

医院管理者应重视医院管理伦理的应用*

罗军 左建文 李华 唐旭华 宋刚

【摘要】 医院管理伦理不同于医院管理道德,其具备独特的管理属性、内涵、功能、任务和目的。笔者探讨了医院管理与医院管理伦理之间的关系。当前医院管理面临诸多挑战,加强医院管理伦理建设具有重大意义。笔者就医院管理伦理在医院管理中的应用作了初步探讨,提出改进方法。

【关键词】 医院管理伦理; 应用; 医院管理

Hospital Managers Ought to Attach Importance to the Application of Hospital Management Ethics/ LUO Jun, ZUO Jian-wen, LI Hua, et al./ Medical Innovation of China, 2015, 12 (22): 099-101

【Abstract】 Hospital management ethics is not hospital management moral, it has distinctive management attribute, connotation, function, tasks and goals. We discuss the relationship between hospital management and hospital management ethics. Because of facing a number of challenges, strengthening hospital management ethics is of great weight. We offer a preliminary account of the application of hospital management ethics in hospital management.

【Key words】 Hospital management ethics; Application; Hospital management

First-author's address: The 421 Chinese People's Liberation Army Hospital, Huizhou 516001, China

doi: 10.3969/j.issn.1674-4985.2015.22.039

随着医学模式的转变,医学伦理问题已不仅仅限于传统医患之间的伦理问题,而是向卫生政策伦理、医院管理伦理等多领域渗透,并使伦理与管理在医院管理中得到有机结合、进一步发展。如何运用医学伦理的基本原理和方法,发挥医学伦理在医院管理中的作用,解决医院管理过程中各种利益冲突,是当前医院管理亟待解决的难题。本文分别从医院管理伦理的定义、加强医院管理伦理建设的重大意义、当前医院管理面临的挑战、“以人为本”的理念是践行医院管理伦理的核心、医院管理伦理实践过程中的体会5个方面阐述医院管理伦理在医院管理中的重要地位以及笔者如何将医院管理伦理应用于医院管理的思考和实践。

1 医院管理伦理的定义

医院管理伦理不同于以医学科学工作中的道德现象作为研究对象的医学伦理,是以医院管理中的道德现象作为研究对象,从理论上揭示道德和论证管理及解释道德现象,研究医院管理与伦理完美结合以适应医院管理需要的科学。医院管理伦理的内涵是探讨如何将伦理学应用于医院管理的各项实际工作中,以满足医院管理的需要。实际工作中,往往存在这样的误区,即用医院管理道德或医院管理艺术混淆了医院管理伦理。医院管理伦理的任务是协调医院内部与外部的利益关系,即医院与医院员工之间、患者和医务人员之间、医院经济效益和社会效益之间的关系。医院管理伦理强调的

是从制度层面约束医院制度、政策的制订、修改和完善,并升华到管理伦理学层次。医院管理道德受社会舆论、传统习俗、组织的监督评价等影响,具有外环境的强制性,更多的是强调医院、医务工作者的个人约束行为,而医院管理艺术更多的是强调医院管理技术层面。医院管理伦理要求医院管理者与被管理者自觉地调整不规范的行为,具有约束性。医院管理伦理结合了医院管理道德和医院管理艺术对于医院、医务人员的要求,使道德规范或管理艺术融入医院各项方针、政策的制订中,使之内化为每位管理者和被管理者的行为,让医院管理者与被管理者自觉地规范服务行为,按照医院管理伦理的要求对医院各项工作进行有序管理,使之更加符合社会规范及人文要求。

2 加强医院管理伦理建设的重要意义

加强医院管理伦理建设、规范医院管理伦理有非常重要的意义,医院管理与医院管理伦理联系紧密。医院管理是为保证医院各项工作得以顺利完成,依照各项工作的客观条件和规律,对医院内各相关要素进行计划、组织、指挥和协调的过程。具有思想的人是实现管理目标的决定性因素,无论技术如何发达,都无法取代人的地位,技术越发达,人越重要^[1]。医院管理伦理是以医院管理者为核心对象,涉及医院内各相关要素,重点研究管理过程中各相关要素之间的道德关系,特别是研究与医院有关的人际道德关系。医院管理伦理在实施过程中可以引申出有关医院管理伦理的原则、规范、范畴等要求。

现代医院是各种伦理关系交汇的场所,现代医院管理非常复杂、涉及面广。目前医院管理既要以为患者为中心、全心全意为患者服务、最大限度地满足患者对健康权的合理需要,又要坚持社会主义市场经济条件下医疗公平、公正、合

