

# 新型冠状病毒肺炎住院病区支助中心人员的培训与管理

袁芳<sup>1</sup>, 李芸<sup>1</sup>, 汪晖<sup>2</sup>, 陈晓瑜<sup>1</sup>, 黄丽红<sup>2</sup>

**Training and management of patient escort staff in COVID-19 wards** Yuan Fang, Li Yun, Wang Hui, Chen Xiaoyu, Huang Lihong

**摘要:**目的 探讨新型冠状病毒肺炎住院病区支助中心人员的培训与管理方法及效果。方法 对支助中心工作人员进行强化培训,内容包括疾病相关知识及院感理论,现场防护用品使用,工作流程及路线,应急处理预案等,并采取科学管理,包括规范着装与隔离,清洁消毒,修订支助中心岗位职责、工作流程和路线图,合理调配人力资源,注重工作人员身心健康,加强患者人文关怀,患者健康宣教与管理等。结果 转运患者 2 450 例次,转运药品 4 120 趟次,转运标本 3 638 趟次,均圆满完成任务,无工作人员感染。结论 对支助中心工作人员进行强化培训及科学管理保证了新型冠状病毒肺炎病区正常运转和患者及工作人员安全。

**关键词:**新型冠状病毒肺炎; 住院病房; 支助中心; 人员培训; 院内转运; 工作流程; 规章制度; 管理

**中图分类号:**R47;C931.1 **文献标识码:**C **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2020.12.060

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,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<sup>[1]</sup>。面对突如其来的疫情,我院中法新城院区作为第 3 批收治新冠肺炎患者的定点医院,立即启动应急预案,并加大应急管理力度,按照边改建边收治的方案,于 2020 年 1 月 27 日开始收治新冠肺炎住院患者,到 2020 年 2 月 9 日改造完成 1 100 张病床的收治工作。支助中心秉承“将时间还给护士,将护士还给患者,免费为患者服务”的宗旨<sup>[2]</sup>,疫情期间,主动承担新冠肺炎住院患者院内转运、标本转运、药品转运、手术及物品转运等工作,保证院区正常运转的同时,无工作人员感染。现将支助中心人员的培训与管理报告如下。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 支助中心在岗工作人员 73 人,其中男 43 人,女 30 人;年龄 18~45(28.4±3.5)岁;护工(护校毕业)26 人,普通工人(非护校毕业)47 人。学历:本科 19 人,大专 49 人,中专或高中 5 人。2020 年 1 月 27 日至 2 月 19 日,我院累计收治新冠肺炎患者 1 251 例,累计治愈出院 97 例。

## 1.2 方法

### 1.2.1 培训

**1.2.1.1 疾病相关知识及院感理论培训** 为避免人员密集造成交叉感染,开院前,请医院感染科专家利用微信、QQ 等社交软件多人同步视频会议功能,组织所有工作人员居家进行新冠肺炎相关知识 2 次和

院感防护理论知识培训 3 次,对疾病的临床表现、实验室检查、诊断标准、治疗方案、传播方式等都有初步的认识和了解;同时深入学习标准预防、手卫生、消毒隔离、各级防护及职业暴露等院感知识,为后期工作的开展打好理论基础。

**1.2.1.2 现场防护用品使用实操培训、考核** 做好自我防护是防治新冠肺炎工作的重中之重,我科分批次组织人员进行防护用品穿脱实操训练 5 次,每位工作人员熟练掌握穿脱流程,同时请院感专家现场进行专业指导 2 次,考核通过率 100%。

**1.2.1.3 工作流程及路线培训** 我院由普通病区改造为传染病房,清洁区、半污染区和污染区划分后,我科将转运患者、标本、药品的路线规划好,注意各区域间人流、物流的走向,做好标识;每位工作人员上岗前现场培训 1 次,按流程实地行走一遍,了解各个通道、出入口的实际情况,便于工作执行。

**1.2.1.4 应急处理预案培训** 在实际工作中,可能会遇到一些突发事件,比如职业暴露,患者突发病情变化,电梯停电,工具破损等,按照预案要求进行紧急处置;分批在上岗前进行模拟演练<sup>[3]</sup> 5 次,使每位工作人员都能灵活应对突发状况。

### 1.2.2 管理

**1.2.2.1 规范着装与隔离** 清洁区域,如调度室,茶歇室等按一级防护要求着装,穿工作服,戴防护口罩、帽子;转运患者、标本、药品等均需进入患者通道、接触患者,按二级防护要求着装,戴防护口罩、帽子、防护服、护目镜/面屏、高筒鞋套,双层橡胶手套;实行分餐制,就餐时保持 1 m 以上安全距离,严禁围坐就餐。在穿脱防护用品区域张贴“防护用品穿脱流程图”,预备乙醇等快速消毒物品;医院感染管理科进行现场指导,发现问题及时督促整改;专人负责督促防护用品的穿戴,每个工作人员进入污染区前必须接受安全检

作者单位:华中科技大学同济医学院附属同济医院 1. 支助中心 2. 护理部(湖北 武汉, 430030)

袁芳:女,本科,副主任护师,总护士长

通信作者:黄丽红,1041683417@qq.com

收稿:2020-02-20;修回:2020-03-17

查,保证防护效果,确保安全。

**1.2.2.2 环境清洁消毒** 清洁区桌面、地面、门把手每日用 1 000 mg/L 含氯消毒剂擦拭 2 次,固定电话每班用 75%乙醇喷洒消毒,当班调度负责落实记录,责任到人;需接触患者的轮椅、平车、标本篮等使用 1 000 mg/L 含氯消毒剂彻底擦拭<sup>[4-5]</sup>,每 4 小时 1 次,各当班组长负责落实记录,责任到人;眼罩取下后立即以 1 000 mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 min<sup>[4-5]</sup>,清水冲洗,用双层白色塑料袋包装密闭,袋上标注“特殊感染”,立即电话联系运送至消毒供应中心并做好交接记录;医疗废弃物污染物使用双层黄色垃圾袋密闭,袋上标注“特殊感染”后,立即电话联系运送至医废暂存间。

