

5.2 体现了以人为本的现代化管理方式。满足了患者就诊的需求,增进了医生与患者之间的沟通与交流,保护了患者的隐私。

5.3 节约了人力成本。使用自动分诊管理系统后,本院门诊各科室取消了分诊叫号护士,分诊护士的工作重点由以前的人工叫号变为帮助患者解决困难,使患者安心就诊,提升了医院整体服务的水平。

总之,通过系统的合理设计与实施,明显改善了医院在候诊区的就医秩序,净化医院的环境。同时减轻了医护人员的人工分诊压力,使候诊安排科学、合理,提高医护人员的工作效率,提升了医院的服务质量。

#### 参考文献

- [1] 张现辉. 医院信息化建设的经验与体会[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2009, 6(3): 57-60.
- [2] 张旭, 柏亚玲, 宗小娜. 介绍一种先进的计算机叫号系统[J]. 解放军护理杂志, 2003, 20(7): 90.

- [3] 高红. 门诊医生工作站功能分析与设计[J]. 中国卫生质量管理, 2012, 19(4): 12-13.
- [4] 司马欣元, 王亚平. 综合医院门诊分诊服务存在的缺陷及对策[J]. 湖南中医药大学学报, 2010, 30(4): 69-70.
- [5] 许惠溢. 电子处方的可行性初探[J]. 中国药房, 2007, 18(19): 1454-1456.
- [6] 路菲. 医院信息系统与电子病历系统交互模式应用探讨[J]. 医学信息学杂志, 2011, 32(7): 26-29.
- [7] 佟子林, 吴皓达. 我国卫生信息标准化建设现存问题及建议[J]. 中国医药指南, 2011, 9(13): 172-173.
- [8] 曾凡. 医院信息系统在医院管理中的作用[J]. 中国医院管理, 2000, 20(7): 28.
- [9] 田园, 畅小琴, 张文丽, 等. 门诊自动分诊系统的应用与体会[J]. 山西医药杂志, 2011, 6(40): 644-645.

(收稿日期: 2013-04-08 修回日期: 2013-06-05)

## 关于血站的文化建设研究——以重庆市血液中心为例

王蓉感(重庆市血液中心行政办公室 400015)

**【关键词】** 文化建设; 血站; 意义

**DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2013.22.077 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2013)22-3079-02**

血站文化是血站员工在长期实践活动发展过程中逐步形成并成为全体采供血人员共同遵循和奉行的价值观念、基本信念和行为准则等的总称<sup>[1]</sup>。从血站文化的定义来看,血站文化首先是在长期的实践中形成的,具体来说就是采供血服务工作、内部管理等工作,通过长期不断的积淀和扬弃,逐步转化并得到员工的广泛认可,最终形成血站的价值观、基本信念以及行为准则等<sup>[2]</sup>。各级血站文化建设在采供血管理和无偿献血宣传组织过程中注重寻找符合采供血事业发展的方法和手段,形成了具有地域特色、个性特点的血站文化模式。

### 1 血站文化建设的意义

血站文化建设的意义随着社会的进步而逐渐变化、发展,培育优秀的血站文化,已成为血站管理现代化研究的重要内容。采供血机构更加注重倡导健康、持续、稳定的发展,除了在人才、技术、设备方面不断提升竞争力外,文化战略已经摆上非常重要的位置<sup>[3]</sup>。血站文化建设是采供血事业发展的重要环节之一,许多采供血机构开始尝试对文化建设进行深度探索及思考,并不断从企业文化、医院文化、组织文化等各个角度、各个层面吸收养分,加以变革、创新、发展和积淀,创造出富有个性特色、地域特点的血站文化,使得血站文化逐步迈向理性化、多样化的发展之路。

### 2 血站文化建设在采供血事业发展中的必要性

2.1 血站文化的导向凝聚功能 血站文化建设在采供血事业发展中起着导向凝聚功能,工作人员在血站文化引导下形成普遍的价值观,为血站发展凝聚力量,具体表现就是血站的目标、任务以及使命。以重庆市血液中心为例,其使命是:在血液招募中,传递爱与奉献的精神;在血液生产中,树立质量至上的理念;在血液研究中,探索血液科学的奥秘;在血液服务中,追求不断完美的境界;把“把安全、服务、创新、持续改进贯穿于采、供血的全过程,像呵护生命一样,保证血液质量”作为始终坚守

