

640-2018)[S]. 2018.

[5] 中华人民共和国卫生部. 医疗废物管理条例[S]. 2003.

[6] 中华人民共和国卫生部. 医疗卫生机构医疗废物管理办法[S]. 2003.

[7] 冯录召. 新型冠状病毒主要的传播途径是什么? [EB/OL].

(2020-02-09)[2020-02-14]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/nwwd/202002/e15c081c4946449aace8f451ada2e083.shtml>.

[8] 尚红,王毓三,申子瑜. 全国临床检验操作规程[M]. 4版. 北京:人民卫生出版社,2014:1007-1010.

(本文编辑 钱媛)

新型冠状病毒肺炎疫情下发热门诊护理人员组织与管理

潜艳¹,汪晖¹,刘于¹,曾铁英¹,陈军华²,商薇薇³

Organization and management of nurses serving at a fever clinic amid an outbreak of 2019 Novel coronavirus diseases (COVID-19) in China Qian Yan, Wang Hui, Liu Yu, Zeng Tieying, Chen Junhua, Shang Weiwei

摘要:目的 探讨新型冠状病毒肺炎(下称新冠肺炎)疫情下发热门诊护理人员组织与管理的方法及效果。方法 改建新的发热门诊,从全院抽调 85 名护理人员开展抗疫工作,从合理调配人力资源、制定岗位职责及制度、保障抗疫物资供应、加强护理人员管理等方面对发热门诊护理人员进行组织管理。结果 发热门诊日均就诊患者 450 余例,高峰期 800 余例,日均输液 450 余例次,吸氧 50 余例次,无创呼吸机使用 15 余例次。至目前,发热门诊护理人员接受心理辅导 102 人次,护理人员精神和健康状态良好。结论 加强发热门诊护理人员组织与管理工作,对高效、有序完成抗击新冠肺炎疫情具有重要作用。

关键词:新型冠状病毒; 疫情; 发热门诊; 护理人员; 护理管理

中图分类号:R472;R183.3;C931 **文献标识码:**C **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2020.06.064

新型冠状病毒肺炎(下称新冠肺炎)是一种新型、传染性很强的呼吸系统疾病^[1]。我院是武汉市首批接诊新冠肺炎的大型三级甲等医院之一。2020 年 1 月,随着疫情进展以及就诊患者的骤增,原发热门诊设施与人员配置已无法满足患者就诊需求,为了安全、高效完成发热门诊抗击新冠肺炎疫情工作,我院快速将原急诊外科改造为新发热门诊。护理部在全院范围内组织护理人员支援发热门诊工作,在人员调配、岗位设定、物资筹备、人员管理等方面采取积极措施,保障医护人员安全及抗击疫情工作的顺利进行,报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 改造后的发热门诊,内设医生诊疗室(4 间)、护士治疗室、输液室、留观室、药房、检验科、CT 室、物资储藏室等。留观室内设置抢救床 2 张、留观床 10 张,留观椅 60 张,配有心电监护仪、无创呼吸机、供氧设备、抢救车。面对疫情,护理部组织动员大会,通过正面宣教调动全院护理人员的积极性,采取自愿的原则,在上交请愿书的护理人员中抽调发热门诊人员。抽调原则:①一线临床护理工作时间 ≥ 2 年,大专以上学历;②年龄 45 岁以下,怀孕及哺乳者除外,个人身体健康、积极上进、吃苦耐劳;③感染科、呼吸内科、胸外科、危重症医学科及急诊科护

理人员优先,教学督导及护理骨干优先;④选择 2 名多次参与传染病救治工作且管理经验丰富、身体素质较好、亲和力强的护士长担任新发热门诊护士长工作。发热门诊护士 85 人,男 1 人,女 84 人;年龄 21~46(31.5 $\pm$ 4.2)岁。学历:硕士 4 人,本科 78 人,大专 3 人。职称:主管护师 27 人,护师 52 人,护士 6 人。

