

医院文化建设的实践探索

姚 丽

(北京市普仁医院 北京 100062)

【摘要】医院高质量的为人民健康服务,是医院管理者实践的永恒课题。通过对公立医院高质量发展理论的学习和日常工作实践探索,我们认为随着医药卫生事业体制改革进程的持续深入,医院文化建设为医院顺利完成各项工作提供了持续动力,医院文化与预算收入、薪酬激励机制等,共同组成医院管理的有机整体,是医院整体形象和综合实力的体现。但是文化建设是一个长期而艰巨的任务,医院领导者要重视文化建设,明确医院文化建设的意义,认清目前医院文化建设中存在的不足,在今后的工作中不断加大医院文化建设的力度,提升医院的整体形象,提高医疗服务质量,为人民健康服务。

【关键词】健康服务;文化建设;凝聚力

Practice and exploration of hospital Culture construction

Li Yao

(Beijing Puren Hospital, Beijing, 100062)

【Abstract】The high-quality hospital service for the people's health is the eternal subject of the hospital managers' practice. Through the development of public hospital high quality development theory study and daily work practice exploration, we believe that with the continuous deepening of the medical and health system reform process, hospital culture construction for the hospital to complete the work provides a continuous power, hospital culture and budget revenue, salary incentive mechanism, etc., together the organic whole of hospital management, is the embodiment of the overall image and comprehensive strength. But cultural construction is a long-term and arduous task, hospital leaders should attach importance to cultural construction, clear the significance of hospital culture construction, recognize the deficiencies existing in the current hospital culture construction, in the future work constantly intensify the hospital culture construction, improve the overall image of the hospital, improve the quality of medical service, service for the people's health.

【Key words】Health service; Cultural construction; Cohesion

1 加强医院文化建设的意义

文化是一个国家、一个民族的灵魂。文化兴国运兴,文化强民族强。没有高度的文化自信,没有文化的繁荣兴盛,就没有中华民族伟大复兴。要坚持中国特色社会主义文化发展道路,激发全民族文化创新创造活力,建设社会主义文化强国。

人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志。要完善国民健康政策,为人民群众提供全方位全周期健康服务。深化医药卫生体制改革,全面建立中国特色基本医疗卫生制度、医疗保障制度和优质高效的医疗卫生服务体系,健全现代医院管理制度。

在为人民健康事业服务中,公立医院建设离不开文化建设,离不开共同价值观、核心理念的指引。医院文化建设在医院发展过程中的意义重大,它是医院实力的象征,是医院优质服务的综合体现。例如,我们崇敬一些著名的三级甲等医院,赞叹他们的悠久的历史、文化与传承;信服他们精益求精的医术、高

尚的医德;喜欢他们古色古香的古老建筑,规规矩矩的严谨治学态度;敬仰那些医学家们引领卫生技术事业的发展,为祖国健康事业做出的突出贡献等等。所以优秀的医院管理者要学习先进的医院文化管理理论,在实践工作中逐步建立起积极地、向上的、包容的、全心全意为人民服务的医院文化顶层设计,并带领全体职工将其学习好、领会好、贯彻好。

1.1 营造好的医德氛围

医院是治病救人的场所,良好的医德环境是医院文化底蕴的集中体现。一个医务工作者具备较高的职业素养,不仅体现在日常工作上的专业技术上,还体现在对待病患的态度上。患者在医院除了身体上的疼痛之外,心理上的负担也是需要及时释放并得到关怀的。所以,医护人员的态度决定了患者的心情,温和的问候,体贴的照顾,一个亲切的微笑,一个耐心的倾听,面对小患者时弯下腰询问病情,或者冬日里将听诊器焐热再给患者听诊等,都能给患者以极大的安

慰。在温馨的环境下，有效和谐的沟通，医患建立了良好的关系，患者减轻了身体和心理上的双重压力，积极的配合疾病的检查、诊疗，这在很大程度上有助于患者遵守医嘱，服从安排，促进身心健康的恢复。

1.2 提升医院的整体形象

医院文化建设是医院的精神支柱，关系到医院的综合实力，成功的文化建设能提升医院的整体形象。不断改善医院外观，在注重改变医院看病和住院环境的同时，也要重视医院色彩、文字、标识的整体搭配，医院导引、提示语等设置，科普知识的制作、张贴和宣传，能帮助患者及其家属增强日常生活中的常识，温馨的提示语给人以贴心的关爱。干干净净、整洁有序的环境，给人以视觉上的舒适感觉，医护人员的耐心、爱心、责任心让人倍感暖心，整个医院由内而外都给人极其舒心的感觉，病患在这样的环境中能够释放身心的压力，增强积极治疗的觉醒和战胜病痛的信心。因此，加强医院文化建设能够提升医院的整体形象，能够给患者带来信任感，是公立医院在新时期实现社会效益，提升社会美誉度的关键。

