

现代医院市场化运作丛书

现代医院形象策划

余健儿 张英 编著

The
Modern Hospital
Corporate Identity Planning

广东人民出版社

现代医院市场化运作丛书

现代医院形象策划

余健儿 张 英 编著

广东人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代医院形象策划/余健儿 张英著. —广州:广东人民出版社, 2004.1

(现代医院市场化运作丛书)

ISBN 7-218-04460-3

I. 现... II. ①余... ②张... III. 医院—形象—设计 IV. R197.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 046738 号

责任编辑	冯秋辉
封面设计	林小玲
责任技编	黎碧霞
出版发行	广东人民出版社
印 刷	湛江蓝星南华印务公司
开 本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印 张	8.125
插 页	1
字 数	200 千字
版 次	2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷
印 数	6000 册
书 号	ISBN 7-218-04460-3/R·140
定 价	22.80 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印公司联系调换。

序

随着经济体制的转型、市场机制的建立和中国加入世界贸易组织以后对国际市场的更深参与，我国医疗服务行业的格局、价值定位和经营管理理念均发生了深刻的变化。医疗行业的格局，从单一的公有制变成了以公有制为主体、多种所有制并存和竞争发展的局面。医疗机构的价值定位，打破了专科医院、综合医院一二三级医院分级管理的模式，变成了非盈利性医院和盈利性医院、公立医院或合资合作医院、民营医院及个体诊所的分类管理模式。医院的经营管理的理念，既要给病人提供比较低廉的优质服务，满足病人的需求，又要确保医院的生存和发展，保证医务人员应享受到的待遇。加上病人选择医院和医生的空间扩大，加入世界贸易组织后医疗市场竞争更为剧烈，人才流动性更大，各类医院均面临着严峻的挑战。如何面对这个新形势、新情况，研究出新的对策，改进和提高管理水平，保证医院的可持续发展，就成为医院管理界的一项紧迫的任务。

医疗卫生事业的现代化呼唤着医院管理的现代化，

现代医院形象策划

新世纪医院的经营发展也迫切需要建立一支懂管理、善经营的职业化医院管理队伍，加强医院管理人员的学习在当前显得尤为重要。因此，广东省汕尾逸挥基金医院的余健儿和张英同志策划并编著的“现代医院市场化运作丛书”（包括《现代医院人力资源》、《现代医院营销战略》和《现代医院形象策划》，共三本），是一件很有意义的工作。他们大胆借鉴和引入了现代企业的经营管理理念以及一些国外医院管理方法与技术，同时又遵循了我国卫生工作的方针、政策，体现了我国国情和医院管理工作的特色，既具有一定的理论高度和深度，又具备了一定的实操性，特别是一些案例的应用，更增强了内容的可读性，对适应新形势、改进医院管理工作有一定的参考价值。

医院管理科学是和医疗技术科学同样重要的一门学问。重视医院管理科学的研究，重视职业化医院管理队伍的培养，对于医院的改革与发展是至关重要的。现在人们热衷于讨论的是由 MBA 来当院长还是由医学专家来当院长，其实，这都不太重要，重要的是要作风正派、爱岗敬业、懂得现代化医院管理，并具有勇于探索、敢于创新、善于学习的精神。余健儿和张英同志都是医学专业毕业，有着强烈的敬业精神和工作责任感，在由临床岗位转到医院管理岗位以后，能够孜孜不倦地学习医院管理知识，并把所学知识较好地应用于管理实践，使他们所管理的医院在改革中取得了突出的成绩。

我曾到过他们的医院，不仅建筑、设备、环境力求达到现代化，而且医院文化建设和对人才的任用都具有时代精神，是一所机制创新的医院。尤其可喜的是，他们能够与时俱进，不断学习新理论新知识，结合工作实践，对医院管理理论作了不懈的探索与研究。青出于蓝而胜于蓝！余健儿和张英同志的成长经历，使我欣慰地看到了我国医院管理队伍正在出现一代新人。

我党对学术界历来倡导“百花齐放、百家争鸣”。在这个伟大的变革时代，各方面学术都在发展变化之中，更应贯彻这个方针，医院管理学科也必须如此！无论是实践还是理论，都有许多深层次的问题需要探讨和研究。我希望我们的医院管理工作尤其是中青年医院管理者能够像余健儿和张英同志一样，在医院管理实践中大胆探索，锐意创新，让我们医院管理科学开放出更多的奇葩。有感于此，乃作此序。

张自宽

2002年7月于北京



作者简介

余健儿 1954年3月出生。研究生学历，副主任医师、高级政工师职称。现任广东省汕尾逸挥基金医院理事会理事长、院长，汕尾市白内障复明中心主任。一直从事眼科临床和医院管理工作，曾多次在中山大学眼科中心学习进修并赴美国、日本、香港等地进行研修学习和学术交流。兼任广东省医院管理

