

巅峰对话

依据医院文化特色 打造独有服务品牌

医师报讯（融媒体记者 荆冰 王建生）医院文化是医院品牌的灵魂，只有拥有优秀文化的医院，才具有良好的医院品牌。因此创建优秀的文化，并使之发扬光大，已经成为当前医院管理者关注的热点话题。在第八届医学大家年会上，8位院管专家们就医院文化和品牌建设的关系，围绕如何根据医院的文化特色打造服务品牌分享了自己的经验做法。



主持人：

王洪武 内蒙锡林郭勒盟中心医院院长

讨论嘉宾：

曾国军 四川省乐山市人民医院院长

高景利 开滦总医院党委书记、院长

张福春 北京市海淀区医院院长

丁丽远 厦门市第五医院党委书记

侯勇 四川遂宁市第一人民医院党委书记

卢艳丽 北京市第六医院院长

朱注文 贵州航天医院副院长

侯勇 打造“五心”文化

遂宁市第一人民医院诞生于1926年的诊所问心堂。五年前，各种原因导致医院的发展基本停滞，人才大量流失，学科建设滞后。

侯勇介绍，2017年组织重新调整医院管理团队后，将重点工作放在医院发展上。

先抓学科还是装备？经讨论，医院领导班子达

成统一意见：抓医院文化建设。“我们不断挖掘‘五心文化’，即党心、国心、医心、民心、良心，着力打造真正的人民医院。”

侯勇表示，医院每年还举行“问心”论坛及系列文化活动，开展上门医疗“我来帮你跑”、免费陪护“我来帮你陪”、取消入院

窗口“我来帮你办”等一系列措施加强医院文化建设。

通过文化建设促进医院发展，医院等级由以前的二级上升到三级；面积由不足5万平米到20万平米；研究生人才从20多名到130多名。“未来我们将进一步推动医院的文化建设，更好地造福人民。”侯勇说。

曾国军 党建引领 文化铸魂

“我从华西医院本部到2022年参加华西厦门医院筹建，再到2022年底到乐山市人民医院履职，深刻体会到，一个医院要想发展好，就要重视党建引领，用文化铸魂。”曾国军表示，令他印象深刻的有两个数字：1892和

1894。1892年切尔德博士到成都建立了华西医院，1894年又到乐山建立了乐山市人民医院，因此华西医院和乐山市人民医院的文化有共通和相融之处。

如何让工作更有凝聚力？曾国军的回答是：“文化交融”。每次走进华西

医院院史陈列馆，感受华西100多年的发展变革，曾国军都会看得热血沸腾，他说：“明年乐山市人民医院也将迎来130周年院庆，现已着手准备筹建医院院史陈列馆，希望通过文化的力量达到凝聚人心的目的。”

卢艳丽 道济天下 悬壶济世

“北京市第六医院是北京市老城区第一家西医院，建于1885年光绪年间。这家医院里走出了许多杰出的医学家，如林巧稚先生、邓家栋先生、于惠元先生，给我们留下了非常宝贵的精神——道济天下，悬壶济世。”卢艳

丽回忆，2022年年底，北京市新冠疫情严峻，11月24日接到命令转建为黄码医院，4天后又接到命令，转建为红码医院。4天时间全员上线，并坚守在一线，妇产科2名大夫甚至连续值了7天7夜的夜班。“这就是‘道济天下情怀

在现代人身上的体现！”

目前该院建立了安宁疗护中心，同时开展叙事医学、叙事护理，由医生挖掘患者背后的故事，由护士挖掘团队的故事，两者结合，拉近患者与医护之间的距离，使治疗更有温度。

王洪武 文化建设注重帮扶

锡林郭勒盟地处内蒙古中部，面积20.3万平方公里，有13个旗县市，但人口只有110万人，有的旗县只有两三万人口，旗县医院要做大也是不现实的。王洪武表示，作为全盟最大、也是唯一的三级综合医院，医院将帮扶旗县医院作为文化建设的重要内容，形

成了独特的“帮扶文化”。

“我们在南部偏远地区建设了胸痛分中心、儿科分中心、消化内镜分中心，并托管了几家旗县医院，让南部旗县的百姓在家门口就能享受三级医院的诊疗服务。”王洪武表示，医院还持续开展礼仪培训，落实“6S管理”，

实施每周打卡计划。三年来，医院发生了许多变化，如门诊导诊，患者有需要都会及时提供帮助，经常有导诊人员背起患者往急诊科跑，抱着小患者往急诊科跑，让人为之动容。

“我们将不断通过文化建设引领医院高质量发展。”王洪武说。

张福春 引领融合发展托管模式

“海淀医院的前身是1948年建于河北西柏坡的中共华北局党校卫生科，因此红色基因是海淀医院的文化特色之一。”张福春表示，目前面临的最大难点是老年人口就医问题，医院一直优化老年人就医流程服务，是北京市最早的老年友善医院，并

建立了安宁疗护科室。

海淀医院地处中关村，是中国科技创新核心区，创新正是它的特色。2013年底，北京大学第三医院跟海淀医院的融合发展托管模式，就是创新的体现，也引领了北京市内医疗机构的托管风潮。“我们也希望把海淀科技园区

创新的产品最早应用到海淀医院，把海淀医院打造成科技创新产品的应用场景。现在园区很多医药产品，如以机器人为代表的一些创新设备都已引入，服务于患者，同时历练队伍，企医工结合，共同推进医学科技的发展。”张福春说。

丁丽远 济世为民 爱在五院

“文化是医院价值观的体现，医院的服务品牌打造，关键在于人。”丁丽远介绍，厦门市第五医院70年前由华侨领袖陈嘉庚先生创建，嘉庚精神激励了一代又一代的五院人，将嘉庚先生的“济世为民”和“一切为了患者健康”理念进行深度融合，提出“爱在五院”的理念。在文化建设方面，倡

导人文关爱，为患者提供最好的医疗服务。

在基础建设方面，医院从患者角度进行考虑设计，门诊大厅开展钢琴演奏，住院大厅设立了咖啡厅；儿科病房里，讲述着白雪公主与7个小矮人的故事；患者初次入院会有专人引导，出院后会接到五院人的回访和问候。在新成立的翔

安院区，五院还和各个村、居、社区的党建共建形成了五院特有的“村医通”品牌，五院人分布于100多个微信群中，随时为患者解疑答惑。

经过一日复一日的文化根植，让全体五院人产生了文化的自信，以五院为荣，传承和发扬五院的人文精神，让五院的人文精神可以走得更远。