

DOI: 10.11997/ntcwm.202003010

新型冠状病毒肺炎疫情防控期间医院护理人力资源管理实践

邱莹¹, 莫蓓蓉², 刘萍¹, 刘贤亮¹, 刘要伟¹

(华中科技大学协和深圳医院 1. 护理部; 2. 院长室, 广东 深圳, 518052)

摘要: 面对突发公共卫生事件, 如何建立迅速的反应机制, 制定完善的应急方案, 尤其是护理人力资源的应急管理, 成为医院顺利完成救治任务的前提。本文探讨了新型冠状病毒肺炎疫情防控期间医院护理人力资源应急管理策略。医院管理部门应充分发挥护理管理职能, 科学调配人力、统筹安排、强化业务培训、加强护士心理疏导等, 保障护理工作高效进行。

关键词: 新型冠状病毒肺炎; 公共卫生; 人力资源; 护理管理

中图分类号: R 192.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 2096-0867(2020)03-0001-03

2020年1月21日, 国家卫健委发布1号公告, 将新型冠状病毒肺炎纳入传染病防治法规定的乙类传染病, 但采取甲类传染病的预防、控制措施, 同时将其纳入检疫传染病管理^[1]。新型冠状病毒肺炎流行给我国乃至全球的公共卫生带来巨大挑战。面对突发公共卫生事件, 如何建立迅速的反应机制、制定完善的应急方案, 尤其是护理人力资源的应急管理, 成为了医院顺利完成救治任务的前提。本院为三级甲等综合医院, 承担着发热患者排查工作、疑似患者的隔离救治工作、高危人群采样及流行病学调查工作, 也不断增派人员支援疫区。医院护理部响应及时、反应迅速, 充分发挥管理职能, 科学调配、动态调整、强化培训、激励支持, 发挥护理人力最大效能, 确保防治工作进行顺利。

1 护理管理系统

1.1 护理指挥系统

以分管护理的副院长为首, 与护理部及科护士长组成三级疫情防控管理系统, 全院护理人力资源由护理部统一调配, 科护士长监督、落实各病区疫情防控工作^[2-3]。

1.2 完善相关制度和流程

对预检分诊、发热门诊和隔离观察病区的相关制度和流程进行梳理, 根据医院感染防控要求, 重新制定预检分诊流程、发热门诊患者入院流程、隔离观察病区患者解除隔离流程、隔离观察病区患者确诊新型冠状病毒肺炎转院流程、普通病区患者转隔离观察病区转科流程、标本送检流程等。科室对家属发放探视卡, 分别在预检分诊处、出入院处、病区入口处以及病房内进行宣教, 劝离多余

家属及陪护。同时对家属及陪护人员进行体温检测, 询问相关流行病史并进行登记。

1.3 评估各病区护理工作量并集中调配护理人力资源

首先实现科内人力资源调配, 其次进行跨科护理人力资源调配, 最后在医院的支持下, 因春节前外科住院患者量骤减, 将外科系统各科室进行整合, 重新核算护理人力需求, 集中进行护士调配, 为发热门诊、感染科、呼吸科、ICU等做好人力储备。

1.4 成立“抗疫护理先锋队”

严格把控素质关, 根据护士职称、工作年限、专业技术水平、健康状况等条件建立3个梯队, 先锋队支援抗疫一线, 调配到发热门诊、感染科、呼吸科、ICU等, 感染病区和发热门诊每天两次上报患者量、日诊疗量等, 根据上报数据动态协调先锋队人员轮换, 每一梯队在2周医学观察后再次待命支援抗疫一线。

1.5 根据疫情需要科学调配、重点保障、动态调整

人员配置讲究层级搭配, 弹性排班, 合理安排休假。由护理部牵头监管全院工作人员每日体温, 员工在信息化平台及时填报体温, 护理部发现发热人员后立即督导排查, 积极进行人力调配; 普通病区发现阳性患者后, 密切接触的护理人员强制隔离2周, 则护理部从全院调配相关科室工作经验的护士进行支援。医院新增1个感染病区, 调配护理先锋队队员及有感染科工作经验护理人员进行支援。

