

加强医院文化建设,弘扬医疗卫生职业精神

杜祥永,陈 宁

(南京医科大学口腔医学院,江苏 南京 210029)

摘要:医院文化是医院的灵魂,是医院的精神、形象、群体意识的集中体现,医院文化包括制度文化、廉政文化、精神文化、服务文化等,只有不断加强医院的文化建设,才能更好地总结、凝练、弘扬医疗卫生职业精神,才能使医院走上快速、健康、协调发展的新平台。

关键词:医院文化;医疗卫生职业精神

中图分类号: R197.32

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2013)03-230-004

doi: 10.7655/NYDXBSS20130310

医院文化,是医院作为特殊社会组织在继承民族文化传统、浸渍当代社会文化、体现医疗行业规律而逐步形成的、所有员工共同追求、遵守和维护的价值观念、理想信念、思维情感、服务理念、行为方式、规章制度、人文环境、社会责任和社会形象的总和^[1]。胡锦涛同志在十八大报告中提出,文化是民族的血脉,是人民的精神家园。全面建成小康社会,实现中华民族伟大复兴,必须推动社会主义文化大发展大繁荣,兴起社会主义文化建设新高潮,提高国家文化软实力,发挥文化引领风尚、教育人民、服务社会、推动发展的作用。医院文化是医院的灵魂和血脉,对于推动医院发展、提高医院核心竞争力以更好地服务社会具有至关重要的作用。作为集医疗、教学、科研和预防于一体的三级甲等口腔专科医院,我院始终把维护群众利益、构建和谐医患关系放在第一位,坚持“为人民健康服务”的办院宗旨,秉承“敬人敬业、至精至诚”的服务理念,端正办院方向,不断加强医院文化建设,弘扬医疗卫生职业精神,把“以病人为中心”的宗旨落实到每一个医疗服务环节中,全面提升医院的服务质量,取得较好的社会效益。

一、加强医院制度文化建设 是弘扬医疗卫生职业精神的保障

医院制度文化就是具有医院文化特色的各种规章制度、道德规范和行为准则的总和。没有规矩,不成方圆,依法治院、依法行医、依法办事是弘扬医疗卫生职业精神的根本保障。

医院核心竞争力来自于医疗质量,而医疗质量的提高依赖于各项规章制度的制定和实施。随着医院制度文化的建立,医务人员将会在潜移默化中接受医院的共同价值观并内化为行为规范,渗透在医院工作的各方面,为保证医院实现其医教研等服务功能起着至关重要的作用,进而形成持久的核心竞争力^[2]。医院制度文化包括国家的法律法规,如《医疗机构管理条例》、《执业医师法》、《护士管理条例》、《药品管理法》、《医疗事故管理条例》等,2008年卫生部在医院管理年活动中明确十三项医疗核心制度,如首诊负责制度、三级医师查房制度、疑难病例讨论制度、会诊制度、病历书写规范、护理分级制度等,这些也是医院制度文化的重要组成部分。在我院多年的建设和发展中逐步建立健全了一整套符合医院实际、便于操作、规范、科学的管理规章。2005年以创建三级甲等专科医院为契机,整理编辑了规章制度和工作职责,2011年重新进行了修订完善,并组织学习,定期考评,抓好落实。

医疗质量关系着患者的健康和生命,是医院生存的根本。我院建立了一整套医疗质量监管制度,全面落实口腔诊疗质量控制标准,在不断强化医护人员医疗质量与安全意识的基础上,切实加大医疗质量与医疗安全督导检查的力度。充分发挥医疗质量管理、感染管理、输血管理、药事管理、病案管理五大委员会的作用,在督查中以质量为核心,把医疗规章制度的执行、落实情况作为重要的检查内容,随时进行突击性检查和专项检查。严格执行医疗工作中的

