

## ● 书香满院

编者按：今年以来，我院着力于医院管理者和医务人员管理沟通能力的培养，持续开展了《向世界上最好的医院学管理》和《如何做一名会说话的好医生》两书的学习和讨论。本期特推出读后感两篇与大家分享。

### 让善良架起医患心灵之桥

在物欲横流的今天，追逐生活的我们无暇顾及内心的感受，这种匆忙的生活方式让我们只能将自己的心埋藏得越来越深，包裹得越来越紧。因此，人与人之间缺乏信任，缺少热情，缺少温暖，这也为医患矛盾埋下了隐患。

医生是一个与病魔抗争的职业，最重要的就是要具备一颗善良、豁达之心。善良是一种美好的品质，但对医生而言，它不仅仅是一种品质，它更是职业道德的体现。

因为善良，当面对患者时，我们才不会带有色眼镜，无关患者的身份和地位，我们才能做到一视同仁，用自己每个生命的礼节和敬意来赢得每位患者的尊重。

因为善良，我们才能做到发言依人依景，冷暖兼用，消除患者内心的焦虑和恐惧，用自己一言一行打开患者的心扉，赢得患者的信赖，走进患者的心里，成为患者的朋友。

因为善良，我们才能做到微笑服务，爱心相助，用自己的热情温暖患者的心灵，获得患者的积极配合，利于我们工作的开展。

因为善良，我们才会不断攀岩医学高峰，摒弃“知识傲慢和技术傲慢”的心理，用学而不厌的态度获得精湛技术，为患者生命和健康保驾护航。

总之，因为善良，我们才能将病人视为亲人：理解病人的痛苦，关注病人的言行，耐心倾听病人的诉说，细心检查病人的体征，真正做到急病人所急，想病人所想。

天使不是因为美丽才获得称赞，而是因为善良才变得美丽。相信只要我们每位医护人员汇集善良之光，定能用我们的六颗心（爱心、细心、耐心、热心、诚心、责任心）温暖患者的心，照亮我们前进的路，打造出和谐医患之声。

（药剂科/王颖怡）

## 浅谈职工管理对医院发展的重要性

医院综合实力的竞争主要表现为经济、科技、服务质量、技术特色的竞争,归根结底是也是人才的竞争。要增强医院的竞争力，必须加强职工队伍建设和管理。而梅奥，在这一层面上做得极好。

梅奥的职工职务没有世袭或亲允，而是风水轮转的管理制度。首先，能够进入该诊所就职的人，在技术上和专业上

都是经得起考究的。而且他们进入诊所后还会拥有很多学习和提升的机会，让自己的实力能够与时俱进。这就使所属职工时时刻刻都在面对新挑战的同时，又能通过挑战的成功来实现自我的展示。再者，这间诊所不会随意的解雇任何一名职工，即使是迫不得已的裁员，她也会为这部分人找到合适自己的一份工作，让职工没有后顾之忧。

正因为如此，在这里工作的每一位职工都能最大限度的获得一种令人向往的安全感，他们会竭尽所能将最好的服务奉献给了患者，使患者接受了良好的服务，从而得到更多的认可和尊重。

其次，她在足以保证医生的薪资水平高于市场同等条件下其他医院医生的薪资水平的情况下，无论医生所诊治的患者数量有多少，都与收入无关。这样不但可以保证医生在面对更大利益诱惑时，不会损害患者利益，而且能够使他们将全部的精力集中于患者身上，这样患者就能够真正从医院受益。

梅奥就是通过以上措施达到了“既让马儿跑，也让马儿吃饱了草”的效果，也使“以患者需求为导向”的价值观轻松实现。

（财务科/张妮娜）