

医院管理学

Hospital Management

主编 曹荣桂

医院文化分册

[第2版]

分册主编 周凤鸣 田文军



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

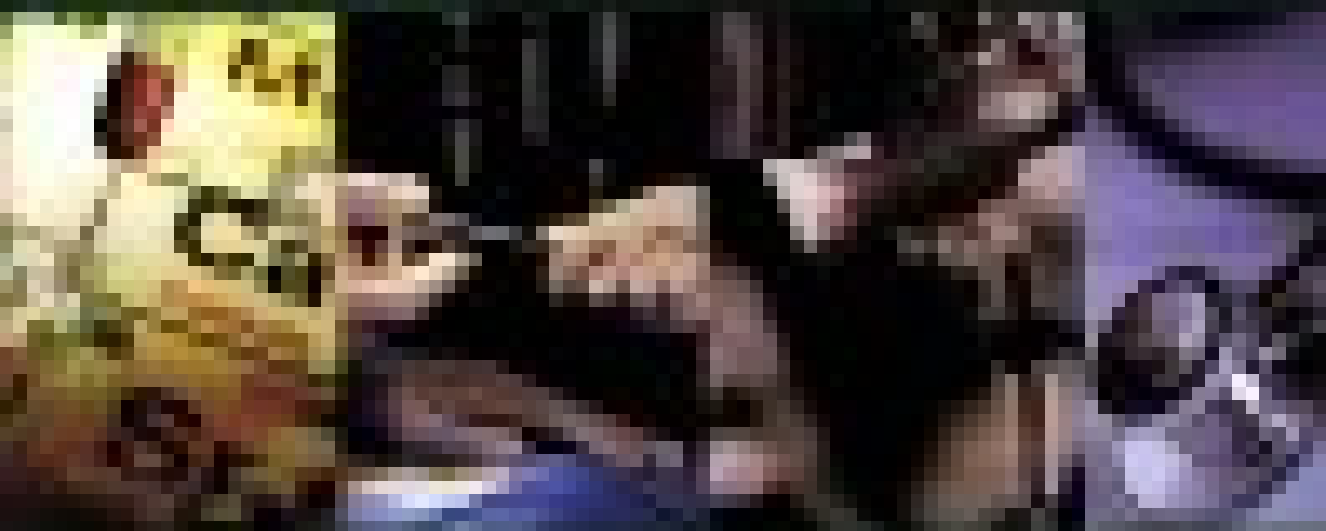
國際管理學

第 11 卷第 1 期

醫院文化分冊

（第 1 冊）

ISSN 1674-5465 (CN) 11-5541/D



編者：王曉明、王曉燕

医院管理学

Hospital Management

医院文化分册

第2版

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医院管理学. 医院文化分册/周凤鸣等分册主编.
—2 版. —北京: 人民卫生出版社, 2011. 6
ISBN 978-7-117-13891-8

I. ①医… II. ①周… III. ①医院-管理②医院-
文化 IV. ①R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 239130 号

门户网: www.pmph.com 出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com 护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

医院管理学 医院文化分册 第 2 版

主 编: 曹荣桂

分册主编: 周凤鸣 田文军

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 三河市富华印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 12

字 数: 293 千字

版 次: 2003 年 5 月第 1 版 2011 年 6 月第 2 版第 5 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-13891-8/R·13892

定 价: 28.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

《医院管理学》第2版总序

《医院管理学》第一版于2003年5月由人民卫生出版社出版,是在卫生部、解放军总后勤部卫生部数届领导的关怀下,由中国医院协会的前身中华医院管理学会和卫生部医院管理研究所组织全国医院管理界200多位专家学者,参考了大量文献资料,历时一年时间编写而成的。全书包括15个分册,总字数600多万字。这部专著密切结合我国医院管理实际,根据医院改革创新和发展建设的客观需求,系统总结了我国医院管理的理论、经验和方法,全面系统地介绍了当时国内外医院管理领域的最新理论和进展。本书出版后,受到业界广泛关注和广大医院管理工作者的好评。多次重印,各个分册累计发行量达到17万册。

