员工免费提供早餐和夜宵;扩建“职工之家”,组织开展员工书法展、绘画展、摄影展、乒乓球赛等文体活动等。

### 四、持续的培训投入

为了不断提高中层领导的管理能力和水平,承德市中心医院每年有计划地组织中层以上领导和高级技术人员分两批外出参加

1~2场封闭式管理学培训。同时,医院每年也会有计划地邀请知名专家来院做1~2场全员培训,在聘请院外专家的同时,充分发挥医院中层领导、医学人文培训师等内部师资的作用。医院通过全员培训、新员工岗前培训、个性化培训、全员读书活动和主题学习讨论、组织中国医师誓言宣誓仪式、在医学教育体系中开展人文教育课程等,不断强化医学人文精神教育,提升员工医学人文素质。

承德市中心医院通过13年持续的文化建设,将医院文化从“挂在墙上的”变为“印在心上的”,医院也完成了从“凤凰涅槃”到“鹰之重生”。承德市中心医院的案例也启示我们,医院文化建设确实可以推动医院综合实力的发展,文化并不是虚无缥缈的,每家医院都应该更加注重文化建设。

罗霄

## 以医院文化建设为驱动力提升医院品质

新疆维吾尔自治区人民医院

医院发展过程一定要协同医院文化的大建设大发展,医院文化是医院大发展的领航者和护卫舰。优秀的医院文化是促进医院创新发展的温床,要把创新理念凝结到医院精神之中,渗透到医院的规章制度,贯穿于“以病人为中心”的整个医疗实践,要在医院发展中提炼出更加优秀的、具有时代感召力的医院文化,使医院核心竞争力得到不断地升华,可促进医院管理水平的提高,加大医院知名度与信誉。自治区人民医院文化是在为社会民众服务的实践过程中逐步形成并被全体员工所认同和遵守的共同价值观念和行为规范。“以人为本,患者至上”是自治区人民医院的核心价值观。医院精神:救死扶伤,一切以病人为中心。办院方针:人民医院为人民。医院院训:仁爱、诚信、博学、严谨。院风:团结奉献、开拓求实。医院宗旨:病人第一、服务第一、质量第一、信誉第一。医院愿景:立足新疆,辐射中亚,争创一流。

### 传承历史,弘扬医院精神

85年,风雨兼程。经过几代人的艰苦奋斗和不懈努力,尤其是新中国成立以后的快速发展,自治区人民医院已从缺医少药的伤兵医院跻身于中国顶级医院100强、北京大学首届中国医院百强院、医疗口碑网全国十大省立医院行列。2014年,自治区人民医院编纂《情洒天山》,记录了新中国成立以来为医院发展做出了突出贡献的老中青专家们,为优秀医院文化传承留下来的珍贵财富,被广大员工称作“挽救工程”。医院历史文化展围绕“追忆传承”“革

新奉献”“展望担当”三个主题,以时间为主线,展现出无讲解式的医院文化精品展并制作发放《自治区人民医院文化手册》。这些已成为人民医院传承历史、对外交流、文化传播和思想教育的重要载体。

### 创新路径,弘扬优秀医院文化

结合自治区人民医院“1346品质提升工程”,紧紧围绕“人民医院为人民”的宗旨,医院创新文化路径,开展了“文明行医·我参与”系列活动——“首问负责制”“假如我是一名患者”主题活动、“当好人、做好医生、好护士”活动、“听老专家讲故事”4个环节,并在活动形式、载体、工作方法等路径进行创新。该活动是探索以医院文化建设为驱动力改善医疗服务的有益尝试,并荣获健康界第四届进一步改善医疗服务行动全国医院擂台赛“构建和谐医患关系”主题的全国“十佳案例”。通过持续开展“听老专家讲故事”“聚焦总目标·新春送万福”“聚焦总目标·学雷锋、送健康、促团结”“弘扬五四精神·凝聚青春力量”“首届青年医师临床思维提升演讲比赛”“天使两翼爱同行、四心齐聚佑健康”“不忘初心、牢记使命”党建知识竞赛、革命歌曲大合唱、观看爱国主义教育影片、讲述老一代医务工作者全心全意为民服务的模范事迹、“医学人文故事”“医院发展我支招”金点子征集活动、评选表彰优秀党员、“8·19”医师节等活动,医务人员的认同感、归属感和自豪感不断提高,医院职工的精神风貌不断改观,广大医务工作者的服务意识和责任意识不断提升,医院向心力和凝聚力进一步增强,为医院持续健康发展提供了强有力的精神文化动力,有力地促进了医院品质的提升。