1.3 有助于提高医疗服务质量

医院的主要工作是治病救人，实现这个核心目标必须强调医疗服务质量管理。医院重视文化建设，不断修订完善医院的章程、行为准则、规章制度、服务流程等，定期开展相应的内容培训、宣贯、检查、评比等，不断提升医务人员对医院核心理念、工作目标、核心制度的认知度，提高医务人员的知信行，提升医护人员的职业荣誉感，持续引导职工在工作中通过学习—实践—再学习—再实践使医院的文化建设良性循环，推动职工职业素养的养成，这样整个医院在祥和的氛围中，在循序渐进中，医患之间关系融洽，服务质量也会随之提升。另外，医务人员医疗水平的不断提升，医院环境的不断改善，医疗设备的不断更新等，都是医院凝聚力增强的体现，这也是医疗服务质量提高的必要保障。

2 目前医院文化建设中存在的问题

医院文化建设的意义重大，是现代化医院制度建设的重要抓手之一，其成败决定了公立医院能否沿着目标顺利发展，不容忽视。目前在实践中，发现医院在文化与传承机制建设方面也存在一些问题，具体表现有以下几个方面。

2.1 文化建设形式大于内容

文化是医院的灵魂，是医院广大职工工作、学习的精神支柱。它是一项长期的工程，永恒的主题，不是速成的。目前，我们对文化建设还不够重视，存

在文化建设主旨思想还不够明确、医院的投入还不足等。主要表现为围绕医院发展目标和宗旨开展的文化建设，形式比较单一，讲较为枯燥理论的时候多，联系实际的时候少，有时为了应对一些检查、活动等，突击临时开展工作，临时准备；表现为医院在技术和设备方面投入的人力、物力、财力、信息多，而在文化建设方面以简单的讲解、会议传达、简单的评比活动为主，投入精力、物力较少等。这就有可能造成医院文化建设有时只要做了就可以了，流于形式，形式大于内容等。长此以往，医院职工可能会对医院的文化建设重视度不够，认为可有可无，可能会造成职工缺乏凝聚力，工作积极性不高。外在的表现可能会是就诊人员及其家属对医院的服务态度、服务质量投诉时有发生，管理人员疲于应付，医务人员我行我素等。管理中，我们可以通过收集接诉即办工单、群众来信来访、网评、患者满意度调查等资料，来发现这些情况。

2.2 文化建设特色不鲜明

医院文化建设是依据医院自身发展的历史沿革、经营现状和业务特色而进行的，必须是适合自身的、量身定制的才能促进医院的发展，形成医院的软实力。由于重视度不够，医院在文化建设上的思路不宽、思考不足、投入不多等，有时为了应对要求，奉行“拿来主义 照抄照搬”。例如，医院文化氛围在整体建设上，如果缺少顶层设计，医院文化与特色诊疗缺乏碰撞，只是简单的照搬，在实际工作中就不能充分起到鼓舞、振奋医生和患者的作用。例如：百年老院要在现代化建设中彰显厚重的历史脉络，医院在院区的修缮改造中就不能一味求新，是否考虑将医院多年沧海桑田的历史元素部分保留下来，教育、激励、感染医务工作者和患者。例如医院整体环境色彩，宣传品张贴位置没有统一要求等。

2.3 文化素养建设不够

医院文化建设的重要内容是素养建设，医务人员的业务素质在一定程度上决定了医院的工作质量和服务质量。如果医院不够重视文化建设，不重视文化积淀，医院就会缺乏统一的价值观和共同的认识，在一定程度上会导致员工缺少精神支柱，缺少凝聚力，缺乏归属感。在日常工作中可能会出现得过且过，工作没有积极性，价值观出问题等现象。职工满意度、患者满意度综合评价指数得分可以作为医院文化建设效果指标之一。接诉即办等反映的内容在一定程度上也可作为医院文化建设效果指标之一。

