

Core values shaping in facilitating great development of the hospital

ZENG Dong-mei, ZHANG Zheng-jun

Taihe Hospital in Shiyan City, Hubei Medical College Hospital, Shiyan Hubei, China

Received: Apr 02, 2014

Accepted: May 04, 2014

Published: Jun 28, 2014

DOI: 10.14725/gjha.v2n2.a365

URL: <http://dx.doi.org/10.14725/gjha.v2n2.a365>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Abstract

Objective: to investigate the significance of core values in the development of the hospital. Method: to retrospectively analyze core values shaping experience and method in Taihe hospital. Results and conclusion: Core values play an important role in the development of the hospital. The hospital could improve its core competitiveness and achieve a higher goal once people-centered core values are established.

Key words

Values; Core values; Hospital

塑造核心价值观，推动医院大发展

曾冬梅，张正军

湖北省十堰市太和医院 湖北医药学院附属医院，湖北十堰，中国

通讯作者：曾冬梅，E-mail: zdm1388@sina.com

【摘要】目的 探讨核心价值观在医院发展中的重要作用。方法 回顾分析太和医院核心价值观的塑造经验与方法。结果与结论 核心价值观在医院建设发展中具有重要地位，只有确立以人为本的核心价值观，才能提高医院的核心竞争力，使其不断向更高目标前进。

【关键词】价值观；核心价值观；医院

核心价值观通常是指企业必需拥有的终极信念，它的实质和核心是以人为本。医院核心价值观是体现医院特色的重要标识，它决定了医院建设发展中的定向和定位问题，只有确立以人为本的核心价值观，形成正确的价值取向，才能使医院提高核心竞争力不断向更高的目标前进。

1 核心价值观

价值观简单来说就是某一社会群体判断社会事务时依据的是非标准，遵循的行为准则。核心价值观(core values)通常是指企业必需拥有的终极信念，是企业哲学中起主导性作用的重要组成部分，它是解决企业在发展中如何处理内外矛盾的一系列准则；它影响与表明企业如何生存的立场；对企业的蓬勃发展起着巨大的推动作用。它包含四个方面的内容：是判断善恶的标准；是这个群体对事业和目标的认同，尤其是认同企业的追求和愿景；在这种认同的基础上形成对目标的追求；形成一种共同的境界。

2 医院核心价值观

2.1 在医院精神的诸要素中医院价值观是实质和核心^[1] “以人为本”，是确立医院价值观必须遵循的重要原则，是医院价值观中的关键部分。医院核心价值观是体现医院特色的重要标识，它决定了医院建设发展中的定向和定位问题，也确定了医院服务的性质问题，是医院建设的基石，它决定了医院品质及用人观、发展观、经营观、服务观、效益观^[2]。是发自员工内在的信仰，是医院文化的核心和灵魂，它制约和支配着医院的宗旨、信念、行为规范和追求的目标。医院价值观的实施需要广大工作人员的认同和支持，其根本在于提高全体工作人员的素质，一方面，医院群体价值观是医院工作人员个体价值观的总和，包括群体和个体价值观的正确与否和层次高低；另一方面，医院价值观的规范、准则和理念必须得到工作人员的广泛认同，化为自觉行为，其培育才得以完成^[1]。

3 太和医院核心价值观

3.1 和 太和医院地处道教名山武当山脚下，武当山又名太和山，医院以山铭志取名“太和医院”，意在传承道教文化的精气神；“太和”意为“太平、祥和”，体现对健康的需求及良好愿望。“和”是中国历史文化之特征，是古代先哲之信仰，和者，和睦、和善、和谐。“和”能生财，“和”能聚力，其基本点是人我关系协调问题，是中华民族的传统美德。太和医院以“和”为医院的核心理念，通过对“和”文化的深刻理解和感悟，提炼出独具特色的太和核心价值观“崇德·精医·和道·济世”。

