

# 关注医院文化建设 提高医院竞争实力

张卫平

【关键词】 医院管理；文化建设；竞争力

【中图分类号】 R197.3 【文献标识码】 A 【文章编号】 1008-7044(2006)05-0439-03

医院文化是形成医院核心竞争力的黏合剂,一个富有生机、健康发展的医院必然是先进理念的载体和物化。在目前环境和条件下,医院文化建设越来越显示出重要性和不可替代性,对于医院的生存和发展尤为重要。因此,我们必须高度重视医院文化建设。

【作者单位】安徽省蚌埠市传染病医院,233000

【作者简介】张卫平(1950—),男,山东莱州市人,高级政工师,大学。

为,促进落实医疗规范常规。检查日常工作质量,促进提高终端质量。同时对医疗服务信息如:治愈好转率、无菌切口甲级愈合率、危重病人抢救成功率、医院感染率、基础护理合格率等进行考评公示。

2.1.5 发挥医院管理职能科室作用 医务科、护理部、医院感染科、防保科是医院质量管理的主要职能科室。市卫生局采取定期召开例会、座谈会,组织学习交流等形式提高职能科室的管理水平,同时定期考评职能科室管理工作,促使医院职能科室管理枢纽作用得到有效发挥。

2.1.6 纠建并举 树行业新风 贯彻管行业必须管行风的原则,在全省率先开展诚信医院创建工作。长期坚持职业道德教育与纠正行业不正之风并举,发现问题及时查处,纠歪风,树正气。

2.2 取得成效 10年来,全市医疗质量管理工作取得了明显成效,得到省卫生厅的好评。2000年在全省医政工作会议上作医疗质量管理经验介绍,2004年再次受到省卫生厅表扬。

2.2.1 病历书写质量逐渐提高 甲级病历率由1996年的33.6%逐渐提高到近年来的80%左右。

2.2.2 医疗质量统计指标满意 如治愈好转率、无菌切口甲级愈合率、危重病人抢救成功率、医院感染率等显示均取得较为满意的结果。

2.2.3 医疗技术水平稳步提高 市直市管医院拥有省级重点专科(专病)6个,市级重点专科12个。涌现出一大批先进集体和个人,市一院荣获全国“百佳医院”称号。

2.2.4 医疗安全得到保证 近10年二级以上医院未发生重大医疗事故和安全生产事故。

## 3 体会

3.1 医疗质量必须常抓不懈 医疗质量是医院管理的核心,是医院管理永恒主题。实践证明只有常抓不懈,医疗质量才能得到巩固和提高,医疗安全才能得到保证。无论什么时候管理松懈,医疗质量都会出现滑坡,医疗安全隐患就会出现。

3.2 依法执业是保证医疗质量的基础 超登记科目执业、非

## 1 医院文化建设的基本内涵

医院文化建设是指医院在长期的发展过程中所形成的,并为整个群体成员所共有的理想信念、价值观念和行为规范。它是医院在运行、管理活动中不断总结、提炼、培育、升华的结果。由于医院自身作用的特殊性,医院文化的基本内涵主要包含:高度重视人群健康的社会责任感;“以患者为中心”、平等待患的服务观念;献身医学、严谨求实的科学态度;诚实守信、团结协作的工作操守;爱岗敬业、服务社会的价值取向<sup>[1]</sup>;与

卫生技术人员从事诊疗工作等违法执业行为是医疗安全的最大隐患。造成这种情形的原因在管理层,比较容易忽视且难以纠正。我市采取形式多样的卫生法律法规教育和管理强化,管理者的法制意识逐渐增强,由当初对医疗质量督查有抵触情绪转变到主动接受或虚心请教,进而促进全员法制观念转变。

3.3 基础医疗质量管理是根基 基本的医疗规章制度是经过长期的医学实践形成的,有的甚至付出了生命的代价换来的,这些基础的也是最重要的、简单的也是难以坚持的<sup>[1]</sup>。在医院质量管理中,谁重视并坚持基础医疗质量管理,医院的医疗质量及生存与发展就有了根基。

3.4 医疗文化建设不可忽视 俗话说“人管人管死人,制度管人制约人,文化管人管灵魂”。医疗质量管理体系执行难的关键在于部分职工(管理者)主动服务意识不强,敬业爱岗精神不够。医院的文化建设做的得体,可激发职工的工作积极性,自觉地遵守医疗管理规章制度及疾病诊疗规范常规,成为促进制度执行的动力<sup>[2]</sup>。

