

# 新型冠状病毒感染性肺炎流行期间综合医院门诊管理探讨

熊彬, 苟晓燕, 邓晓燕, 江京霖, 彭静, 钟红玲, 张玲<sup>△</sup>

(陆军军医大学附属西南医院门诊部, 重庆 400038)

**[摘要]** 目前新型冠状病毒感染的肺炎疫情在全国蔓延, 病例数仍在攀升。综合性医院门诊是开展救治的一线战场, 但因病源复杂, 人员密集, 门诊也是病毒防控的重点及难点区域。该院为大型三级甲等综合医院, 疫情流行期间, 医院门诊启动了“关隘式”患者筛查流程和一系列应急管理措施, 通过强化内部组织管理, 规范医务人员个人防护, 严格患者筛查梳理, 实时管控诊区秩序及患者就诊过程等措施, 旨在切实把好门诊防护关, 避免门诊交叉感染, 确保医患安全, 遏制新型冠状病毒在院内传播。目前门诊运转良好, 无新型冠状病毒交叉感染病例发生, 效果显著。

**[关键词]** 新型冠状病毒; 肺炎; 交叉感染; 门诊部, 医院

**[中图分类号]** R511, R197.32

**[文献标识码]** B

**[文章编号]** 1671-8348(2020)14-0-0

2019年12月以来, 湖北省武汉市陆续发现了多例新型冠状病毒感染的肺炎患者, 随着疫情的蔓延, 我国其他地区及境外也相继发现了此类病例, 目前国内确诊病例数仍在攀升。新型冠状病毒感染者以发热、乏力、干咳为主要表现, 重症者快速进展为急性呼吸窘迫综合征、脓毒症休克、难以纠正的代谢性酸中毒和出凝血功能障碍, 甚至死亡<sup>[1]</sup>。

当前举国上下正在进行一场阻击新型冠状病毒疫情的攻坚战。重庆毗邻湖北, 渝东南与鄂西北接壤, 两地人员流动较大, 疫情期间有大量从鄂返渝人员, 导致目前疫情严峻。截至2020年2月4日12:00时, 重庆市累计报告新型冠状病毒感染的肺炎确诊病例344例<sup>[2]</sup>。全市已启动重大突发公共卫生事件一级响应, 全面开展新型冠状病毒疫情防控工作。综合性医院门诊既是开展救治的一线战场, 但也是病毒防控的重点及难点区域。2003年的严重急性呼吸综合征(SARS)防治回顾显示, 医务人员感染主要是门诊和收治SARS患者的病室医护人员<sup>[3]</sup>。本院为重庆市主城区三级甲等医院, 日均门诊量1万余人次, 病源复杂, 门诊集中了患者院前诊疗所有流程, 人员密集, 是病毒扩散传播的高危区域。为有效降低新型冠状病毒在院内的传播风险, 确保门诊医务人员及就诊患者的身体健康, 本院门诊严格落实国家卫生健康委员会印发的《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)》指示要求, 结合自身实际情况, 采取了“关隘式”筛查流程和一系列应急管理措施, 旨在规范医务人员行为, 加强患者就诊管理, 切实做好院内感染防控<sup>[4]</sup>。现报道如下。

## 1 强化内部管理

打铁还需自身硬, 科学严谨的内部管理是确保非常时期医院高效、有序运转, 保障医患个人防护安全

的关键。本院门诊在院党委的坚强领导及临床科室的密切协同下, 启动了一系列措施, 包括: (1)完善组织架构, 责任到人。由院领导挂帅, 成立门诊新型冠状病毒防治领导小组, 全面负责门诊防控各项措施的制订及统筹安排, 下设协调保障办公室、会诊专家组、应急处置组、安全保障组, 各行其职。①协调保障办公室, 主要承担机关各处室的对接、临床科室等对外相关事务的协调, 以及针对内部人员的岗位调配、物资供给及其他后勤保障任务; ②会诊专家组, 从呼吸、重症、影像、检验等科室抽组成立会诊专家组, 负责疑似病例的再鉴别; ③应急处置组, 由军务、设备科、感控科、汽车分队等部分组成, 承担紧急事件的处置; ④安全保障组, 其职能是加强门诊就诊患者及周围环境的管理, 包括劝阻不必要的陪伴进入、维持就诊秩序、患者及车辆的疏散等。(2)做好个人防护, 安全到人。在SARS暴发期间, 医院工作人员感染占广东省全部SARS病例的20%以上<sup>[5]</sup>。门诊工作人员身处一线, 做好个人防护既是保护个人, 也是保护患者, 重要性不言而喻。本院在疫情之初立即启动了门诊工作人员个人防护培训, 包括出诊医生、护理人员、保障人员, 确保100%人员覆盖, 全员考核过关, 对考核不通过者暂不安排上岗。本院主要采用视频授课、分批次、分时间段专家指导练习及考核, 确保每个工作人员掌握基本防护知识。并做好各岗位的防护巡查, 及时纠正出现的防护不当。需要提出的是, 非常时期不建议大规模集中培训。(3)掌握人员动态, 实时监管。因正值春节假期, 工作人员本身也不排除有可疑接触史。本院门诊对所辖人员动态进行严密梳理、逐一登记上报, 对湖北疫区休假人员要求暂缓归队, 对重庆主城以外归队人员要求在家隔离15d, 劝告在岗人员避免工作需要以外的出行。此外, 对全员进行实时监

