

“健康中国”视角下构建“四维路径家文化”助力医院管理 高质量发展

张楠 李兴敏 骆秀丽 杨宇 杨艳 (通讯作者)

北京大学肿瘤医院云南医院 昆明医科大学第三附属医院 云南省肿瘤医院 云南 昆明 650110

【摘要】：在“健康中国2030”战略推进背景下，医院精细化管理与人文建设融合成为高质量发展的核心方向。新建科室作为医院发展的重要单元，面临团队融合不足、人员归属感缺失、管理体系待完善等问题，尤其临床试验相关科室兼具高专业要求、高工作压力的特性，对医院管理提出更高挑战。本文从医院管理视角，构建物质文化、行为文化、制度文化、精神文化“四维路径家文化”模式，探讨其在科室管理、团队建设、服务提升、质量管控等医院管理关键环节的实践应用与价值，为医院新建科室管理优化、整体管理体系完善及人文医院建设提供实践路径与参考。

【关键词】：家文化；四维路径；医院管理；新建科室；人文管理

DOI:10.12417/2705-098X.26.11.088

1 引言

《健康中国2030规划纲要》明确提出要提升医疗卫生服务质量，推进医院精细化、人性化管理，构建和谐医患关系^[1]。医院作为医疗卫生服务的核心载体，其管理水平直接关系到医疗质量、服务效能与行业发展。新建科室是医院拓展业务、提升核心竞争力的重要抓手，兼具临床、科研、教学、临床试验多重功能，面临着团队成员来源分散、专业经验参差不齐、工作压力大、医患双方心理需求突出等管理难点；而传统医院管理模式多侧重制度规范与质量管控，对人文关怀的融入不足，易导致科室人员归属感缺失、团队凝聚力弱，进而影响医院整体管理效能与发展质量。

家文化作为中华优秀传统文化的核心，其蕴含的情感联结、责任共担、协同共治、人文关怀等理念，与现代医院管理中“以人为本”的核心要求高度契合^[2]。本文从医院管理视角出发，构建“四维路径家文化”模式，将家文化理念融入医院新建科室乃至整体管理的全流程，通过物质、行为、制度、精神四个维度的系统化实践，完善医院管理体系，实现制度管控与人文关怀的深度融合，为医院管理高质量发展提供新的思路与实践方案。

2 “四维路径家文化”的构建与医院管理实践应用

“四维路径家文化”以医院管理高质量发展为核心目标，以“以人为本”为根本原则，将家文化的核心理念与医院管理的各项环节深度融合，其中物质文化是管理落地的基础保障，行为文化是管理效能提升的关键抓手，制度文化是管理规范化

的根本支撑，精神文化是医院管理软实力建设的核心内容，四个维度相互支撑、协同推进，形成系统化的医院管理优化体系。

2.1 物质文化：医院管理的基础保障

物质文化是医院管理的表层载体，其建设质量直接影响医护人员的工作体验与患者的诊疗感受，是家文化融入医院管理的基础环节^[2]。从医院整体管理视角，物质文化建设需兼顾医护人员工作环境优化与患者诊疗环境改善，通过人性化、温馨化的物质环境打造，让医护人员感受到“家”的温暖，让患者感受到“家”的关怀，为医院管理效能提升奠定环境基础。

(1) 优化医护人员工作环境，强化职业归属感：医院统筹规划各科室尤其是新建科室的工作空间布局，注重实用性与人文性结合，在病区设立员工休息角，配置沙发、咖啡机、微波炉等便民设施，打造舒适的休憩空间；同时，医院通过工会牵头建设“职工之家”，实现各科室物质文化建设的标准化与个性化结合，让医护人员在工作中感受到医院的关怀，增强对医院的归属感与认同感，减少人才流失，降低医院人力资源管理成本。

(2) 改善患者诊疗环境，提升就医体验：以患者为中心，对病房、诊疗区进行温馨化布置，通过绿植、画作等装饰营造舒适的诊疗环境；在科室设立爱心箱，放置吹风机、指甲剪、饮用水、零食等常用物品，方便患者取用；通过物质环境的优化，将人文关怀融入患者诊疗的各个细节，提升患者就医满意度，构建和谐医患关系，为医院医患关系管理提供坚实支撑。

