

院前急救“家文化”提升发展“加速度”

蒋韵

(镇江市急救中心 江苏 镇江 212000)

[摘要] 本文分析了院前急救文化的内涵、目标以及建设原则。以镇江市急救中心为例,详述了开展院前急救文化建设的主要做法和成效,以探求实施院前急救文化建设的正确路径。

[关键词] 院前急救; 文化建设; “家文化”

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.04.091

院前急救工作是一项不以盈利为目的的社会公益事业,主要开展危急重症的医疗救治、监护、转送、保障和急救普及推广等服务。本文以镇江市急救中心的实践为例,探讨通过优化院前急救文化建设,如何推动院前急救管理质效的提升,促进院前急救事业高质量发展。

1、院前急救文化内涵和建设目标

院前急救文化通常是在院前急救机构建设和发展过程中管理引导、自觉优化、逐步形成的一种道德观念、基本信念、服务宗旨、人文环境和行为准则^[1]。院前急救文化是院前急救事业发展的活的灵魂^[2]。

院前急救文化建设目标:把共同价值取向、责任感、使命感通过文化建设,潜移默化地影响每一个员工的行为,以促进工作秩序的最优化和管理行为的有序化,以达到队伍专业化、技术规范、信息化、急救知识普及化的目标^[3]。

2、院前急救文化建设原则

院前急救文化建设要坚持三个原则^[4]:一是坚持高层推动与基层实践相结合。领导层作为文化建设的设计师和决策人,是搞好文化建设的先决条件。职工是文化建设的主体,是实践者和创造者。职工积极参与是开展文化建设的根本要素^[3]。二是坚持理念引导与制度规范相结合。理念是组织文化的核心和灵魂。正确的理念是院前急救事业在创造物质财富和精神财富的实践过程中表现出来的世界观和方法论,体现了根本价值观,决定了院前急救的性质和宗旨^[2]。制度建设是保障,能协调管理层与基层之间关系,确保组织正常运转和目标实现的一致性。三是坚持单位发展与职工成长相结合。重点解决好大与小的矛盾,诠释好集体与个人的关系,处理好长远与眼前的关系,体现集体“容”的态度,强化个人“融”的意识,最终形成组织目标和命运共同体。

3、本地机构开展院前急救文化建设的主要做法

镇江市急救中心着眼文化建设目标,深化内涵、创新理念,打造院前急救“家文化”,以文化建设的优化提升促进院前急救管理的发展提速。

3.1 构建“思想之家”,明确院前急救“家文化”发展导向。

“家文化”的核心要义是统一思想,凝心聚力。构建“思想之家”就是要把握文化建设导向和组织发展方向,主要抓好党的建设、思想建设、品牌建设。

夯实组织基础,强化党建引领。中心以开展“法治型、服务型”先进党支部创建为抓手,开展“党员先锋亮绩”等系列评选,强化党员职工的岗位担当,擦亮全市“五星”党支部品牌。中心党支部每月20日作为“主题党日”,结合职工平均年龄38岁的特点,开展丰富多彩的组织生活,激发青年职工的热情。其中,“青春心向党,守护担使命”获评“江苏省卫健

系统最佳党日活动”。在全市急救网络分站点开展的“星级岗哨,急时依靠”创建活动有效促进了全市院前急救“管理一体化、服务标准化、能力均等化”。中心党支部升格党总支后,实行了支部划分和特色细分,在全省率先成立院前急救质控管理(功能型)党支部,以“支部建在车上”的理念,解决了院前急救从业人员因工作原因无法及时参加组织生活的矛盾,实现了党建引领和质量优化的双提升、双促进。

狠抓思想建设,筑牢发展之基。中心注重优化思想教育的模式,突出思想教育内容的“情理化”,增强思想教育形式上的“互动性”^[5]。在“不忘初心牢记使命”主题教育中,支委班子领导一人领办一难题,通过座谈会、谈心谈话、跟车体验等形式深入一线,尊重职工意见,听取职工建议,实现了管理干部与基层职工的思想共鸣和意见交融。以演讲比赛、微党课评比、节目表演、事迹分享会等形式,把职工参与各类突发救援中展现的奉献精神、服务精神、敬业精神、科学精神传递出来并传承下去,从而唤醒职工的主体意识和自我意识,让职工内心真正接受急救文化的价值和意义。进一步强化宗旨意识,以“从严治党”为主题的开展廉政警示教育,每年签订“廉政从业承诺书”,时刻提醒职工筑牢思想和行为底线。

