

医院文化品牌化建设的意义和路径

张爱林,张前德

(南京医科大学党委办公室,江苏 南京 210029)

摘要:医院文化是医院持续发展的不竭动力,也是医院在市场竞争中无处不在的软实力,贯穿于医疗活动的全过程。医院应立足实际,在贴近时代精神,弘扬优秀传统文化,融入地域特色的基础上不断创新文化形式,拓展文化载体,打造文化品牌。

关键词:医院;文化;品牌

中图分类号: R197.32

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2013)03-226-004

doi: 10.7655/NYDXBSS20130309

品牌具有独特的价值与文化,兼具知名度、美誉度、忠诚度和联想效应等特点。医院文化建设要做好顶层设计,系统开展,逐步落实,不断强化品牌示范作用,注重品牌带动,切实将医院文化建设好、发展好,使之成为精品工程。

一、医院文化品牌化建设的意义

医院文化品牌化建设体现医院的发展战略和核心竞争力,能够在思想理念上决定“倡导什么、反对什么”,价值取向上决定“追求什么、摒弃什么”,发展战略上决定“做什么、不做什么”,对于医院乃至整个医疗事业的发展具有重要意义。

加强医院文化品牌建设,有利于提升医务人员人文素质和服务水平,理顺医患关系,构建和谐医院。医疗卫生服务是浸润医学人文精神、传递医学人文关怀的高尚事业。通过医院文化品牌化建设,可以促使医务人员了解医学人文内涵,引发对职业道德和职业精神的深入思考,自觉将医疗卫生服务作为实现患者幸福和自身幸福的形式,提升职业素养,丰富医疗情感,改进治疗方法,关爱和尊重患者,努力将患者的利益放在至高位置,构建和谐温馨的医患关系。

加强医院文化品牌建设,有利于加强医院的内涵建设,提高医院核心竞争力,推动医院健康可持续发展。医院文化包括医院的物质文化、行为文化、制

度文化和精神文化,体现在医院发展建设的方方面面。强化医院文化品牌化建设,不仅可以促进医院科室建设、技术服务、学术研究、人才培养以及科学管理等各项工作水平的不断提高,使医务人员的价值观念、行为规范和医院的环境形象、制度建设保持有机统一,高度一致;而且可以促进医院不断凝练和形成能动创新的发展思路,增强医院内部的凝聚力和向心力,提高医院外部的美誉度和知名度,使医院发展具备开阔开放的视野和快速应变的能力,为医院发展指引方向,注入动力。

加强医院文化品牌建设,有利于推动医疗卫生体制改革,促进地方社会、经济、文化的协调发展^[1]。深化医药卫生体制改革的总体目标是建设覆盖城乡居民的基本医疗卫生制度,为群众提供安全、有效、方便、价廉的公共卫生和基本医疗服务,促进人人享有基本的医疗卫生服务,为经济社会发展提供医疗保障和卫生基础。医院是医疗卫生改革和医疗卫生服务提供的主体,医院文化的品牌化建设直接决定和体现了医院的发展水平和地方医疗卫生行业的总体实力。不仅是医疗卫生体制改革的应有之意,而且是全面贯彻落实科学发展观,构建社会主义和谐社会的必然要求和推动社会主义文化大发展大繁荣的重要途径。

二、医院文化品牌化建设的内容、载体和形式

医院文化建设是一项系统工程,需要明确内涵,

收稿日期:2013-04-19

作者简介:张爱林(1980-),男,山东郓城人,主要研究方向为传统文化与医学教育;张前德(1953-),男,江苏泗阳人,教授,主要研究方向为中医文化与医院管理,通信作者。

扩展内容,丰富形式,拓展载体。当前,许多医院在物质文化、廉政文化、服务文化等方面取得的显著成绩,为医院文化的品牌化建设奠定了坚实基础。但同时也要看到部分医院管理中存在重规模轻内涵、重经济轻质量、重投入轻成本、重结果轻过程、重业务轻文化的问题^[2],文化建设缺少系统性、整体性和前瞻性理念指导,缺乏“品牌”或“名牌”。我们认为,医院文化品牌化建设可以从打造医疗行业价值文化、医务人员行为文化、医院形象文化和卫生行业制度文化四个方面着手。

