


主 编 曹荣桂
分册主编 周凤鸣
高金声

医院管理学

医院文化分册

 人民卫生出版社

医院管理学

医院文化分册

主 审 孙隆椿

主 编 周凤鸣 高金声

副主编 杨鹤鸣 成哲忠 张鸿铸

编 委 (以姓氏笔画为序)

丁珠林	牛克镛	印 石	史炳忠	田文军
田立伟	卢德高	成哲忠	吉寿如	李燕申
谷里虹	张鸿铸	张建华	张盼弟	陈兆秀
周凤鸣	杨鹤鸣	郑 雯	高金声	蔡秉良

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/周凤鸣等主编. —北京:
人民卫生出版社, 2003. 3

ISBN 7-117-05431-X

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 017773 号

**医院管理学
医院文化分册**

主 编: 周凤鸣 高金声

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 67616688)

地 址: (100078)北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

印 刷: 北京市卫顺印刷厂(天 运)

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 11.25

字 数: 256 千字

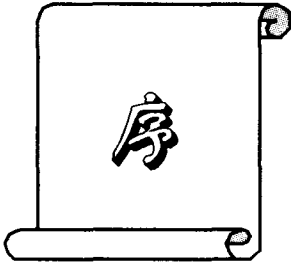
版 次: 2003 年 5 月第 1 版 2003 年 7 月第 1 版第 2 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-05431-X/R·5432

定 价: 15.00 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)



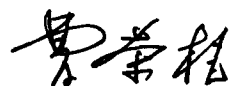
我国有 6 万多所医院（包括卫生院），构成了庞大的医疗卫生服务体系。随着人类跨入新的世纪，中国也进入了新的时代，我国各级各类医院正在经历医药卫生体制的深刻变革，对管理也提出了新的要求。城镇职工基本医疗保险体制、医疗卫生体制和药品生产流通体制三项改革同步推进，日益深化；随着我国加入 WTO，我国医疗机构将吸引国内外更多的资金、技术和先进的管理方法，多种所有制形式与经营方式并存、公平竞争的医疗服务体系新格局将逐步形成；随着经济社会的发展，医疗服务需求增长加快，群众对医疗服务的要求日益提高。医院作为医疗卫生服务的主要提供者，是实施社会保障制度的重要阵地，是医疗卫生体制改革的重点所在，也必然成为社会关注的焦点之一。可以说，我国的医疗机构面临着良好的发展机遇，但是也面临严峻的挑战。而如何抓住这难得的机遇，迎接挑战，在竞争中发展，向公众提供优质高效的服务，创造良好的社会效益和经济效益，正是这部新的《医院管理学》关注的重点课题。

管理既是一门科学又是一门艺术，合格的医院管理者必须掌握医院管理科学规律，了解当今国际先进的管理理论和方法，同时注重探索和创新，增强自己的管理能力和水平，在管理实践中完善管理技巧，讲究管理艺术。医院管理是一门科学，必须在实践中不断丰富和发展。因此，在医院改革不断深化的同时，认真学习医院管理科学知识，努力探索切合我国医院工作实际和医院发展规律的管理理论和方法，总结和交流医院管理实践经验，在广大医院管理者中已蔚然成风。然而，医院管理作为一门科学，在我国兴起的时间尚不太长；在现任的医院管理人员中，经过医院管理学系统培训的尚不太多；国际上医院管理科学发展日新月异，赶上发达国家医院管理发展的脚步尚需努力。完善我国医院管理科学体系，培养职业化医院管理队伍的任务十分艰巨。为此，在卫生部和解放军总后勤部卫生部新老领导的关怀下，中华医院管理学会、卫生部医院管理研究所组织全国医院管理界二百余位专家学者，参考了大量文献资料，编写了