3.2 崇德 “崇德”一词，出自《论语·颜渊》。（《论语·颜渊》：“子张问崇德辨惑，子曰：主忠信、徙义，崇德也。爱之欲其生，恶之欲其死，既欲其生，又欲其死，是惑也。”）“崇”即重视、尊崇、推崇，“德”即道德、品行。“崇德”既体现了我院重视思想道德教育的传统，也体现了广大员工重视品德修养的价值取向，是医院追求价值目标的行为方向。长期以来医院始终把以病人为中心和以员工为本，尊重患者的生命和尊严，维护患者的医疗权利，以员工的需要为出发点作为首要的核心价值观。从而使一批批的莘莘学子在这片土地上艰苦创业、辛勤耕耘，一批批的专家、教授牢记青囊传世、济世慈航的行医理念，为发展山区医疗卫生事业，呕心沥血，奉献毕生。医院始终坚持以“人”为本、以“德”立院，时刻鞭策医务人员奋发进取，在医院广场竖立了“医师誓言碑”，新职工入院都要在此宣誓；院内竖立的“太和诤言碑”，教育太和人忧劳不忘兴业，兴业不忘报国；“武当医魂碑”，碑志上记载着太和的艰苦创业史和峥嵘历程，勉励太和人自觉奋发，励精图治；建立的院史馆，展示几代太和人用心血和汗水换来的丰硕成果，成为员工的教育基地和外来客人参观学习的重要窗口。医院始终坚持“四个不变”、“三个提升”。即坚持社会主义办院方向不变，坚持全心全意为人民服务的宗旨不变，坚持社会效益第一的原则不变；坚持以病人为中心、办人民满意医院的目标不变。努力提升学科发展水平、技术创新水平、优质服务水平。将“诚信”作为医院的立足之本，尊重科学、实事求是为人民群众提供安全、有效、方便、性价比高的医疗卫生服务，适时开展“关爱社会弱势群体十百千万大行动”，对口支援十个边远贫穷乡镇医院，选派医疗专家深入百个乡镇村组防病治病，为千名孤寡老人、伤残青年和贫困儿童免费医疗，向贫困农户发放万张医疗优惠卡，自2000年开始每年向社会各类人群实施减免和优惠医疗金额达2000多万元，医院社会形象也得以极大提高，出现了“太和品牌效应”，使医院由原武汉同济的53名医护人员历尽坎坷，几易其址创办的老乡医院发展成为有3500名员工，总资产达13亿，拥有2900张床位的全省著名、区域知名、国内有名的特大型三级甲等医院，成为湖北医疗行业的标杆及引领鄂豫陕渝毗邻地区医疗中心建设发展的领头羊。

3.3 精医 “精”即精心、专诚、精通。“医”主要指医疗技术，同时也泛指医学、医务等。“精医”是立院之本，是太和的品牌，是太和人孜孜以求的目标。我们时刻铭记在心，精益求精。医院牢牢抓住立院之本，建立了“科技人才库”，推行“首席专家制”加大医院专家集团建设力度；实施“151人才工程”，即加速人才队伍建设进程，引进或培养10名在全省乃至全国医学领域具有较深造诣和较高知名度的学术权威为学科带头人，培养或选拔50名在全省全市具有骨干或核心作用的中青年学科带头人，筛选100名30岁左右基础扎实、富有创新精神，在医、教、研第一线工作的后备人才，精心打造太和“精医”团队，一

