

doi: 10.13241/j.cnki.pmb.2022.12.040

· 医院管理 ·

新冠肺炎疫情防控背景下医院文化建设的思路与方法探析

吴文忠

(黑龙江省森工总医院 黑龙江 哈尔滨 150040)

摘要:随着疫情的不不断蔓延,新冠肺炎目前已成为全球范围内共同关注的重大公共问题。新冠肺炎疫情出现之后,医院广大医务人员积极响应党和国家的号召,义无反顾地投入疫情防控"战役"之中,将救死扶伤以及大爱无疆等新时代医疗卫生职业精神内化成"抗疫精神";该精神不但反映了医务人员的责任以及担当,而且是医院可持续发展的有效动力,更是医院文化建设的关键内容。医院文化主要是指各级医疗机构在开展医疗工作过程中潜移默化所形成的一种特殊文化氛围和价值观,不仅在公共卫生体系中占据重要地位,同时可能直接或间接影响医院长期竞争力的发展。尤其是在目前新冠肺炎疫情防控之中,文化建设可发挥着特殊的作用,有效提高服务效率以及服务质量。本文结合疫情防控背景下的医院相关疫情防控措施,探析医院抗疫文化建设的思路和策略,以提高医院品牌形象以及业内影响力,继而促进医院整体文化建设的更深、更高层次发展。

关键词:新冠肺炎;医院文化建设;工作质量;疫情防控

中图分类号:R373.1;R197.3 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-6273(2022)12-2397-04

Thoughts and Methods of Hospital Culture Construction in the Context of COVID-19 Prevention and Control

WU Wen-zhong

(Heilongjiang Province Forestry General Hospital, Harbin, Heilongjiang, 150040, China)

ABSTRACT: With the continuous spread of the epidemic, the COVID-19 has now become a major public issue of common concern around the world. After the outbreak of the COVID-19, the vast number of medical staff in the hospital actively responded to the call of the party and the country, and devoted themselves to the "battle" of epidemic prevention and control without hesitation, and internalized the new era of medical and health professional spirit such as saving the dead and the boundless love into the "anti-epidemic spirit". This spirit not only reflects the responsibility and responsibility of medical staff, but also is an effective driving force for the sustainable development of the hospital, and it is also the key content of the hospital's cultural construction. Hospital culture mainly refers to a special cultural atmosphere and values formed by medical institutions at all levels in the process of carrying out medical work. It not only occupies an important position in the public health system, but also may directly or indirectly affect the development of long-term competitiveness of hospitals. Especially in the current prevention and control of the new crown pneumonia epidemic, cultural construction can play a special role in effectively improving service efficiency and service quality. Combining the hospital-related epidemic prevention and control measures under the background of epidemic prevention and control, this paper analyzes the ideas and strategies of hospital anti-epidemic culture construction, in order to improve the hospital's brand image and industry influence, and then promote the deeper and higher-level development of the overall hospital culture construction.

Key words: COVID-19; Hospital culture construction; Quality of work; Epidemic prevention and control

Chinese Library Classification(CLC): R373.1; R197.3 **Document code:** A

Article ID: 1673-6273(2022)12-2397-04

前言

随着2019年12月新冠病毒的悄然来袭,国内所有省份先后启动了重大突发公共卫生事件的一级响应,其中世界卫生组织(WHO)将新型冠状病毒肺炎(以下简称新冠肺炎)命名为COVID-19^[1,2]。目前,新冠肺炎已在全球多个国家和地区流行,对人类的生命健康安全产生了极大的威胁,甚至在部分地区引

起极大的恐慌,亦对国内外各级医疗机构造成不小挑战^[3-5]。医院文化主要是指医院长期运作过程中所形成的相对稳定的一种文化传统,其可实现对医院所有力量的统一,并将其用作于共同目标和方向之上,从而对医院的全面发展起到积极促进作用^[6,7]。有研究报道显示^[8],医院文化建设可有效规范医务人员的行为,激发其对医院奋斗目标以及准则的认同感,深刻理解作为白衣天使的神圣感、使命感以及归属感,继而在疫情防控之中砥砺前行,最大程度上保证居民的生命健康安全。新冠肺炎疫情爆发后,我院医务人员迅速投入疫情防控"战役"之中,充分响应了党和国家的号召,体现了医务人员的责任以及担

作者简介:吴文忠(1968-),男,主任医师,研究方向:医院管理,
E-mail: sgzybgs_2008@163.com

(收稿日期:2021-11-21 接受日期:2021-12-16)

