

● 书香满院

梅奥的启示

——读《向世界上最好的医院学管理》有感

梅奥——世界医疗行业中的翘楚。它无论是在组织体系、医院文化、管理手段、营销策略、人事制度还是在品牌营销、价值体系方面都堪称典范，创造出了一个屹立百年的医学神话。它的存在，又将给予我们怎样的启示？

璧山区人民医院始建于1939年，虽不及梅奥的历经百年，却也已有70多年的历史。我院始终坚持“以病人为中心”的宗旨和坚持“以人为本”的思想建设不动摇，而这些都是与梅奥所崇尚的“患者至上”不谋而合的。医疗就是服务。从我院发展的这几十年的光阴里，我们见证和经历了医院管理模式的不断转变。从最初的以疾病为中心向以患者为中心转变、从责任制护理向优质护理转变。全院职工始终坚持以患者为导向，坚持群众路线不动摇，持续开展“优质服务窗口”的评比和创先争优活动，不断加强职工的精神文明建设，让“以病人为中心”的核心价值观成为职工医院DNA的一部分，将细致全面的服务在不知不觉中送达患者手中。

总所周知，梅奥之所以能够实现“患者至上”，是因为它的作为都切实从患者需求出发，建立起了“以病人为中心”

的医疗服务体系。而患者来院首当其冲就是为了恢复健康的体魄，所以，医生的专业技术水平至关重要。我院长期以来坚持“人才强院”战略，走“名医带名科、名科带名院”品牌发展之路，“内培外引”、集医疗、教学、科研三为一体，与时俱进，不断深化和学习，充分发挥医务人员工作的积极性和创造性，为提供优质的医疗技术服务提供了坚强的后盾。

除关注病人的身体健康外，我们更努力满足病人的心理需求。当然，医院的性质和条件设施都注定了我们决不能照搬照抄梅奥的管理方式。比如我们会为了多数患者的健康和利益，禁止带宠物入院，我们的医患比例也决定了我们无法做到陪每一位患者过生日。但是，我院职工会在工作中会密切关注每一位患者的健康和心理，对每位患者都以礼相待，及时满足病人所需，给予真心和尊重，让每一位患者都能感受到满满的关怀。为营造良好的就医环境，我院严抓环境整治，全院职工以身作则，积极创建“无烟医院”；同时规范标示、清理卫生死角、更换破旧设备，为患者营造干净整洁、温馨舒适、秩序井然的就医环境。为更大程度方便患者就医，我院特推出十项便民措施。药品“零差率”全面的实施、12320预约挂号热线服务的开通以及青年志愿者基层行等服务的开展，都让患者从这些便民服务中，感受到我院全心全意为人民服务的决心和诚意。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。医院的发展并非一朝一夕之功，非一蹴而就之能事。只要我们全院职工上下一心，坚持“以病人为中心”的服务理念不动摇，不断优化服务水准、提高人员的自身建设、加强医院的整体实力，真正做到一切从实际出发、与时俱进、不断改革和创新，定能在梅奥的基础上走出一条完全适合我院自身发展的特色道路，创造出新的医学传奇。

（院部 朱堂棋）