



【征文展示】

医院文化建设在提高患者满意度中的作用研究

广西壮族自治区人民医院关文范

摘要：目的：为了更好地服务患者，提高患者满意度，提升现代化医院核心竞争力。方法：研究对医院的生存和发展有重要影响的医院文化对提升患者满意度的作用。结果：患者有满足生理、安全需要的同时，还有爱与归属感、尊重和自我实现等需要。结论：重视医院文化建设的影响力，提高患者满意度十分必要。

关键词：医院文化 满意度 研究

满意程度是顾客在以前经验及对我们产品和组织的期望与从我们组织及产品实际感受到结果之间差距的一种情绪反应。顾客的满意程度将会影响他们与本组织继续进行交往行为【1】。满意度是质量管理体系运行中的焦点问题，直接影响组织增值，甚至影响组织生存和发展，满足顾客要求越来越被组织全方位、多角度所广泛重视。

文化是医院的核心竞争力，是医院服务能力的集中体现。医院文化作为管理系统，一般分物质层、制度层和理念层，其核心是生命至上、患者至上。医院文化建设所产生的作用，影响着患者直接或间接感受服务的满意程度。聚焦医院文化建设作用的研究，对患者满意度

提高的深入理解，对凝聚医院广大员工的向心力，着力为患者服务有深远意义。

1 思想政治价值引领的医院文化建设为提高患者满意度制定标准

1.1 医院文化建设中的人民性为提高患者满意度指明方向

人民性是马克思主义最鲜明的品格，中国共产党作为马克思主义政党，党性和人民性从来都是一致的、统一的。从党的性质和根本宗旨出发，从人民根本利益出发，就是全心全意为人民服务。以人民为中心是我们党立党为公、执政为民的生动体现，是全心全意为人民服务根本宗旨的时代彰显。政治建设是党的根本性建设，决定了党的建设的方向和效果。

国家情怀，医院担当。加强党的政治建设、增强政治自觉，引导全体党员干部职工对党忠诚，注重实际，始终把人民利益摆在至高无上的地位，对事业尽职尽责、无私奉献，就会在医院文化建设中发挥积极的作用，就能担当救死扶伤的大任，就能得到患者的尊重和信任，使患者有获得感，从而提升患者满意度。

1.2 医院文化建设的出发点和归宿是提高患者满意度的必然

医院文化的声音就是党的声音，人民对美好生活的向往就是党的奋斗目标。

不忘初心牢记使命是医院文化的出发点和落脚点，也是医院文化理念的“根”和“魂”。医务人员的初心使命就是守护人民的健康。医院的责任就是对人民健康责任，也是对党责任、对社会负责，从而

出色完成医院的各项工作任务。医院文化在强有力党的建设工作中开展，使广大党员不忘初心使命，为人民谋幸福，为民族谋复兴，带领全体员工共同担当医院救治病人的大任，与国家利益、民族利益、人民利益高于一切的价值理念相同，体现出医院文化始终是党建的血脉、文脉和发展之脉。体现出思想建党、注重文化建院，始终把患者当亲人的“生命至上”、“患者至上”的医院文化使患者有归属感和幸福感，从而使患者满意度攀升。

1.3 医院文化的核心是提高患者满意度的价值观

医院文化建设在医院内部文化建设的过程将表层物质文化向深层的精神文化渗透，对已有文化进行发掘、归纳、凝练、提升、传承和发展，把潜在的文化因素发展成实实在在的文化影响力【2】，医院文化的物质文化、制度文化、精神文化共同聚焦着医院的核心观就是“生命至上”“患者至上”。把生命和患者作为立医之本，以患者体验为基本点，以患者满意为目的，重视规范基本环境和人的基本行为作为医院文化管理和考核，保证医院文化反映患者的满意程度。因此，医院文化建设必强调救死扶伤、人道主义、全心全意为人民服务，才能体现其核心价值。

医院文化以文育人，通过院徽、院训、唱院歌、学院史等多种教育途径与宣传方式弘扬医院文化，充分发挥医院文化导向，凝心聚力，规范激励的作用，目的就加强医务人员的职业精神、行业风范，形成管理自觉、服务自觉、学习自觉、行为自觉，为满足患者其需要和创造医院价值建设、形成医院在医疗市场中的核心竞争力、激活医院高

质量发展起重要的作用。

充分发挥公立医院党委的领导作用，抓好医院文化建设。以政治建设为统帅，建立常态化政治理论学习制度，把医务人员的思想行动统一到党中央的决策部署上来，引导医务人员弘扬和践行敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆的崇高职业精神，塑造医术精神、医德高尚、医风严谨的行业风范【3】，使广大职工清晰、自信，在医院服务中彰显高质量的服务，使患者在尊重、友好、信任的就医环境中收获“生理、心理、社会”的健康和满足，从而提高患者满意度。

1.4 医院文化建设的中心是提高患者满意度的原动力

医院文化建设的中心是“以人为本”的人本文化。

从新的医学模式“生理-心理-社会”出发，医院文化建设中“人本主义”理念的践行，为患者提供方便、服务、管理、环境、礼仪全面的人性化服务。遵循“人本主义”的基本原则，“需要为先、参与为主、合作为本，以患者为中心”，无条件无缝隙关注、关爱患者，使患者感知着医院“心的温度”，让患者感悟着“我们爱那些爱我们的人”，提高患者满意度。