当,这种抗议精神在医院文化建设工作中起着重要作用。鉴于此,本文通过研究新冠肺炎疫情防控背景下医院建设的思路与方法,旨在为临床管理提供支持,现作以下报道。

1 医院文化建设背景及内涵

1.1 医院文化建设的背景

在新冠肺炎疫情背景之下,抗疫文化的建设属于医院文化建设关键组成部分,对其特色以及内涵进行深入挖掘,可能有利于提升医院的影响力以及赞誉度。抗疫期间,医院主要是以党建工作为引领,通过多种途径建设具有医院特色的医院文化^[9]。在全员面临新冠肺炎疫情的艰难时期,医务工作者作为本次疫情防控的中间力量,为了全国人民的生命健康安全,往往奋战于抗疫的一线,不但体现了大医精诚以及济世救民的职业特点,更加蕴藏强烈的家国情怀以及责任担当意识。

医院文化建设过程中,医院全体工作人员积极响应医院单位决策部署,全面落实相关防疫措施,且党员干部以身作则,奋战于抗疫一线,全体人员凝心聚力、通力合作,努力构建了疫情防控坚强堡垒,实现了疫情防控工作以及党建思想的高度统一^[10,11]。此外,医务工作者在克服身体以及精神双重压力之下经历救治患者,在此过程中展现出勇者无惧、医者仁心等精神,可促进白衣天使光荣形象的充分发挥、展现,从而为和谐的医患关系建立起到正性促进作用,亦为提升人民对医院的认可度以及医院品牌形象起到关键性作用^[12-14]。

1.2 医院文化建设的内涵

医院文化建设的内涵^[15,16]主要包含以下几点:(1)首先,这种内涵是医院灵魂以及支柱,集中反映了医院医务人员的思想活动、心理状态以及精神面貌,是医院医务人员对医院发展方向以及未来命运抱有的理想、希望。(2)其次,此内涵是医院精神具体化的医院管理、服务风格,涵盖管理观念、管理手段以及管理技术等。(3)再者,此内涵亦是医院文化所涵盖的物质文化具体体现。首要目的是创造适合医务人员工作以及生活的舒适环境,保证医务人员可在一个相对安全、健康以及合理的环境下工作、生活;其次是完备医疗设备和其它设施,为医院存在以及发展提供物质基础。(4)最后,此内涵主要是指获得社会认可的医院文化综合反映和外部表现,更是医院于社会中所处地位以及惠誉,医院形象不但为社会公众所关系,同时和医院自身的生存、发展存在极其重要的内在联系。

2 医院文化建设的策略

2.1 党建引领文化建设

党建在新冠疫情防控背景之下的医院文化建设中起着旗帜性作用,在引领医院文化前进中发挥着至关重要的作用^[17,18]。面对突袭而致的疫情,医院党委迅速研究并部署疫情防控工作,带领全员的党支部以及数百名党员全身心投入至疫情防控"战役"之中。党员医务工作者从一而终站立在患者救治以及疫情防控的最前沿"阵地",起到了战斗堡垒以及先锋模范的作用,从而引领医务工作者积极向党组织靠拢。且在本地疫情防控工作中,党员主动参与到患者救治、疫情监控以及物资调配等工作之中,实现了疫情防控工作以及党建思想的和谐统一,在疫情防控中贡献出全身力量。

2.2 完善工作制度

制定各项防控应急预案、新冠防控要求,疫情防治工作方案以及发热患者就诊流程等方案。同时完善应急值班制度、医院分期分级感染动态风险评估制度、探视管理制度以及医院感染防控约谈制度等^[19]。调整从患者入院就诊、挂号、检查、治疗、住院以及标本送检等全过程流程^[20,21]。此外,由医院开发医务工作者健康监测系统,动态监测所有人员密切接触史以及体温等情况,每日安排志愿者对进出医院人员实施体温筛查。一旦出现发热人员,即送至发热门诊。

