

# 医院文化建设在医院卫生管理中的作用研究

夏爱琼

(甘肃省嘉峪关市第一人民医院 甘肃嘉峪关 735100)

摘要：在当前医疗卫生领域，医院文化作为深层次的价值观和行为规范，对医院卫生管理体系的构建与维护具有重要作用。医院文化建设可以有效提升医务人员的职业道德和工作热情，影响整体医疗服务质量，促进医疗团队的合作与沟通，提高医疗服务的协调性和连续性，进而增强患者的信任度，提升医院整体形象。基于此，本文对医院文化建设在医院卫生管理中的作用进行探讨。

关键词：医院文化；医院卫生管理；作用

引言：在实现医疗质量提升与医疗服务优化的过程中，医院文化建设扮演着至关重要的角色，涉及职业道德、组织行为以及患者服务理念等内容。有效的医院文化建设能够提升医务人员的职业满意度，增强团队合作，优化医疗流程管理，确保医疗安全，进而提高患者的满意度。因此，应深入研究医院文化对医院卫生管理的作用，以提升医院管理效率和医疗服务质量，实现医院的可持续发展。

## 1 医院文化的概念

医院文化是指导医院卫生管理和运营的基本理念和行为准则，其核心是提升医疗服务质量和患者安全，强调以患者为中心的服务理念，倡导医务人员的专业精神和团队合作。医院文化也涉及医疗安全文化的建立，通过错误预防机制和风险管理等来优化医院管理。在医院卫生管理中，医院文化能够在提高医疗服务质量的同时，构建和谐医患关系，提升医院整体形象，同时也能够促进医疗团队的协作与沟通，提高工作效率和医疗服务的连续性，对医务人员的职业满意度和患者的满意度产生正面影响。

## 2 医院文化与医院卫生管理的关系

### 2.1 要重视医院文化建设

医院文化包括医疗伦理、职业道德、团队合作精神和患者中心的服务理念，与医院的运营效率和医疗质量密切相关。医院文化有助于提高医疗服务的连续性和协调性，能够确保医疗安全，提升患者满意度。医院文化的良好建设能够激发医务人员的职业激情，增强团队合作意识，从而提高医疗服务的整体效能。在医院卫生管理中，医院文化有助于提升医院内部治理结构和管理效率，是塑造医院外部形象和提高社会认可度的关键。因此，医院管理者应当深入理解医院文化的重要性，积极推动医院文化的建设与发展，制定合理的文化发展策略和实施具体的文化建设活动，强化医院文化在医院卫生管理中的应用与实践。

### 2.2 医院管理要加强医院文化建设

医院管理人员需要深入理解医院文化的内涵及其对医院整体运营的影响，如对医疗质量、患者安全以及服务效率等的影响。医院文化不仅涉及医疗伦理和职业道德，更是涵盖医疗服务、团队合作以及风险管理等多方面的综合体系。因此，强化医院文化建设需要医院管理层制定具体有效的策略，定期组织医疗伦理和职业道德培训，提倡团队合作精神，强化患者中心的服务理念，并建立全面的质量管理和风险防范机制。同时还

应当定期进行评估和调整，确保医院文化与医院卫生管理的有效融合，从而优化医疗服务，提升医院管理效率。

### 2.3 对医院文化内容扬长避短

在扬长避短的过程中，应对医院文化中的强项进行强化和推广，例如，医院在患者中心的服务理念和医疗安全措施方面的表现较为突出，则应进一步强调这些优势，将其作为医院文化的核心要素，以此吸引和留住患者，提升医院形象。医院还应识别并改善文化中的短板，并通过有效的管理策略和培训计划来加以解决。另外，医院应定期进行文化评估，确保医院文化的内容与医院卫生管理的目标相符，从而在提升医疗服务质量的同时增强患者满意度<sup>[1]</sup>。

## 3 医院文化建设在医院卫生管理中的作用

### 3.1 指导作用

在医疗服务质量管理方面，医院文化强调以患者为中心的服务理念，能够促进医院不断优化服务流程，提高服务质量和效率。医院文化在医疗安全管理中具有关键作用，能够通过建立和强化医疗安全文化增强医务人员的安全意识，减少医疗差错，确保患者安全。在医院内部管理中，医院文化建设倡导开放、合作的管理风格，强化团队合作精神，有助于提升医疗团队的工作效率和协作效果。医院文化也能够对医务人员的职业道德和职业满意度产生积极影响，为其树立正确的职业价值观和职业行为标准，激发医务人员的工作热情和责任感，进而提升医疗服务的整体质量。与此同时，医院文化也能够通过构建良好的工作环境和职业发展机会，为医院吸引和留住优秀人才，提升医院的整体竞争力，它也倡导尊重、理解和关心患者的文化氛围，有助于建立和谐的医患关系，提高患者满意度。

