

新冠肺炎疫情防控期间医院加强信息管控的 SWOT 分析*

蒋剑 林孟波

(福建省立医院 福建 350024)

基金项目:福建省卫生健康委员会 2019 年卫生健康科研人才培养资助项目项目编号:2019-RK-5

摘要 2019 年 12 月,我国湖北省武汉市爆发新型冠状病毒(2019-nCoV)感染的肺炎疫情,并快速向全国蔓延,截止 2020 年 2 月 8 日全国 31 个省、直辖市、自治区和港澳台地区均有病例报告。“生命重于泰山,疫情就是命令,防控就是责任”,医疗机构作为抗击新冠肺炎疫情的主要战场,如何加强信息管控,形成“统一指挥、快速响应、迅速行动”防控态势,成为这场战役的关键,本文试结合笔者所在医院新冠肺炎疫情防控工作实际,利用 SWOT 方法分析医院如何加强信息管控,并提出可供参考的建议。

关键词: SWOT 分析法;新冠肺炎;防控;信息管控

SWOT analysis of strengthening information control in hospitals during Novel Coronavirus pneumonia epidemic prevention and control

Summary In December 2019, a pneumonia outbreak of the new coronavirus (2019-nCoV) infection broke out in Wuhan, Hubei Province, China, and spread rapidly across the country. As of February 8, 2020, there have been case reports in 31 provinces, municipalities, autonomous regions, and Hong Kong, Macao and Taiwan regions. "Life is more important than Mount Tai, the epidemic is an order, and prevention and control is a responsibility." As the main battlefield to fight the new crown pneumonia epidemic, how to strengthen the information management and control and form a "uniform command, rapid response, rapid action" prevention and control situation has become the key to this battle. This article tries to analyze how the hospital strengthens the information management and control by using the SWOT method in combination with the actual situation of the hospital's new crown pneumonia epidemic prevention and control work, and proposes suggestions for reference.

Key words SWOT analysis Novel Coronavirus Pneumonia Prevention and control
Information management

1. 背景

2019 年 12 月,我国湖北武汉市爆发新型冠状病毒(2019-nCoV)感染的肺炎(新冠肺炎),疫情很快就向全国蔓延,全国 31 个省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团和港澳台地区均有确诊病例报告,截止 2020 年 2 月 8 日,全国累计报告确诊病例 37198 例,疑似病例 28942 例,尚在医学观察的密切接触者 188183 人(不含港澳台地区),其中福建省报告确诊病例 250 例,疑似病例 85 例,尚在医学观察的密切接触者 3525 人^[1-2]。福建省立医院作为福建省卫生健康委直属的唯一一所三级甲等综合医院,贯彻“生命重于泰山,疫情就是命令,防控就是责任”的指示精神,遵守新冠肺炎防控的各项标准,严格落实新冠肺炎防控的工作要求;率先开设发热门诊,严格接诊、筛查发热和/或呼吸道症状患者;紧急改扩建隔离病房,严格收治和转诊疑似及确诊的新冠肺炎病例,坚持早发现、早报告、早隔离、早治疗和集中患者、集中专家、集中资源、集中救治的“四早四集中”防控原则,取得积极有效的防控效果。但是,在来势突然、发展迅猛、持续肆虐、人心焦虑的疫情面前,如何坚持统一领导、统一部署、统一指挥、统一行动?如何稳定人心、民心、军心?如何建立权威的信息发布渠道,最大限度减弱流言和谣言的危害?如何在疫情防控期间做好信息管控工作?成为摆在医院管理者面前最主要的问题。有鉴于此,笔者结合所在医院开展新冠肺炎疫情防控的实际工作经验,采用 SWOT 分析法,对医院在疫情防控工作中加强信息管控的内部优势、劣势,外部、机遇、与挑战进行分析,对其在医院防控新冠肺炎疫情具体实施情况进行归纳提炼,并提出改进措施,以求进一步坚定疫情防控信心,强化疫情防控措施,巩固疫情防控成效,最终取得这场狙击战的胜利。

2. SWOT 分析

SWOT 分析法是基于医院内部条件和社会外部环境的态势分析,系统研究特定对象所具备的优势(Strength S)和劣势(Weakness W),所面对的机遇(Opportunity O)和挑战(Threat T),通过综合研判,寻找出最佳发展策略和应对措施^[3-4]。SWOT 分析法已成

为医院管理者在医院管理和应对突发公共卫生事件中进行客观分析和科学判断的常用的战略分析方法,在医疗机构中得到广泛的应用^[5-6],在当前疫情防控的关键时期,利用 SWOT 方法进行分析,对医院加强信息管控具有重要的现实指导意义。

