

大冶市人民医院文化建设

**调
研
报
告**

2016年1月20日

报告提纲

- A、大冶市人民医院市场环境分析
- B、大冶市人民医院职工问卷调查结论
- C、大冶市人民医院患者问卷调查结论
- D、大冶市人民医院文化建设战略工程访谈汇总
- E、大冶市人民医院 CIS 策划核心要素研讨

A 大冶市人民医院市场环境分析

一、全国县市级医疗市场的发展趋势、特点

1. 医疗市场整体向农村纵深发展的趋势明显

我国是农业大国，据第六次人口普查数据显示，居住在乡村的人口为6.74亿人，占总人口的50.32%。近年来，随着新医改的逐步深化、医保覆盖面的加大，县市级医疗市场迎来新的发展机遇。过去五年，农村医疗市场发展增速平均超过了20%。其中，县级医药市场表现更为突出，占整个医疗终端的两成，同比增长26%。

2. 人口老龄化为县市级医院积累了广阔的人群基础

官方数据显示，截至2012年底，中国60岁及以上老年人口已达1.94亿，预计在2013年突破2亿，2034年突破4亿。人口老龄化将持续加大我国县市级医院的发展空间。截至2013年底，全国1995个县(县级市) 共设有县级医院10940家，占全国医院总数的47.22%，覆盖9亿多人口，服务着占全国总人口70%的县域居民。

3. 县市级医院面临着良好的政策发展机遇

县市级医院是连接城乡医疗卫生服务体系的枢纽，也是县域内临床疑难常见病、多发病以及急危重症病人的救治中心，还承担着对乡村卫生机构的业务技术指导 and 培训的责任。2012年6月7日，国务院办公厅印发《关于县级公立医院综合改革试点意见的通知》，正式启动县级公立医院综合改革试点；一条优先发展县级公立医院、“自下而上”的公立医院改革道路正式面世。

二、湖北县市级医疗市场的发展特点

1. 县市级医院是我省医疗市场机构的主体

截至2014年，全省共有医院753家（综合医院467家，中医院118家，专科医院168家），其中三级医院127家，较上年同期增加16家；二级以上医院323家，占全省医院总数的42.9%。在全省医院中，公立医院452家，民营医院301家，

民营医院同比增加51家。各级各类医疗卫生计生机构结构趋于合理，管理更加严格、规范、科学。

2、我省县市级医疗市场资源分布不均衡现象突出

从医院的分布情况来看，三级医院集中在武汉、宜昌、十堰等大城市；二级以上医院大多分布在武汉、十堰、宜昌、襄樊、孝感、荆州和黄冈等七个大中城市，这七个市州的二级以上医院总数占到了全省二级以上医院总量的69.64%。一方面说明武汉地区是我省医疗水平最高的代表，另一方面也表明，我省的医疗资源分布不均，优质资源高度集中，发展严重不平衡。

三、县市级人民医院的总体发展趋势

1.县市级人民医院的综合改革压力巨大

2012年9月10日起，湖北省启动县级公立医院综合改革。28家试点医院包括：大冶市人民医院、丹江口市第一人民医院、竹山县人民医院、当阳市人民医院、枝江市人民医院、谷城县人民医院、宜城市人民医院、宜城市中医院、宜城市妇幼保健院、钟祥市人民医院、孝昌县人民医院、应城市人民医院、监利县人民医院、红安县人民医院、红安县中医院、红安县妇幼保健院、麻城市人民医院、通城县人民医院、建始县人民医院、广水市人民医院、仙桃市第一人民医院、潜江市中心医院、天门市第一人民医院、神农架林区第一人民医院、鄂州市中心医院、鄂州市三医院、鄂州市中医院、鄂州市妇幼保健院。试点县级公立医院将取消药品加成政策，提高诊查费。到年底，试点县级医院80%以上的临床科室开展优质护理服务，所有县（市）全部建立第三方调解机制，加强医患沟通。同时，医疗机构也必须将中医药收入占总收入比例、门诊输液人次占门诊总人次比例、平均住院费用、平均门诊费用、平均单病种/单次检查费用、平均住院自费比例、大型设备检查阳性率、患者满意度等八项指标向社会公开，以此遏止乱开药、乱检查等过度医疗行为，强化对试点县级医院医疗服务行为的监管。

2.县市级医院新一轮规模扩张开启

2009年8月，监利县易地建设工程在江城路新区---新医院地址开工。根据医院制定的“一年打基础，两年成格局，三年起腾飞”的战略发展目标，医院易地

建设工程正在进行中。新建医院位于县城开发区内，紧邻随岳高速公路，占地面积达187亩，业务总建筑面积近9万平方米,投资3.5亿，编制病床1088张。

2011年，天门市第一人民医院投资1.5亿启动外科二号楼建设，成为该院有史以来最大的工程项目，高28层，总建筑面积3.9万平方米。

2013年4月，汉川市人民医院完成新院整体搬迁。北院本部占地面积206亩，房屋面积11.2万平方米，其中业务用房面积9.12万平方米，开放床位1250张。南院占地面积38.7亩，目前开设有综合外科病区、综合内科病区、眼科医疗部等住院病区，内、外、妇、儿、口腔、皮肤等综合门诊部，放射、超声影像、检验、心脑血管室等医技检查科室，拟建全市老年疾病诊疗康复中心、肿瘤治疗中心等。

仙桃市第一人民医院2013年完成整体搬迁。新院总征地面积547亩，规划建设用地450亩，主体工程设计建筑总面积17万平方米，总病床数2500张。

3. “树品牌 创三甲”成为县市级人民医院可持续发展的必然选择

2011年，荆门市第二人民医院和天门市第一人民医院被确定为三级甲等医院；其中，天门市第一人民医院成为湖北省首家县级三甲医院。目前全省三甲医院总数达到49家，“十五”以来湖北省增加三甲医院3家。县级医院作为县域医疗服务体系的龙头，是连接城市优质医疗资源与农村基本医疗服务体系的枢纽。创立县级医院品牌，建设公益性质突出、服务能力强、管理规范、运行高效的县域三级甲等医院，不仅是如今形势发展的需要，也是医院加强管理的必然要求，它是医院规范化管理的必经之路，更是县市级医院综合实力的集中体现。

4.以文化建设为核心的“软实力”竞争受到越来越多县市级医院重视

二十一世纪的竞争是软实力的竞争；医院管理的最好方式，或者说最先进的管理方式是文化管理。目前不少县市级医院纷纷开始意识到文化建设的重要性，并尝试构建自己的文化体系。

天门市第一人民医院形成了初步的文化理念识别系统（MI）体系：（集中体现在医院官网—医院文化子栏目），并推出富有特色的医院文化节活动套餐，贯穿全年（在医院官网—文化生活子栏目有集中展示）。

医院宗旨	以人为本 仁和精诚
医院愿景	医院发展 员工幸福 社会满意
医院目标	创建江汉平原知名的三级甲等医院

医院功能任务	开展常见病、多发病、疑难危重症的诊断与治疗工作，做好预防保健、康复、指导基层、计划生育的技术工作，不断提高科研教学水平，完成突发公共卫生事件、对口支援等政府指令性任务。
天医院训	团结奉献科技兴院 严谨求实发展医院
天医理念	医患零距离 质量零缺陷 服务零投诉 让百姓放心让社会满意
天医精神	仁爱诚信 敬业创新

汉川市人民医院在官网“医院标牌”子栏目集中展示了自己的院徽、院训——厚德、精术、团结、创新；院歌——《把爱写在大地上》和医院精神——用心呵护生命 用新创造未来。

汉川市人民医院院徽、院歌



把爱写在大地上
(汉川人民医院院歌)

1=E 2/4
亲切 抒情地
王振华词曲

35i 767 516 56 3 57| 613 223 11553 2 12|

1---|| 36 5-|6 53 1 343|i-3 22 767|

汉 江之滨， 仙女山下， 我们用真心实现天使的
无 影灯下， 病榻之旁， 我们用真情呵护生命的

65 5-0|656 44-3-2|35 iii 72 615 65 3 3-|

梦 想。 纯洁的白云， 那是我们不倦的身影； 和 谐的春 风，
劳 华。 人民的健康， 那是我们最深的牵挂； 事 业的辉 煌，

5-3 23 2 55|671-|35 i 767 5165 4345 5-|

那 是我们永 远的情 怀。 人民医 院， 救死扶 伤。
那 是我们奋 斗的理 想。 厚德 精 术， 团结创 新。

35 i 767 5165 4345 2-|34 5-6 511|433-565|

人民医 院， 救死扶 伤。 架 起 绚 丽的彩 虹， 播
厚 德精 术， 团 结创 新。 张 开 热 情的双 臂， 拥

5-3 255 211- ---|| 351-767|5---6-5|43 45

洒 绿 色的 希 望，
抱 初 升的 太 阳。

5-|351-72|6---76|5-3 42 1-|6 5 4-4|57-

呵， 把 爱 写 在 大 地 上， 把 爱 写 在 大 地

-|i-|---|| i-|---||

上。

医院整体视觉形象：





仙桃市第一人民医院也提炼了自己的院徽、院训，并在院报、医院文化墙等载体中大力推广，强化职工的文化认同。

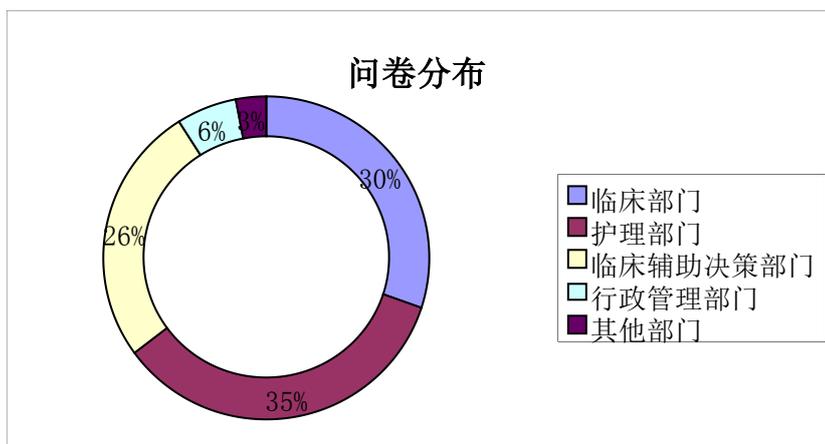


B.大冶市人民医院职工问卷调查及结论

医院文化是一个动态的概念。为了更好的了解本院职工对医院文化建设的态度和认知，真实、全面地呈现大冶市人民医院的文化特征，为制定医院未来文化建设战略提供客观依据，前期调研在参考华中科技大学同济医学院医药卫生管理学院刘智勇、金新政编制的《医院文化测量研究》的基础上，结合大冶市人民医院的实际情况，确立了适合本院的文化诊断与评估系统（CMAS）。具体包含医院理念和价值观、医院品牌建设、医院制度建设、医院民主建设、医院医德医风建设、医院学习氛围建设、医院环境建设、医院创新建设等8个维度。以此为基础，本调研设计了大冶人民医院文化建设测评问卷，下设29个具体指标，采用Likert 5点式态度量表的评分记录方法，选项分为：极不同意、不同意、一般、同意、非常同意五个不同程度的主观判断，分别对应分值1、2、3、4、5分，根据被调查者每一份量表的答案，转换成分数并计算变量的均数与标准差用以表达被调查者在各项指标及层次得分的集中及离散情形。

本次调查对象为大冶市人民医院的中基层领导和员工。根据不同层面人数的比例确定样本量，采用按部门划分（临床部门、护理部门、行政管理部、临床辅助部门和其他部门）的分层随机抽样方法随机发放问卷，受访者以匿名形式填写。问卷调查的全部资料用Microsoft Foxpro录入，采用统计软件SPSS18.0进行统计分析。

