

论创新医院文化建设的基本路径

王 悠,罗志刚^①

(南华大学 附属第三医院,湖南 衡阳 421900)

〔摘 要〕 没有优秀的医院文化,就不会有成绩卓越的医院,医院文化建设是推动医院发展的动力,建设就需要创新。文章从分析医院文化的内涵和特征入手,从传统文化、员工形象、服务理念、医院品牌等四个方面对医院文化建设创新的基本路径进行了理论探究。

〔关键词〕 创新; 医院文化; 建设; 基本路径

〔中图分类号〕 R197 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 1673-0755(2011)04-0045-03

医院文化是医院的底蕴和灵魂,是医院生存的基础和精神支柱,创新是一个民族进步的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力,医院要发展就要顺应时代,不断创新医院文化,保持原状就是后退,不思进取必然被无情淘汰。长期以来,医院一直当作行政机关附属单位,按政府指令办事,医院管理类似于行政机关管理,医院的精神和文化千人一面,医院文化缺少创新,医院的特色也未得到弘扬。在医疗竞争日趋激烈,国家医疗卫生体制改革已进入深水区的特殊时期,如何创新医院文化培养路径,不断丰富和充实医院文化新的内涵,适应时代需求,促进医院发展,这是医院面临的一个重要课题。

一 医院文化的内涵及特征

医院文化有广义和狭义之分。广义的医院文化泛指医院在建设和发展过程中逐步形成的物质文明和精神文明的总和。狭义的医院文化是指医院在长期实践活动中逐步形成的,占主导地位的,全体员工共同遵守的理想信念,行为准则和价值观念以及社会公众对医院的整体认知。作为一种现代医院管理理论,它常常被称之为“医院管理之魂”。医院文化随着企业文化的发展,随着企业组织文化理论的提出和发展,医院文化建设也不断巩固和发展。医院作为一个以人的健康为主要服务对象的特殊行业,它的特色主要体现在以下几个方面:

(一) 公益性。医院承担着“救死扶伤”的社会保障功能,医院文化的重要特点是培养员工为公众生命和健康服务的价值取向,引导员工不以谋取利润为主要目标,以履行社会责任,追求最大社会效益为目的。这与古代朴素的“大医精诚”,“医乃仁术”的医者文化和现代“一切以病人为中心”

的公益原则一脉相承。

(二) 人本性。医院文化是以病人为中心的服务文化,医院文化坚持以人为本的服务和管理理念。以病人为本,实行人道主义的医院文化是医院在长期医疗实践过程中逐步积累和培育积淀而形成的,它深深融合于医院内质之中,是医院员工共同的信念和追求。

(三) 价值性。医院作为一个公共卫生服务性的行业,挽救生命,拯救健康是其主要社会价值取向,良好的医院文化能得到病人的心理认同,吸引更多病人,为社会解决更多生命和健康问题,创造更多价值,从而达到医疗机构社会价值和自身经济价值的高度统一。

(四) 动态性。医院文化是医院长期积累的结晶,它与一定时期的卫生政策,管理模式及医院资源等变量相关,特别是医院作为一种技术性行业,具有不断“精益求精”的医疗卫生科技性,因此,它随着时代发展,具有不断培育、发展、创新和及时提升等动态性。

二 创新医院文化建设的基本路径

医院文化作为一种稳定的文化传统,它可将医院内部各种力量统一于共同的指导思想和经营哲学之下,汇聚到一个共同的目标和方向上,从而对促进医院的全面发展有着重大的现实意义。优秀的医院文化是规范医院管理,树立医院精神,提高医务人员素质,提升服务品牌,加强医患沟通,实现医院可持续发展的重要途径和必然要求。在医疗事业不断发展的今天,医院文化只有结合自身的特征,不断创新,不断丰富和充实新的内涵,发挥其前瞻性、先进性和鲜明的时代特征,才能适应医院管理需要,体现“医院管理之魂”的作用,正如有位企业家所说,计划经济时期,企业发展靠完成计划;