1.2 人员组织与管理

1.2.1 岗前培训 通过讲授法、现场演示法、网络平台自学等形式进行培训,培训内容包括五个方面。①个人防护技术知识:个人防护要点、穿脱防护用品的操作、手卫生、防护用品相关性压力损伤防护等。②消毒隔离制度及技术:病房环境及物品消毒,患者物品消毒,医疗废物处理,死亡患者终末处理等。③专业知识技能:新型冠状病毒感染的预防^[2]、新冠肺炎诊疗标准^[3]、危重症的治疗方案^[4],无创呼吸机及高流量吸氧等技术及鼻咽拭子采集等高风险护理操作职业防护安全等。④发热门诊职责、制度及流程:包括发热门诊预检分诊制度,发热门诊护士各班职责,院内转运个人防护等。⑤预见性心理辅导:学习应对应激、调控情绪、合理宣泄等方法。面对任务急、人数多的情况,理论知识未采用书面集中考试的形式,护士长以口头问答的形式进行考核。个人防护技术是培训的重中之重,进入诊区穿防护用品、离开诊区脱防护用品都进行情景模拟实训,每名护士考核合格才上岗。

1.2.2 制定岗位职责及制度 采用功能制联合责任制排班模式,定岗定责。将发热门诊护理工作分为管理岗、分诊岗、治疗岗、消毒隔离监督岗、物资岗,梳理

作者单位:华中科技大学同济医学院附属同济医院 1. 护理部 2. 门诊部 3. 急诊科(湖北 武汉, 430030)

潜艳:女,硕士,主管护师

通信作者:汪晖,jwhhlb@126.com

收稿:2020-02-03;修回:2020-02-20

并制定各岗位的职责制度。①管理岗:2 名护士长负责,每日轮班。主要职责包括护理人员排班、物资调配、患者管理、发热门诊消毒隔离等管理与协调工作。②分诊岗:分诊台每班 2 名护士,实施 4 h 轮班工作制。护士 A 指导就诊患者及家属正确佩戴口罩、测体温及血氧饱和度以及信息登记;护士 B 机动班,指导患者办就诊卡、挂号、充值、维持就诊秩序及护送患者就诊等。③治疗岗:高峰期治疗岗每班 7 名护士,实施 4 h 轮班工作制。细分为配药岗 1 名,负责完成药物配制;输液岗 1 名,负责为患者静脉输液;巡视岗 2 名,负责更换输液、留观椅输液患者吸氧及病情观察;留观室 2 名,优先安排呼吸科、危重症医学科或者急诊科护士担任,负责危重症患者的常规护理工作;咽拭子采集岗 1 名,负责鼻咽拭子采集患者的宣教及标本的采集工作。④消毒隔离监督岗:为了确保发热门诊的医护人员及保洁人员严格执行消毒隔离规章制度、正确穿戴防护服以及执行发热门诊制定的工作程序,保障医护人员安全,设立了“医疗督察”的岗位,由在原科室担任过消毒隔离管理工作的护理人员任职。该岗位 3 名护士,实施 8 h 轮班工作制。其职责就是监督、检查、指导各类人员按标准程序进出隔离区和工作区。⑤物资岗位:该岗位 3 名护士,实施 8 h 轮班工作制。物资员的职责是每日根据物资清单预见性评估防护服、N95 口罩等重要物资的需求,及时补充必要物资储备;检查相关应急物资储备落实情况,建立与相关应急处置部门的信息沟通渠道,以便获取应急物资保障发热门诊需求。除上述岗位职责外,护理人员需做好以下防护管理:在岗的护理人员按照《新型冠状病毒感染的肺炎防控方案(第三版)》^[5]做好个人防护,穿防护服,戴医用防护口罩(N95 及以上)、护目镜及护面屏,咽拭子岗位加戴全防护头套,并且每 4 小时更换。各岗位人员负责分管区域的地面、物体表面、医疗器械、污染物品等的清洁与消毒工作,地面、诊疗设施设备表面、床围栏、床头柜、家具、门把手用 1 000 mg/L 含氯消毒剂擦拭;使用过的体温表等医疗用品用 1 000 mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 min;医疗废弃物用双层黄色垃圾袋密闭,标注“特殊感染”,运送至医废暂存间;患者衣服及被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。

