

# 二级医院门诊新型冠状病毒肺炎疫情防控管理\*

王帅颖<sup>1</sup>, 刘琴<sup>1△</sup>, 栾涛<sup>2</sup>, 王自龙<sup>3</sup>

(1. 昆明医科大学第三附属医院, 云南昆明 650118; 2. 昆明医科大学第二附属医院, 云南昆明 650101; 3. 安徽省马鞍山市当涂县人民医院, 安徽马鞍山 243100)

**[摘要]** 新型冠状病毒肺炎(简称新冠肺炎)作为新发传染病,我国已将其纳入乙类传染病,采取甲类传染病防控管理。在综合医院应对疫情防控工作中,门诊是首要关卡。该文总结了某二级综合医院门诊新冠肺炎疫情期间防控工作部署和管理经验,旨在为类似医疗机构门诊及基层医院疫情防控提供借鉴。

**[关键词]** 新型冠状病毒肺炎; 门诊; 医院; 防控; 疫情

**DOI:**10.3969/j.issn.1009-5519.2020.19.001 **中图分类号:**R194;R511

**文章编号:**1009-5519(2020)19-0001-04 **文献标识码:**A

## Prevention and control management of COVID-19 in outpatient department of second-class hospital\*

WANG Shuaiying<sup>1</sup>, LIU Qin<sup>1△</sup>, LUAN Tao<sup>2</sup>, WANG Zilong<sup>3</sup>

(1. the Third Affiliated Hospital of Kunming Medical University, Kunming, Yunnan 650118, China; 2. the Second Affiliated Hospital of Kunming Medical University, Kunming, Yunnan 650101, China; 3. People's Hospital of Dangtu, Maanshan, Anhui 243100, China)

**[Abstract]** Coronavirus disease 2019(COVID-19) is a new infectious disease. China has enrolled COVID-19 in class B infectious diseases, and the prevention and control management of class A infectious diseases has been adopted. Outpatient department is the primary level of the epidemic prevention and control in general hospitals. This paper summarized the experience of deployment and management in the prevention and control of COVID-19 in the outpatient department of a second-class hospital, in order to provide reference for epidemic prevention and control of outpatients in similar medical institutions and primary health care institutions.

**[Key words]** COVID-19; Outpatient department; Hospital; Prevention and control; Epidemic

2019年12月以来,湖北省武汉市陆续发现多例新型冠状病毒感染患者。随后,国内其他地区和部分国家也相继出现此类病例。2020年1月12日,世界卫生组织(WHO)正式将造成肺炎疫情的新型冠状病毒命名为2019-nCoV(2019新型冠状病毒)<sup>[1]</sup>,1月20日,国家卫生健康委员会将2019-nCoV感染的肺炎(简称新冠肺炎)纳入乙类传染病,采取甲类传染病的预防、控制措施<sup>[2]</sup>。全国抗疫工作已初见成效,新增确诊人数大幅下降,多地逐渐降低应急响应级别。医院门诊是患者就诊的第一通道,人群密集,因此也是病毒传播的高危区域。疫情防控关键时期,加强门诊防控管理至关重要。安徽省马鞍山市当涂县人民医院为二级甲等综合医院,也是该县新冠肺炎患者唯一定点收治医院,年门诊量42万人,向下辐射乡镇卫生院和村卫生室,向上与三级医院对接,承担了该县医疗救治的重任。根据《医疗机构传染病预检分诊管理办法》,为避免患者就医时发生交叉感染的风险,该院于2020年1月22日新设独立的预检分诊处,位于该院门诊前广场,并实行医护人员24h值班制,专人专岗。截止2020年3月6日,该县仅确诊1例新冠肺炎患者且已治愈出院。现将疫情期间当涂县人民医院