(一)构建医疗行业价值文化是医院文化品牌化建设的核心

医疗行业价值文化包括医院管理理念、价值取向、道德观念等诸多内容,是医院全体员工共同信奉和遵守的理想追求,统领着医院各项制度的建立、各项工作的开展、各种关系的梳理以及各种要素的分配。具体体现在医院宗旨、医院精神、医院理念、院训、院歌、院旗、院报、网站、院史馆以及文体、公益活动等诸多要素方面,每一项要素都有其具体目标和要求。

医院宗旨是指导医院制定方针政策、发展战略和各项制度的依据。医院宗旨应当充分体现医院的办院目的和目标任务,深刻阐明医院存在的价值和目的,找准医院自身的定位;充分体现医院自身文化的价值观念;同时,要反映时代特征,具有前瞻性和引领作用,激发员工的责任感和使命感。医院精神是医院全体医护人员在医疗服务中形成并体现出来的理想信念、价值取向、文化形态、行为准则、群体意识、生活态度以及优良传统的总和^[3]。医院精神应体现高尚性、创新性、奉献性和社会性,要在解读历史,全面总结中去凝练;面向未来,立足发展中去升华;广泛动员,全面认同中去实践。医院理念是指医院面向社会公布的使命、目标、方针、原则、精神等,主要由核心理念、管理理念、经营理念、服务理念和人才理念等构成。医院理念应反映医院的发展方向、特色服务和品牌意识,容易理解,便于执行。院训是在医院宗旨的指导下,全体医护人员奉行的准则和追求的目标。院训要立意高远、催人奋进,言简意赅、朗朗上口,充分体现医院的独特气质和文化特色。院歌是医院宗旨和医院理念的艺术表达形式,力争兼备导向、凝聚、激励和自律等多项功能。要着重体现医院的追求和价值,院歌的谱曲,应注重民族性、地域性,便于合唱,易于传唱。院旗,包括质料、底色和图案,制作要做到主色醒目、图案鲜明、寓意深刻、设计巧妙,能够直观地反映医院的立业精神和宗旨

理念。院报应及时宣传党和国家的医疗卫生方针政策,医院党政重大决策和重要活动,反映各科室各部门和附属单位的工作动态和医护员工的思想与生活,充分发挥政治导向作用和舆论宣传作用,营造良好环境氛围。医院网站由域名、网站源程序和网站空间三部分构成。建立和维护网站要注意符合医院形象识别系统规范、客户服务群体的个性要求、医院资源的有效整合以及网络自身安全等诸多要素。院史馆由场地、实物、图片、影像等构成。建设院史馆要注意选址好,实物充实,能够充分利用声光电等手段多维度多层次展示医院文化。医院要注意利用文体和公益活动,磨炼员工品质、锤炼务实作风,加强沟通交流,树立医院良好的外在形象。

(二)医务人员行为文化是医院文化品牌化建设的重要载体

作为医院全体成员所共同接受并遵守的行为准则,医务人员行为文化是在为患者提供医疗保健服务的实践过程中所创造的全部物态文化和意态文化的总和,是医院医疗服务水平和文化建设水平最直接的体现。医院在设计 and 构建医务人员行为文化的过程中,要密切结合政策形势、市场环境、文化资源等,充分体现医院宗旨,发展愿景和患者需求,兼顾行为规范与道德理想的统一、协调性与进取性的统一,形成以员工形象为核心的行为识别系统。主要包括仪表规范、言语规范、行为规范、管理规范 and 教学规范等。

仪表规范总体要做到仪表端庄、坐姿端正、站姿直立,衣帽整洁、精神饱满、气质不俗。在重大活动或特定场合应当遵循相应的行为规范和准则。不同医院、不同科室在文化建设中应充分体现自身的仪表规范特点和要求。语言规范所代表的是一种道德文明,集中反映了人的思维能力、文化修养、道德品质等诸多内在素质。医护人员要善于结合环境和对象,调整语音、语调、语气、语速,做到文明用语、言谈有度、有问必答、准确表达。行为规范是医务人员自觉坚持以患者为中心,注意释放得体的表情,多一些体贴周到的举动;自觉遵守劳动纪律,不在任何场所表现出有损医院声誉的言行。管理规范以信息化建设为依托,树立精细管理、目标管理、量化管理和人性化管理等理念,努力提升各部门科室的环境形象 and 工作效率,保持医院整洁优美的外部环境和团结奋进的精神风貌。教学规范是传道授业、学医习业等方面的行为准则,应弘扬中国尊师重教、教学相长的优良传统,教师为人师表、养正修能、乐育英才、循循善诱,做到人格魅力与学术魅力的统一。