### 3.2 团结作用

医院卫生管理的各个方面都离不开团队成员之间的紧密合作，通过树立共同的服务理念和工作目标，医院文化能够为医务人员提供统一的工作方向和价值取向，从而增强团队的凝聚力和协作精神。在医院文化的引导下，医务人员能更好地认识到团队合作的重要性，从而在日常工作中主动进行跨科室协作，共同应对医疗挑战和解决复杂问题，进而提升患者服务水平，引导医务人员从患者的需求出发，共同努力提供高质量的医疗服务。医院文化还能够促进医院内部环境的和谐，建立积极、支持性的工作氛围，提升医务人员的工作满意度，降低职业倦怠。医院作为一个复杂的服务系统，需要不同专业背景的医务人员协同工作，共同面对日益增长的医疗需求和不断变化的卫

生挑战。因此，强有力的团结作用可以帮助医院更高效地配置资源，优化服务流程，提高工作效率，同时在医疗过程中减少错误和风险，确保患者安全<sup>[2]</sup>。

### 3.3 激励作用

医院文化建设强调医疗专业精神、患者中心理念以及医疗服务优化的文化价值观，能够有效激发医务人员的工作热情和创新精神。树立正确的医院文化可以激励医务人员积极参与医院管理和改进，提高其职业满意度和工作投入度。医院可在文化建设中强调持续教育和职业发展的重要性，以此激励医务人员追求专业成长和技能提升，从而提升医疗服务的质量和安全性。医院文化也能够加强医疗团队的协作和沟通，构建团队合作和跨学科协作的文化价值观，促进医务人员之间的相互理解和信任，激发团队协作的潜力，从而提高医疗团队的整体效率和协同作用。在医疗质量管理和患者安全保障方面，树立和强化以患者为中心的服务理念，可以激励医务人员不断提高服务质量，有助于减少医疗差错。此外，医院文化也能够为医护人员提供公正、开放和支持性的工作环境，激励医务人员发

表：医院文化建设在医院卫生管理中的作用

医院文化作用	影响领域	具体效果
指导作用	医疗服务质量管理	以患者为中心，优化服务流程，提高服务质量和效率
	医疗安全管理	增强安全意识，减少医疗差错，确保患者安全
	内部管理	促进开放合作管理风格，强化团队合作，提高工作效率
	职业道德和满意度	提升职业价值观，激发工作热情 and 责任感，提高医疗服务质量
团结作用	团队协作	强化凝聚力和协作精神，跨科室合作，共同应对医疗挑战
	工作氛围	促进内部环境和谐，提升工作满意度，降低职业倦怠
激励作用	工作热情和创新	激发工作热情，促进参与管理和改进，提升职业满意度
	专业成长	强调持续教育和职业发展，提升医疗服务质量和安全性
	团队效率	加强协作和沟通，提高团队整体效率
辐射作用	医院运营效率	提高医院运营效率和效果，形成高质量服务标准
	社会互动	促进与社区和其他医疗机构的有效互动，增强社会责任感
	员工满意度和忠诚度	吸引优秀人才，提升员工满意度，稳定人力资源支持

## 4 医院文化建设在医院卫生管理中的应用

### 4.1 在人力资源管理方面的应用

医院文化建设不仅体现在医疗服务的质量和效率上，更能够深度影响医院内部人力资源的管理和发展。在招聘和选拔过程中，医院不仅要考虑候选人的专业技能和经验，更重视其是否与医院的核心文化价值观相契合，从而筛选出能够融入医院文化、并积极贡献于医院发展的人才。基于医院文化建设，医院可以通过培训提高员工对医院文化的认同感，强化医疗伦理和职业道德，并注重提升员工的专业技能和团队合作能力，从而塑造高效、协调的工作团队，提升医院整体服务水平。在员工绩效评估和激励机制中，通过设立与医院文化紧密相关的绩效指标评估员工的工作表现，能够激励员工提升自身专业技能，促进医院文化的内化和实践。在激励机制方面，可为医院员工提供与文化价值观相符的奖励，表彰优秀的团队合作和卓越的患者服务，以此来鼓励员工积极参与医院文化的建设和实践。此外，医院文化建设也能够帮助员工进行职业发展规划，鼓励员工在职业生涯中不断进步，并为其提供必要的培训和晋升机