* 基金项目:福建省省属公益类科研院所基本科研专项项目(2014R1036-3)

解放军第四二一医院 广东 惠州 516001

厦门大学抗癌研究中心

通信作者:罗军

理以及社会效益优先的原则。医院管理伦理是医院管理领域中社会关系的直观反映,是医院管理者在医院管理中概括和提炼出的行为准则,是在特定社会经济条件下医院管理的客观要求和主观认识的高度统一。医院管理中必备的规定、规范、规章,通过习惯、传统等方式固定下来,经过总结、概括、升华到医院管理伦理上,成为医院管理人员调整医院内部道德关系的准则。现代医院和医院管理者只有正视医院管理与医院管理伦理的关系,才能明确医院管理工作的出发点和医院管理伦理遵循的伦理原则;医院管理者只有遵循符合现代医院自身特征的伦理管理,才有可能切实推动现代医院的可持续发展。

医院管理伦理对于现代医院开展有序、高效的管理具有非常重要的作用。(1) 医院管理伦理是医院各项管理的基础:坚持以患者为中心、全心全意为患者服务、最大限度满足患者对健康权的合理需要,坚持社会主义市场经济条件下医疗公平、公正、合理以及社会效益优先的原则是保证现代医院一切工作向正确方向发展的根本。(2) 医院管理伦理是医院沿着正确方向发展的保证:医院管理伦理认为现代医院各项改革和发展均应立足于充分调动医院医务工作者的积极性和创造性,提高医疗卫生服务质量,维护最广大人民群众的健康;在制定改革政策、开发卫生资源、颁布医院发展战略和实施步骤、调整经济政策和经济利益、增减医疗卫生服务项目之前,首先应作出伦理学判断,即该项措施是否违背医院管理伦理的要求。(3) 医院管理伦理提高医院管理效率:医院管理伦理涉及医院管理伦理的原则、规范,为医院管理人员确立行为准则,使医院管理人员约束自己的管理行为,促使医院管理者通过自身的品格修养和高效的管理,充分调动医务工作者的主观能动性,使医务工作者自觉地完成工作任务、提高管理效率。(4) 医院管理伦理为医院营造和谐的发展环境:现代医院的发展需要与社会的发展相适应,医院管理伦理也需要和社会伦理相适应。医院管理伦理与社会伦理一致,有利于医院塑造良好的社会形象,赢得广大患者的信赖,提高社会地位,促进社会和谐发展。医院管理者遵循医院管理伦理的基本原则,公平对待职工,尊重职工的各项权利,可以增强员工对医院的信任感、责任感、归属感,调动工作积极性,形成互利、互助、和睦共处的亲密关系。

3 当前医院管理面临的挑战

目前医院管理面临诸多问题和挑战,体现在投入不足、人民对健康的需要日益增加,包括管理者的既有观念不能适应伦理思想发展需要、管理制度与人文关怀理念的不协调、经济效益与社会效益难以协调,也包括医院管理伦理缺失造成的医患矛盾。医院管理伦理是一项有别于医院管理道德、医院管理艺术的科学,有独特的属性、目标和内涵。长期以来,由于知识结构的局限,医院管理者往往忽视了医院管理伦理相关知识的学习和更新,更不可能自觉的将医院管理伦理的理念应用于医院管理的具体实践中,忽略了医院管理伦理对于加强医院管理的积极意义。长期以来,由于行政岗位的划分和行政级别的制约,医院管理者往往存在一定的认识误区,即单纯的将管理者和被管理者置于对立面,忽略了两者之间紧密的相互关系。医院管理者与被管理者之间除了有