本次调查发放问卷120份，回收问卷110份，剔除无效问卷（未完整作答）12份，有效问卷共98份，有效率为81.7%。从部门分布看，临床部门29份；护理部门34份，临床辅助决策部门25份，行政管理部6份，其他部门4份。

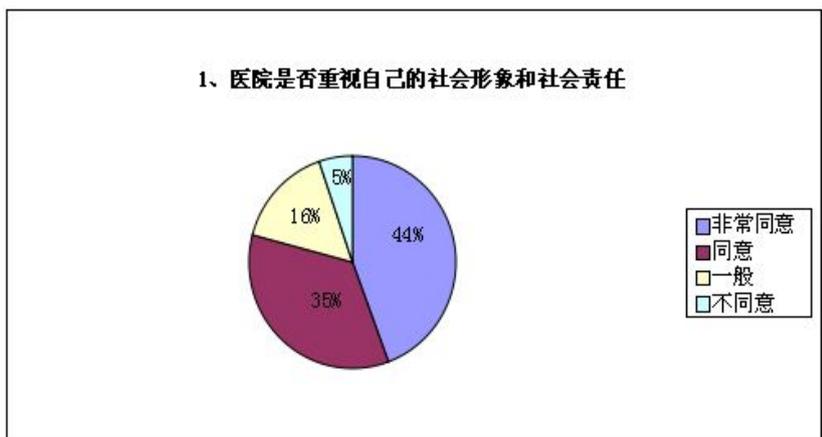


依据统计数据，本次调查结果在总体上反映了大冶市人民医院从管理层到普通医护人员的基本素质、执业心态和对医院文化建设的心理预期，主要集中在以下几个方面：

1、医院经营理念和价值观

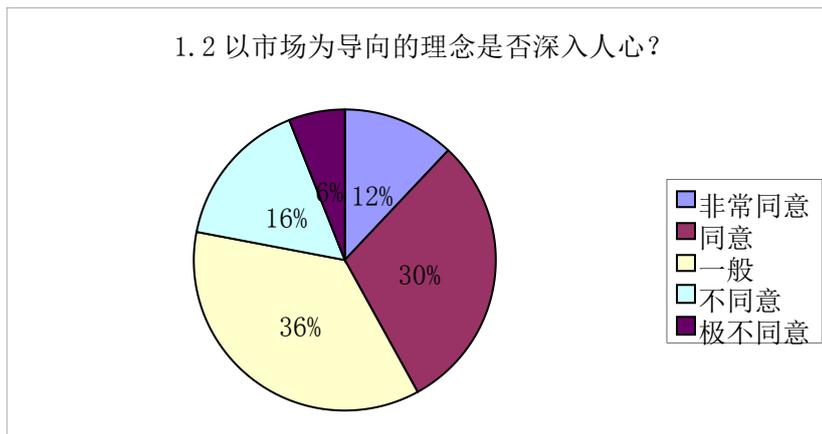
1.1 医院是否重视自己的社会形象和社会责任？

社会责任是医院的天然使命。一个真正具有社会责任意识的医院，才会不断追求医疗技术的改进和医疗水平的提升，才能保证更高的医疗效果。大冶市人民医院是否重视自己的社会形象和社会责任？调查结果显示，79%的员工对此表示认同；21%的员工表示医院在这方面做得一般，或者说不够好。



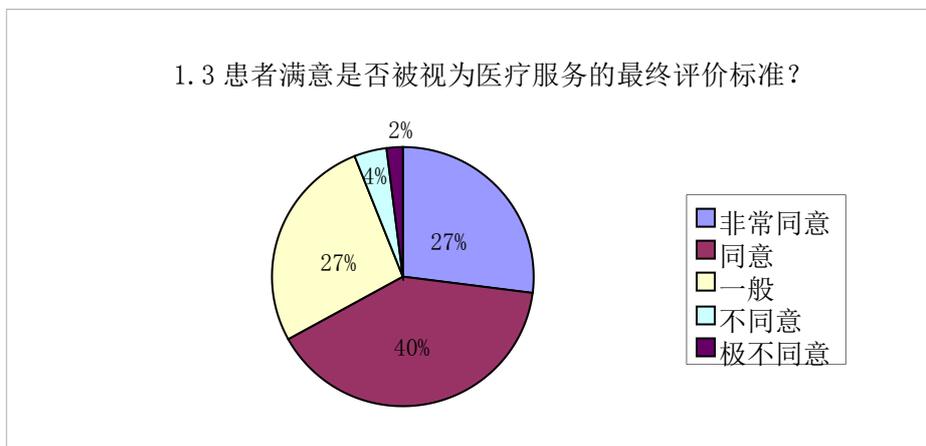
1.2 在医院里，以市场为导向的理念是否深入人心？

医疗体制改革背景下，县市级医院纷纷提档建设，争创三级。在激烈的市场竞争环境下，大冶市人民医院有没有忧患意识和危机感？有没有感觉到压力？42%的员工对此表示“非常同意”或“同意”；36%的员工表示“一般”；持“不同意”和“极不同意”观点的员工分别占据16%和6%。这表明：大冶市人民医院以市场为导向的经营理念初步形成。但是，惯性思维和惯性运作习惯的消极影响依然存在；医院的危机意识和忧患意识有待进一步强化。



1.3、患者满意是否被视为医疗服务的最终评价标准？

患者是医院的主体服务对象；也是衡量医院医疗水平与服务水平的重要主体。大冶市人民医院是否重视患者，追求患者满意？调查显示，68%的员工对此表示“非常同意”或“同意”；27%的员工表示“一般”；持“不同意”和“极不同意”观点的员工分别占据4%和1%。这表明：大冶市人民医院在发展过程中重视患者，将患者满意作为医院的发展宗旨。但是，服务无止境；基于有相当一部分员工在医院是否坚持“患者满意是医疗服务的最终评价标准”问题上持保留态度，医院应进一步加强为医疗一线服务的意识。

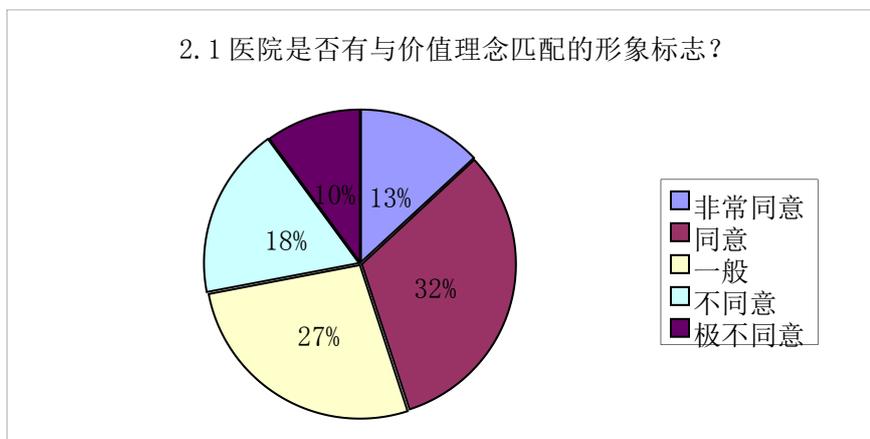


由此可概括出大冶市人民医院文化特征之一：在“医院理念和价值观”纬度，大冶市人民医院表现出以市场为导向的经营理念；注重经济效益和社会效益的结合；坚持以患者满意为宗旨。但是，面对新形势、新环境、新机制下医院迅猛的发展态势，大冶市人民医院的整体忧患意识和前瞻意识还不够；医院的市场竞争意识和服务意识亟待强化。

2、医院品牌建设

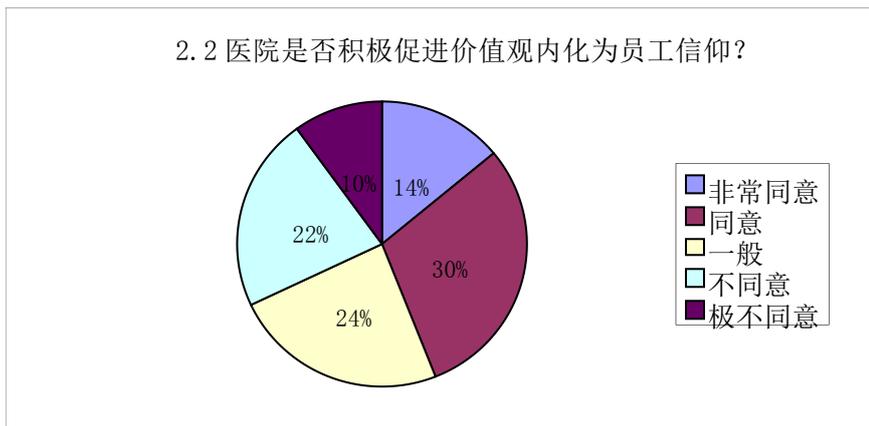
2.1 医院是否有与自身价值理念相匹配的形象标志？

形象标志是医院品牌形象的代表和具象化特征。对于患者而言，医院标志设计是一个无声的宣传员。好的标志可以通过自身与众不同的外在形象，传递医院的经营理念、发展目标和价值追求。大冶市人民医院是否具有“与自身价值理念匹配的形象标识”？调查显示，13%的员工对此表示“非常同意”；32%的员工表示“同意”；55%的员工对此表示“一般”，或者不予认同。这表明：大冶市人民医院亟待将标志设计与医院价值理念结合，树立与其理念相匹配的标志形象，并强化在员工中的渗透。



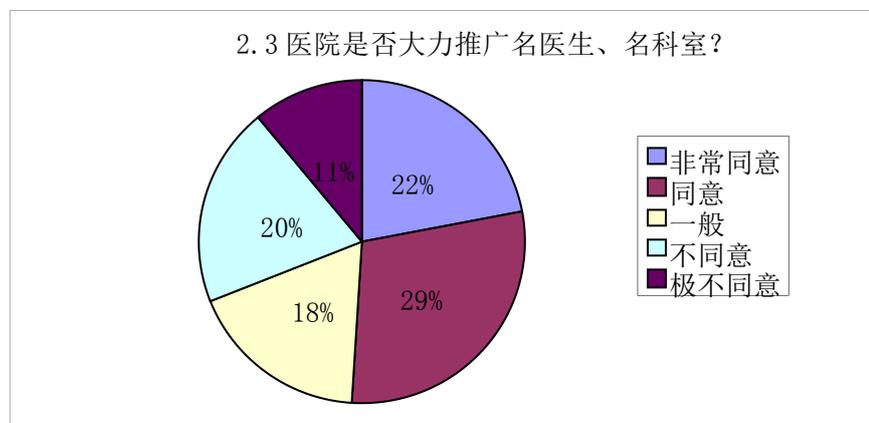
2.2 医院是否积极促进价值观内化为员工的信仰和习惯？

良好的医院文化不是外部强加的观念，而是员工发自内心的一种认识，是一种文化自觉。文化的自觉不是口号而是行动，不仅领导人想问题谋规划作决策要这样做，而且全体员工在言行举止中也要自觉践行。大冶市人民医院是否有意识地在推动这种文化自觉，促使医院的理念和价值观成为员工的内心信念和行为习惯？调查显示，14%的员工对此表示“非常同意”；30%的员工表示“同意”；56%的员工对此表示“一般”，或者不予认同。这表明：大冶市人民医院在培养医院文化的自觉性方面还有待强化。医院应进一步加强医院发展理念、战略思路等在全体干部职工内心的渗透，并以此规范员工行为，将医院文化打造成员工的自觉追求和自主行动。



