

医院文化学

THE SCIENCE OF
HOSPITAL CULTURE

程荣尧 何延政 主编



四川大学出版社

医院文化学

THE SCIENCE OF
HOSPITAL CULTURE

程荣尧 何延政 主编



四川大学出版社

责任编辑:许 奕
责任校对:邓 建
封面设计:米迦设计工作室
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

医院文化学 / 程荣尧, 何延政主编. —成都: 四川大学出版社, 2013. 12
ISBN 978-7-5614-7463-1

I. ①医… II. ①程… ②何… III. ①医院文化—研究 IV. ①R197.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 315593 号

书名 医院文化学

主 编	程荣尧 何延政
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 978-7-5614-7463-1
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	148 mm×210 mm
印 张	11.75
字 数	336 千字
版 次	2014 年 2 月第 1 版
印 次	2014 年 2 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。
电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)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。

◆网址:<http://www.scup.cn>

版权所有◆侵权必究

序

文化是民族的血脉，是人民的精神家园。习近平主席最近在全国宣传思想工作会议上的讲话指出，中华文化积淀着中华民族最深沉的精神追求，是中华民族得以生生不息、发展壮大的丰厚滋养。在扎实推进社会主义先进文化，增强国家软实力，建设文化强国的重要时期，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，越来越成为经济社会发展的重要支撑。丰富精神文化生活成为我国人民的热切愿望。

健康是促进人全面发展的必然要求，也是经济社会发展的重要基础。医疗卫生行业是党和政府关注人民生命健康、服务民生的重要窗口行业，也是重要的民生工程，有其特殊的发展和管理规律。在全面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的今天，医院如何在密切联系群众的实践中，运用现代管理理念来保障人民健康利益的最大化，如何在“以人为本”“以病人为中心”“救死扶伤”“服务社会”这些主题下，找到解决群众“看病难、看病贵”问题的办法，是我们医院管理者在进一步解放思想中亟待破解的重要问题。文化管理，是时代的潮流，是管理的最高境界，越来越受到管理者的重视和推崇。医院文化是医院和职工从事医疗护理活动及医院经营过程中，共同持有的理想信念、价值观念、道德规范及行为准则，它是社会主义精神文明建设的重要组成部分。医院文化时刻影响着医务人员思想和行为，影响着医院的管理和发展，它已经成为医院生存和发展的深层控力。优秀的医院文化是医院的核心竞争力，它具有振奋医院精神、凝聚群体意志、提高职工素质、塑造医院形象的重要作用。

近年来，各级从事医院管理与研究的学者和管理者，对医院文化建设进行了一系列卓有成效的探索和实践。泸州医学院附属医院就是其中的一支生力军。他们先后制定了两个医院文化建设五年规划，出版了《医院文化新论》《医院文化员工手册》，实施医院文化建设“五个一”工程……取得了丰硕的理论和实践成果，受到了社会各界的好评。这本由该院党委书记程荣尧同志主持编著的《医院文化学》，是在《医院文化新论》的基础上进一步升华和完善的，尤其吸收了国内外医院文化研究和实践的最新成果，对推动医院文化建设具有积极的作用。本书系统全面地论述了我国医院文化管理的发展历程、建设现状、基本内涵、建设方法和发展趋势等重要内容，其内容丰富，素材翔实，观点新颖，将管理理论和管理实践很好地结合，既有一定的理论高度，又赋予了实践可借鉴性和可操作性。本书以开阔的视野、锐敏的思维、严谨的笔调，着力跟踪国内外医院文化管理发展的新理念、新知识、新成果，对从事医院管理、教学、科研和从事医疗卫生技术工作的医务工作者、学者会有很大的启迪，是研究医院文化与管理的重要参考教材。

非志无以成学，非学无以广才。我希望医院管理工作者尤其是中青年同志们，在全面深化医药卫生体制改革，实现发展成果更多、更公平惠及全体人民的伟大实践中大胆探索，锐意进取，勇于创新，为我国医院管理及医院文化建设做出更多、更大的贡献。

中国卫生思想政治工作促进会
常务副会长兼秘书长



2014年1月

前 言

中国的经济崛起，被全世界所广泛关注；中国的文化繁荣，是全世界的热点话题。弘扬中华民族优秀文化，增强信仰的力量，迫在眉睫。文化的根本作用是塑造人格，提升素质，以信仰求真精神去净化人的灵魂。中国的文化需要坚守，让人们之间更加和谐，共同建设社会主义文化强国；中国的文化需要融合，让学习成为国民修养的习惯，在不断追求中认识自我和实现人生价值。