**1.2.2.3 修订支助中心岗位职责、工作流程和路线图** 在院区战时护理部和总护士长的指导下完成《新冠肺炎病房支助中心各班职责》《新冠肺炎病房支助中心个人防护要求》《新冠肺炎病房院内转运患者工作流程》《新冠肺炎患者陪同检查流程及路线图》《新冠肺炎患者标本转运流程及路线图》《新冠肺炎患者药品转运流程及路线图》《新冠肺炎患者血制品转运流程及路线图》等疫情期间的职责、制度及流程的修订,同时进行培训和考核,培训以小组微信及视频培训为主,自主练习,再现场考核,通过率 100%。

**1.2.2.4 合理调配人力资源** 为保证全院运转,支助中心实行 24 h 轮班制,每 6 小时一班,每班 12 人,其中负责各楼栋标本、药品转运每楼栋 1 人,共 4 人,负责检查、转科等院内患者转运每楼栋 2 人,共 8 人。各岗位有分工也有合作。另外,由于白天工作量大,安排 9:00~21:00 机动班,每班 3 人,负责物品转运、跟救护车危重患者转运、血制品转运等工作。由于该病传染性强、工作量大、工作人员心理压力等情况,安排夜班后轮休,保证充分的休息和睡眠;同时,护理部抽调梯队人员进行支援,主院区分 3 批次共抽调 32 人进行支援,其中护理员 15 人、工人 17 人,缓解了人力资源紧张问题。

**1.2.2.5 注重工作人员身心健康** 为了消除疫情初始阶段部分工作人员的恐慌情绪,科室的党员干部起积极带头作用;护理部护士家园的专家 24 h 为临床一线人员提供电话咨询与心理辅导;安排全院医务人员做心理测试,并进行针对性的心理安抚和指导。同时关心、关爱工作人员的生活情况,送餐、送牛奶、点心、水果等,保证充足的营养。提供专门酒店休息,上下班班车接送,保证足够的睡眠。

**1.2.2.6 加强患者人文关怀** 因患者检查需从楼栋外行走至检查科室,对于行动不便的患者,路程较短的患者主动提供轮椅接送,路程较长、病情较重的患者使用负压救护车院内转运<sup>[6]</sup>,保证患者安全与舒

适<sup>[7]</sup>;救护车 24 h 轮班;每例患者使用完后按照消毒隔离规定使用紫外线灯管照射后通风,物体表面使用 1 000 mg/L 含氯消毒剂彻底擦拭,专人负责、记录。

**1.2.2.7 患者健康宣教与管理** 引导患者有序检查、转科,患者必须在支助人员引导下才能外出检查、转科,每次外出和回归,支助与病房护士交接科室和患者数量,确保患者全部进病房后才能离开;指导患者外出检查时戴外科口罩,咳嗽或打喷嚏时用卫生纸遮掩口鼻,不随地吐痰等。

## 2 结果

从 2020 年 1 月 27 日至 2 月 19 日,支助中心共转运患者 2 450 例次,转运药品 4 120 趟次;转运标本 3 638 趟次,转运血制品 87 份次,手术转运 4 例次。我科除孕产期居家休假外,其他 73 人全部到岗,保证院区正常运转的同时,工作人员无一人感染。完善的工作流程、科学灵活的管理方法有力地保障了新冠肺炎病区的医疗安全。

## 3 讨论

**3.1 支助中心工作人员的培训及管理是保证新冠肺炎病区正常运转的重要举措** 2011 年卫生部颁布的《医药卫生中长期人才发展规划(2011—2020 年)》中明确规定应加强全国卫生技术人员规范化培训<sup>[8]</sup>。护理培训是提升护理人员核心能力和技术水平的有效手段,是护理人员有能力胜任岗位职责和任务的基本保障。支助中心工作人员承担着新冠肺炎住院病区的各类转运工作,是其正常运转不可或缺的一部分。支助工作人员在院内转运过程中会接触患者、病房医护人员及医技人员等,人员流动性大,是预防院内感染的重点和难点;支助工作人员此前只进行过标准预防的基础培训,对新型冠状病毒和传染病甲级防控措施认识不足。新冠肺炎住院病房支助中心工作人员的培训及管理是保证病区正常运转的重要举措,是预防院内感染重要环节,是保障患者和医护人员安全必不可少的措施。

**3.2 落实岗前培训是战胜疫情的基石** 支助中心加强对新型冠状病毒和院感防控理论知识的培训,了解病毒的特性及传播途径,根据不同区域的防护要求采取不同级别的防护措施,能够缓解支助工作人员对疫情的负性情绪,提高战胜疫情的信心,同时也避免了过度防护造成防护用品的浪费。日常的应急预案演练及疫情时期职业防护的系列培训<sup>[9]</sup>,提高了支助人员的职业防护意识和技能和应对突发公共卫生事件的应急反应能力和救治能力,能够沉着应战。在此次新冠肺炎疫情防控中,我科支助人员思想重视、训练有素、防护到位,无一人感染。

**3.3 规范管理是保证支助中心高效运转的重要手段** 支助中心原有的工作流程和转运路线不符合传染病区“三区两通道”要求,在院区战时护理部和院感指