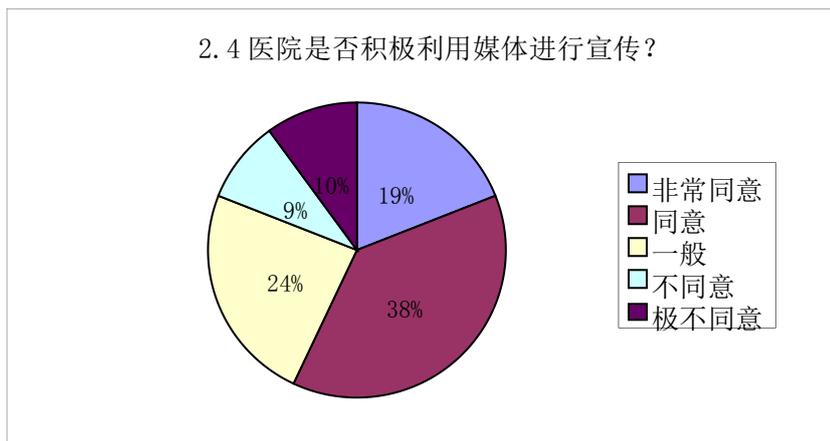
2.3 医院是否重视名医生、名科室推广？

所谓“山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵”。培育名医是新时期医院发展的需要，也是病人的需求。大冶市人民医院是否重视强化专科优势，推广名医生、名科室？调查显示，22%的员工对此表示“非常同意”；31%的员工对此表示“同意”。这表明：大冶市人民医院在强化专科优势，大力推广名医生、名科室方面付出了一定努力，获得大部分员工的认可。但是，统计显示，仍有49%的员工对此反响一般；因此医院的“专病名医”工程有待进一步推进。



2.4 医院是否积极利用媒体进行宣传？

医院借助媒体加强正面宣传和舆论引导，搭建医患沟通的桥梁，是构建和谐医患关系的重要手段。大冶市人民医院是否重视媒体宣传和沟通，塑造医院形象？调查显示，57%的员工对此表示认同。这表明：大冶市人民医院在前期发展过程中，有一定的宣传意识，积极保持与媒体的良好合作关系。但是，基于仍有43%的员工对此表示“一般”、“不同意”或“极不同意”；医院应加大宣传力度，丰富宣传手段和媒体沟通形式，为医疗卫生工作创造更好的发展环境。



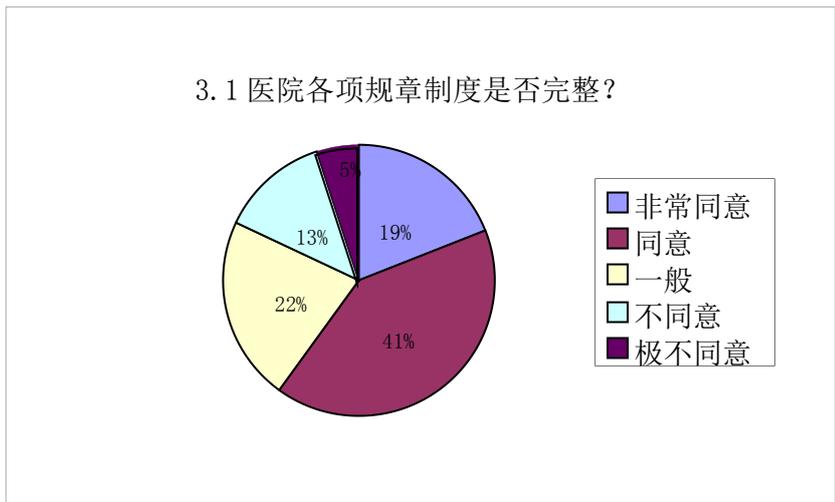
由此，我们可概括出大冶市人民医院文化特征之二：在“医院品牌建设”纬度，大冶市人民医院表现出：重视医院形象，有标志及部分应用，但没有全方位、系统化设计应用；注重强化专科优势，大力推广名医生、名科室；医院积极选择适宜的媒体和沟通方式，做好医院形象宣传。但是，在医院标志视觉形象与医院价值理念的结合方面、在医院文化对员工信念和行为举止的“内化”方面、在“专病名医”和对外宣传推广方面，大冶市人民医院还有很大的提升空间。

3、医院制度建设

3.1 医院各项规章制度是否完整？

“没有规矩，不成方圆。”制度的完整性是规范员工行为，保证医疗工作正常、有序进行的前提。大冶市人民医院的各项规章制度是否完整？60%的受访者对此表示“非常同意”和“同意”；表示“一般”、“不同意”和“极不同意”者分别占22%、13%、5%。这表明：总体而言，大冶市人民医院“有章可依”；但部分管理制度不健全的现象存在。

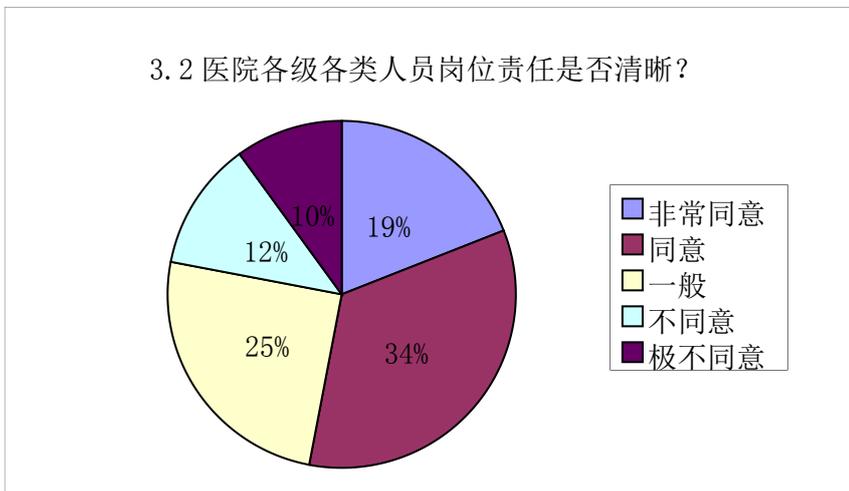
3.1 医院各项规章制度是否完整？



3.2 医院各级各类人员岗位职责是否清晰？

在企业组织中，岗位是最基本的构成单位。要把企业管好，就得先把一个个岗位管理好。而岗位管理最基础的就是做好岗位说明书，明确各级各类的员工应该做什么？应该为企业的成功做出哪些关键的贡献？调查显示，53%的受访者非常认同或认同大冶市人民医院各级各类人员岗位职责的明晰程度；47%的员工则认为医院在这方面表现“一般”，或者做得不够好。这表明：大冶市人民医院的岗位责任制有待进一步明晰。

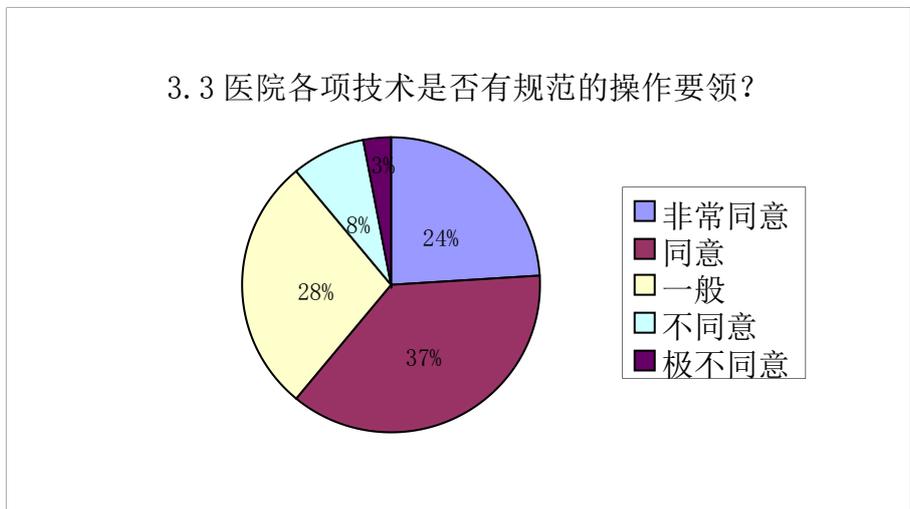
3.2 医院各级各类人员岗位职责是否清晰？



3.3 医院各项技术是否有规范的操作要领？

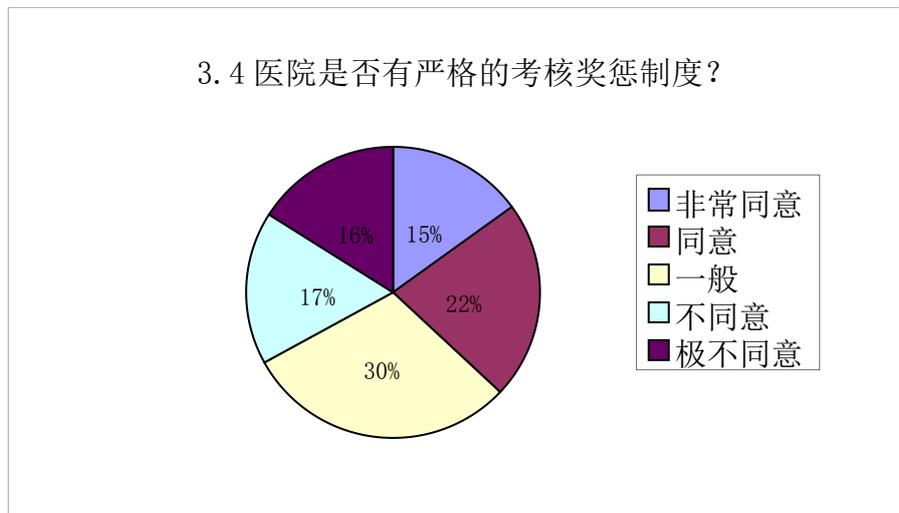
近些年，医疗卫生领域频频发生医疗纠纷。造成这种现象的最直接、最普遍的原因，就是未严格执行各项技术的操作要领。大冶市人民医院各项技术是否有规范的操作要领？调查显示，24%的员工对此“非常同意”；37%的员工对此“同

意”；其他 39%的员工认为医院在这方面表现“一般”，或者做得不够好。这表明：大冶市人民医院大部分技术都具备规范的要领操作；但仍有部分有待补充完善。



3.4 医院是否有严格的考核奖惩制度？

绩效考核和奖惩制度是企业实现优化资源配置、提高经济效益的必然选择。大冶市人民医院是否有严格的考核和奖惩制度？调查显示，15%的员工对此“非常同意”；22%的员工对此“同意”；其他 30%的员工认为医院在这方面表现“一般”，其他 33%的受访者表示医院在这方面做得不够好。这表明大冶市人民医院的考核和奖惩制度尚存在较大争议；医院在薪酬与绩效考核方面亟待进一步改善。

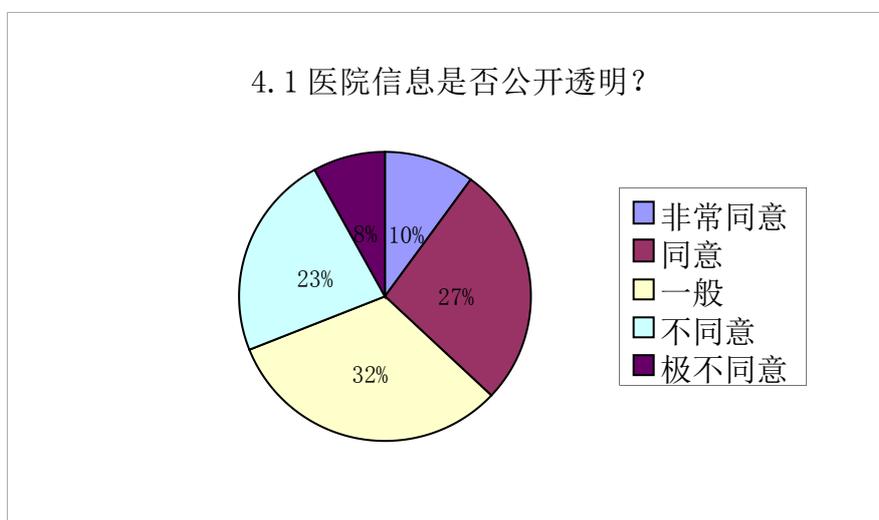


由此可概括出大冶市人民医院文化特征之三：在“医院制度建设”纬度，大冶市人民医院表现出：医院有一定的规章制度，总体“有章可依”；大部分岗位有相对明确的责任书；大多数技术有规范的操作要领；有一定的考核和奖惩制度。但是，少数制度设计不健全；部分岗位责任有待进一步明晰；少数操作要领有待补充完善；考核和奖惩制度的科学性和激励作用亟待强化。

