

企业识别系统在医院文化建设中的设计与思考

续小霞¹,范艺馨¹,王秀梅¹,姚 华²,白靖平¹
(1.新疆医科大学附属肿瘤医院,新疆 乌鲁木齐 830011;
2.新疆医科大学第一附属医院,新疆 乌鲁木齐 830011)

摘 要:医院文化是一个医院的精神和灵魂,是医院建设的重要组成部分和改革创新的重要动力,更是一个医院软实力的重要象征。全文通过对新疆医科大学附属肿瘤医院文化建设的现状调查、外部环境评估、内部环境分析,探索运用企业识别系统设计医院文化,对其他医院在医院文化建设上有一定的参考价值。

关键词:企业识别系统;医院文化;医院管理

中图分类号:R197 文献标识码:C 文章编号:1004-0242(2013)09-0713-04
doi:10.11735/j.issn.1004-0242.2013.09.A008

Design and Consideration of Corporate Identity System in The Construction of Hospital Culture

XU Xiao-xia, FAN Yi-xin, WANG Xiu-mei, et al.

(Affiliated Tumor Hospital of Xinjiang Medical University, Urumqi 830011, China)

Abstract: Hospital culture is the spirit and soul of a hospital, an important part of the hospital construction and a powerful force of reform and innovation, an important symbol of soft power of a hospital. In this paper, we investigate the present situation of construction of hospital culture in the Affiliated Tumor Hospital of Xinjiang Medical University, external environment evaluation, internal environment analysis, and designed hospital culture using the corporate identity system in order to provide a reference of the construction of hospital culture for other hospitals.

Key words: corporate identity system; hospital culture; hospital administration

医院文化作为社会文化的子文化,是一个医院的精神和灵魂,是医院建设的重要组成部分和改革创新的重要动力,更是一个医院软实力的重要象征。加强医院文化建设能有效改善当今日益激烈的医患关系,增强医院的核心竞争力,打造医院的品牌,推进医院的可持续发展。本课题组旨在通过调查分析新疆医科大学附属肿瘤医院文化建设现状、内外部环境,探索运用企业识别系统(corporate identity system, CIS) 设计医院文化,打造专科医院品牌,对其他医院有一定的参考价值。

1 资料与方法

以新疆医科大学附属肿瘤医院为研究对象,采

用理论分析、问卷调查及访谈相结合的方法,提出该医院文化建设的思路^[1],构建医院文化建设体系。

1.1 调查对象

以医院职工、住院病人,以及门诊病人为调查对象,以医院领导班子成员,部分中层管理干部为访谈对象进行研究。

1.2 研究方法

1.2.1 问卷调查

以医院职工、住院病人以及门诊病人为调查对象,调查内容主要包括医院开展医院文化建设的现状、认知情况及对医院文化建设现状评价;门诊、住院病人对其医院文化建设的看法,以及医疗服务满意的情况。采用随机抽样发放调查问卷 1 000 份,收回有效问卷 957 份,其中医院职工调查有效问卷 798 份,住院病人调查问卷 84 份,门诊病人调查问卷 75 份。有效率为 95.7%。问卷数据采用 Epidata 软件录入和 SPSS18.0 软件进行描述性统计分析。

收稿日期:2013-07-24;修回日期:2013-08-01
基金项目:新疆维吾尔自治区社会科学基金项目(11BKS006)
通讯作者:白靖平, E-mail: trainingppt@126.com

1.2.2 专家访谈

对院领导班子成员和随机抽取的 27 名中层管理干部就目前医院文化建设的现状及问题进行深入访谈。

1.2.3 文献资料法

研究过程中,通过 CNKI 知网数字图书馆网络检索,查阅有关医院文化的文献资料,了解医院文化建设内容及其内外部影响因素。

2 结 果

2.1 医院开展文化建设的情况

从调查结果看,该院成立于 1989 年 12 月,是新疆维吾尔自治区惟一所集医疗、教学、科研、预防和继续医学教育为一体的三级甲等肿瘤专科医院,医院经历了艰苦创业阶段、快速成长阶段,现处于科学发展阶段。近几年来,医院持续开展全疆范围的巡回医疗、义诊活动,深入基层,为农牧区病人送医上门,提高了群众防病治病意识,扩大了医院的影响力和知名度,也为医院发展创造了良好的外部环境。目前,医院制定了详尽的中长期建设发展规划和年度计划,有明确的发展目标;同时,将“以病人为中心,以事业为中心,以社会为中心”作为核心价值观,在此基础上打造了自己的医院文化。但是,还有许多医院文化构成要素还不够完善。比如,