会，以医院文化为指导帮助员工实现个人目标与医院目标的共同成长<sup>[5]</sup>。

### 3.4 辐射作用

积极、健康的医院文化能够促进医务人员积极参与医院管理，主动寻求改进医疗服务质量和工作流程的机会，此种文化背景下形成的管理模式和工作方式能够有效提高医院运营的效率和效果。医院文化强调的患者中心理念和医疗安全等，能够深入到医疗服务的各个环节，从而形成高质量服务的标准，提升患者的治疗效果和满意度。医院文化的此种辐射作用能够促进医院与患者、社区和其他医疗机构之间的有效互动，从而增强医院的社会责任感，使医院与社区进行密切合作，提升医院在社会中的形象和影响力。医院文化强调的团队合作、职业成长和尊重员工等价值观，能够吸引优秀人才，提升员工的工作满意度和忠诚度，从而为医院带来更加稳定和高效的人力资源支持。此外，医院文化的辐射作用还能够为医院塑造独特的品牌形象，获得更多患者的信赖，从而提高医院在医疗行业中的竞争力<sup>[4]</sup>。

例如，某医院在其人力资源管理中融入了以患者为中心的服务理念和团队协作的文化价值观。在招聘过程中，该医院将重点放在候选人是否认同医院的文化理念，并将这一准则作为评估和选拔人才的重要依据。为强化现有员工对于医院文化的认识和实践，该医院还定期举办了各类培训和研讨会，并建立了以医院文化为基础的绩效评价体系，将员工的工作表现与医院文化的内化程度相结合。对于那些在日常工作中表现突出的员工，该医院给予了认可和奖励，并激励全体员工都积极参与到医院文化的实践中，从而有效提升了医疗服务的整体质量。

4.2 在质量管理方面的应用

医院文化建设是实现高质量医疗服务的基础，在质量管理方面，医院文化建设能够确立质量理念，树立以患者为中心的医疗服务理念，强化医务人员对医疗质量重要性的认识，从而在全院范围内形成对质量意识和质量追求的共识。医院可定期

### 4.2 在质量管理方面的应用

（下转第 177 页）

(上接 163 页)

召开质量管理会议、质量改进项目以及患者安全培训活动,以此强化医务人员的质量意识,提高其质量管理能力。医院可以基于医院文化建立一套全面的质量控制体系,并强调团队合作精神和持续改进的态度,以帮助医务人员在质量控制中更好地协作和反馈。此外,医院还可以应用医院文化定期进行质量评估和患者满意度调查,以监控医疗服务的质量,并根据结果进行必要的调整和改进。在质量激励机制的构建中,医院可设立与医院文化相一致的质量目标和激励措施,激励医务人员不断追求更高的服务质量,进而提升医务人员的工作动力,促进医院质量管理体系的持续优化<sup>[6]</sup>。

例如,某医院在其日常运营和管理中强调以患者为中心的服务理念,优化了诊疗流程,对医护人员加强了医疗安全教育,并在医院实施了患者满意度调查,以此来确保服务的连续性和质量。在医疗安全方面,该医院引入了先进的患者安全管理系统,定期进行风险评估和差错预防,并建立了一个跨部门的质量改进小组来负责监控和评估医疗服务的质量,使医院医疗质量得到了持续提升。由此不仅能够提高患者的治疗效果和满意度,也能够增强医护人员的专业技能和团队协作能力。

结束语:综上所述,医院文化的构建和发展是提升医疗服

务质量的关键,能够增强医院的核心竞争力,塑造良好的医院形象。医院文化建设有助于优化医院管理体系,提升医疗服务质量,打造更为和谐的医患关系。对此,医院应将文化建设作为医院卫生管理工作的重点,以促进医院内部管理的优化,提升医院的整体形象和社会责任感,实现医疗服务水平的全面提升。

参考文献:

- [1]张金霞,张琪,张晴晴等.医院文化建设助推公立医院高质量发展研究[J].中国老年保健医学,2023,21(06):163-167.
- [2]顾卓敏,多琦,朱建辉等.公立医院高质量发展新文化建设的实践[J].现代医院管理,2023,21(06):123-125.
- [3]陈钰涛.影像档案管理在医院文化建设中的作用[J].办公室业务,2023,(23):187-189.
- [4]徐冉,王凯,黄建洪等.新时代公立医院高质量发展文化建设内涵、现状和路径研究[J].中国医院,2023,27(12):82-85.
- [5]林奕霞.试论医院档案管理促进医院文化建设的可行路径[J].黑龙江档案,2023,(05):97-99.
- [6]阮丽花,毛浩丹.叙事医学视角下医院文化传播的实践探索[J].中国医学人文,2023,9(10):51-54.