《医院管理学》第一版出版以来,我国医院管理与改革取得了很大的进展。医药卫生体制改革,尤其是公立医院改革与发展得到了党中央、国务院以及各级政府的高度重视,医疗服务的公平、效率和质量受到了全社会的广泛关注。特别是2009年4月发布的《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》及其配套文件,对于医药卫生体制改革,特别是医疗服务体系建设和公立医院改革提出了新的要求。自2005年起在全国开展的“以病人为中心,以提高医疗服务质量为主题”的医院管理年活动显著提升了我国医院管理水平。几年来,医院经营管理的内外环境发生了显著变化,医疗保险、患者安全、医患关系、医疗法制建设、医院文化、门急诊管理、医院社会工作乃至医院管理的各个方面都有了新的进展。医院改革的深入和医院管理学科领域的进展都要求对医院管理的新理论、新思想进行系统阐述,需要对成功的医院管理实践进行系统总结。在这种背景下,我们应人民卫生出版社之约,决定组织专家在第一版的基础上对《医院管理学》进行修订再版,同时应读者要求、医院管理学科的进展和医院经营管理实践的需要增设了《医院医院法律事务分册》。

作为本书的主编,在第二版的编写中始终强调把握三个问题:一是注意把握读者定位。据《2010年中国卫生统计年鉴》资料,2009年我国医院管理人员达到23.75万人,医院管理队伍人数众多;由于医院组织的特点和复杂性,医院管理往往涉及诸多学科领域,培训、教育和信息需求量大。作为一部面向整个行业机构管理人员的专著,既要作为医院管理领域各个专业管理人员岗位培训、继续教育的教材,也要作为医学院校卫生管理专业的教学参考,又要供广大医院管理人员日常工作中参考。所以要求所有参与编写的作者在编写中力图全面系统地反映国内外医院管理领域的最新进展,密切结合我国国情和医院管理实际情况,贴近医院管理实践。二是注意把握创新与袭承的关系。由于本次修订再版是在第一版

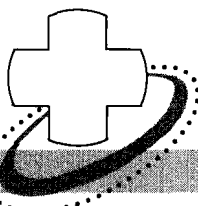
基础上进行的,要根据第一版存在的问题和近年相应学科领域的进展情况进一步充实和完善,保持全书的系统性、权威性和实用性,使之继续保持该书作为中国医院管理领域的权威性著作的地位。三是注意把握分册之间的衔接与协调。医院管理是一项系统工程,医院管理涉及诸多要素和资源,实施多种手段和措施,经历许多环节和过程,协调多项人际和人机关系。因此各分册间在根据本学科领域的特点,相互清晰界定,内容协调的同时,从学科完整性和系统性的角度出发,允许内容有少量的交叉或重复。

在本书第二版即将付梓之际,再次感谢医院管理领域众多的专家、学者和实际工作者,大家的理论研究和实践成果为本书提供了丰富的信息资源;感谢对本书第一版提出宝贵意见和建议的有识之士,大家的真知灼见使本书更趋于充实和完善;感谢给本书修订和编写予以热情关心和大力支持的有关领导和朋友,大家的鼓励和鞭策激发了我们的工作热情和信心;感谢为本书出版、印制和发行做出贡献的出版社同仁和工作人员,大家的辛勤工作使本书如期呈现在读者面前。

我们有充分的理由相信,伴随着医药卫生体制改革的逐步深化,中国医院管理学科一定会生机蓬勃,中国医疗卫生事业一定会繁荣昌盛。

曹荣桂

2011年3月



前 言

《医院文化》一书,作为《医院管理学》分册之一即将再版。作为编者,我们很关注这本书在医院文化建设实践中的作用。

“当今时代,文化越来越成为民族凝聚力和创造力的重要源泉,越来越成为综合国力竞争的重要因素”,这是胡锦涛总书记在党的十七大报告中对文化建设重要性的核心论述。医院文化作为医疗卫生系统特有的行业文化,它的功能自然应该是凝聚广大医务工作者树立正确的价值观,培育以人为本的医学人文精神,为提高人民的健康水平而努力工作。

医院文化的实质是医院管理在实践基础上的理论升华,是由理念牵引、领导示范、员工参与形成的开发性管理。医院文化的核心是人文精神,人文精神为医学科学的发展提供价值理性和正确方向。医院文化的内涵是“以人为本,以文化人”,它所追求的目标对患者来说是同情生命,敬畏生命;对员工来说是从被动服从转化为主动参与。

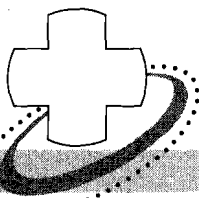
当前,一大批具有远见卓识的医院管理者日益感到建设医院文化的重要性和必要性,已经把这项工作提到重要议事日程,围绕树立良好形象、制定品牌战略、打造核心竞争力等重要问题进行着深入的探讨与实践。用文化支撑管理,让管理反映文化,已经成为他们建设医院文化中追求的目标。

