


潍坊市人民医院 文化建设手册

◎主编：孙丽福 卢洪凯 董光 张晓乙 王冰




天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社

潍坊市人民医院 文化建设手册

◎主编：孙丽福 卢洪凯 董光 张晓乙 王冰

天津出版传媒集团
天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

潍坊市人民医院文化建设手册 / 孙丽福等主编. —
天津:天津科学技术出版社, 2019.5
ISBN 978-7-5576-5778-9
I. ①潍… II. ①孙… III. ①医院文化-建设-潍坊-手册 IV. ①R197.3-62
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 220959 号

潍坊市人民医院文化建设手册
WEIFANGSHI RENMINYIYUAN WENHUA JIANSHE SHOUCE

责任编辑:王连弟

出版: 天津出版传媒集团
天津科学技术出版社
地址:天津市西康路 35 号
邮编:300051
电话:(022)23332399(编辑部) 23332393(发行科)
网址:www.tjkjbs.com.cn
发行:新华书店经销
印刷:潍坊鑫意达印业有限公司

开本 787×1092 1/16 印张 14.75 字数 300 000
2019 年 5 月第 1 版第 1 次印刷
定价:68.00 元

编委会成员

主 编：孙丽福 卢洪凯 董 光 张晓乙
王 冰

编 委：（按姓氏笔画排序）

刘 洋 杨 舸 张志宏 张清华
陈泽坤 季晓琳 徐 慧 陶 烜
韩星波

前 言

一直以来，我们都坚信文化是医院的灵魂，是医院价值观最有力的体现，是医院发展的精神支柱，是医院管理的最高境界。我们常讲“一方水土养育一方人才”，同理，有什么样的医院文化就能培育出什么样的医院员工，有什么样的医院文化就能产生什么样的医疗服务、技术水平……这就是我们为什么一再加强医院文化建设的原因。

文化若水，润物无声。始建于 1881 年的这所百年老院，引领时代浪潮、探寻医学进步，一代代医务工作者在医、教、研、管理各项工作中，始终践行以人为本、大医精诚的医者仁心，逐渐积淀了具有自身特色的优秀文化价值理念，打造了带有强烈文化烙印的员工队伍，塑造了百年老院的品牌形象。

如今，时代的发展及百姓对于医疗需求的提高，让我们深感新时期医院发展所面临的机遇与挑战，这就需要将文化建设作为医院的长期任务不断培育。为此，我们想通过《医院文化建设手册》的形式，使医院文化得到展示、弘扬，再一次落地生根、枝



繁叶茂。该书是在对医院文化、历史沿革、发展壮大调研梳理的基础上，借鉴国内同行业文化建设经验，将医院的文化基因梳理、整合、提炼和升华，使其更具时代特征，更符合未来发展需要，从而便于全体员工领会和践行，以充分发挥文化引领战略、凝聚人心、鼓舞士气、约束行为的作用，为实现医院“引领潍坊、服务鲁中、辐射全省的高水平省级区域医疗中心”的美好愿景提供精神支撑。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”优秀的医院文化绝非自然生成，必须在积极倡导和精心培育下坚持不懈地用心建设，这个过程可能是漫长的、曲折的，需要一代代人长期努力方可形成。让我们怀着爱心和责任，用行动精心浇灌“潍坊市人民医院文化”这片乐土、花园，为实现我们守护人民健康的崇高使命而不断传承、实践、前行！

编者

2018年12月



目 录

◆ 医院文化概述	1
◆ 人民医院赋	6
◆ 第一篇 历史文化篇	
◎篇首语	9
一、医院诞生(1881-1883)	10
二、医院沉浮(1884-1941)	10
三、医院成为集中营(1942-1945)	12
四、医院新生(1946-1950)	13
五、医院成长(1951-1977)	16
六、医院重构(1978-1991)	19
七、医院快速发展(1992-2006)	23
八、医院跨越发展(2007-2011)	27
九、医院创新发展(2012-2018)	32
十、医院发展规划与愿景	41
◆ 第二篇 精神文化篇	
◎篇首语	49
一、医院文化理念	50
二、医德格言	53

◆ 第三篇 视觉文化篇	
◎篇首语	57
一、VI 视觉识别系统	58
二、VI 视觉识别系统元素应用	62
◆ 第四篇 文化实践篇	
◎篇首语	77
一、科室文化理念	78
二、医院文化故事	136
◆ 附录:	
潍坊市人民医院文化建设规划方案(2016-2020 年)	201
员工行为规范	206
文明服务规范	211
窗口服务承诺	215



医院文化概述

医院文化是从企业文化衍化而来，是美国学者在 20 世纪 70 年代初首先提出，在企业界中总结出来的一套关于人与人之间、人与企业之间、企业与社会之间关系的学说。其理论研究的核心是人，是企业群体中人的意识、言行举止、行为形态以及企业在社会中的形象。二十世纪人类最大的贡献是建立现代管理模式，因此，当前人们更多地倾向于把医院文化作为一种管理理论。通过加强医院文化建设，形成良好的文化背景氛围，对医院每个员工产生长期的潜移默化的影响和熏陶，达到对群体价值观和行为准则的共同认可，进而为患者提供人性化服务。