在管理上倡导学习科学的医院管理工具,借鉴PDCA循环法持续改善医院的各项工作质量;引入品管圈的管理方式,以实施精细

化管理解决科室管理过程中存在的顽疾;开展“道德讲堂”“十大最具影响力事件和十大最具影响力人物”评选表彰活动等,通过讲述身边的凡人善举、宣传身边先进人物,向广大职工传递职业正能量,弘扬优秀的医院文化,进一步激发全院职工的荣誉感和使命感,使“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神进一步发扬,创先争优的优秀医院文化得以彰显。

## 创立质量品牌

2017年,自治区人民医院创新性提出了为期三年的“1346医院品质提升工程”,从一个目标、三个转变、四个提高、六项举措将工作重心与重点放在加强医院内涵建设、长期规划与顶层设计上,凝聚人心,提振精神。质量与安全是医院发展的生命线,更是患者信赖的核心竞争力,医院坚持“抓质量、强内涵、优服务、保安全”,不断增强医院核心竞争力。医院注重发挥医院文化引导发展医院、凝聚人心、激励干劲作用,始终把医疗质量安全放在更加突出的位置,以推进分级诊疗、现代医院管理、全民医保、药品供应保障、综合监管等“五项制度”为重点,以“建好学科、提升品质、服务患者、增强群众就医获得感和幸福感”为目标,不断完善医院内部改革,按照“优势学科 longer, 弱势学科补齐短板”的学科建设原则,整合人才、学科、医疗等各类资源,着力打造优势学科,提升医疗服务能力;建立大数据平台,结合DRG、单病种等付费管理方式,建立医院的成本管理和分析系统,开展医疗质量、患者就诊体验流程再造等全面精细化管理,主动“对标找差、对标前进,挖掘优势、扬长避短”,加快推进“疑难危重症诊疗救治中心、与临床相结合的科学研究与技术创新转化中心、医学人才培养中心、医学人文中心”建设,持续改善医疗服务质量,保障医疗安全,打造质量品牌,切实改善

患者就医获得感。

创立服务、环境品牌 坚持“以人民健康为中心”发展理念,开展“微笑暖心”优质服务,出台惠民便民服务举措,进一步优化就诊流程,推行患者服务中心“一站式”服务,实行床旁结算,开通融媒体式挂号,探索“智慧医疗”,上线“掌上医院”,努力实现“医学数据多跑路、患者少跑路”;进一步完善医院志愿者队伍,创新服务项目,开展“和谐志愿情,春风暖人心”“大手牵小手”等特色志愿服务活动,形成具有医院特色、职业特征、工作特点的志愿服务品牌;加强基础设施和人文环境的建设,建立统一清晰的形象标识和院内指示系统,创造整洁舒适、优美和谐的就医环境。2015年9月,医院新门诊综合病房楼正式投入使用,患者就诊环境和体验得到明显改善,该门诊楼荣获了中国建筑最高奖“鲁班奖”;建立立体停车库,患者车辆优先停放,院区道路实行人车分流;设立方便快捷的营养食堂、患者及职工餐厅,为患者及职工提供百种小吃;加强安保管理,为职工和患者提供安全有序的工作和诊疗环境;设立火车票服务中心,引进“文艺三宝”之称的书店、花店和咖啡店,为ICU住院患者的家属设置免费的“特供”休息区等举措,创立服务和环境品牌,持续改善患者就医感受,打造有温度的医疗服务。

