

## ● 书香满院

**编者按：**《向世界最好的医院学管理》是一本发人深省的好书。它为医疗乃至全部服务行业提供了卓越的管理理念和深刻的实践经验，让全世界重新认识“管理”二字。本期特推出读书感悟《文化塑造品牌》一文与大家分享。



### 文化塑造品牌

梅奥，一所堪称世界医学和护理领域的圣地；一个历经百年的传奇。她用“以患者至上”的实践形成了自己的文化，塑造了全球最具影响力和最具价值的服务品牌。

罗伯特C·罗斯勒曾说“梅奥诊所的精神只能通过人而存在，梅奥的员工才是梅奥诊所成功的最根本要素”，而在梅奥文化中，“相互尊重”、“团队协作”、“自我批评”“追求创新”正是射向根本要素（员工）的四支利箭，而梅奥文化这四个部分又是相辅相成。

彼此尊重意味着相互信任、平等对待、乐于倾听、和睦相处；同时相互尊重可增强个人自信，提高工作热情，提升员工自愿精神。团队合作正是依赖于这种相互信任、倾听、包容、平等，这些都是尊重的特质。因此，没有相互尊重，团队合作也无从谈起。

由于员工对梅奥的尊重，珍视梅奥荣耀，关注梅奥发展，使全组织形成了自我批评的性格，这种性格不断激发员工提高专业技能和挑战现状的勇气，更实现管理模式、医疗程序和服务体系的不断创新，由此推动梅奥品牌的持续发展，创造了梅奥百年不老的传说。

医学的发展永无止境，而每个人的能力有限，我院人才引进计划的实施，为我们建立优秀医疗团队奠定基础。如果我们每个人都不妄自尊大，相互尊重，相互信任，相互交流，相互合作，取长补短，定能打造一个更强的医疗联盟，为患者提供更优质的服务。

面对医院的荣誉，如果我们每个人同样珍视，面对病人就会多一分热心，多一句沟通；面对检查结果，就会多一分细心，多一点思考；面对复杂疾病

就会多一分合作，多一些咨询。相信三甲的创建将省去很多弯路。

在医疗行业工作的我们，当面对病患的希望和信任时，是否激起我们学习的热情；当生命掌握在我们手中时，是否唤起我们增长能力的欲望。这种自我反省，自我提升，自我突破，不但是医者的职责，也是医者的使命。摒弃为了工作而工作的观念，放弃安于现状的想法，让我们自己变得越来越强大。

在竞争激烈的医疗服务行业，为了提升我院核心竞争力，院领导为加强我院文化建设，形成以院训为核心的文化特色，只要我们不断强化这种文化意识，并坚持付诸于我们的实践，相信我们亦能走进老百姓的心中，打造出自己的品牌。

（药剂科 王颖怡）