

综合医院门诊新型冠状病毒肺炎疫情防控策略实践

余江, 胡琳, 郭琴, 朱丹, 许静, 廖通权[△]

(陆军军医大学第二附属医院, 重庆 400037)

[摘要] 新型冠状病毒肺炎纳入乙类传染病, 采取甲类传染病的预防、控制措施。在医院疫情防控工作中, 门诊是第一关键关口。本文依据国家卫生健康委员会的有关诊疗方案, 结合医院疫情防控工作实际, 从就诊人群和工作人员两个视角, 基于门诊医疗流程制订综合医院门诊防控策略; 从组织领导、医疗防疫、预检筛查、流程制订、接诊管理、清洁消毒、疫情报告、防控督导、人员物资调配、患者宣教、综合管理、人员管理及心理支持等方面, 为综合医院门诊疫情防控工作提供建议和指导。

[关键词] 2019 新型冠状病毒; 门诊部, 医院; 防控策略; 预检分诊; 疫情管理

[中图分类号] [文献标识码] A [文章编号] 1671-8348(2020)14-0-0

Prevention and control strategies of new coronavirus pneumonia in general hospitals

YU Jiang, HU Lin, GUO Qin, ZHU Dan, XU Jing, LIAO Tongquan[△]

(The Second Hospital Affiliated to AMU, Chongqing 400037, China)

[Abstract] The new coronavirus pneumonia has been listed as one of the Class B infectious disease but is managed as Class A infectious disease. To prevent and control its spread in hospitals, the outpatient department is the first key gate. Based on the relevant diagnosis and treatment strategies of the National Health Commission of the People's Republic of China, combined with the actual situation of the hospital's epidemic prevention and control work, this article formulated comprehensive prevention and control strategies from the perspective of the patients and staffs. From the aspects of organization and leadership, medical epidemic prevention, pre-screening and screening, process formulation, admission management, cleaning and disinfection, epidemic report, prevention and control supervision, personnel and material deployment, patient education, comprehensive management, personnel management and psychological support and so on, advice and guidance on prevention and control of this infectious disease in outpatient department of hospital were provided.

[Key words] 2019 novel coronavirus; outpatient clinics, hospital; prevention and control strategy; pre-check triage; epidemic management

2019 年 12 月以来, 湖北武汉陆续发现 2019 新型冠状病毒(2019-nCoV)感染的肺炎患者, 随着疫情的蔓延和感染例数的增加, 1 月 20 日, 国家卫生健康委员会公告, 将 2019-nCoV 感染的肺炎纳入乙类传染病, 采取甲类传染病的预防、控制措施^[1]。各大医院门诊成为了疫情防控的重要力量, 门诊更是成为了首要关口, 担负着重要的防控责任, 不能让疑似和确诊病例进入住院区域或流向社会。本文介绍了陆军军医大学第二附属医院依据国家卫生健康委员会的有关诊疗方案^[2-4], 结合医院疫情防控工作实际, 从就诊人群和工作人员两个视角, 基于门诊医疗流程, 全员化、全程化、全责化制订的综合医院门诊三级防控策略, 为疫情防控工作提供建议和指导。

1 一般情况

本院是一所大型三级甲等综合教学医院, 年门诊量 270 万人次。自新型冠状病毒肺炎(以下简称“新冠肺炎”)疫情发生以来, 门诊部在医院疫情防控领导小组和办公室及 4 个专项组统筹指挥下, 于 2019 年 1 月 21 日快速制订、部署落实了系列防控策略, 重视全员宣传和培训, 制订各种新冠肺炎相关管理规定、流程和方案 15 项^[5-7], 按照防护分级落实医务人员防护措施, 按照管理规定落实清洁、消毒、隔离和处置医疗废物, 重点是落实患者预检分诊三级筛查制度和不同科室患者就诊分类管理, 疫情管理、传染病上报、感染监测和人员保障到位, 加强患者宣教, 加强工作人员管理, 重视医务人员心理支持, 并制订《新型冠状病毒

感染肺炎防控督查表》加强督导。从 2019 年 1 月 21 日疫情防控任务下达及 2020 年 1 月 27 日开诊以来,门诊疫情管理到位,来院患者均得到科学合理接诊,医务人员身体和心理状态稳定,达到了零漏检、零漏报、零感染的目标。