(三) 医院形象文化是医院文化品牌化建设的直接体现

医院形象是医院文化的物质载体,是展示与传播医院文化的重要方面。在医院形象文化建设中应充分彰显医院自身文化特征,培育、发展医院的特色优势,实现物质文明、精神文明、管理文明的有机结合,达到医院内部的和谐统一,树立医院良好的外在形象。具体包括建筑外观、庭院建设、内部装饰和医院标识等诸多方面。

医院建筑外观是自身环境营造的基础性工程。良好的医院建筑外观,可以使医务人员产生归属感和领域感,使公众产生信任感和温馨感。在建设过程中要注入地方建筑元素,融入一些中国传统建筑特色,注重从屋顶、门楼、窗户、梁柱和颜色等方面加以体现。医院庭院包括医院建筑物周围以及被建筑物包围的场地,是医院环境形象体系的重要组成部分。庭院设计应注意与医院周边环境的和谐,与医院建筑布局、外观、色彩等因素协调统一。可以通过园林小品、主题文化墙、主题雕塑、名医塑像、建筑小品、亭榭、山石、盆景、碑刻、地面文化造型等方式表达。医院若有文物遗存或历史遗迹,应着重保护,着力彰显。中、西医院的绿化都可尽量采用药用植物,选择适宜当地气候和土壤条件、有观赏性的中草药,并配以药物功用等文字说明。内部装饰是通过平面装饰、立体装饰等形式,起到营造氛围、传播理念、崇尚医德、彰显特色的有效手段。可以通过含有本医院文化元素的陈设、摆件、字画、图片等体现,色彩搭配应注意与医院总体色调、区域服务功能相协调;或借助古代名医名言警句的书画作品、木刻、石刻、文化墙以及文化长廊、视频网络等方式来表达。医院标识主要包括院徽、标准院名、标准色系三个基础要素。医院标识具有整合医院精神、规范行为文化、突出视觉个性、增强公众印象的作用,是医院环境形象体系的基本组成部分。院徽、标准院名、标准色系应广泛应用于指示标牌、办公用品、宣传用品、服饰等方面^[4],彰显医院的品牌和优势。医院除了固有的技术含量、服务质量和价格三大要素外,还有专家知名度、专科特色及技术水平等要素形成的无形资产。医院应不失时机地宣传推广自身的技术优势、服务优势和名医名家,做好整体宣传、策划等各个环节,利用媒体宣传平台,做好对外舆论宣传和引导。

(四) 医疗行业制度文化是医院文化品牌化建设的根本保障

医疗行业制度是医疗机构与医务人员开展医疗服务及相关活动的政策方针、法律法规和道德标准

的总和,为医疗活动的正常开展提供政策依据、法律依据和伦理依据^[5]。制度文化建设是医院实现经济效益和社会效益双赢的关键,也是大力提升医院内在实力和外在竞争力的重要手段。具体包括卫生法规、诊疗规范、医德规范以及患者就医规范等。