防控工作汇总如下,旨在为其他医疗机构门诊及基层医院防疫工作提供参考。

### 1 门诊各区域严格组织管理

**1.1 出入口管理** (1)关闭医院3个出入口中的北门、南门出入口,只开放西门(正门)出入口,并实行1个入口和1个出口通道的封闭式管理模式,严格管理进出人群;(2)西门入口处设立初次入院体温监测点,由身穿标准隔离服的工作人员使用红外线测温仪进行体温测量,凡进入医院的人员(包括就诊患者、陪护人员、医院工作人员)一律进行初次体温测量;(3)所有就诊患者经初次体温测量后,无论体温是否正常,都前往预检分诊处进行二次体温测量;(4)医院入口处设立醒目、清晰的引导标识语;(5)西门监测人员、安保人员实行24h轮班制;(6)发热门诊的设立相互隔离分开的2个通道,医务人员专用通道位于北侧并设缓冲区,发热患者通道位于南侧;(7)维持就诊人员有序前行,提倡走楼梯通行;(8)新增地标指引箭头,引导患者正确就医。

**1.2 预检分诊处** (1)于门诊前广场设立预检分诊处,位置独立,便于转运,通风良好,标识醒目且清晰;(2)实行24h值班制,专人专岗,每日做好物品交接工

\* 基金项目:云南省教育厅科学研究基金资助项目(基金号2020Y0132)。

作者简介:王帅颖(1994—),护士,硕士研究生在读,主要从事临床护理与护理管理研究。△ 通信作者,E-mail:2430775851@qq.com。

作;(3)配备一次性医用口罩、体温计、快速手消毒液、病历本、发热患者预检分诊登记本等;(4)医护人员按照国家相关文件要求和医护人员个人防护标准<sup>[3-4]</sup>,根据实际情况,穿着工作服、一次性隔离衣、外科口罩、一次性工作帽、一次性乳胶手套、鞋套等;(5)使用红外线测温仪监测所有患者体温,必要时使用水银体温计再次精确测量;(6)所有就诊患者必须于预检分诊处测量体温,体温正常者发放病历本,由医护人员在病历本首页记录体温测量结果,患者凭病历本方可挂号就诊。若患者体温大于或等于 37.2℃,则由专人带领患者前往发热门诊,且医护人员在发热患者登记本上记录该患者基本信息;(7)对未佩戴口罩的患者发放一次性医用口罩,若发现口罩佩戴不正确者,给予纠正,使其正确佩戴口罩。新冠肺炎疫情期间该院门诊患者就诊流程见图 1。

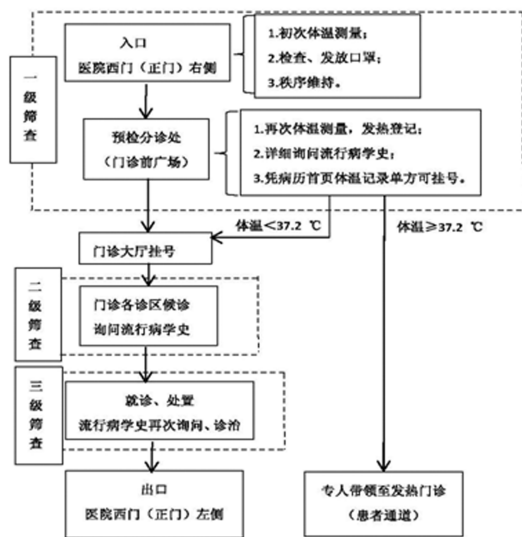


图 1 新冠肺炎疫情期间该院门诊就诊流程

**1.3 门诊内科及外科诊疗室** (1)门诊排队等候要求间隔 1.5 m,实施限流、分区;(2)维持就诊患者有序前行,提倡走楼梯通行;(3)根据国家相关文件要求和科室实际情况,医护人员穿着工作服、一次性隔离衣、一次性圆帽、一次性外科口罩,必要时戴一次性乳胶手套;(4)诊疗室每日清洁、消毒,开窗通风,加强空气对流;(5)诊疗室门口等候区由护士进行二次分诊,避免患者聚集,确保“一医一患一诊室”。

