

# Practice exploration and effect analysis of medical ethics education in medical institutions

Jinbing Zhang

Dafeng District Health Commission Yancheng City, Jiangsu Province (Medical Community Operation and Development Center), Yancheng, Jiangsu, 224100, China

## Abstract

Medical ethics and professional conduct serve as the core value orientation in the healthcare industry. Strengthening education in these areas is a crucial measure to enhance medical service quality and foster harmonious doctor-patient relationships. This study examines the practical explorations and achievements of medical ethics education in Dafeng District, Yancheng City, Jiangsu Province. Through analyzing the four-year “Year of Medical Ethics Improvement” initiative conducted by local medical institutions, the research reveals significant progress in ethical education, with notable results and increasing public satisfaction. The findings provide valuable insights for medical institutions to implement ethical education programs.

## Keywords

Medical ethics and conduct; Healthcare institutions; Educational practice; Effectiveness analysis

# 医疗机构开展医德医风教育的实践探索与成效分析

张金兵

江苏省盐城市大丰区卫生健康委员会（医共体运营发展中心），中国·江苏·盐城 224100

## 摘要

医德医风是医疗行业的核心价值导向，加强医德医风教育是提升医疗服务质量、构建和谐医患关系的重要举措。本研究以江苏盐城大丰区医疗机构为例，探讨其在医德医风教育方面的实践探索及成效。通过对该区医疗机构连续四年开展的医德医风提升年专项行动进行研究，发现该区医疗机构医德医风教育成果颇丰，成效明显，群众满意度逐年提升。本研究为医疗机构开展医德医风教育提供了可借鉴的经验。

## 关键词

医德医风；医疗机构；教育实践；成效分析

## 1 引言

古人云：“德者才之王，才者德之奴”、“为医之道，医德至上”。作为卫生行政主管部门，加强医疗行业医德医风建设是其义不容辞的责任。近年来，大丰区卫健委坚持把医德医风教育作为思想政治工作的重中之重，发挥党建引领作用，创新思维模式和方式，在全区卫生健康系统开展医德医风提升行动，医德医风建设取得了显著成效。

## 2 基本情况

大丰区作为江苏省盐城市市辖区，地理位置独特，是东部沿海地区的一座黄海港城，被誉为“麋鹿故乡”。城乡居民主要健康指标处于较高水平，人均期望寿命 81.8 岁。现有公立医疗卫生机构 24 个，村卫生室 218 个，民营医院

15 个，门诊、诊所、医务室 101 个。开放病床 3718 张，卫生行业在职工 5696 人，其中卫生技术人员 4685 人，占职工总数的 82.25%。如何带领和引导好这样一个庞大的医务人员群体，如何处理日益紧张的医患关系和医疗纠纷以及如何解决人民群众多样化、个性化的健康需求等问题，成为卫生行政主管部门医德医风教育的重中之重。医务人员不仅需要精湛的医术，更需要高尚的医德和良好的职业素养。笔者立足大丰实际，提出医德医风提升年专项行动，重点解决医德医风教育方面存在的问题，并在全区卫健系统面上进行推广、总结、创新，形成了一套具有创新性、实效性的医德医风教育体系。

医德医风提升年专项行动分三步走：第一步，创建主题。每年围绕医德医风建设实际情况，明确一个主题，以此来延伸拓展，开展系列主题教育活动。2022-2025 年四年时间，每年确定的主题各有侧重，2022 年“正医风、树医德、精医术”主题教育活动侧重纠正医疗服务中的歪风邪气和不正之风，构建和谐医患关系，并由此正式拉开医德医风提升年专项行

