

构建医院幸福文化新体系的探索

To Create a Happiness Culture for Medical Care System
CAO Wei-wei, PENG Wang-qing, CHEN Miao-lin, et al.

曹蔚玮, 彭望清, 陈妙玲, 陈 鋈
(中山大学肿瘤防治中心, 广东 广州 510060)

摘要:为使医院高速、持续发展具备强劲而健全的驱动力,文章提出创建“幸福文化”并就在如何在医院文化建设体系中构建这一全新的发展模式进行了探索。
关键词:医院; 医院文化; 幸福
中图分类号: R197.5 **文献标识码:** C **文章编号:** 1004-0242(2012)06-0420-03

随着医疗体制改革不断纵深发展, 医疗市场竞争日趋激烈, 医疗行业中最具价值的人力资源面临着来自工作重负、职业风险、媒体舆论、医患纠纷以及个人发展等日趋沉重的压力。而与此同时, 随着经济社会的快速发展, 医务工作者与其他社会群体一样, 对“幸福”内涵的认识日渐丰富, 对“幸福感受”的愿望逐渐强烈, 由对不断增长的物质需求转为对物质、文化和精神的多重需求。如何在不断形成民生幸福的价值导向和精神关怀的带动下, 为医院高速、持续发展提供强劲而健全的精神驱动力, 使医务人员处在医改进程的剧烈竞争中具备足够强劲的文化提升力、精神驱动力和道德价值凝聚力, 正是新时期医院管理者亟待思考和解决的问题。由此, 医院管理者必将更加关注医务人员最直接、最期待的利益文化需求, 关注医学人文精神的长期铸就, 给予他们更多的人文关怀^[1], 使之更有尊严、更有质量、更有价值地生活和工作, 充分感知、领悟、享受幸福。“创造幸福条件、促进幸福最大化, 全力培育幸福文化”已成为促进医院文化建设良性循环, 进而为医院可持续发展提供不竭源动力的最迫切需求, 而这也恰是构建社会主义和谐社会、践行以人为本的科学发展的直观体现。

收稿日期: 2012-03-16
通讯作者: 彭望清; E-mail: pengwq@mail.sysucc.org.cn

1 价值先导, 为“幸福文化”创建奠定思想基石

幸福源自思想, 要培育以“幸福”为价值取向和思想内核的“幸福文化”, 其核心理念是如何将正确、合理、科学的幸福价值理念植入广大医务人员的工作和生活^[2,3], 从而正确把握医院发展与员工个人幸福指数的关系, 引导员工对于物质、名利带来的浅层次快乐转化为因给予关爱、实现价值等激发出深远的满足感和持久的幸福感, 为“幸福文化”创建奠定思想基石。

理解幸福既是拥有幸福的基础, 又是拥有幸福的前提, 要转变(引导)医务人员核心价值理念, 形成人文、健康、向上的幸福文化理念。

坚持物质幸福与精神幸福的和谐统一, 坚持个人幸福与家庭幸福、社会整体幸福的和谐统一, 坚持眼前幸福与长远幸福和谐统一, 坚持幸福的目标与实现幸福的手段和谐统一等。

在追求幸福的过程中确立科学的人生目的、生活目标和工作目标, 充分培养员工的使命感, 把医务人员个人发展与医院和时代的发展联系起来, 建立长期、稳定的“命运共同体”, 必能激发员工的责任感, 强化内心的使命感, 挖掘出更大的潜力。

2 民生为基,为“幸福文化”创建注入有源之水

创建幸福文化的首要确实是切实保障民生福祉。医院决策层已充分认识到员工福利在增加人力资源稳定性、增强凝聚力和提高工作效率等方面具备的重要作用,各大医院基本都在经济发展、物质丰富、环境优化等改善民生方面不辍努力并取得成效。要创建幸福文化,医院必将持续保障和改善民生,有规划、有体系地开展民生工程,注重共建共享,注重文化渗透,注入幸福元素,让广大职工共享物质、精神以及环境社会和谐发展的成果,促进医院与职工关系的良性循环,为“幸福文化”的创建注入有源之水。