**1.4 门诊其他诊疗室** (1)因五官科、口腔科诊疗工作交叉感染风险较高,已全面停诊,仅限于接诊急诊患者,如头面部外伤、咽喉部异物、颌面部间隙感染等;(2)康复医学科、康复治疗大厅和针灸推拿门诊患者聚集程度高,为避免交叉感染,暂时停诊;(3)普通、无痛内镜和喉镜检查停止预约,仅接诊消化道、喉部异物等急症患者,暂停 13C 呼气试验检测;(5)除停诊室外,其他门诊(含儿科)常规开诊,具体防控要求与内、外科诊疗室一致;(6)门诊儿科诊疗室除执行上述防控要求外,严格执行三级询问筛查,即:预检分

诊处、诊疗区二次分诊、门诊儿科诊疗室。

**1.5 发热门诊** (1)增加诊疗室数量,并分为特殊诊疗室和普通诊疗室,特殊诊疗室用于接诊新冠肺炎可能性较大的患者,普通诊疗室用于接诊新冠肺炎可能性较小的患者,并在不同诊疗室门口设醒目标志;(2)医护人员做好防护,穿着工作服、一次性隔离衣、一次性圆帽、一次性外科口罩、护目镜、防护面罩、一次性乳胶手套、一次性鞋套;(3)诊疗室每日清洁、消毒,开窗通风,加强空气对流;(4)做好发热门诊登记、留观工作,采用马鞍山市“数字疫控”发热门诊管理系统,详细记录所有患者相关信息;(5)独立增设 24 h 自助挂号机、收费处和药房,缩短患者就诊时间;(6)发热患者血常规检查均在急诊科检验室完成,影像学检查,包括计算机断层扫描(CT)和胸片,均以绿色通道方式优先检查;(7)采用信息化系统,实行医院与社区闭环管理;(8)所有就诊患者返家后居家隔离 2 周,如有不适及时就诊。新冠肺炎疫情期间该院发热门诊就诊流程见图 2。

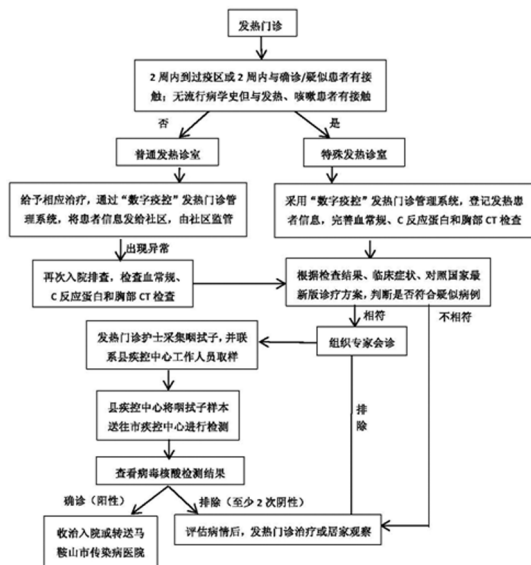


图 2 新冠肺炎疫情期间该院发热门诊就诊流程

**2 门诊各区域环境及物品消毒管理**

(1)门诊区域严格按照最新版本《医院感染预防与控制标准操作规程》《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》《医院空气净化管理规范》《医疗废物管理条例》等的要求,开展门诊普通诊间、公共区域、设备设施等的清洁消毒工作;(2)每次消毒后详细登记,包括执行时间和执行人,由各科护士长监督落实情况;(3)由院领导带队,指导隔离病房、留观病房清洁与消毒防控工作,发动全院志愿者每日开展感染科清洁与消毒工作。

