



医院文化新论

YIYUAN WENHUA XINLUN

◆ 主编 程荣尧



四川大学出版社

医院文化新论

YIYUAN WENHUA XINLUN

◆ 主 编 程荣尧
副主编 廖 斌



四川大学出版社

责任编辑:朱辅华
特邀编辑:唐明超
责任校对:唐一丹 许云娥
封面设计:李金兰
责任印制:李 平

图书在版编目(CIP)数据

医院文化新论 / 程荣尧主编. —成都:四川大学出版社,
2009. 11

ISBN 978-7-5614-4640-9

I. 医… II. 程… III. 医院—文化—研究—泸州市
IV. R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 204789 号

书名 医院文化新论

主 编 程荣尧
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-4640-9
印 刷 成都蜀通印务有限责任公司
成品尺寸 148 mm×210 mm
印 张 10.875
字 数 290 千字
版 次 2009 年 11 月第 1 版
印 次 2009 年 11 月第 1 次印刷
印 数 0 001~2 500 册
定 价 20.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065
◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

版权所有◆侵权必究

◆网址:www.scupress.com.cn

前 言

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。丰富精神文化生活越来越成为我国人民的热切愿望。文化的力量，深深熔铸在民族的生命力、创造力和凝聚力之中。经济学家曾经预言，21世纪的企业是文化管理的企业。在这个经济、政治、信息、文化多元相互交流的时代，我们面临着诸多的机遇和挑战。被誉为“管理之神”的杰克·韦尔奇认为，企业成功最重要的就是企业文化。他认为，企业的根本是战略，而战略的本质就是企业文化。医院文化是企业文化之一。救死扶伤、满足人民群众的医疗卫生服务需求是医院永恒的主题，也是医院核心价值观的重要体现。

医疗卫生事业是造福人民的事业，关系广大人民群众切身利益，关系千家万户的幸福安康，也关系经济社会协调发展，关系国家和民族的未来。深化医药卫生体制改革，逐步实现人人享有基本医疗卫生服务，是涉及13亿中国人的重大民生工程。随着医疗卫生体制改革的进一步深化，医院的所有制形式及经营模式正处在变革之中，医院从原来较为单一的国家所有，



逐渐转变为公立与非公立卫生医疗机构并存的多种所有制形式，形成投资主体多元化和投资方式多样化的办医体制。建立规范的公立医院运行机制，深化运行机制改革，建立和完善医院法人治理结构，明确所有者和管理者的责权，形成决策、执行、监督相互制衡，有责任、有激励、有约束、有竞争、有活力的机制。公立医院要遵守公益性质和社会效益原则，坚持以病人为中心，优化服务流程，规范医疗行为。但是我们也应该看到，与经济社会协调发展和人民群众健康需求相比，当前我国医疗卫生事业发展不平衡，发展水平还不相适应，还存在一些突出矛盾和问题。如解决老百姓“看病难、看病贵”的问题，依然是人民群众最关心、最希望解决的现实问题之一，这就对医院提出了更高的要求。医院外部的生存和发展环境发生了深刻的变化，同样要求现代医院管理必须与之相适应。

“文化力是软实力的核心。”文化部原副部长、中国文联党组书记高占祥在《文化力》一书中，创造性地提出了这一重要论断。面对日益复杂的经济、政治和文化背景，面对深化医药卫生体制改革，医院怎样才能担当起新时期的历史重任？怎样确立符合科学发展观要求的文化发展理念？医院应以一种什么样的人力资源管理去迎接医院发展的新曙光？我们的看法是：必须倡导人文精神，追求先进文化，加强医院文化建设，增强医院文化软实力。医院发展需要政治力、经济力和文化力三个合力统一，而医院文化则是三个合力统一的重要组成部分。实践证明，一家医院成功发展的背后往往有着成熟的医院文化理念。因此，医院自觉地开展文化建设，必将是一个具有战略性的举措。

医者为仁者，医术为仁术。唐代名医孙思邈在他的著名医

书《千金要方》中，开篇就提到“大医精诚”的概念，并在叙述中反复强调医生必须具有的仁爱之心、无欲之念以及精勤不倦的良好品德。医学是人学，是对人生命、健康和疾病的认识与实践。高尚的医德、精湛的技术和优质的服务，是医院大力倡导的良好风气。