学会理事、广东现代医院管理研究所特邀研究员、广东省眼科学会委员、《现代医院》杂志编委等多项社会职务。1996年通过公开竞聘担任汕尾逸挥基金医院院长，在如何建立适应社会主义市场经济的医院运行机制方面进行了大胆探索与实践，取得了一定的成效。曾多次应邀在全国和全省性的医院管理学术会议上作专题报告。多次应邀赴北京、重庆、浙江、山东以及北京大学等地方与院校讲授医院管理课程，为数十家公司和医院提供管理咨询。现已在国家级和省级报刊发表医院管理与医学学术论文40余篇，出版医院管理专著4部。在医院运营、医院文化与形象策划方面有较深入的研究。2002年被评为“全国优秀医院院长”。



作者简介

张英 1968年9月出生。研究生学历，高级政工师、经济师职称。曾供职于政府公立医院、企业医院和中外合资医院，主要从事医院人力资源、营销战略与文化建设的实践与研究工作。现任广东省汕尾逸挥基金医院院长特别助理，同时在广东现代医院管理研究所等多家研究与学术机构担任特邀或客座

研究员，在《中国卫生质量管理》、《国际医药卫生导报》、《现代医院》等国内多家卫生管理类杂志担任栏目专家和特约撰稿人。在国家级、省级杂志上发表医院管理论文80多篇，出版医院管理著作5部、文学著作5部，主编和参编医院管理与文学著作20余部，曾多次应邀在全国性的医院管理培训班上授课，并为数十家医院提供管理咨询。2002年被中国人力资源开发研究会评为“中国优秀人力资源专家”。2003年被中共广东省委宣传部评为广东省宣传思想战线“十百千工程”优秀人才。

目 录

A 篇 医院形象概述

- A1 研究医院形象的背景 / 2
- A2 医院形象与医院形象学 / 7
 - 医院形象 / 7
 - 医院形象学 / 8
- A3 医院形象的特征 / 11
 - 综合性 / 11
 - 相对稳定性 / 12
 - 多层次性 / 12
 - 可改变性 / 13
 - 效益性 / 13
 - 传播性 / 13
 - 无形资产性 / 14
- A4 医院形象的功能 / 15
 - 社会功能 / 15
 - 经济功能 / 16
 - 文化功能 / 16
- A5 医院形象的构成要素 / 18

医院形象策划

- 质量形象 / 18
- 技术形象 / 19
- 设备形象 / 19
- 管理形象 / 19
- 医德形象 / 20
- 服务形象 / 20
- 员工形象 / 21
- 建筑形象 / 21
- 环境形象 / 21
- 公益形象 / 22
- A6 医院形象设计 / 23
 - 医院理念识别系统 (MI) 的形象设计 / 23
 - 医院行为识别系统 (BI) 的形象设计 / 26
 - 医院视觉识别系统 (VI) 的形象设计 / 27
- A7 医院形象策划 / 30
 - 医院形象策划的内涵 / 30
 - 医院形象策划的基本原则 / 31

B 篇 CI 相关知识

- B1 CI 的定义 / 36
- B2 CI 的特征 / 39
 - 整体营销形象化 / 39
 - 整体形象层次化 / 39
 - 整体形象稳定化 / 40
 - 整体形象差异化 / 40
- B3 CI 的功能 / 41
 - 信息功能 / 41

	导向功能	/ 41
	共识功能	/ 41
	规范功能	/ 42
	激励功能	/ 42
	聚合功能	/ 42
	开拓功能	/ 42
B4	CI 的内涵	/ 44
	理念识别 (MI)	/ 44
	行为识别 (BI)	/ 46
	视觉识别 (VI)	/ 48
B5	CI 的现状与前景	/ 50
	中国模式的 CI	/ 50
	美国模式的 CI	/ 51
	日本模式的 CI	/ 51
B6	CI 与企业形象	/ 53
C 篇 医院形象策划的流程		

C1	策划前期准备	/ 58
	建立医院形象委员会	/ 58
	制定医院形象策划工作流程	/ 59
C2	医院形象策划调研	/ 61
	确定调研步骤	/ 61
	外部环境调研	/ 67
	内部环境调研	/ 71
	完成调研报告书	/ 74
C3	医院形象策划运作	/ 77
	确定医院理念	/ 77

医院形象策划

- 医院行为系统设计 / 79
- 医院视觉系统设计 / 80
- C4 医院形象管理 / 83
 - 员工培训与教育 / 83
 - 督促各部门落实 / 84
 - 效果评估 / 85
 - 医院形象管理规范化制度 / 85

D 篇 医院理念形象策划

- D1 医院理念的内涵 / 90
 - 医院理念内涵 / 90
 - 医院理念内涵结构 / 91
- D2 医院理念的功能 / 94
 - 导向功能 / 94
 - 激励功能 / 94
 - 凝聚功能 / 95
 - 辐射功能 / 95
 - 稳定功能 / 96
 - 规范功能 / 96
- D3 医院理念策划的基本原则 / 97
 - 个性化原则 / 97
 - 简洁性原则 / 98
 - 民族性原则 / 99
 - 多样化原则 / 99
- D4 医院理念策划的程序 / 101
 - 设定医院远景 / 101
 - 明确医院使命 / 102