文化是民族的血脉，是人民的精神家园。中华文明是几千年来不断延续、传承至今的文明。习近平总书记在参观《复兴之路》展览时指出：“实现中华民族伟大复兴，就是中华民族近代以来最伟大的梦想。”中国梦深刻道出了中国近代以来历史发展的主题，深情地描绘了近代以来中华民族生生不息、不断求索、不懈奋斗的历史。中国梦是民族的梦，也是每个中国人的梦！实现中华民族伟大复兴的中国梦，就是要实现国家富强、民族振兴、人民幸福。生活在伟大祖国和伟大时代的中国人民，共同享有人生出彩的机会，共同享有梦想成真的机会，共同享有同祖国和时代一起成长与进步的机会。圆中国梦不仅需要物质支撑，也需要文化动力。必须推动社会文化大发展、大繁荣，兴起社会文化建设新高潮。当今世界，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，越来越成为经济社会发展的重要支撑。丰富精神文化生活成为我国人民的热切愿望。

英国一位先哲曾经说过，文化就是“世界上人们说过的最好的话和思考过的最好的思想”。文化是一种工作态度，也是一种价值

观。医者为仁者，医术为仁术。文化的力量深深融于医院的生存、发展和创造之中。俗话说：“一流企业塑文化，二流企业创品牌，三流企业造产品。”企业的竞争是人才和效益的竞争，更是文化的竞争。医院文化对医院可持续发展、增强医院软实力、提高医院核心竞争力、办好人民满意的医院具有十分重要的意义。健康是促进人的全面发展的必然要求，要用健康梦托起中国梦。现代市场竞争不仅仅是医疗技术、设备、设施等硬件条件的竞争，更是人才和医院文化的竞争。提高人民健康水平，必须加强医院文化建设，形成特有的医院文化，树立良好的品牌和形象，增加社会的知名度和美誉度，构建一个综合且不可模仿的核心竞争力，才能应对来自各方面的竞争和挑战，才能为群众提供安全有效且方便价廉的公共卫生和基本医疗服务。

医院文化是医院的一种软实力，是医院改革发展的灵魂，是医院核心竞争力的重要组成部分，也是医院发展的基石。加强医院文化建设，是推动医院管理创新、增强医院凝聚力和核心竞争力、提升医院管理水平的重要途径，是关系医院长远发展的一项战略任务，在医院现代管理中具有十分重要的地位。医院以先进的文化理念，通过和风细雨、润物细无声的方法教育人、引导人、激励人，建立良好和谐的新型人际关系，为医院又好又快发展提供精神动力、思想保障和文化支持，是一项重要的战略任务。

医院文化是一门正在发展的、实践性很强的新兴学科。这些年来，医院文化的建设者们始终不懈地努力劳作和探索。这群“初生牛犊”不怕“虎”，总是带着希望和勇气，勇敢地开垦，辛勤地耕耘。医院文化要有魅力，关键在于有强烈的个性。倡导人文精神，建设医院文化，必须结合本地区、本单位、本部门的实际，有自己的特色。泸州医学院附属医院是一所具有六十多年历史的三级甲等医院，在长期的历史发展过程中，既有团结一致、高度认同的优良传统，又有思想解放不够、观念老化的问题。我们在坚持不懈地致力于医院文化建设，用社会主义核心价值观武装医务工作者的同

时,进一步弘扬良好的医德风尚,提高医务工作者的文明素质。实践证明,在以改革发展为主题的当今社会,服务人民、奉献社会是医院的永恒宗旨;狠练内功、自我充实、提高医疗质量、为病人提供优质服务是医院的根本职责;转变作风、改善态度、提高服务质量是医院强化管理的重要体现;“以病人为中心”,简化流程、方便病人、科学救治是医院必须采取的重要举措;重视医德医风、加强制度建设是医院必须建立的长效机制。只有不断重视和加强医院文化建设,以医院文化建设促进医院改革的深化,医院才能真正实现社会效益和经济效益同步增长,才能真正提高医院的软实力。

