

仁义礼智信

五常文化有效促进医院文化建设

河南大学第一附属医院 王莹 孙安琪 张翠丽

本期关注

编者按:

医院文化建设日益重要,直接影响着医院的生存和发展。

河南大学第一附属医院将仁、义、礼、智、信五常文化与医院发展相结合,形成以仁为本、以义为导、执中合礼、以智为根、以信相交的医院五常文化,内化于心,外化于行,在医院建设中发挥了应有的作用。

调查数据显示,五常文化可有效促进医院文化建设和医院发展,促进医患关系的和谐,更好地为患者服务。



中华文化源远流长,代表着中华民族深层的精神追求,代表着中华民族独特的文明积淀。儒家文化作为中国传统文化的主干,对中华文明产生了深刻影响。

习近平总书记对中国传统文化,尤其是孔子创立的儒家学说怀有浓厚的感情。在山东曲阜孔府考察时,习近平表示,研究孔子和儒家思想要坚持历史唯物主义立场,坚持古为今用,去粗取精,去伪存真,因势利导,深化研究,使其在新的时代条件下发挥积极作用。

在医患关系日趋紧张的大环境下,加强医院文化建设,建立和谐医患关系,必须立足中华优秀传统文化,弘扬儒学精神,打造新儒医,救国救民,济世安人。

医院文化建设现状

为了能够对症下药,有针对性地解决问题,本文就医院文化建设问题对开封市的4家三级综合医院进行了调查。

一、数据统计和结果

对医院职工调查时,在800份有效调查问卷中,参与者年龄在20年以上者67人、10~15年者113人、5~10年者216人、5年以下者404人;高层行政管理人员16人,中层行政管理人员43人,一般行政管理人员166人,临床医务人员575人。

在所调查的800名医院职工中,44.1%的人认为公立医院文化建设成效一般,49.5%的人认为医院的服务质量一般,53.8%的人认为医院的知名度一般,59.5%的人认为医院在同类竞争中的表现一般,35%的人认为医院存在声誉危机,34.5%的人不知道或漠不关心。

在调查中,笔者发现,88.8%的人不了解或了解一点儿文化管理,75.7%的人偶尔关注或不关注;82.5%的医院重视文化管理,91.9%的医院就医院文化某些方面进行了投资,但没有专门的医院文化管理制度,没有独立的文化管理部门,没有独立的文化预防应急方案及配套人员。

关于导致医院文化危机的原因,29.1%的人认为,职工素质、医疗技术、护理服务、服务态度、医疗设备、就医环境都有可能造成文化危机;70.9%的人认为,文化危机主要是由其中一个或几个造成的;85.3%的人认为,对医院文化危机的发生,医院应当承担主要责任;87.3%的人认为,医院是能够控制危机发生的;62.8%的人认为,医院未来发生医疗事件的概率为30%以上;79.8%的人认为,医疗事件的发生是医院的质量隐患导致的。

二、患者及社会大众对公立医院文化建设的评价

在210份有效问卷中,73.1%的人喜欢医院文化品牌,79.7%的人推荐亲戚朋友到医院就诊,37.7%的人认为医疗事件的发生反映了医院整体服务水平不高,86.8%的人认为医院应对医疗事件承担责任,67.5%的人认为医疗事件的发生在一定程度上是由医院的过错导致的,63.2%的人认为医院只要努力就能控制患者伤害结果的发生,35.3%的人认为医院再次发生医疗事件的概率在50%以上,58%的人认为医疗事件的发生是医院一贯存在的质量隐患导致的,41.5%的人认为医院服务与自己的期望有一定差距,48.1%的人认为医疗事件对自己原先对该医院期望的破坏程度达到50%以上。

由调查数据可知,目前公立医院文化建设现状为:人们对医院文化建设认知不足,文化建设存在盲目性,内容缺乏具体性、系统性,品牌建设流于形式,患者及社会大众大多对公立医院的品牌不信任,文化危机一触即发。

用五常文化促进医院文化建设

五常文化是儒家文化中的精髓。今天,医院文化建设日益受到重视,五常文化可以作为基本指导思想,明确医院文化建设的方向和方法。本文以河南大学第一附属医院为例,探索五常文化对医院文化建设的促进作用。

一、传承和发展传统文化,形成医院的五常文化

医院理念是医院的灵魂,是医院的精神支柱,是医院精神的凝练和提升。医院文化软实力,具有潜移默化的影响力、传承性和积极、健康的教化作用。医院可借助培训、讲座、新媒体等平台,在内部形成五常文化的共同认知和转化,在与患者及公众的接触中表达出医院的五常价值观。

精心策划的正面报道和患者的广泛赞誉,都可以改善和提升医院的品牌形象,将优秀的医院文化传递给广大人民群众,得到公众的信任、认同和尊敬。

二、践行五常文化,促进医院文化发展

1.以仁为本,构建医院良好声誉。

医学是仁学,也是仁学。河南大学第一附属医院加强仁本文化建设,实现了两个中心,即“以患者为中心”和“以职工为中心”的发展。

河南大学第一附属医院选派业务骨干赴国内外知名院校进修学习,公开、公正选拔优秀工作者,为职工提供良好的发展舞台;加大资金投入力度,开展丰富多彩的文体活动,打造“书香医院”,不断改善工作环境;坚持职工父母免费体检工作,加大困难职工和困难党员慰问力度,提高职工的福利待遇,共享医院发展成果;以患者需求为依据,创新服务模式,推行精细化服务、人性化服务、个性化服务,让患者便捷就医、安全就医、有效就医和明白就医;面对患者,说话得体、友好,改善患者就医感受,保障医疗安全,得到了患者的认可和赞赏。

