

医德医风医学人文——医院文化建设

课程背景：

文化的建设与医院的发展相互作用、相互影响、相互渗透。文化作为一种柔性的生产力，在推动医院建设和发展过程中的作用越来越受到人们的重视。现在越来越多的患者选择医院，医疗技术将不再是主要条件，患者更加看重的是就医体验。医院要想在激烈的市场竞争中占领优势，只有将医院文化建设摆在首位，加强医院文化建设，造就一支高素质的职工队伍，增强全院职工的向心力和凝聚力，树立以患者为中心，改善患者就医体验，医院才能在优胜劣汰竞争中可持续发展。

课程收益：

- 了解文化概念
- 了解医院文化建设内涵
- 确立价值观和理念
- 明确医院文化建设主线
- 将员工的行为融入到文化体系中

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：医疗机构管理人员

课程方式：授课、课堂互动、案例讲解

课程大纲

第一讲：医院文化建设的必要性

一、医院发展的现实需要

1. 经营、服务与质控的现实矛盾
2. 通过文化建设，将经营、服务与质量有效融合
3. 医院文化体系是医院经营模式的根基

二、医院人才建设的现实需求

1. 有效的文化体系建设与人才培养机制
2. 人才激励模式的根基是医院文化体系建设
3. 通过文化体系建设吸引人才、培养人才、提升人才

第二讲：基于经营模式的医院文化建设

一、医院经营与文化建设

1. 基于最根本商业准则的文化体系构建
2. 有利于人才激励的医院文化体系建设
3. 如何通过医院文化体系建设提升经营效益

二、质量控制与文化建设

1. 医院质量管理的原则与模式
2. 针对质控分级管理与考核的文化体系建设
3. 建设医务人员质量自我管理 with 审查的机制文化
4. 医疗质控反馈机制与评价的文化体系
5. 医疗质控的激励与奖惩机制的文化建设

三、服务提升与文化建设

1. 以病人为重心的医院文化建设
2. 服务“人性化”与文化建设
3. 医院环境的优化与文化体系构建
4. 文化体系：最佳的服务与环境是医院重要竞争力

四、医患关系与文化建设

1. 如何通过文化建设优化医患沟通
2. 医院文化体系与医疗纠纷防范
3. 文化体系建设与医院危机管理同步进行

第三讲：医院文化建设的实施

一、医院制度文化建设

1. 医院领导方式建设
2. 医院领导结构建设
3. 医院领导机制建设
4. 医院管理制度建设

二、医院行为文化建设

1. 医院领导者行为文化建设
2. 医院中层管理者行为文化建设

3. 医院基层管理者行为文化建设
4. 医院员工行为文化建设

三、医院精神文化建设

1. 设立共同愿景
2. 确立医院价值观
3. 培育医院精神

四、医院物质文化建设

1. 医院生产环境、工作环境、生活环境等建设
2. 改善劳动条件、加强劳动保护
3. 增加文体娱乐活动，丰富员工业余生活
4. 医院 VI 的设计、优化或升级

五、医院文化建设需要避免的误区

1. 重物质、轻精神，缺乏灵魂
2. 重形式、轻内涵，缺乏个性
3. 重制度、轻执行，缺乏一贯性
4. 重使用、轻培养，缺乏机制