

Study on Tourism Service Strategies Targeting Physical and Mental Recovery of Medical Staff for COVID-19

—Based on Beidaihe's Tourism Resources Advantages

Dongke Lv¹, Yuqi Wang^{1*}, Xiaofei Zhang²

¹Department of Management, Northeast Petroleum University at Qinhuangdao, Qinhuangdao Hebei

²School of Management, Northeastern University at Qinhuangdao, Qinhuangdao Hebei

Email: *18633582897@163.com

Received: Apr. 3rd, 2020; accepted: Apr. 23rd, 2020; published: Apr. 30th, 2020

Abstract

In the face of COVID-19, the medical staff raced against time and disease, suffered severe physical and mental trauma. Based on the full analysis of the possible mental health problems and psychological needs of frontline medical workers, this paper proposes targeted countermeasures from the top-level design, stage design to specific service details based on the advantages of Beidaihe recreation tourism resources. The aim is to provide high-quality and reliable health care and tourism services to effectively restore the physical and mental health of front-line combatants.

Keywords

COVID-19, Frontline Medical Staff, Mental Health, Recreation Tourism

以新冠病毒医护人员身心恢复为目标的旅游服务对策研究

——基于北戴河康养旅游资源优势

吕东珂¹, 王钰祺^{1*}, 张晓飞²

¹东北石油大学秦皇岛校区管理系, 河北 秦皇岛

²东北大学秦皇岛分校管理学院, 河北 秦皇岛

Email: *18633582897@163.com

*通讯作者。

文章引用: 吕东珂, 王钰祺, 张晓飞. 以新冠病毒医护人员身心恢复为目标的旅游服务对策研究[J]. 可持续发展, 2020, 10(2): 278-284. DOI: 10.12677/sd.2020.102035

收稿日期：2020年4月3日；录用日期：2020年4月23日；发布日期：2020年4月30日

摘要

面对新肺疫情，医护人员不分昼夜，与时间和病魔赛跑，身心遭受了严重创伤。本文在充分分析一线医务工作者可能出现的心理健康问题和心理需求的基础上，基于北戴河康养旅游资源优势，从顶层设计、阶段设计到具体服务细节等方面提出有针对性的对策建议，以期为目标对象提供优质放心的康养旅游服务，有效地恢复一线战斗人员身心健康。

关键词

新肺疫情，一线医护人员，心理健康，康养旅游

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

2020 年 1 月，正值举国欢庆的春节来临之际，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎(简称新冠肺炎)侵袭了整个中华大地，在没有特效治疗药的情况下，确诊人数急剧增加，武汉告急，湖北告急。在以习近平总书记为核心的党中央领导下，来自全国各省的白衣天使不顾个人安危，毅然决然地冲到了抗击疫情的第一线，成为最美逆行者。他们坚守岗位、日夜值守，英勇奋战在疫情防控一线，为遏制疫情扩散蔓延做出了重要贡献。但是我们也应该看到，他们也是和你我一样的普通人，他们不仅在身体上承受着超负荷工作的巨大压力，而且在心理上也承受着我们难以想象的巨大苦楚。因此在给予医护人员合理褒奖的前提下，最大限度地改善和修复他们的身心健康成为疫情期间及结束后的重要任务之一。本研究以北戴河康养旅游资源为依托，通过旅游舒缓一线医护人员的精神压力，以达到身心修复的目的，为白衣天使做一份自己的贡献。