3 加强医院文化建设的几点建议

医院文化建设意义重大，关系医院的整体形象，

影响公立医院的社会满意度。因此,医院要重视文化建设,要以医院党组织为动力源,全体职工参与,积极推进文化建设,具体可从以下几个方面入手。

3.1 依托党的建设,提升医院的凝聚力

医院文化建设要立足于长远,在工作中必须端正指导思想,树立长远观念,切不可临时应付,短期效应,在实践中积极探索长效机制。医院党组织要解放思想,拓宽思路,对医院文化建设持之以恒的统筹规划,依托党建加大教育力度,提升医务工作者人民健康服务的意识。例如:通过每年组织开展过“党的生日”、“团的生日”活动,让党员、团员集体重温入党、入团誓言,抒发党、团员爱党敬党的美好情感。通过每年组织开展“共产党员必须做廉洁的表率”等主题党课,让全体党员不忘初心,砥砺前行。通过定期组织学习先进医务工作者事迹报告、老党员讲体会、举办“我身边的榜样——援外技术干部、劳动模范”专题访谈等,让全体党员、干部、职工爱岗敬业、全心全意为人民健康服务。通过组织开展院训、院史、规章制度、医德医风、警示教育等系列培训,不断培植医院优秀文化沃土,让社会主义核心价值观深入人心。通过组织院庆系列学术活动,编撰医院历史成就画册,唱响医院院歌,展示人才梯队建设、学科发展,医联体平台搭建等,凝聚职工正能量。通过组织开展医师节、护士节集体庆祝活动,引导全院职工弘扬“医者仁心”的医学精神。同时,党组织在党建工作中还通过借助传统载体、新媒体等手段,在多个维度上下功夫,形成思想政治、意识形态及宣传工作合力。引导和带领职工为人民健康服务方向努力,增强医院的凝聚力。

3.2 耕耘文化,呈现独有的外在表现

医院文化是一个医院的整体形象,是经年累月打造出来的、具有独特性的文化底蕴,并不是通用的可以照搬的公式。因此,医院党组织要在文化建设中密切联系医院的实际情况,建设适合医院自身特色的文化。例如,深入的挖掘医院现有的档案、照片、音响资料等让医院历史脉络永续;仔细的寻找一代代医务工作者奋斗的足迹,让新一代医务工作传承下去;搜寻被历史封存的优秀病案,让医学的传承发扬光大;在现代化的装修改造中设计留下一段段封印的历史;在日常工作中通过录像、录音、照片、表扬信等挖掘寻找最美的医务工作者并展示出来;运用叙事医学方法展现医患和谐沟通范例,展示职工爱岗敬业,优质服务患者的精彩瞬间;此外我们还可以为医院设计文

化未来,让医院文化在传承中创新。用文化温润滋养的医院精神如同一块美玉,其面貌和品格特征的充分展示,就构成医院的形象,这必将为医院的高质量发展,为办人民满意医院助力。同时医院文化必须符合时代特点,弘扬时代精神,紧跟时代节拍,在形式上喜闻乐见,易于被职工接受,才能有长久的生命力。

3.3 培植文化素养,提升主观能动性

医院文化建设的重要内容之一是提升医护人员的业务素质,为人民健康提供优质服务是医护人员素质的综合体现。医院党组织要有计划组织党员干部职工学习新时代中国特色社会主义思想,学习党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史,提升党员干部职工全心全意为人民健康服务的意识。统领党员干部学习《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划纲要》、“全国卫生与健康大会”会议精神、深化医药卫生体制改革政策、国务院办公厅印发的《关于建立现代医院管理制度的指导意见》等内容;学习民法典和基本医疗卫生与健康促进法、突发公共卫生事件应急预案与防控、公共卫生与医防融合、心理服务、安宁缓和疗护等知识,引导全体职工领会卫生宏观政策、把握行业发展、了解时代进程、深化专业技能,积极投身医药卫生事业实践。鼓励医务人员学习医学知识和技能,开展医疗业务大比武、大练兵活动,让临床基本功始终作为立身之本,树立终身学习的观念,提高自己的业务水平,解除病人的伤痛,为病患提供最好的服务,为人民健康优质服务。

总之,加强医院文化建设是医院日常工作的重要内容之一,意义重大,不可忽视。医院文化要注重经常性,需要长期坚持、持之以恒,不能“三天打鱼、两天晒网”。医院文化要贴近全体职工,文化来自于职工而又服务于职工,必须有广泛的职工参与度,有深厚的群众基础。医院文化要确保实效性,使广大群众认同、易于接受、喜闻乐见。因此,医院要明确文化建设的重要性,联系医院实际,提升医院凝聚力,塑造医院形象,提高医疗服务质量。只有这样,医院才能在飞速发展的潮流中立足于不败之地。

参考文献:

- [1] 徐琨,段文利.北京协和医院以优秀文化引领现代医院建设的实践探索[J].中国医院,2019,23(07):1-3
- [2] 李杨,胡敏敏,韩燕慧,易利华.百年医院文化传承在文化建设中的实践探索[J].现代医院管理,2018,16(01):95-96