医院院歌和医院纪念品的缺失、院内标识欠规范,医院的办公室设计和布置不是非常合理,文化建设体系还不完整等。

2.2 医院职工对医院文化建设认知

医院职工对医院形象,医院物质方面较了解,但在医院精神和医院管理方面了解度不高,而对医院文化总体了解一点点的占 42.76%,不了解的占 21.05%(Table 1)。

2.3 医院职工,门诊病人和住院病人对医院文化建设评价

医院职工对医院文化建设评价满意度>60%的有:医院室外环境及绿化、医疗设备、学习、文体设施、管理制度齐全、清楚医院发展战略并充满信心;而满意度较低(<40%)的为宣传渠道,开展文体活动,人才培养,对领导的信任程度及工作价值的体现度(Table 2)。

调查发现,医院拥有一支优秀的朝气蓬勃的职工队伍,35 岁以下职工占全院职工总数的 66.37%;63%的医院职工对医院有较强的归属感,愿意长期

Table 1 Cognitive investigation of hospital culture construction in hospital staff (n=798)[n(%)]

Items	Know very well	Understand	A little bit	Don't understand
Hospital image	243(30.46)	348(43.59)	171(21.38)	36(4.57)
Hospital spirit	25(3.14)	99(12.37)	367(45.98)	307(38.51)
Hospital material	309(38.71)	301(37.67)	170(21.33)	18(2.29)
Hospital management	58(7.21)	90(11.28)	298(37.29)	353(44.22)
Hospital culture (overall)	67(8.45)	221(27.74)	341(42.76)	168(21.05)

Table 2 Evaluation of hospital culture construction in hospital staff(n=798)[n(%)]

Items	Satisfied	Satisfactory	General	Dissatisfied	Extremely dissatisfied
Hospital outdoor environment and landscaping	226(28.32)	257(32.17)	243(30.51)	69(8.65)	3(0.35)
Promotional channels	75(9.36)	150(18.75)	257(32.16)	202(25.34)	115(14.39)
Medical equipment	211(26.41)	300(37.57)	170(21.35)	69(8.70)	48(5.97)
Learning, style facilities	305(38.23)	223(27.94)	182(22.81)	56(7.08)	31(3.94)
Carry out the recreational activity	90(11.24)	142(17.76)	401(50.29)	140(17.56)	25(3.15)
Personnel training	147(18.48)	159(19.89)	225(28.17)	180(22.54)	87(10.92)
Leadership trust	131(16.36)	145(18.23)	260(32.59)	73(9.17)	189(23.65)
Colleague relationships	169(21.14)	245(30.67)	237(29.73)	99(12.46)	48(6.00)
Cooperate with related department	180(22.53)	277(34.65)	223(27.97)	119(14.85)	0
Sense of fairness	108(13.53)	228(28.61)	270(33.82)	112(14.03)	80(10.01)
Management system	260(32.57)	310(38.84)	170(21.27)	46(5.75)	13(1.57)
Management orderly	141(17.72)	227(28.39)	206(25.85)	111(13.93)	113(14.11)
Work value	111(13.89)	205(25.72)	267(33.41)	149(18.71)	66(8.27)
Clear the hospital development strategy and full of confidence	472(59.18)	141(17.63)	42(5.26)	131(16.43)	12(1.50)
Hospital culture (overall)	126(15.83)	140(17.56)	271(33.97)	162(20.33)	98(12.31)

在医院工作;全部领导和 87%的职工对文化建设高度认同等有利条件。但 33%的聘用制人员归属感相对较差,不愿意在医院长期工作。

门诊和住院病人对医院的服务环境、治疗效果、服务态度、服务技术、就诊流程、医疗用品清洁状况满意度较高,但 41.5%患者对医疗费用不满意(Table 3)。

Table 3 Cognitive investigation of hospital culture construction in outpatient and inpatient (n=159) [n(%)]

Items	Satisfied	Satisfactory	General	Dissatisfied
Service environment	85(53.45)	41(25.79)	30(18.86)	3(0.02)
Treatment effect	105(66.03)	39(24.53)	13(8.18)	2(1.26)
Service attitude	117(73.58)	42(26.42)	0	0
Service technology	95(59.75)	57(35.85)	7(4.40)	0
Hospitalization costs	5(3.14)	47(29.56)	41(25.79)	66(41.50)
Treatment processes	86(54.09)	53(33.33)	20(12.58)	0
Medical supplies cleanliness	84(52.83)	27(16.98)	46(28.93)	2(1.26)
Overall evaluation of service	62(39.21)	38(23.89)	56(35.01)	3(1.89)