〔收稿日期〕 2011-04-13

〔作者简介〕 王 悠(1976-),女,湖南衡阳人,南华大学附属第三医院政工师。

^①南华大学附属第三医院教授。

市场经济时期,企业发展靠营销;全球经济时期,企业发展靠文化,靠品牌。创新医院文化建设的路径,可从医院文化建设的特征出发,着重抓好以下几个方面:

(一)充分吸收借鉴传统医院文化精神,这是创新医院文化的根基

创新的真正关键在于如何活用知识和经验来寻找新点子、新创意,这是通往创新的第一步。创新医院文化建设和路径,就离不开对历史的借鉴和吸收。我国医疗卫生事业有悠久的历史,文化积淀深厚,唐代名医孙思邈在他的著名医书《千金方》中,开篇就提到“大医精诚”的概念,强调了一名医生必须具有的仁爱之心,无欲之念以及精勤不倦的良好品德。“大医精诚”,“医乃仁术”,“不为良相,宁为良医”等言论是我国自古以来的医德文化,反映了医者的思想价值观念和行为规范^[1]。社会主义医疗卫生文化的共同价值取向是“救死扶伤,实行社会主义的人道主义,全心全意为人民服务”。近几年,我国的医疗卫生工作有了新的创举,坚持以人为本的服务理念,注重服务质量和效果的评价。尤其是“以病人为中心,以提高医疗服务质量”为主题的医院管理年活动,更加注重制度的规范和落实,重视人文精神,重视患者的心身需求,生命和健康权利,经济权利,体现了深厚的文化底蕴。“凡为医道,必先正己,然后正物。正己者,谓明理以尽数也;正物者,谓能用药以对病也。”医护工作是平凡而庄重的职业,在经济发展,思想多元,职业困惑重重,医者尊严受到严重挑战的今天,要创新医院文化,就要在继承和弘扬自古以来博爱、仁爱、无我、奉献的医家精神基础上,紧紧把握医院文化的公益性、人本性、价值性等特征,积极把传统医院文化与时代精神相融合,去粗取精,扬长避短,不断创新优秀医院文化,才能为医院的健康持续发展提供不竭的动力。当前在继承和创新医院文化方面结合较为成功的范例是四川大学华西医院。它是一所拥有4300余张床位,近7000名员工的大型医院。医院在100多年的发展历程中,不断融汇西方现代科学精神和中国传统文化,从服务层面提出了“关怀、服务”的华西文化理念,从职业层面提出了“以人为本、崇尚学术、追求卓越”的理念,体现了华西人的精神境界和文化品质,形成了独具华西特色的物质文化遗产和精神文化传统,陶冶和培养着一代又一代华西人。同时它还明确了华西的价值取向和奋斗目标是“为祖国奉献、为事业创意、为团队进取”,体现出华西这个研究型团队和学院派医院的文化气质和核心价值观,揭示了华西之所以取得巨大发展的根本原因^[2]。

(二)以人为本,以病人为中心,提升服务理念,是创新医院文化的精髓

服务理念对于提升医院文化起着关键的作用。不断提高、更新和完善医务人员的服务理念是做好医院优质服务的前提,优秀的医院文化离不开优质的服务理念及创新理念,要让服务理念深入人心,就要不断适应医疗市场的变化需求,转变服务思路,体现病人至上,展示人文关怀。

1、要注重医患沟通。希波克拉底对医患沟通曾经有两次精辟的论述,医生的法宝有三样“语言、药物、手术刀”,一

些病人意识到病情险恶,仅依靠医生的技术满足不了病人的治疗需要,建立医患互相依赖、互相配合的医疗服务关系,才有利于促进医患共同面对疾病,减少矛盾和纠纷。加强医患沟通,与病人建立良好的医患关系,不仅体现医院良好的医疗服务,还有助于发现治疗偏差,有效预防医疗纠纷。