4、医院民主建设

4.1 医院信息是否公开透明？

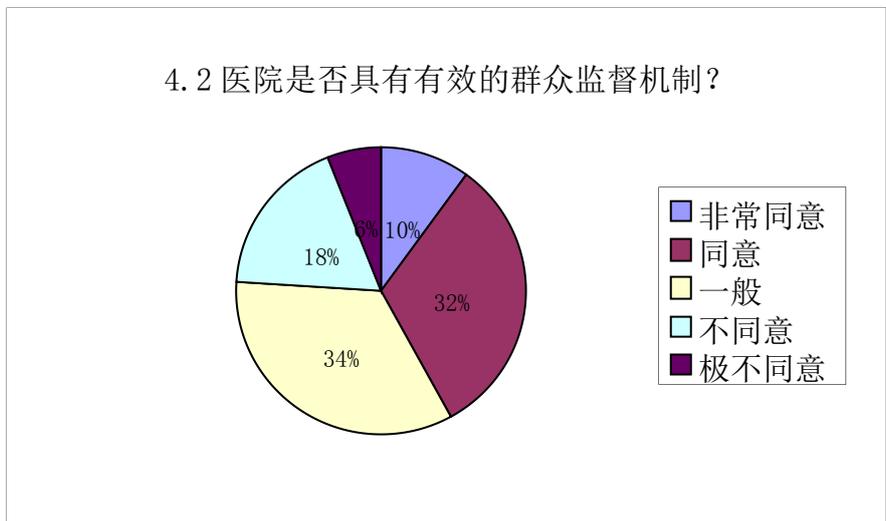
信息公开是保障社会公众和组织依法获取医院信息的重要途径，有助于提高医院工作的透明度，促进医院依法执业和诚信服务。大冶市人民医院的信息公开透明程度如何？调查显示，仅有 37%的员工对此表示“非常同意”和“同意”，在受访者中未占据一半比例。这表明：有相当一部分员工认为大冶市人民医院的信息不够公开透明。



4.2 医院是否具有有效的群众监督机制？

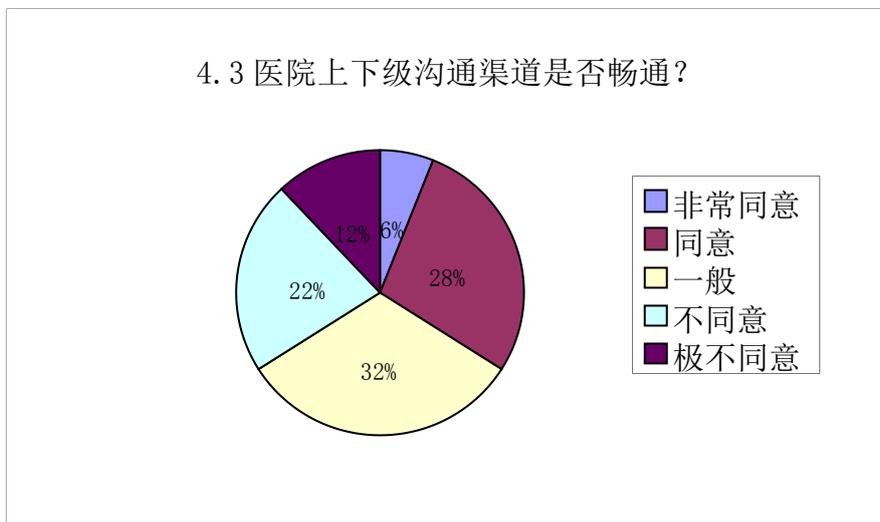
群众监督是各种监督的基础。加强群众监督，让各方面的意见、要求、批评和建议充分反映出来，以利于医院集中正确的意见，及时发现和纠正工作中的缺点、错误，将医院的各项事业推向前进。大冶市人民医院是否具有有效的群众监督制度？10%的员工对此表示“非常同意”，32%的员工对此表示“同意”；表示

“一般”、“不同意”和“极不同意”的比例分别为 34%、18%和 6%。这表明：大冶市人民医院的群众监督制度有待进一步制度化、规范化，以提升民主监督的成效。



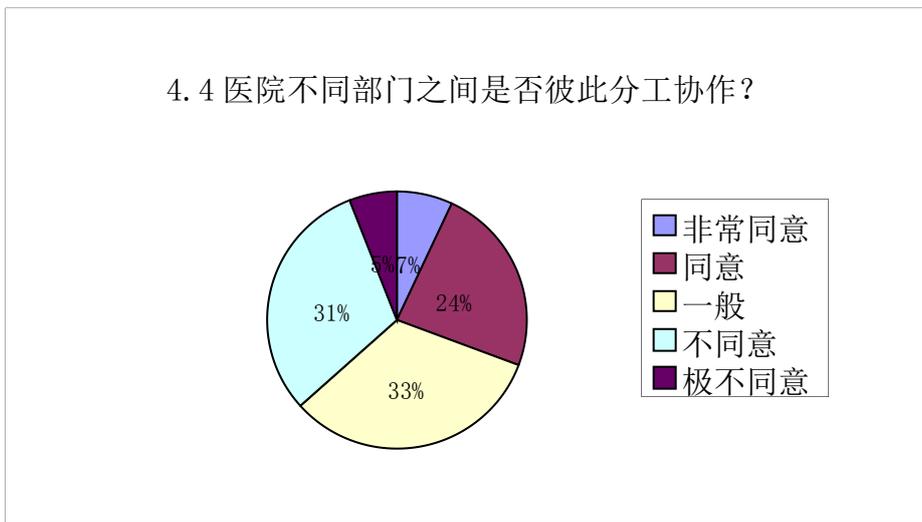
4.3 医院上下级沟通渠道是否畅通？

沟通可以缩短员工与管理者间的距离。企业决策广泛征求员工意见，鼓励员工积极参与管理和决策，集思广益，可以在团队成员之间培养融洽的气氛，增强员工的主人翁意识，充分发挥员工的能动性，为企业发展提供强大的原动力。大冶市人民医院上下级沟通渠道是否畅通？调查显示，6%的员工对此表示“非常同意”，28%的员工对此表示“同意”；表示“一般”、“不同意”和“极不同意”的比例分别为 32%、22%和 13%。这表明：大冶市人民医院在部分领域、部分环节仍存在较大的沟通不畅情况。



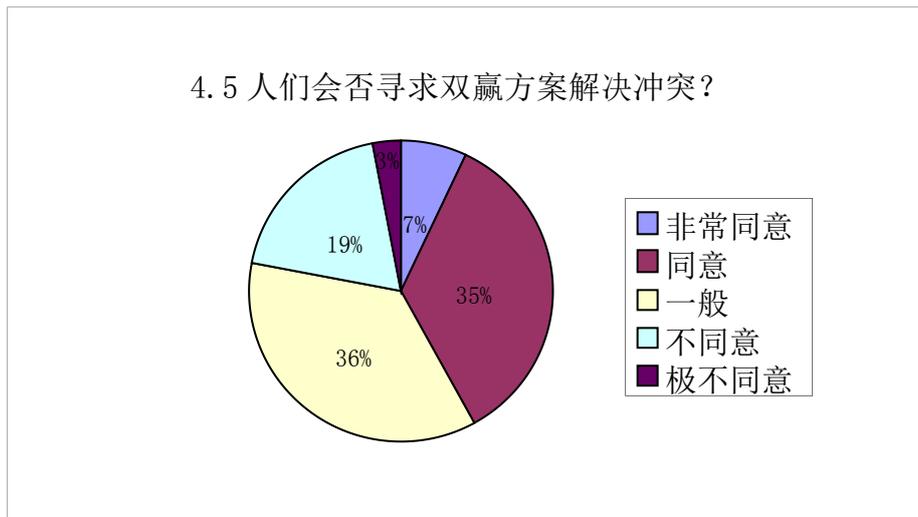
4.4 医院不同部门之间是否彼此分工又相互协作？

分工协作可以可以弥补个人不足，发挥整体效能，提高工作效率。团队精神和团队氛围会产生强大的动力。古语说近朱者赤，近墨者黑，一个好的氛围对人的影响是巨大的，好的团队氛围可以使每个成员都心甘情愿尽自己最大的努力去完成好工作，使工作效率成倍增长。大冶市人民医院不同部门之间的彼此分工和相互协作状况如何？调查显示，31%的员工对此表示“非常同意”和“同意”；其他 69%的员工认为医院在这方面表现“一般”，或者做得不够好。这表明：大冶市人民医院不同部门之间的整体协作能力目前还比较薄弱。



4.5 面临冲突，人们是否会寻求双赢的方案予以解决？

在医院经营发展过程中，不可避免地会遇到各种各样的问题,同事与同事之间、上下级之间以及医生与患者之间经常会发生这样或那样的冲突。面对冲突，人们能否会寻求双赢的方案解决？调查显示，42%的员工对此表示认同；36%的员工认为医院在这方面表现“一般”；22%的员工对此持否定态度。这表明：大冶市人民医院在借助双赢方案解决冲突方面，仍需努力，以减少纠纷，营造和谐氛围。



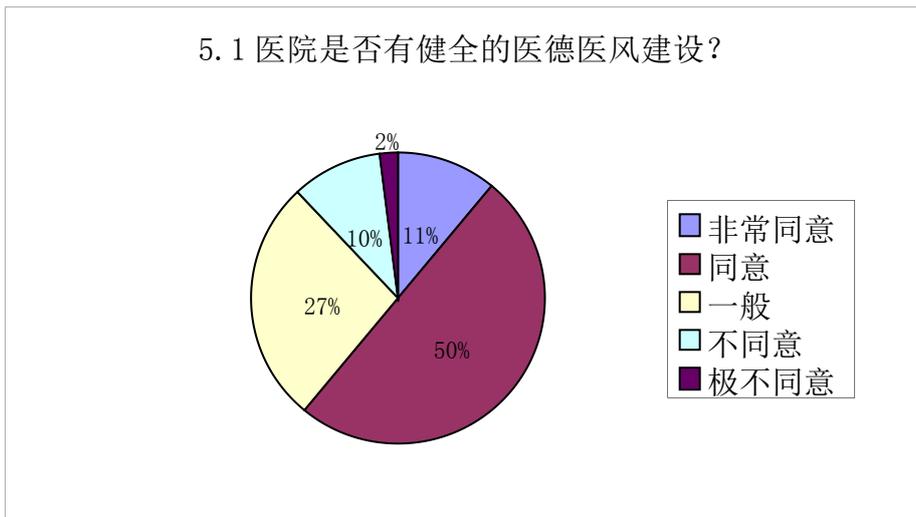
由此可概括出大冶市人民医院文化特征之四：在“民主建设”纬度，大冶市人民医院表现出：医院比较重视信息公开，保持较高的信息透明度；有一定的群众监督制度；上下级之间有一定的沟通渠道；不同部门之间的分工和相互协作较好；重视医院和谐氛围的营造。但是，医院信息的公开透明度有待进一步提升；群众监督机制有待进一步制度化、规范化；某些领域和环节依然存在沟通不畅现象；不同部门之间的整体协作能力尚有待优化；如何借助双赢方案解决矛盾冲突仍需努力。

5、医德医风建设

5.1 医院是否有健全的廉洁行医措施和医德医风建设计划?