的质量方针;向着目标“登高望远,不断超越,打造与时俱进的现代化血液中心”而努力奋斗。始终坚持“文化建站,科技强站,人才兴站”的方针,着眼于血液中心的发展。这些具体的目标让全体员工产生认同感和归属感,同时增强员工对本员工作的使命感,自觉地把思想和行为与血站的发展建设紧密的联系起来,以文化为纽带,产生强大的凝聚力<sup>[4]</sup>。

2.2 血站文化的激励调节功能 在尊重人、理解人、关心人、信任人的文化氛围中,进一步调动员工的积极性、创造性,在工作生活中建立和谐的人际关系,使员工的价值观有所体现,达到合作最优化、整体效能最大化。例如,结合绩效工资工作的开展,需要破除“重资质,轻能力”论资排辈的现象,通过制订出具有可以量化的绩效指标和激励机制等各项决定性因素的方案,并提交血站员工代表大会通过,力求真正客观地评价员工的绩效;在人才的选拔和任用上,不唯学历而重能力,不唯资质而重业绩。

2.3 血站文化的塑形提升功能 通过先进的血站文化,提升员工的整体文化素质和技能水平,不断创造有特色的服务品牌,提升现代化血站的公众形象。同时向社会展示血站的管理规范、持续发展及员工的精神面貌,赢得献血者的普遍认同,确保较高的社会满意度。注重把血站文化建设与行业作风、业务技能、人才培养等相结合,逐步探索出了一条“以文化促发展,以发展促文化”的血站文化建设新路<sup>[5]</sup>。

2.4 血站文化的应变辐射功能 根据新形势和新任务的变化,血站文化及时补充和丰富了内涵和外延,健全员工的发展规划,同时通过各种途径宣传血站,辐射到整个社会,满足公共卫生建设的更高的要求。血站的良好社会形象,可以帮助社会大部分公民理解无偿献血政策,促进无偿献血的血源增加,从而使临床用血得到保障。血站文化建设不仅可以推动采、供血事业发展,也是整个卫生事业发展所需要的。

### 3 血站文化建设的内容及具体措施

**3.1 文化学习** 通过建设学习型血站,营造浓厚的学习氛围,积极发挥员工个人的主观能动性,以开放的视野,加强国际先进文化,先进管理、先进业务的学习,打造出以“敬业、诚信、关爱、服务”为核心价值观的血站精神<sup>[6]</sup>。

**3.2 文化宣传** 文化宣传是血站文化要素中重点之一。对于创造血站文化品牌,打造血站执行文化,提升血站知名度及形象起到重要作用<sup>[7]</sup>。以本中心为例,在文化宣传上具体工作包括:(1)通过新闻媒体宣传无偿献血。加强与多家电视、报刊媒体的合作,从各个平台展开了立体式的宣传。据统计,目前主流平面媒体报道有关本中心无偿献血新闻约有 120 次。除此之外,还特约在电台栏目每日播报“交广台每日献血信息”和在某报刊每周五发布“重庆市主城区献血信息”。(2)积极制作公益广告进行宣传。在各社区、场镇、高校张贴了 3 000 张宣传广告牌,大力宣传无偿献血,提高了该市各社区、场镇居民、高校学生对无偿献血的知晓率;制作了 4 辆公交车车厢广告,分别在该市主城区 3 条繁华路段行驶;在各小区、写字楼电梯发布电子屏广告,宣传无偿献血。(3)召开大型献血活动和会议。召开了无偿献血工作会,在“世界献血者日”召开了“2011 年重庆市无偿献血工作表彰会议”,本市副市长亲临现场,为无偿献血先进单位进行表彰并颁奖。同时,无偿献血工作领导小组也在会上正式成立,建立了无偿献血由政府领导、部门协作和公众参与的工作模式,进一步健全了无偿献血机制,推动无偿献血工作持续健康发展。

**3.3 文化内涵建设** 管理与文化是对立统一的关系,文化讲究氛围和心理契约,管理讲究制度和外部规范,但是二者也必须有机结合,做到文化中有规范,规范中有文化。从大的方面来讲血站在文化建设中要提高公共卫生事件的应对和处置能力,保障血液供应。同时注重血站员工个人文化内涵教育。以本中心为例,2009 年至 2011 年共有 176 名员工参加无偿献血,其中机采血小板 43 治疗量、全血 54 800 mL,并有 5 名员工获得全国无偿献血奉献奖-铜奖。

