

2012-2014 年厦门市医学人文建设合作项目报告书

一、项目执行情况			
负责人	姓名：庄雪吟	联系人	姓名：苟林峰
	电话：0512-80990980 转 2504		电话：13806033896
项目时间	始于 2012 年 3 月 29 日 止于 2014 年 12 月 31 日	实施区域	厦门
受益对象	厦门市卫生局选派的各大医院院长、医院管理人员、医生护士等	受益人数	1080 位
宣传总结	媒体名称		
	外部媒体	东南卫视、厦门电视台、大爱电视台 福建日报 厦门日报	
	自媒体	慈济月刊	
	网络新媒体	厦门网	
二、项目实施情况			
主要内容	<p>1.执行目标</p> <p>(1) 引入慈济医学人文，改善紧张医患关系；</p> <p>(2) 加强两岸医学人文关爱交流与合作,为百姓的健康提</p>		

供更好更优质的服务；

- (3) 秉持感恩、尊重、爱的慈济人文理念，对待病患，视病如亲，以病为师，进而纾解医务工作者自身的心理压力；

2.执行方法

- (1) 根据厦门市卫生局的实际需求，台湾慈济基金会组织有丰富临床经验的专家和学科带头人，有针对性的设计系列课程；
- (2) 选派慈济医疗最强讲师阵容，前来厦门授课。为时两年，共八次静态课程，每次 2~3 天，卫生局从各医院选派骨干，共计 1080 位参与学习交流；
- (3) 厦门卫生局组织四梯次共 80 位优秀学员及各医院高级主管，前往台湾慈济医院参访交流，每次 3~14 天不等。

3.执行策略

(1) 危机处理与情绪管理

通过慈济专家李毅教授以自身患病检查的经历来告诉学员，医生对于病患用心与关心的重要性。用静思语：凡事不能脱离它的“理”，以“理”为中心，诸“事”皆环绕在周围，要以理来转

事，不是拿事来转理。特别“在面对医疗错误时，要用真诚的态度沟通，将实际情况第一时间详细告诉病患，并诚恳的道歉，让病患及家属体会到医生护士的全力以赴，医患关系不是对立的，这样才是有效缓和解决医患矛盾的方法。

在医院每天面对生老病死，除了医术，耐心也是极为重要的。医务工作者要保持一颗谦卑之心，唯有慧剑才能斩断无名，唯有慈爱才能克服仇恨，不简单的事能坚持才是真本领，困难的事能突破才是真耐心。医者，必须要保持一颗谦卑的心，在疾病面前要敬天，在专业面前要敬业，在病人面前要敬人。唯有在生命虔诚挚爱的观照下，日月才能见其光华，山河才可见其壮美。是爱，让这片土地更美！

(2) 人品典范—向心力的培育、家的营造

慈济“以爱为管理、以戒为制度”管理理念，在医院管理中独具特色。通过慈济院长身体力行分享以爱为管理的心得，用管理者在慈济院看到的感动案例，来印证不管是对病人的尊重、家属的尊重，还是医护团队彼此的尊重，都是非常重要的部份。唯有将感恩、尊重、爱慈济人文，贯穿在医院的整体运营中，不仅工作顺畅，还能感到温馨暖人，如家一样的氛围。

(3) 人本医疗—人文软实力

慈济志业能幅射到全球 50 多个国家靠的就是“感恩、尊重、爱”这五个字的软实力，护理人员被称为“白衣大士”是因为护理人员是闻声救苦的菩萨，如家人般的爱、包容、尊重还有认真的态度。

从事多年管理工作的院长以常喝三好茶：“第一口，口说好话；第二口，心想好意；第三口，身行好事。”分享以欢喜的心开始每一天；

生命的美，护理的美，在于医务工作者要时常去感动，在照顾病人当中带上感动的心，每天上班前记得喝上三口茶。学习南丁格尔的精神。证严法师说“心中有爱，就不会有碍。”院长从说话、对病人的称呼，接电话、服务细节等方面都进行细致的经验分享，要牢记病人至上三定律，谨记发扬医疗人文的根本，志为护理，愿力坚定服务病患。

(4)志工精神和医疗志工应具备的沟通能力

服务多年慈济医疗的志工黄明月心中的慈济人文，就是人与人之间平时有爱的互动，有亲切的关怀，有将心比心的为人着想。义工是无薪水的义务服务，而志工则是发自内心的把服务社会、奉献人群当做是生命的一部份，将这个心愿的种子深植在心田。医院是抢救生命的工作，世间没有一样东西，比生

	<p>命更有价值，悉心关怀，是牵起医患之间沟通的纽带。所以，要像静思语所说的“做中学，学中觉”，透过力行实践来圆满。</p> <p>医疗志工陈莺莺是位头发灰白的长者，面容和蔼，说话温柔，就像每个人的奶奶一样亲切。她会分享医疗志工应该具备怎样的沟通能力：话要如何说才能拉近人与人的距离？动作要怎么做才符合情理？如何善用 55%的肢体语言和 38%的语气语调去讲述那 7%的谈话内容，来保证一个面对面的沟通是有效的。陈莺莺不仅将其丰富的人生经验运用在社会服务中，而且让自己的老年生活因为付出而更精彩，同时志工高尚的服务精神及热诚的服务态度，对病患都是很好的带动。</p>
<p>项目特色</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府提报与主导，以慈济医学人文关爱为主题。 2. 开启慈济医疗志业与厦门医疗界的全面交流。
<p>实际效果</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第三方满意度调查：13 家试点病区零投诉、零纠纷。 2. 我们听到学员分享：作为一个医生护士是改变不了—些客观因素,但可以改变自己,从我们自身做起,做出一番努力,去软化医病关系。 3. 启发慈悲心后的医务工作者，希望自己以后能用—自己的爱去感化病人。把握当下付出的机会，认真做好本职工作，知福、惜福、再造福。

	<p>4. 很多医务工作者因为自己心念的转变，在工作和生活中变的更快了。</p> <p>5. 厦门因率先推动医学人文建设，成为全国卫生部学习的典范，并在行业评比中获得“人文医学示范基地”奖（全国医师协会为其颁奖，仅有两家获奖）。</p>
--	--

三、项目成效自评

社会需求	迫切性	医患关系紧张，医务工作者在高强度、高风险、高压力的工作中，身心俱疲，苦不堪言。
	针对性	瞄准社会问题，按照政府实际需要，提供力所能及的帮助。
项目设计	公益性	配合政府改善医患关系，启发医务工作者如何照顾好自己身心，用感恩、尊重、爱为病患服务。
	可行性	项目合作双方充分沟通，教学交流有的放矢，项目管理到位，人力、物力与资金都有很好的保证，这些保证了项目可切实可行。
	创新性	以医学人文关爱为主题，架起两岸医疗全面交流与学习。
	落地性	这是当地政府提报与主导的项目，也是全社会广泛关注的社会问题。厦门医学界参与积极且广泛，13

		家医学人文试点病区落地生根，效果可喜。
团队能力	专业性	慈济医疗和教育专家团队全程付出。
	经验能力	参与项目的专家教授均长期从教学和临床工作，学术与临床经验相当丰富。
	团队配置	两岸医疗、教育及志愿者依其组织结构，人力规模，统一部署，统筹规划，有序组织每一次系统培训的整体运作，团队配合默契度高，目标任务完成好。
存在问题	因项目负责人工作变动，后期跟进力度欠缺。	
未来的规划与展望	该项目启动之后，当地已经可以独立推展。医学人文建设，已细化为做一个有人情味的医者，逐渐深入厦门医务工作者的心中。	