调查显示，11%的员工对此表示“非常同意”，50%的员工对此表示“同意”；26%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有12%的员工认为医院在这方面做得不够好。这表明：大冶市人民医院注重医德医风建设，在日常管理过程中把“廉洁行医”转化为具有可操作性的规章制度和具体措施，廉洁行医的长效机制初见成效。

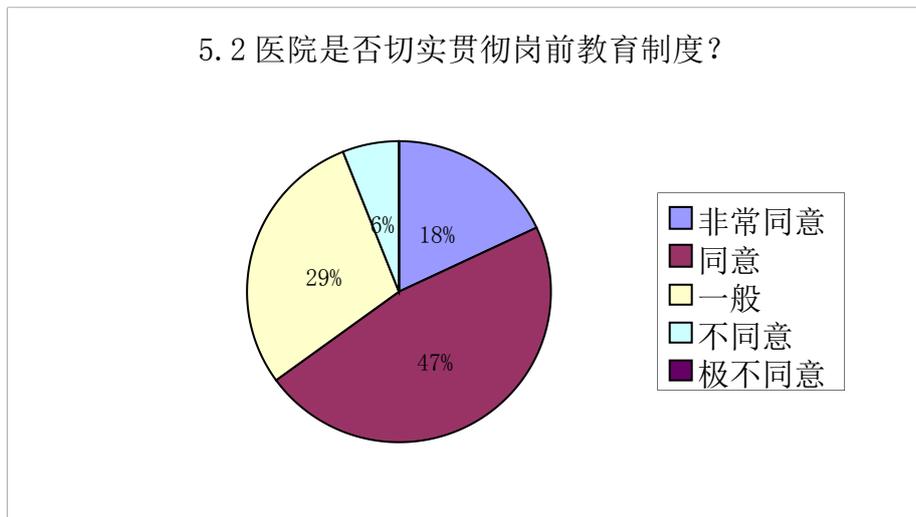
5.1 医院是否有健全的医德医风建设？



5.2 医院是否切实贯彻《医务人员医德规范及实施办法》，严格实行岗前教育制度？

调查显示，18%的员工对此表示“非常同意”，47%的员工对此表示“同意”；29%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有6%的员工认为医院在这方面做得不够好；但没有人对此表示“极不同意”。这表明：大冶市人民医院重视贯彻《医务人员医德规范及实施办法》，落实岗前培训制度。鉴于医德医风建设和岗前教育是长效工作，要继续加大贯彻落实，持续不断地抓，才能收到稳定的效果。

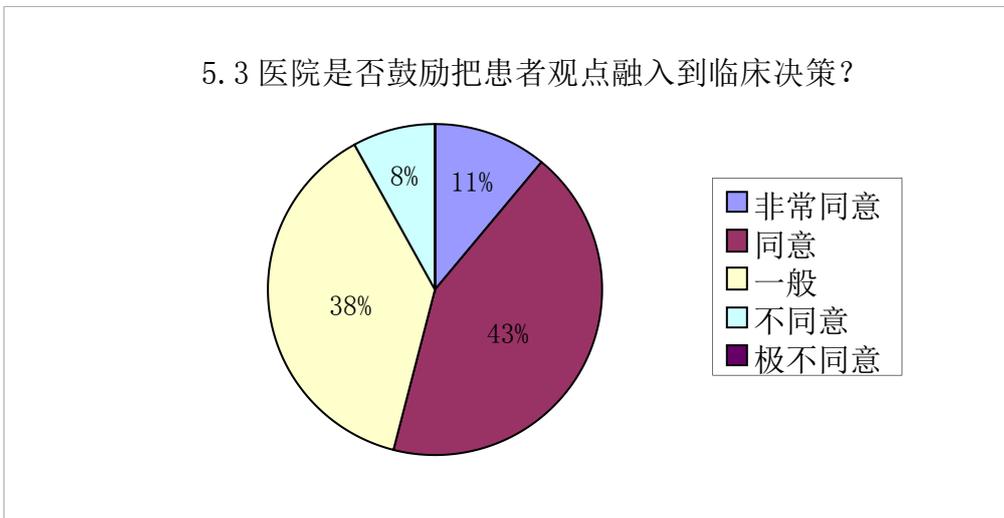
5.2 医院是否切实贯彻岗前教育制度？



5.3 医院是否鼓励医师把患者的观点融入到临床决策？

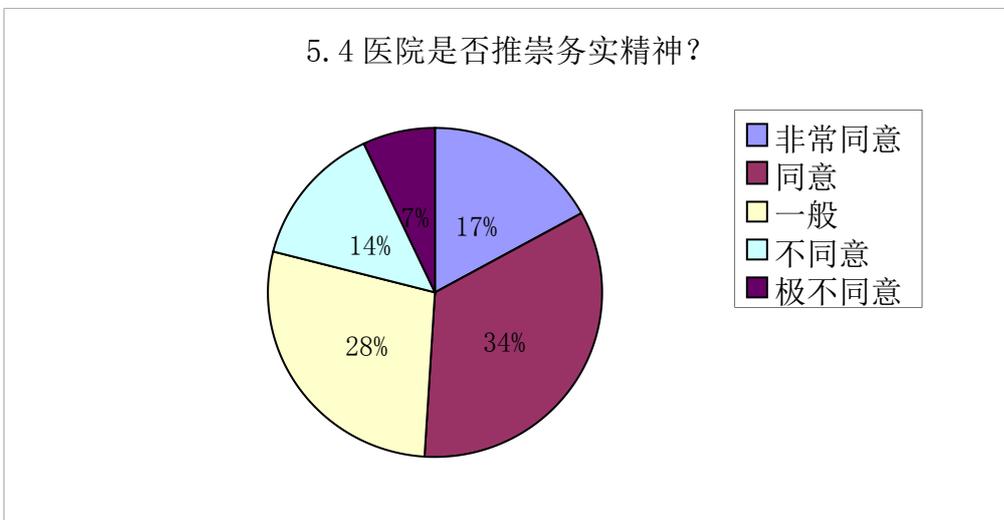
调查显示，11%的员工对此表示“非常同意”，43%的员工对此表示“同意”；38%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有8%的员工认为医院在这方面做

得不够好。这表明：目前大冶市人民医院在诊疗过程中注重以人为本，依据患者的个人情况进行临床决策。



5.4 医院是否推崇务实精神，反对浮夸和表面文章？

调查显示，51%的员工对此表示认同；29%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有 20%的员工认为医院在这方面做得不够好。这表明：目前大冶市人民医院总体推崇务实精神，但是少数部门和少数人依然存在较重的形式主义。



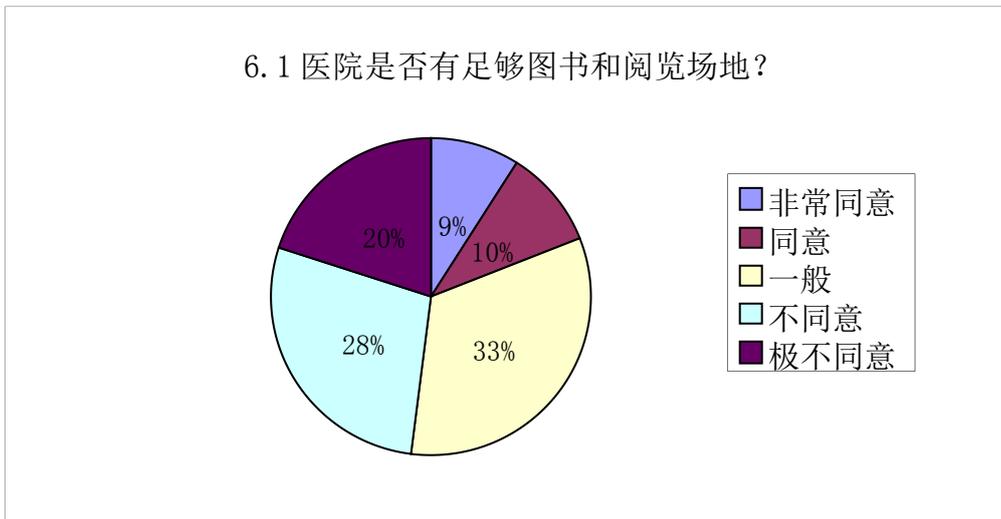
由此可概括出大冶市人民医院文化特征之五：在“医德医风建设”纬度，大冶市人民医院表现出：有一定的廉洁行医措施和医德医风建设计划；注重医德规范和岗前教育制度的落实；求真务实，反对浮夸和表面文章。鉴于当今是知识更新迅速的信息时代，医生已不再是病人惟一的信息来源，很多患者从互联

网上直接获得信息，并根据自己的需要和价值观进行考虑和选择。医生需要改变传统的决策方式，强化医患沟通，促进医患共同决策，这将成为 21 世纪医疗服务的趋势。。

6、医院学习氛围建设

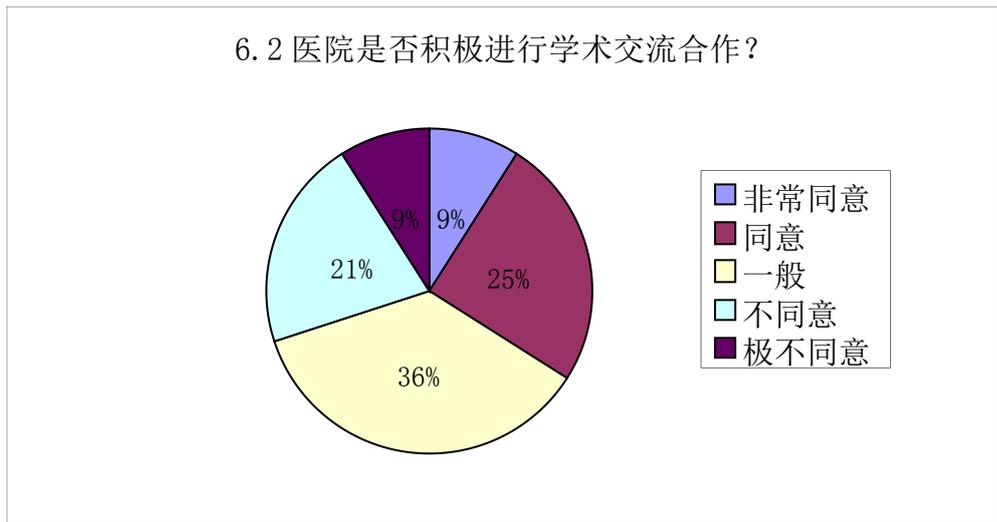
6.1 医院是否有足够的图书馆和阅览场地？

调查显示，19%的员工对此表示认同；33%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有 48%的员工认为医院在这方面做得不够好。这表明：职工对医院的图书馆和阅览场所具有较强烈的呼声；大冶市人民医院应加大对图书馆和多媒体阅览室的投入，改善学习条件，为职工营造良好的学习环境。