这部《医院管理学》，全书包括《概论》、《质量管理分册》、《教学·科研管理分册》、《人力资源管理分册》、《经营管理分册》、《信息管理分册》、《医院文化分册》、《护理管理分册》、《药事管理分册》、《临床实验室管理分册》、《医学影像管理分册》、《病案管理分册》、《医院建筑分册》、《医学装备管理分册》、《后勤管理分册》等 15 个分册，是我国迄今为止最为完善的医院管理专著。她力图全面系统地介绍国内外医院管理领域的最新理论和进展，同时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，总结我国医院管理的理论、经验和方法，使这部书具有系统性、先进性和实用性。使之既可作为医院管理领域各个专业管理人员岗位培训、继续教育的教材和医学院校卫生管理专业教学参考书，又可供广大医院管理人员日常工作参考。希望本书的出版对我国医院管理学科的建设完善，对我国医院管理理论的繁荣发挥促进作用，为我国医疗卫生事业发展、医院现代化建设和医院管理人才培养做出贡献。

在本书即将付梓之际，让我们对解放以来我国医院管理学专著的编著者、新中国医院管理领域的开拓者们表示敬意，是他们辛勤的耕耘和不懈的努力才使我国医院管理学术园地呈现百花齐放的繁荣局面。本书编写的过程中，作者参考了大量的国内外专著和文献，是这些专著、文献的真知灼见使这部书更为丰满和充实。在此，对这些专著文献的作者们致以由衷的谢意。在本书的编写过程中，各分册的主编和作者们做了大量工作，由于大家的共同努力才保证了本书的顺利出版。这部书的策划、编写和出版发行是在人民卫生出版社的支持下进行的，有关单位也为本书的编写提供了便利条件，在此一并致谢。

由于编写人员的知识水平和收集、查阅的资料所限，缺点疏漏在所难免，恳请广大读者提出宝贵意见，以便再版时修订。



2003 年 2 月 28 日

《医院管理学》编委名单

顾 问：钱信忠 张文康 王陇德 郭子恒
朱庆生 顾英奇 殷大奎 张立平
白书忠 傅 征 李建华

主 编：曹荣桂

副主编：张自宽 迟宝兰 潘学田 于宗河 吴明江
朱士俊 刘益清 戴建平 张衍浩

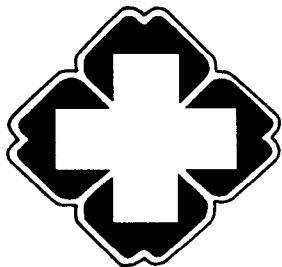
编 委 (按姓氏笔画为序)

于 冬	于宗河	马家润	马富春	方素珍	王 羽
王 楠	王发强	王玉琦	王国民	王治国	王环增
王晓钟	王蔓莉	王蔚文	史毓阶	申子瑜	白智鹏
刘 兵	刘国华	刘金锋	刘秋望	刘爱民	刘益清
孙家霖	孙隆椿	成哲忠	朱士俊	祁 吉	吴永佩
吴汉章	吴明江	张 钧	张自宽	张志忠	张宝库
张衍浩	张焕春	张鸿铸	李文考	李月东	李包罗
李宏为	李泮岭	杨希忠	杨秉辉	杨振华	杨鹤鸣
沈运灵	肖十力	苏雪芹	迟宝兰	陈 洁	陈励先
陈英耀	陈春林	周 丹	周凤鸣	周兆明	周锦华
孟建国	林菊英	胡燕生	钟道友	唐维新	徐 晖
高金声	曹建文	曹荣桂	曹德贤	梁铭会	黄锡璆
董 军	蔡仁华	潘学田	潘屏南	戴建平	