【作者简介】张金兵（1977—），男，中国江苏盐城人，本科，助理研究员，从事思想政治研究。

动的序幕；2023年“医德医风医术巩固提升年”侧重进一步巩固加强2022年教育活动成果，全面推进医德医风建设，提升群众满意度；2024年“医德医风机制建设年”侧重进一步查漏补缺、建章立制，从制度层面推进医德医风建设；2025年“医德医风持续深化年”活动，侧重巩固前期活动成效，进一步规范医务人员诊疗服务行为，提升医疗质量和群众就医满意度，优化医疗服务环境，引导从业人员依法从医、文明从医。第二步，搭建载体。好的载体能够激发人的内在动力，笔者通过寓医德医风建设于党史学习教育、党风廉政警示教育、弘扬抗疫精神、先进典型培树、惩治不正之风等教育活动中，不断增强医务人员“以人民健康为中心”的服务理念，强化责任担当和奉献精神，用身边的先进典型教育引导树立正确的人生观、价值观，让在潜移默化中受到熏陶，形成“比、学、赶、超”的良好工作氛围。同时，通过组织观看《医德医风行业警示录》，筑牢拒腐防变思想防线；建立医务人员个人医德医风电子档案、“第三方”满意度调查测评等载体，将医务人员的个人行为记录在册，作为奖励评先的重要依据。第三步，推动落实。好的方法需要不断实践，在实践中总结提升，在实践中不断探索。医德医风提升年专项行动已被列入该单位创新课题，近四年通过全系统上下各层各级“带头抓落实、善于抓落实、层层抓落实”推动，形成了一级抓一级、层层抓推动的“医德医风工作链”。“主动作为、积极配合、齐抓共管、齐头并进，总结宣传推广好经验、好做法、好机制”已成为该区各级医疗卫生单位的共识。科学合理设定年度目标和季度、半年序时节点内容，列出时间表、路线图，做到医德医风建设每一项部署、每一项工作、每一个环节都有人抓、有人管、有人做，真正落地生根。

### 3 实践探索

#### 3.1 做好“加法”，提升群众就医获得感

医疗服务是社会福利的重要组成部分，它的供需关系和医患关系的良性互动直接影响着医疗服务的发展和社会的健康稳定，医方给予的服务如果和患者的需求不平衡，两者之间就会有矛盾。如果在医疗服务中再受不正之风影响，双方矛盾就会加剧，医患关系就会紧张，患方对医方就会产生不满情绪，医德医风建设就会受到直接影响。针对此情况，笔者认识到只有练好“内功”，做好“加法”，增强实力和本领，让实力“厚”起来，本领“高”起来，尽最大努力满足群众就医需求，想方设法帮助解决群众就医中的难题，群众的就医获得感就会提升。作为卫生行政主管部门，我们勇担时代重任，从练好内功，修好外功两个方面入手，不断强化内生动力。

一是练好“内功”，全方位提升医疗服务质量<sup>[1]</sup>、服务水平。开展“服务好、质量好、医德好、群众满意”的“三好一满意”活动，不断改善医疗服务质量，提升群众就医满

意度。认真落实各项医疗服务规章、规范制度，保障医疗质量和医疗安全。常态化开展执业监督检查，推动医务人员因病施治、合理检查、合理用药，控制医疗费用不合理增长。将医疗质量和安全核心制度落实情况作为评价考核医务人员重点指标，与医务人员的晋职晋级、岗位聘用、评先评优、绩效工资、定期考核等直接挂钩。加强与国内知名医院的深度合作，开展院际合作、专科联盟、建立名医工作室，多举措提升医疗服务能力和水平。2022年以来，该区新建名医工作室36个，每月定期邀请名医专家来丰坐诊、手术。外转病人数，三、四级手术外转台数大幅降低，群众足不出区就能享受国内领先的同质化医疗服务。

二是修好“外功”，全方位优化医疗服务流程和医疗服务环境。推行预约挂号，合理安排门（急）诊服务、简化门（急）诊和入、出院服务流程，提供方便快捷的检查结果查询服务、导医服务和即时结算服务等便民利民举措。实行出院病人一周内电话随访制度，及时了解病人出院后的身体状况，指导患者后续治疗康复。对各医疗单位挂号、收费、药房、门诊、医技检查等窗口科室和住院部的服务态度持续进行整顿，坚决杜绝“生、冷、硬、顶、推”等不良现象，进一步改善群众看病就医感受。畅通投诉渠道，及时受理、妥善处理患者的投诉，化解矛盾和纠纷。持续优化医疗服务环境，组织学习并认真落实医疗卫生“九项准则”、“十条禁令”和医疗规章管理制度、技术操作规范，引导医务人员遵纪守法、依法执业、廉洁诚信。

#### 3.2 常敲“警钟”，构筑医德医风教育新风尚

如何以自己的医德和人格力量赢得患者的尊重和信赖，树立良好的“白衣天使”形象，加强医德医风教育<sup>[2]</sup>是关键。因此，我们从正反两方面思想教育入手，经常性的教育提醒、示范引领。

一是坚持以正面教育为主。加强理论武装，常态化开展政治理论学习，把学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想贯彻到工作全过程中，把“四个意识”落实到治医兴院各方面。加强法制教育，学习宣传《基本医疗卫生与健康促进法》、《医疗机构管理条例》和《医疗事故处理条例》等法律法规。加强职业道德教育，组织医疗机构工作人员学习廉洁从业“九项准则”、“十条禁令”等管理制度。严禁医务人员接受商业提成、参与欺诈骗保、实施过度诊疗、违规接受捐赠、泄露患者隐私、牟利转介患者、破坏就医公平、收受患方“红包”、收受企业回扣等违纪行为。

