

● 书香满院

为什么“江湖上”没有我们的传奇

——读《向世界上最好的医院学管理》有感

梅奥，一个全世界医者心中所景仰的圣地！梅奥，一个全世界病患所向往的福地！用心走进《向世界上最好的医院学管理》，我为梅奥所创造的世界医学奇迹所震撼，我为充满人性光辉的梅奥精神所感动。一个个平凡而又感人的故事，诠释了这所历百年而不衰，经岁月而繁盛的诊所神话般传奇的真谛！

梅奥的传奇，不仅是因其自身强大的综合实力和卓越的品牌经营，更在于“患者至上”这一梅奥的价值瑰宝在梅奥的每一个角落熠熠生辉！

当一个没有亲人的住院患者适逢生日，急诊室的医生打电话给妻子，让她做一个蛋糕，并带上孩子们来病房为这位患者庆祝生日；

一位年轻的癌症患者危在旦夕，几位护士一起凑钱给她千里之外的丈夫买了机票，让这两口子得以在最后一刻团聚；

一个即将结婚的小伙子得了胶原血管病，极易导致动脉瘤破裂，先后两次心脏停跳。梅奥的医生妙手回春，挽救了

他的生命。而在第三天，医院的牧师在重症监护病房为这个患者如期举办了婚礼；

……

每一天的每一刻，在梅奥诊所的前台、诊疗室、手术室、病房里，上演的所有故事都只有一首“患者至上”的主题曲！正如梅奥的高管格伦·福布斯医生所说：“如果你只是宣扬一种价值观，而没有将其融入到组织的运营、政策、决策、资源配置以及文化之中，那么这种价值观也就仅仅是一句口号而已……而患者至上的价值观深深地、广泛地渗透到我们的管理和运营实践中，已然成为梅奥文化的一部分。这正是让我们与众不同的原因所在。”

梅奥的传奇，也不仅是因为她有了患者的信任。能够做到患者至上，并为此不懈努力的医疗机构并不在少数，但像梅奥一样取得辉煌成功的却寥寥无几。这是因为梅奥还有另外一个秘密。那就是重视员工，善待员工！

首先，梅奥只招聘那些为事业而来而不仅仅是为工作而来的员工。她努力寻找那些和梅奥价值观一致，具备医疗才能和成长潜力的员工。当这些员工加入梅奥后，即能也必须融入“患者第一”的价值观。

伯纳德·格什曾经两次加入梅奥。第一次是1978年，他初次到美国，选择了梅奥作为事业的起点。1988年，他离开梅奥去另一家医学研究中心担任心脏科主任。但7年之后，

他再次回到了梅奥。他说：“触动我的是，这儿的人们看上去都很快乐，能回来我真的很高兴！”

像格什这样的回归者不在少数，他们也许会因为家庭迁徙、晋升诱惑等原因选择了离开，但最终还是觉得梅奥最适合自己，最能让自己身心愉悦。人世间有多少人向往身心愉悦的生活和工作呢？

1999年以总裁和CEO身份退休的罗伯特·华勒医生的一句玩笑话现在被广泛引用：“梅奥拥有一个总裁，但同时又有1500个副总裁。”这句话淋漓尽致地表达了员工在梅奥里的受重视程度！

为梅奥工作的医生，无论名望如何，无论诊治的患者数量多少，都不会和收入挂钩。医生所需做的，就是作为团队的一分子，将所有的精力集中在为患者服务上。而梅奥的员工从来不会被抛弃，即使是当前的岗位已不再需要，医院也会为他们另行安排其他适合的岗位。

只要有了满意的员工，才会有满意的患者。你绝对不能指望怨声载道的员工能够为患者提供卓越无双的服务！这也是“患者第一”得以力行不怠的坚实基础。

IBM前首席执行官小托马斯·沃森，曾担任梅奥基金理事会成员达8年之久，他在总结组织的成功要素时说：“与技术、资金、组织结构、创新与机遇等相比，组织的基本理念、精神和驱动力在决定组织能否成功方面显得更加举足轻重。

但与组织员工对其基本理念的认同度和执行度相比，它们又都相形见绌。”

百年品牌，梅奥诊所迄今仍辉煌屹立。究其原因，不仅是其创始人于1910年制定了她的价值观，还在于这些价值观每天都在被实践着、更新着，在梅奥创造的奇迹中反思我们的管理，我终于明白了为什么“江湖上”没有我们的传奇。

（院部·刘鸿）