通过自治区人民医院文化的诊断分析、创新和建设,营造培养了与医院战略定位相适应的优势和强势文化,并将劣势、弱势文化改造成优势文化和强势文化。内强素质,外塑形象,增强凝聚力,提高竞争力,实现了医院文化与医院发展战略的和谐统一、医院发展与员工发展的和谐统一、医院文化优势与竞争优势的和谐统一。近年来,自治区人民医院以医院文化建设为驱动力,围绕改善医疗服务主题,转变医院管理理念,积极发挥优秀的医院文化能够凝聚人心、促进创新、提高医院的服务质量和服务效率、推动医院可持

续发展和提升医院品质的作用。通过培育传承优秀医院文化和打造医院质量、服务、环境品牌文化,实施医院品牌传播,为医院发展注入了崭新活力,规范了医疗行为,优化了服务流程,提升了医院综合服务能力,医院服务体系更加完善了,发展方式和运行模式更加科学了,推动了医院可持续发展,提升了医院品质。医院先后荣获“全国卫生系统先进集体”“全国文明单位”“全国优质护理服务表现突出医院”“全国卫生文化建设先进单位”“全国省级医院思想政治工作先进集体”“全国万名医师支援农村卫生工程先进集体”“全国十大百姓放心医院”、全国创建“平安医院先进集体”“全国改善服务示范医院”“全国优质护理服务表现突出医院”和“全民健康体检工作先进集体”等称号,并连续三年荣获国家卫生计生委“进一步改善医疗服务行动”示范医院。

刘卿 李栋

## 后记

2020年初,以习近平同志为核心的党中央引领亿万人民勠力同心,经过3个月左右的时间率先取得抗击新冠肺炎疫情的重大胜利,用实际行动证明了习近平新时代中国特色社会主义思想的先进性。为传承和弘扬“抗疫精神”,推动医院不断前行,天津医科大学第二医院决定以问题为导向,思考新时代下医院服务文化建设的方法与途径,旨在为实现医院高质量发展建言献策。于是在2020年下半年对本书启动编写,经历了两年半的时间,通过一遍遍对架构的构思与调整,对角度的审视与选取,对文字的斟酌与完善,在编写团队的倾情付出和辛苦打磨下即将出版,谨以此喜迎党的二十大胜利召开!

本书作为《新时代医院文化建设千问》之一,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,运用新时代的新理念、新思维、新要求对医院服务文化进行再思考,主要分为概述和题解两大部分。第一部分是新时代医院服务文化内涵的说明,第二部分就新时代医院服务文化的内容、特点、功能和建设的原则、路径和方略提出78个问题,并以问答的形式深入浅出地对新时代医院服务文化做出进一步的阐释,语言朴素,观点明晰,希望能对新时代医疗卫

生事业的发展提供一些建设性意见!

由于筹备时间紧迫,水平所限,如有疏漏或不妥之处敬请斧正。

分册编写组

2022年10月

# 总后记

历经四年,百人参与编写,这部包含13个分册,共210余万字的《新时代医院文化千问》(以下简称《千问》),终于出版面世。面对厚厚的书稿,主编们都轻轻松了一口气,但又觉得言犹未尽,还有许多未完的言语。

一、《千问》是基于医院文化建设实践编写的读物丛书。编撰逻辑、风格、结构等不同于理论专著和教科书,没有一气呵成贯连全书的学理论述。重在采取问答形式,回答和解决实际问题。千余问题既可以独立为题,也可以相互衔接整合成章;分册既可以独立为书,也可整体汇集成套;除《导论》外,各分册和所列问题没有特定的顺序规律。这些是《千问》作为读物丛书独有的编写特色,希望读者能够喜欢。但是,由于分册和问题的相对独立性,分册之间难免出现重复甚至矛盾,敬请谅解。