2 门诊防控策略

2.1 成立门诊部疫情防控小组

门诊部科室主任(支部书记)为第一责任人,负责门诊部疫情防控工作,做到疫情防控策略制订和落实到位、人员安全管控到位、宣传教育到位、标准防护到位。

2.2 加强综合管理,严把门诊出入口

从 2019 年 1 月 21 日开始,停运全楼所有中央空调及分体式空调,对所有门诊出入口实行封闭式管理,关闭包括所有门诊地下车库通道和电梯运行楼层在内的其余所有出入口,确保只开放一个入口和一个出口,上班高峰期工作人员通道与患者通道相对区分,安排安保人员全程值守,根据制订的流程、门诊运行时间严格控制进出人员类别和开放时间。工作人员门诊工作具体流程见图 1。暂停门诊健康讲座等活动,减少人群聚集。严格管理设置的门诊餐厅、超市,餐厅实行盒饭打包,避免集中就餐。

新桥医院
新型冠状病毒疫情期间医务人员门诊工作流程

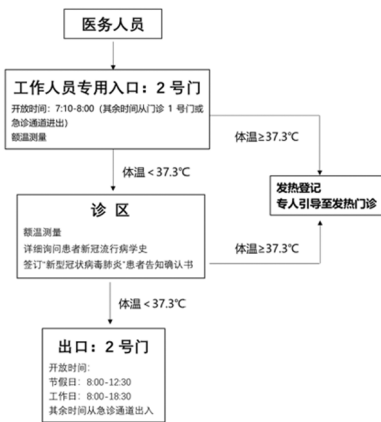


图 1 新冠肺炎疫情期间工作人员门诊工作流程

2.3 建立预检分诊三级筛查机制

为迅速、有效、无漏点地甄别 2019-nCoV 感染疑似病例,及时发现急危重症病例,合理安排患者就诊,保证就诊效率,避免交叉感染,制订了门诊预检分诊三级筛查机制。一级设置在门诊入口的预检分诊处,针对包括本院工作人员在内的所有进入门诊人员进行三道流程的筛查(红外遥感测温仪、额温枪、腋温测量和流行病学调查),并安排 1 名专人对所有进入门诊人员进行口罩检查,对未佩戴口罩、佩戴不合格口罩者发放医用口罩,若佩戴方式不正确则进行纠正;二级设置在各诊区和处置区入口导诊台,安排专人测量额温和询问流行病学史;三级设置在诊室,由接诊医生详细询问 2019-nCoV 流行病学史,签订《新型冠

状病毒感染肺炎患者告知确认书》。2019-12-21 至今,发热及疑似患者门诊检出率平均为 1.23%。预检分诊三级筛查流程见图 2。

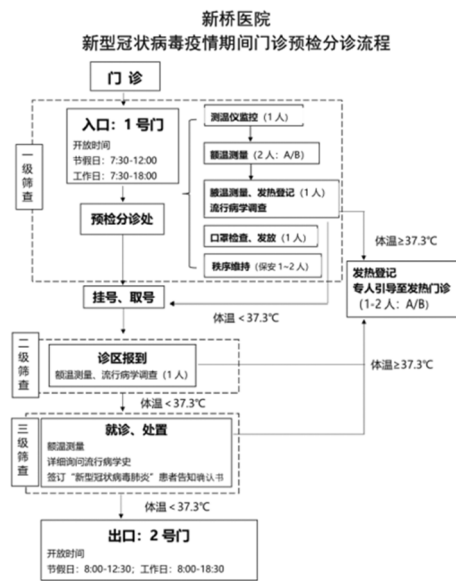


图 2 新冠肺炎疫情期间门诊预检分诊流程

2.4 严格发热患者就诊管理

对三级流程中筛查出来的发热或有疑似症状患者、疑似患者和有疫区疫情接触史者及其陪同人员(包括儿童)发放医用外科口罩,由专人按专用路线,严格按照医院发布的标准流程转诊至发热门诊进一步处置。预检分诊无明确流行病学史的发热患儿由儿科在普通门诊区域设置独立的儿科发热门诊接诊。发热患者就诊流程图见图 3。