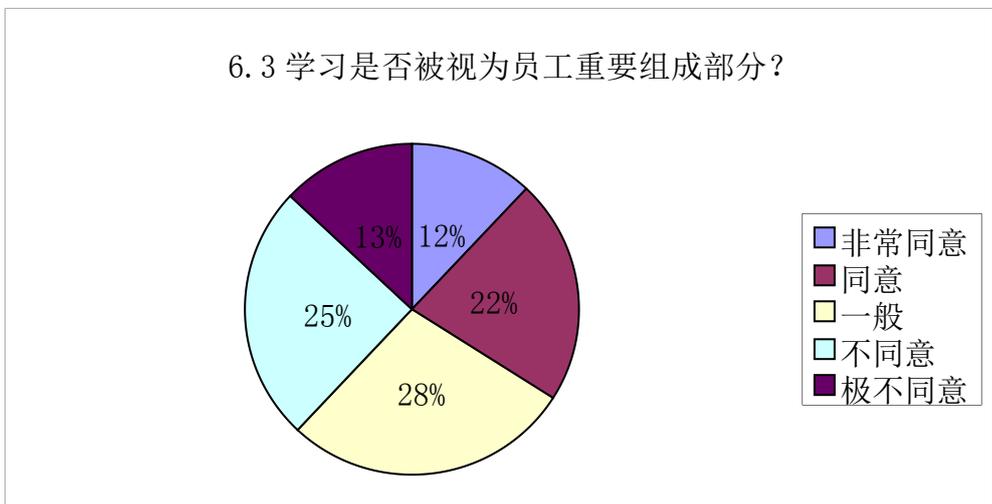
6.2 医院是否积极进行国内外学术交流和合作？

调查显示，34%的员工对此表示认同；36%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有 30%的员工认为医院在这方面做得不够好。



6.3 在医院，学习是否被视为员工工作生活的重要组成部分？

调查显示，34%的员工对此表示认同；28%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有 38%的员工认为医院在这方面做得不够好。这说明，医院的整体学习氛围还不够浓厚；这在某种程度上抑制了医院的学术创新。调研发现，大冶市人民医院申报的科研课题数量较少，级别较低；核心期刊尤其是影响因子高的科研论文产出不多。

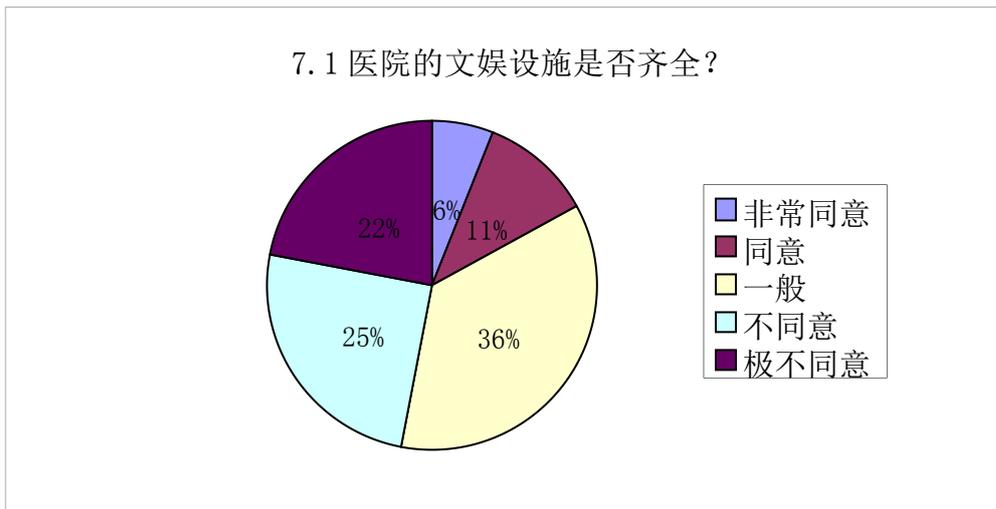


由此可概括出大冶市人民医院文化特征之六：在“学习氛围建设”纬度，大冶市人民医院表现出：医院的整体学习氛围不够浓厚。医院应加大投入，改善医院图书馆和多媒体阅览室设施建设；加强与国内外的学术交流合作，为职工创造良好的学习条件，激发员工的学习兴趣，推动学术创新。

7. 医院人文环境建设

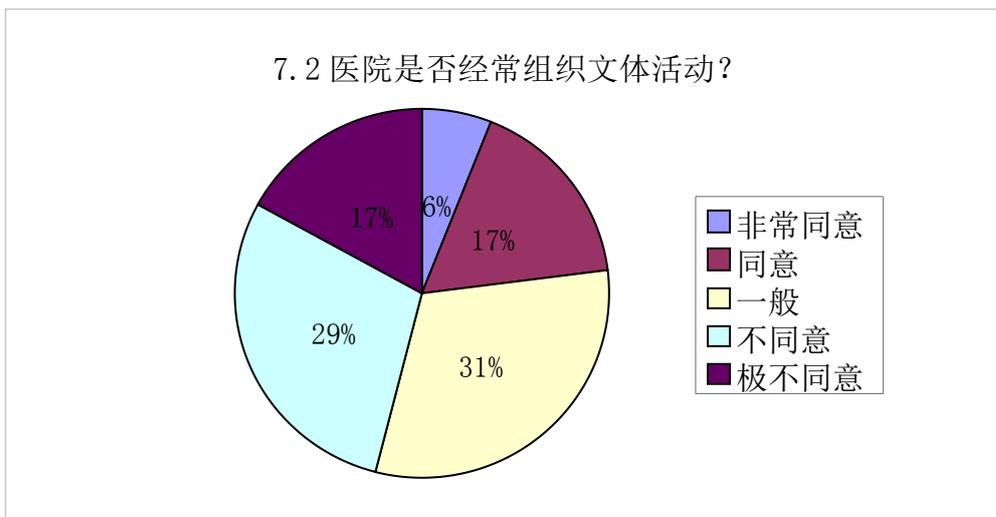
7.1 医院的文娱活动场地和活动设施是否齐全？

调查显示，仅有 16%的员工对此表示认同；37%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有 47%的员工认为医院在这方面做得不好。这表明：目前医院的文娱活动场地和硬件设施并不能满足职工的文化生活需求。



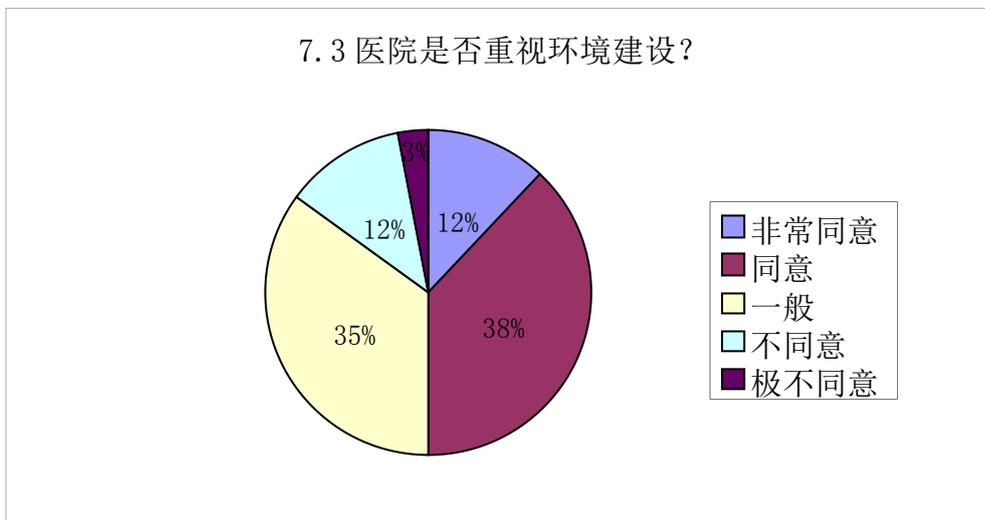
7.2 医院是否经常组织多种形式的文体活动？

调查显示，23%的员工认为医院经常组织文体活动；31%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有 46%的员工认为医院在这方面做得不好。这说明，大冶市人民医院的文体活动还不够丰富多样。



7.3 医院是否重视环境管理，营造优美环境？

调查显示，50%的员工对此表示认同；34%的员工认为医院在这方面表现“一般”；另有16%的员工认为医院在这方面做得不好。这说明，总体而言，大冶市人民医院重视环境管理，打造优美的医院环境。预计新楼启用之后，医院环境将得到进一步提升和改善。

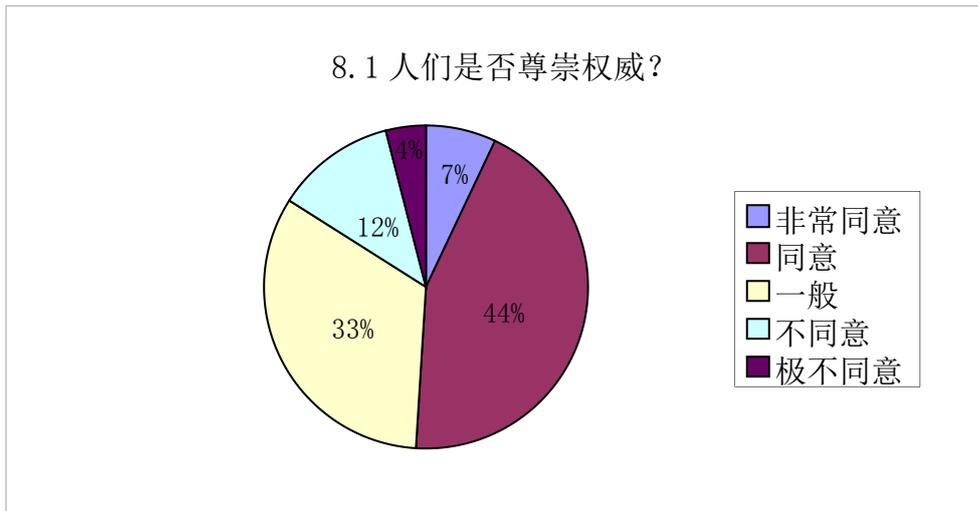


由此可概括出大冶市人民医院文化特征之七：在“人文环境建设”纬度，大冶市人民医院表现出：医院组织有一定的文体活动；重视环境管理；但是，医院的文娱活动场地和活动设施等硬件建设尚不能充分满足职工需求，有待完善。

8. 医院创新建设

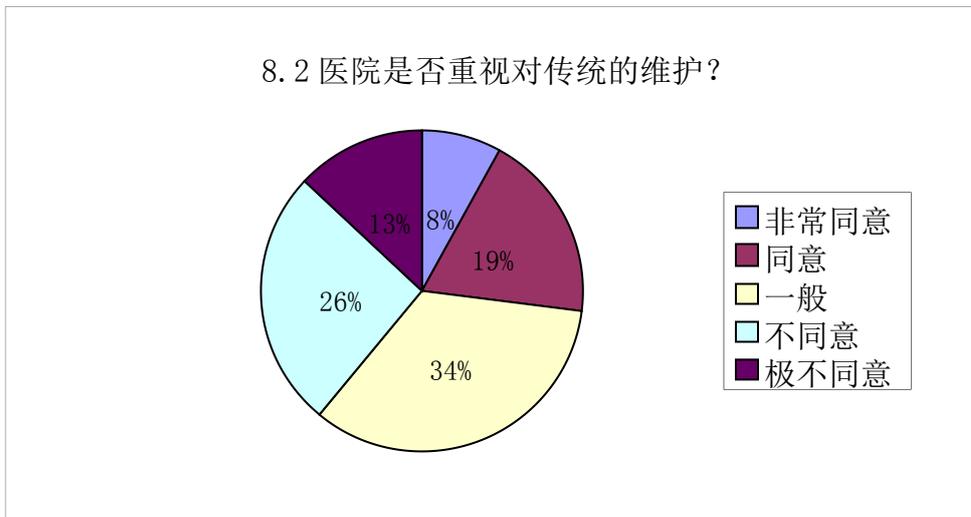
8.1 在医院，人们是否重视权威，尊崇权威人物？

调查显示，51%的员工对此表示认同；33%的员工则认为医院在这方面做得“一般”；15%的员工认为医院在这方面做得不够好。这说明，医院在打造专家和权威人物方面仍有待努力，进一步提升医院在业内的影响力。