中华传统文化是医院文化之根,中医文化是医院文化之骨,它反映着重要的文化积淀,不随着时光流逝和人事更迭而改变。所以修订中对基本理论、基本概念等部分没有作更多的改动和增删。但是任何事情的发展都要与时代的脉搏一起跳动,体现时代的特点和先进性。所以第2版《医院文化分册》的修订重点放在“医院文化建设案例”的增删上,通过把基层医院生动的医院文化建设实践及他们的宝贵经验、丰硕成果、创新精神汇集起来,传播出去,互相学习,取长补短,从而推动医院文化建设更加深入地开展。

中国医院协会和人民卫生出版社组织再版《医院管理学》,中国医院协会医院文化专业委员会邀请了一批有理论、有经验而又富有奉献精神的专家、学者编写了《医院文化分册》第1版的基础上进行了认真、细致的修订工作。再版之际,对他们表示诚挚谢意。

编 者

2011年2月



目 录

第一章 新时期的医院文化	1
第一节 世界一体化与医院文化	1
一、经济全球化对我国医院文化的影响	1
二、现代信息技术对医院文化的影响	3
三、国际文化交流对医院文化的影响	5
第二节 市场经济与医院文化	6
一、市场经济	6
二、市场经济对医院文化的影响	7
三、医疗保险制度改革对医院文化的影响.....	9
第三节 现代医院管理与医院文化	10
一、现代医院管理	10
二、医院文化在现代医院管理中的地位和作用	11
三、现代医院管理者应有的素质	12
第四节 医院文化与精神文明建设	14
一、医院文化与精神文明.....	14
二、医院文化与精神文明的异同	15
三、医院文化与精神文明的相互关系	17
四、怎样建设医院文化	18
第二章 医院文化概述	20
第一节 医院文化的概念和渊源	20
一、文化的概念	20
二、医院文化的概念	21
三、医院文化的渊源	22
第二节 医院文化的内容和结构	26
一、医院文化的内容	26
二、医院文化的结构	28
第三节 医院文化的功能和特征	29
一、医院文化的功能	29
二、医院文化的特征	31
第四节 医院文化研究的范围与方法	33

一、医院文化研究的基点·····	33
二、医院文化研究的要领·····	34
三、医院文化研究的方法·····	35
第三章 医院精神 ·····	38
第一节 医院文化的灵魂——医院精神 ·····	38
一、医院精神概述·····	38
二、医院精神的内容和特征·····	40
三、医院精神的地位和作用·····	42
四、医院精神的确立、培育和管理升华·····	43
第二节 医院精神的核心——医院价值观 ·····	46
一、医院价值观及其构成·····	46
二、医院价值观的内容和特征·····	48
三、医院价值观的地位和作用·····	51
四、医院价值观的确立和培育·····	54
第三节 医院文化的基础——医院道德 ·····	58
一、医院道德的概述·····	58
二、医院道德的内容和特征·····	59
三、医院道德的地位和作用·····	61
四、医院道德的确立和培育·····	64
第四节 医院精神建设的评价 ·····	66
一、医院精神、医院价值观、医院道德观的辩证统一·····	66
二、对医院精神、医院价值观和医院道德观评价的基本要求·····	67
三、医院精神、医院价值观、医院道德观评价系统的建立·····	68
第四章 医院制度 ·····	72
第一节 医院制度概述 ·····	72
一、医院制度定义·····	72
二、医院制度特征·····	73
三、医院制度分类及其相互关系·····	74
第二节 医院制度的地位和作用 ·····	77
一、制度在管理中的地位和作用·····	77
二、制度在医院文化建设中的地位和作用·····	78
三、制度的协调规范与导向作用·····	79
第三节 医院制度的制定和实施 ·····	79
一、制定和实施的权限·····	79
二、制定和实施的原则、程序·····	80
三、制定和实施的方法及其结构·····	81
四、制定的修订和创新·····	84
第四节 医院制度建设需注意的几个问题 ·····	85