作者简介：张楠，女（1989-04），云南宣威，本科，副主任护师，研究方向：人文管理、临床试验。

通信作者：杨艳，女（1985-10），云南楚雄，硕士，副主任护师，硕士生导师，护士长，研究方向：护理管理、人文管理、临床试验。

课题来源：云南省肿瘤医院2025年工会理论研究课题重点项目“精术笃家”四维路径探索：“I期肿瘤病房人文关怀与医疗质量互促机制研究”（课题编号：ZLGHZD2025006）；云南省教育厅科学研究基金项目“基于全面质量管理探讨肿瘤专科医院I期临床试验病房管理方案”（课题编号：2025J0218）。

2.2 行为文化：激活医院管理的内生动力，提升团队专业能力与协作效能

行为文化是医院管理的动态体现，其核心是通过规范化、专业化、协同化的行为引导，提升医护人员的专业能力与团队协作效能，是将家文化理念转化为医院管理实际行动的关键环节。针对新建科室的团队特点与工作需求，医院以行为文化建设为抓手，搭建系统化的学习、风险防控、沟通平台，实现科室人员专业能力提升、团队协作优化与医患沟通顺畅，推动医院管理效能的持续提升。

(1) 搭建多层次学习平台，强化人才培养管理：医院将人才培养作为核心管理任务，依托新建科室打造双向学习、多学科融合、全员参与的学习体系。一方面，建立“送出一引入”双向学习机制，选派科室骨干外出进修学习，邀请行业专家开展专题授课、现场指导，精准传递前沿专业知识；对外，推动院内多学科协作，多部门建立互助学习网络，实现专业能力互补。

(2) 搭建多维度沟通平台，强化团队与医患关系管理：一方面，建立院内团队沟通机制，开展常态化的谈心谈话、家庭成长面谈，及时了解医护人员的心理状态与工作需求，同时定期组织多部门沟通会及质量分析会，打通各维度沟通渠道，让矛盾与问题在沟通中及时解决，提升团队协作效能；另一方面，建立规范化的医患沟通机制，通过叙事护理、医患面谈等方式，深入了解患者的心理需求与诊疗诉求，及时回应患者关切，构建和谐医患关系。通过多维度沟通平台的搭建，优化医院团队管理与医患关系管理，营造协同共治的良好氛围。

2.3 制度文化：完善医院管理的规范体系，实现刚性制度与柔性管理的融合

制度文化是医院管理的根本保障，其核心是通过科学、完善、人性化的制度体系构建，实现医院管理的规范化、标准化，同时融入家文化的人文理念，让制度既有“硬度”又有“温度”，破解传统医院管理制度执行生硬、人文关怀不足的问题，打造刚柔并济的现代医院管理体系。

(1) 构建科学化的科室管理制度，强化基层管理效能：构建“全员共建、权责明晰”的科室管理制度，建立共享管理小组，鼓励全体医护人员参与科室管理，树立职工主人翁精神，提升科室自主管理能力；针对部分I期病房等科室的特殊性，完善标准化操作规程(SOP)，建立三级质控的全程质量管理体系，保障临床试验数据的真实性与准确性；建立质量回溯机制，对发现的问题进行分析改进，形成“发现问题—分析问题—解决问题”的闭环管理。

(2) 完善人性化的人才管理制度，强化人力资源管理：建立灵活的人员调配与培养制度，针对弱势专业人员制定个性化培养计划，采用“多对一”带教模式帮助其快速成长；为外出

进修职工制定返岗培训计划，降低其返岗压力；同时，针对院外合作人员建立专门的管理体系，用制度保障其工作稳定性，降低其心理压力。通过人性化的人才管理制度，完善医院人力资源管理体系，提升医护人员的工作积极性与归属感。

2.4 精神文化：塑造医院管理的软实力，凝聚医院发展的核心向心力

精神文化是“四维路径家文化”的核心，也是医院管理软实力的集中体现，其核心是通过家文化理念的深度渗透，培育医护人员的职业认同感、团队凝聚力与责任感，构建医院共同的价值理念，为医院高质量发展提供强大的精神支撑。医院从内部包容文化与外部服务文化两个维度，打造具有医院特色的精神文化体系，将家文化的“温暖、责任、担当”融入医院发展的血脉。