2.以义为导,提高文化内涵。

河南大学第一附属医院坚守“救死扶伤”的神圣使命,以医治人,以义正己。

河南大学第一附属医院医务人员面对患者,平等真诚,告诉患者疾病的真实信息;治病的同时,善于为患者做心理疏导、健康教育、延伸服务;面对群众,送服务上门,宣讲健康教育,帮助群众改善生活方式,防病于未然;积极参加公益活动,精准扶贫,分级诊疗,勇担援非、援疆、援基层医院建设任务等。

3.执中合礼,构建优质服务品牌。

“夫礼者,所以定亲疏,决嫌疑,别同异,明是非也。”礼是对人类社会各种社会关系的规范。

为了使员工言行有度,医疗规范,河南大学第一附属医院建立健全各种规章制度,医院领导、中层干部、知名专家率先垂范,员工模仿服从,形成自觉性。严格落实规章制度,加强组织管理和引导,使员工从最初的被迫服从,形成习惯,到最后的自觉服从,形成礼的自觉性。

4.以智为根,提高文化品质。

作为医务人员,要与病魔进行斗争,与死亡赛跑,必须拥有高超的智才能救更多的人。

河南大学第一附属医院深谙此理,以智为目标,不断提高医疗技术,满足患者最根本的需求;先后特聘国内外著名专家20余人为学科带头人;成立海外医学人才培养基地,选派青年业务骨干前往交流学习;着力科学研究,加快科研成果与创新服务的转化,促进综合实力的提高;医务人员以智为准则,不断锤炼自己的从业态度和沟通技巧,对待患者坦诚客观、推己及人、真心帮助、周到服务,医患关系和谐。

5.以信相交,增添文化魅力。

诚信是医院发展的根本。诚信会带来情感魅力,没有情感魅力,医院文化的塑造根本无从谈起。加强医院文化建设,提升医院的创新力和竞争力,关键就是要增强员工的归属感和认同感。

河南大学第一附属医院加强医德医风建设,加强党风廉政建设,在全院营造风清气正、处世守信的工作氛围;树立诚信文化,并在与患者及公众的接触中表达出医院的共同价值观,得到公众的信任、认同和尊敬。

五常文化运用后产生的效果

为检验五常文化带来的效果,在实施“五常”管理一段时间后,我们又对医院进行一次问卷调查,相关数据如下。

运用五常文化后,患者满意度、职工满意度与之前相比均有明显提高(见表1),职工对医院文化的了解、关注度以及医院本身对医院文化的重视度等均有显著性改善(见表2),医院职工、住院患者预测医院未来再次出现医疗事件(服务质量危机)的发生率与运用前相比均有明显降低(见表3),医院职工、住院患者认为医疗事件是或部分是由医院过错导致的情况均有明显降低(见表4),医院职工、住院患者认为医疗事件是或者至少当时是医院存在质量隐患导致的比率均有明显降低(见表5)。

总结

五常文化是中华民族的优秀文化。医院的人文管理最根本的就是人文的教化,通过仁、义、礼、智、信5个方面的熏陶和循环管理,能够提升文化伦理在医患之间的认知度,形成和谐的人际关系。

调查结果显示,运用五常文化后,职工、患者对医院文化、知名度、服务质量、竞争力等监测指标的满意度均明显优于运用前。这表明应用五常文化,可提升医院文化品牌和医院整体声誉,同时也会提高医院职工、住院患者的幸福指数,促进医患关系的和谐。

事实说明,五常文化对医生具有很强的教化力、融合力、渗透力、影响力;它有助于培养有修养、有理想的医务工作者,有助于建设有信仰、有温度的人文医院。儒学的力量是一种精神力量,可以转化为强大的物质力量,激发医学方面的创新与进步,推进医院文化建设制度化、标准化、流程化等机制的形成,增强医务人员的责任感和能力,赢得患者对医院的信任和支持,降低医院危机发生率,进而有效促进医院的发展。

表1:运用前后医院文化状况

监测指标	运用前			对比	运用后		
	采样份数	满意人数	满意率		采样份数	满意人数	满意率
医院文化	371	200	54.1%		312	225	72.1%
市场知名度	371	148	40%		312	160	51.3%
竞争力	371	139	37.6%		312	158	50.6%
关心患者	371	353	95.1%		312	304	97.4%
服务质量	371	155	41.9%		312	209	67.0%

表2:运用前后医院文化管理状况

监测指标	运用前			对比	运用后		
	采样份数	关注人数	关注率		采样份数	关注人数	关注率
了解医院声誉	371	141	40%		296	203	68.7%
关注医院声誉	371	247	66.6%		296	226	76.5%
医院重视程度	371	306	82.5%		296	266	90%

表3:运用前后预测医院文化危机发生率在50%以上的情况

调查对象	运用前			对比	运用后		
	监测人数	发生人数	发生率		监测人数	发生人数	发生率
医院职工	371	139	37.4%		320	66	20.5%
住院患者	210	75	35.7%		200	51	25.7%

表4:运用前后认为医疗事件发生是或部分是由医院过错导致的情况

调查对象	运用前			对比	运用后		
	监测人数	发生人数	发生率		监测人数	发生人数	发生率
医院职工	371	309	83.3%		300	184	61.3%
住院患者	210	143	68.1%		200	102	50.8%

表5:运用前后认为医疗事件发生是或至少当时是因医院质量隐患导致的情况

调查对象	运用前			对比	运用后		
	监测人数	发生人数	发生率		监测人数	发生人数	发生率
医院职工	371	296	79.8%		300	169	56.4%
住院患者	210	123	58.6%		200	85	42.7%

制表:朱忱飞