

基于战略视角的百年医院文化建设的实践与思考

邝思远 潘程

【摘要】 基于战略的思维,对我国八家百年医院的文化建设现状进行研究,从文化竞争力、文化强院、文化软实力的战略视角,对新形势下我国医院文化建设的认识、定位及体系等问题作了战略性的思考和探讨,为我国其他医院推进文化建设提供借鉴依据。

【关键词】 医院文化; 医院文化建设; 医院管理; 文化建设

中图分类号: R197.3 文献标识码: B doi:10.3969/j.issn.1671-332X.2016.09.034

Reflection on the Practice of Centurial Hospitals Culture Construction from Strategic perspective

KUANG Siyuan, PAN Cheng

【Abstract】 This paper studies the culture construction of eight centurial hospitals in China from the strategic perspective. The author provides a reference basis on promoting cultural construction in other hospitals, and explores the cognition, status and system of hospital culture construction in China under the new situation.

【Key words】 Hospital Culture; Hospital Culture Construction; Hospital Management; Culture Construction

【Author's address】 School of Economics and Management, Guangzhou University of Chinese Medicine, Guangzhou 510006, China

自 20 世纪 90 年代以来,文化作为一种“软实力”在国内外引起了广泛的关注,更成为了国际政治经济领域中公认的对文化的新认识^[1]。党的十七届六中全会和十八大分别阐述了文化强国的战略目标与战略部署,在综合国力竞争和经济社会发展中,把文化作为一种生产力,将文化提高到前所未有的战略高度。对医院而言,文化同样发挥着重要的战略作用。开展医院文化建设有利于提升医院综合竞争力、增强医院软实力,从而实现文化强院的目标。目前国内关于医院文化建设的研究主要以理论探索、作用研究、个案介绍为主,对优秀医院文化建设的实践总结和提炼研究较少。我国医院文化建设发展参差不齐,多数医院的文化建设定位模糊、缺乏内涵与特色,仍停留在简单化、娱乐化、表面化、形式化、箩筐化、务虚化的低水平状态上,与“文化强国”战略要求仍存在一定距离^[2]。本文通过对新形势下八家百年医院的文化建设现状进行研究,探索和总结其医院文化建设的实践经验,并为我国其他医院推进文化建设提供借鉴依据。

1 对象与方法

以北京大学第一医院、北京同仁医院、四川大学华西医院、浙江大学医学院附属第二医院、中山大学孙逸仙纪念医院、中南大学湘雅医院、山东大学齐鲁

医院、佛山市第一人民医院等八家拥有百年以上历史的医院为对象,探讨和总结其医院文化建设的现状和经验。

2 结果

2.1 确立“水准原点”的北京大学第一医院

北京大学第一医院创建于 1915 年,是我国最早创办的国立医院。创办以来,医院秉承“厚德尚道”的院训,形成“以人为本,员工至上”的办院理念和“继承、创新、和谐、竞争”的办院方针。医院创新地提出“水准原点”的启示,建设医院品牌,确立医教研等各项工作如同水准原点一般处处起到垂范作用,成为公认的标准愿景。

2.2 “精诚勤和”的北京同仁医院

北京同仁医院创建于 1886 年,是中国最早传播西方医学的医院之一。经过一个多世纪大浪淘沙,北京同仁医院逐步形成了严谨的治学传统和热忱为患者服务的优良作风。经过一百多年励精图治,医院熔铸了内涵丰富的“精诚勤和”四字箴言。北京同仁医院有意识、有目的、有组织地建设同仁文化,既挖掘提炼传统文化的精华,又与时俱进,赋予文化新的内涵,提出“精于内涵,加强全过程质量管理;抓住机遇,全力建设学院型医院”的战略目标。

2.3 实施“四大文化建设工程”的四川大学华西医院

华西医院起源于美国、加拿大、英国等国基督教会 1892 年在成都创建的仁济、存仁医院。在历经百年峥嵘岁月,华西医院有着悠久厚重的文化积淀和

精神风骨。华西人坚守“关怀、服务”的理念,遵循“厚德精业、求实创新”的院训。华西医院实施规划、制度、氛围、典范“四大文化建设工程”,提升“患者就医,员工从业,学生求学”满意度,凝心聚力引领医院的持续健康发展。

2.4 患者与服务对象至上的浙江大学医学院附属第二医院

浙江大学医学院附属第二医院创建于 1869 年,其前身为英国圣公会在华设立的杭州广济医院。作为浙江省历史最悠久的大型综合性医院,浙医二院始终坚持“文化引领”,秉承“患者与服务对象至上”的核心价值观,诠释“精湛演绎技术、关爱体现服务”的理念。浙医二院成立广济文化研究会,传承、创新医院文化,挖掘一批老照片、讲好一批好故事、出版一系列书籍、培训一批写手和讲者等推进医院文化建设。