实施品牌建设,树立服务标杆。中心以90后调度员凡孙凯命名的“‘不凡的生命线’——全市劳模创新工作室”为阵地,做强做优调度质量管理控制。连续5年,分别以“进学校”“进社区”“进农村”“进企业”“进机关”为主题,开展“红细胞‘救’在您身边”系列党建品牌创建活动,完成全市十大民生实事项目——AED的投放和急救普及培训。鼓励职工把志愿服务与急救业务相结合、与更好的为患者群众服务相融合,凝聚起干部职工的干事合力和爱心活力,取得了良好的社会反响。中心依托已有的急救科教体验馆,先后建成了“全市党员实景课堂”“镇江市应急救援志愿者规范化培训基地”,填补了全市规模化、规范化志愿服务培训的空白,创新打造了全市党员专业技能教育实训平台。

3.2 构建“职业之家”,拓展院前急救“家文化”发展平台。

“家文化”的关键因素是对职业行为进行柔性引导和刚性约束,构建“职业之家”就是为职工搭建更好平台,优化岗位价值,充分体现职业精神。

规范制度建设,完善管理标准。没有规矩,不成方圆。在专业化程度较高的医疗卫生行业,健全完善的执业标准是单位正常运作的前提和基础。市急救中心开展“规范化建设管理年”“百日安全专项整顿”等主题行动,逐步制定并完善了一系列规范,出台了《全市院前急救疫情防控工作方案》《车辆安全行驶智能化考核办法》等,细化完善了《人事代理制管理规定》《绩效考核方案》等。对院前从业人员进行准入培

训规范,对中心职工在行政、急救、调度、车务等不同岗位列出岗位说明要求并对照执行。

发挥特色优势,优化人才队伍。相较于医院来说,院前急救岗位平台小,成长空间受限,工作环境艰苦,待遇相对不高。“招人难、留人难”的问题一直困扰着不少院前急救机构。镇江市急救中心探索双线人才培养模式,打造技术骨干和管理干部两支人才队伍。在急难险重的工作历练中和各级各类技能竞赛中,发掘培养有潜力的职工,一方面采取“专、兼、挂”的形式,充实到管理队伍中去;另一方面采取上下联动,把优秀后备人才选送至上级部门进行挂职培养,有效拓展了管理干部人才培养渠道。同时,还以国际创伤生命支持等三个专业培训基地和志愿者规培基地为依托,培育急救专业导师团队和社工团队,鼓励急救医师、行政人员一岗多能、多专多长,发挥特色。与本地网络医院建立定期轮转制度,引导急救医师在强化全科医学的基础上,突出创伤、妇幼等专业特长。与江苏大学科信所合作,鼓励调度信息从业人员借助高校资源,开展灾难生命信息基础研究,实现基地共建、人才共享、资源共赢。

开展文明创建,提升职业素养。中心连续开展文明单位创建,实施“青年文明号”“巾帼文明岗”“工人先锋号”等岗位建功工程,以文明创建促进文化建设发展。组织职工参与“职业精神大讨论”,对职工职业行为进行探讨思辨、规范引导、优化提升,弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神。在抗震救灾、抗击非典和新冠疫情等急难险重的考验中,镇江急救人展现出较高的职业素养,凝聚成了“有求必应、有警必接、快速反应、科学处置、高效服务”服务理念,践行了“值守哨兵、平战工兵、应急尖兵、危难救兵”职业使命,这些理念和使命逐渐成为全中心职工的行动自觉。

3.3 构建“生活之家”,挖掘院前急救“家文化”发展潜力。

构建“家文化”的出发点和落脚点是人本思想,构建“生活之家”目的是激发人的潜能最大化,体现人的价值最大化。

优化宣传路径,弘扬人文精神。中心陆续开通官方微博公众号、抖音号、视频号等,探索线上急救文化宣传新路径。每月以“红细胞小姐姐教你学急救”为主题,打造自救互救普及推广代言人,制作发布“疫情防控五千万”“红细胞们的假日日常”等微视频,让群众和社会了解急救、关注急救、支持急救。自主设计“镇有爱”LOGO,发布“镇有爱”志愿服务线上邀请函,鼓励急救志愿者参与“救命神器”AED联动,发挥“第一现场”“第一目击者”作用,传播“文明健康,有你有我”的志愿文明理念,弘扬急救人文精神。中心由原来以传统媒体为主逐渐发展成线上线下全方位的宣传格局。自编自演的情景剧《我爱“红细胞”》在全市机关庆祝建国70周年晚会演出;拍摄《急救抗疫》宣传片、科教体验馆展示片、“优秀急救培训师”形象照等,展示了急救工作的良好形象。同时,实施急救、培训等服务的反馈机制,畅通交流渠道,引导职工注重医患沟通技巧,尊重服务对象,体现“以病人为中心”的服务准则。