一、个体特色与地方性、全国性法规的一致性	85
二、制度的强制性与人性	86
三、领导垂范和群众自律相结合	87
四、医院产权制度改革应注意的问题	88
五、医院人事制度改革应注意的问题	88
六、分配制度改革应注意的问题	89
第五章 医院环境	91
第一节 医院环境概述	91
一、环境和医院环境的概念	91
二、医院环境建设的历史背景	94
第二节 医院环境的地位和作用	95
一、医院环境的地位	95
二、医院环境的作用	96
第三节 医院的外部环境	97
一、医院外部的几类环境因素	97
二、当前医院环境建设中出现的某些社会现象	98
第四节 医院的内部环境	99
一、医院环境中的生态环境	99
二、医院物质环境中的作业环境	100
三、医院环境与管理运行机制及价值体现	102
四、医院环境中应具备的团队精神与氛围	103
第五节 医院环境营造	106
一、营造医院环境的任务原则和办法	106
二、医院环境建设的评价和考核	109
第六章 医院形象	111
第一节 医院形象概述	111
一、医院形象的涵义	111
二、医院形象的要素	113
三、医院形象的认定	115
四、医院形象战略与 CIS 系统	116
第二节 医院形象建设的地位和作用	118
一、在医院自身建设中的地位和作用	118
二、在医疗市场竞争中的地位和作用	119
第三节 医院形象的塑造	120
一、市场经济给医院形象建设带来挑战	120
二、医院形象设计和确定的原则	121
三、医院形象设计的程序	122
四、医院形象的设计者	123

五、如何塑造良好的医院形象	123
六、借鉴企业形象建设的成功经验	125
第四节 医院形象建设中要注意的问题	126
第七章 医院文化重在建设	128
第一节 重在建设是社会主义精神文明建设的重要方针	128
第二节 坚持理论与实践的统一	130
一、坚持理论学习	130
二、坚持实践	132
第三节 在更高层次上推进医院文化建设	134
一、建立一个有效、稳定的运行机制	134
二、结合医院实际,认真学习企业文化理论	136
三、坚持创新与时俱进	143
第四节 建立医院文化评价体系	146
一、建立医院文化评价体系的重要意义	146
二、医院文化的成果是可以评价的	146
三、如何对医院文化进行评价	147
第五节 医院文化建设中领导者的责任	148
一、医院领导者要认识到位	148
二、医院领导者要组织到位	149
三、医院领导者要操作到位	150
附录 医院文化建设案例	151
十年打造 厚积薄发 广东省中医院	151
加强医院文化建设 提升医院管理水平 第三军医大学西南医院	155
“严谨、求精、勤奋、奉献”的协和精神 北京协和医院	161
红十字精神与华山医院文化 上海复旦大学附属华山医院	163
建设同仁文化 发展同仁事业 北京同仁医院	164
知而获智 智达高远 山西医科大学第二医院	166
突出文化特色 提升医院品牌 山东省泰安市中心医院	173
确立医院精神 弘扬医院精神 中山大学附属第一医院	177
参考文献	179

第一章

新时期的医院文化

21世纪是知识经济的时代,是信息技术和生命技术的时代,也是经济全球化的时代。在这个经济、政治、信息、文化多元交互的时代,我们面临着诸多的机遇和挑战。经济学家认为,21世纪的企业是文化管理的企业,那么医院又岂能例外。由于医院外部的生存和发展环境发生了深刻变化,要求医院自身的行为必须与之相适应,自觉地开展医院文化建设,一定是一个具有战略性的举措。

第一节 世界一体化与医院文化

世界一体化是当今社会发展的一个基本特征,它随着知识经济的形成和发展而迅速发展起来,已经成为不可抗拒的历史潮流,任何国家、地区和民族拒绝开放,自我封闭,不参与全球化,都注定要落伍。在世界一体化发展的历史潮流面前,必须基于对全球化的正确认识而自觉参与,寻求与本国实力相称的国际地位,主动适应和参与国际竞争,学习和借鉴世界各国的先进经验和先进文化,努力提升自己的综合实力,才能立于不败之地,我国的卫生事业也是如此。

一、经济全球化对我国医院文化的影响

随着经济全球化进程的不断推进,国际医学交流将更加活跃、广泛和深入。国内的医疗市场将进一步开放,国内外医疗机构对医疗市场和医学人才的争夺也必将更加激烈,东西方文化的碰撞、交流和融合也势所必然。作为独具慧眼的医院管理者,就必须因势利导,准确把握经济全球化对医院文化带来的巨大而深远的影响,积极推动医院文化的建设和发展。

(一) 对医院生存环境的影响

在经济全球化的进程中,无论是发达国家还是发展中国家,都将被融入世界经济的整体中去。医院的经营管理活动也将逐步纳入到全球化的网络之中,不仅医疗服务的技术和设备,而且包括资金、医用材料、人力资源等要素也都将在全球范围内以前所未有的速度进行流动。在这种情况下,医疗活动不仅会打破国内的地域概念,而且必然会突破国界而成为全球的活动。这就要求医院要用战略眼光去审视和评估自己的外部环境,研究其周边的文化和习俗,克服文化和地域以及国界的障碍,去适应广泛的国际交流和合作。

