

# 基层社区卫生服务机构文化建设的实践与思考

祝倩

(南京市建邺区兴隆社区卫生服务中心, 江苏 南京 210019)

**摘要:**社区卫生服务是新型卫生服务体系的基础,也是实现居民享有初级卫生保健目标的重要环节。但在实际运行过程中,由于社区卫生服务机构是近年来新成立的卫生机构,对于职工凝聚力、服务水平等逐步引起重视,导致社区卫生服务出现了一些问题,难以改善医患关系,甚至对单位形象造成影响。由此,需重视文化建设工作,以促使基层社区卫生服务机构工作人员转变理念,建立起工作认同感,并融入实践工作。本文围绕城市卫生公共服务的概念、发展及基本要求,提出社区卫生服务机构文化建设的实践经验。

**关键词:** 基层社区 文化建设 卫生服务机构 人才队伍 社区卫生服务

**DOI:** 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.24.19

近年我国已基本实现社区对卫生服务机构的构建,作为基层医疗卫生机构,社区卫生服务机构主要承担着社区居民的基本医疗、公共卫生等服务内容<sup>[1]</sup>。文化是社会经济、政治等的一种反映,无论何种行业均存在着特定文化,而对于社区卫生服务机构,其文化主要包括价值观、技术水平、文化观及管理水平的具体内容,不仅是管理经验的总结,也是管理思想的体现,尤其体现了机构的外在形象<sup>[2-4]</sup>。由于各个社区居民数量、素质等存在一定差异,所具有的社区认同不同,由此,需重视卫生服务机构的文化建设工作,以促进居民的认同感提升,并增强员工对机构的归属感,从而不断提高医疗服务水平。

## 一、社区卫生服务的概念及发展

社区卫生服务这一概念在我国早在20世纪60年代初就已经形成,直至20世纪90年代,逐渐开始积极发展社区卫生服务的。社区卫生服务是上级卫生机构、社区参与及政府领导下的社区建设重要部分,以全科医生为骨干,以基层卫生机构为主体,对社区资源、技术等进行合理应用,以家庭为单位,以人体健康作为中心,以社区为范围,以居民需求为导向,为社区中生活的居民特别是老年人、儿童、残疾人、妇女及慢性病人等重点对象,提供医疗卫生服务,以此解决社区存在的主要卫生问题,以满足基本卫生服务需求,融合健康教育、康复、医疗、预防及保健等为一体的,方便、经济、连续、综合的基层卫生服务<sup>[5-6]</sup>。官方文件对社区卫生服务的任务、中心功能等进行了定义,认为城市公共卫生体系中社区卫生服务是重要环节,作为公共服务内容的一种,需以政府为诊断哦,由政府担当社区服务的组织者、建设者及管理,并强调服务的公

平性<sup>[7]</sup>。

## 二、社区卫生服务机构文化建设的背景

对于社区卫生服务机构的文化建设,其主要背景包括以下三个方面:(1)社区文化的重要组成:社区文化是以社会为双向交流对象,以社区作为依托,以文化活动作为主要载体,发挥出娱乐、文化教育及知识传播功能,提高居民文化素质和改进大众精神面貌,属于群众性文化活动的一种。社区卫生服务机构作为特殊的社会组织之一,是我国卫生健康、医疗建设等领域重要的组成部分。随着多年来的发展,尤其是城市结构的日益成熟,社区卫生服务作为社区建设的一个重要组成部分,要求社区卫生服务机构加强文化建设,将其理想、道德观及价值观等与社会文化相互交融,以此体现出社区卫生服务机构的文化魅力。(2)由社区卫生服务机构的性质所决定:社区卫生服务是以基层卫生机构作为主体,由政府领导,以全科医生为骨干的融合医疗、康复、保健等服务于一体的基层卫生服务。社区卫生服务机构为居民提供服务时,以政府一定的福利政策作为背景,实质上是一种社会公益事业,属于非营利性的一种医疗机构,并不以盈利作为服务目的,要求其发扬人道主义精神,最大限度满足群众的医疗保障需求,促进社会经济发展,这就要求社区卫生服务机构不仅要建立起与自身服务目的相适应的文化,且必须以建设“先进文化”作为根本目的,以此加强文化建设。(3)社区卫生服务的工作方式及内容要求推进文化建设:社区卫生服务是一种适应医学模式的新型卫生服务,具有人性化特点,覆盖面较广,可使得广大群众享有基本的卫生服务,以满足群众的卫生服务需求<sup>[8-10]</sup>。社区卫生服务将重点放置于防治