行政岗位和行政级别的不同之外,更多的是要如何配合,将医院各项规章制度共同落实好,以便更好的提供医疗服务。在医院管理的具体实践过程中,管理制度与人文关怀理念的不协调源于医院管理者未能正确处理与被管理者之间的关系,即认为管理者和被管理者之间仅仅是从属关系。管理者只有将被管理者置于合作者的地位,认为医院员工是实现医院有序管理的最重要因素,才能真正使管理制度与人文关怀理念协调统一起来。在现有的市场经济条件下,在政府对于医疗卫生事业投入相对不足的大背景下,医院除了承担社会对医疗卫生服务的需求之外,必须通过一定的收益来满足医院长期发展的需要,必须正确处理社会效益和经济效益之间的关系,两者不能偏废。在医院管理道德要求的层面之外,医院管理者必须在医院管理伦理的约束下协调社会效益和经济效益的关系。忽略了经济效益,医院不能正常运行,长期发展受限,长远来说不利于实现社会效益;忽略了社会效益,医院立足社会的基础发生动摇,长远来说同样不利于实现经济效益。在现有的医疗卫生体制和监管体系中,医院做为市场经济中的独特个体,有自发追求经济效益的倾向。因此,必须用医院管理伦理约束医院管理过程中过分追求经济效益的不良倾向,在经济效益和社会效益之间寻求平衡,以实现医院规范、有序、可持续的发展。目前我国医患矛盾频发,原因是复杂的,其中现行医学教育中人文教育的缺失是最重要的原因之一。医务工作者一方面缺乏人文精神,对工作缺乏责任心、对患者缺乏同情心,另一方面忽略患者的情感和心理需要,将患者置于被动接受治疗的位置,容易引发医患矛盾。医院管理伦理要求患者有自主选择医疗方案、建立平等医患关系的权利。医院管理伦理要求医务工作者尊重患者实现个人自主医疗的权利,将从根本上保证医患关系的正常发展和医疗工作的顺利开展。

随着科学技术的迅速发展和我国医疗卫生行业改革的深入,社会关系日益复杂,医院管理面临诸多挑战。面对日益纷繁复杂的局面,医院管理者必须更新伦理观念,直面挑战,自觉的以先进伦理道德为指导,解决现代医院管理中的新问题,适应生物-心理-社会医学模式的转变。先进的医院管理伦理理念和方法可以为医院管理变革做出充分准备,论证改革的合理性、科学性,从思想理论上阐明改革的重要意义。笔者在实践过程中,自觉去除传统医学模式的束缚,摒弃医学伦理思想只有生命神圣论、美德论和义务论的旧观念,提倡生命价值论、生命质量论、公益论,以实际行动践行生物-心理-社会医学模式的转变、适应新时期医疗卫生体制改革和发展的需要。

4 “以人为本”的理念是践行医院管理伦理的核心

我国现代医学人文教育基础十分薄弱,表现为缺乏医务工作者和患者、医务工作者与医院管理者之间有效沟通。部分管理者在倡导“以患者为中心”的同时,并未真正树立“以人为本”的管理理念,并未将医务工作者作为医院管理过程中最重要的要素^[2]。在日常管理过程中,医院管理者缺乏个性化管理及对被管理者心理过程的及时把握和分析,容易形成因事议事、治标难治本的管理局面,不利于医院管理的顺利进行。笔者在实践过程中,不仅重视经济、技术管理,

更重视从伦理角度强化规章制度约束与情感投入、人文关怀与心理激励,弥补过去普遍存在的医院管理和医疗服务两方面情感体验的缺乏。

医疗卫生服务不同于一般商业服务,必须坚持以患者为中心、全心全意为患者服务、最大限度满足患者对健康权的合理需要,坚持社会主义市场经济条件下医疗公平、公正、合理以及社会效益优先的基本原则,因此现代医院的宗旨应该是首先满足社会效益。然而,在社会主义市场经济条件下,公立医院是独立的经营个体,在政府投入不能完全满足医院发展的情况下,医院承担筹集资金的职能,因而不可避免地具有趋利性和盈利性的弊端。医院要发展,既不能只顾经济利益而不顾社会效益,也不能只求社会效益而放弃经济利益。经济利益为医院的发展提供物质基础,社会效益为医院的发展提供良好的社会环境。医院如果一味追求经济利益的最大化,就会加重患者的负担,造成社会公众的不满,将会因丧失社会效益而陷入经济困境^[3]。笔者在实践过程中,将社会效益摆在医院管理的中心地位,兼顾经济效益,最大限度满足患者对健康权的合理需要。

由于现行医学教育中人文教育的缺失,以及生物-心理-社会医学模式转变过程中缺乏医学伦理学和医学心理学知识,医务工作者一方面缺乏人文精神,对工作缺乏责任心、对患者缺乏同情心,另一方面忽略患者的情感和心理需要,将患者置于被动接受治疗的位置,容易引发医患矛盾^[4]。医院管理伦理要求患者有自主选择治疗方案、建立平等医患关系的权利,医务工作者有尊重患者实现个人自主医疗的义务。不能正确处理这些关系,会引起患者及其家属的焦虑、不满,也容易造成医务工作者的工作压力和紧张心理,影响医患关系的正常发展和医疗工作的顺利开展,进而对医院管理工作带来困难^[5]。笔者在实践过程中,重视医务工作者毕业后人文修养和伦理学知识的教育,自觉用医院管理伦理指导医院各项制度、流程的制定,最大限度避免因医院管理伦理缺失造成的医患矛盾。