传统的医院是以一定的地域为存在的基本条件,服务半径一般相对固定。而现实中有

的医院却以一个核心医院为主体,联结不同规模和地域的医院成为一个集团,且在一定条件下实现资本、人才、管理、服务的输出,实行连锁经营和跨地区经营,或将实现跨国经营。因此医院之间的竞争将更加激烈。医院之间的交流和合作更日趋广泛,医院间文化的互动、渗透和融合也将更加密切。这是不以人的意志为转移的。

(二) 对医院经营理念的影响

医院的经营管理理念,是随着生存环境和发展条件的变化而不断创新的,是医院适应变化,重建秩序的能动行为。

在经济全球化的进程中,医院所面临的不单是同一地域同一层次医院间的竞争,而是全国性和国际性的竞争,(目前已有许多国际资本逐步进入中国医疗市场、医院、企业),这就要求医院在经营管理的理念上必须要有所突破、有所创新。

首先是要有全新的营销理念。经济全球化必将动摇传统的营销理念。因为传统医院一般缺乏自觉的营销理念,即使有,基本上是以“单纯治病”(如同企业销售产品那样)为中心,而现代医院的管理坚持以病人为中心,强调服务的营销、文化的营销,而文化营销是最高层次的营销,它主要是通过有意识地发现、甄别、培养和创造某种符合历史进步潮流的核心价值观来实现医院经营目标的一种全新营销方式。

只有通过发现患者这一服务群体的需求,并加以分析提炼转化为医院的价值取向,才能使医院的价值观念与社会需求保持一致,促进患者对医院服务的认同,提高病人的满意度。

其次是要增强全球化意识。经济全球化的趋势,要求在世界范围内优化配置各类资源包括卫生资源,强化各国经济文化包括卫生经济、卫生文化的相互联合、相互作用,所以医院必须要不断向外开拓发展的理念,把经营目标的选择不仅要投向全国,而且要投向世界,投向国际医疗市场。一方面要从世界发达国家学习、借鉴先进的管理经验和医疗技术以不断提升自己的管理水平和技术水平;另一方面要善于利用自己的优势与世界著名医疗机构合作,进入全球医疗服务网,使自己成为这个网上的一个节点,并利用这个节点,获取其各种功能和潜能,获取急需的技术和资源,以提升自己的综合服务水平和竞争能力。

(三) 对医院管理思想方法的影响

在经济的全球化、市场的国际化和生产的网络化的影响下,社会分工日益细化,尤其在高度发达的信息时代,医院管理原有的一些界限将被突破,例如将超越医院服务输入、输出的单一环节,把经营活动纳入管理之中,使医院管理思想和方法日益国际化。其主要表现为:

1. 采用国际通用的质量认证管理体系来管理医院 随着经济的全球化,越来越多的医院注意寻找一种与国际接轨的质量管理模式,于是,国际标准化组织所制定的“ISO 9000族质量体系”在全球的推行,就成为我国许多医院的首选。这种借助于咨询和认证公司的力量,在医院内部建立的以文件化管理为基本形式的质量管理体系,使医院的服务过程处于全程受控状态,以实现医院与患者的互动,达到医疗服务质量的持续改进和提高。

2. 建立学习型的组织 随着人类进入以知识为基础的经济社会,人才成为当今社会最为紧缺的资源。而这种人才不仅是从学校产生,更要从单位内部产生。在医院建立学习型的组织,也为所需人才的脱颖而出提供了组织基础,使医院经营过程成为医院领导与员工互动式的教育过程,使医院成为员工继续教育、终身教育的课堂,从而形成全新的运行机制和文化氛围。

3. 树立变革管理和创新管理的思想 随着世界进入一个“无边界竞争”的时代,医院

领导必须不断地预测和把握经营环境的变化,不断变革管理制度、管理方法,主动适应复杂多变的竞争环境,从而使管理更富有弹性。而这种变革的精神动力就是创新精神。创新是医院管理之灵魂。使自己的服务、技术和人力资源具有国内乃至国际的竞争力,就要去不断创造出新的技术、新的服务,不断开创服务的新领域、新市场。