结合、预防为主等方面，将预防保健不仅要落实到社区，更要落实到家庭及个人，以此提高居民健康水平。社区卫生服务机构的建立可将广大居民的基本健康问题于基层得到解决，以促进城市卫生服务的结构、布局及功能等调整，有利于降低成本，并提高服务效率。社区卫生服务机构在为居民提供服务时，一般以慢性病、多发病及常见病为主，可帮助居民合理利用大医院服务，通过预防保健、健康教育等，以达到减少发病目的。社区卫生服务为群众提供服务时强调多元化服务方式、内容，可建立起新型医患管理，有利于社会主义精神文明建设<sup>[11-12]</sup>。由此，社区卫生服务的性质、特点及工作内容等，要求必须快速建立社区卫生服务机构文化，以此促进社区卫生服务的可持续发展，改善职工思想政治工作，增强职工的凝聚力，以全面提高服务水平。

### 三、基层社区卫生服务机构文化建设的实践对策

#### （一）转变理念，以文化引方向

社区卫生服务机构作为基层医疗机构，发展的最终目的在于提高群众健康水平，并促进机构医疗服务水平的提高，不仅是群众对社区卫生服务的根本需求，也是卫生服务机构的价值追求。为实现这一目标，要求基层社区卫生服务机构在文化建设过程中，必选转变发展观念，一方面，将“以患者为中心”的服务理念转变为“以人的健康为中心”<sup>[13]</sup>。以往卫生机构所面对的服务对象为患者，所需解决的问题在于疾病，但社区中卫生服务机构的服务对象发生变化，由患者转变为居民，服务内容也得到拓展，并不再是单一的医疗服务，而是需为居民提供与其健康相关的一切帮助。社区卫生服务机构必须始终秉承“记录一生”“管理一生”及“服务一生”的服务宗旨，激励工作人员将健康服务延伸至家庭与个人，为居民提供全面的健康管理服务。另一方面，基层社区卫生服务机构必须将既往的“以医疗为主”的服务理念转变为“医防并重”“医防并举”的理念，不断夯实基础，促进公共卫生服务实现“重心下沉”，建立起三支社区卫生服务团队，即技术支持专家团队、社区责任医生团队及公共卫生专员团队<sup>[14]</sup>。基于以上要求，我国已有社区卫生服务机构创建了“石硯1314”的卫生服务模式，并取得良好发展。

#### （二）认同获取，以文化为动力

医院文化是长时间的医疗实践过程中逐步形成的一种价值观念，这种观念要求被员工认同，并形成自觉行为。由此，基层社区卫生服务机构在管理工作中，需充分利用一切机会，注重点滴渗透，通过文化传播促使员工认同感

提高，让文化成为员工参加工作的精深动力，从而使得文化得到延续<sup>[15]</sup>。一方面，制度保障是社区卫生服务机构文化建设的前提，好的制度可对医院良性发展起到促进作用，由此，卫生服务机构文化建设中必须建立健全制度文化，通过多元化方式提高现代化管理水平。我国多数社区卫生服务机构已形成了完整且各具特色的医疗管理制度及操作规范，真正做到“有度可依”、“有章可循”，且为了实现保障制度贯彻落实，以制度为约束这一管理理念作为重点强调，建立起多种激励机制、奖惩机制等，促使员工自觉接受制度的约束。其次，为促进卫生服务机构文化建设，必须搭建各类平台，原因在于，于员工思想中根植文化并促使其认可，无法单靠一次培训、一个标语等获得成功，要求抓住一切可能途径，于潜移默化中提高员工文化修养，以促使其思想观念始终与社区卫生服务机构所倡导的文化保持一致，进而增强凝聚力。此外，基层社区卫生服务机构为实现文化建设，必须加强人才队伍建设<sup>[16]</sup>。社区卫生服务机构的发展归根结底需要依靠员工的共同努力，由此，培养、引进及实用人才才是其实现最终目标的根本。为激发员工的创造力及潜力，可开展“学习型医院”活动，通过建立起外引内培的人才建设体系、完善员工培训体系、加强学术科研建设、开设中层干部管理讲坛等，建立起高质量人才队伍，以文化建设作为社区卫生服务机构可持续发展的不竭动力。

#### （三）实践融入，以文化促自觉

对于社区卫生服务机构，其文化形象的标志之一在于优质的卫生服务，核心价值观不仅是文化品牌的一种宣言，也是一种医疗服务的方式，应当贯穿于组织管理的全过程，并参与到战略决策中，融入到卫生服务机构的各项服务、具体实践中去，以文化建设促进员工的自觉行动<sup>[17-18]</sup>。一方面，医务人员的言行举止均可对患者身心健康产生一定影响，这就要求卫生医疗机构在文化建设中必须倡导员工使用文明用语，通过举办“沟通与语言艺术”等专题讲座、开展服务礼仪竞赛等，加强对医务人员语言艺术的训练，从而改善服务态度，进一步提高服务质量。其次，社区卫生服务机构必须提高自身服务品质，可通过各项便民服务内容的推出，为居民就医提供便利。如以信息化手段为依托，搭建起数字化平台，并建立起数字服务体系，便于为居民提供更为快捷、便利的健康服务。此外，社区卫生服务机构在文化建设的实践中必须重视健康文化的建设。对于每个居民来说，健康是其基本权益之一，卫生服务机构可提供健康服务，但服务并不等同于健康，为