丰富群团生活,体现关心关爱。全力推进“六型”工会建设,发挥“省级职工模范之家”的带动力,以党建促工建、

促群建,通过工会、团支部、妇委会每月轮流申办领办活动的方式,引导、组织、发动职工积极参与到中心的各类文化建设中来。每月组织职工集体生日会,为职工办理互助互济保险;每年组织体检,发放高温慰问品。在抗击新冠疫情期间,班子领导与一线转运班组结对子,点对点关怀交流,为抗疫双职工家庭协调班次,为院前急救网络分站备足生活用品、食品、慰问品等,充分做好急救职工的生活保障、健康关怀和心理疏导,让每名职工放心战“疫”在前线。当疫情进入常态化防控阶段,中心在各节日、纪念日,组织慰问了疫情防控“英雄母亲”和抗疫留镇的外地单身职工,开展“童心抗疫,温暖六一”“月满如意,情浓急救”“急救春晚”等主题活动。主题丰富、形式多样的文化活动,体现了以人为本的思想内涵。

4、取得主要成效和未来方向

随着院前急救行业专业化发展进程,院前急救也从过去粗放型、行政指令式管理逐步转变为集约型、效益优先的管理。近年来,镇江市急救中心以建设院前急救“家文化”为突破口,探索实施院前急救管理新模式,无论在完成日常应急救援保障任务方面,还是在抗击新冠疫情等方面都有显著成效。中心先后获评“江苏省文明单位”“江苏省卫生健康行业先进党组织、党员示范岗”“江苏省工人先锋号”“全市抗击新冠肺炎疫情先进集体”等荣誉。1人受全国妇联表彰,1人受省委表彰,多人获得市级各类荣誉褒奖。

院前急救文化建设是一个系统工程,是职工凝聚力、向心力、创造力的源泉,实施过程不是一蹴而就,要把握规律,注重文化积淀,避免表象化、符号化。深入推进文化建设,明确突出“快速安全、科学服务、质量效益”院前急救管理原则^[2],将是当前和今后一段时间院前急救实现高质量发展的主要任务。

参考文献

- [1] 陈天琴. 先进的急救文化是提升急救中心核心竞争力的保证[J]. 中国民康医学, 2009, 21(20): 2616-2618
- [2] 陈开红. 加强院前急救文化建设[J]. 中国医院, 2003, 7(4): 56-58
- [3] 周建霖. 急救中心文化是优质院前急救服务的保证[J]. 医药产业资讯, 2006, 3(13): 117-118
- [4] 葛琳. 急救文化建设与急救工作促进的探讨[J]. 海峡科技与产业, 2017(10): 56-57
- [5] 王丹, 周巍. 新时代急救医疗精神构建在我院的实践[J]. 江苏卫生事业管理, 2019, 30(3): 383-385, 408
- [6] 汤旗, 朱江华, 闫国锋. 浅析急救文化建设的方法与成效[J]. 现代保健·医学创新研究, 2008, 5(32): 29-31
- [7] 刘蓉, 王林, 张坚平. 培育急救人文精神 提高文化软实力[J]. 江苏卫生事业管理, 2014, 25(3): 128-129
- [8] 黄琼. 浅析急救中心文化建设[J]. 江苏卫生事业管理, 2014, 25(6): 152-153
- [9] 俞蓁. 开展主题活动促进急救中心文化建设[J]. 江苏卫生事业管理, 2011, 22(6): 9-10
- [10] 周慧芳, 滕长青. 急救中心党建工作探索[J]. 江苏卫生事业管理, 2011, 22(6): 122-123
- [11] 朱江华. 急救中心实施客户关系管理的实践与研究[J]. 中国急救复苏与灾害医学杂志, 2012, 7(4): 307-312