一、医院文化的内涵

医院文化的定义：

所谓医院文化，是医院价值观在其指导思想、经营理念、管理风格和行为方式上的反映。具体来讲，就是指医院在一定的民族文化传统、地域文化特色中逐步形成的具有本医院特色的价值观念、基本信念、管理制度、行为准则、工作作风、人文环境以及与此相适应的思维方式和行为方式的总和。医院文化存在于医院发展过程中，存在于医院一切活动及环境中。每一位医院员工

在医疗、护理、沟通等服务过程中的工作态度、职业行为、沟通习惯、精神面貌等都能体现或反映出一个医院的文化理念和建设的成效。

医院文化建设的两种形态和四个层次：

医院文化具有外显和内涵两种形态，物质文化、制度文化、行为文化和精神文化四个层次。精神文化和制度文化体现在内涵建设之中，是通过外显的物质文化来体现。物质文化和行为文化体现在外显形态之中，折射出来的却是医院精神和内涵。医院文化通过外部和内部、物质和精神的不同表现形式体现出来。

1.物质文化，也称为基础文化，包括医院环境、医疗设备、院容院貌、服务设施等。物质文化是医院实力的具体体现，是医院塑造良好形象的物质保证。加快医院物质文化建设，为病人提供整洁、温馨、舒适、便利的诊疗场所，能够给肉体与精神承受巨大痛苦的患者以心灵抚慰，增进机体活力，从而早日康复。同时，能够使医院员工在繁忙的工作中感受美，得到精神上的休息，进而激发工作积极性和创造性，增强医院发展后劲，为医院发展提供良好的支撑平台。

2.制度文化，也称为保障文化，包括管理体制、政策法规、规章制度、工作守则及管理目标等。“没有规矩，不成方圆”，制度文化作为医院文化的主体构架，是医院价值观念、道德标

准、行为准则和技术发展的具体要求，也是以法治院、规范行医的重要保证。加强制度文化建设，首先应当根据患者需求和医院发展建立和完善各项制度，强化培训，使全体员工能够自觉遵守，变制度约束为习惯养成。同时，坚持规章制度面前人人平等，做到奖惩结合、奖惩分明、奖惩及时。

3.行为文化，也称为形象文化，包括全体员工的医疗水平、言行举止、穿着装束、精神风貌、风度气质等。良好的员工行为能够使患者对医护人员产生亲切感、信任感，对医院产生信赖和忠诚。加强医院行为文化建设，要确立“以人为本”的服务理念，牢固树立“以病人为中心，以质量为核心”的服务意识，认真履行法定义务，维护患者各项权益，完善各种便民利民措施，为患者提供优质的医疗服务。

4.精神文化，也称为核心文化，包括医院精神、奋斗目标、价值取向、理想信念、服务理念等，是医院文化的核心和灵魂，是医院全体员工在长期实践中建立起的群体意识，是医院发展的原动力。精神文化一旦形成并被职工认同，就会产生规范和自律作用，凝聚士气，把职工的思想行为统一到医院发展的轨道上来。

二、形象识别系统的导入

医院识别系统（Corporate Identity System,CIS）定义：

CIS，一般被译为企业形象战略或企业识别系统。它是企业将经营理念、文化以及经营活动等传达给公众，使公众对企业产生认同，从而提高企业竞争能力的经营战略。

医院识别系统就是把医院文化和经营理念统一设计、整体建设和发展，利用视觉系统表达出来，使全院职工共同认可，形成自己独特的医院形象和印象，从而提升医院的品牌。

CIS 的组成：

包括理念识别（Mind Identity,MI）、视觉识别（Visual Identity,VI）和行为识别（Behavior Identity,BI）。

MI：理念识别

是一个医院的形象定位和明示，主要由医院最高目标、经营哲学、医院精神、职业道德、工作作风和宗旨组成。在医院识别系统中，核心是 MI。它是最高决策层，给整个系统奠定了理论基础和行为准则，并通过 VI 与 BI 表达出来。

VI：视觉识别

采用统一的识别标志，以标志、标准字、标准色为核心，展开完整、系统的视觉表达体系。将医院的经营理念、价值观念、服务理念等抽象的概念，以视觉的方式进行外化，转换成可识别的形象符号，使社会公众能一目了然地掌握医院信息，形成持久记忆和深刻的视觉效应，并产生认同感，从而塑造出医院所独有



