

综合医院发热门诊应对新型冠状病毒肺炎的应急管理

陈军华¹,汪茵²,汪晖³,曾铁英³,徐敏⁴

Emergency management of COVID-19 in fever clinic of general hospital Chen Junhua, Wang Yin, Wang Hui, Zeng Tieying, Xu Ming

摘要:目的 探讨综合医院发热门诊应对新型冠状病毒感染肺炎的应急管理方法及效果。方法 加强发热门诊的管理,包括优化发热预检分诊工作流程、合理布局发热门诊、修订发热门诊工作职责与流程指引、合理调配人力资源、加强相关人员培训、严格落实院感防控措施、提供后勤保障、加强健康宣教与管理。结果 接诊患者 13 761 例次,采集咽拭子 591 例次,静脉输液 11 973 例次,氧气吸入 998 例次。结论 加强综合医院发热门诊管理,能有效提高护理人员对新型冠状病毒肺炎疫情的应对能力,保障护理安全。

关键词:新型冠状病毒肺炎; 疫情; 发热门诊; 预检分诊; 医院感染; 护理管理

中图分类号:R473.5;C931.3 **文献标识码:**C **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2020.05.078

新型冠状病毒肺炎是一种新型、传染性很强的呼吸系统疾病,主要发生在近距离接触过程中,通过咳嗽或打喷嚏的飞沫传播^[1]。发热门诊是诊治新型冠状病毒肺炎的关键场所和前哨阵地,主要作用是负责发热患者的首诊和对传染病的排查^[2]。加强发热门诊的管理与感染防控工作为护理工作的重点。面对突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情,我院作为首批接诊突发感染患者的医院,立即启动应急预案,并加大应急管理力度,改造并扩大发热门诊规模,加强发热门诊建设与管理,有效应对新型冠状病毒肺炎疫情,报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 2020 年 1 月 3~30 日在我院发热门诊共诊治发热患者 13 761 例次,其中男 6 742 例次,女 7 019 例次;年龄 1~95(50.2±15.7)岁。发热门诊护士 85 人,男 1 人,女 84 人;年龄 21~46(31.5±4.2)岁;硕士 4 人,本科 78 人,大专 3 人;主管护师 27 人,护师 52 人,护士 6 人。

1.2 方法

1.2.1 发热门诊的设置

1.2.1.1 发热预检分诊设置 我院预检分诊处设在门诊醒目的位置,相对独立的区域,标识清楚,敞亮通风,具有消毒隔离的基本条件,并配备相应的设施和用物,如体温表、非接触式的体温计(红外线体温枪)、外科口罩、手消毒液、抗菌湿纸巾、医用垃圾桶、预检分诊患者信息登记本等。

1.2.1.2 发热诊疗区设置 将我院原急诊外科及感染科共 5 层楼区域改造成独立的发热诊疗区,其中一楼为成人发热门诊、二楼为儿童发热门诊、三至五楼为发热病房。发热门诊内设分诊台、候诊区、留观区、

输液室、诊室、检验科、CT 室及药房等,与普通门诊分开,进入医院沿路均有醒目的标识指引。严格设立三区两通道,三区即清洁区、潜在污染区、污染区,二通道即工作人员通道、患者通道。为了切断传染源,防止病原菌扩散,设立自助服务区,患者通过自助设备可购买病历、办卡、挂号、充值缴费、查看检查结果等。发热门诊设置留观病床 10 张、留观椅 60 张,并配备抢救车、心电监护仪、呼吸机、输液泵等抢救物品。同时,紧急做好物质、设备储备,如治疗药品、防护用品(防护口罩、隔离衣、防护服、乳胶手套、面屏、眼罩、各种消毒物品)等。