2005年以来,我们从医院工作实际出发,从医院文化建设的点滴做起,医院文化建设经过两个五年规划实现了“一年一小步、三年一大步、五年上台阶”的工作要求,编辑了医院文化手册《守护生命,与爱同行》,在此基础上,发表了系列文章。2009年,编撰出版了《医院文化新论》,提出了医院文化的一些总体思路和基本构想。2012年,编辑了第二本医院文化手册《善德精医,追求卓越》。如何探索医院文化?我们认为,应该把医院文化的生成、演变、成长过程放在一个多元的、动态的、市场经济竞争的环境中,多维度地去考察、构建,紧紧围绕医院生存、发展、竞争的实际,以不断满足人民群众日益增长的健康需求为目标,而不是单纯从文化本身去考察它。沿着“新思路、新发展、新跨越”的轨迹,我们继续探索,不畏劳苦,勇于攀登,执著追求,再次编撰《医院文化学》这部拙作,以适应医院文化发展的需要,并为构建医院文化学这一系统工程添砖加瓦,奉献微薄之力。

医院的生存和发展环境发生了深刻变化,医院文化发展也面临新的机遇和挑战。全面建成小康社会,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。当前我国卫生事业发展与人民群众健康需求还存在一定的差距,“看病难、看病贵”依然是人民群众最关心、最希望解决的问题之一。这就对现代医院管理提出了更高要求。公立医院必须建

立健全规范化的运行机制，自觉遵守公益性质和社会效益原则。特别要加强医院文化建设，用社会主义核心价值观体系武装医务工作者，进一步树立“以病人为中心，服务人民，奉献社会”的医院宗旨，弘扬良好的医德医风，提高医务工作者的综合素质，不断满足人民群众日益增长的医疗健康需求。我们期待医院文化这束绚丽的奇葩竞相开放，努力为全面建成小康社会发挥积极作用。

程荣尧

2014年1月于酒城泸州

目 录

第一篇 医院文化总论

第一章 医院文化导论·····	(2)
第一节 医院文化概述·····	(2)
第二节 医院文化学研究·····	(17)
第三节 研究医院文化的意义·····	(23)
第四节 现代医院文化的发展趋势·····	(28)
第五节 医院文化建设·····	(30)
第二章 境外与海外医院文化·····	(40)
第一节 香港和台湾地区医院文化·····	(40)
第二节 韩国医院文化·····	(42)
第三节 新加坡医院文化·····	(47)
第四节 英国和德国医院文化·····	(48)
第五节 加拿大和澳大利亚医院文化·····	(49)
第六节 美国医院文化·····	(50)
第七节 境外与海外医院文化建设的启示·····	(56)

第二篇 医院精神文化

第三章 医院文化与品牌建设·····	(59)
第一节 医院品牌·····	(59)
第二节 医院文化与品牌形象·····	(70)
第三节 打造医院品牌形象·····	(73)

第四章 医院精神	(81)
第一节 医院精神概述.....	(81)
第二节 医院精神培育.....	(86)
第三节 加强医院精神文化建设.....	(94)
第四节 医院精神文化实例.....	(98)
第五章 医院和谐文化	(103)
第一节 和谐文化建设.....	(103)
第二节 职业道德与医务道德.....	(114)
第三节 医患沟通.....	(123)
第四节 构建和谐医患关系.....	(133)

第三篇 医院物质文化

第六章 医院科室文化与临床诊疗文化	(143)
第一节 医院科室文化.....	(143)
第二节 临床诊疗文化.....	(155)
第七章 医院科技文化	(160)
第一节 医院科技文化概述.....	(160)
第二节 医院科技文化与医院文化.....	(165)
第三节 推动医院科技文化建设.....	(170)
第八章 医院环境文化	(178)
第一节 医院环境文化概述.....	(178)
第二节 医院环境文化与审美文化.....	(180)
第三节 医院环境与企业形象战略.....	(182)
第四节 和谐的医院人文环境.....	(189)
第五节 建设优美的医院环境.....	(193)