2. 旅游在修复身心健康方面的积极作用

当今，旅游已经由最初的时尚逐渐成为很多人生活中的一部分。途牛旅游网发布的《2017 职场人旅游消费白皮书》显示，有近百分之七十的职场人士将旅游作为减轻压力的首选方式。在旅游过程中，人们可以远离自己熟悉的生活和工作环境，流连于自然山水的秀美，沉浸在人文古迹的熏陶，全身心的释放自己，可以在很大程度上缓解社会压力。作为新兴生活方式，旅游不仅能够缓解人们的紧张情绪，并在治疗心理疾患方面发挥越来越重要的作用。Harumi 和 Sebastian 等人通过研究发现滨海旅游[1]以及节庆旅游对于减缓高抑郁水平群体的压力感有积极的影响[2]。刘松通过对患有焦虑和抑郁的游客旅游前后的对比，表明旅游对于减缓游客焦虑和抑郁情绪有明显的作用[3]。项新新研究了旅游对大学生心理健康的积极作用[4]。彭玲琳以休闲体育旅游为研究对象也肯定了旅游对于缓解人们紧张工作压力，改善心理健康状况的积极作用[5]。

3. 新冠肺炎疫情期间一线医护人员的身心状况分析

根据国家卫健委 2 月 29 日报告显示，疫情发生以来全国派出的医疗力量已达 4.2 万人，其中护士 2.86

万人占医疗队总人数 68%。他们在对患者医疗救治中发挥了非常巨大的作用。正是这些医护人员的不辞辛苦，精心治疗，才使得治愈人数不断增加。截至 2020 年 3 月 5 日，全国累计治愈出院 53,813 人，治愈率高达 67%（图 1）。但是这些成绩的背后是无数医护人员承受着巨大的身心压力，甚至是付出生命的代价。

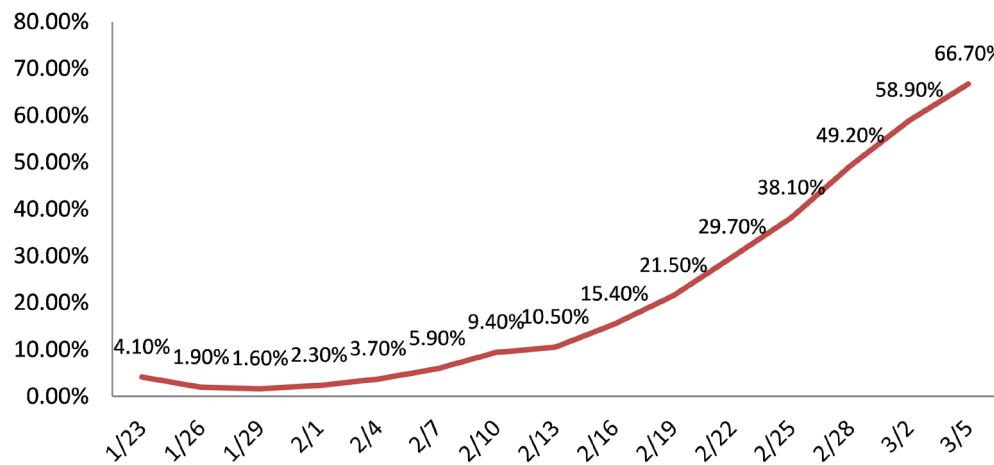


Figure 1. Cumulative cure rate nationwide (from Sohu big data as of March 5)
图 1. 全国累计治愈率(截至 3 月 5 日搜狐大数据)

3.1. 高强度工作超出生理极限

本次新冠肺炎爆发的时间节点正值我国传统节日——春节，正式南北大流动，人员密集出行的时段。这也是此次疫情感染人数众多的原因。本次疫情在 2019 年 12 月 31 日之前仅仅只有 104 例，但是到了春节前后(1.21~1.31)暴增至 26468 例。截至 3 月 5 日，全国累计确诊 80710 例，巨大的患者量也为医护人员的救治工作带来前所未有的挑战。在新冠病毒爆发的初期，确诊病人暴增，而医护人员数量奇缺，一个人顶三个人用。他们不仅要为病人治疗，还要照顾他们的饮食起居，工作强度大大超出正常工作范围，甚至超负荷工作，有的人一个班连着上 24 小时。为了防止被感染，医护人员都穿着厚厚的防护服，带着高密度的 N95 口罩，时间长了会有缺氧的感觉，每个人至少不吃不喝不尿地连续工作六个小时以上。同时下班还要经过复杂的消毒过程，整个人每天都是浑身湿透，虚脱的状态，这种极度不适是常人难以体会到的。身体得不到有效的休息，可能出现失眠和焦虑等情况，直接导致免疫力下降。笔者整理数据发现，截至 3 月 5 日全国有 34 位医护人员牺牲，其中因高强度工作猝死的医生比例占到 48.5%（图 2）。