1.2.2 管理

1.2.2.1 发热预检分诊管理 优化发热预检分诊工作流程(见图 1),安排临床经验丰富的护士承担发热预检分诊工作。严格落实首问负责制,护理人员在接诊过程中,对发热患者除详细询问病史外,还需详细询问其流行病学史以及相关信息,如体温≥37.3℃的患者,询问是否有咳嗽、咽痛、胸闷等呼吸道症状或华南海鲜市场接触史,或与发热人员密切接触史等^[3]。一旦发现疑似患者,立即为其提供外科口罩,在发热患者登记本上做好相关信息登记,并护送患者到发热门诊进行留院观察和治疗。

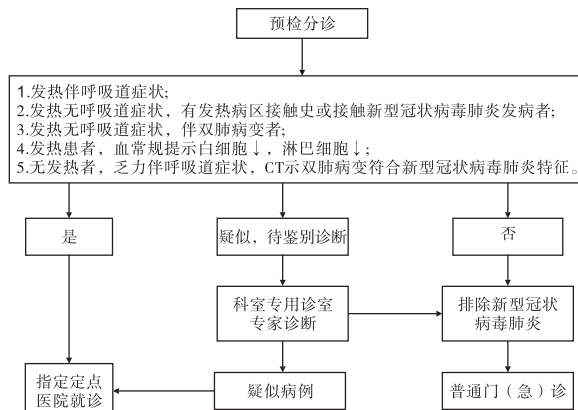


图 1 发热预检分诊流程

作者单位:华中科技大学同济医学院附属同济医院 1. 门诊部 2. 过敏反应科 3. 护理部 4. 医院感染管理科(湖北 武汉,430030)

陈军华:女,本科,主任护师,总护士长

通信作者:汪茵,466910453@qq.com

收稿:2020-01-30;修回:2020-02-09

1.2.2.2 发热门诊管理 ①环境管理。隔离观察室按二级防护要求^[4-5]。患者进入公共卫生间需带外科口罩。空气用紫外线照射 60 min 以上后开窗通风,必要时进行空气喷雾法消毒。地面、物体表面用 1 000 mg/L 含氯消毒剂彻底擦拭。使用过的医疗用品如体温计等用 1 000 mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 min;听诊器、输液泵、血压计等用 1 000 mg/L 含氯消毒剂彻底擦拭;呼吸机管道等以 2 000 mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 min 后,用双层白色塑料袋包装密闭,标注“特殊感染”,运送至消毒供应中心并做好交接记录。医疗废弃污染物用双层黄色垃圾袋密闭,标注“特殊感染”,运送至医疗废物暂存间。衣服用橘红色可溶包装袋密闭,标注“特殊感染”,运送至洗涤中心处理。②修订发热门诊工作职责、流程和指引,如《发热门诊护士长工作重点及职责》《发热门诊护士各班职责》《穿脱防护服流程》《发热预检分诊护士个人防护要求》《终末消毒方法》《环境、物体、物品表面清洁消毒方法》《为疑似或确诊患者进行气溶胶操作的医务人员的个人防护指引》《院内转运人员个人防护要求》《穿脱防护服和戴口罩的方法》等,使医务人员有章可循、有条不紊地工作。③合理调配人力资源。护理人员实行 24 h 轮班制,鉴于发热门诊传染性强、工作量大、护士心理压力等情况,发热门诊护士实行阶段性轮换,即每工作 2~3 周轮换 1 批;根据护士长工作强度及身体素质,每 10~20 天进行轮换,每批同时安排 2 名护士长,便于每日轮流倒班,既保证发热门诊的管理工作,又可使护士长及时消除疲劳,提高管理效率。轮换时注意:按照进入发热门诊的时间、新老搭配;2 名护士长错开轮转,以保证新老交接顺利进行。此外,护士长交班时要求有详细交班记录,包括各种物品、护理人员排班、患者病情等。同时,护理部开启志愿者服务活动,鼓励、支持护士长、护士积极报名参加发热门诊工作,抽调梯队人员进行支援,缓解人力资源紧张问题。④加强人员培训。采用讲授法、现场演示法、网络平台自学等方法对发热门诊工作的各类人员,如医、护、技、保洁、公共卫生、行政管理人员等进行相关知识培训。培训内容包括:疾病相关知识、消毒隔离知识、个人防护知识等,使大家能严格落实消毒隔离制度,防止疾病传播扩散,保护医务人员免受感染。⑤严格落实院感防控措施。医院感染管理科专家、护理部专家亲临现场指导消毒隔离工作。如发热门诊与支助中心工作人员标本交接的消毒隔离通过双层塑料袋,在窗口传递标本,支助中心人员无需进入发热门诊即可取得检验标本。咽拭子标本采集时护士着装要求三级防护,戴眼罩、双层 N95 口罩、全面性防护面罩、双层手套;同时对操作环境采用严格的防护措施,定制双孔的亚克力板做隔断,将患者与护士严格隔离开,护士在遮挡版内将双手通过双孔伸出至患者端进行操作,该操作台能