3.5 四级质量控制网构建医疗安全保护屏蔽 卫生局的医疗质量督查办公室、医院的质控办(职能管理部门)、科室的质控小组、质控员构建了医疗质量管理四级控制网,对有效地加强管理,及时纠正存在的问题,起到了屏蔽差错事故保障医疗安全的作用。

3.6 卫生行政部门的积极引导 促进整体管理工作的持续改进 卫生行政管理部门牵头组织抓医疗质量管理可加强院际经验交流,相互取长补短,形成齐抓共管的气氛,带动行政区域内医疗机构医疗质量管理水平整体提高。

## 【参 考 文 献】

- [1] 符逸. 加强医疗质量监控,有效防范医疗纠纷[J]. 中华现代医院管理杂志,2004,2(5):86-88.
- [2] 张永成,杨娇玲. 谈心在医院思想工作中的开展与作用[J]. 中华医院管理杂志,1999,15(6):376.

(收稿日期:2006-03-13)

时俱进、勇于创新的思维方式;遵章守纪、慎独勤勉的行为规范。医院文化建设就是围绕上述基本内涵,坚持“以人为本”这个基础,通过使广大职工确立诚信理念、服务理念和质量意识,调动和激发职工的积极性和创造力,满足他们合理愿望,培养其主人翁意识,创造和谐的工作环境和良好的人际关系,实现科学管理的新境界。

## 2 医院文化建设的重要作用

随着市场经济的逐步发展和完善,卫生体制的改革将进一步深化,这必将给医院的内外部环境带来深刻变化,医疗市场的竞争也越来越激烈。医院文化是一种以人为本的新型经营管理模式,是医院三个文明建设的综合体现。医院的文化力量就是医院的精神、形象、群体意识、价值观念以及领导者和职工的思想、文化、道德素质等在医院运行中产生的能动作用。医院管理仅仅靠制度和纪律是不够的,还应重视职工的价值观念、精神激励、人文精神等方面的作用。通过高度重视、大力宣传普及医院文化,积极探索医院文化建设的新途径,从而使医院文化建设在提高职工素质,增强整体意识、树立医院形象,增强凝聚力和约束力等方面发挥巨大作用,以医院文化建设促进医院改革的不断深化,真正提高医院的综合实力和市场竞争能力。

## 3 重视医院文化建设 提高医院竞争实力

### 3.1 以人为本是医院文化建设的基础

人是生产力各要素中最活跃、最具变化性和能动性的因素。教育、调动职工的积极性是提高医院管理的主要任务和关键所在,是一个医院获得成功的根本保证。作为医院的管理者,坚持“以人为本”一是要尊重人格。管理者必须认识到自己的管理只是工作管理,不能掺杂其它内容。管理者应当充分尊重被管理者,双方相互尊重,加强沟通。二是要突出柔性管理,要注意发挥人的潜能。它主要通过目标管理和提高工作吸引力,为职工主动性和创造性的发挥提供更大的空间。三是要构筑双赢平台。要让职工明白,只有在医院这个平台上,自身利益才能得到最大限度的实现,只有医院发展了,才能给自身发展提供更大的空间。同时,医院要为职工提供宽松、愉快的工作、生活环境,要注重职工素质的提高,特别是专业技术人员素质的提高。在知识和技术密集型的现代化医院里,技术需要人去发挥,效益要靠人去创造,职工的积极性一旦被充分调动起来,就能体现在对患者服务的高质量上,形成管理思想以职工为中心,优质服务以病人为中心的良性循环。

### 3.2 诚信理念是医院文化建设的显著标志

诚信是宝贵的无形资产,是维系真、善、美的源泉,是医院发展、进步的基石和阶梯。一个医院的精神财富和价值资源,它不仅是一种品行,更是一种责任;不仅是一种道义,更是一种准则;不仅是一种声誉,更是一种品牌。医院讲诚信就必须一切从患者的利益出发,真正践行“以病人为中心”,全心全意为患者服务的宗旨,并持之以恒地坚持下去,将诚信的理念融化于医院文化建设之中,使诚信服务成为每个职工的行为准则,成为自我约束的行为规范。医院在为患者提供医疗服务过程中,认真履行服务承诺,就可使患者对该医院产生较高的“信任度”,而这种信任度往往就成为患者评价医院优劣的重要因素。同样的道理,如果患者就诊时,你待他就象自己的亲戚、朋友那样,处处替