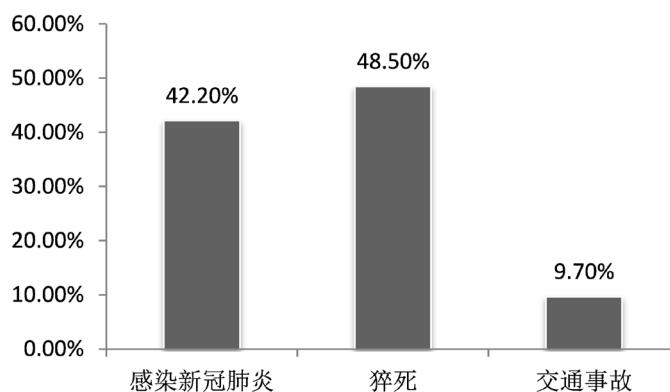


Figure 2. Proportion of death causes of frontline medical staff
图 2. 一线医护人员死亡原因比例

3.2. 高感染率带来的心理恐慌

据中国疫病控制中心(CDC)介绍，新冠病毒的传播途径主要有：飞沫传播、接触传播、空气传播和粪口传染，病毒通过眼部、鼻部和口腔黏膜侵入人体呼吸器官，此病毒的传染性极强。疫情初期由于人们对病毒的了解不足，导致出现大量密切接触事件，很多医护人员由于密切接触患者，防护不足而被感染。有报道称很多患者只是与确诊病例面对面接触十几秒就被感染，这是新冠病毒一个非常显著的特点。目前新冠病毒还没有有效的治疗药物，病毒的高感染率以及高密度的接触患者，使医护人员存在害怕自己被感染，害怕把病毒传给身边人的心理恐慌。尤其是身边同事不断有感染甚至死亡的情况，会加深这种恐惧。据中国疾控中心发布报告，疫情发生以来全国有 3000 多位医护人员被感染，1700 多人确诊，其中武汉有 1080 人，占全国医务人员总量的 64%。

3.3. 病人情绪不稳定带来的压抑

很多病人一旦被确诊进行隔离治疗，心理就会出现明显的波动，害怕死亡，不相信医生，不配合治疗，有些病人情绪剧烈变化，将一些负面情绪发泄到医护人员身上。很多医生拖着疲惫的身体同时还要承受着各种委屈和压抑。特别是当全力救助的患者治疗效果未能达到预期时，病情严重甚至死亡后，由此带来的痛苦、挫败、抑郁和自我否定，如得不到及时宣泄会导致情绪失控。

3.4. 一线医护人员出现的主要心理问题

(1) 急性应激反应(ASD)。急性应激反应多表现为焦虑状态、抑郁状态或恐惧状态，往往伴有定向问题、身体不适、睡眠问题等。焦虑是指个人对即将来临的、可能会造成的危险或威胁所产生的紧张、不安、忧虑、烦恼等不愉快的复杂情绪状态[6]。新冠疫情爆发初期，人们对这个病毒还没有深刻的认识，很多医护人员在没有完全心理准备的状态下进行工作，害怕自己被感染，容易出现迷茫、紧张、恐惧等情绪。抑郁是以显著而持久的心境低落为主要临床特征，情绪的消沉可以从闷闷不乐到悲痛欲绝，自卑抑郁[7]。很多医护人员在春节期间离开家人，接触高感染性疾病，心理难免出现波动，加上工作强度大，不被理解等情况的出现使得情绪低落。有研究显示，在此次抗击新肺疫情的一线医护人员中，有近七成的人员出现焦虑、恐惧的症状。