2、要树立良好的职业道德。医院的医德医风体现医务人员的职业道德。当前医务人员压力大,执业困惑多,要培养良好的职业道德,就要坚定希波克拉底誓言给予的崇高责任和“医者仁心”的职业信仰,坚定“医者仁心、医者诚心”的职业原则。通过树立爱岗敬业的典型和为事业执著追求的偶像,建立“医在心,心正药自真”的医者风范和行为准则,改变医者的不良认知模式,引导医者的内心真正强大。

3、要培育最佳服务模式,打造服务团队。医院要发展离不开一支好的领导团队,学科要发展离不开一支好的医疗团队,团队精神在运用集体智慧,形成共同的价值取向,整合整个团队的人力、物力、财力等方面能发挥重大作用。加强团队合作,更有助于医务人员逐步完善人格成熟度,推动医务人员运用集体的力量和智慧为病人提供更佳服务。打造优质服务团队,培育良好的服务模式,不仅有助于创造神奇的工作效果,还能形成良好的医院文化氛围。

4、要转变服务模式。随着市场经济的发展,医院要主动实现以医疗为中心的服务模式逐步向以病人为中心的服务模式转变。医院在为病人提供医疗保健服务时,要以病人的需求为导向,做到医院的建设与发展的决策方针、战略布局、服务规划、服务流程等均要体现以病人为中心的服务理念。尊重病人、关爱病人,尽可能方便患者,为病人提供全方位、多层次的医疗服务也是创新服务理念,创新医院文化的一个重要内容。

(三)注重人的素质培养,树立德艺双馨的优秀员工形象,这是创新医院文化的外在展示

优秀的员工形象展示了优秀的医院文化,员工的思想意识、价值观念、思维方式和行为方式的现代化程度,决定和影响医院文化的形象和特色。一个医院要发展,事业要辉煌,员工要幸福,个人要成就,单位员工整体素质的提高非常重要。德艺双馨是优秀员工的评价标准,也是医院文化的一种外在展示。艺的含义包括管理的艺术、为人处事的艺术、为病人服务的艺术。艺术是追求完美的,也是医院文化所追求的精神境界。医院的员工分类从工作性质来讲可以分为专业技术人员、管理人员、工勤人员,从职责来说可以分为决策者、执行者。每个人明确自己位置,精确定位,完好履职,是树立优秀员工形象,创新医院文化一个重要内容。

1、对于专业技术人员来讲,优秀员工形象的打造,首先要有学习上进精神,医院文化要在营造学习氛围方面下功夫,积极开展学习业务知识,抓好基础知识、基本理论、基本技能的学习,鼓励医务人员取得相应的资质。在诊疗活动中,一定要将病人放在中心位置,严格按诊疗规章制度办事,为病人提供最佳的人文服务。纽约医生特鲁多的墓志铭曰:“有时是治愈;常常是帮助;总是去安慰(To Cure Sometimes, To Relieve Often, To Comfort Always)。”这段铭言越过时空,

其人文精神久久地流传在人间,至今仍熠熠闪光。这应该成为我们每个业务人员的行为准则。

2、从职责角度来讲医院的决策者是做正确事的人,执行者是正确做事的人。决策者要提高决策水平,离不开以思想的解放诱发创造力的释放,用观念的更新促进工作的创新。在管理实践中,领导者要有向高水平、大目标迈进的气魄与胆识;要勤于学习,及时更新知识,紧跟时代发展的步伐;要善于学习,有所侧重地学习,保持专长优势;要摒弃陋习,树立领导者个人良好的形象,提升精神境界;要有强烈的事业心,要有现实的使命感和历史的责任感,只有让工作无愧于现在的期望,经得起历史的检验,才能体现一个共产党人与领导者的高风亮节。