卡耐基管理模式的创始人，安德努·卡耐基有一句名言：“带走我的职工，把我的工厂留下，不久后就会长满杂草；拿走我的工厂，留下我的职工，不久后我们还会有更好的工厂。”这就说明医院发展的关键因素是职工。在医院有形无形的财富中，职工是最宝贵的财富。文化建设是以人为核心，以群体为主体的管理活动，它是医院管理必不可少的管理模式，也是社会、经济发展的产物。医院文化是医院在长期的医疗管理中形成的文化，涉及内容比较广泛，如医院精神、医院形象、医疗道德、价值观念、发展理念、经营方式以及人才培养、人际关系和文化生活与设施等。这些方面都包含着人的文化理念，其主要特征有：一是要体现人的价值观，即文化建设能激发人的思想，激励医院目标的实现，涉及人的思想培养和努力方向，是医院发展的核心与灵魂；二是要体现务实精神，即医学是一门科学，必须通过虚心学习和科学管理，才能体现出来；三是要体现团队观，即医院是一个有机整体，需要一种默契、相互合作、协调一致的拼搏精神，个人的事业发展必须与医院的利益相一致才能创造出高效益；四是要体现出道德与技术，即医院要参与市场竞争、走向市场，不仅要靠技术这种有形的力量，而且还要靠道德这种无形的力量，只有这两者紧密结合才能体现出医务人员个人的整体素质，也只有医务人员的整体素质提高了，医院在市场竞争中才能具备实力。



医院文化建设是现代医院管理的新趋势和新发展，也是现代医院管理理论体系中的一个重要组成部分，因而在现代医院管理中的地位也越来越凸现。现代医院管理将管理的核心、管理的出发点与落脚点归结到对人的管理，并创造出一种崭新的管理模式和精神。医院文化的实质，就是把“人”作为现代医院管理活动的主体，并积极主张大力利用和开发医院的人文资源，通过医院文化建设来达到实现医院建设和发展的目标。

医院的发展面临新的机遇和新的挑战。我们应对挑战的措施或许是新的，但那些长期以来指导我们成功的价值观——团结、勤奋、求是、创新，追求卓越，救死扶伤的人道主义精神，还有对医院的忠诚和热爱——却是历久弥新的，这些多年积淀下来的价值观和医院文化是可靠的。它们是创造医院历史的无声力量。我们现在所做的就是发掘和回归这些优秀的医院历史文化和价值观，并把它们加以推广应用。医院需要每一位职工都负有新的责任，每一位职工都具有新的工作理念，每一位职工都能意识到对自己、对病人、对医院和社会负有的责任。我们应该摒弃或减少抱怨，增强责任感、使命感和光荣感，从而快乐地承担起医院和社会赋予医务人员的责任。我们应该坚信，没有什么比全身心投入一项艰巨而又光荣的工作更能锻炼我们的意志，更能成就我们的事业，更能体现我们的价值，更能获得精神上的愉悦。

作为医院文化建设的探索者，我们带着希望和勇气，勇敢地开垦，辛勤地耕耘，我们期待医院文化犹如绚丽的奇葩，竞相开放。

程荣尧

2009年7月于酒城泸州

目 录

第一章 医院文化概述	(1)
第一节 医院文化与企业文化	(1)
一、什么是文化	(2)
二、什么是企业文化	(3)
三、什么是医院文化	(7)
四、建设医院文化的意义	(8)
五、我国企业文化建设现状	(11)
六、我国医院文化建设现状	(12)
第二节 医院文化的基本内涵	(14)
一、医院文化的构成要素	(14)
二、医院文化的基本特征	(15)
三、医院文化的本质	(17)
四、医院的核心竞争力	(19)
五、医院管理者对医院文化建设的作用	(20)
六、医院文化建设的主体	(21)
七、现代医院文化的发展趋势	(22)
第三节 医院文化建设的要求和关键环节	(23)
一、医院文化建设的目标和要求	(24)
二、医院文化建设的关键环节	(26)