1.2.3 保障发热门诊物资供应 护理部制定了《物资保障紧急预案》并对发热门诊各类物资进行信息化管理,医院对发热门诊物资供应实施优先供给的政策。物资员首先采用情景模拟法对发热门诊每个分区所需物资进行梳理,并列出清单,根据清单对所需物品进行数量估算。如个人防护设备数量=每日上班的人数×更换频次×(80%~120%),第 2 天输液用具数量=当天输液用具量×(80%~120%)

等;其中 20%为预估增/减量。物资员预见性地通过网络上报物资需求量,对于无创呼吸机、心电监护仪等设备通过护理部及其他部门的协调,随时从其他临床科室调用。

1.2.4 人员管理 ①护理人员排班:每天 2 名护士长轮班,消毒隔离监督岗和物资岗是 3 名护士 8 h 轮班,治疗岗和分诊岗是 4 h 轮班。为保证护理质量,发热门诊实行阶段性轮休制度,每工作 2~3 周更换一定数量的护理人员休息,以保证人员健康和门诊工作的正常运行。同时护士长根据患者就诊情况弹性排班,动态安排护理人员休息。②饮食管理:护理部与医院营养科沟通,根据平衡膳食原则,合理调配一线工作人员的饮食,每日额外供应奶制品及新鲜水果。要求医护人员按规定时间取餐后回到各自宿舍就餐,以减少人员聚集,防范医护间交叉感染。③护理人员健康管理:制作发热门诊医务人员健康动态报表,要求每位人员每日通过微信平台填写。一旦发现身体不适,护理人员首先自行上报,由护士长及时安排就诊并在单独房间休息等待后续安排。④医护人员个人卫生:发热门诊设置专门的洗漱和休息场所,准备大量一次性洗漱用品,确保上班的一线人员下班后能及时进行个人卫生清洁。⑤磁性管理:通过开展现场慰问、手机短信慰问、微信交流活动,给予护理人员情感上的抚慰与真诚关注;与湖北省相关部门协调,为医护人员办理特殊通行证,组织志愿车队等,解决护理人员的交通难题;为防止护理人员出现焦虑、恐慌、抑郁等不良心理,提供心理咨询的平台及开通心理咨询热线;及时对护理人员的辛勤劳动和成就通过电话、微信或推文的方式进行肯定,激发护理人员的使命感和积极性;护理部发放在线自评问卷,护理人员可以利用问卷进行动态心理评估以及咨询专业的心理团队获取连续的心理支持。

2 结果

发热门诊日均就诊患者 500 余例,日均输液 450 余例次,吸氧 50 余例次,无创呼吸机使用 15 余例次。发热门诊护理人员接受心理辅导 102 人次,护理人员精神和健康状态良好。

3 讨论

3.1 强化教育培训有利于保障护理人员的安全 面对突发的新冠肺炎疫情,临床医护人员和医院管理者面临着巨大的挑战。尤其是对新型冠状病毒的感染源、传播途径的研究尚处于探索阶段,作为新建发热门诊的护理人员,其专业知识、临床技能和过去的工作经验无法满足现阶段的临床需求。因此,我院借鉴 2003 年抗击 SARS 的工作经验以及其他传染病工作制度和办法,通过多途径、多渠道,快速地对护理人员进行全面培训及严格考核,从而提高了护理人员自我防护的意识以及应对突发疫情的综合能力,实现了发

热门诊医护人员零感染。

3.2 规范的流程及制度有利于抗疫工作的顺利开展 发热门诊自投入使用以来,日均就诊人数达500余例,而支援新建发热门诊的护理人员均来自感染科、呼吸内科、胸外科、危重症医学科及急诊科等不同部门,工作性质、工作流程各不相同。为此,护理部建立了一系列规范的流程及制度来统一护理人员的工作行为,实施功能制以及定岗定责制,细化岗位的划分,帮助护士熟练掌握各自的工作职责和技能。同时,加强了护理人员之间的合作,提高了工作效率,缩短了发热门诊患者就诊时间,减少了患者聚集的现象。