D5 医院理念的实施步骤与方法 / 103

医院理念的实施步骤 / 103

医院理念的实施方法 / 105

D6 医院价值观及其作用 / 108

价值观 / 108

价值观的层次 / 109

医院价值观 / 110

医院价值观的特点 / 110

医院价值观的作用 / 111

E 篇 医院行为形象策划

E1 医院行为的内涵 / 116

医院行为内涵 / 116

医院行为内涵结构 / 117

E2 医院行为的功能 / 119

对内的整合功能 / 119

对外的传播功能 / 120

E3 医院行为策划的原则 / 121

立足长远原则 / 121

以诚取信原则 / 122

内外兼顾原则 / 122

广泛传播原则 / 123

防微杜渐原则 / 123

E4 医院行为策划内容 / 124

管理模式 / 124

规章制度 / 126

员工培训 / 140

服务规范 / 142

团队修炼 / 147

公关策划 / 166

F 篇 医院视觉形象策划

F1 医院视觉形象的内涵 / 184

医院视觉内涵 / 184

医院视觉内涵结构 / 185

F2 医院视觉形象的功能 / 186

识别功能 / 186

应变功能 / 187

传播功能 / 187

F3 医院视觉形象策划原则 / 188

充分表达医院理念原则 / 188

人性化原则 / 188

民族性原则 / 189

简洁抽象原则 / 189

个性化原则 / 189

F4 医院视觉形象基本要素策划内容 / 190

医院名称 / 190

医院标志 / 191

医院标准字体 / 194

医院标准色 / 196

医院象征图案 / 197

F5 医院视觉形象应用要素策划内容 / 198

招牌、旗帜、标识系列 / 198

办公用品系列 / 199

建筑环境系列 / 200

员工服饰系列 / 202

交通工具系列 / 203

G 篇 医院形象传播

G1 形象传播理论 / 206

形象传播概念 / 206

形象传播原则 / 206

传播媒介 / 208

选择传播媒介原则 / 208

G2 医院形象传播媒介的选择与应用 / 211

报纸 / 211

杂志 / 212

广播 / 213

电视 / 214

网络 / 215

传播媒介特点比较 / 218

医院内部传播 / 222

医院外部传播 / 225

H 篇 医院品牌战略

H1 品牌的基本概念 / 230

品牌的定义 / 230

品牌的作用 / 230

品牌命名原则 / 231

品牌命名步骤 / 232

H2 医院品牌战略 / 234

现代企业形象策划

医院品牌的功能	/ 234
医院品牌层次	/ 235
医院品牌建立	/ 236
医院品牌定位	/ 238
医院品牌推广	/ 240
医院品牌培育	/ 241
参考文献	/ 246

A 篇 医院形象概述

本篇提示

医院形象是医院在社会和患者中所处的地位和享有的声誉，是医院文化的综合反映和外部表现，是医院精神面貌和品格特征的体现，也是医院全体员工在长期的医疗实践中，通过自身的努力在社会公众中建立起来的总体印象和评价。在市场经济条件下，开展医院形象研究具有很深的现实意义，特别是进行医院形象策划，对提高医院的市场核心竞争能力，树立医院品牌形象具有十分重要的作用。因此，本篇首先向读者概要地介绍了涉及医院形象的相关内容，这些内容是进一步了解本书内容的理论铺垫。

本篇的内容主要包括研究医院形象的背景、医院形象与医院形象学、医院形象的特征、医院形象的功能、医院形象的构成要素、医院形象设计和医院形象策划，通过这些内容我们会明确地认识到形象策划在医院经营与发展中的重要作用。

A1 研究医院形象的背景

我国的医院管理工作者从 20 世纪 90 年代中期开始研究医院形象至真正提出建立“医院形象学”学科体系，大概经历了五年左右的时间，它同人们当初研究“医院公共关系学”那样，也经历了一个从感性认识到理性认识的阶段，加快这一具有实践性学科的研究，对医院未来的发展具有重要的指导意义。

新中国成立 50 多年来，医疗卫生事业得到了突飞猛进的发展和翻天覆地的变化，特别是党的十一届三中全会以来，医疗卫生事业更是取得了令人瞩目的成就。随着社会主义市场经济体制的深化，医疗卫生行业也在进行着深层次的改革，尤其是 1997 年 1 月 15 日发布的《中共中央、国务院关于卫生改革与发展的决定》以及 2000 年 2 月经国务院同意，国务院办公厅转发国家体改办等 8 个部委制定的《关于城镇医药卫生体制改革的指导意见》等文件，是指导医疗卫生改革的具有里程碑意义的纲领性文献。《中共中央、国务院关于卫生改革与发展的决定》明确了我国卫生工作的奋斗目标是：以马克思列宁主义、毛泽东思想和邓小平理论为指导，坚持党的基本路线和基本方针，不断深化卫生改革，到 2000 年，初步建立起具有中国特色的包括卫生服务、医疗保障、卫生执法监督的卫生体系，基本享有初级卫生保健，国民健康水平进一步提高。到 2010 年，在全国建立起适应社会主义市场经济体制和人民健康需求的、比较完善的卫生体系，国