三、医院文化建设的步骤·····	(27)
四、狠抓医院文化建设·····	(29)
第二章 海内外医院文化简介·····	(31)
第一节 香港圣保禄医院和台湾皓生医院文化·····	(31)
一、香港圣保禄医院的服务文化·····	(32)
二、台湾皓生医院的服务文化·····	(32)
第二节 新加坡亚历山大医院文化·····	(34)
第三节 英国和德国的医疗服务·····	(35)
一、英国的医疗服务·····	(35)
二、德国的医疗服务·····	(36)
第四节 加拿大和澳大利亚医疗服务·····	(37)
一、加拿大社区卫生服务绩效评价·····	(37)
二、澳大利亚全科医学绩效评价·····	(37)
第五节 美国医院管理及服务·····	(38)
一、美国医院的体制分类·····	(38)
二、美国医院的管理模式·····	(39)
三、美国医院的管理特点·····	(40)
四、美国医院以病人为中心的服务理念·····	(43)
第六节 海外医院文化建设的启示·····	(44)
第三章 科学发展观与医院文化建设·····	(46)
第一节 科学发展观的基本内涵·····	(46)
一、科学发展观的重大意义·····	(46)
二、全面把握科学发展观的内容和实质·····	(50)
第二节 科学发展观对医院文化建设的指导作用·····	(53)
一、医院文化建设的本质要求·····	(53)
二、医院文化建设的基本准则·····	(55)
三、医院文化建设的重要体现·····	(56)

第三节 建设与科学发展观相适应的医院文化·····	(57)
一、以科学发展观武装职工, 培育独具特色的医院文化 ·····	(57)
二、以病人为中心, 创建医院优质服务文化·····	(58)
三、规范职工行为, 创造医院行为文化·····	(59)
四、创造优美环境, 建设医院物态文化·····	(60)
第四节 以科学发展观确立医院奋斗目标·····	(60)
一、以科学发展观为指导, 实施“学科立院”战略·····	(61)
二、以科学发展观为指导, 实施“人才强院”战略·····	(62)
三、以科学发展观为指导, 实施“质量建院”战略·····	(63)
四、以科学发展观为指导, 实施“特色办院”战略·····	(63)
五、以科学发展观为指导, 实施“科技兴院”战略·····	(64)
六、以科学发展观为指导, 实施“经营理院”战略·····	(64)
七、以科学发展观为指导, 实施“文化塑院”战略·····	(65)
 第四章 医院文化建设与思想政治工作·····	(67)
第一节 医院文化建设与思想政治工作的相互关系·····	(67)
一、医院文化建设与思想政治工作的不同点·····	(68)
二、医院文化建设与思想政治工作的相同点·····	(69)
三、医院文化建设与思想政治工作的辩证关系·····	(70)
第二节 医院文化与思想政治工作的优势·····	(71)
一、医院文化的优势·····	(72)
二、医院思想政治工作的优势·····	(76)
第三节 思想政治工作的保证与导向作用·····	(78)
一、医院思想政治工作的保证作用·····	(79)
二、医院思想政治工作的导向作用·····	(80)
三、探索医院思想政治工作的新方向和新模式·····	(81)



第五章 医院文化建设规划	(83)
第一节 医院文化建设规划的指导思想.....	(83)
第二节 医院文化建设的内容与目标.....	(84)
一、医院文化建设的内容.....	(84)
二、医院文化建设的目标.....	(85)
第三节 制订医院文化建设规划的要求.....	(87)
第四节 医院文化建设规划的实施.....	(88)
一、抓好领导干部的示范效应.....	(88)
二、抓好全体职工的认同工作.....	(89)
三、抓好监督机制的运行.....	(89)
第五节 医院文化建设规划实施步骤.....	(90)
一、医院文化建设启动阶段.....	(90)
二、医院文化建设调研及设计阶段.....	(90)
三、医院文化建设宣传及培训阶段.....	(91)
四、医院文化建设实施阶段.....	(91)
第六章 坚持“以人为本” 培育医院精神文化	(92)
第一节 医院精神与医院文化.....	(92)
一、医院精神的内涵.....	(93)
二、医院精神的本质属性.....	(93)
三、医院精神的作用.....	(94)
四、医院精神与医院文化的关系.....	(95)
第二节 凝练医院精神.....	(97)
一、医院精神体现的主要特性.....	(97)
二、凝练医院精神的原则和方法.....	(99)
三、解读沪医附院精神.....	(100)
第三节 培育医院精神.....	(101)
一、医院精神培育.....	(101)
二、医院精神培育的方法.....	(101)