2.1 “幸福薪酬”—“三位一体式”薪酬体系

科学、有效的薪酬体系不仅可以提升职工满意度,增加医院在人才竞争中的实力,甚至可以成为医院形象的一个标志。“十二五”期间,我院将着力进行基于“业绩评价体系、任职资格体系和岗位工资体系”的“三位一体式”薪酬体制改革:对原有薪酬制度进行调整,充分体现岗位、能力和实际工作绩效三者关系,制定与医院战略和组织架构相匹配的薪酬方案,在控制成本的同时保留优秀人才,在薪酬滞涨的时期激励员工,充分形成合理的内外竞争优势,充分体现公平性、竞争性、激励性,从而发挥薪酬的重要职能,激发员工的积极性和创造性,在物质基础上充分保证幸福指数的不断提升,在价值体系上充分保障“幸福文化”的创建基础。

2.2 “幸福空间”—充满人文气息的环境建设

生活与工作空间已经不再仅是环境的好坏,因其能直接影响到居住使用者的心理感受而成为一种幸福的载体,是一种幸福生活的重要指标,在医院尤为如此。我院在“二期”基建工程建设中,将更多地倡导人文元素的植入:“岭南文化区”、文化长廊、院史展馆、职工休闲健身区的规划,无一不体现着着力追求人与环境的和谐统一,力求使医务人员内心自然感受和谐的幸福,从而激发对于医院的依从与热爱。

2.3 “幸福时光”—带薪假期储蓄计划

假期对于职工来说是一种福利,也是一种权利。我院为保障员工的合法权益,制订了一系列的假期制度。然而因为医疗行业的特质性,医务人员难以真正享受到这份权利与福利;同时处于人生的不同阶

段,对于假期多少的需求也有很大差别。“假期储蓄”计划鼓励中青年职工在创业初期暂时放弃原有的法定假期,将其“存储”起来直至特需时期(重病、出国研修、年老体弱)再予以使用;鉴于医务工作人员在职业生涯发展的不同阶段对于医院贡献度的周期性,假期“兑现”时可以考虑以不同的折算方式计算“假期计息”或“假期冲销”。这一灵活、人性化的休假方式对于“幸福文化”的创建应为一有益举措。

2.4 “无忧妈妈”—特殊时期女职工弹性工作制

家庭是社会的基本单元,家庭和谐幸福是衡量社会和谐的重要基础。作为家庭不可或缺的母亲角色,每一位女性在这一段人生的特殊阶段都将经历两难的选择:一边是年龄尚幼的孩子,一边是竞争激烈的医疗工作。在一些可替代性较高的岗位实施特殊时期女职工弹性工作制,恰是承认了员工在人生的不同阶段可以有不同的侧重点,以一种人性化的方法安排工作,充分考虑女性在社会中的双重角色,为她们找到一种平衡生活和工作的解决办法,不仅在方便照顾家庭的同时保障基本的生活需求,最重要的是帮助女职工摆脱职业发展困境,延续职业生涯;对医院而言,这种极具人性化的制度必将提升女性员工的归属感,同时也能最大限度地发挥她们的潜能。

2.5 “幸福止场”—离岗退养计划

对于每一个发展中的组织,经历不同的历史时期,必将面对提高管理效率,内部结构调整,部分岗位减人增效,社会化外包逐步推进等种种变革,医院也不例外。在尊重本人意愿前提下开展离岗退养计划,既能维护职工的切身利益,又能保障医院在激烈的市场竞争中控制人力成本,优化岗位人员结构,持续高效运营。

2.6 “幸福养老”—养老年金计划

继社会养老保险、个人储蓄体系两大支柱后,企业年金制度成为中国所确定的养老保险体系的第三大支柱,其功能在于提高职工退休人员生活质量,增强人才竞争能力,完善多层次养老保险体系。随着经济体制的发展,社会养老保险覆盖面必将增大,卫生事业单位也终将统一纳入此范围。由此,仿效企业率先尝试开展内部“养老年金”计划,委托专业金融机构进行养老年金的托管、受托、账户管理及投资管理,使医院职工不仅“老有所养”,更加“老有所享”,不失为一种大胆而颇具前瞻性的举措。