2.1 内部优势(Strength) 分析

医院是一个相对比较独立社会单元,医院员工在长期的工作中形成了特定的文化内涵,有共同的价值观念,有共同的文化理念,有共同的行为规范,具有高度的自觉性和统一性,在新冠肺炎疫情狙击战中能够保持高度的统一、秉承自觉的行动,遵守医院的要求,严格开展防控工作;医院是高素质知识分子的聚积地,医院员工知识水平高,新事物接受能力强,即时社交工具使用范围广,对通过社交工具交流沟通的认可程度高,具备快速接收信息并即时做出回应和反馈的优势,能够确保信息在第一时间的到有效及时的传递;近年来,随着国家加大对医院建设的投入力度,尤其是“互联网+医疗”的普及,智慧医院的发展,医院智能化设备使用率较高,医院网络具有强大优势,实现了网络布局的全天候、宽领域、无死角覆盖,在医院任意地点都能确保网络的互联互通。

2.2 内部劣势(Weakness) 分析

医院部分老专家老教授不习惯使用智能化设备,即时社交软件操作不方便、不熟练,可能会成为医院信息传达和管理的弱项和盲点;此外,由于医院自身工作规律和特性,医务人员们绝大部分时间都必须安排在门诊、查房、手术、病例讨论、会诊等日常性工作中,导致他们不可能随时随地掌握信息动态,信息的接收和反馈存在一定的滞后性,甚至会出现“失传”情况;医院职工较多,对事物的看法千差万别,少部分人对疫情防控的政治站位不够高,思想认识不够高,重视程度不够高,对医院加强信息管控是一大挑战。

2.3 外部机遇(Opportunity) 分析

当前,正值举国一致全力以赴抗击新冠肺炎疫情时刻,团结一致,众志成城,全国思想一致、信念一致,行动一致,形成了上下齐心共克时艰的良好社会氛围;党中央国务院以及各地党委政府及

时、公开、透明公开新冠肺炎疫情防控的相关信息，在第一时间响应了人民群众对疫情信息的知晓需求，及时阻断了不实消息的出现和传播；各种社交媒体平台、微信公众号、权威媒体平台每天及时更新疫情信息，并通过多种渠道和形式通报和传递，公众能够第一时间获取较为权威的信息，有效消灭了谣言和流言传播的土壤。

2.4 外部威胁 (Threat) 分析

“每逢大难必生谣言”，由于社会信任危机还未得到完全化解，尤其是前期防控不得力等因素影响，公众存在“不敢全信又不能全信”矛盾心理，对官方权威渠道公布的信息存疑，此次新冠肺炎疫情防控中仍有不少的谣言盛传，不断挤压我们科学、正确的信息；在抗击新冠肺炎疫情工作中，官方对负面信息的回应和反馈不够迅速，公众对真实情况的期盼没有得到及时的回应，为谣言甚至非法信息的存在创造了生存的空间；随着科技的进步，网络的普及，传播平台的丰富，信息获取的多样，大量信息真假难辨，虚实难分，在疫情防控的关键时期，对医院的信息管控提出了更高的要求。

3. 新冠肺炎疫情防控中医院信息管控战略分析

基于 SWOT 分析，在此次新冠肺炎疫情防控中，医院要加强信息管控，应该采取主动发挥优势，弥补劣势，抓住机遇，回避威胁，取长补短，趋利避害，及时传递正确信息，及时回应医院员工的需求^[7-9]，传播正能量，在新冠肺炎疫情防控工作中做到统一指挥、统一部署、统一行动。

3.1 SO 战略

发挥内部优势，利用外部机会战略。在当前新冠肺炎疫情阻击战中，医院充分利用院内网络普及率高、使用率高、“互联网+医疗”开展早的优势，积极正面宣传新冠肺炎疫情防控工作。医院成立新冠肺炎疫情防控工作领导小组，由院长任组长，统筹谋划部署和指导医院信息管控工作；组建新冠肺炎疫情防控工作群、新冠肺炎疫情会诊专家群、新冠疫情日报群等工作群，成立新冠肺炎疫情防控工作宣传报道组，及时向全院广大职工通报新冠肺炎疫情防控的最新进展；通过院内网、微信群、远程视频系统等多种形式，定期传达国家和省市政府主管部门相关文件精神，组织全院职工学习新冠肺炎防控方案和治疗方案等知识，宣传“科学防治、精准施策”的防控原则。