他考虑、热情为他解答问题,仔细为其诊治疾病,医患之间建立了一种信任关系,这样,患者不但会成为你的老“顾客”,还会介绍新“朋友”。

当前“看病贵”、“药品价格虚高”等成为社会关注的热点问题,尽管许多医院采取了明码标价、“一日清单制”,但是患者仍然意见很大,仔细分析,医院的诚信度较低可能是主要原因。近两年,我院在参加全省卫生系统“创建诚信医院、诚信科室”活动中当选的两个优胜科室,其收治患者数一直比其它科室多出近一倍,科室医、护人员的收入也比其它科室相同级别的人员多出三分之一。

### 3.3 服务理念是医院文化建设的重要内容

医院文化建设的要求必须重视群体行为的培育,这是事业取得成功的关键。培养群体价值观中重点是培育全心全意为患者服务的理念,这是医院赖以生存的根基。因为有了患者,所以才有了医院的存在。从这个意义上说,病人是医院员工的衣食父母,为患者服务就是为我们自己服务。患者首先是社会人,需要得到别人的尊重。随着社会进步和人们观念的转变,患者在知情权、参与权、隐私权等人性化服务方面提出了更高的要求,我们要在整个诊疗过程中,让患者都能感受到尊重、关爱和保护。为此,我院着重在提高服务质量上做文章,对所有护理人员进行了礼仪培训,做到规范化操作、使用文明用语。从患者进入门诊大厅开始,我们的导医服务就启动了,从检查到办理住院手续,实行宾馆式全程陪同服务,护士一直将患者送到病床前,当面与病区责任护士进行交接,使患者切实感受到亲人般的温暖。其次,患者不是一个健康的社会人,解除病痛是每位患者最大的愿望,也是医院职责所在。以患者为中心要有视患者如亲人的服务理念,竭尽全力为患者排忧解难。在检查治疗过程中按照新的医学模式,关注患者生理、心理的变化,选择最佳方案、最优价格、积极治疗。同时,医护人员要主动与患者沟通,告知用药、检查等治疗措施,以及在饮食、生活等方面需要注意的问题,使患者对疾病有所了解,调适心态、树立信心、主动配合,增加医疗安全感和信任感。由于传染病患者的特殊性,许多患者往往只是临床治愈,院后服务作为以患者为中心的服务理念的延伸,自然而然产生了。我们的医生与每个经治的出院患者建立了定期联系制度,实行跟踪服务,定期打电话了解患者身体情况,提醒注意事项,指导家庭康复。

### 3.4 争创一流理念是医院文化建设的方向

医疗质量是医院管理的永恒主题,是医院全部工作的生命线,没有争创一流业绩意识的队伍,终究是无法生存的。我们在实行“科室定岗、任务定量、质量定标、经济定额”综合目标管理的同时,把培育“质量第一”的意识放在突出位置,提出“工作程序化、诊疗规范化、岗位职业明确化、考核培训经常化”的“四化”要求,每周对各科室医疗质量情况进行一次检查,定期公布检查考评结果并与当月分配挂钩。并明确提出各临床科室全年归档病历和现病历甲级率需达到95%,杜绝乙级病历;全年医疗差错不得超过5次,杜绝医疗事故。多年来,在市卫生局组织的医疗文书书写比赛和病历随机抽查中,我院均名列前茅。在每季度一次的病历满意度调查中,患者满意度始终保持在96%以上。保安全、创一流的意识已深入人心,从而有效地保证了医疗安全和医院的健康运行。

# 问题教学法在德育教学中的应用

蓝淑华

【关键词】 问题教学法；护理专业；德育课

【中图分类号】 R47 【文献标识码】 A 【文章编号】 1008-7044(2006)05-0441-03

护理专业学生普遍存在着重专业课程轻普通课特别是轻德育课的思想,在市场经济条件下,这种偏见显得尤为突出。学生对德育课学习比较被动,甚至只是应付考试而已,这样,必然严重影响到德育课的教学效果。如何变被动为主动,激发学生对德育课的学习热情,这正是摆在德育工作者面前的新课题。笔者认为,必须从改革教学法入手,而实施“问题教学法”是解决这一问题的有效途径。

## 1 护理专业学生德育课学习被动的原因分析

1.1 学习目的不明确 护理专业学生年龄小,社会阅历浅,对马克思主义在社会科学中的地位、作用不甚了解,所以学习比较被动。

1.2 社会不良风气的影响 一些学生亲眼目睹现实中的许多不正之风,加上他们看问题比较片面,认为理论与实际不相符,认为德育课是空洞的说教,因此学起来劲头不大。

1.3 专业思想不牢固 护理专业许多学生是因为中考成绩不理想,上高中无望才勉强报考,专业思想不牢固,认为当护士就好像当上“高级奴才”、“高级保姆”,加上社会上受歧视,工资待遇低等等原因。因此她们认为只要懂得些医疗护理知识就行了,学不学德育课无所谓。