新型冠状病毒疫情期间地方发热门诊就诊流程图

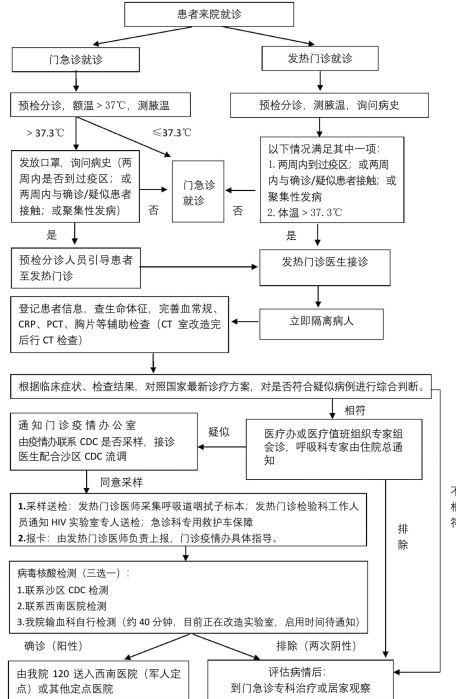


图 3 发热患者就诊流程图

2.5 加强门诊号源管理,科学安排出诊力量

根据国家、省市(军队)和医院工作部署,医院先后抽调了两批医疗队向湖北金银潭医院和火神山医院支援,门诊部下发通知,协调各科室在学科出诊力量和门诊就诊需求基础上科学合理安排普通专科门诊出诊工作,每天定时向出诊科室公示学科门诊量和预约挂号率,及时调整学科门诊排班,既保障患者就诊需求和医疗安全,又减少工作人员暴露。口腔科、耳鼻喉科、眼科等可能有传播途径的科室只设置急诊号,但安排在门诊区域接诊急危重症等确有诊疗需求的患者。

2.6 加强普通专科门诊接诊管理,就诊患者网格化、属地化管理

普通门诊严格执行实名制预约就诊,接诊时严格遵循“一医一患一诊室”要求,加强患者秩序管控,避免人群聚集,引导患者合理排队和拉大队伍间距。各楼层、各诊区、各处置点对就诊患者实行网格化、属地化管理,严格落实“三级筛查”机制,预防交叉感染。各辅检科室和专科诊疗项目开展情况、开窗开机力量安排专人巡查,根据门诊量弹性排班,避免高峰期人群聚集。

2.7 严格执行标准预防,正确实施医务人员个人防护

(1)开展院级、科级、岗位工作人员防疫知识培训和宣教,按岗位性质确定防护标准,确保按照医院发布的医务人员个人防护标准,配置个人防护用品和正确使用,严格落实手卫生^[3]; (2)建立门诊防护用品管理机制,可由门诊部统筹管理,每天发放给门诊内工作的所有科室和人员,也可实行科室自主管理机制,自主领用以保障本科室所属人员; (3)根据新冠肺炎循证医学研究进展,对消化科、耳鼻喉科、口腔科、儿科、眼科门诊,按照呼吸门诊标准进行个人防护。

2.8 严格落实消毒清洁和疫情管理

(1)门诊根据医院下发的方案,制订《新型冠状病毒疫情期间门诊清洁消毒技术指导方案》,依托物业人员和门诊部工作人员,对门诊诊疗区域内普通诊区、辅助检查科室诊区、重点诊区、公共区域和设施设备进行不同的清洁消毒; (2)指定门诊感染控制联络员专项开展技术培训和督查工作; (3)强化疫情管理和信息畅通,对接诊过的疑似病例和确诊病例开展流行病学调查,接触者严格隔离观察,接触区域物品严格终末消毒。

2.9 开展患者宣教

对患者发布《防控新型冠状病毒肺炎期间就医告知》,引导其正确就诊;在门诊以发放宣传单、张贴海报、电子屏播放等形式宣传新冠肺炎公众防御知识、手卫生、咳嗽礼节等健康宣教内容。

2.10 调配人员保障物资

(1)确保充足人力,在疫情期间,门诊部工作人员可能部分被隔离出现人员短缺,门诊部主任必须掌握

人力情况,及时向医院申请补充人力; (2)人员岗位统筹,尤其是承担预检分诊的医生和护士必须经过专业培训,有较强的工作责任心,工作态度严谨,能够正确、规范分诊,及时判断患者病情^[8]; (3)指定专人管理和保障物资,按照《关于“新冠肺炎”防控期间临床科室防护物资领用管理的通知》,确保门诊各项工作保障物资到位。