**3 严格管理就诊患者排查工作**

**3.1 加强流行病学询问** 所有入院就诊患者均询问流行病学史:(1)发病前 14 d 内有无湖北旅居史、湖北人员接触史;(2)近期是否与新冠肺炎确诊患者有接触史;(3)所在小区、村户有无新冠肺炎确诊患者<sup>[5]</sup>。

**3.2 规范发热门诊转移** (1) 预检分诊与发热门诊, 在诊疗流程上有效衔接; (2) 预检分诊处筛查出的需转移至发热门诊的患者, 应由专人陪同, 并按照指定路线前往发热门诊; (3) 指定路线的划定遵从室外距离最短、接触人员最少的原则。

**3.3 完善实验室检查** 为进一步排查, 避免漏诊可疑患者, 符合以下条件之一者均进行血常规、C 反应蛋白和胸部 CT 检查: (1) 来自湖北或有确诊病例的社区; (2) 曾接触来自湖北或有确诊病例社区的人; (3) 无流行病学史, 但与发热或咳嗽患者有接触史; (4) 有检查意愿。

**3.4 落实闭环管理制度** (1) 经门诊检查排除新冠肺炎, 诊断为其他疾病的患者, 通过马鞍山市“数字疫控”发热门诊管理系统, 及时将信息传送到社区, 由社区落实监管工作。如社区通过监管发现患者有异常变化, 再次安排至发热门诊进行排查; (2) 经门诊检查初步判断为新冠肺炎的患者, 立即安排院内专家会诊, 进行核酸检测, 同时给予积极对症治疗; 如经专家会诊及核酸检测排除新冠肺炎, 则给予患者相应治疗并进入社区监管; (3) 对于核酸检测为阴性, 但临床不能排除新冠肺炎的患者, 应继续留院观察, 隔日再行核酸检测; (4) 2 次核酸检测为阴性、符合解除留观的患者, 在发热门诊管理系统中进行登记, 并进入社区监管。

**3.5 新增收住院的管理条例** 符合以下条件之一者一律收住院(自离开疫区到发病 21 d 内): (1) 来自湖北省或有新冠肺炎确诊病例社区的发热、咳嗽、肺炎患者; (2) 与来自湖北省或有新冠肺炎确诊病例社区的确诊患者有接触的发热患者; (3) 与来自湖北省或有新冠肺炎确诊病例社区的健康者有接触的肺炎患者; (4) 无流行病学史但临床考虑病毒性肺炎的患者。上述患者收入院前须与病区值班医师联系。

#### 4 加强患者宣教内容

(1) 医院官网发布《关于新型冠状病毒肺炎防控期间告患者及家属书》, 引导患者正确就医; (2) 门诊大厅大屏幕滚动播放新冠肺炎防控知识, 包括如何正确佩戴医用口罩、标准的七步洗手法、食品安全、居家隔离等<sup>[6]</sup>; (3) 门诊各诊室候诊区张贴宣传画、设立告示栏, 向患者普及新冠肺炎预防知识; (4) 医院住院部、门诊部各区域外围宣传栏内张贴新冠肺炎防控宣传材料; (6) 向所有就诊患者免费发放医院制作的新冠肺炎防控宣传手册。

#### 5 合理组织和管理工作人员

**5.1 掌握人员动态** (1) 疫情防控期间, 如有职工亲属从外地返家, 并于职工一起居住, 必须到院办公室报备; (2) 所有工作人员每日实时自测体温, 每天上报体温和身体状况; (3) 1 月 24 日开始, 对所有门诊工作人员进行摸排, 制作摸排登记表, 如有湖北接触史(湖北地区往来史、与湖北地区人员接触史), 务必登记报

备。

**5.2 灵活调整班制** (1) 春节期间, 全体工作人员取消春节假期, 随时待命; (2) 从停诊科室抽调医护人员承担预检分诊及发热门诊工作; (3) 根据年龄、工作经验、健康情况, 从全院医护人员中抽调部分医生、护士, 分批次承担普通门诊、发热门诊工作; (4) 成立本院第一应急分队、第二应急分队, 随时处理疫情期间可能发生的紧急事件; (5) 向全院各科室征集志愿者, 支援发热门诊工作, 缓解发热门诊人力资源不足的情况。