执行编委：迟宝兰 于宗河 张焕春 王晓钟
肖十力 陈春林 张宝库

《医院管理学》分册目录

- | | |
|---------------|------------|
| 1. 概论 | 主编：曹荣桂 |
| 2. 质量管理分册 | 主编：朱士俊 |
| 3. 教学·科研管理分册 | 主编：杨秉辉 |
| 4. 人力资源管理分册 | 主编：王环增 |
| 5. 经营管理分册 | 主编：陈洁 |
| 6. 信息管理分册 | 主编：李包罗 |
| 7. 医院文化分册 | 主编：周凤鸣 高金声 |
| 8. 护理管理分册 | 主编：林菊英 |
| 9. 药事管理分册 | 主编：吴永佩 张钧 |
| 10. 临床实验室管理分册 | 主编：申子瑜 |
| 11. 医学影像管理分册 | 主编：戴建平 祁吉 |
| 12. 病案管理分册 | 主编：刘爱民 |
| 13. 医院建筑分册 | 主编：于冬 |
| 14. 医学装备管理分册 | 主编：李泮岭 |
| 15. 后勤管理分册 | 主编：马富春 周兆明 |



前 言

《医院文化建设》一书作为《医院管理学》的十五个分册之一出版了,这是一件很有意义的工作。

众所周知,医院文化在很多方面是借鉴了企业文化的。企业文化是个管理学概念,是指运用文化特点于管理之中,以人的管理为中心内容,以文化灵魂的培育为基本环节,以提高组织的精神文明和物质文明双重效益为目的的管理理论、管理思想和管理方式。

这一概念包含三个层次:第一层次是文化形态和现象,这一层次在任何组织中都是客观存在的,是不以人的意志为转移的。北京同仁堂药店文化有 330 多年的历史,六必居文化有 400 多年的历史,指的就是他们的文化形态。与此同理,任何一家医院也都有自己的文化形态。第二层次是文化建设,这是一种自觉的文化行为,并不是所有组织都具备的,只有那些自觉地意识到文化在组织管理和经营中的重要作用的领导者,才具有这种行为。第三个层次是文化理论,企业文化理论是 20 世纪 80 年代初美国的学者在将美国和日本经济发展原因进行对比的基础上总结提炼出的关于企业文化及其建设的基本理论,被称为管理学的一颗新星。

概括地说,企业文化形态具有客观性,企业文化建设具有自觉性,企业文化理论具有指导性。因此,如果哪个企业或医院说自己的单位没有文化,那是不确切的,文化形态和现象是普遍存在的,只是文化建设的自觉方式和理论可能少一些,甚至完全没有。

企业文化理论有两种基本属性:其一是管理学属性。企业文化首先是微观管理文化、微观经营文化,从科学角度说,它属于管理学范畴。企业文化理论在发达国家诞生于管理,应用于管理,始终提炼于管理经营,应用于管理经营。如果将它只看作是企业文化或唱歌跳舞等文化活动等形式的东西,那就是望文生义,根本没有看到它深层次的内涵。这一属性的意义在于表明,适应知识经济时代的智慧集约化管理,必将替代一切传统的粗放型管理。其二是亚文化形态属性。从文化形态说,企业文化是相对于社会大文化而言的支流文化,是社会子系统文化,它的任务是形成企业内部优秀的精神体系和理念体系,是培养全体干部和职工的文化素养。如果看不到这两个基本属性,就很难将企业文化

或医院文化同业务工作和专业技术工作相结合。

企业文化与传统管理方式的不同,主要体现在以下五个方面的特征上:第一,以文化人,文化管理是一种弹性内在约束,它是运用文化的规律和特征于管理之中,通过文化理念、文化方式、文化手段启发人的内在积极性,激发人的创造性和主动性,然后让每一个具有共同文化意识的职工自觉地作用于工作岗位,从而创造出精神财富和物质财富,这种方式我们称之为文化机制。第二,以人为本,将人作为管理者首先关注的对象,站在服务对象立场和角度不断改变服务理念和服务方式。第三,文化主导,将先进文化作为各种管理的主要要素,统率指导管理中的制度、物质、技术、测试手段等硬性要素,而不是本末倒置地用手段统率文化。第四,文化自觉,这一特征是指组织领导者要善于从员工的组织行为和服务行为中,分析出起支配作用的文化特征,从根本上把握下属人员行为的内在动因,从而掌握工作的主动权。这一特征的另外一层意思是指职工要善于自觉地运用先进文化武装自己,提高自身素质,善于运用文化方式从事本职工作。第五,文化创新,文化的原始本意就是创造、创新,文化是组织和个人的行为创新之源,没有高水平的文化,就不会有创新的成果。