收稿日期:2013-03-18

作者简介:杜祥永(1971-),男,江苏邳州人,硕士,副研究员,研究方向为医院管理。

人员和新技术的准入标准,确保行医安全。做好口腔医疗器械的消毒规范管理,构建一套切实可行、符合国家规范要求的消毒方法。按照《处方管理办法》要求建立处方点评制度,每月对处方实行综合评价,处方点评工作卓有成效,处方质量明显提高,对促进合理用药起到了积极的作用。建立临床路径指导小组和实施小组,严格执行抗菌药物分级管理制度,并将抗菌药物进行分类,明确了各级医师抗菌药物的使用权限。开展抗菌药物临床应用基本情况调查,并与临床科室签订抗菌药物专项整治责任状,进一步推动合理用药、规范用药。

二、加强医院廉政文化建设 是弘扬医疗卫生职业精神的基础

加强医院廉政文化建设就是要大力建设医院预防和惩治腐败体系,通过廉政文化建设,培育广大医护人员廉洁行医意识和良好文化氛围,为弘扬医疗卫生职业精神打下坚实的基础。

新时期推进医院廉洁文化建设的意义在于构建“爱岗敬业、诚实守信、廉洁奉公”的价值理念,引领广大医务人员坚定职业操守,规范医疗行为,增强拒腐能力,在医院内形成“以廉为荣”的浓厚氛围^[3]。我院坚持用“三个代表”重要思想、科学发展观武装医务人员头脑,让文明行医、廉洁行医成为医务人员的自觉行为,在医务人员中大力开展宗旨教育、职业道德教育,不断提高医务人员的思想道德素质。开展“弘扬白求恩精神,做白求恩式医务工作者”活动,树立爱岗敬业、乐于奉献、文明行医的行业新风尚。加强社会主义荣辱观教育,在广大医务人员中大力倡导创先争优、爱岗敬业、救死扶伤、关爱生命、廉洁行医的行业新风尚。强化“以病人为中心”的服务理念,全面推进“三好一满意”,落实《医务人员医德规范》,建立健全了医德考评制度,为每位职工建立医德档案,并以此作为医务人员晋职晋级、评先评优的重要依据。宣传在诊疗服务中涌现的好人好事,充分发挥先进典型的引导和激励作用。

开展“三查三纠”专项活动情况,完善制度,总结经验,使全院职工提高了反腐倡廉的认识。定期召开全院纪检行风工作会议,促进了全院反腐倡廉、廉洁行医、行风建设的主动性、常态性和规范性。构建医院、患者、社会相结合的监督网络,是加强廉政文化建设的重要举措。我院不断加大监管力度,强化医院外部监督约束机制,建立健全医院、患者、社会三结合的监督网络。定期对门诊、住院患者进行满意度调查,对出院患者进行跟踪调查,了解掌握患者

对医院的满意度情况;设立意见箱、监督投诉电话;面向社会公开招聘业余行风监督员,采用明察暗访和定期召开座谈会的办法征求意见,广泛接受社会和群众的监督。医院设立门诊办公室、行风办公室等,认真受理群众的举报投诉,不断强化医患协调,将上访转为下访,将医疗纠纷解决在萌芽之中。做到有诉必查,有责必纠,件件有调查、有处理、有反馈,并对投诉举报的问题进行分析,从中吸取经验教训,落实责任,限期整改。医院严格执行“合理用药、合理检查、合理收费”的原则,增强医疗服务和药品收费透明度,不断完善门诊和住院费用清单制、医疗收费及药品的价格公示制和查询制。门诊大厅设有大型电子显示屏、触摸屏提供各种医疗费用、药品价格的查询服务,让患者能够明明白白就医。监督网络的形成成为深入地推进廉政文化建设,为医院持续健康和谐发展提供了强有力的保证。

三、加强医院精神文化建设 是弘扬医疗卫生职业精神的动力

医院的精神文化是医院文化的灵魂和核心,是医院建设和发展的推动力^[4],是医院整体意识和行为原则的综合反映,其内容包括价值观念、政治信仰、思想意识、道德风尚等,是医院文化中的核心文化,是弘扬医疗卫生职业精神的原动力。