4. 通过合作从外部寻找新的竞争力源泉 加强医院内部管理是要从组织内部提升自己的竞争力。而从外部寻找合作伙伴,则是获取外部竞争力的重要手段。“协作竞争,结盟取胜”的双赢模式,是美国著名的麦肯锡咨询公司提出的 21 世纪企业发展新战略。其特点是优势企业抱成一团,把对手挤垮,其本质是对组织制度和经营机制的创新。尽管我国的国情不同,竞争的目的也不一样,但是为了适应市场经济规律的需要,医院也可以通过结盟、合作、兼并、接管等形式,实现资产和资源的重新组合,彼此可以借助各自的优势力量,优化医院整个价值链,并通过重新分工,以减少资源的重复配置和浪费,这样就可以创造出本来无法独立获得的新的发展契机和新的发展能量。

综上所述,经济全球化对我国医院所带来的各种影响,归根到底还是对医院文化的冲击和影响。长期以来,我国的医院文化是在我国特有的社会历史背景、独特的文化渊源和社会经济政治体制等客观环境下逐步构建起来的,其优势和不足都显而易见,如推崇伦理至上而忽视成本效率,强调为政治服务而轻视经济指标,重视人治而忽视法制,突出外部形式而轻视内涵建设,缺乏个性特征等等。但这种状况正随着中国不断融入经济全球化的进程中而受到前所未有的冲击,而这种冲击必将促使医院文化的进一步完善和创新,提高医院文化的品位和质量,特别是在医院中形成占主导地位的适应社会发展需要的价值观念,从而使医院形成巨大的凝聚力和竞争力。

二、现代信息技术对医院文化的影响

现代信息技术的迅猛发展使信息的高速传播网络得以在世界各国普遍认可和运用,也使人们在获取信息、存储信息、处理信息、传播信息和控制信息等方面的能力达到空前未有的水平。它对人类社会产生着广泛而深刻的影响,以其迅猛的速度在不同的行业、不同的领域和不同的人群中发挥着不同的影响。现代信息技术的发展是世界一体化的重要条件,也是医院现代化、网络化、数字化和信息化的重要标志。因此,现代信息技术的发展也对医院文化的建设和发展产生或将要产生巨大而深刻的影响,其主要表现为:

(一) 信息技术对医院文化的影响

1. 对医院管理理念的影响 现代信息技术的日益发展和应用,有力地推动了医院管理者的管理思想、管理方式和管理理念的更新。与信息技术有关的“组织再造”、“学习型组织”、“虚拟医院”、“数字医院”、“社区网络医院”等新的管理理念日益得到接受和推行。同时通过建立院区局域网,不仅实现了医院的网络化、数字化管理,而且使无纸化办公、虚拟化院区以及电子商务、网上咨询等成为可能,使医院决策者与管理者之间、管理者与员工之间可以通过网络进行直接的信息交流和网上对话,从而进一步促进了管理方法的完善、管理功能的增强以及管理理念的更新。

2. 对医疗服务模式的影响 现代信息技术的普及尤其是虚拟医院及网络系统的建立,使传统医疗服务模式受到挑战,部分医疗服务将不受地域和时间的限制,可以通过网络进行网上咨询、网上挂号、网上诊断。医院内部,由于局域网的建立,使医院的诊疗流程更趋优化,医疗服务模式更为便捷,信息资源共享率、利用率、准确率更加提高,促进医疗质量和

效能的提高。

3. 对医院教学培训的影响 现代信息技术的应用,有助于医院教学手段的改进和革新。电化教育、网络教育、远程教学、多媒体教育、计算机辅助教学等方法的实施,促进了教学模式的变革和教学质量的提高,教和学两者不再受时空的限制,不仅能即时聆听各地资深教授的讲授,观摩各种高难度手术,参与各种疑难杂症的病例讨论,而且还可以通过网络进行医院文化方面的相互交流,帮助各地医院文化研究机构开展网上培训,开办讲座;选修课程,完成作业,批改试卷,组织考核等工作。这必将极大地促进医院文化建设的研究和发展。

4. 对医院文化研究工作的影响 现代信息技术在医院文化科学研究中也发挥着重要作用。首先它可以更好地利用图书馆、博物馆、实验基地等功能,通过网上检索可以及时、准确、全面地掌握医院文化方面的学术动态、学术信息和收集相关资料,避免重复劳动,提高工作效率。通过计算机的辅助,能够迅速完成大规模数据的处理及各类项目的控制和论文的撰写,并且通过电子邮件和网上对话,即可与同行或有关专家讨论、交流。利用网络公布成果、申请专利、向期刊投稿等等。通过对大量信息的获取、筛选、组合,使医院文化研究人员激发新的思想火花,有新的发现、新的突破,提出新的见解、新的思路。