有效阻隔空气中的气溶胶,保护护士的操作安全。此外,取咽拭子标本房间增加 1 台空气消毒机,每日定时紫外线灯照射消毒,有效预防护理人员被感染。⑥提供强有力的后勤保障。关心、关爱发热门诊医护人员的工作及生活情况,与后勤沟通,为工作人员送餐,送牛奶、点心、水果等;提供下班后休息、沐浴的场所。此外,护理部组织心理专家 24 h 为护士提供电话咨询与心理辅导。⑦加强健康教育。引导患者有序就诊、输液等。指导患者咳嗽或打喷嚏时用卫生纸遮掩口鼻,在接触呼吸道分泌物后使用洗手液洗手或使用手消毒剂消毒双手。患者就诊时需登记姓名、性别、年龄、身份证号、联系方式、家庭住址等基本信息,便于及时跟踪随访,并发放告知书便于患者或家属通过掌上 App 或微信公众号进行免费在线咨询及了解相关知识。

2 结果

接诊患者 13 761 例次,留观 1 484 例次,转诊 58 例次,采集咽拭子 591 例次,静脉输液 11 973 例次,氧气吸入 998 例次,有效保障了发热门诊的诊疗安全。

3 讨论

3.1 积极应对疫情 我院作为首批接诊突发新型冠状病毒肺炎患者的三级综合性医院,医院领导高度重视,本着对人民群众负责的态度,立即启动应急预案,并加大应急管理力度,积极改造并扩大发热门诊规模,设立相对独立的发热门诊区域并合理布局,保证发热患者及时就诊,最大限度降低患者确诊前发生交叉感染的概率。进一步加强对发热门诊和发热预检分诊处的管理,制定各项规章制度并保证各项措施落实到位,为新型冠状病毒肺炎防治工作提供了保障。

3.2 完善工作流程、加强人员培训 修订后的发热门诊工作流程符合目前临床实际工作情况,护理人员根据流程开展预检分诊工作,能够保证患者有序就诊和治疗。对参加发热门诊工作的人员加强培训,提高医护人员的职业防护意识和技能,强化医护人员对突发公共卫生事件的应急反应能力和救治能力,使其能够沉着应战,真正做到思想重视、训练有素、防护到位。

3.3 严格落实院感防控措施 医院感染管理科进行现场指导,发现问题及时督促整改,保证各项措施落实到位。通过严格执行消毒隔离制度,加强感染质量控制,及时有效地阻止了疫情的传播和蔓延。

3.4 提供后勤保障,重视心理疏导 做好工作人员的思想工作,减轻医务人员的焦虑情绪^[6],对他们在生活上给予足够的关心,合理配备人力资源,轮流安排休息,避免过度劳累,以保证一线人员高效投入战斗,有利于新型冠状病毒肺炎防治工作的有效开展。

参考文献:

- [1] 靳英辉,蔡林,程真顺.新型冠状病毒(2019-nCoV)感染的肺炎诊疗快速建议指南(标准版)[J].解放军医学杂