3 “心”酬为重,为“如家式幸福文化”创建注入滋养之液

随着社会的经济发展、文化进步,精神的富足已成为幸福的另一注解,人文关怀成为医务人员最深刻的心理渴求:自尊、良好的人际关系、积极的生活目的、自主性、自我潜能发挥、个人成长、价值体现等要素无一不诠释着“幸福文化”的多元化立体化的深刻涵义:幸福是一种情感,更是一种文化的滋养;幸福文化,不是打造出来的,是要用心养育和培养出来。

面临着繁重的社会压力,面临着肿瘤患者这一特定人群,面临着职业生涯中晋升、考核,面临着生活中恋爱、婚姻、家庭以及纷繁的人际关系,医院职工难免会遇到各种困惑而带来情绪波动、思想郁闷、精神痛苦,从而导致幸福指数的降低。通过专业的心理辅导人员及医院“情感互动志愿者”的沟通交流、关爱扶持,缓解心理压力,疏导心理,全过程和全方位体现如家人般的情感关怀。我们将幸福感传递到每一位员工的心上,幸福彼此又让彼此都幸福,良性循环从而自发性创建出“如家式”的“幸福文化”。由此,对于幸福文化的创建,既要有“薪”酬,更需要关注“心”酬,要在医院孕育出“如家”式情感互动氛围,让员工真切地感受到接受、理解、尊重与关爱,在这个原已包含了优秀文化、美誉度、社会责任感的医院平台上,使自己的人生更有目标,使工作饱含激情,进而让我们的医院文化生机勃勃,保持不断向前的动力。

4 阳光政务,为“幸福文化”创建营造良好氛围

民主、自由与幸福一样,都是人类的共同追求。医院力求成为国际一流的肿瘤学医教研基地,知识型人才高度集中,公开、公平、公正的人才选拔机制,民主、自由、宽松、和谐的体制环境,尊重知识、尊重人才、尊重个性自由的学术氛围是知识型员工所梦想的理想境地,是高层次人才发挥所长的理想舞台。我院将在首开先河设立职代会常设委员会的基础

上,继续推进政治文明工程,进一步建立鼓励谏言的机制和通道,使得职工表达诉求渠道更加通畅,职工代表话语权更加充分,医院决策层更加尊重民意;与此同时,大力推行“阳光政务”:继续加强院务公开,依托办公系统(OA)开展行政权力网上公开运行平台和电子监察系统建设,为“幸福文化”的创建营造出民主和谐的良好氛围。

5 幸福测评,让数据给力“幸福文化”

幸福的感受主体是所有员工,评价主体理应是所有员工。幸福指数调查与测评,既体现了对员工感受的尊重,又成为推进医院管理、建设幸福文化的有效手段,将幸福文化融于医院管理之中,建立包括员工工作、员工利益、员工发展、员工情感和员工生活等指标在内的幸福指数测评体系,让测评结果成为检验医院领导班子任期绩效的主要指标,让幸福测评与班子谋政施政良性互动,让“幸福文化”成为医教研发展的引擎和助推剂,让“幸福文化”创建成为医院科学发展、文明发展、永续发展的模式。

“幸福文化”是医院文化建设中一种新的发展模式、新的价值体系;是科学发展观和和谐社会最具有创造性的、最具有社会主义伦理意味的一个核心概念,这个概念的提出和倡导必将丰富、发展原已充满生机的医院文化。“幸福文化”建设应该是一个系统的、有计划的过程,我们期待通过这个过程,使医院文化真正成为凝聚人心、整合资源、提升服务、持续发展、感受幸福的有效载体。我们期待通过这个过程,探索出一条彰显时代特征、医院特色的文化发展之路,最终构建出一种具有文化辐射力和精神引领意义的医疗行业当代文明和文化的典范。

参考文献:

- [1] 任玉华,宋红,徐连英.关于构建对医生人文关怀保障机制的思考[J].中国医院管理,2011,31(11):14-16
- [2] 陈湘舸,杜敏.幸福文化及其价值定位[J].甘肃社会科学,2008,(6):61-66
- [3] 王英.南水北调建设者幸福文化建设的思考[J].商场现代化,2010,(20):55.