2.3 强化培训

医院团队在专业应对新冠肺炎疫情的同时,建立新冠肺炎防治小组以及医疗救治专家组等,开展新冠肺炎培训会议,发布《关于进一步加强新冠肺炎防治工作》的同时,并建立24h开放发热门诊,发布《关于紧急启动新型冠状病毒科技攻关的通知》,借助电视、广播以及小视频等一系列媒体途径科普科学防护知识,开展健康宣教,心理疏导^[22]。上述相关举措可让医务工作者意识到抗击新冠肺炎疫情的艰巨性,亦是医院和医务工作者的责任与使命。此外,针对医院各科室各个岗位的疫情防控实际需求,设置差异性培训内容,保证培训工作的层次性、分阶段、持续性以及全覆盖^[23,24]。加强演练,提高医务人员新冠肺炎疫情防控知识以及相关技能,要求所有医务人员掌握要求,熟悉相关流程规范^[25,26]。

2.4 "家文化"推广

医院大力推广"家文化",让所有医务工作者以及患者均有"家庭归属感",从而增加医务人员的归属感,提升患者就诊的舒适度以及满意度。无论是在抗疫一线,亦或是在医院发热门诊、发热病房以及基因扩增实验室的医务工作者均面临着身心双重考验^[27,28]。由医院组织志愿者和上述身处抗疫一线和相关科室的医务工作者家庭一对一结对工作,明确该类医务工作者及其家属的思想工作情况、需求以及困难,及时沟通,全程提供疫情心理疏导以及咨询服务。医院切实完善抗疫一线医务人员的服务工作,为该类医务人员免费开通智慧家庭业务、协调家属生病住院和陪护工作以及办理劳模车队免费乘车卡等。同时,为该类医务人员子女落实入学、入园需求,为其免费办理新冠肺炎险,切实解决其后顾之忧。此外,由党支部建立关爱小组,定期和医务人员家庭进行联络,尽量满足其各项合理的生活需求。

2.5 后勤文化宣扬

后勤文化在医院文化中占据着重要地位,可直接影响医院的核心竞争力以及可持续发展^[29]。疫情之下,务必保证后勤物资供应的重组,药事科应积极筹措相关物品,制定消毒用品领用流程,为医院的供应提供保障。物资采购中心对物资进行调配,储存口罩以及防护服等,经济采购红外测温仪以及核算PCR检测试剂等。医院食堂保证粮油米面的供应充足,同时,按照相关文件的指示,和疫情期间合作密切的供货单位以及外包租赁商户签订医院院内从事生产经营企业承诺书,严格把控视频安全。职工食堂退出"点对点"免费送餐服务,由食堂工作人员进行搭配菜品,确保所有病区以及发热门诊的三餐配送到位。根据医务人员持续创新菜品,变换菜肴,确保医务人员以及患者的合理需求。确保医院的后勤文化得到良好地贯彻落实,

同时要以医院全体职工对于后勤工作和文化的评价作为相关工作的重要衡量指标,建立良好的后勤文化口碑。

2.6 通过互联网等方式传播医院文化

为了实现对新冠肺炎疑似患者的管理以及诊疗,医院开展互联网辅助门诊,继而达到减少较差感染以及保障医患健康的目的。医院开展互联网发热门诊,要求多科室的专家坐诊,并为就诊患者提供相关图文以及视频咨询服务,指导患者护理并科学防范。此外,借助全媒体平台完成健康文化传播工作的传播,紧扣百姓健康需求,及时发布口罩佩戴、护眼护眼等健康科普文章,并将其推送至医院官网、官微以及政府新媒体平台,以指导大众健康^[30,31]。此外,医院开展抗疫英雄讲党课以及“战役”故事分享等活动,传播典型的人物和先进事迹,营造“见贤思齐”的氛围^[32]。此外,和相关出版传媒公司合作,推出抗疫新书以及文化系列书籍,展现中国精神、中国力量。在医院内传播“甘于奉献以及大爱无疆”等正能量,对全体医务工作者进行生动的医德医风教育,以具体的生动实践完成医院文化的建设^[33,34]。此外,可定期发布医院在科研、党建、医疗实力及先进技术等方面的软实力,构建在设备、硬件、人才配备等方面的硬实力,积极通过互联网等方式进行科学、自信地宣传,方便广大就诊患者及社会热心人员更好地理解并认同医院自身的优良文化,使医院的综合竞争力逐渐提升至更高水平。