从中国与世界的现代融合速度看,医院比较其他行业,人员素质高,管理现代化水平高,与世界接轨的基础好。但是,我们的医院同世界接轨,许多领导和医护人员还只能从“博弈”规则的技术层面去实践,看不到“博弈”规则的深层——文化层面,因而使许多技术、制度、设备等先进的东西也发挥不了应有的效果。从国内市场经济发展看,医院的改革力度日益加大,改革的结果是自主经营管理的成份越来越大,越是这样,医院越要有自己的一套包括战略发展、服务理念、医院精神和价值观等文化体系做灵魂,才能办出自己的特色,形象才能树起来。从人员素质看,我们的医护人员近些年的技术业务素质提高较快,无论组织和个人,都注意这方面素质的培养,而制约技术和业务素质的文化素养却不理想。医护人员的医德医风、服务理念、价值观乃至言行举止方面的外形气质,都未达到现代化医院的要求。正如卫生部领导所指出的:“我们的医疗服务不仅要提供良好的医疗技术的服务,还应在医疗技术服务过程中体现‘以人为本’的思想,尊重病人,关爱病人,方便病人,服务病人的人文精神要在医疗服务的全过程中得到体现。要切实改变‘见病不见人’的单纯技术服务理念,使病人在服务过程中感受到对人的尊重和人间真情的温暖,这应该成为医院文化建设的重要内容。”综上所述,都要求我们将医院文化建设置于重要位置,因为文化制约着医院在未来竞争中的兴衰成败。企业文化较为系统的理论和大量的实践经验,可以为医院文化建设提供理论支持和操作指导。

医院文化建设的内容包括两大体系,其一是本质体系,包括发展战略、事业信仰、行业使命、医院精神、医院价值观、医院道德、医院作风等。其二是载体体系,包括医院形象、医院环境、行为规范、文化活动、文化设施等。医院文化建设的着力点应放在服务文化方面,这是医疗行业特征所决定的。以服务文化为重点,带动本质和载体中其他方面内容的建设,才能既突出行业特色,又能使医院文化建设体系不断完善。

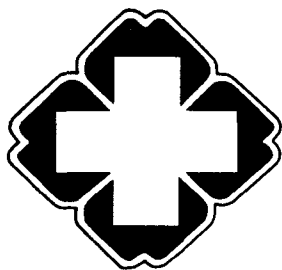
中华医院管理学会组织编辑《中国医院管理学》,中国企业文化研究会医药卫生委员

会又组织了一批既有实践经验又有一定理论功底同志编写了这本《医院文化建设》，作为《中国医院管理学》的一个重要部分，为各医院及医药企业的文化建设提供了一些思路和参考。