1.4 有畏难情绪 教材内容多,面面俱到,加上课时有限,不能系统阐明,学生对问题的理解经常处于“夹生饭”状态,产生畏难情绪。

## 2 护理专业学生德育课“问题教学法”的实践

古人曰:“学起于思,思源于疑”。心理学家也认为,对一事物有疑才会有解疑的神经活动。对问题有疑,就会千方百计寻找答案,才会多加思维。相反,无疑无问,思想就僵化,失去思

【作者单位】漳州医学护理职业学院党委办公室 363000

【作者简介】蓝淑华(1961—),女,畲族,福建漳浦县人,讲师,大学。

医院硬件条件如何,直接关系到医院的发展。同时,也影响着医院的文化建设。我们自1998年以来,投资近3000万元新建了84000m<sup>2</sup>现代化病房大楼和6000m<sup>2</sup>医技等辅助用房,投资300万元,改扩建了门诊大楼;投资近千万元购进了包括生物安全柜、日立全自动生化分析仪、PCR荧光扩增仪、全自动酶免分析仪、时间分辨仪、血液透析仪,彩超等一大批先进的诊疗设备;全院实现计算机网络化管理,硬件建设跨入了现代化行列。院区内数千平方米植树种草,一年四季绿草如茵,繁花点缀,进入医院让人感到勃勃生机,充满活力。既为患者提供了优美、舒适地休养环境,也为陶冶职工情操,促进医院文化建设创造了有利条件。

当今,医院文化建设已成为医院发展的重要组成部分<sup>[2]</sup>,

维的积极性。所谓“问题教学法”,实际上就是将课程内容问题化,把教材定论形式的知识和理论转化为“问题”形式,变被动接受式学习为积极主动式学习,变教师单维度讲授式的枯燥乏味的课堂为师生相互交流、积极互动的课堂<sup>[1]</sup>。课程内容问题化的关键是挑起学生认识上的矛盾,形成认识冲突,使处于问题中的学生产生强烈的追本求源的欲望,从而提高听课效率<sup>[2]</sup>。“问题教学法”不仅能让系统地掌握到基本理论,而且能让学生掌握分析问题和解决问题的思维方法,达到“将知识和理论转化为方法”的教学效果。

我在德育课教学中实施“问题教学法”的主要做法是:以每一次课(两节课)为单位,在对教材充分消化提炼的基础上将教材内容或教学中要解决的重点问题,精心设计成富有启发性的问题,然后把问题预先告诉学生,让学生带着问题精读课本,查找解决问题相关资料,初步得出自己的观点。这样,学生就会怀着证实自己观点正确与否的好奇心进行听课,从而提高听课效率。教师通过课前提问或引导学生讨论,发现学生对该问题的掌握情况,然后有针对性地进行讲授,最后得出问题的结论。

德育课实行问题教学法受到护理专业学生的普遍欢迎,激发了护生们的热情,使护生们学习的积极性、主动性得到了极大的发挥,取得了可喜的教学效果。我在给护理专业学生上《经济与政治基础知识》这门课时采用问题教学法,在教学过程中,我精心设置每堂课的问题,例如:当上到第六章《经济和我国对外经济关系》时,我设置了两个问题让学生思考:一是中国引进外资,实行对外开放,会不会导致资本主义?二是借鉴资本主义国家的政策、法律,是否会走上资本主义道路?通过课前提问,我发现学生对第一个问题存在模糊认识。有的学生认为,对外开放,资本主义一些腐朽的东西会趁机而入,而且资本主义目前比我们强大,有可能会被他们演变成资

医疗市场的竞争可以说是技术和服务的竞争,但更深层、更重要的是医院文化的竞争。通过加强医院文化建设,医院就能更好地为患者提供医疗服务,注重人的全面发展,增强凝聚力,不断提高医院的整体效率和经济效益,并形成独有的核心竞争力,从而在日趋激烈地竞争中立于不败之地。

## 【参 考 文 献】

- [1] 邱国松. 浅谈医院人文精神的培养与实践[J]. 中华医院管理杂志, 2004, 20(11): 684-685.
- [2] 周学君, 王 扬, 杨 俊. 医院综合竞争力的评价研究[J]. 中华医院管理杂志, 2003, 19(11): 689-690.

(收稿日期:2006-03-16)