年一考核，两年一个周期，自动淘汰。在市级媒体推出“大内高手”、“大外名刀”人物系列专题，使现有人才群体发挥“第一次把情做好”最大的效能。发扬严谨治学的优良传统，用“三操”养成崇高的职业态度，入院时必面向医师誓言碑庄严宣誓，院长向新职工颁发《太和院规》、《太和院志》的“早间操”；严格基本理论、基本知识、基本技能考试的“三基”训练的“课间操”；上级医生带年轻医生，老专家带骨干医生一起查房的三级医师查房制度的“晚间操”；以“三会”养成良好的学术风气，每日召开科室晨会、每月召开科主任论坛会、不定期举行各种级别各类学术会议；“三学”提升岗位成才能力。即“学无止境”、“学贵在精”、“学用结合”把做人、做事、做学问作为历练成长经历、匡扶成才路径的必修课。多年来始终坚持以术兴院、人才强院、努力打造政府信赖、社会满意、百姓放心的太和品牌，凭着精湛的技术，吸引了省内外广大患者的信任，成为鄂豫渝陕毗邻地区各种疑难重症的诊疗中心，各类病患者就医的首选，无数饱受病痛折磨的患者从太和医院重获新生，“只要有脉搏赶快到太和”在这一地区广为传颂。

3.4 和道 “和”有两层意思，一是和谐、和睦；二是连带、依附（如：和衣而卧），可以引申为“追随”、“追求”。“道”意同老子的“道”，有很丰富的含义，但主要指万物发展变化的规律、道理。引申为“道义”。（如《孟子·公孙丑》中说：“得道者多助，失道者寡助”）。“和道”可以理解为与时俱进、开拓创新、顺应天地万物的规律。也可以把“和”、“道”分开来理解，即“和”与“道”。“和道”与医院倡导的“和”文化相贯通，又体现了太和文化的地域特色。“和”是太和医院文化的核心理念，“和”就是要凝聚人心，增强力量，众志成城，开创伟大的事业。医院实施的“和谐医院年”主题年活动，努力为患者提供精细服务、超值服务、特色服务和个性化服务，满足人民群众的就医需求，构筑和谐健康的医患关系。开展双休日免挂号费、科主任双休日门诊、疑难病门诊让患者消除顾虑；开设下午“特需门诊”分流上午就诊高峰；开设夜间专家门诊实现超时超值服务；推行“114”电话预约挂号服务，患者不用排队，随到随诊；实施“彩虹直通车”为患者导诊分诊，开常规用药，提供轮椅、雨伞、拐杖，介绍住宿等服务；开展住院随访，架设医患沟通桥梁，对出院患者进行满意度调查、健康咨询、出院关怀、投诉受理等服务。对员工医院则大力建设“三宽”平台，即宽大的舞台、宽广的胸怀、宽松的环境吸引人才，激活人才机制，打造有技术专长、有学术地位、有管理才能的太和人才集团，彰显“和而不同、和衷共济”的发展理念，昭示不同身份、国别、级别的人都可以在太和这个沃土中和谐相处、成长发展、干事创业，“和而不同”指追求和谐，包容差异，凸现太和医院要在实现内外和谐的基础上追求独特的个性，不守旧、不僵化，要大胆创新，应对万变的复杂环境。“和衷共济”指广大员工要信念坚定，同心协力，不畏险阻，克服困难，锐意进取。多年来太和医院十分注重“太和人精神”的培养，着力和谐医院构建，建设情同手足的员工关系和情如鱼水的医患关系，使不同个性、不同岗位、不同职级、不同国别的员工能够在太和这个大家庭中和谐相处，愉快工作，让不同健康状态的公民、不同类别疾病的患者能够在太和得到顺利治疗与康复，医院也获得了社会和经济效益双丰收，赢得了社会的广泛“和声”。

3.5 济世 “济世”，语出医学典故“悬壶济世”。“悬壶”古代指行医之人，现指医学工作者。“济世”有二层含义：一为激励干部员工救死扶伤，防病治病，弘敷仁爱，泽被群生；二为济世大楼为太和医院最早一栋主体建筑，它的建成，使我院一跃成为千张病床规模的医院，济世楼蕴含着太和人艰苦创业、自强不息的精神。太和医院通过对“和”文化的感悟，锤炼出“弘敷仁爱、泽被群生”的服务理念，作为太和人恪守的行医信条和奋斗目标，意谓弘扬人间大爱，润泽芸芸众生；将古代医者推崇的“青囊传世”、“济世慈航”作为医院的座右铭，悬挂在医院济世大楼的顶部深深植根在员工心中使之入脑入心，提炼了“志於护、据於爱、依於理、游於艺”的太和护理箴言，体现出立志、立德、立业的精诚护理。医院建立“无障碍”就诊通道，多渠道减轻病人负担，实施急救生命链工程，建立由院前、院内、重症ICU及各专业科室构成的一条高效便捷的急救链，组建“太和星星急救小分队”深入到社区、学校普及急救知识；2000年实施“百个减半，千项减免”优惠医疗措施，率先在本地实行药品采购招标，建立药品价格准入制，在全省较先推行“住院收费一日清”，使患者明明白白看病。2002年在全市声势浩大地开展了“关爱社会弱势