聚焦高质量与安全管理。医院的内部控制规范与体系建设从静态和动态这两个角度为防范和管控安全风险，提升医院的质量和服务，确保患者安全，达到减轻患者的焦虑和恐惧的目的，从而提高患者满意度。

2 高质量、高水平的履职尽责是提高患者满意的根本保证

2.1 明明白白看病，提高患者满意度

高质量、高水平履职尽责，让患者“看得明白”。如，医院文化建设中的医院服务介绍、医院微信公众号、医院平面图、预约挂号流程图、主要路标、药价公示栏、投诉及接待处理流程、宣传手册、通知公告等等视觉文化，都要以方便患者感知为目的，让患者和家属一目了然，这样可以提高患者的视觉文化满意度。

高质量、高水平履职尽责，让患者“听得明白”。如，导医的语言、医务人员的解释和告知等口头表达要准确、通顺、周密、简洁、清晰。说的时候，要尊重地说，要共情地说，要温暖地说，要帮助地说，要解决问题地说。要让患者和家属听得明明白白，达成共识。要让患者和家属感受关心和温暖，感受医务人员的尽心尽力，这样可以提高患者听觉文化的满意度。

2.2 开展优质服务，提高患者满意度

医疗服务是为了提高和改善健康水平而使用的医疗商品和服务的总称，是全部的医疗护理、服务、培训、科研和其他过程，作用于挽救生命、预防疾病、提高生命质量以及保持和改进身体健康所提供的鉴定、评估、诊断、治疗和随的过程【4】。服务是患者体验中最重要的一环，贯穿在医院服务的各个方面。

高质量、高水平的履职尽责，开展优质服务。在医院文化建设中，通过对服务标准的制定和实施，达到服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程程序化。所受到教育、培训的广大干部职工，聚焦高质量服务标准，以医学专业知识和技术为主要服务手段，工作中安全、快捷、高效的执行力促进满足患者要求工作全面实施，做到思政和人

文相统一、道德与灵魂相统一、理念和行动相统一，时时处处体现救死扶伤、无私奉献精神，时时处处体现“生命至上”“患者至上”医德风尚，提高病人的就医感知力，让患者获得安全感、幸福感，达到保障医疗安全，保证服务高质量，从而获得优质服务过程，提升患者的满意度。

2.3 依法治理，提高患者满意度

制度是治理的依据，制度作为性质决定治理方式【5】。

高质量、高水平的履职尽责，就是为了医院救死扶伤、满足患者医疗保健需求的使命，医院文化建设要推进医疗服务模式的创新，规范诊疗行为、优化服务流程、健全长效机制，持续改善医疗服务。

医院文化建设各项工作全面贯彻和实施，着力聚焦“以患者为中心”的各项制度落实，质控管理，体现管理服务的高质量，从而管出高质量的服务水平，提高患者满意度。好的管理能反映好的服务，好的服务也能体现好的管理。医院制度的良好执行，能提升患者的良好感知程度，能提升患者满意度。

2.4 注重礼仪，提高着患者满意度

礼仪水平的高低，反映着医院和社会、医院和患者之间的和谐关系。医务人员的形象、语言、行为、表情、工作体态等，都会给患者和家属留下深刻的视觉和深刻听觉的印象，引起心灵反应。

医患关系平等、对患者尊重、重视聆听患者的诉说、行注目礼、学会与患者有效沟通、说礼貌用语等，都是礼仪环节的重要部分。医务工作者要关注到患者人的要素，关注患者的心理需要，避免无视与

冷漠。

高质量、高水平的履职尽责，就要热心于医学事业，爱心于抚平伤痛，诚心于有效健康服务，耐心于医院问题解决，精心于有效医疗和护理，用心于技术精湛，善心于维护生命，用看得见的语言和行动表达一颗文化之心去践行医院文化的真善美，把“生命至上”“病人至上”的价值理念用看得见的实际行动贯穿整个医疗事业之中，让患者真正感受全心全意为人民服务的体验，提高患者满意度。

体会

患者满意是一种心理活动。患者通过对就医感受可感知的效果和期望值相比较后，产生可感知效果与期望值匹配或者超越期望值的时候，则满意或者欣喜。

完整、准确、全面贯彻医院文化建设的理念，着重坚实弘扬医院核心价值，不断完善医院的行为文化、精神文化，推进深层次文化建设，能在患者满意度提高中充分发挥作用。

参考文献

- 1、（美）特利。瓦伏拉著作。中国质量协会卓越培训中心译 简化的顾客满意测量 ISO9001:2000 认证指南 [M] 机械工业出版社 北京，2003
- 2、揭沁. 党建引领下公立医院文化建设研究[M]，南昌：南昌大学，2018
- 3、《关于加强公立医院党的建设工作的意见》中共中央办公厅 2018 年

6月17日印发

4、GB/Z 19031-2009/ISO 1:2005. 质量管理体系医疗服务组织过程改进指南[M]. 2009:1

5、刘玉村. 党建引领 文化铸魂-医院发展经验谈[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2021