的医院形象。

BI：行为识别

包括员工教育、员工行为等规范的确立以及通过管理制度来实施这些规范，是医院理念的行为展示，是医院和员工把医院理念转化为行为的一种符号。

CIS 导入的意义：

1.有利于取得患者的认同感。CIS 的导入和开发，可以帮助医院创造有序、独特和统一的医院识别系统，提高医院的知名度和美誉度，从而使公众对医院产生好感和依赖，为医院的发展提供良好的认同氛围。

2.有利于增强医院的凝聚力。简单地说，由于 CIS 是通过统一医院的“大文化”来塑造医院统一形象的，因此，CIS 的实施，可以逐步形成统一的价值观和价值标准，使医院内部上上下下达成共识，进而产生巨大的内聚力，达到“整体大于部分之和”的效果。

3.有利于增强医院的吸引力。由于 CIS 表现了医院形象的本质、特性和优势，因此，CIS 的实施可以达到提升医院无形资产价值，提高医院“品位”的目的，有利于增强医院号召力，吸引更多的优秀人才。

人民医院赋

苍山巍巍，淮水流长。昭昭日月，步履铿锵。沐儒家文化之精髓，奏鸾飞燕舞之乐章。禀大医精诚之铭训，沐改革开放之辉光。泱泱底蕴，彰救死扶伤之凛节；名院百年，塑医学栋梁之殿堂。

南瞻沂山，北望渤海，潍县宝地，风筝故乡，名院斯部，饮誉八方。广文古松叠翠，虞河潺水流响。观院内遗址，楼阁建筑中西合璧，风貌华洋并起，亭台轩榭，曲岸回廊；感人文韵味，钟灵毓秀博古鉴今，济风吐纳雅气，砾石林园，草绿花香。

夫历史潮流，推西学东渐。百又三十年前，北美长老会牧师狄乐播公呕心创基椽于此，时设教堂、学校、诊所三位一体，乃称“乐道院”。融传教、教化、医疗于一身，传乐善好施之道，布博爱互济之福音，讲天道酬勤之哲理，施救死扶伤之仁术，以树悬壶济世之精神。广招学子，有教无类；优扶病家，济困扶贫。后历经沧桑，几经沉浮、变迁，多易其名，直至公元一千九百八十四年正式定为现名。逾一世纪间，经抗日战争洗礼，力掀救亡高潮；参赴解放战争数没。及至中华人民共和国成立，百废待兴，又罹十年浩劫，历史震荡；幸遇改革开放，世纪变迁。岁月倥偬，文化繁衍。恒定不变者，乃数代医护拯危扶疾之举，造福病家之谋，忠诚执着之操守，扶伤救死之精神。

仁心蕴远，薪火相继。今日之医院，崛起山东，蜚声北华，



群贤毕至，才俊舍斯。临床诊疗妙手回春，科研硕果屡创辉煌。娓娓道来，如数家珍：建国翌年开展之角膜移植术雄冠齐鲁誉满京华，居全国次席；改革开放初年之颞颥疗法救治肠扭转荣膺全国科技大会嘉奖；其后，喉发音钮发明饮誉华夏，肝肾移植、多学科联袂介入手术傲填数项空白……及至今日，医院容两千余名白衣战士，年收治六万例患者，门诊量突破一百又二十万人次。凡百余年来，医护携手，每挽狂澜于既然倒，解危难于瞬息。非典、抗洪、甲流肆虐，团结协作勇挑重荷；抗震救灾，不辱使命远驰他乡。

博采他山之石，开阔视野，众医护先后分赴世界各地参观研修；交流经验，邀外埠学者莅临传经，更扬名院之辉。论语名言，四海皆兄弟；先贤教义，人类同舟济。医生者，救死扶伤也。医院文化，根植于此；医院精神，大成如斯。

时光荏苒，名院已百三十岁矣。见证驱人间疾苦、除世上疮痍之历程。所幸后学勤奋，不负先贤；新辈立誓，精勤不倦。寄高志于乾坤之清，怀低调于血脉之浓。令生命始极多份亮丽，令生命终极少些许遗憾，付出于斯，心慰于斯矣！

悬壶济世，福祉人寰。阖院同仁，志强怀德；泽沛群生，无愧岁月；扬帆破浪，再绘丹青。

(作者：内分泌科 柳林 写于130周年院庆)

琴道院





第一篇 历史文化篇

翻开五千年历史画卷，灿烂的中华文明跃然纸上。潍坊市人民医院——这所有着137年历史的百年老院，从1881年的“乐道院”开始，一代代员工薪火相继、呕心沥血、艰苦奋斗、无私奉献，在救死扶伤的征程中留下了可歌可泣、浓墨重彩的一笔。

137年来，医院始终坚持以人为本，秉承大医精诚人文医学理念，坚持科学发展，不懈怠、不虚张，各项业务功能日臻完善，医疗技术不断提升，服务管理愈加科学、精细，现已发展成为集医疗、教学、科研、急救和预防保健为一体的三级甲等医院，山东省省级区域医疗中心、山东省综合类紧急医学救援基地。