

医管家：用专业服务守护生命线

◆冯毅 张琳 / 文

国内新型冠状病毒感染蔓延，一场没有硝烟的战斗在祖国打响，各个省份先后启动了重大突发公共卫生事件一级响应。疫情就是命令，防控就是战场，上海益中亘泰（集团）股份有限公司（简称“医管家”）作为全国性大型医院后勤服务企业责无旁贷。非常时期，集团各级管理层和各个员工坚决扛起疫情防控重大政治责任，与医护人员共同奋战在一线。

快速响应，源于专业

新型冠状病毒迅速蔓延至全国，各个医院的医护人员均超负荷运转。“医管家”作为专业从事医院环境管理、中央运送、工程管理、餐饮服务、秩序维护、辅医服务等后勤支持管理服务的专业企业，140余个项目的服务团队也全部参与到防疫战斗中。

基于丰富的医院物业行业管理经验、质量安全管控模式、快速的

传染病防控应急预案以及信息化平台（如公司网站、微信、公众号等）及时发布有关疫情防护措施等，在新型冠状病毒感染爆发之时，“医管家”第一时间启动相关应急预案，成立疫情防控行动小组，对疫情防御工作进行全面统筹，与白衣天使们并肩作战。

面对疫情，集团品质管理部于2020年01月24日根据公司要求下发了应急事件处置（2020）第2号《关于员工防护的紧急通知》至所有项目。首先在疫情期间持续高频次培训，要求各项目协同甲方对所有员工进行疫情自我防护培训，提升员工防护意识；其次，各项目所有



员工上岗、外出必须佩戴口罩、手套等防护用品；第三，在进行生活和医疗废弃物收集时，员工须严格按标准佩戴防护用品（护目镜、口罩、手套、胶鞋等）；第四，要求休假员工少参加或不参加集体活动，避免到人流集中的地方，做到最大程度的自我保护。

为了更加有效预防管控，集团品质管理部根据疫情情况相继发布了《2019-nCov员工个人防护》、《2019-nCov病人转运操作指南》、《2019-nCov医院环境消毒指南》、《2019-nCov医院空调系统知识》、《新型冠状病毒疫情的电梯消毒和乘用指引》等相关工作指引，要求各项目学习并培训员工。

为进一步落实疫情联防联控工作要求，“医管家”参与编写并发布了《物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引（试行）》

（简称操作指引），旨在指导和帮助全国物业服务企业全力做好物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。

驰援武汉，义无反顾

随着疫情的全面爆发，武汉的疫情已经刻不容缓。武汉市政府决定新建“火神山”、“雷神山”两所医院用于救治“新冠”患者。但医院缺少医护人员，也缺少专业医院后勤管理人员。在除夕之夜，武汉市房屋管理局向“医管家”发出支援的请求，征召12名优秀管理者在1月27日奔赴战斗一线，驰援武汉。

作为中国医院非临床服务的领



跑者，“医管家”针对医疗机构特殊的环境和服务对象，以为患者、家属和医护人员提供安全、温馨、细致、美好的人性化、个性化后勤服务为目标，通过“医管家智慧后勤服务体系”“儿医管家”等多种创新服务品牌，用不断升级的专业服务管理制度管理医院后勤，用信息化技术改变医院后勤服务模式，把快乐体验传递给患者，缓解患者就医、住院过程的焦虑和恐惧心理，让就医环境变得更加安全、舒适、人性化。面对特殊时期的疫情挑战，“医管家”正该一展所长。接到通知后，集团高度重视，并在除夕当夜向全国140多个项目管理人员发出志愿倡议。短短一小时内，就收到146名管理人员的积极响应。他们身处五湖四海，有年轻的“90后”，有刚刚做父母的“80后”，也有孩子刚上大学的“70后”和“60后”。面对疫情，他们勇敢承担起医院后勤人的责任，踊跃报名到一线，到最危险的