测,每天上报体温及身体状况。(4)加强人文关怀,体现组织温暖。包括医务人员在内的门诊工作全员既是战士,也是社会普通一员,面对疫情同样有恐慌不安。本院门诊成立人文关怀组,做好疫情休假、在家隔离人员的安抚工作,对在岗人员做好心理疏导。同时及时收集个人及家庭困难并积极回应,对合理要求由组织及时帮助解决,合理调配人力资源和班次安排,避免医务人员过度劳累。工作期间提供营养膳食,增强医务人员免疫力。

## 2 完善门诊就诊管理

因本院未被列为新型冠状病毒感染性肺炎定点收治医院,在特殊时期,本院将门诊大楼隔离为三部分:普通门诊、急诊、发热门诊,关闭其间通道及其他进出口,暂停地下停车场直通门诊楼的电梯,门诊只留进出的1、2号门。本文重点介绍普通门诊就诊流程的建立。(1)加强院内指引。在患者入院到门诊入口途经醒目处树立标识标牌,分流发热门诊及急诊患者。另在门诊入口、车库出入口等醒目处张贴《就诊患者告知书》,附链接二维码,患者通过扫描二维码获悉告知书,内容包括门诊就诊流程图、临床及检查检验等科室楼层分布及就诊注意事项。在门诊楼内新增各类路标,减少患者停留,尽快到达就诊科室。(2)加强门诊入口病员筛查及管理。在门诊门口处设立检查站,检查站职能包括:①规劝不必要的家属进入门诊,对需要家属帮助完成就医的患者,限制1名家属陪同,以减少门诊人员聚集。②检测进入门诊的人员体温,询问其是否来自疫区,2周内是否接触过疫区人员或确诊及疑似患者,体温高于37.3℃的患者建议其沿指示牌指引到发热门诊就诊,体温正常且无疫情接触史者进入门诊就诊。③因新型冠状病毒感染者可能仅表现为干咳、乏力等症状,患者体温正常,甚至无呼吸道症状,而表现为腹泻、乏力等消化道症状,对有典型症状但未发热的患者建议其到发热门诊进行筛查<sup>[6]</sup>。(3)加强候诊区及诊区的管理。①调整门诊布局,对呼吸科、消化科、儿科、耳鼻喉科进行隔离管理,工作人员按照发热门诊要求,个人防护包括圆帽、N95口罩、工作服、护目镜、乳胶手套、隔离衣、防护服及鞋套。规范以上诊区患者活动范围,减少交叉感染可能。②实时控制各科室门诊候诊人数,减少人员聚集,当等候区人数超出设定数量时,由诊区护士反馈至挂号室及设置在入口的检查站,控制人员进入。③保持候诊及诊室卫生。关闭中央空调,开窗通风,每天两次进行消毒处理,诊区内摆放免洗手消毒液;④保持诊区秩序井然。每个诊区的导诊人员负责维护诊区秩序,使用临时警戒带隔离医患及患者之间

的距离(>1 m),落实一患一诊室,并加强诊区人员活动管理,非就诊需要尽量避免诊区间穿行。因特殊时期,患者及家属等候时容易出现烦躁情绪,导诊人员还需做好患者的安抚工作,对无理滋事者及时联系应急处置组处理,避免不良情绪扩散。

## 3 小 结

当前新型冠状病毒疫情仍极其严峻,综合医院门诊既是防治新型冠状病毒的第一哨口,也是发生交叉感染的高危区域。切实把好门诊防护关,是降低院内感染率,确保医患安全,遏制病毒院内传播的关键。

## 参考文献

- [1] 国家卫生健康委办公厅,国家中医药管理局办公室. 新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案(试行第四版)[OB/OL]. (2020-01-27)[2020-02-04]. <http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/28/5472673/files/0f96c10cc09d4d36a6f9a9f0b42d972b.pdf>.
- [2] 重庆市卫生健康委员会. 截至2020年2月4日12时重庆市新型冠状病毒感染的肺炎疫情情况[OB/OL]. (2020-02-04)[2020-02-04]. <http://wsjkw.cq.gov.cn/tzgg/20200205/252088.html>.
- [3] 姜素椿,魏华,王治. 严重急性呼吸综合征医院感染的防治[J]. 中华医院感染学杂志,2003,13(5):401-403.
- [4] 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)[OB/OL]. (2020-01-22)[2020-02-04]. [http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/23/content\\_5471857.htm](http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/23/content_5471857.htm)
- [5] WANG M, DU L, ZHOU D H, et al. Study on the epidemiology and measures for control on severe acute respiratory syndrome in Guangzhou city[J]. Zhonghua Liu Xing Bing Xue Za Zhi,2003,24(5):353-357.
- [6] 靳英辉,蔡林,程真顺,等. 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]. 解放军医学杂志. (2020-02-02)[2020-02-04]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/11.1056.r.20200201.1338.003.html>.

(收稿日期:2019-12-18 修回日期:2020-02-02)