医院精神文化制约着医院文化的整体发展趋势,是医院长期积淀形成的特有的传统。院风,是医院的灵魂,医院要发展,需要一个被这一群体认可并为之努力奋斗的支柱。通过实践、总结、提炼,把医院精神言简意赅地表达出来,便于广大职工理解与实践^[5]。在建院三十周年之际,我院制定了“敬人敬业、至精至诚”的院训。该院训既是我院老一辈员工对患者和社会高度的责任感、对工作精益求精、不断进取的精神体现,也是今天的医院员工精神面貌的高度概括和不断进取的鞭策。多年来,我院大力加强医院精神文明内涵建设,以“树行业新风,创优美环境”为主题,结合医院实际开展了以“诚信、满意、奉献”为宗旨的文明创建活动,开展“爱国主义、社会主义、集体主义、职业道德和法制教育”五项教育,营造积极向上的医院文化氛围。发放员工文明礼仪手册,规范医护人员的服务行为。组织医院文化建设研讨,共同讨论并总结医院在长期发展过程中所积累形成的优良传统和成功经验,提升医院的文化内涵,使我院精神文化建设稳步发展、深入推进,形成特色。

医院积极引导广大职工树立以院为家、院荣我荣、院衰我耻的集体主义思想,通过改善职工工作环

境,提高职工生活待遇,关心职工生活,营造“职工之家”的内涵。在改善职工工作环境中,医院先后改造手术室和病房,建设职工新食堂,修建行政楼,拓宽职工更衣间,使职工的工作环境焕然一新;在提高职工待遇方面,医院在经济紧张、医教研各方面都需要投入的情况下,没有牺牲职工利益,保持医院职工的收入和医院经济增长相对同步,使职工把医院的事业当作自己的事业,把个人利益和医院的发展利益紧密结合在一起;在关心职工生活方面,医院每年都拿出专项经费关心贫困、生病职工,在职工嫁娶、生育时,医院领导都会专程看望,同时医院开展多项文化活动,如春游、联欢会、文体比赛等,丰富职工的业余生活。最后是发挥职工的能力,使职工各尽所能,医院在干部竞聘、岗位流动等方面充分调动职工积极性,使所有职工都能找到事业的定位,从而增强了凝聚力和向心力。

四、加强医院服务文化建设 是弘扬医疗卫生职业精神的落脚点

我院积极发展先进的服务文化,加强医患沟通,简化就医流程,优化医院环境,扩展服务平台,开展惠民服务,牢固树立“以病人为中心”的服务理念,是医院文化建设的主导方向,是弘扬医疗卫生职业精神的表现形式,也是弘扬医疗卫生职业精神的落脚点。

积极推进“诊前三分钟”服务理念。2001年我院在全国口腔医院管理会议上率先提出“诊前请给病人3分钟”的服务理念,“诊前3分钟”是指医生、护士在给患者做口腔诊疗前,用一定的时间与患者或家属进行交流,向患者或家属介绍诊治医生的姓名、职称及相应的技术专长;告知患者病情、治疗措施、治疗风险和效果;充分回答患者想了解的有关诊疗问题,解除患者诊疗中的顾虑。卫生部在总结全国医院管理年活动时,对我院多年来开展的“诊前3分钟”活动进行了充分的肯定。这一服务理念的推行,对于促进医患沟通,降低医患纠纷的发生率有着重要意义。

简化就医流程。患者的就医流程就是医院为患者来院就医服务的全过程。为了减少患者在医院无效移动,我院科学、合理安排患者就医程序,最大限度地建立方便患者就医的人性化服务流程。医院在挂号、收费、住院等窗口实行计算机网络化管理,实现分层挂号、划价、收费、取药等手续办理一体化管理;实行无假日门诊,每天各科均安排专家提供服务;开辟预诊室,由高年资医生免费为患者进行口腔初步检查和保健知识咨询,并指导正确就医,避免了

患者不必要的挂号排队等候。启动种植手术室、综合科、镇静无痛牙科治疗、洁牙服务平台等建设,开设中午和夜间门诊,方便患者就医。全院积极推进预约诊疗活动,复诊患者预约率达到卫生部要求的60%以上。全院分诊导医人员进行了调整,一批在临床上工作多年的护士调入分诊台进行轮转,提高了对临床专业的熟悉程度,也提升了分诊导医的专业深度。在全院强化外伤患者、危重患者实行“救治优先、通道优先、手续优先”和“必要时可先救治后办手续、先救治后交费、先救治后请示”的救治“绿色通道”、“三优先”和“三先三后”要求。