(2) 创伤后应激反应(PTS)。创伤后应激反应指个体经历、目睹一个或多个危及自身或他人生命的情况，或受到死亡威胁，或严重受伤，或躯体完整性受到威胁后，所导致的个体持续存在或延迟出现的精神障碍。SARS 爆发 3 年以后，高水平的创伤后应激症状在医护人员中的留存率超过 40%。大约 10% 的医护人员患上与 SARS 高度相关的创伤后应激症状[8]。研究已表明，如果一个人的创伤后应激障碍症状在事件发生后 6 个月仍存在，那这些症状很可能长期存在。本次新冠肺炎疫情发病时间之快，发病数量之多都远远超过 SARS，所以对于一线医护人员是极大的心理挑战，其患病的几率也就可想而知。

同时与外省来鄂支援的医护人员相比，武汉本市医护人员的心理健康状况更加严峻。他们面临这自己被感染，家人可能被感染，工作强度超负荷等身心双重压力，相应心理症状相对就更严重。因此针对以上医务人员可能出现的心理健康问题及心理需求，及时地研究相应的缓解方法刻不容缓。

4. 北戴河康养旅游资源优势分析

4.1. 康养旅游资源丰富

北戴河是中国著名的旅游胜地，先后被评为首批国家级重点风景名胜区、中国优秀旅游胜地四十佳、中国优秀旅游城市。年平均气温 10.3℃，盛夏日平均气温 22℃~25℃，一级空气质量天数年均达 300 天以上，每立方厘米空气中的负氧离子最高可达 15,000 个，是一般城市的 20 倍，被誉为“天然氧吧”。

北戴河拥有 23 公里的黄金海岸线，占据了秦皇岛全境 162.7 公里海岸线中最精华的地段，是北中国最负盛名的海居疗养胜地。夏日里，戴河和新河穿境而过汇入渤海湾，湛蓝的海水与金黄的海沙连接，阳光、滩涂、海浪、飞鸟共同交织出一幅唯美的“度假天堂”景致。北戴河还有拥有国家级滨海森林公园，占地面积近 1000 公顷，森林覆盖率达 54%。市区范围内，联峰山、鸽子窝、中海滩等 40 余景观群组遍布。除此之外，中保绿都心乐园、国际康养旅游中心、渔岛温泉度假区、沙雕海洋乐园、阿那亚、阿尔卡迪亚度假区等独具特色的新业态项目也成为北戴河康养旅游资源的重要组成。

4.2. 康养服务产业发达

早在 2016 年，北戴河获批建立国家首个生命健康产业创新示范区，也是目前北方为一个生命健康产业创新示范区，确定重点发展生命健康服务业、生命健康制造业和绿色健康农业。北大未名、深圳尚荣、华大基因等一批生命健康产业领域的巨头先后签约入驻，“医、药、养、健、游”五位一体的生命健康产业形成集群式发展态势。北戴河区现有各类休养疗养院 159 家，是中国规模最大的休养疗养基地，其中有特色康养服务的疗养单位 8 家，具备医疗康复(特别是对职业病的治疗康复)先进设备和国内顶尖级的医疗康复人才和经验。

4.3. 优越的地理区位优势

北戴河地理位置优越，交通便捷，与北京相距 270 公里，与天津相距 220 公里，处于京津冀一小时经济圈的重要节点，正在着力打造“京津康养后花园”。京哈高速、秦承高速、沿海高速直抵城区。京哈、京秦、大秦三条铁路线在此交会，津秦高速客运专线已建成通车，距北戴河国际机场 34 公里。同时便利的交通优势，也为北戴河借力京津优秀医疗健康医疗资源提供了便利的条件。北戴河医院已经与北京医院签署深度合作协议，北戴河康养医疗资源得到进一步丰富。可以充分利用京津优质医疗资源对此次抗击疫情的一线医护人员提供定制化服务。