二、《千问》是一部实践用书,源于实践、用于实践。本书主要供医院管理者和医务工作者等在工作实践中学习借鉴,可以供有关人士和群众学习了解医院文化时使用,也可以供医学院校师生在医院管理、医院文化教学中参考。由于编者水平能力有限,难免出现错误,敬请读者提出宝贵意见。

三、《千问》自2018年酝酿,2019年启动编撰,2021年基本成稿,2022上半年整体审改提升。虽然在党的二十大后正式出版发行,但书稿在2022年10月前已完稿并安排出版。因此除个别书稿最后审修时,结合党的二十大精神进行了部分调整外,大多书稿未引用党的二十大精神和要求,成为深感惋惜的一个缺憾。好在时代在进步、社会在发展,知识在更新,认识不断提高,医院文化也将伴随新时代的步伐,不断的积累、丰富和升华。《千问》留下的缺憾,将转化为我们在这个领域不断探索、追求、创新和发展的动力,激励我们高擎二十大的旗帜,沿着新征程的道路,锲而不舍地探寻、攀登,创新发展医院文化建设的新高地,推进医院现代化进程,助力健康中国建设。

四、《千问》编写过程中,除正式出版的13个分册,我们还进行了许多专题的研究、探讨和书稿编写。天津医科大学总医院的高桦、徐松、徐乃伟、陈雷、高晓喆、林梅、赵英娜、杨旭、刘振强、蔡丽、付小琴、宋作庆、王庆等,撰写了近10万字的《新时代智慧(网络)医院文化》书稿,但统审书稿时专家们认为智慧医院是发展方向,目前实践经验不十分丰厚,撰写专题文化书籍的时机尚不成熟,建议积累更多经验后继续编写为宜,为此我们只好忍痛割舍;副主编艾克林同志,撰写了数万字的《医院经营文化》书稿,也因有些需要研究的问题,难以把握易于混淆等,忍痛舍弃未编入《千问》;河北省医院协会组织沧州中心医院魏金栋、周蕊、唐诗玲、刘丽娜、齐乐群,省人民医院王淑芳,河大附院陈冰、夏娟、崔岚,河北北方学院附属第一医院龚致富,省儿童医院尤国军、韩絮、武文芳、张莉、彭晓燕、樊婧、冯彭旭、樊韶婵,唐山理工大学附属医院王丽媛、李昊、张军,保定第二医院卢静,石家庄第一医院迟秀梅、聂红霞,石家庄第四医院徐燕等,撰写了约10万字《医院服务文化》初稿,对该分册

撰写进行了有益尝试,提供了经验,后因工作因素,交由主编组另行安排。编委会及主编组,对上述同志的工作和成果给予高度肯定,并致以真诚谢意!

五、原北京医院协会常务副会长英立平,曾是编写《千问》的积极倡导者、支持者和前期组织者之一,为推动《千问》编撰发挥了非常重要的作用,但不幸患病英年早逝。在《千问》出版之际,我们怀着崇敬之情致以敬意!

六、编写过程中,北京、天津、山东、山西、河北、辽宁、内蒙古医院协会,负责各分册编写的医院、单位和领导,还有天津市第一中心医院、天津医科大学总医院、环渤海医院交流合作促进会两届理事会领导及秘书处、天津市卫生监督协会、普祥健康控股有限公司、易顺道通科技发展有限公司、四川新绿色药业科技发展有限公司、天津市科技出版社等,对本书编写和出版给予了大力支持和帮助,在此一并表示衷心的感谢!

实践没有止境,创新也没有止境,医院文化将不断创新发展。我们奉献这水平粗浅的《千问》,愿她成为一颗小小蜡烛,为您探讨医院文化增添一丝光亮;愿她成为小小的铺路石子,为医院文化前行之路贡献力量;愿她成为一片小小的青瓦,在医院文化高楼上有所作为;愿她成为抛向医院文化创新大潮的一块小砖,引出无数闪烁碧玉霞光的医院文化佳作。

本书主编组  
2022年10月