促进健康水平提高,决定性因素仍然是居民自己。由此,社区卫生服务机构可通过待检各种健康教育平台,为居民发放健康自我管理挂历,并建设健康文化长廊等,对居民开展健康文化宣传教育,让居民意识到健康对自身、家庭及社会的重要性,以此提高居民自我健康管理素养。

#### 四、结语

社区卫生服务的特点、工作内容及性质等均要求基层社区卫生服务机构尽快建立并发展独具特色的服务文化,并加强内部文化建设,这不仅是顺应我国卫生改革的客观需要,也是促进社区卫生服务机构服务水平提高的重要举措。社区卫生服务机构做好文化建设,必将有助于社区卫生服务水平的提高,并增强医务人员的凝聚力,从而达到促进社区卫生服务工作可持续发展的目的。

#### 参考文献

[1]张鹏,蔡巧玲,樊爱青等.上海市某辖区2019—2020年社区卫生服务机构卫生服务提供现状[J].中国卫生资源,2022,25(03):371-374.

[2]张懿中,俞卓伟,曹思雨等.上海市公立医疗卫生机构出院患者对医疗服务的满意度及其测评方法的利弊[J].中国卫生资源,2022,25(02):167-171.

[3]马聪,刘晓宇.健康扶贫视域下提升我国基层医疗卫生机构服务能力的对策研究[J].锦州医科大学学报(社会科学版),2022,20(02):65-69.

[4]陈奎,林煜微,叶俊.我国基层医疗卫生机构服务供给效率研究——基于DEA-Malmquist指数[J].卫生经济研究,2022,39(04):62-66.

[5]衣冬梅,岑佳幸,覃月姮等.新冠疫情后期农村基层医疗卫生机构健康服务能力提升的突破路径[J].中国社会医学杂志,2022,39(01):18-20.

[6]李欣茹,李晶华,张莉等.吉林省基层医疗卫生机构卫生资源及服务能力和居民就诊满意度的影响[J].医学与社会,2022,35(02):51-54,64.

[7]黄艳丽,曹裴娅.基于真实世界数据的成年人社区卫生服务机构就诊频次特征及其影响因素研究[J].中国全科医

学,2021,24(34):4343-4348.

[8]谢世发,张继娜,杨亚平等.我国社区卫生服务机构资源配置和服务利用公平性的集中指数分析[J].河南医学高等专科学校学报,2021,33(05):609-612.

[9]黄菲,任京雪,叶纯等.基于疫情防控分析门头沟社区卫生服务机构人力资源配置的公平性[J].中国初级卫生保健,2021,35(07):14-17.

[10]罗盛,罗莉,张锦等.山东省农村社区卫生服务机构护士需求满意度状况及其影响因素[J].医学与社会,2021,34(04):17-21.

[11]王彩霞,张军荣,丁婧等.基于SERVQUAL模型量表的甘肃省基层卫生服务机构中医药服务质量评价研究[J].卫生职业教育,2021,39(06):152-154.

[12]黄艳丽,倪志刚,吴行伟.结合真实世界数据的社区卫生服务机构ICD-10应用效果和影响因素研究[J].中国全科医学,2021,24(13):1607-1615.

[13]尹天露,高晓欢,韩建军.我国家庭医生签约服务背景下社区卫生服务机构诱导需求的防范和规制研究[J].中国全科医学,2020,23(34):4315-4319.

[14]左扬萍,宋艳平,彭晶晶等.社区卫生服务机构开展居家养老医疗服务面临的问题及对策研究[J].全科护理,2020,18(24):3141-3145.

[15]陈静静,王海利,彭迎春.标准化工作量法在京郊山区社区卫生服务机构绩效考核中的应用及问题探究[J].中华全科医学,2020,18(09):1534-1538.

[16]朱克京,梁伟文,王绪红等.基于数据包络分析的珠海市社区卫生服务机构基本公共卫生服务项目效率评价[J].现代医药卫生,2020,36(12):1781-1784.

[17]宋艳平,吕蕊芮,覃伟等.北京市朝阳区社区卫生服务机构居家养老医疗服务的质性研究[J].医学与社会,2020,33(04):47-50.

[18]杨卿,陆有权,罗学广等.社区卫生服务机构配备一定比例非基本药物对社区医疗的积极影响[J].中国药物经济学,2020,15(01):25-28.