**3.4 血站自身建设** 首先,培养一流人才奠基品牌。血站要发展,人才是根本。在多年来的建设发展实践中形成了“不拘一格,人尽其才”人才理念,通过不断探索用事业造就人才、用环境凝聚人才、用感情留住人才、用机制激励人才的管理机制;坚持对优秀学科带头人、特别突出人才实施分级培养、个性化锻造,促进优秀人才向拔尖人才转化;大胆起用中青年骨干,让他们在承担课题中积累经验、在参与实践中提高能力、在担当重任中增长才干;制订各种优惠政策,加大顶尖人才的引进力度;为人才队伍建设增添活力和动力。

然后,建设一流学科打造品牌。着眼专业,加强重点学科建设。本中心先后承担了卫生部、重庆市科委、重庆市卫生局科研课题并获得各级科技成果奖 20 多项。本中心输血研究所被评为重庆市输血医学重点医学学科。

最后,提供一流服务创建品牌。始终坚持把服务作为中心文化建设的一条主线来抓,每年突出一个主题。以争创“优质服务科室、优质服务个人”为内容。血液中心机采科获得重庆

市级“巾帼文明岗”,中心发血室获得重庆市级“青年文明号”的光荣称号。近年来,更是在大力开展“三好一满意”活动背景下,通过锲而不舍抓服务,千方百计树形象,优质服务品牌得到了献血者的一致认可和高度评价。本中心于 2005 年获得“重庆市级文明单位”,并于 2009、2011 年顺利通过复查继续保持文明单位的称号。同时本中心 2009、2010、2011 年度连续被市卫生局评为目标管理先进单位。中心党总支被评为 2008~2010 年度先进基层党组织。在本中心开展的服务对象满意度调查统计,献血者满意度连续 3 年在 97% 以上,用血单位满意度连续 3 年在 99% 以上。

**3.5 文化活动** 开展丰富多彩的文化活动,弘扬正气,弘扬主旋律,党政工青妇齐抓共管,共同构建血站文化<sup>[8]</sup>。文化建设不是文化活动,而是血站文化建设过程中考虑如何借助于文化建设这种活动,利用载体或形式创造、使用、传播、传承一种血站精神,凝聚一种精神力量,形成一个共同目标,完成精神、物质财富的积累。重庆市血液中心每年组织全体员工参加工会活动。积极参加系统和市级、区级体育比赛,在足球、羽毛球项目中取得了较好成绩。每年妇女节、护士节、建军节、重阳节都组织丰富的节日活动,如开展演讲比赛、歌咏比赛、文艺表演、体育竞赛等。

综上所述,血站文化建设无论从核心理论、服务宗旨、行业精神等各个方面都要积极围绕单位综合竞争提高实力、行业发展、促进员工健康等核心内容。面向社会、面向群体构建有特色的血站文化,才能适应市场竞争,为血站的跨越式发展起到积极重要的作用。促进业务发展的同时,注重把文化建设作为提升血站整体水平的重要举措,既从大处着眼,小处着手,注意积累与沉淀,与时俱进,创新发展,努力培育具有鲜明个性和行业特征的血站文化,促进采、供血事业健康持续稳定发展。

### 参考文献

- [1] 邓正兵,卫峰.采供血机构文化建设探讨[J].职业卫生与病伤,2008,23(3):190-191.
- [2] 张放.浅谈构建血站文化与统一的管理模式[J].中国中医药现代远程教育,2011,9(10):121-122.
- [3] 周翠珍.共建和谐血站文化[J].临床和实验医学杂志,2008,7(6):184-186.
- [4] 顾彦,张勇.浅谈血站文化建设[J].吉林医药学院学报,2012,33(4):227-229.
- [5] 张志伟.建设和谐血站文化推动血液事业快速发展[J].江苏卫生事业管理,2010,21(5):92-93.
- [6] 覃益康.血站文化建设的思考[J].柳州医学,2012,(1):101-102.
- [7] 何雪平.浅析血站文化对血站建设的必要性[J].海南医学,2011,22(17):102-104.
- [8] 邹文涛,严仲文.血站文化建设的思索[J].中国误诊学杂志.2008,8(13):3120-3121.

(收稿日期:2013-01-26 修回日期:2013-06-30)