(1) 培育内部包容协作的精神文化，凝聚团队核心向心力：一是开展破冰团建、集体生日等团队活动，打破科室成员间的陌生感与距离感，营造轻松融洽的团队氛围；二是组织全科员工共同设计科室logo、科训，打造科室文化标识，提升医护人员的科室自豪感与集体荣誉感；三是建立人文关怀机制，对生病、有特殊困难的医护人员给予及时的关心与照顾，合理调整工作安排，让医护人员感受到团队的温暖；通过内部包容协作文化的培育，凝聚医院团队的核心向心力，提升医院整体凝聚力与战斗力。

(2) 培育外部优质服务的精神文化，践行医院社会责任与使命：一是培育医护人员的慎独精神，通过开展新药研发、临床试验的全链条流程体验活动，让医护人员认识到临床工作的重要性，坚守医疗质量与科研诚信的底线；二是培育医护人员的患者至上服务精神，通过医患联谊会、志愿者服务等活动，树立尊重患者、关爱患者的理念，将人文关怀融入诊疗服务的各个细节，为患者提供个性化、有温度的医疗服务；三是培育医护人员的社会责任感，组织开展社区义诊、敬老院帮扶等公益活动，引导医护人员践行“健康中国”的使命与担当，提升医院的社会形象与品牌影响力。

3 “四维路径家文化”在医院管理中的实践价值

将“四维路径家文化”融入医院管理全流程，尤其是应用于医院新建科室的管理实践，实现了制度管控与人文关怀的深度融合，为医院管理高质量发展带来了多重实践价值，具体体现在以下四个方面：

(1) 优化新建科室管理，破解基层管理难题：通过物质、行为、制度、精神四个维度的系统化建设，有效解决了新建科室团队融合不足、人员归属感缺失、专业能力参差不齐等管理难点，提升了科室自主管理能力与团队协作效能，为医院新建科室的规范化、高质量发展提供了可复制、可推广的管理模式。

(2) 完善医院整体管理体系，提升管理精细化水平：“四

“四维路径家文化”将家文化理念与医院人才管理、医疗质量与安全、医患关系管理、基层科室管理等核心环节深度融合，弥补了传统医院管理中人文关怀不足的短板，实现了“刚柔并济”的精细化管理，推动医院管理体系从“制度驱动”向“文化+制度双驱动”转型。

(3) 增强医护人员归属感与幸福感，提升医院人才竞争力：通过人性化的工作环境打造、个性化的人才培养、有温度的人文关怀，让医护人员感受到医院“大家庭”的温暖，有效增强了医护人员的职业归属感与工作幸福感，降低人才流失率，同时吸引更多优秀专业人才加入，提升医院的人才竞争力。

(4) 提升患者就医满意度，构建和谐医患关系：将“以患者为中心”的理念融入诊疗服务的各个细节，通过温馨的诊疗环境、专业的医疗服务、有温度的人文关怀，有效缓解了患者的心理压力，提升了患者就医满意度与获得感，构建了和谐的医患关系，为医院的可持续发展营造了良好的外部环境。

参考文献：

- [1] 中共中央国务院“健康中国2030”规划纲要[EB/OL](2016-1025)[2022-01-15].<http://www.gov.cn/xinwen/2016-10-25/content5124174.htm>..
- [2] 邓建平, 璩斌.“家文化”视角下的高校后勤文化建设研究——以宁波大学后勤家文化建设为例[J]. 高校后勤研究, 2024(06):60-65.

4 结语

在“健康中国”战略深入推进的背景下，以人为本、刚柔并济成为现代医院管理的核心发展方向。家文化作为中华优秀传统文化的瑰宝，为医院管理的创新与优化提供了丰富的文化滋养。本文构建的“四维路径家文化”模式将物质、行为、制度、精神四个维度与医院管理的各项环节深度融合，既实现了医院管理的规范化、标准化，又融入了人文关怀的温度，有效破解了新建科室的管理难题，完善了医院整体管理体系。

在未来的医院管理实践中，需持续深化“四维路径家文化”的建设内涵，一是结合医院发展实际与各科室工作特性，实现家文化建设的个性化与差异化，让家文化理念更好地适配不同科室的管理需求；二是持续创新家文化建设的载体与形式，通过数字化、智能化手段丰富人文关怀的实现路径，让家文化理念真正融入医院发展的血脉，成为“健康中国”视角下医院管理高质量发展的不竭动力，为“健康中国”建设贡献医院力量。