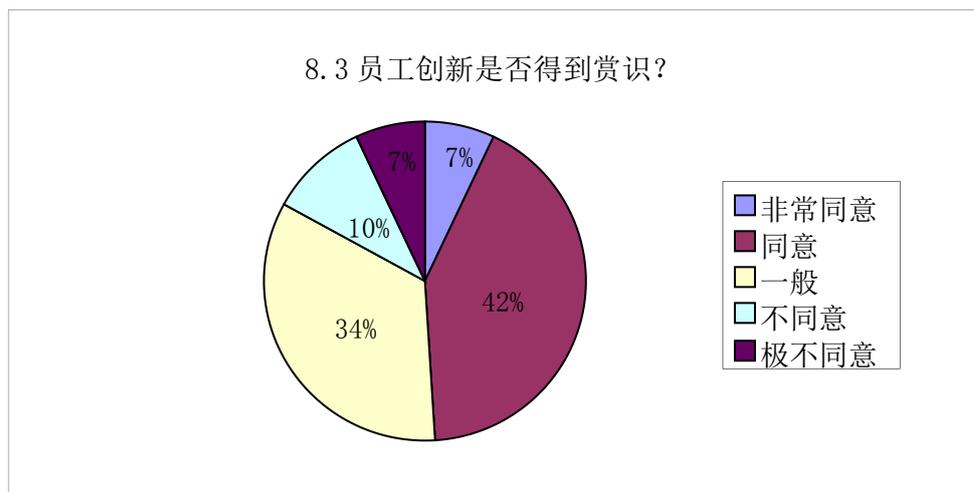
8.2 在医院里，人们是否重视对历史传统的维护？

调查显示，27%的员工对此表示认同；34%的员工则认为医院在这方面做得“一般”；39%的员工认为医院在这方面做得不够好。这表明：医院对历史传统的维护和传承还不够。



8.3 在医院里，具有创新精神的员工是否容易得到赏识？

调查显示，49%的员工对此表示认同；34%的员工则认为医院在这方面做得“一般”；17%的员工认为医院在这方面做得不够好。这表明：医院推崇创新意识，鼓励员工创新；但部分科室依然存在固步自封、因循守旧的现状，导致员工创新热情不足。



由此可概括出大冶市人民医院文化特征之八：在“创新建设”纬度，大冶市人民医院表现出：推崇和鼓励员工创新；但对医院优秀传统文化的挖掘与传承不足。医院应该吸取自身在发展过程中的优秀精神和优良传统，为全院上下争创三级医院鼓舞信心。

9. 总体评价

总体而言，在大冶市人民医院文化的八个纬度中，员工对“理念和价值观建设”纬度认同度最高。这表明：员工非常关注医院发展，了解医院的理念和思路。对于医院文化建设而言，这一点非常重要。明确的发展方向可增强员工对于医院的信心；对员工个人事业的发展也具有重大意义。大冶市人民医院应利用此契机，发挥优势，改善不足，加大改进力度。

表 9.1 大冶市人民医院文化特征的八个纬度的评价排名

排名	层次名称	均值
1	理念和价值观建设	3.98
2	医德医风建设	3.53
3	制度建设	3.41
4	品牌建设	3.35
5	创新建设	3.26
6	民主建设	3.18

7	人文环境建设	3.10
8	学习氛围建设	3.05

表 9.2 大冶市人民医院文化特征影响因子评价排名前五

排名	影响因子	认同率
1	1 医院重视自己的社会形象和社会责任	79%
2	3 患者满意被视为医疗服务的最终评价标准	68%
3	19 医院切实贯彻医德规范和岗前教育制度	65%
4	11 各项技术有规范的操作要领	61%
5	9 医院各项规则制度完整	60%

表 9.3 大冶市人民医院文化特征影响因子评价排名后五

排名	影响因子	认同率
1	25 医院文娱活动场地和设施状况齐全	16%
2	22 医院有足够的图书馆和阅览室	19%
3	26 医院经常组织多种形式的文体活动	23%
4	16 不同部门之间彼此分工又相互协作	31%
5	24 学习被视为员工生活的重要组成部分	34%
5	23 积极进行国内外学术交流和合作	34%

从各维度评价指数分布看，不同部门、不同员工对医院文化的理解不同；其关注的侧重点也相应具有区别。比如，临床部门对医院的理念和价值观建设、人文环境建设呼声更高；护理部门更认可医院的品牌建设和民主建设；而行政管理部门则对医院的医德医风建设予以特别关注。这进一步验证了：医院文化建设是一个系统工程。它需要医院全体员工共同参与，并系统、持续地予以推进。医院文化建设的最终目的是：将医院的价值观和经营理念渗透到每一个员工的内心深处，并内化为员工的自觉追求和自主行动，从而构成医院竞争力的内核。

C.大冶市人民医院患者问卷调查及结论

患者是医院文化建设的权利主体之一。患者满意度调查是发现医疗护理工作中存在问题、改进医院管理、提高医疗质量和医疗服务的重要方法。为了衡量医院文化创新、变革的方向与医院长期发展战略的适应性，问卷围绕医院服务形象、医疗技术质量形象、医德医风形象、环境形象以及后勤保障形象五个维度，进行了患者满意度调查，以检视大冶市人民医院文化建设的成果和不足。

采用 Likert 5 点式态度量表的评分记录方法，选项分为极不满意、不满意、一般、满意、非常满意五个不同程度的主观判断，分别对应分值 1、2、3、4、5 分，根据被调查者每一份量表的答案，转换成分数并计算变量的均数与标准差用以表达被调查者在各项指标及层次得分的集中及离散情形。

调查对象为大冶市人民医院的患者，采用门诊病人和住院病人 1:1 的比例，随机抽样，随机发放问卷，受访者以匿名形式填写。

本次调查随机抽取了患者 152 名。共回收问卷 145 份，剔除不合格问卷 12 份，有效问卷 133 份。有效率达到 87.5%。

调查结果及评估：

一、医院的医德医风形象满意度最高；医院环境形象满意度最差。

统计结果显示：相对理论最高得分——5 分，所提取的患者满意度的五个层次得分均值均处于 3.65—4.35 分之间。由此可以得出结论：患者对大冶市人民医院的医院服务、医德医风、医疗技术质量、医院环境以及后勤保障等总体基本满意。

其中，患者满意度最高的是“医院服务形象”，其次是医院的医德医风形象，满意度最差的是医院的服务保障。（见表 1）

表一 患者对大冶市人民医院形象的总体评价

名次	层次名称	平均值
1	医德医风形象	4.35
2	医院服务形象	4.16
3	医疗技术质量形象	4.09
4	医院后勤保障形象	3.83
5	医院环境形象	3.65

二、医院的医德医风建设、医疗服务水平和专业技术质量获得患者一致认可。

统计结果显示：在医院服务形象、医疗技术质量形象、医德医风形象、环境形象以及后勤保障形象五个层面的总计 23 个分项内容中，“医务人员着装统一”得分最高，为 4.53 分。其他居于前五名的分项内容分别为：“医务人员仪容整洁”（4.47 分）；“医务人员没有收病人钱、物现象”（4.43 分）；“医务人员言

谈举止礼貌得体”（4.31分）；“医务人员能耐心解答您的问题”（4.22分）（见表2）这表明我院的医疗服务水平和医德医风建设获得患者一致认可。

表二 分值居前五位的分项内容及其均值

名次	问题名称	平均值
1	医务人员着装统一	4.53
2	医务人员仪容整洁	4.47
3	医务人员没有收受病人送钱、物或宴请现象	4.43
4	医务人员言谈举止礼貌得体	4.31
5	医务人员能耐心解答您的问题	4.22

三、医院在流程的人性化、布局的合理化、导识系统的明晰化方面仍有待努力。

分项得分情况同时显示，患者满意度偏低的项目内容有：医疗费用合理、清晰透明状况；病房安静整洁状况；食堂伙食营养卫生状况；医院布局合理状况，以及挂号、检查、收费等流程设计人性化状况。这表明：医院在流程设计的人性化、医院布局合理化以及导识系统明晰化等方面，仍有待努力。

表三 分值居后五位的分项内容及其均值和标准差

名次	问题名称	平均值
1	医疗费用合理，清晰透明	3.66
2	病房安静整洁	3.72
3	食堂伙食营养卫生	3.83
4	医院布局合理	3.88
5	挂号、检查、收费等流程设计人性化	3.95

D.大冶市人民医院文化建设战略工程访谈汇总

鉴于定量研究具有其自身无法克服的缺陷，比如，针对职工和患者的问卷调查，其结果只能验证被调查者对我们所作的关于医院文化现状的研究假设的支持或反对态度；而这种态度也会受到环境、情境、心境的影响，导致调查结果与实际状况不一致的情况。因此，为了如实、全面刻画大冶市人民医院的文化状况，摸清医院关于文化建设的核心理念和主体思路，项目组对医院高层领导和部分中层干部进行了深度访谈。

访谈内容：关于医院文化建设的总体认知；

关于大冶市人民医院文化建设的难点与问题；

关于大冶市人民医院文化建设的定性与定位；

关于大冶市人民医院文化建设的构想与预期。

具体展开：

访谈对象：医院高层领导 9人

医院中层干部 33人

医院职工代表 11人

部门分布：医务部、护理部、检验科、中药房、

病理科、放疗科、胸外科、医保办、

离退办、麻醉科、肿瘤科、乳腺科。

党办、院办、人事部。

一、大冶市人民医院文化建设的基础和优势

1.医院文化建设具有一支富有创新意识，求真务实，敢于拼搏的领导团队

医院文化建设工程的发起和构建，往往与医院领导的管理意识、拼搏意识、创新意识有着直接关联。许院长是一位具有雄才武略、志向高远的领导人。自上任以来，他敢于创新，身先士卒，为大冶市人民医院的革新做了大量卓有成效的工作。以许院长、石书记、刘副院长、冯副院长、朱副院长、张党委等为代表的医院决策层，不畏艰险，勇挑重任，表现了大冶市人民医院勇于进取、携手并进的领导氛围。

2.医院重视文化建设，全员动员，并将之作为系统工程来抓

医院围绕文化建设做了大量前期工作。比如，组织医院上下学习，宣导医院文化建设的重要性；举办专题讲座，倡导医院文化建设精神；充分发挥组织协调能力，鼓励所有部门和所有成员共同参与到医院文化建设之中。这为大冶市人民医院文化建设工程的推进提供了重要的组织保证和思想保证。

3.员工对文化建设寄予厚望，医院文化建设受到普遍认同。

通过此次访谈，我们发现：经过前期导入，大冶市人民医院领导和职工对文化建设的重要性和必要性已基本达成共识。大多数职工都能意识到：医院文化建设有助于增强组织凝聚力，提升医院品牌形象，推动医院的进一步发展；而医院发展好了，医院职工的个人利益也会获得更大满足。

综上所述，我们认为：大冶市人民医院启动文化建设工程，具有良好的群众基础，天时地利人和。

二、大冶市人民医院文化建设的难点与不足

1.医院尚未形成统一的核心价值观

大冶市人民医院的高层领导对医院文化建设的重要性和必要性有着深刻的理解，但是，到底如何打造独具特色的医院文化体系？以何种理念作为医院发展的核心价值观？目前尚未形成统一认识。这也使得少数员工对医院文化的概念存在模棱两可的态度，甚至对医院文化建设的重要性和必要性存在疑虑。访谈过程中，不乏类似言论存在：“医院文化建设是领导层思考的问题，与我们普通员工无关。”

2.医院的整体凝聚力和信心不足

近年来，县市级医院市场竞争日趋激烈。鄂东医疗集团抱团发展；阳新人民医院采用严格的新农合保护措施；而大冶由于客观地理位置影响，离武汉近，病源分流趋势明显。这使部分职工对于医院创建三甲医院信心不足。另一方面，