2.5 作为中国第一家西医医院的中山大学孙逸仙纪念医院

中山大学孙逸仙纪念医院建立于 1835 年,是中国第一家西医医院。通过制定医院文化建设战略规划,中山大学孙逸仙纪念医院坚持以人为本的核心价值观,深化“博爱、崇德、求精、奋进”的医院作风,以形象建设为突破口,挖掘历史文化,重视文化传承。同时,医院加强高素质管理者队伍建设,为医院文化的设计、倡导、推动和传播提供专业化团队力量。

2.6 以“南湘雅”为名片的中南大学湘雅医院

享有“北协和、南湘雅”美誉的中南大学湘雅医院由美国雅礼协会于 1906 年创建,初名雅礼医院,是“中国四大教会医院”之一。湘雅医院秉承“公勇勤慎、诚爱谦廉、求真求确、必邃必专”的湘雅校训;深化“严谨、团结、求实、进取”的医院作风,培养了一批批在国内外有影响的医学名医名家和医学教育家,湘雅品牌历久弥新。

2.7 医道从德、术业求精的山东大学齐鲁医院

山东大学齐鲁医院创建于 1890 年,在教会医院时期,与北京协和、湖南湘雅、成都华西医院并称为“中国四大教会医院”,是我国历史悠久、底蕴深厚的百年名院之一。山东齐鲁医院以医道从德、术业求精为院训。在 120 多年的发展历史中,齐鲁医院有着众多的国内首创、全国第一、国际领先,首创精神成为医院发展壮大、优秀成果喷涌不息的源泉。

2.8 “五优文化”的佛山市第一人民医院

佛山市第一人民医院始建于 1881 年,从昔日的教会诊所、循道医院发展成为如今的大型现代化综合医院。经过 130 多年文化积淀与传承创新,医院

逐步形成、完善、升华出独具特色的“五优文化”,即优良的传统文化、优美的环境文化、优秀的团队文化、优质的服务文化、优异的学习文化。佛山市第一人民医院的文化在继承中创新,在创新中发展,以其独有魅力推动着医院的发展。

3 讨论

3.1 从文化竞争力的战略视角认识医院文化

新形势下,医院领导者、管理者应从文化竞争力的战略视角认识医院文化。医院文化将继人才技术、服务能力后,成为医院之间新的竞争点。随着新医改的层层深入,医师多点执业等政策逐渐铺开,卫生技术人才将由“单位人”解放为“社会人”,优质人才技术的垄断格局即将打破。随着《进一步改善医疗行动计划》的大力推行,优质医疗服务容易被模仿和复制,尤其对于人满为患的大型公立医院,服务并不具有明显的竞争优势。而文化则是在医院长期实践经营中形成的,是其他医院无法在短时间内模仿与复制的。医院间的竞争,最终将演变为医院文化的竞争^[3]。从文化竞争力的战略视角下,医院文化也将成为新的管理途径,经验管理或制度管理阶段将向文化管理转变^[4-5]。著名作家梁晓声先生将文化理解为“根植于内心的修养,无需提醒的自觉,以约束为前提的自由,为别人着想的善良。”若将医院倡导的文化理念融入科室的建设目标、管理要求和人文环境,融入员工的思想心态、工作作风和行为习惯,医院文化则成为最有效的管理方式。

3.2 从文化强院的战略视角定位医院文化建设

一家医院从成立之日起,就开始积淀自己的文化,逐渐形成医院的传统、精神、风貌等。故医院文化建设不只是创造新的文化,更多的是文化的发掘、传承与发展。上述八家百年医院重视对已有文化进行挖掘、归纳、总结、凝练与升华,形成具有自身特色的医院文化。如北京大学第一医院提炼“水准原点”,传承百年文化;浙医二院通过向社会收集一批医院的老照片,突显患者与服务对象至上的医院价值观;齐鲁医院归纳和总结 120 多年来的首创的、领先的优秀成果,展现术业求精的首创精神。从文化强院的战略视角下,医院文化建设的定位,应结合医院自身的情况,形成自身的文化亮点与优势,打造医院文化品牌^[6],使文化成为一种新的医疗生产力,成为医院竞争的软实力。

3.3 从文化软实力的战略视角构建医院文化建设体系

表面上文化似乎很“软”,但文化的作用很强。优秀的医院文化可以成为一家医院的软实力。从文

化软实力的战略视角构建医院文化建设体系,必须做好以下几个方面:①实化医院文化建设的方法,使得形式与内容融合、文化与战略融合、制度与行为融合^[7]。②明确医院建设的重点,培育并实践医院倡导的核心价值观,使得知行合一。③创新医院文化建设的思路,注意突出特色、完善体系、丰富载体,保持医院文化的活力。④打造一支专业的医院文化建设队伍,对医院文化进行专业的调研、设计、评价与管理,提高医院文化建设的水平。⑤构建具体量化的医院文化建设评价体系,客观了解医院文化建设状况,为实施动态调整决策提供依据^[8]。