3 医院文化建设的成效

其一,本院文化建设主要是通过完善组织体系、完善工作制度、强化培训、人性化服务以及学习先进典型事例等方面出发,严格执行并落实相关疫情防控措施,使得医务人员分工明确、各司其职,保证了医院工作的有条不紊进行,有效促进医院疫情防控相关工作的推进。其二,文化建设过程中通过各种途径保障了医务人员及其家属的安全、便利,在最大程度上保障了医务人员家庭的稳定、和谐,解决了其后顾之忧,进一步达到缓解心理状态的目的。其三,强化培训环节为医务人员提供了异性培训内容,保证培训工作的层次性、分阶段、持续性以及全覆盖。使得培训内容有的放矢,提高其对新冠肺炎疫情防控知识的全面掌握,有利于相关工作的开展和落实。而通过对其进行的加强演练,有助于医务人员掌握相关技能要领以及知识要点,从而有利于其行为的规范和工作内容的有效性。其四,疫情防治工作受到省市级领导的关心指导以及社会广泛认可,其中人民日报、人民网以及学习强国等媒体均多次报道抗疫先进事迹,多名奋战在抗疫一线的医务人员均获得国家级、省级卫生系统的新冠肺炎疫情防控先进个人称号。其五,医院在完成援鄂医疗任务之后,持续依托转学科优势,派驻了部分医务人员赴其它地区的医院开展帮扶工作;且和数家二级医院以及基层社区卫生服务中心共同建立医联体,从而使得更多群众获得优质医疗服务,实现了对服务范围了的扩展。其六,全院医务人员于抗疫精神激励之下,克服疫情防控、科研经费缩减等一系列困难,凝心聚力,科研成果显著,包括数项国家自然科学基金、省自然科学基金以及市科技局课题等。

4 结语

医院文化属于医院物质文明以及精神文明的总和,其包含

着医院管理哲学、价值驱动以及行为准则等内容,是隐藏于管理制度下实际支配医院运行的“幕后推手”。医院充分发挥新冠肺炎疫情防控背景下医院文化建设,赋予了医院文化新时代的特性以及全新生命力,可起到凝聚、引领全院医务工作者的作用,促使其同心同德抗击疫情,坚持服务和流程建设,坚持内涵和技术的提升,实现了医院的平稳、健康发展。新冠肺炎疫情防控是一个有温度、有情感、更关注生命、更重视高质量医疗环境的过程,而医院文化建设以其独有的特征,在新冠肺炎疫情防控以及医院长足发展中发挥着关键性作用,可提升医院文化综合实力,提升人民群众对医院高质量医疗服务的认同感、满足感以及幸福感。

参考文献(References)

- [1] 周鹏程,肖伟,田芳芳,等.新冠肺炎方舱核酸检测基地感染防控策略[J].中国感染控制杂志,2022,21(2):140-146
- [2] Ahn DG, Shin HJ, Kim MH, et al. Current Status of Epidemiology, Diagnosis, Therapeutics, and Vaccines for Novel Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)[J]. J Microbiol Biotechnol, 2020, 30(3): 313-324
- [3] 罗兰,张俊丰,王红梅,等.我国新冠肺炎疫情期间医疗废物收集管理现状分析及对策研究[J].环境科学研究,2020,33(7):1691-1697
- [4] Priya G, Bajaj S, Kalra B, et al. Clinical practice recommendations for the detection and management of hyperglycemia in pregnancy from South Asia, Africa and Mexico during COVID-19 pandemic [J]. J Family Med Prim Care, 2021, 10(12): 4350-4363
- [5] Argano C, Mallaci Bocchio R, Lo Monaco M, et al. An Overview of Systematic Reviews of the Role of Vitamin D on Inflammation in Patients with Diabetes and the Potentiality of Its Application on Diabetic Patients with COVID-19[J]. Int J Mol Sci, 2022, 23(5): 2873
- [6] 郭春丽,胡幼红,阚全程.党建引领下公立医院文化建设发展战略分析--以郑州大学第一附属医院为案例分析 [J]. 现代医院,2021,21(10):1502-1505
- [7] 王珺,海昕园.融媒体视角下医院在新冠肺炎疫情下的宣传矩阵建设实践与思考[J].临床和实验医学杂志,2020,19(12):1237-1240
- [8] 汤国红.某医院文化内涵建设对提升医院软实力的影响[J].抗感染药学,2019,16(3):556-558
- [9] 冯凯,吴洁,李静超,等.新冠肺炎疫情防控中医院抗疫文化建设工作探讨[J].中国医疗管理科学,2020,10(6):46-48
- [10] 王立祥,刘中民.我国生命健康文化体系建设思考[J].疑难病杂志,2021,20(10):973-976
- [11] 王栩.疫情防控期间做好基层医疗卫生机构党建工作的思考[J].决策探索,2020(12):36-37
- [12] 王冷,刘晓黎.抗击新型冠状病毒肺炎一线支援护理团队的组建和管理[J].中华护理杂志,2020,55(z1):7-9
- [13] 彭雁楠,吴晓慧,沈宜君,等.社会角色理论下医务社会工作者在新冠肺炎疫情防控中的实践[J].中国社会工作,2020(9):12-16
- [14] 李阳,冯玫,闫爱春,等.新型冠状病毒肺炎疫情防控中医务社会工作者的角色定位与建议 [J].中华全科医师杂志,2020,19(7):603-605
- [15] 汤国红.某医院文化内涵建设对提升医院软实力的影响[J].抗感染药学,2019,16(3):556-558
- [16] 张天翼.以文化建设推动医院高质量发展的策略研究[J].中国卫生产业,2021,18(6):43-45
- [17] 王德起,毛紫君.新冠肺炎疫情防控体系研究--基于“党建+”社

