

加强医院文化建设的实践与体会

汤亦香

宜兴市肿瘤医院

〔摘 要〕 在医院建设与发展中,“人的思想”问题被摆上了越来越重要的位置,过去单向灌输和只注重单一理论学习的观念已经无法满足医院和谐发展的需要。笔者就加强医院文化建设,谈了自己具体工作的实践和体会。

〔关键词〕 医院;文化建设;实践

〔中图分类号〕 R197.3 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 2095-7165 (2020) 01-198-02

随着我国政治、经济、文化的快速发展,社会上各种思想激荡,一些不良风气必然影响着医疗行业。医疗工作的高投入性、高风险性在公益要求下,部分医务人员的价值取向不可避免地受到影响而发生偏移,容易产生医德感削弱、义务感淡漠,滋长拜金主义、享乐主义、个人主义等不健康思想,加上沟通不良和舆论影响,导致整体医患关系日益紧张。

一、加强医院文化建设的实践概况

笔者所在的是一家年轻的肿瘤专科医院。近年来,医院坚持可持续发展战略眼光,通过摸底调研,完善了文化建设的组织体系、发展规划和推广载体,始终践行“以病人为中心”的永恒宗旨。院领导和职能科室深入基层、以身示范,主动接受各方面监督,保障各项制度落到实处;坚持“以人为本”,关注职工的主人翁意识和创新精神,多形式倡导爱岗敬业、廉洁自律的职业道德;充分发挥了党、工、妇、团的作用,积极参与扶贫济困、社区服务、健康教育等公益性社会活动。在拓宽载体和主题活动中打造了服务品牌,使医院精神深入人心、外化于行,增强了整体的凝聚力和竞争力。

二、加强医院文化建设的具体落实

(一) 在科学规划中明确医院文化建设发展方向

医院把文化建设纳入总体发展规划,建立了以党组织为领导,工会、团委、妇联齐抓共管的组织领导体制,制定并完善了学习教育、评估和监督激励机制。基于问卷调查数据,立足发展目标和医疗特色,制订了符合医院实际的文化建设发展规划。并在实施过程中,不断完善规章制度,落实“一岗双责”,把行风建设与医疗业务工作同计划、同实施,列入综合考核之中;成立医院行风评议领导小组,落实了医德考评制度;坚持行政查房、满意度调查、工休座谈会制度,加强了院内外行风监督力度;同时强化廉政教育和法制宣传教育,启动不良行为记分 IC 卡,积极完善约束机制。

(二) 在全员参与中提炼医院文化建设核心内容

一是开展了一系列“请进来、送出去”的学习活动:组织专兼职人员外出考察,学习借鉴兄弟单位的先进经验;聘请专业教授来院“传经送宝”,丰富职工文化建设方面的认识。二是从发展历程和服务特色入手,举办了文化建设研讨会,征集医院院徽、愿景、目标、发展战略等文化理念,充分挖掘和提炼出医院文化的核心内涵。三是编印《医院文化建设知识手册》,进一步统一职工思想,规范职工行为。四是实行院务公开,定期召开职工代表大会,为医院的发展和建设献计献策等。系列举措把全院职工紧密地团结起来,形成了“严谨求实、团结创新”的文化底蕴及管理特色。

(三) 在拓宽载体中加强医院文化建设培育力度

医院推行公开承诺服务,在醒目位置张贴核心价值观、讲文明树新风宣传海报,大力倡导团结协作、敬业奉献、弘扬正气的优良传统。在门诊部开设“凤凰书屋”,让职工和患者感受到医院的文化氛围。充分运用各类媒介和载体,宣传医院正面形象,营造健康和谐的舆论氛围。坚持发行医院院刊,报道院内的最新动态和职工喜闻乐见的消息,成为职工精神上进行沟通的园地。通过举办丰富多彩的主题宣传活动、书画摄影比赛、优秀护士评选、演讲比赛、纪律作风整顿活动等,开展“青年文明号”、“巾帼示范岗”等群众性精神文明创建活动,营造了健康向上的良好氛围,使医院文化内涵得到了进一步升华。