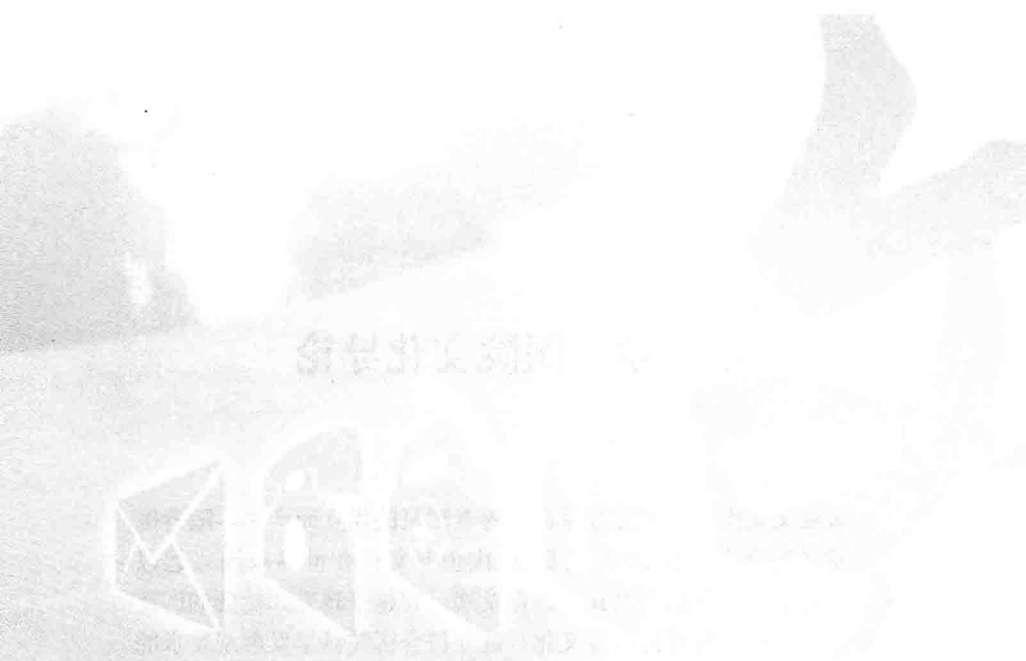
第四篇 医院行为文化

第九章 医院人力资源文化	(198)
第一节 人力资源概述.....	(198)

第二节	人力资源管理	(205)
第三节	人力资源文化与医院文化	(213)
第十章	医院制度文化	(221)
第一节	医院制度文化概述	(221)
第二节	医院管理与医院文化	(224)
第三节	医院制度文化建设	(230)
第十一章	医务人员文化素质	(237)
第一节	医务人员文化素质概述	(237)
第二节	医务人员的人文品质	(241)
第三节	建设医院团队文化	(246)
第十二章	医院服务文化	(251)
第一节	医院服务文化概述	(251)
第二节	医疗人性化服务	(259)
第三节	医务人员服务行为规范	(265)
第十三章	医院廉政文化	(272)
第一节	廉政文化概论	(272)
第二节	医院廉政文化的内涵	(279)
第三节	医院廉政文化与医德医风	(283)
第四节	医院廉政文化建设	(289)
第十四章	医院护理文化	(295)
第一节	医院护理文化概论	(295)
第二节	医院护理文化的历史以及现状和发展趋势	(300)
第三节	医院护理文化建设	(303)
第十五章	医院安全文化	(309)
第一节	医院安全文化概论	(309)
第二节	医院安全文化的基本要素、构成及作用	(314)
第三节	医院安全文化建设	(320)

第五篇 医院文化建设

第十六章	医院文化建设·····	(326)
第一节	医院文化与精神文明·····	(326)
第二节	医院文化建设与思想政治工作·····	(332)
第三节	医院文化建设与科学发展观·····	(341)
第四节	推进医院文化建设·····	(345)
参考文献	·····	(353)
后 记	·····	(360)



第一篇 医院文化总论

YIYUAN WENHUA
ZONGLUN

第一章 医院文化导论

医院文化作为一种客观存在，随着医院的建立而产生，随着医院的发展而变化。自 20 世纪 80 年代企业文化在世界范围兴起以来，医院文化也在悄然兴起，迅速发展，并越来越受到社会的广泛关注。如何认识和看待医院文化，确立符合医院科学发展观要求的文化发展理念，反映了医院管理者把握和驾驭医院发展的内在客观规律的能力和水平，将对医院的长远发展产生举足轻重的影响。谁掌握了先进的医院文化，谁就能够掌握医院发展的主动权。医院文化在现代医疗市场中显示着独具特色的文化管理魅力，它包含精神文化、物质文化、行为文化、制度文化、廉政文化、服务文化、和谐文化等。

