

医院文化导入培训

马智强

目录

- 医院文化基本知识
- 医院文化内容
- 我国面临主要医院文化问题
- 优异医院文化需表达主要特征、作用和意义
- 医院文化建设方法论
- 医院文化建设步骤
- 案例介绍

第一部分

医院文化基本知识

什么是医院文化？

- ◆ 新时期医院思想工作载体
- ◆ 医院物质财富和精神财富总和
- ◆ 医院职员共同价值观念

医院文化部分表述

- 看不见竞争能力
- 医院独特行事方式
- 有系统而不落言诠规范
- 鼓舞士气精神动力

医院文化概念：

- 医院文化是医院价值观在其指导思想、经营哲学、管理格调和行为方式上反应。详细地说，它是指医院在一定民族文化传统、地域文化特色中逐步形成含有本医院特色价值观念、基本信念、管理制度、行为准则、工作作风、人文环境，以及与此相适应思维方式和行为方式总和。

医院文化在哪里？

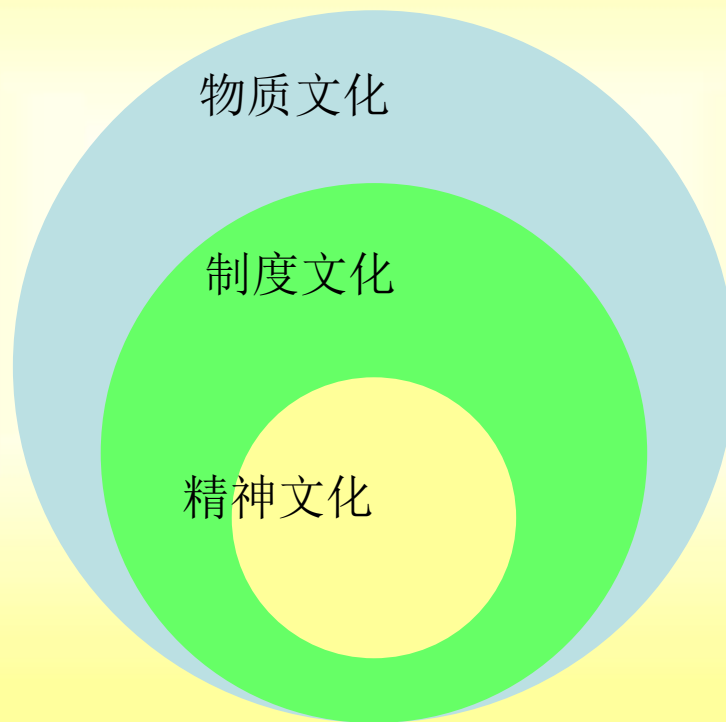
- 1、医院文化存在于医院一切医务行为全过程中；医院文化存在于医院发展过程中，
- 2、每一位医院员工工作态度、工作或服务、职业行为、习惯等表达或反应医院文化理念和建设成效；
- 3、以医疗、护理、咨询、药品生产或成药加工等服务医院，其品牌背后是“规范+创新+文化”；
- 4、医院也是一个特殊医院，医院在建设医院文化时误区，在医院也有不一样程度表现：

第二部分

医院文化内容

经典医院文化组成理论

医院文化组成



经典医院文化组成理论

1. 精神文化层

- 医院精神文化层组成包含:医院关键价值观.医院精神.医院哲学.医院伦理.医院道德等.

经典医院文化组成理论

2.制度文化层

- 制度文化包含医院各种规章制度以及这些规章制度所遵照理念:包含人力资源理念,营销理念,生产理念等.

经典医院文化组成理论

3.物质文化层

- 医院物质文化组成包含:厂容,医院标识,厂歌,文化传输网络.
- 医院精神层为医院物质层和制度层提供思想基础,是医院文化教育关键;制度层约速和规范精神层和物质层建设;而医院物质层为制度层和精神层提供物质基础,是医院文化外在表现和载体.
- 三者相互作用,共同形成医院文化全部内容.

附：医院文化基本内容

一、MI:

- 1、**医院宗旨**（或愿景）
- 2、医院使命
- 3、医院精神
- 4、质量方针
- 5、医院作风
- 6、经营理念
- 7、管理理念
- 8、人力资源理念
- 9、质量理念
- 10、客户关系理念
- 11、有效创新理念
- 12、理财或成本理念
- 13、职能工作服务理念
- 14、市场理念
- 15、生存和竞争理念
- 16、良性改变理念
- 17、发展理念
- 18、资源理念
- 19、学习理念
- 20、安全与健康理念
- 21、成功理念
- 22、其它相关医院发展与管理格言
- 23、医院之歌

附：医院文化基本内容

二、BI:

(一) 医院内部识别系统,

1、医院内部环境营造:

(一是物理环境: 包含光线度、办公室布局、自然环境、营销装饰等; 二是人文环境: 主要内容有领导作风、精神风貌、合作气氛、竞争环境)

2、员工管理行为: (医院内部管理中经常发生、表达医院人本文化管理行为, 如考评沟通、员工关心、解聘面谈、违规处理等管理行为)

3、员工行为规范化: (职业道德、仪容仪表、见面礼节、电话礼貌、迎送礼仪、说话态度、说话礼节和体态语言)

4、医院内外人力资源活动:

附：医院文化基本内容

二、BI:

(二) 医院外部识别系统:

1、客户业务关系:

2、服务方式:

3、公共关系: (主题活动, 公益性社会活动、文化性活动, 展示活动、与上级部门、同级单位、竞争单位关系处理)

4、促销活动:

5、文化性活动:

6、领导形象:

7、广告公布:

8、媒体宣传 (新闻公布会、软文)

附：医院文化基本内容

三、VI:

1 基本设计系统:

1.1 **标志**

1.2 标准字体

1.3 标准色

1.4 辅助色

1.5 吉祥物

1.6 标志标准组合

2 应用系统:

2.1 广告宣传类:

2.1.1 产品手册

2.1.2 大型户外灯箱

2.1.3 横幅

2.1.4 巨幅

2.1.5 宣传海报

2.1.6 POP挂旗 桌旗

医院形象旗帜

2.1.7 传单

2.1.8 促销布景

2.1.9 专柜形象

2.1.10 展览形象

2.1.11 新闻形象

2.1.12 电视标榜

2.2 产品:

2.3 包装:

附：医院文化基本内容

2.4 办公系统:

- 2.4.1 信封
- 2.4.2 文件夹
- 2.4.3 专用笺
- 2.4.4 传真纸
- 2.4.5 协议文本
- 2.4.6 导引牌
- 2.4.7 名片
- 2.4.8 邀请函
- 2.4.9 办公室形象

2.5 礼品,纪念品类:

2.6 车辆:

2.7 服装:

- 2.7.1 管理人员服装
- 2.7.2 生产工人服装

2.7.3 业务人员服装

2.7.4 促销小姐服装

2.7.5 展示礼仪服装

2.8 整体形象类:

2.8.1 总部环境

2.8.2 分企业形象

2.8.3 办事处形象

2.8.4 专柜形象

2.8.5 区域总经销展示形象

2.8.6 橱窗形象

2.8.7 展览形象

2.8.8 公关形象

2.8.9 医院刊物

2.8.10 网页界面

第三部分

我国面临主要医院文化问题

我国面临主要医院文化问题

- 1、弱势文化占主导
- 2、裙带关系现象严重
- 3、重情文化与重制度文化
- 4、中国医院不认可等级差异
- 5、医院文化与医院制度两张皮

“假表兄”现象

其一，医院领导层信仰什么？职员又信仰什么？他们认为对提升医院竞争力和凝聚力来说什么东西是最主要？医院现有文化是不是符合医院需要？

其二、医院文化和医院战略配套吗？医院文化是医院世俗灵魂，是医院优异员工心声，表现他们最珍视什么，希望怎样工作，怎样生活。当医院战略与医院文化方向应该是一致，当医院战略作调整时候，医院文化也要跟着调整。

其三，医院文化和医院管理制度配套吗？

其四、医院一把手言行和医院文化配套吗？戴维斯说：“文化和战略本质上是自上而下事情”，“医院领导者总是文体活水源头”。医院要向哪里去，怎样抵达这个目标，一把手是关键，他不能也不应该背离自己文化。

我国面临主要医院文化问题

6、认识误区

- 无用论
- 万能论
- 领导论
- 政工论
- 标签论
- 速成论
- 难办论
- 典雅论
- 模仿论
- 娱乐论

第四部分

优异医院文化需表达主要特征、作用和意义

优异医院文化需表达主要特征和作用：

- (1) 挽救生命、造福大众高尚性；**
- (2) 探究和崇尚科学智慧性；**
- (3) 甘冒风险、不顾危险贡献性；**
- (4) 永远与生命和鲜血同在热情性；**
- (5) 协同会诊团结性；**
- (6) 医院文化建设主体社会性；**
- (7) 既是社会文化组成部分，又是影响社会文化主要阵地；**

优异医院文化需表达主要特征和作用

- (8) 医院文化要和医院服务所含有公益性、事业性、商业性、常规性、突发性等特点相适应；
- (9) 医院文化不但仅是给人看，更主要一点是能直接影响病人恢复健康；
- (10) 医院文化建设质量将直接、显著影响到医院收诊率和收益性；
- (11) 对医院员工队伍作风、技能素质、团体建设作用
- (12) 对医院形象和品牌提升作用。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/376013012043010150>