- 区治理视角[J]. 统计与管理, 2021, 36(4): 47-51
- [18] 刘丽婷,王玩珠,李小峰,等. 党建引领下公立医院应对常态化新冠肺炎疫情防控思路和实践 -- 以深圳市龙岗中心医院为例[J]. 现代医院, 2021, 21(9): 1345-1347, 1350
- [19] 刘燕平,王晶,王长远,等. 新型冠状病毒肺炎疫情常态防控形势下对急诊就诊流程改进的评估分析[J]. 中国急救复苏与灾害医学杂志, 2021, 16(11): 1215-1217, 1239
- [20] 余江,胡琳,郭琴,等. 综合医院门诊新型冠状病毒肺炎疫情防控的策略实践[J]. 重庆医学, 2020, 49(15): 2459-2462
- [21] 毛浩丹,吉俊敏. 新冠肺炎疫情背景下疾控文化建设探讨[J]. 江苏卫生事业管理, 2021, 32(7): 958-959
- [22] 梁万年,刘民,刘珏,等. 我国新型冠状病毒肺炎疫情防控的 " 动态清零 " 策略[J]. 中华医学杂志, 2022, 102(4): 239-242
- [23] 郭欣,王鹏飞,王宾,等. 三级综合医院以新冠肺炎 " 零感染 " 为目标的医院管理策略与实践[J]. 中国医院, 2022, 26(1): 86-88
- [24] 黄丽凌,郭金花,杨轶,等. 综合培训与感控督导在新冠疫情防控中的应用[J]. 按摩与康复医学, 2020, 11(17): 13-14, 17
- [25] Qureshi MO, Chughtai AA, Seale H. Recommendations related to occupational infection prevention and control training to protect healthcare workers from infectious diseases: a scoping review of infection prevention and control guidelines[J]. BMC Health Serv Res, 2022, 22(1): 272
- [26] Reich P, Elward A. Infection Prevention during the Coronavirus Disease 2019 Pandemic [J]. Infect Dis Clin North Am, 2022, 36(1): 15-37
- [27] 王倪,黄飞. 新型冠状病毒肺炎疫情防控经验对结核病防治工作的启示[J]. 中华传染病杂志, 2022, 40(1): 1-5
- [28] 徐彩娟,金静芬. 综合性医院非隔离区域新型冠状病毒肺炎疫情防控的精细化管理[J]. 中华护理杂志, 2020, 55(3): 351-354
- [29] 申志强. 新时代医院后勤文化建设的思考 [J]. 中国研究型医院, 2020, 7(5): 67-70
- [30] 何静. 新媒体技术在突发公共卫生事件中的应用 [J]. 记者观察, 2020(33): 52-53
- [31] 陈子桃,易鸣飞,庞震苗,等. 新冠肺炎疫情防控中西医新媒体科普宣传影响力的对比分析 [J]. 江苏卫生事业管理, 2020, 31(10): 1267-1270
- [32] 刘肖凡,吴晔,许小可. 媒体在流行病暴发事件中的干预作用: 基于传染病模型理论和新型冠状病毒疫情案例的分析[J]. 全球传媒学刊, 2020, 7(1): 169-185
- [33] 彭柏林. 重大公共卫生事件防控所应倡导的道德理念 -- 以新冠肺炎疫情防控为例[J]. 江汉论坛, 2020(3): 5-9
- [34] 马爱平, 周建新. 从新冠肺炎疫情防控看弘扬科学精神的路径[J]. 科技传播, 2020, 12(21): 19-21