5. 北戴河康养旅游服务对策

高质量完成新肺疫情一线医护人员的心理康养旅游接待工作，既是对北戴河区作为首批国家生命健康产业创新示范区的一次重要考验，也是疫情后树立北戴河康养旅游品牌和形象的一次重要机遇。因此我们一定要紧紧抓住这次机会，重点谋划，精准施策，充分调动软硬件康养旅游资源全面提升北戴河康养旅游服务能力。

5.1. 强化顶层设计打通区域限制

目前全国心肺疫情虽然得到有效的控制，但是各地还没有实现全面解禁，尤其是湖北武汉地区，因此要想达到为一线医护人员提供旅游康复疗养的目标，必须通过政府协同方可实现。此次心肺疫情，一线医护人员不顾个人安危挺身而出，付出巨大的代价，各省市都有为医护人员做些实事儿的强烈意愿。比如很多省市景区明确提出 2020 年度对一线医护人员及家属免费开放的政策。因此哪里率先完善相关旅游服务配套，提出可行方案，哪里就可能优先得到青睐和支持。一方面秦皇岛市要拿出现实可行的方案，获得河北省相关部门的批准，然后由省政府牵头，联系其他省市，确定具体实施计划。通过客源地政府购买和目的地政府补贴等合作形式，促进康养旅游服务的实施。

5.2. 有步骤地实施康养旅游接待服务

建议康养旅游服务的范围不要太大。先期以京津冀范围内以及武汉市的一线医护人员为接待对象。因为京津冀协同发展经过近 7 年的运作，在交通，医疗和旅游等领域已经有了一定的基础，操作起来相

对容易一些。据统计此次疫情，河北共派出 1100 名队员支持武汉，其中包括秦皇岛 41 人。北京 1400 多人，天津 1294 人。这些医护人员将构成初期康养疗养服务群体，这样可以确保我们有针对性地提供高质量康养旅游服务。后期随着疫情结束，接待能力和经验极大的提升，在国内树立了良好的康养旅游形象，再逐步推广至全国。

5.3. 构建完善的服务支撑体系

首先成立专门的领导办公室，对北戴河度假区内旅游企业进行动员，包括酒店、疗养院、医院、景区、导游和交通等康养旅游资源，优中选优，抽调精兵强构建康养服务体系。其次聘请专业的师资团队对每一个环节的服务人员进行强化培训，包括安全卫生知识，旅游服务知识，心理健康知识，应急处理技能等方面，为接待做好全面的准备。最后细化整个康养旅游服务流程，包含“食、住、行、医、养、游”等个环节，力争做到尽善尽美。

5.4. 细化服务方案，全面提升服务质量

(1) 全面提升旅游接待过程中的安全卫生质量——让人放心

目前疫情还没有完全结束，人们最关心的问题就是安全问题，如何做好防护，如何做好安全卫生工作显得尤为重要。建议采取透明化服务管理，以确保人身安全和身体健康为首要目标。对酒店，餐饮及交通设施进行严选，确保防护物资的齐备，每天必须对酒店表面包括大厅、前台、房间等常接触的区域进行消毒清洁。景区严格控制人流，保证游客的空间舒朗度。让本身心疲惫的一线医护人员能全身心的放松疗养。

(2) 邀请一线医护人员的家人一同游览——让人舒心

本次疫情爆发突然，很多医护人员都坚守在自己的工作岗位上不肯离去，短则几星期，长则几个月没有与家人团聚。一旦有休息时间当然最想的就是和家人团聚，如果不能处理好这个关系，即使有康养旅游服务也难引起他们的兴趣。但是如果能够带着家人一起旅游，那么在心理上就会有很大的主观能动性。毕竟因为这个疫情人们已经在家中呆了太久，也需要一个良好的环境去释放自己。与家人一起旅游，既实现了团圆欢聚的需要，又满足了身心放松的目的，一举两得，大大提升医务工作者出游的动力。