第一节 医院文化概述

当今世界，医院文化已经成为医院生存和发展的重要战略资源，成为提高医院整体素质和增强医院核心竞争力的软实力，越来越受到医院管理者的高度重视。医院发展的标志是综合实力的增强和提高。硬实力和软实力是医院综合实力的基本组成要素。两者相互影响、相互制约、相互促进，只有它们协调统一发展，医院才能稳步、高速地前进。虽然决定或影响医院发展的因素是多方面的，但是医院文化对医院生存和发展所起的巨大作用是绝不能忽视的。谁掌握了先进的医院文化，谁就能够掌握医院建设的主动权。

一、文化的起源、作用及先进文化

文化是人类在其社会历史发展中不断创造、总结、积累下来的物质财富与精神财富的总和。因此，文化是一种历史现象，是历史发展的体现。文化存在着一种极其强烈的、割不断的历史传统性质。虽然文化的历史传统在长期的传承过程中可以使其性质逐渐得到改变，但这种改变是一个长期的潜移默化的历史过程。

（一）起 源

综合古籍文义，“知道天地相交、阴阳互依、刚柔并济、相反相成之道，通其变化，知其必然，并以之律己、齐家、治国、平天下，谓之‘文’”。如《周易·系辞》说：“仰则观象于天，俯则观法于地，观鸟兽之文，与地之宜，近取诸身（阴、阳），远取诸物（天、地、山、泽、风、雷、水、火），始作八卦，以通神明之德，以类万物之情。”又言：“参伍以变，错综其数，通其变，遂成天地之文。”《易》总天道、地道、人道、时变之四维为一个整体，纵横道理而求其德，故有“天文”“人文”“鸟兽之文”等分称。若用现代通俗之语表述，即研究、总结、掌握客观自然规律，以之为指导思想而做事业，就是“文”。它属于形而上的抽象范畴。在我国，“文化”一词在古代一般指“文治教化”。南齐王融《三月三日曲水诗序》称：“设神理以景俗，敷文化以柔远。”这些说明文化最早含有文治和教化之意。

英文 Culture（文化）一词来源于拉丁文的 Coltere，意为“耕作出来的东西”，表明文化是与“自然存在的东西”相对立的，是人的主观意识对客观存在的一种反映。国外有学者将其表述为：“文化是一种复杂体，它是包括知识、信仰、艺术、道德、法律、风俗以及作为社会成员的个人所获得的其他任何能力、习惯在内的一种综合体。”

毛泽东在《新民主主义论》中指出：“一定的文化是一定社会的政治和经济在观念形态上的反映。”1982年我国出版的《简明社

会科学词典》认为，文化是人类在社会发展过程中所创造的物质财富和精神财富的总和，有时也特指社会意识形态以及与之相适应的制度和组织机构。《英国大百科全书》（1973—1974年）将文化的概念分为两类。一是一般性的定义，即文化等同于“总体的人类社会遗产”。二是多元的、相对的文化概念，即“文化是一种源于历史的生活结构的体系，这种体系往往为集团的成员所共有”，它包括这一集团的“语言、传统、习惯和制度，包括有激励作用的思想、信仰和价值，以及其在物质工具和创造物中的体现”。美国著名人类学家克莱德·克鲁克洪教授认为：“文化是人类历史上所创造的生存式样的系统，既包含显形式样又包含隐形式样。它具有为整个群体共享的倾向，或是在一定时期中为群体的特定部分所共享。”我国当代著名文学家余秋雨，2012年在《何谓文化》一书中写道：“文化是一种包含精神价值和生活方式的生态共同体。它通过积累的引导，创建集体人格。”关于文化概念的界定，迄今为止仍无权威定义，但国内外文化学界各种各样的定义基本都包括同样的含义。文化是相对于“原始、自然”和“野蛮、蒙昧”而言的，通常指整体的发达程度、积极成果和面貌；文化是人类改造自然、社会和人类自身活动的成果，体现了人的精神风貌、心理状态、思维方式、价值取向等。

文化是人类在社会历史实践过程中所创造的物质财富和精神财富的总和，是人类群体共同享有的物质实体、价值观念、意义体系和行为方式，是人类群体的整个生活方式和生活过程。具体来说，文化是指一个国家或民族所拥有的历史、地理、思维方式、传统习俗、行为规范、生活方式、风土人情、文学艺术、价值观念等。无论何种文化，其本质性内涵是哲学，是价值观、人生观、世界观、生存思想与方法的各方面的体现。因此，狭义的文化是指社会的意识形态，以及与之相适应的制度和组织机构。

（二）作用

文化实力和竞争力是国家富强、民族振兴的重要标志。由于文