三、医院精神培育必须抓住的几个问题·····	(105)
第七章 强化医院管理 建设医院制度文化·····	(108)
第一节 医院管理·····	(108)
一、医院管理及其历史沿革·····	(109)
二、科学发展与医院管理·····	(110)
三、医疗机构必须遵循的基本原则和政策·····	(112)
第二节 医院管理与医院文化·····	(117)
一、医院管理文化·····	(118)
二、医院文化在医院管理中的地位·····	(119)
三、医院文化在医院管理中的作用·····	(121)
四、在医院文化建设中推动医院管理·····	(125)
第三节 医疗核心制度与医院管理·····	(129)
一、医疗核心制度在医院管理中的地位和作用·····	(129)
二、管理制度与医疗质量和安全·····	(130)
三、医疗技术与医疗质量安全·····	(131)
第四节 医院制度文化建设·····	(132)
一、医院制度文化建设的起源·····	(132)
二、医院制度文化的核心·····	(134)
三、医院制度文化建设原则·····	(138)
四、加强医院制度文化建设·····	(139)
第八章 注重营销策划 塑造医院品牌文化·····	(141)
第一节 市场营销的发展与演变·····	(142)
一、市场营销的发展·····	(142)
二、市场营销概念及基本原则·····	(144)
三、医院引进市场营销的意义·····	(145)
第二节 现代医院营销策略·····	(147)
一、医院经营管理与医院营销·····	(147)



二、医院营销形象定位·····	(148)
三、医疗服务需求的营销分析及市场定位·····	(153)
四、医疗服务的技巧和策略·····	(155)
五、医院营销的组织保证和人才队伍建设·····	(157)
第三节 医院营销与医院品牌建设·····	(158)
一、医院品牌的内涵及竞争力优势·····	(158)
二、医院品牌的价值体现·····	(159)
三、医院文化建设与医院品牌建设·····	(162)
第九章 规范职工行为 建设医院廉政文化·····	(166)
第一节 廉政文化·····	(166)
一、文化与廉政文化·····	(166)
二、廉政文化的内涵·····	(167)
三、廉政文化的特点·····	(168)
四、廉政文化的基本特征和主要功能·····	(169)
五、加强医院廉政文化建设的意义·····	(170)
第二节 医德医风与行为规范·····	(170)
一、医德与医德规范·····	(171)
二、加强医德医风建设的重要性和必要性·····	(172)
三、加强医德医风建设的措施·····	(173)
第三节 医院廉洁自律规范·····	(178)
一、深化廉洁自律工作·····	(178)
二、加强廉洁行医教育·····	(179)
第四节 医院廉政文化建设·····	(180)
一、加强廉政文化教育·····	(180)
二、激活廉政文化·····	(181)
三、加强廉政文化理论研究·····	(182)
四、狠抓廉政文化制度建设·····	(183)

第十章 围绕工作使命 提升医院服务文化	(185)
第一节 医院服务文化概述	(185)
一、医院服务文化的含义.....	(186)
二、医院服务文化的性质.....	(187)
三、医院服务文化的特征.....	(187)
第二节 医院服务文化的培育	(189)
一、培育服务文化的一般要求.....	(189)
二、培育医院服务文化的策略.....	(190)
第三节 医院人性化服务	(194)
一、医院人性化服务的基本特征.....	(194)
二、医院人性化服务的意义.....	(195)
三、医院人性化服务的举措.....	(195)
第四节 医务人员服务行为规范	(198)
一、门诊医务人员服务规范.....	(199)
二、急诊医务人员服务规范.....	(199)
三、病房医务人员服务规范.....	(200)
四、医技科室医务人员服务规范.....	(200)
第十一章 构建医院和谐文化	(202)
第一节 职业道德与医务道德	(202)
一、职业道德的概念.....	(202)
二、职业道德的内涵.....	(203)
三、职业道德的特点.....	(204)
四、职业道德的社会作用.....	(205)
五、医务道德的内容.....	(206)
六、医务道德考评制度.....	(207)
七、医务道德现状.....	(207)
八、医务道德建设.....	(209)
第二节 医患沟通与医院和谐	(210)