3 医院文化建设设计

为了更好地进行医院文化建设,针对医院文化建设的现状、问题、有利条件、不利因素,医院实行打破身份管理,全面实现了同工同酬,收入分配采用按劳分配并向技术含量高、风险高、劳动强度大的岗位倾斜,大大调动了职工的工作积极性和主动性,为医院文化建设的开展打下了良好的基础。同时,医院将 CIS 应用于医院文化建设,从 3 个子系统:理念识别系统(mind identity system, MIS)、行为识别系统(behavior identity system, BIS)及视觉识别系统(visual identity system, VIS)^[2]提出了医院文化建设的实施要点。

3.1 理念识别系统(MIS)设计

理念识别系统(MIS)是 CIS 战略运作的原动力和实施的基础,也是属于最高决策层次。医院以“建设国内先进、西部一流、周边有较大影响的教学研究型医院,形成西北区域肿瘤诊疗中心”为医院愿景;“明德、精医、至善”的医院院训;“发展肿瘤防治事业,维护各族人民健康”的医院使命;“规范管理,求实高效”的管理理念;“将服务落实到每一个细节,把关爱传递给每一位患者”的服务理念设计了理念识别系统(MIS)。

3.2 行为识别系统(BIS)设计

理念是行为的方向,行为是理念的落实,一个好的理念识别系统需要行为识别系统去体现。为了彰显医院“明德、精医、至善”的院训,努力提升医院职工的整体素质,全力塑造医院的整体形象,就必须在开展文化建设的过程中,全力推进职工行为方式的规范化。强调职工行为方式的规范化,不仅要在着装整洁、文明用语、讲究沟通技巧等方面下功夫,而且要注重医院职工价值追求的提升,注重医院职工职

业素养的培育。

3.3 视觉识别系统(VIS)设计

视觉识别系统通过给人强烈视觉冲击的医院标识设计和令人印象深刻的医院理念,并在一切可能的场合强化这一印象,创造医院品牌,使患者在逐步熟悉医院名称、标识的同时,逐步熟悉医院的理念,建立对医院的信任和品牌认同甚至品牌偏好^[3]。建立良好的视觉识别系统包括基础部分设计和医院环境设计两部分。医院在完成包括医院标志、标准字、标准色、造型、辅助图形、专用字体等基础部分设计之后,将医院 Logo 应用于医院环境设计,包括统一的医院主色调及整体装修风格、统一的医院办公用品,如病历、处方、单据、服装、旗帜等;统一的医院标牌,如公共标识牌、楼层流水牌、形象标识牌、科室导示牌等;统一的医院对外广告语及媒体宣传形式等方面^[4]。

4 企业识别系统在医院文化建设的运用

4.1 理念培训 宣传文化

医院专门聘请卫生部干部培训中心的老师对院领导、科级干部和全院职工分别进行了《医院管理者的领导艺术》、《医院中层干部的职业素质》、《怎样做一名科主任》、《提升医务人员人文素质的思考》等系列培训宣讲医院文化理念识别系统的设计理念和内涵,并积极拓展医院文化宣传的形式和渠道,利用各种会议、设计多种载体、开展全方位的医院文化理念的宣传,营造医院文化建设的良好氛围。