地方去。

根据指挥部的通知要求，集团与员工本人及家人充分沟通后，在146人中慎重地选拔了12名医院后勤管理专家，组建了驰援先锋队。他们中有刚转业不久的防化兵，有参加过2003年“非典”战役的护士，还有十多年医院后勤服务经验的管理者。考虑到疫情周期存在不确定性，集团还确定了先锋队的替补队员和后续批次队员，确保“疫情有需要顶得上”。

1月28日凌晨，拥有丰富医院物业管理经验的12名“医管家”先锋队队员抵达武汉，开始全面负责火神山、雷神山两所医院医疗区域物业的督导和检查，以及所有进驻物业单位的专业培训工作。先锋队队员们按照医院的工作部署，夜以继日地投入到紧张有序的工作之中，力求为两所医院提供“医管家”式的后勤保障服务。如今，火神山医院和雷神山医院都已正式投入运营。值得

一提的是,其中一名队员在进驻火神山医院的第一天,就向党组织提交了入党申请书,表示面对急难险重任务、为了人民的生命安全,准备随时牺牲。还有几名队员表达了志愿加入党组织的意愿。

2020年2月2日这一特殊日子,先锋队员们签署《请战书》,自愿申请加入到抗击新型冠状病毒肺炎的战斗中去,做好“火神山”、“雷神山”两院医务人员后勤保障工作。

2月5日,先锋队员们成立培训小组为“火神山”、“雷神山”两院物业人员开展专业保洁技能培训及个人防护培训工作。“医管家”团队结合两家医院的空间布局、科室设置、管道架构、硬件条件和室内外环境,分组织运营、保洁消毒、秩序维护、设施设备管理、医院感染控制、员工安全防护等专业模块,采取现场讲解、实操演练、互动交流等方式,把标准、流程、规范、要求、要点,以最快、最有效的办法“植入”到现场物业服务的实际工作中,为医院快速进入战斗状态创造了条件。在培训会现场,“医管家”项目沧州东院环境管理部的冯宇金主管担任保洁技能讲师,不仅亲自示范讲解各种保洁工具的使用方法和技巧,还将多年来的医院环境管理心得倾囊相授。“我教得越多越细,大家就知道的越多,走的弯路就越少。在这场战役里,我们分秒必争!”

舍小家,为大家

截至2月9日,先锋队员已离家10余日,刚刚度过一个难忘的元宵节。阻击疫情,他们舍生忘死;面对



亲人,他们不舍又坚定。

“妈妈,我想你回家,我怕你不安全。”七岁的女儿哭着对视频那头的先锋队员卢珊说。“没法抱抱她,也没法亲亲她,只能通过视频看看她。”听着女儿的哭声,卢珊很是揪心。今年38岁的卢珊是宜春市医院项目的一名运送经理,拥有一双可爱的儿女,起初申请支援武汉时,卢珊也遭遇父母及小孩的强烈反对,“好在我的老公支持我,愿意帮助我去做想做的事情。他帮着我劝说父母,也主动承担起照看家庭的责任,让我没有后顾之忧。我十分感谢他。”卢珊哽咽地说。当问及是否后悔时,卢珊坚定地说:“不后悔,也没想过会后悔。非常时期总得有人舍小家,为大家。武汉需要我,这是我的价值

所在,也是我的荣幸!”

36岁的郝治武,是某集团军医院项目的一名秩序维护经理,也是先锋队的一员。过来之前,他来不及和家里人商量,也怕家里人担心,就说公司派自己去外地培训。后来,有点瞒不住了,他才说了实话。“我以为我爱人会责怪我,但我爱人却说,其实你和我说实话,我也是会同意的。”郝治武经理说,“我是一名退役军人,能在祖国需要的时候,迅速归队,这是我们的光荣和使命。”

疫情肆虐,责无旁贷。“医管家”用行动诠释着危难时刻的大爱,为疫情阻击战贡献自己的力量。

[作者单位:上海益中亘泰(集团)股份有限公司]