3.2 WO 战略

利用外部机会，弥补内部劣势战略。医院根据国家新冠肺炎疫情防控工作规范和诊疗方案，在全院范围传达学习相关内容的同时，针对部分不习惯使用智能终端的老专家老同志，要求科室指定专人负责传达防控知识和相关要求，确保全员知晓、人人掌握、不留死角；积极做好新冠肺炎疫情防控的宣传和普及，在工作微信群中建立发言人制度，利用“@”功能提醒医务人员回复信息，确保信息的传递在接收端未接收前一直处于强提醒状态，同时明确信息等级和重要程度，以签“到”的形式保证信息接收到位；加强思想政治教育，通过医院党委会、院长办公会、党委中心组、基层党支部、院周会、科务会等多种平台学习新冠肺炎疫情防控的相关知识的培训和学习，强化政治站位的高度一致，思想认识的高度一致，重视程度的高度一致。

3.3 ST 战略

增强内部优势，减轻外部威胁战略。面对新冠肺炎疫情的流言和谣言，医院积极发挥党组织战斗堡垒和宣传先锋队的作用，强化

正面宣传，强化组织制度，强化工作纪律，要求全体职工“不信谣、不传谣”，恪守医者职业道德，科学、审慎、严肃对待疫情防控工作；将医院网络接口开放，与政府主管部门的视频会议系统互联互通，将官方组织召开的培训会、工作会议、专家会议等连线至最基层的临床医技科室，实现培训的全院全员覆盖；充分利用各种工作微信群正面传播新冠肺炎疫情的相关信息，确保医院员工始终接受和掌握正确信息，建立最严格的信息发布和公开制度，铲除流言、谎言、谣言生存的土壤，有效应对肺炎疫情。

3.4 WT 战略

降低医院劣势，回避外部威胁战略。不断完善医院网络建设，构建“互联网+医疗”的多样化服务，正面宣传，侧面引导，反面纠正；适当调整部分科室出诊时间，将口腔科、耳鼻咽喉科、眼科、消化内镜中心、健康体检中心、纤支镜室等高传染风险、人群聚集科室暂时停诊，集中优势人员加强疫情防控工作；党委宣传部及时转载报道官方权威媒体的新闻内容和发布会信息，加大在医院官网、微信公众号、医院内网等平台上的宣传力度，报道医院新冠肺炎疫情防控工作情况，纠正不实传言，正面回应员工关切，为医院开展新冠肺炎疫情防控营造阳光、积极、正气的工作环境。

4 小结

新冠肺炎疫情防控我们当前最主要的工作，加强医院信息管控，充分利用各种信息管控平台，充分发挥“互联网+医疗”作用，充分发扬党员先锋模范作用，及时传递正确信息，及时纠正不实传言，及时回应员工关切，建立医院新冠肺炎防控的强有力领导机制，正本清源，坚定防控信心，强化防控措施，巩固防控成效，我们就一定能够打赢这场没有硝烟的战争。

参考文献

- [1] 国家卫生健康委员会.截至2月8日24时新型冠状病毒肺炎疫情最新情况 [EB/OL].(2020-02-09)[2020-02-09].<http://www.nhc.gov.cn/xcs/yqfkdt/202002/4f28ab5ca87d442d284833df3cc8d45a.shtml>.
- [2] 福建省卫生健康委员会.福建省新增新型冠状病毒肺炎疫情情况 [EB/OL]. (2020-02-09) [2020-02-09].http://wjw.fujian.gov.cn/xxgk/gzdt/wsjsyw/202002/t20200209_5192015.htm.
- [3] 明玲龙, 季学磊, 江飞云, 等.SWOT分析法在综合医院住院医师规范化培训中的应用——以芜湖市第二人民医院为例[J].现代医院, 2019, 19(3): 348-350.
- [4] 潘传德.医疗服务领域运用SWOT法应注意的几个问题[J].中华医院管理杂志, 2006, 22(7): 489-491.
- [5] 朱敏, 彭宇竹, 易慧宁, 等.基于SWOT分析的大型医院学科建设策略研究[J].中国医院管理, 2019, 39(1): 68-70.
- [6] 王鑫睿, 艾亮.SWOT分析在医院国际交流中的应用[J].中国医疗管理科学, 2019, 9(3): 17-22.
- [7] 谢乐威, 张研, 韦倩晨, 等.县级医生服务分工与协作的PEST-SWOT分析[J].中国医院管理, 2018, 38(8): 26-29.
- [8] 夏志强.基于SWOT分析法的某公立医院人力资源管理策略研究[J].中国医院, 2019, 23(8): 51-53.
- [9] 项国梁, 曾佳, 谢明呈, 等.北京某三甲中医医院人力资源SWOT分析[J].中国医药导报, 2019, 16(23): 185-188.