5. 对医院员工思维方式的影响 现代信息技术的发展和广泛应用,已经渗透到社会的各个领域。也直接影响医院员工的意识形态、思维方式和价值取向,他们可以自由地在网上畅游,快速地吸取大量新知识,拓展视野,足不出户可尽知天下事,帮助员工建立科学化、现代化、多元化的思维方式,提高其创造性、前瞻性、灵活性,从而促进医务人员知识体系的更新。

上述五个方面讲述的是现代信息技术对医院文化正面的积极的影响。然而信息技术的发展和应用也会产生异乎寻常的负面影响,诸如信息垃圾的污染,信息病毒的侵袭,信息犯罪和信息综合症的出现等等,都可能对医院文化产生消极的不可低估的危害。这就是对医院文化建设者提出的新的挑战,如何趋利避害、利用其有效手段更好发挥信息技术的积极作用,最大限度的消除其消极作用,这是我们需要解决的新的课题。

(二) 信息技术与医院文化的互动

信息技术与医院文化,对医院管理具有交叉重合的影响,但其角度不同,作用不同。信息技术主要通过信息、技术、设备等“硬件”的建立而实现的,而医院文化则是通过精神、理念、形象等“软件”的树立来体现的。两者互相配合,相得益彰。

1. 从属性上看,医院文化属于医院管理中的人文范畴,偏重于医院人力资源的开发,价值取向的提炼、升华;而信息技术则是从属于技术范畴,偏重于信息资源的开发和利用。所以医院文化的建设发展,可以借助于信息技术的手段和方法,而信息技术的进一步完善、利用则也得益于医院文化的发展,因为信息技术的运用往往受到医院管理者管理思想和观念的制约。

2. 从目标上看,推广和利用现代先进的信息技术,是实现医院管理现代化的重要途径;而培育先进的医院文化则是为了实现医院员工思想价值观念的转变,而管理现代化与医院员工思想观念的转变两者都不可能独立完成,需要互相配合,相互促进。因为只有员工掌握了现代化信息技术,具备了现代化信息意识的价值取向,才能使医院的信息技术得以顺利推广、应用,而信息技术在医院的应用,又将促进信息价值观和信息文化的发展,所以医院文化与信息技术必然交织在一起。

3. 从功能上看,现代信息技术的广泛应用,使医院与员工、医院内部与外部间的联系更为紧密和便利。这为员工参与管理、参与决策提供了新的手段和渠道;而医院文化的构建,则通过医院精神的培育和医院群体价值观的确立,以增强员工对医院的责任感和使命感,提高员工的民主意识和主人翁精神。同时,医院文化通过对员工的教育培训来强化员工的自律能力,优化工作流程,实现组织结构的改革;而信息技术的推行同样要求医院变革传统的组织结构,减少环节,优化程序。显然,两者在推动医院的改革、发展方面有着不少作用点的重合之处,这就为两者的有机结合提供了可能。

总之,医院文化建设是从医院员工的思想、观念方面加以引导培育,而信息技术则从技术上给予支持保障。现代信息技术的应用必将有助于加快医院文化建设的进程,有助于发展形成一种基于先进信息技术的高效率的先进的医院文化。

三、国际文化交流对医院文化的影响

经济全球化和信息技术、网络技术的迅猛发展,有力地推动着世界各国、各地区、各民族文化的广泛交流,使世界任何一个国家的发展都不能脱离人类的共同文明。各国经济的相互依存、相互促进,带动了各国文化在全球范围的相互交融、相互渗透。尤其是东西方文化的交融渗透,意义巨大。这种国际文化交流的日益扩大,必将对医院文化产生巨大的影响。

(一) 两个冲击

1. 西方文化产品对医院文化的冲击 由于我国是个文明古国,悠久灿烂的中华文化令国人引以为豪,但同时也令人背上了包袱,往往以此为资本,使人不思进取,尤其在文化产品的生产和再生产中急功近利,不注意文化产品的观赏性、艺术性,粗制滥造现象严重。反观西方各国利用高投资、高科技生产大量高档的文化产品,并以此获得高额回报和产生巨大社会影响。如今美国已控制着全球75%的电视节目的生产、制作,美国的电影占据着全球总放映量(时间)的50%之多。而互联网上的中文信息不足世界总量的万分之一。而医院文化方面的各种产品(诸如音像、图书、报刊、艺术作品等)更是为数甚少。在随着中国不断融入经济全球化的进程中,文化市场也将进一步敞开,西方文化产品对医院文化必将产生巨大的负面影响。