在此一并表示感谢！

孟凡弛

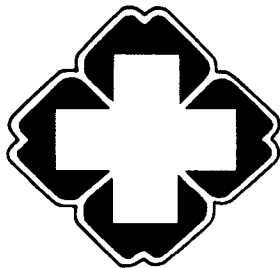
（中国企业文化研究会副会长兼秘书长）



目 录

第一章 新世纪的医院文化	(1)
第一节 经济全球化与医院文化.....	(1)
第二节 市场经济与医院文化.....	(7)
第三节 现代医院管理与医院文化	(10)
第四节 医院文化与精神文明建设	(15)
第二章 医院文化概述	(21)
第一节 医院文化的概念和渊源	(21)
第二节 医院文化的内容和结构	(27)
第三节 医院文化的功能和特征	(30)
第四节 医院文化研究的范围与方法	(34)
第三章 医院精神	(40)
第一节 医院文化的灵魂——医院精神	(40)
第二节 医院精神的核心——医院价值观	(49)
第三节 医院文化的基础——医院道德	(61)
第四节 医院精神建设的评价	(70)
第四章 医院制度	(76)
第一节 医院制度概述	(76)
第二节 医院制度的地位和作用	(81)
第三节 医院制度的制定和实施	(84)
第四节 医院制度建设需注意的几个问题	(90)
第五章 医院环境	(96)
第一节 医院环境概述	(96)

第二节	医院环境的地位和作用·····	(100)
第三节	医院的外部环境·····	(102)
第四节	医院的内部环境·····	(105)
第五节	医院环境营造·····	(112)
第六章	医院形象·····	(118)
第一节	医院形象概述·····	(118)
第二节	医院形象建设的地位和作用·····	(126)
第三节	医院形象的塑造·····	(128)
第四节	医院形象建设中要注意的问题·····	(134)
第七章	医院文化重在建设·····	(136)
第一节	重在建设是社会主义精神文明建设的重要方针·····	(136)
第二节	坚持理论与实践的统一·····	(138)
第三节	在更高层次上推进医院文化建设·····	(142)
第四节	建立医院文化评价体系·····	(155)
第五节	医院文化建设中领导者的责任·····	(157)
附录:医院文化建设案例	·····	(160)
一、建设同仁文化 发展同仁事业	·····	(160)
二、“严谨、求精、勤奋、奉献”的协和精神	·····	(163)
三、红十字精神与华山医院文化	·····	(165)
四、确立医院精神 弘扬医院精神	·····	(165)
五、树医院形象 促医院发展	·····	(167)
参考文献 ·····		(168)



第一章 新世纪的医院文化

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,特别是我国加入世贸组织之后,我们面临着诸多的机遇和挑战。经济学家曾预言,21 世纪的企业是文化管理的企业,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,必将是一个具有战略性的举措。

第一节 经济全球化与医院文化

经济全球化是 21 世纪社会经济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,任何国家拒绝开放,自我封闭,不参与全球化,都注定要落伍。在经济全球化的历史潮流面前,必须基于对全球化的正确认识而自主参与,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、中国人世对医院文化的影响

随着我国加入世贸组织,国际间的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,准确把握中国人世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

在世界经济全球化的进程中,无论是发达国家还是发展中国家,都将被融入到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一国内的地域概念,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,去适应广泛的乃至国际间的交流和合作。

传统的医院是依一定的地域为存在的基本条件的,服务半径一般相对固定。而今后有的医院将会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,且在一定条件下可能实现资本、人才、管理、服务的输出,实行连锁经营和跨地区经营、跨国经营。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。这是不依人的意志为转移的。

(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。

中国人世后,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(目前已有许多国际上的大财团、医院、企业,意欲占领中国的医疗服务市场),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)为中心的,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在内,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,所以医院必须要有不断向外开拓发展意境,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那里学习、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

在经济的全局化、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 随着我国人世,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“ISO9000 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,以实现医院与病患的互动,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。在医院学习型组织的建立,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,保持和发展竞争优势,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契机和新的能量。

综上所述,中国人世对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。这种状况正随着中国的人世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经济全球化的重要条件,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和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 随着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,并日益接受和推行与信息技术有关的“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。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,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创新。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。也直接影响医院的员工的意识形态、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征的出现等等,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,需要相互配合,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,医院内部和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其意义巨大。这种国际间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自豪,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、书籍、报刊、艺术作品等)更是为数甚少。随着中国的人世,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冲击。

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,外国文化产品(如美国电影大片,迪斯尼乐园,英特网站等)在中国的“落地开花”将是空前的。其文化价值观将与中国传统的价值观发生全面的冲突。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、广告宣传等来潜移默化地实现。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