**5.3 多形式开展培训** (1) 要求门诊医护人员上岗前必须学习《新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案解读》《新型冠状病毒感染的肺炎院感防控培训》; (2) 登陆“好医生”或“华医网”网络平台, 学习新冠肺炎诊疗方案, 完成考核且合格; (3) 参加继续教育中心举办的防控知识在线培训和考核; (4) 培训门诊医护人员学习正确的穿脱防护用品、戴医用防护口罩等操作, 严格落实手卫生<sup>[7]</sup>; (5) 开展应急演练, 要求门诊工作人员全部参与; (6) 对于门诊的保洁人员、护工等, 由相应的管理团队进行知识培训, 落实手卫生、清洁消毒、医疗垃圾处理等工作的监督执行工作。

**5.4 加强医护人员人文关怀** (1) 对坚守岗位的医护人员做好心理疏导, 对在家隔离的人员加强安抚; (2) 合理安排班次, 调配其他科室人员到门诊工作, 避免门诊医护人员过度疲乏; (3) 食堂提高膳食营养, 餐食单独打包, 增强医院工作人员抵抗力和免疫力。

#### 6 小 结

自新冠肺炎疫情发生以来, 该院高度重视, 发动全院力量, 坚守不同岗位, 齐心协力抗疫。通过对门诊各区域实行科学、合理、严格的管理措施, 加强就诊患者排查工作, 避免漏诊、误诊, 严格落实清洁、消毒措施, 加强防控知识宣传力度, 灵活调配医护人员工作, 重视医护人员身心健康, 同时采用信息化系统, 实行医院与社区闭环管理, 整体防控工作取得良好成效。

#### 参考文献

- [1] WHO. Surveillance case definitions for human infection with novel coronavirus(nCoV) [Z/OL]. 2020-01-15[2020-01-30], [https://www.who.int/internal-publications-detail/surveillance-casedefinitions-for-human-infection-with-novel-coronavirus-\(ncov\)](https://www.who.int/internal-publications-detail/surveillance-casedefinitions-for-human-infection-with-novel-coronavirus-(ncov)).
- [2] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 中华人民共和国国家卫生健康委员会公告 2020 年第 1 号 [Z/OL]. 2020-01-20[2020-03-16], <http://www.nhc.gov.cn/jkj/s7916/202001/44a3b8245e8049d2837a4f27529cd386.shtml>.
- [3] 国家卫健委办公厅. 关于进一步加强县域新型冠状病毒感染的肺炎医疗救治工作的通知 [Z/OL]. 2020-01-28[2020-03-16], [http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/29/content\\_5472891.htm](http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/29/content_5472891.htm).
- [4] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 解读《近期防控新型冠状病毒感染的肺炎工作方案》 [Z/OL]. 2020-01-28[2020-03-16], [http://www.gov.cn/jishi/202001/28/content\\_5472891.htm](http://www.gov.cn/jishi/202001/28/content_5472891.htm).

tp://www.gov.cn/zhengce/2020-01/28/content\_5472808.htm.

- [5] HUANG C, WANG Y, LI X, et al. Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China[J]. Lancet, 2020(20):30183-30185.
- [6] 侯曼, 廖秀梅, 王辉. 多元化服务在门诊就诊患者中的应用[J]. 护理管理杂志, 2016, 16(4):297-299.

- [7] 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号关于印发新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案(试行第五版)的通知[Z/OL]. 2020-02-04[2020-03-16], [http://www.gov.cn/zhuanti/2020-02/05/content\\_5474791.htm](http://www.gov.cn/zhuanti/2020-02/05/content_5474791.htm).

(收稿日期:2020-03-09 修回日期:2020-03-21)