2. 西方文化价值观对医院文化的冲击 随着西方文化资本的大量涌入,其文化价值观与中国传统的价值观将发生全面的冲突。在形式上其不仅通过文字、声音、影像等产品的消费在人们众多的生活领域来实现,而且还通过产品的包装、售后服务、广告宣传等潜移默化地得以实现。在手段上,他们更懂得用创新、妥协的方式来对待中国传统文化,且还懂得用创意、理念来展示自己的文化。相比之下,我们对待自己的文化资源在形式和手段方面就显得苍白无力,缺少创新、升华,更不会利用商业运作弘扬自己的文化。这些现象都会对医院文化在价值观念的塑造和发扬上产生冲击。

(二) 四个促进

1. 促进医院文化建设中“经营文化”的形成 随着国际文化的交流,东西方文化的交融,将近一步促进医院文化中经营文化价值观的形成。医院管理者的经营思想进一步强化,其具体表现为:讲究成本,注重经营,强调效率、效益的管理思想,将取代依赖国家拨款,等、靠、要的“大锅饭”思想;不尚空谈,讲究实效的价值准则,义利并重的价值道德取向将取代重义轻利、重利轻义的极端道德取向;注重内涵建设的务实作风将取代追求虚名、拘泥成说

的陈旧作风。

2. 促进医院文化建设中“营销文化”的确立 长期以来,受计划经济的影响,在我国医院管理中缺少“市场”和“营销”等意识。然而随着我国社会主义市场经济体制的建立和完善,特别是随着国际文化交流的不断放大,“服务营销”、“文化营销”、“市场运作”等观念将深深地烙在医院管理者的脑子里。西方的“营销文化”、“营销艺术”等也将被借鉴过来为医院管理所用,那种“酒好不怕巷子深”、“皇帝的女儿不愁嫁”等的经营哲学将成为历史。

3. 促进医院文化建设中“法制文化”的普及和提高 国际文化的交流必将促进西方法律文化在国内的传播,从而推动医院文化建设中法制意识和法律文化的普及和提高。法律文化是法律意识形态以及与此相适应的各种法律规范、制度、组织、设施等的总和。西方各国的法治程度较高,其法律文化亦渗透到社会生活的各个方面。通过文化的交流,我们可以借鉴和吸收国外法律文化中的精华,普及提高我们的法制意识和以法治院的水平,正确处理和解决好诸如人治与法治,强制与自由、民主与集中、一元与多元、领导与受权、社会与个体、他律与自律以及义务与权利等在医院文化建设过程中的各种关系。

4. 促进医院文化建设中群众性文化活动的丰富和发展 随着国际文化的交流以及通过各种传媒工具的传播、推行,各种新的大众化文化形式正在成为群众生活的一部分。大众文化在传统文化与现代文化、民族文化与外来文化的撞击和交汇过程中不断丰富、发展和壮大起来。而这种大众文化的兴起,无疑会对医院文化建设中各种群众性文化活动的丰富发展起到推波助澜的作用。

毋庸置疑,国际文化的广泛交流,对医院文化既有冲击又有促进,必将产生深刻和深远的影响。在世界一体化进程日益加剧、世界各国文化之间的融合更趋广泛的今天,医院的生存发展处于国际和国内经济、文化大环境急速变化之中,在这种背景下,我们必须打破狭隘眼界和封闭模式,主动参与和适应经济、科技、文化的全球化、多元化的进程,积极推进东西方现代文化的和谐和交融的程度。当前我们必须注重医院文化的创新,在保留和弘扬优秀传统文化的基础上,借鉴和吸收现代西方文化中的精华,扬长避短、趋利避害,加快医院文化的建设。

各级医院管理者和医院文化研究人员都要站在新世纪、新时代的高度,提高自己的国际化意识,向具有不同特点、不同民族的不同文化开放,积极促进东西方文化的交流交融,只有这样才能有利于医院文化自身发展和相互竞争,才能取各国医院文化之长,补我国医院文化之短,才能使我国的医院文化建设跟上时代的步伐,适应经济、科技、文化全球化的要求,从而充分发挥医院文化特有的魅力和无可替代的巨大作用。

(顾伟民)

第二节 市场经济与医院文化

一、市场经济

(一) 医院文化建设者要了解市场经济

中国选择社会主义市场经济,是党和人民的重大历史抉择。作为医院的管理者和文化建设者,虽然不是专门的经济工作者,但必须要了解社会主义市场经济。因为它是我国最