二是加强反面典型警示教育。以近年来发生的典型腐败案例、重大医疗责任事故、群众身边的微腐败案例为重点，有针对性地教育和警示医务人员要总结经验、吸取教训，做到以案为鉴、以案释法、以案促改。定期进行案例通报，利用通报的违纪违法典型案例开展党风廉政警示教育，对产生腐败的原因进行深入剖析。2022年以来，该区全系统开设专题廉政党课108次，专题组织学习医德医风方面的典型违

纪案例 120 次,以案说纪 56 次,剖析解读典型案例 86 个。

三是注重典型示范引领。邀请援鄂、援宁、援扬“战役英雄”、抗疫一线先进典型人物,举办先进事迹报告会,大力弘扬伟大抗疫精神。同时,注重挖掘、培育、选树、宣传、学习全系统一线“德艺双馨”先进典型,每年结合 5.12 国际护士节和 8.19 中国医师节,开展全区优秀护士、优秀医师评选表彰活动,推动典型引路,弘扬清风正气。结合各类卫生健康主题日,开展形式多样的宣传、教育以及医德医风建设和展示卫生健康事业改革发展成就为主题的征文比赛、演讲比赛、书法比赛和摄影比赛等活动。积极培育和践行社会主义核心价值观,推进全系统干部职工社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德“四位一体”建设。

### 3.3 活动“引领”,提升医德医风教育实效

在“正医风、树医德、精医术”主题教育活动中,我们全系统各级医疗机构围绕活动主题,开展“六个一”活动(上一堂专题党课、召开一次专题民主(组织)生活会、组织一轮问卷调查、召开一次座谈会、开展一次大讨论、通报惩处一批反面典型案例)。25 名优秀选手走上讲台围绕“健康卫士廉廉讲·医德医风大家谈”主题进行演讲,谈医风、说见闻、讲廉事,抒发医务人员良好医德医风。开展“争当好医生、争做好护士”评比活动,推选表彰了一批医德好、作风优、技术精的好医生、好护士。在“五四”青年节前夕,16 名青年医务工作者围绕高质量发展主题开设青年论坛,全系统各医疗卫生单位积极开展清廉医院创建活动。制定医德医风医术正负双面清单,各医疗卫生机构按照负面清单内容,开展自查查纠。对现有的医疗服务和内部管理制度进行全方位排查和评估,查漏补缺,形成工作规范。

## 4 成效分析

医德医风明显改善。医疗单位职工对加强医德医风建设的认识进一步提高、行动更加坚决,广大患者对医疗服务

的认可度、满意度持续上升。据第三方满意度调查<sup>[1]</sup>结果反馈,近四年整体满意度达 98.5% 以上。

就医环境得到优化。通过就医“硬”“软”两方面提升,患者就医环境得到进一步改善,四年专项提升行动开展以来,全区医疗机构服务态度持续优化,信访投诉呈下降趋势,安全事故零发生,患者就医感受明显提升。

制度机制更加完善。各医疗单位结合自身实际,探索出一大批好的做法,并固化建立为制度,在全区面上进行推广运用,同时对不符合新形势新要求的规章制度进行了修订完善,从而更好地指导实际、规范行为、提升服务。

队伍建设显著提高。据统计,提升行动开展以来,全区医疗单位共拒收红包 60 余万元,收到患者赠送锦旗 268 面,表扬信 182 封。通过医德医风建设四年提升行动,有力的锻造出一支业务水平精、道德素质高、工作作风实、服务意识强的医疗卫生队伍,自觉抵制风险诱惑、永葆廉洁本色。

## 5 结语

医德医风建设是一个长期的过程,需要不断加强教育,不断纠错偏差,是一个循序渐进,往而复返的过程。大丰区医德医风提升年专项行动历时四年,每年自成体系、相互连贯、层层递进。推进过程中做到以人为本,重视讲究方式方法,注重实践探索,重视解决实际问题,医德医风如春风化雨般沁人肺腑,像润物无声般潜移默化,取得了暖人心,稳人心,得人心的效果。

### 参考文献

- [1] 陈晓红,刘立军. 医德医风建设与医疗服务质量提升[M]. 北京:人民卫生出版社,2020: 78-82.
- [2] 李明华,张伟强. 新时代医德医风教育的困境与突破路径[J]. 中国医学伦理学,2022, 35(8): 1012-1016.
- [3] 王雪. 三级医院医德医风教育对患者满意度的影响研究[D]. 北京:北京大学,2021: 45-48.