

## ● 书香满院

读书推介：

“每个医疗行业的人都应该看看这本书，商界人士也应该看看这本书，而普通读者读了以后也会被它的魅力迷倒。”

——菲利普·科特勒

《向世界最好的医院学管理》，作者：[美]利奥纳多 L.贝瑞/肯特 D.赛尔曼，译者：张国萍

。本书带我们走进久负盛名、令人景仰的世界最大私人医疗机构、全世界医学圣地——梅奥诊所，细致深入地向我们展示了其作为管理界的活化石，从建立至今百年历史中的卓越管理理念和实践经验，也首次揭开了其如何能始终遵循“患者至上”的秘密，为各类服务品牌绘就了一幅通向成功的蓝图。这部里程碑似的著作作为所有人上了一堂发人深省的课。



## 核心价值决定管理高度

把顾客摆在第一位，这常是医院乃至服务行业的口头禅，但是这句话却在梅奥诊所得真正贯彻。梅奥是被称之为世界医学和护理领域的圣地，是当之无愧的医学“麦加”，有很多人都在试图寻找解释其百年领导地位经久不衰的原因，却鲜有人把梅奥的成功说成是奇迹，最后都落笔在四个字上：“梅奥精神”！这种精神的外在表现并不是一味的自我标榜，也不在打出“患者需求至上”的标牌，而是在百年的发展历程中把患者真切的需求融入了自己的生活，形成了持久的服务方式。

“梅奥的百年品牌建立在一系列核心价值观上”，并渗透到这所医疗服务机构的每个角落，“‘患者需求之上’便是其中的重中之重”。我为之深深

触动，触动的不只是梅奥创始者提出这一价值观，更为其在百年里的良好传承和不断光大而折服。如果说梅奥能有今天的发展取决于其 CEO 的英明，归功于一代代梅奥员工的通力协作，那么英明领导和通力协作所达到的高度正是踏着“患者需求至上”等系列核心价值观的台阶而上的。从入职宣言到终生身体力行，梅奥人传承的已然是一种文化，一种永恒的精神。

这让我想起了我院新进人员培训环节，院长、书记亲自传授服务理念和医院文化，专门安排轮转体会，只是不知在实际工作中他们还会记得多少？当然从医院管理的角度出发，这些还失之广泛化和制度化，但这种探索和学习是值得肯定的，向最好的医院学管理就得有实际可行的步骤和无所畏惧的尝试。我院早已提出了“以病人为中心”的服务理念，甚至进一步推广院训“尚德、精医、博学、创新”，可以说我们不缺核心价值，缺的只是理念的融入和坚持，这也是所有仰望梅奥的医疗机构的通病所在，要达到梅奥的高度，这一点必须根治。

书中提到，“诊所的战略规划以及其他重要的执行战略、运营策略和诀窍统统都围绕‘患者需求至上’的价值观开展”。在现今行业事故频发、急需社会责任感的世界，梅奥的管理艺术将照亮一条道路。传承“患者至上”的价值观瑰宝，要学习梅奥诊所的服务宗旨，把满足病人的需求作为服务的核心要素，把“待病人如亲人”作为贯穿服务流程的主线，营造“服务无止境，亲情永相伴”的服务氛围，更要多角度、全方位提升服务理念和服务模式。

一句话，融入生活的核心价值是一个团队不断向上的力量源泉，决定并将创造性地搭建起管理的高度。

我知道，我们可以做得更好！

（党办 李明娟）