4.2 内涵建设 推动文化

医院紧紧围绕倡导的医院文化,作出了一系列符合医院实际,顺应患者需求,加强医院内涵建设,

推动医院良性发展的举措。一是评选了一批院内学科带头人和名医,给他们提供良好的发展平台,充分调动了高级专业技术人才的积极性,为医院医教研的协同发展作出了积极的贡献;二是建立单病种诊疗团队首席专家制度,为来院就诊的恶性肿瘤患者提供个体化的综合治疗方案,得到了患者的一致认可;三是以“质量万里行”和“等级医院评审”专项活动为契机,围绕质量、安全、服务、管理、绩效、体现以病人为中心,进行持续改进,在连续两次的卫生部“质量万里行”督导中均获得较好的评价;四是克服困难,自筹资金修建住院大楼,在楼内每个病区设计休闲区和活动室,在室外修建患者和家属休憩的花园,努力为广大肿瘤患者提供良好的就诊环境;五是重视教学工作,加大对本院兼职教师的培训力度,积极争取承担新疆医科大学的教学任务,鼓励本院教师编写肿瘤学相关教材,申报教改课题,教学工作取得了较好的成绩;六是重视科研工作,依托肿瘤研究所的良好平台,以自治区重点学科“肿瘤学”为抓手,积极建设肿瘤学标本库,筹建了“肿瘤免疫实验室”和“肿瘤耐药实验室”,并分别聘请国外和国内知名院校的专家担任实验室主任,指导实验室建设和专业人员的培养,成功获批国家临床药物试验资质,为专业技术人员从事科研工作提供了良好的平台。制定了科研奖励办法,鼓励高学历人才积极进行科研项目,论文和科研成果等多方面取得了较大的成绩;七是坚持履行公立医院的公益职能,连续4年开展全疆巡回义诊活动,为南北疆各族人民免费体检,宣传防病治病的科普知识。连续4年免费举办基层医生培训班,常年免费接收基层医生进修学习,普及基层医生的肿瘤学知识,提高其诊疗水平。充分发挥宁养院医务人员、社工、义工的团队作用,为贫困晚期癌症患者提供全方位的临终关怀。

4.3 行为约束 规范文化

医院制定了《职工行为规范》,从职业精神、礼仪规范、庆典礼仪活动三方面体现着医院的道德风尚和精神面貌。为真正落实BIS,医院完善了各项规章制度,制定了全院各个岗位的岗位说明书,实行《目标考核责任制》,明确各层级管理人员的分工和责任,并按照分级管理原则,强调执行的效果和效率,并严格考核惩罚措施。进一步加强了新职工入职前的岗前培训,使新入职人员能尽快了解医院文化,从

而更好更快地融入团队。

4.4 标识制作 体现文化

医院为体现“将服务落实到每一个细节,把关爱传递给每一位患者”的服务理念,在医院的任何部门,任何窗口,任何环节都设身处地地为患者考虑,所有标识在统一,规范的基础上,努力做到格调高雅、内容详尽、服务到位。

今天,面对不断细分的医疗市场和激烈的医疗市场竞争,医院文化建设显得尤为重要。众多知名的国际品牌均是在全面实施CIS战略下取得成果^[5],医院文化的丰富内涵也决定了CIS可在医院文化建设中承担重要作用。新疆医科大学附属肿瘤医院引入CIS取得了一定的成绩,增强了员工凝聚力,提高了员工素质,密切了医患关系,推动了医院的发展。但是,如何将CIS的视觉识别系统(VIS)、理念识别系统(MIS)和行为识别系统(BIS)融为一体;如何将理念识别系统和行为识别系统融入思想政治工作和业务建设工作中去;如何将医院管理和CIS识别系统两者相互促进、相互补充;如何使医院文化体系的内容内化为全体职工的自觉行为,使医院文化真正成为医院长期可持续发展的不竭动力等一系列问题还需要进一步探讨研究。

参考文献:

- [1] Ji SM,Zhang P,Zhou Y,et al.An analysis of problems and countermeasures for the hospital culture construction [J]. China Cancer,2012,21(8):591-596.[冀术明,张平,周妍,等.医院文化建设中存在的问题分析与对策研究[J].中国肿瘤,2012,21(8):591-596.]
- [2] Li Y,Chen H.CIS as a double-edged sword for the construction of hospital culture[J].Chongqing Medicine,2007,36(4):375-376.[李勇,陈洪.企业识别系统与医院文化建设[J].重庆医学,2007,36(4):375-376.]
- [3] Chen T,Zhang QZ.Introduce strategies to shape the image of hospitals CIS[J].Chinese Journal of Management in Chinese Medicine,1998,8(4):21.[程涛,张庆忠.引进CIS战略塑造医院形象[J].中医药管理杂志,1998,8(4):21.]
- [4] Liu QH,Gao CL,Ding CM.Modern hospital culture analysis and reflection [J].Chinese Rural Health Service Administration,2012,32(3):248-249.[刘秋华,高长林,丁长明.现代医院文化建设的分析与思考[J].中国农村卫生事业管理,2012,32(3):248-249.]
- [5] Wu NN,Ha WC,Xu J.Hospital culture construction situation and countermeasures[J].Jiangsu Healthcare Administration,2012,23(3):91-92.[吴倪娜,哈维超,徐婕.医院文化建设现状与对策探讨[J].江苏卫生事业管理,2012,23(3):91-92.]