(3) 创新交通方式点对点承接医护人员——让人省心

在疫情后期或结束初期，为了解决出行不便的现实情况，我们要对外交通方式进行有效创新，尝试通过政府购买，政府补贴等形式采用包机、包车等方式直接将医护人员接到康养旅游服务中心。在这里旅游交通包含省级间的大交通和城市内景区与景区间的小交通，一方面省去他们买票，排队到人员密集区的不便和恐惧，另一方面也便于统一行动，有效节约时间，提高服务接待质量。

(4) 全方位设计旅游线路——让人开心

医护人员康养休闲旅游的主要目的还在于放松，疗养，因此在游程设计上格外精心。组织秦皇岛旅行社经理和旅游业界专家针对旅游时间，旅游内容、旅游强度上对特殊的游客进行定制化旅游线路设计。北戴河以滨海旅游资源而驰名中外，可以将海洋作为主题贯穿整个游程，期间包括滨海休闲、温泉养生、医疗保健、户外亲自，团队探险，主题晚会等一系列活动实现养游结合，让医护人员全身心的投入，全身心的放松，有效缓解精神压力。

5.5. 积极宣传为后续旅游业全面复苏做准备

北戴河针对一线医护人员的康养旅游服务，既是对白衣天使的亲情回馈，也是打响北戴河康养旅游品牌的一次重要公关。因此在提供高质量服务的同时，要注意及时地将这种积极信息传递出去。组织专业的媒体团队，全程跟踪报道，利用电视、网络、自媒体等多种形式进行宣传。逐步在人们心中树立良

好的旅游形象。疫情过后，人们压抑已久的情绪必然要通过旅游得以释放，旅游业将迎来复苏和重启，整个旅游业也将面临着全面洗牌。而先期北戴河在旅游安全、卫生、康养和旅游等方面在人们心目中建立的良好口碑将成为其快速复苏的重要支撑。

6. 结语

目前国内很多省市已经连续多日报告零确诊，这与一线医护人员的忘我工作是分不开的，当疫情逐渐向好，病人陆续出院后，我们更应该切实关心这群可爱可敬的英雄们。文本提出后疫情时期通过旅游活动对一线医务人员进行心理压力疏导和释放，特别建议各级政府尽快出台针对医务工作者的相关优惠政策，通过政府购买、政企合作和区域协同等形式将康养旅游福利落到实处，使他们饱受折磨的心灵得到最大的抚慰和恢复，真切地体会到全社会对白衣天使的尊重和关爱，从而以更加饱满的精神面貌投入到新的工作和生活中去。

参考文献

- [1] Takeda, H., Motoki, K. and Oguchi, T. (2011) Effects of an Excursion on Mental Health. 2011 *TOSOK International Tourism Conferences*, Seoul, July 2011, 661-670.
- [2] Filep, S. and Beredet-Samuelb, E. (2012) Holidays against Depression? An Ethiopian Australian Initiative. *Current Issues in Tourism*, **15**, 281-285. <https://doi.org/10.1080/13683500.2011.594161>
- [3] 刘松, 崔雪莲. 旅游活动与游客心理健康实证分析[J]. 北京第二外国语学院学报, 2013, 35(11): 79-83.
- [4] 项新新. 旅游活动对温州科技职业学院学生心理健康影响的研究[D]: [硕士学位论文]. 桂林: 广西师范大学, 2015.
- [5] 彭玲琳. 休闲体育旅游缓解铁路一线职工心理压力效应的实验研究[D]: [硕士学位论文]. 扬州: 扬州大学, 2012.
- [6] 刘竞, 王择青, 等. SARS 治疗一线医护人员心理健康状况调查[J]. 解放军医学杂志, 2005(4): 353-355.
- [7] 黄劲松, 骆欣, 娄国强. SARS 一线医护人员心理应激反应的干预体会[J]. 医学研究杂志, 2006(2): 76-77.
- [8] 汪萍. SARS 治疗一线医护人员心理健康状况调查及危机干预模式构建的研究[D]: [硕士学位论文]. 西安: 第四军医大学, 2005.