5 医院管理伦理实践过程中的体会

在医院管理伦理实践过程中,坚持“以人为本”的管理理念、培养和提升医院管理者伦理素养、充分发挥医院伦理委员会的作用是提高医院管理水平的重要方法。坚持将医院管理伦理的基本理论运用于医院管理的实践,才能充分调动医务工作者的积极性、构建和谐医患关系、协调经济效益与社会效益的统一,促进医院可持续发展。

在医院管理伦理的实践过程中,笔者意识到坚持“以人为本”的管理理念,不仅仅是对患者的尊重,也是对医务工作者的尊重^[2]。医务工作者虽然是被管理者,但更为重要的角色是医院管理的主要参与者和医疗服务的提供者,在医院管理中处于中心地位。只有真正树立“以人为本”的管理理念,充分调动员工—医院管理过程中非常重要的要素的积极性,才能让医务工作者积极投入到医疗卫生改革的实践中,发挥他们的聪明才智。“以人为本”的管理理念要求医院管理者进行个性化管理,自觉抛弃因事议事、治标难治本的模式,及时掌握和分析被管理者心理过程;不仅重视经济、技术管

理,更重视从伦理角度强化规章制度约束与情感投入、人文关怀与心理激励,弥补过去普遍存在的医院管理和医疗服务两方面情感体验的缺乏。笔者在医院管理的实践中,自觉的运用医院管理伦理的基本理论,发挥医院工会和职工代表大会在医院管理中作用,设计医务工作者参与医院管理的有效制度,完善医务工作者参与医院管理的流程。只有充分践行“以人为本”的管理理念,才利于医院管理的顺利进行。

随着社会经济的发展和我国医疗卫生改革的进一步深化,在医院管理伦理的实践过程中,笔者意识到培养和提升医院管理者伦理素养的重要性越来越高。医院管理者需要不断更新管理理念,不断提高自身的人文素质,做到管理与人文关怀并重,自觉将医院管理与伦理有机结合,同时不断学习医院管理知识和医学伦理理论,加强自身修养和伦理实践,保证医院预期管理目标的实现^[6]。笔者在在在医院管理的实践中,定期组织医院管理者参加伦理学集中学习,不断更新医院管理伦理的知识,了解医院管理伦理的进展,与兄弟医院交流医院管理伦理实施过程中的问题和经验,管理伦理渗透于医院各项工作的全过程。必须用制度体现管理伦理原则,让管理伦理原则来指导医院管理制度的制定和实施,实现依法行医和以德治院相统一、道德自律与他律的互补^[7]。

随着现代医院医教研的充分融合,作为医院管理体系中重要组成部分的医院伦理委员会往往只充当科研伦理审查的工作,并未充分参与医院管理的全过程。笔者在医院管理伦理实施过程中,同样面对诸如医院社会效益和经济效益的关系,医院、医务工作者与患者权利和利益的冲突,医院人事、分配制度调整等问题。本院伦理委员会既为涉及医院发展、人员福利等重大决策提供伦理学咨询,确保医院重大决策符合伦理原则,又指导医务工作者对伦理难题进行正确的决策,预防和减少医患之间、医务工作者之间及医院与社会间的伦理、法律纠纷,有利于医院管理更加规范和健康发展^[8]。

参考文献

- [1] 郑志春. 医院管理中的伦理因素分析[J]. 经济师, 2003, 18(1): 139-140.
- [2] 卢建敏. 强化人文关怀的医疗服务理念[J]. 中华医院管理杂志, 2007, 23(3): 213-214.
- [3] 王志杰, 王亮. 卫生政策走向与公共健康及其伦理思考[J]. 医学与哲学, 2006, 27(10): 24-25.
- [4] 朱士俊. 构建和谐医院的思考[J]. 中华医院管理杂志, 2007, 23(1): 1-5.
- [5] 邓巍, 袁政文. 社会转型期医患关系中的问题与伦理对策[J]. 中国医学伦理学, 2007, 20(4): 62-63.
- [6] 罗永忠. 和谐医院建设的伦理因素分析[J]. 中华医院管理杂志, 2007, 23(1): 5-8.
- [7] 杨凤仙, 冯正文, 王燕. 关于医院管理道德的思考[J]. 医学与社会, 2003, 16(6): 26-27.
- [8] 刘典恩, 张黎. 发展和谐医患关系与医疗秩序重构[J]. 医学与哲学, 2007, 28(3): 46-49.

(收稿日期: 2015-03-24) (本文编辑: 周亚杰)