2.11 加强科室人员管理和心理支持

(1)严格落实《关于进一步加强新型冠状病毒肺炎防控期间医院工作人员管理的通知》要求,在门诊工作量增加的情况下,指定专人按时落实“日报告、零漏报”和直报制度; (2)门诊是高位科室,发现工作人员密切接触疑似病例或确诊病例,立即按照院内诊疗预案组织会诊、采样、送检、流行病学调查、初筛及隔离等工作; (3)加强对所属人员及家庭的心理支持^[9],管理好微信工作群,不擅自发布不实信息,坚决不信谣、不传谣、不过度恐慌。

2.12 专人督导促三个目标达成

制定包括4个一级指标、17个二级指标、49个三级指标的《新型冠状病毒感染肺炎防控督查表》,安排专人每天督查落实情况,确保门诊“人员零漏检、病例零漏报、工作人员零感染”目标实现。

3 小 结

当前疫情防控形势处于关键期,疫情防控效果决定着疫情防控拐点时间,门诊管理者必须严把门诊这个医院第一关,把疫情防控作为近期首要任务、中心任务,切实压责任,形成人人防控,防控人人,人防人控的防控机制;实施群策群防,互联互通网格化管理模式;实行属地责任制、主管负主责;实行个人、小组、科室、总支、机关和全院层级工作报告制度,并实行责任追究制,个人对组织负责,主动报告情况,下级对上级负责,每天汇报单位和人员往来、防疫和健康情况,主动跟进、主动作为,对所属人员所在城市、位置要真实掌控,防止失联失管。特别是要抓好四个结合: (1)防控与工作相结合,以防控为主,工作总体推进,统一调配,以大事大局为重; (2)严管与厚爱相结合,关心爱护部属,把严管体现在爱护之中,严格留居观察标准,但是留居观察不等于休假,不单是个人的事情,要一对一的咨询,服务与指导,一人不缺,一家不少,一人不漏抓好情况登记; (3)部署号召与细致落实相结合,防止走过场,挂空挡,留死角,若明若暗,似是而非,科室主任、护士长、党员、组长、骨干要深入一线,到底到边,亲历亲为,一抓到底,确保实效; (4)防控与教育宣讲相结合,思想上高度重视,态度上认同贴合,行动上快速坚决。总之,疫情防控是大事,落实策略重实效。

参考文献

[1] 国家卫生健康委员会. 2020年第1号 中华人民

- 共和国 国家卫生健康委员会公告[EB/OL]. (2020-01-21)[2020-02-04]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-01/21/content_5471158.htm.
- [2] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制. 肺炎机制发〔2020〕9 号 关于印发近期防控新型冠状病毒感染的肺炎工作方案的通知[EB/OL]. (2020-01-27)[2020-02-04]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/28/content_5472795.htm.
- [3] 国家卫生健康委办公厅, 国家中医药管理局办公室. 国卫办医函〔2020〕103 号 新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案(试行第五版)[EB/OL]. (2020-02-04)[2020-02-08]. <http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-02/05/5474791/files/de44557832ad4be1929091dcbcfca891.pdf>.
- [4] 国家卫生健康委办公厅, 国家中医药管理局办公室. 国卫办医函〔2020〕77 号 新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案(试行第四版)[EB/OL]. (2020-01-27)[2020-02-04]. <http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/28/5472673/files/0f96c10cc09d4d36a6f9a9f0b42d972b.pdf>.
- [5] 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)[2020-01-29]. https://www.thepaper.cn/news_Detail_forward_5674173.
- [6] 国家卫生健康委办公厅. 国卫办疾控函〔2020〕80 号 新型冠状病毒感染的肺炎防控方案(第三版)[EB/OL]. (2020-01-28)[2020-02-04]. <http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/29/5472893/files/2efb7f97b77d42d6bf4baba8569ac73c.pdf>.
- [7] 何志芳, 李玲. 放射科应对新型冠状病毒感染疫情期间病人检查流程及医务人员防护[J/OL]. 护理研究: 1-2[2020-02-10]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/14.1272.R.20200203.1435.002.html>.
- [8] 张丹, 余媛, 陈军华, 等. 大型综合医院发热门诊新型冠状病毒感染预检分诊管理实践[J/OL]. 护理研究: 1-2[2020-02-10]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/14.1272.R.20200203.1437.004.html>.
- [9] 心理咨询师: 疫情面前, 心理防御同样重要[Z/OL]. (2020-01-29)[2020-01-30]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1656992905781469437&wfr=spider&for=pc>.

(收稿日期: 2020-01-28 修回日期: 2020-02-10)