受客观政策环境的影响，医院近些年的集体活动开展得比较少，职工的集体荣誉感和主人翁意识没有得到很好激发，人心相对涣散。缺乏统一的价值观作为维系纽带，医院的凝聚力不强，弱化了员工对医院的归属感和认同感。

3.医院的基础管理工作有待提升

受惯性思维和惯性运作模式影响，医院基础管理工作有待进一步完善。极少数科室主任没有很好地进行科室的业务和行政管理工作；少数干部的管理水平有待提升，需要进行系统的管理知识学习和培训。有的医生不认真执行医疗规范和医保政策，导致医疗差错和工作失误。部门之间的分工和协作能力不足，工作中相互推诿、推卸责任的现象时有发生。脱离缜密、严格的基础管理，医院的整体效能将降低。

4.医院激励机制有待完善

访谈中，不少受访者谈到医院制度不健全的问题，尤其是激励机制缺乏。有受访者称：“不做事还好，做事反倒会挨骂。”由于缺乏完善的激励机制和竞争机制，再加上少数部门和少数人没有做到“令必行，禁必止”，构成员工潜能发挥的桎梏。部分员工依然习惯于惯性思维，惯性运作，工作作风散漫。面对日趋激烈的市场竞争环境，一个真正能发挥员工潜能的激励机制和考核机制亟待形成。

5.医院视觉识别系统有待规范和标准化

医院标准字、基准色、员工服饰、出入证件、办公用品、办公环境等外观形象要素缺乏统一；标示标牌制作比较随意；医院文化墙有待进一步规范。为适应市场竞争，医院的视觉识别系统有待进行重新设计，以凸显大冶市人民医院业务特色和办院理念，塑造大冶市人民医院崭新的外在形象。

总体而言，以统一的价值理念规范医院的经营活动和员工行为；以系统的文化建设增强医院的凝聚力和核心竞争力；以鲜明的形象识别系统（即 CIS）统合医院的物态特征，还需付诸更多努力。

三、大冶市人民医院文化建设的构想与预期

1.医院文化建设的目的：医院发展、员工进步

医院文化建设的实质，就是对内凝聚人心，对外树立品牌。所以文化建设要将医院的中长期规划与员工个人发展结合起来，为员工创造优质的工作和生活环 境，提供事业发展平台，让员工有归属感，从而增强医院的整体凝聚力。

2.医院文化建设要能体现大冶市人民医院特色

要建设既能体现大冶市人民医院专业特色，又具有时代气息和个性特征的医 院文化。文化建设要充分贯彻院领导层的思想精华，并且广泛吸纳员工的思想素 材，进行提炼和深化，形成为全体成员所共同遵循的核心理念和价值观。

3.医院文化建设要能改变医院的整体风貌

通过文化建设，要能改变医院的整体风貌：一是打造“服务好、态度好、质 量好、群众满意”的医院；二要加强老百姓对医院的了解，提高品牌知名度；三 要提高工作人员素质、气质，从而改善医院整体风貌；四要呈现医院外观的风格 统一性。

4.医院文化建设需要系统、持续地进行

医院文化不是地下冒出来的，它早就存在于医院之中；医院文化不是天上掉 下来的，必须有意识的精心培植；医院文化也不是一夜长成的，它需要坚持不懈 的坚守和努力。打造医院文化，要把它作为一个重要工程来抓，系统、持续地推 进。医院文化要形成体系，既有宏观的、整体的医院文化，也要有各个科室、各 个部门的子文化；医院核心价值观即维系医院整体文化与子文化的纽带；通过反 复灌输和渗透，最终将医院文化渗透到每一个员工内心，并内化为员工的自觉追 求和自主行动。

我们有理由相信，经过系统、持续的医院文化建设，大冶市人民 医院将再塑辉煌，成为全省知名、鄂东地区领先的三级甲等医院！

➤ E、大冶市人民医院 CIS 策划核心要素研讨

从定义上讲，CIS 是组织对自身的经营理念、行为方式和视觉识别作统一的设计、统一的传播，从而塑造有独特个性的组织形象，以获得社会公众和组织员工的认同和支持的组织系统经营战略。主要包括：MI（理念识别）、BI（行为识别）和 VI（视觉识别）三个层次。

一、MI（理念识别系统）

1.核心理念：

医院愿景	医院发展 员工进步 百姓健康（拟）
医院目标	打造全省知名、鄂东地区领先的三级甲等医院（拟）
医院使命	服务百姓 奉献社会（现行） 服务百姓 守护健康（拟）
医院精神	厚德 奉献 求精 创新（现行） 厚德 厚爱 求实 求精（拟）
医院核心价值观 （院训）	大医修身 精诚铸业（拟） 大爱行医 精诚铸业（拟）

（讨论一：MI 的核心理念条目是否需要增减？）

（讨论二：核心理念的设计基调）

2.具体理念：

- 人力资源理念
- 质量理念
- 客户关系理念
- 有效创新理念
- 成本理念
- 服务理念

- 市场理念
- 竞争理念
- 发展理念
- 学习理念
- 健康理念

（讨论：MI 的具体理念 条目是否需要增减？）

二、 BI（行为识别系统）

1.医院内部识别系统

- 医院内部环境的营造，包括物理环境（办公室布局、光线度、营销装饰等），人文环境（包括合作氛围、竞争环境等）；
- 人员管理行为，包括考核沟通、医患沟通、员工关怀等；
- 人员行为规范，包括通用行为规范、医疗行为规范、后勤服务规范等；
- 医院内外的人力资源活动。

2.医院外部识别系统

- 客户业务关系维护；
- 服务方式
- 公关活动

（讨论：BI 的设计框架和内容是否妥当？）

三、制定医院视觉识别基本系统

1.基础要素系统：

- 医院标志（含医院标志的释意）；
- 医院标准字（含中英文）；
- 医院标准字的使用规范、医院标准色（含辅助色）；
- 院徽；

- 院旗；
- 院歌。

2.应用要素系统：

- 办公用品（包括医院事物用品、医院药物包装、医院各类单据等）；
- 公共关系赠品（包括贺卡、请柬、邀请函、台历等）；
- 导示系统；
- 交通系统；
- 服饰规范；
- 广告宣传系统。

3.院徽提案（另册）

附件一：

大冶市人民医院文化建设现状访谈提纲

- 1、本院目前在县市级医疗市场的实力、地位、声誉如何？
- 2、本院建院多年来最突出的精神特质是什么？
- 3、本院的办院文化集中体现在哪几个方面？请列举生动案例。
- 4、本院对医疗服务的评价主要基于哪几条标准？

- 5、您对本院的整体视觉形象是否满意？
- 6、本院在强化医院的凝聚力方面做了哪些努力，效果如何？
- 7、本院是否重视品牌形象推广？一般借助哪些媒体和沟通方式？

- 8、在人才选拔方面，本院主要依据哪些标准？
- 9、在员工的学习和成长方面，本院有哪些激励措施？
- 10、在构建良好医患关系方面，本院做了哪些努力？尤其是发生冲突和矛盾时，如何处理？
- 11、您认为本院的现有制度设计哪些做得比较好，哪些需要完善和补充？

- 12、在鄂东范围内，本院的主要竞争对手有哪些？
- 13、与竞争对手相比，本院有哪些品牌科室和医生？
- 14、目前在实现经营目标的过程中，本院的最大问题和障碍是什么？比如三甲医院的病源分流，如何克服？

- 15、您对本院的未来发展有何规划和定位？
- 16、您觉得医院目前最需要改善的是什么？比如环境、人才、技术、设备等？
- 17、您希望通过文化建设，给医院带来什么样的改变？达到什么样的效果？

附件二：

大冶市人民医院文化建设测评问卷（行政类）

您好！

本次调查旨在评价测量本医院的文化氛围及特征，总结前期医院文化发展的经验成果，找出今后文化建设的重点与方向，为医院管理者提供重要的参考信息。您的评价将为我们的研究提供可靠/有用的信息。

本问卷采取不记名方式，尽管如此我们仍对您提供的信息绝对保密。

感谢您的支持！

您的岗位：临床部门 护理部门 临床辅助决策部门
行政管理部门 其他部门

（请根据您的真实感受，在以下每个问题后面相应的方格内打“√”）

层次	指标内容	非常同意	同意	一般	不同意	极不同意
医院理念和价值观	1、医院非常重视自己的社会形象和社会责任					
	2、在医院里，以市场为导向的观念深入人心					
	3、患者满意被认为医疗服务的最终评价标准					
	4、与个人品德相比，人们更看重工作能力					
医院品牌建设	5、医院有与自身价值理念匹配的形象标志					
	6、医院通过灌输和强化，促使医院的理念和价值观成为员工的内心信念和行为习惯					
	7、强化专科优势，大力推广名医生、名科室					
	8、医院积极选择适宜的媒体和沟通方式，做好医院形象宣传					
医院制度建设	9、医院各项规章制度完整					
	10、各级各类人员岗位职责明晰					
	11、各项技术有规范的操作要领					

	12、有严格的考核奖惩制度					
医院 民主建设	13、医院信息公开透明					
	14、医院具备有效的群众监督制度					
	15、上下级沟通渠道畅通					
	16、不同部门之间彼此分工又相互协作					
	17、面对冲突，人们会寻求双赢的方案解决					
医院医德 医风建设	18、有健全的廉洁行医措施和医德医风建设计划					
	19、切实贯彻《医务人员医德规范及实施办法》，严格实行岗前教育制度					
	20、鼓励医师把患者的观点融入到临床决策					
	21、推崇务实精神，反对浮夸和表面文章					
医院 文化建设	22、医院有图书馆或多媒体阅览室					
	23、积极加强与国内外学术交流和合作					
	24、学习被视为员工工作生活的重要组成部分					
医院 环境建设	25、医院文娱活动场地和设施状况齐全					
	26、医院经常组织多种形式的文体活动					
	27、医院加强环境管理，营造优美环境					
医院 创新建设	28、在医院，人们重视权威，遵从权威人物					
	29、在医院里，人们重视对历史传统的维护					
	30、具有创新精神的员工易得到领导的赏识					

附件三：

大冶市人民医院患者测评问卷

尊敬的病友和家属：

您好！

感谢您对我院的信任！为了优化医院形象，打造更好的就医环境，我们正在开展问卷调查，需要向您及了解一些有关我院服务质量、诊疗水平、医德医风、环境建设及后勤保障等方面的意见，恳请您参与此次调查，并提出您宝贵的意见。

本次调查约需要占用您 15 分钟，感谢您的协助！

祝您健康！

（请根据您的真实感受，在以下每个问题后面相应的方格内打“√”）

层次	指标内容	非常同意	同意	一般	不同意	极不同意
医院 服务形象	1. 医务人员着装统一					
	2. 医务人员言谈举止礼貌得体					
	3. 医务人员仪容整洁					
	4. 医务人员服务周到					
医疗技术 质量形象	5. 医院检查和治疗设备先进					
	6. 名医、名专家坐诊					
	7. 严格执行医疗操作规程					
	8. 医疗经费合理，想病人之所想					
医院医德 医风形象	9. 医务人员待人热情					
	10. 医务人员能耐心解答您的问题					
	11. 医务人员能给您提供及时高效服务					
	12. 医务人员重视患者，积极与患者沟通					
	13. 医务人员没有收受或暗示病人送钱、物或宴请现象					
	14. 门诊楼、医技楼、住院大楼等医院布局合理					

医院 环境形象	15. 挂号、门诊诊室、检查、划价、收费等流程设计人性化					
	16. 室外标识系统（如公共区域引导、无障碍通道引导等）完善					
	17. 室内环境标识系统（通道引导、科室门牌等）完善					
	18. 医院环境的色彩搭配合理					
	19. 医院整体环境的美化和绿化到位					
医院服务 保障形象	20. 医院交通便利					
	21. 医院就医和住院条件良好					
	22. 病房安静、清洁					
	23. 食堂伙食干净卫生					