(四) 在主题活动中打造医院文化建设服务品牌

医院重视人文关怀,倡导“走近病人,亲近病人”服务理念,持续开展为住院病人过生日、“主动服务十个一”、电话回访和不定期家访、发放“医护联系卡”等活动,让“走近病人、亲近病人、帮助病人”的理念深入人心。坚持惠民利民,组织了“关爱肿瘤病人”赠医赠药、送医下乡、义诊、青年义工进社区、结对帮扶等服务活动,为会员、低保、优抚等对象减免了医药费共计上百万元,不仅丰富了医院文化内涵,还使医院精神和服务理念扎根于每位职工心中,并逐步变成了每个人的自觉行为。

(五) 在提高素质中强化医院文化建设核心内涵

坚持“以人为本”,把每一位职工都看成是医院的财富,尊重和重视职工的人格,以多种形式增加凝聚力,如专题讲座、征文演讲、征集医院宣传标语、野外拓展训练等活动。加强正面教育、职业教育和警示教育,完善了医院各项行风建设规定和医德医风考评制度,做好了重点岗位廉洁谈话和行业法规教育,引导广大职工树立正确的人生观和价值观,绷紧纪律之弦。重视学习型团队的打造,不断优化人才服务环境,制订详实的人才培养规划,对获得科技成果的职工进行奖励,充分调动了广大职工科技创新的积极性,成功培植了“科技兴院”的理念和氛围。

三、加强医院文化建设的效果体会

(一) 推动医院管理的规范,促进了学科建设的发展

通过文化建设工作的逐步推进,推动了医院管理的规范及特色专科建设,硬设施搭配软实力的组合打造了独有的诊疗特色,成为该地区肿瘤治疗手段最齐全的医院;现开放病床 270 张,每年完成放化疗 20000 余人次,手术 2000 余台次,

(下转第 200 页)

理质量,需要从以下几个方面入手:(1)医务科在管理的过程中,需要由不同科室主任进行全面教育与宣传,这在较大程度上可提升医务人员工作期间对不同制度的执行力;(2)对科室主任自身职责进行有效的强化,并在此基础上提升科室发展质量,这就需要科室主任从发展角度对医疗安全与质量管理进行深入分析,并在此基础上采取有效措施进行解决;

(3)需要对科室核心骨干力量相关工作进行有效的分配,这对医务科管理质量的提高具有较大促进作用。

3.2 提升医务科在医疗管理中的地位

医务科在管理发展的过程中,医院领导层需要对医务科的中心地位进行全面明确,并在此基础上对医务科管理期间的权利范围实施有效明确,在此过程中对医疗存在的隐患采取有效措施进行管理,不但能够提高医务科管理质量,而且也能为医院整体服务质量的提高奠定良好的基础^[3-5]。此外,应以病人为中心,并且在此基础上做好宣传教育工作,将患者自身利益放在首位,同时协调好医患关系。

3.3 提升医疗安全质量

医务科在管理的过程中,医疗安全在其中扮演着较为重要的作用,这就需要优化管理理念,并且在此基础上对发生的医疗安全事故原因进行深入分析。首先,随着以来保证体系不断完善,医务人员工作任务量不断增加,这就需要提升医务人员自身的专业性,同时避免医务人员工作中过度疲劳,能够将安全隐患降至最低。其次,将医疗安全落实到位,并

且在此基础上提升医疗核心制度执行力。最后,医院不同职能科室应在思想中达成共识,同时把医疗安全放在首位,以此提升医疗安全质量。

4 结语

综上所述,由于医务科是医院管理中重要科室,对医院管理质量的提升产生较大影响。因医疗行业改革后,增加了医务科管理难度,导致一些问题发生。为了提高医务科管理质量,需要对医务科人员职责进行有效的明确,并且在此基础上提升医务科工作人员薪酬待遇,同时对医疗管理质量采取有效措施重点提升。此外,还需要使领导层认识到管理工作质量提升的重要性,以此为不同环节管理的顺利实施奠定良好的基础。

[参考文献]

- [1] 侯彦东,姚利玲.医院管理中医务科的作用分析[J].大家健康旬刊,2017(4):286-287.
- [2] 陆樱.浅谈县级医院医务科工作的体会[J].广西医学,2002(8):47-48.
- [3] 官绯妍.探究医院卫生管理视角下慢病管理体系的重构[J].中国卫生标准管理,2019(15):95-96.
- [4] 林灯述,余丽花,冯静.分析患者满意度调查在医院管理中的作用[J].中国卫生标准管理,2019(14):61-62.
- [5] 陈朝东.医院医务科管理工作的难度分析与对策[J].心理医生月刊,2012(8):431-432.