3.3 医疗物资供应管理是抗疫工作顺利进行的保障 充足的物资供应是保障发热门诊工作顺利进行的前提条件。护理部迅速制定了《物资保障紧急预案》并设立了物资员岗位,对物资进行了信息化的管理。发热门诊设立3名护士作为物资员,其上岗后快速清点原发热门诊储备物资,并根据门诊就诊患者及医护人员人数预估所需物资,通过网络上报需要的物资量进行必要的储备。医院管理部门及各临床科室全力支援,首先保证发热门诊的物质需求。在这次抗击新冠肺炎疫情的战役中,我院充分利用信息化管理,根据疫情评估结果,动态调整防护物资的种类、数量储备,既做好了物资保障,又避免资源浪费,确保发热门诊工作顺利开展。

3.4 磁性管理有利于确保护理人员健康 防治新冠肺炎的任务繁重,发热门诊工作环境特殊,护理人员的生理和心理长期处于一种应激状态,容易损害身心健康,导致内分泌失调、机体免疫力下降,从而增加感染的危险。为降低这些危害,促使每一位护理人员以最佳的状态投入到工作中,护士长施行弹性排班,保证护理人员在紧张的工作之余得到应有的休息。医院管理者进行磁性管理和正向引导,从心理干预到提供营养及交通保障等措施,疏解了护理人员的心理压力,降低其在突发传染病救治中的不良心理反应,提高了工作的积极性,调动了免疫系统的活性,增强抗病抵抗能力,从而使她们以良好的心态和精神面貌面对工作^[6-8]。

4 小结

新冠肺炎疫情对医护人员的临床医疗护理工作、人力资源、自我防护以及医院物资储备等带来了挑战。为此,护理部迅速启动发热门诊突发事件应急预案及工作流程,从人力资源调配、教育培训、物资筹备、人员管理等方面工作上积极发挥管理职能,实现了人力资源的再分配,提高了人力资源利用率,保障了护理人员的人身安全以及抗击疫情工作安全有效的进行。然而对这批临时组建的护理人员的培训、考核及管理还处于初步探索阶段,需要进一步的研究和规范。

参考文献:

- [1] 应急总医院. 新型冠状病毒感染的肺炎防控知识手册[M/OL]. (2020-01-27)[2020-02-10]. http://www.81.cn/gnwxw/2020-01/28/content_9726936.htm?clicktime=1580365150.
- [2] 国家卫生健康委办公厅. 医疗机构内新型冠状病毒感染预防与控制技术指南(第一版)[EB/OL]. (2020-01-23)[2020-02-10]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/yqfkdt/202001/b91fdab7c304431eb082d67847d27e14.shtml>.
- [3] 国家卫生健康委办公厅,国家中医药管理局办公室. 关于印发新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案(试行第四版)的通知[EB/OL]. (2020-01-27)[2020-02-10]. <http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7653p/202001/4294563ed35b43209b31739bd0785e67.shtml>.
- [4] 国家卫生健康委办公厅. 新型冠状病毒感染的肺炎重症、危重症病例诊疗方案(试行)[EB/OL]. (2020-01-22)[2020-02-10]. <http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7653p/202001/9fbefc9a5fe747e98ea5baeedfb68158/files/4967f0d3f24646819c132a7e1797440d.pdf>.
- [5] 国家卫生健康委办公厅. 新型冠状病毒感染的肺炎防控方案(第三版)[S]. 国卫办疾控函[2020]80号.
- [6] 汪晖,胡凯利,官小莉,等. 三级甲等医院护士对磁性医院文化的参与意愿及其影响因素研究[J]. 护理学杂志, 2018,33(21):46-49.
- [7] 国家卫生健康委办公厅. 新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则[EB/OL]. (2020-01-22)[2020-02-10]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/27/content_5472433.htm.
- [8] 汪晖. 基于磁性医院文化的护理管理实践与效果[J]. 中国护理管理, 2018,18(S1):31-33.

(本文编辑 钱媛)