一、医患沟通的关键因素	(210)
二、医患沟通的重要性	(211)
三、医患沟通应把握的原则	(212)
四、医患沟通的基本要求	(214)
五、医患沟通的方法	(216)
六、医患沟通的技巧	(218)
七、医患沟通医疗文书的管理	(218)
第三节 建设和谐医患关系	(220)
一、医患关系的现状	(221)
二、医患不和谐的重要交集点	(223)
三、医患不和谐原因分析	(224)
四、建设和谐医患关系的思考	(225)
第十二章 建设医院护理文化 提高医院护理质量	(229)
第一节 护理文化的含义	(229)
一、护理文化的概念	(230)
二、护理文化的主要内容	(230)
三、护理文化的作用	(232)
第二节 护理文化的历史和现状	(234)
一、文化与护理	(234)
二、护理文化的起源	(234)
三、护理文化的现状和发展趋势	(235)
第三节 提升护理服务文化	(236)
一、护理文化建设的宗旨和目的	(236)
二、处理好三个关系	(237)
三、护理文化建设的要求	(238)
第十三章 坚持科学发展 推进医院科技文化	(241)
第一节 医院科技文化及其作用	(242)

一、医院科技文化的内涵·····	(243)
二、医院科技文化的作用·····	(246)
第二节 医院科技文化与医院文化·····	(248)
一、医院科技文化与医院文化的关系·····	(249)
二、医院科技文化与医院文化的区别·····	(252)
第三节 全面推进医院科技文化建设·····	(254)
一、制订发展规划·····	(255)
二、加强医院科技文化管理·····	(257)
三、加大医院科技文化建设经费投入·····	(259)
 第十四章 创造优美环境 营造医院环境文化·····	(262)
第一节 医院园林式美化·····	(262)
一、改善就医环境·····	(263)
二、环境园林式美化·····	(266)
第二节 医院 VI 系统设计与运用 ·····	(267)
一、医院 VI 系统 ·····	(267)
二、医院 VI 系统设计与医院文化建设的关系 ·····	(267)
三、泸医附院 VI 系统设计与运用解读 ·····	(268)
四、规范使用标识·····	(271)
五、规范使用例图·····	(271)
第三节 创造优美的医院环境·····	(273)
一、构建优美的医院环境·····	(273)
二、着眼未来设计医院建设总体规划·····	(273)
三、精心打造美化亮点工程·····	(276)
 第十五章 创建模范职工之家 构建和谐“平安医院” ·····	(277)
第一节 创建模范职工之家·····	(277)
一、模范职工之家的由来·····	(278)
二、模范职工之家与构建和谐医院的作用·····	(278)



三、实施民主管理,充分发挥职工的智慧和作用·····	(282)
四、开展文体活动,增添创建模范职工之家的生机和活力 ·····	(282)
五、关爱女职工,使模范职工之家更温暖·····	(282)
六、加强自身建设,保证模范职工之家健康发展·····	(283)
第二节 创建和谐“平安医院”·····	(283)
一、创建“平安医院”的由来·····	(284)
二、创建“平安医院”的背景·····	(284)
三、创建“平安医院”的内容·····	(285)
四、创建“平安医院”的要求·····	(285)
五、创建“平安医院”的重点·····	(286)
六、创建“平安医院”的保障措施·····	(288)
附:“平安医院”创建考核标准·····	(290)
 第十六章 泸州医学院附属医院文化建设规划·····	(296)
一、医院文化建设的指导方针·····	(296)
二、医院文化建设的总体目标·····	(296)
三、医院文化建设的组织机构及职能·····	(297)
四、医院文化建设的任务与措施·····	(298)
五、医院文化建设的推进计划·····	(300)
 第十七章 推进医院文化建设 谱写医院发展新篇·····	(305)
第一节 一心一意谋发展 聚精会神搞建设·····	(305)
一、传承历史文化,享有川南盛誉·····	(305)
二、医院思想政治工作再上新台阶·····	(307)
三、医院文化建设初见成效·····	(310)
四、“双争双创”搭建成长舞台·····	(311)
五、医院管理工作科学规范·····	(311)
六、奉献爱心铸和谐社会·····	(312)