卫生法规是指由国家制定或认可,并由国家强制实施,旨在调整卫生行为规范的总和。卫生法规体系庞大,种类繁多,医院应做到总体了解、重点关注、贵在落实,能够将调整和确认患者与医疗卫生机构权责关系的相关法律规定指导日常的医疗卫生行为。诊疗规范是医务人员日常诊疗行为中必须遵守的技术规范和程序要求。应做到依法执业、诚信行医、热情服务,体现技术水平与人文关怀的统一、行业规定与国家法规的统一、责任与权利的统一。医院要制定如医师基本规范、临床诊疗规范、科室诊疗流程规范等,大力构建医院的“医疗质量与安全标准”,切实加强医疗流程监控、评价和优化,积极推进诊疗“标准化”建设。医德规范即医务人员的职业道德,是医务人员与患者、社会以及医务人员之间关系的总和,是指导医务人员进行医疗活动的思想和行为的准则。具体包括救死扶伤,为患者着想的人道主义精神;尊重患者的人格与权利,一视同仁的人本意识;文明礼貌服务的从业规范;遵纪守法,不以医谋私的自律要求;为患者保守秘密,实行保护性医疗,追求治疗效果的优化、美化的不懈追求;严谨求实、钻研医术、精益求精的进取精神;正确处理同行、同事之间关系等诸多内容。患者就医规范是患者作为医患关系中的“另一半”,同样需要遵循的一些基本规则。患者就医规范重要内容包括:尊重医务人员的人格和工作;配合医务人员的诊疗活动;遵守医院各项规章制度;维护医院整洁优美的环境等。医疗机构要利用多种形式向患者宣传患者的就医规范;同时会同有关部门加强对严重违反就医规范行为的少数人的监管和处置力度。

三、加强医院文化品牌化建设的途径

医院文化品牌化建设贯穿于医院活动的全过程,没有固定不变的模式。不同的医院应根据自身特点,采取适合自身的具体实施路径和措施。总体而言,要注重从以下三个方面着手建设实施。

(一) 加强组织领导

各医院要把文化品牌化建设纳入事业发展的总体规划,成立医院文化建设委员会或领导小组,负责医院文化建设的决策和组织实施工作。组织开展调查研究、考察学习、总结交流,深刻分析医院文化建

设状况,细化文化建设各项目标和措施,逐步凝练和形成医院核心价值体系,实现广大医护员工的文化自觉与文化自信。要精心组织,统筹安排,形成医院领导统一负责,党政办牵头协调,宣传部门具体指导,各部门各科室协同配合,全体医护人员广泛参与的文化建设大格局。

(二)广泛宣传和教育

医护人员是医院文化建设的主体,也是医院文化建设的受益者。要切实加强医院文化核心理念的学习、宣传,努力提高员工对文化建设重要性的认识,同时要利用网站、电视、宣传册等形式加强对外宣传。要建立健全员工教育管理机制,坚持用美好的愿景鼓舞人,用宏伟的事业凝聚人,用一流的工作培养人,用科学的机制激励人,用优美的环境熏陶人,充分利用聘任、沟通、激励、考核等管理手段不断激发广大医护员工的积极性、创造性和主人翁精神,做到价值观念、行为规范、环境形象有机统一,实现物质文明、精神文明、管理文明的协调一致,达到医院内部、医院与患者、医院与社会的顺畅和谐。

(三)构建和完善保障体系

制定文化建设规划,保障科学推进。结合社会主义文化大繁荣大发展的总体部署和地方医疗卫生

事业发展现状,制定符合医院实际,科学合理,便于操作,长远目标和短期目标相结合的文化建设规划,促使文化建设有计划、有步骤、有次序地进行。设立专项资金,提供财力支持。设立医院文化建设专项资金款项,实行经费项目化管理,确保经费的有效利用。实施人才工程,提供人力支持。重点构筑经营、管理、文化、科技等高层次、高质量的人才库;建立灵活多样的弹性用人机制,按照“不求所有,但求所用”的原则,积极聘请文化建设专家开展相关工作指导。

参考文献

- [1] 方鹏骞. 现代医院管理教程[M]. 北京: 科学出版社, 2009:219
- [2] 朱士骏. 注重医院文化建设, 保障医院可持续发展[J]. 医院院长论坛, 2011(5):5
- [3] 程荣尧. 医院文化新论[M]. 成都: 四川大学出版社, 2009:84
- [4] 刘国荣. 医院文化新论[M]. 北京: 知识产权出版社, 2008:110
- [5] 周凤鸣, 田文军. 医院管理学·医院文化分册[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2011:72

How to build the excellent culture in the hospital

Zhang Ailin, Zhang Qiande

(General Committee Office, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

Abstract: Hospital culture impenetrates the whole processes of medical activities, which is not only the impetus for the sustainable development of the hospital, but also the hospital soft power everywhere in the market competition. The hospital should be based on the reality, close to the spirit of the times, carry forward the fine tradition, expand the cultural carrier, creat cultural brand.

Key words: hospital; culture; brand