优化医院环境。加强医院环境建设,抓好医院环境的净化、绿化、亮化和美化工作,努力为患者创造一个和谐、优美、安全、舒心的就医环境。在候诊区安装航空椅和闭路电视,配有饮水机,院内的绿色植物、淡雅的装潢,给人带来一片生机和亲切感,使患者在就诊期间心理上得到放松。医院在门诊大厅安装了电子屏幕,介绍医院各科室专家情况并进行健康宣教;增设两部门电梯,方便患者就诊;门诊诊室均为精心设计的隔间,充分尊重患者的隐私权;医院近两年投入经费对病房卫生间、洗澡间、患者餐厅、残疾患者无障碍通道都进行了改造。整个医院的格局和布置处处体现“以患者为中心”的服务理念,创造出一流的诊疗环境使患者舒心就诊。

多年来我院坚持开展各种义诊惠民服务活动。“雷锋精神从未走远”,十年来,院党委坚持学习雷锋精神,每年3月5日组织党员和医护人员深入基层,送医上门,服务民众。每年的5月8日“世界红十字日”,9月20日“全国爱牙日”也组织党员和医护人员开展义诊服务,并连续6年开展口腔博士团“三下乡”社会实践活动,计划用十年的时间将苏北主要县全部服务一遍。在开展了“口腔健康高校行”的基础上,又开展了“口腔健康鼓楼行”。医院还积极组织支持参加各类专项救助行动。2008年4月,我院成为美国“微笑列车”唇腭裂修复慈善项目A级定点医院,同年8月我院又成为民政部与李嘉诚基金会联合发起的“重生行动——全国贫困家庭唇腭裂儿童手术康复计划”省内唯一的承办单位。在近两年时间内,为近千名贫困唇腭裂患者成功实施了手术,得到了社会、院领导及全体科室医护人员的高度赞扬,并被多家媒体广泛报道。荣获了全国“微笑列车”唇腭裂修复慈善项目优秀合作奖。

医院文化在现代医院管理中以导向、激励、约束、凝聚等功能实施对医院管理的促进和保证^[6],培育优秀的医院文化是医院发展的根本途径。“以患者

为中心”开展医疗服务,已成为我国各级各类医疗单位深化改革的方向,是新形势下卫生工作主动适应社会环境、端正服务方向、充分履行工作职责、寻求自我发展之路的重大改革举措。只有不断加强医院文化建设,把坚持公益性、落实社会责任作为医院的价值追求,才能全心全意为患者服务,才能更好地弘扬医疗卫生职业精神,才能使医院走上快速、健康、协调发展的新平台。

参考文献

- [1] 江苏省卫生厅. 关于大力加强医院文化建设的指导意见[Z]. 2002
- [2] 张笑双. 制度文化建设在医院管理中的作用[J]. 解放军医院管理杂志, 2012, 19(8):793-794
- [3] 朱恺崎. 医院廉洁文化建设的思考与实践[J]. 江苏卫生事业管理, 2011, 22(6):3-5
- [4] 薛宇, 杨晓云. 浅谈大学文化对附属医院文化建设的影响[J]. 南京医科大学学报:社会科学版, 2007, 7(4): 310-312
- [5] 卢平, 班雁萍. 丰富医院文化促进科学发展[J]. 中华医院管理杂志, 2010, 26(5):391-393
- [6] 邓弋雁. 论人本理念在医院文化建设中的运用[J]. 南京医科大学学报:社会科学版, 2005, 5(4):331-332

Strengthen the construction of hospital culture and promote the health professional spirit

Du Xiangyong, Chen Ning

(Stomatological College, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

Abstract: The hospital culture is the soul of the hospital, which is the concentrated expression of the spirit, the image and the sense of community of the hospital. The hospital culture includes institutional culture, the culture of integrity, spiritual culture and the culture of service. Strengthening the construction of hospital culture continually is needed to better summarization, conciseness and promotion of the health professional spirit, and for enable the hospital to embark on the rapid, healthy, and coordinated the development of the new platform.

Key words: hospital culture; the health professional spirit