参考文献

[1] 尹梅,柏宁. 寻译我国医院文化建设的逻辑路径[J]. 医学

- 与哲学,2013,34(6A):55-56,80.
- [2] 陈起坤,颜楚荣,陈卓琦,等. 新形势下我国文化建设的战略思考[J]. 中国卫生事业管理,2014(1):17-20.
- [3] 杨敦干,董琳,史真真,等. 北京协和医院文化建设的理念和实践[J]. 中国医院管理,2014,34(6):49-50.
- [4] 朱佳祎. 试谈新医改形势下医院文化建设的思考与实践[J]. 中国卫生事业管理,2011(12):61-63.
- [5] 葛锋,王陆军. 试析新医改背景下医院文化的重建[J]. 中国医院管理,2014,34(7):77-78.
- [6] 息悦,徐连英. 我国公立医院提升文化力路径探究[J]. 中国医院管理,2014,34(5):70-71.
- [7] 储晓红. 浅论医院文化建设继续推进与实施[J]. 中国卫生事业管理,2010(2):93-94.
- [8] 姚园,汪晓凡,梅扬,等. 中医医院文化管理指标体系架构初探[J]. 中国中医基础医学杂志,2012,18(11):1274-1275.

(上接第 1340 页)

3.3 一站式服务在冠心病患者就诊的效果分析

3.3.1 提高了医院的服务质量 冠心病患者中,多数是老年患者,行动不便,他们在选择医院时,不仅考虑医院的医疗水平,也会考虑就诊简单、服务态度好等因素^[6]。而医院一站式服务运用后,不仅为患者提供了方便、快捷的服务,也更加贯彻落实了“以患者为中心”的理念。不仅如此,这样的运用还进一步提高了医院的效益。冠心病患者年同比就诊并完成整个治疗过程的人数增长。一站式服务的应用,既简化了患者的就诊流程和时间,又为患者提供了更好的服务,提高了医院的服务质量。

3.3.2 提高了医务人员的诊疗水平 本院对于冠心病患者就诊“一站式”服务的运用,也促进了医生分级诊疗制度的落实和发展,进一步提高了医务人员的利用效率,强调了医生诊疗水平存在经验的差异,增加了不同级别医生诊疗的积极性,提高了医务人员的诊疗水平。此外,相关科室之间的合作也更加正规和方便,促进了科室之间跨学科的交流和发展,进一步提高了多个科室医务人员的诊疗水平。

3.3.3 转变了医务人员的服务方式 在实施一站式服务之前,由于制度的不够灵活,医护人员对于医患之间的服务有时还停留在“生物-医学”模式阶段。而随着医学的发展和进步,目前应当是以患者为主的“生物-心理-医学-社会”模式。而随着一站式服务的逐步开展,可以看到医护人员服务理念的转变,由以往单一的模式,逐步进行医患之间的换位思考,从而更容易理解患者,由原来的被动,到现在主动为患者减轻痛苦。另外,由于和其他科室

同事之间交流的增多,进一步理解了不同科室之间的差异性,使得科室之间的关系更为融洽,为更好地服务患者提供了保障。

3.3.4 提高了医院的社会地位 随着一站式服务的开展,如前文所述,强调了不同级别的医师之间的职责和协作,也更加凸显出患者对于医疗的花费,不仅仅是器材和药品,也花费在医生的专业知识上。这样,就更加强调了专业知识的重要性,使得科室的诊疗更加正规和专业。患者在就诊时,更加放心。而某些一站式服务项目,使患者在就诊时更加方便,使患者就诊省心。窗口的改造也拉进来医患之间的距离,使患者自觉更为贴心。这样的放心、省心、贴心,不仅方便了患者,也使得本院的口碑更加良好,提高了医院的社会地位^[7]。

参考文献

- [1] 杨月芳.“一站式”服务模式在医院门诊中的应用[J]. 当代护士(学术版旬刊),2015,23(11):165-167.
- [2] 邓光璞,郭石林,何丽英,等. 某医院门诊一站式服务的探索与成效[J]. 医学与社会,2011,24(2):30-32.
- [3] 张良,栾瑞,张红利,等. 人性化视角下医院急诊科一站式服务的实施与优化[J]. 中国医院管理,2015,35(7):42-43.
- [4] 徐建. 医院门诊“一站式”服务模式的探索[J]. 中医药管理杂志,2015,23(9):39-42.
- [5] 罗良涛,赵慧辉,冯玄超,等. 中医医院冠心病慢性心力衰竭患者临床流行病学调查[J]. 北京中医药大学学报,2013,36(9):645-648.
- [6] 刘燕芳,陈珏,崔香艳,等. 门诊老年患者就诊情况的调查分析[J]. 解放军护理杂志,2011,27(21):1657-1659.
- [7] 梁志翔. 综合医院开展“一站式服务”的实践与效果[J]. 中国护理管理,2006,6(1):28-29.