(上接第 197 页)

清洗人员、检查人员都需要严格执行工作,要提升工作人员对工作的敬畏心理。要选择匹配人才,工作不匹配人员要及时更换,要确保工作质量为先。要完善管理制度,同时要通过人为人性化、合理性的管理来补充制度不足,做好灵活的调整调配。实际工作中,人员工作容易疲乏厌倦,长时间工作后容易形成自身的工作习惯与工作惯性,要及时的做好纠正,

甚至可以依据其工作特点设置对应的工作要求与管理处理,避免陡然的扭转其习惯导致的反弹情绪。要尊重其工作经验,但是也要合理逐步的优化。

综上所述,消毒供应中心手术医疗器械清洗质量影响因素较多,需要针对每个环节做质量管理,由此来更好的提升管理效果,保证器械清洗质量。

表 2: 各组患者器械清洗质量评分结果 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	钳类器械	管道类器械	精细类器械	器皿类	洗涤质量总分
观察组	98.14 $\pm$ 1.32	94.28 $\pm$ 2.11	96.72 $\pm$ 1.35	97.42 $\pm$ 2.15	97.15 $\pm$ 1.32
对照组	97.42 $\pm$ 1.09	89.75 $\pm$ 1.30	92.49 $\pm$ 1.26	92.56 $\pm$ 1.48	94.32 $\pm$ 1.05

注: 两组对比, $p < 0.05$

[参考文献]

- [1] 张琳.探究消毒供应中心手术医疗器械清洗质量的影响因素以及改善对策[J].养生保健指南,2019,(24):17.

- [2] 闫建华.消毒供应中心手术医疗器械清洗质量影响因素及对策[J].智慧健康,2019,5(4):36-38.

- [3] 林翠线,杨月玲.消毒供应中心手术医疗器械清洗质量影响因素及对策[J].中国卫生标准管理,2017,8(22):139-141.

(上接第 198 页)

以肿瘤诊治质量标准化、科学化和系统化管理模式来维护患者权益,凸显肿瘤专科品牌特色;促进了文化建设与行风建设、效能建设、各类公益活动等的有效结合,成就了医院的长足发展,并成功创建为“二级甲等肿瘤专科医院”,综合实力获得进一步提升。

(二) 提升职工的归属感,增强了职工的凝聚力

通过丰富的群体活动和学习培训,广大干部职工逐步明确自身在文化建设中的定位,认同、接纳并践行着医院文化理念,进而为患者提供优质、高效和温馨的医疗服务。通过自我推荐、公开招聘等把一批真正“想干事、会干事”的同志用起来,使管理队伍配备更强,结构更优,共同构筑医院与职工共同发展的双赢平台。同时在文化建设过程中,职工

的实际需求和困难得到解决,使其对医院及科室的归属感得到了提升,并利用医院文化的凝聚、约束、激励和塑造等功能,使医院健康保障功能得以充分发挥,树立了良好的社会形象。

(三) 提高患者满意度,增强了医院的品牌知名度

医院在文化建设工作中始终践行“以病人为中心”的永恒宗旨,不断提升医疗技术水平,积极参与扶贫济困、社区服务、健康教育等公益性社会活动,认真承担公共卫生责任,坚持以医院文化建设推动医院改革的深化,顺畅医患沟通渠道,用实际行动让患者感受到医院的人文关怀、价值理念和行为准则。在当前医疗服务体系还不能完全满足群众的健康需求,看病难、看病贵的问题仍然存在的情况下,该院的社会知名度和美誉度日益提升,综合服务满意率连续多年保持在 98% 以上。