3、执行者就是应该正确做事,一旦目标与任务已经明确,就应该义无反顾,勇往直前,迎难而上,迎难赶上,迎难而上。要搞好部门间的协调,要树立为临床一线服务、为病人服务的观点。要学习西点军校的没有借口的精髓,不为失败找借口,要为成功创经验,为医院发展不懈工作。对于管理人员来讲,最可贵的是人格魅力,最重要的是执行力。一个管理人员人格确定了他的位置与形象。是否威严与亲和力并存?是否富有牺牲精神?是否以身作则?是否徇私舞弊?是否玩权弄术?是否独断专行?是否当机立断?是否贪功诿过?是否见利忘义?管理人员素质的好坏不仅影响了医院的执行力,更进一步影响到医院的整体形象,有章必依,有规必循,忠于职守,不越位越权不仅是管理人员应备的素质,更是创新医院文化建设路径中不可忽视的重要一环。

4、工勤岗位的员工在为业务一线提供保障,为病患带来良好的诊疗环境方面发挥着重要作用。加强员工素质培养,就要引导工勤岗位的员工摆正位置,明确岗位职责,要像螺丝钉一样定在自己的岗位上。我们的员工都有这种素质,都能如此工作,就能培养成一支战无不胜、无坚不摧的军队,就能谱写出一首引人奋进、激人奋发的医院文化颂歌。

(四) 树立医院品牌,拓展品牌传播力,是创新医院文化的直接表现

医院品牌是为患者提供高品质的技术和服务的一种保

证,是医院文化的最直接表现,是医院的无形资产,是医院社会价值和经济价值的集中体现,它具有较高价值性。同时,医院品牌作为医院精神和医院核心竞争力在医疗实践中的凝结与体现,具有较强传播力,它给医院带来的价值远远要高于创建品牌所付出的成本,能获得更高价值。但品牌的形成并非一蹴而就的,常常是一家医院经过几代人的努力在历史的沉淀中日渐凸现出来的。现代社会,品牌建设是医院文化建设的一个重要方面,医院要发展就要树立自身的品牌意识,创建自己的品牌,充分发挥品牌在体现医院价值,传播医院的技术水平、服务质量、服务内涵、医院精神等方面的巨大作用。良好的医院品牌不仅能提升医院文化,还能为医院招揽更多优秀人才,吸引更多患者,抢占更多医疗市场。

当前,医院竞争除了人才与技术的竞争以外,还有较重要的一点就是,谁树立良好的医院品牌效应,吸引更多患者及家属的关注,谁就有可能在激烈的市场竞争中抢占先机,使医院达到社会效益和经济效益的高度统一。因此,如何创新医院品牌,树立医院品牌成为创新医院文化的一个直接表现。医院在打造医院品牌过程中,能否把医院高效的管理、优质的服务、诚信的品质、卓越的效率、独特的文化内涵和丰厚的历史积淀等医院文化要素融入医院品牌之中,对医院发展至关重要。在这种情况下,良好的医院文化就代表着医院品牌。在树立医院品牌中,要积极宣传发挥品牌所蕴含的文化价值,以品牌为旗,以文化为魂,用品牌强大的拓展力、凝聚力去吸引患者,不失为医院赢得市场,赢得竞争,赢得发展的一种举措,这样既能展示医院的综合实力,又能展现鲜明的医院文化。

[参考文献]

- [1] 吴水珍,卢伟,钱永平等.试论医院文化建设的策略[J].中国医院管理,2007(7):54-55.
- [2] 李正赤,邓绍林,姜洁.以和谐文化打造医院核心竞争力,推动医院持续发展[J].中国医院管理,2007(10):22-23.

On the Basic Routes of Innovating Hospital Culture Construction

WANG You, LUO Zhi-gang

(The Third Affiliated Hospital of University of South China, Hengyang 421900, China)

Abstract: There is no hospital accomplishing remarkable achievement without excellent hospital culture. And the construction of hospital culture is the motive force of hospital development, while it needs innovation. This paper attempts to study the basic routes of innovating hospital culture construction by analyzing the meaning and features of hospital culture from the four aspects of traditional culture, employee image, service concept and hospital brand.

Key words: innovation; hospital culture; construction; basic route