群体十百千万大行动”以及 0-14 岁儿童免费筛查先心病,对介入和手术治疗的患儿均优惠 5000-10000 元等活动,通过降低处方值,减少大型检查,减轻了患者经济负担。2010 年又适时提出“扶特、扶强、扶弱”的“三扶”战略;与十堰市慈善总会签订协议,共同设立医疗救助基金,切实解决贫困百姓就医问题。2012 年医院一举摘得“全国百佳百姓放心示范医院”桂冠。

4 太和核心价值观作用

有什么样的核心价值观就有什么样的价值取向和精神品质,太和“崇德·精医·和道·济世”的核心价值观从精神意识角度指导着全院员工的实践行为,成为了医院的行为准则,使医院核心竞争力不断增强,太和品牌影响力不断提升。通过对“太和核心价值观”的贯彻,医院提倡“医生要有学者风范,护士应有天使风仪,行政后勤人员要有公仆风采”,号召全院树立“自豪不自大、昂扬不张扬、务实不浮躁”的团队作风,并由此锻铸出“病人至上、质量第一,爱我医院、振兴中华”的医院精神;提炼出“敬业创业、竞争进取”的医院院训,医院四栋医疗楼房分别以“济世楼”、“济民楼”、“济安楼”、“济康楼”命名,蕴涵“世民安康”之意,富有哲理的命名给人启迪、给人思考;而“问道武当、寻医太和”已成为省内外认知太和的流行语,太和医院也成为首届“十堰市名片”而享誉全国。目前医院有 1 个湖北省重点实验室、2 个国家级临床重点学科、3 个湖北省重点学科、19 个省级重点专科,无论是重点专科还是重点学科,在全省地市州大医院中均遥遥领先,成为地市州医院的龙头,“太和”已成为一个品牌,以其学科优势、技术优势、人才优势、品牌优势享誉秦楚。

5 小结

价值观的塑造对企业整体实力的提升和企业发展的推动作用不可小觑,用核心价值观来建设、完善和发展企业会起到事半功倍的效用,企业价值观决定着员工行为的取向,关系企业的生死存亡^[3]。医院核心价值观不能仅仅停留在精神层面,应该把抽象的核心价值观变成具体的规章制度,让员工经常对照,约束自我,规范言行,使医院核心价值观成为员工自觉遵守的行为准则,成为每个员工用以判断自身行为的价值标准,在各自的岗位上忠实地执行,创造性地贯彻。这是提炼医院核心价值观的出发点和落脚点,也是对医院核心价值观是否符合实际的最好检验。只有确立以人为本的核心价值观,更新观念明确发展方向,形成医院独特个性和正确价值取向,在员工中形成和谐平等的人际关系,正确处理个人、医院、病患、社会和国家关系,才能使医院提高核心竞争力不断向更高的目标前进。

【参考文献】

- [1] 姚远,索继江,刘留宾,等.如何正确培育医院价值观[J].解放军医院管理杂志,2009,16(2):121-122.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1008-9985.2009.02.010>
- [2] 杨琴凤.构建公立医院核心价值观[J].中国医学创新,2012,158-159.
- [3] 韩宇琨.核心价值观对企业的作用[J].经营与管理,2012,(11):105-107.