1.6 高效利用门诊护理人力

因春节期间门诊大多停诊, 只保留急诊。节后疫情爆发, 根据当前疫情防控形势及上级防控

部署,经院领导批准,门诊继续停诊。本院拥有院办院管的24家社区健康服务中心,覆盖南山区居民近38万人,疫情期间居家隔离人口众多。护理部集中门诊护理人力联合社区健康服务中心护士,走进社区进行高危人群采样及流行病学调查,助力疫情防控工作。

2 护理人员多维度培训

2.1 新型冠状病毒肺炎相关知识培训

新型冠状病毒肺炎疫情爆发后,国家卫生健康委员会陆续发布六版《新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案》^[4],不断对诊疗方案进行修订。护理部积极组织全院护理人员通过线上等方式认真学习新冠肺炎相关知识,多途径进行培训及考核,确保护理人员充分掌握新型冠状病毒肺炎流行病学特征、诊疗标准、病情观察和护理重点、防护要求、病毒灭活条件等相关知识并及时更新。

2.2 规范护士行为、强化隔离防护、严防院内传播

因新型冠状病毒肺炎传染性强,医院将消毒隔离作为培训重点,组织全体护士学习《广东省医疗机构感染预防与控制108个流程指引》^[5],完善医院感染管理相关制度与流程,制作医院感染防护指引。请医院感染管理科对消毒液的配置、消毒剂的选择、消毒范围、消毒方式、消毒时间、自我防护、隔离病区的管理等知识进行专门培训,定期对护理人员进行考核及指导,规范护士行为,严格执行医院感染管理,严防护理人员感染和院内传播。

2.3 情景演练、强化培训、重点保障

对于预检分诊、发热门诊和隔离观察病区等防控重点岗位护理人员,有针对地开展情景演练培训。情景包括发热门诊的分区与布局、发热门诊的进出流程、接诊疑似新冠肺炎患者的处置流程及应急预案、隔离病房的分区与布局、接触患者分泌物及血液体液、呕吐物的处理、穿脱个人防护用具、隔离技术操作等。情景演练之后由护士长进行考核,确保人人过关。

3 加强护士心理疏导、提供支持和保障

3.1 加强护士心理疏导

新型冠状病毒肺炎疫情防控期间,护理人员尤其是防控一线人员的心理承受着巨大压力,工作强度大、担心被感染、防控物资短缺均可能导致其情绪不稳定。护理部组织各科护士长成立关心关爱小组,主动了解防疫一线护理人员情绪状态,增进

理解和支持,及时进行心理干预及疏导,使护士们能正确对待疫情,不恐慌,以积极的心态投入工作。对抗疫先进事迹进行报道,鼓舞士气,缓解压力。

3.2 全方位提供支持保障

关心护士生活及家庭困难并协助解决,护理部与设备、采购部门联合为一线提供充足的物资保障,联动后勤管理部门为防疫一线护士安排温馨住宿、膳食部定制可口饭菜,保障生活质量,免费为一线职工提供停车位,工会定期发放慰问品。

4 小结

此次突发公共卫生事件对卫生行业人力资源管理提出了极其严峻的考验。本院在应对此次突发事件时反应迅速,科学、灵活的护理人力资源管理确保了应急工作的顺利进行。应对突发公共卫生事件应急护理人力资源管理应基于护理工作量的合理评估,实行弹性排班,保证护士战斗力,尽量避免频繁更换班次及浪费物资。医院护理部将不断总结经验,进一步提高应急护理服务能力,完善突发事件护理服务流程,健全公共卫生突发事件培训体系以及护士能力评估指标,建设完备的护理人力储备制度,提供高质量人力资源保障。

利益冲突声明:作者声明本文无利益冲突。

参考文献

- [1] 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[EB/OL]. (2020-01-20)[2020-02-20]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-01/21/content_5471158.htm.
- [2] 孙焕杰, 郭桂秀, 高国清. 突发疫情的护理应急管理[J]. 中国护理管理, 2010, 10(11): 83-86.
- [3] 梁晓燕, 李娟, 陆皓, 等. 突发公共卫生事件成批伤员院内救护的组织与管理[J]. 护理学杂志, 2014, 29(2): 4-6.
- [4] 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(试行第六版)的通知[EB/OL]. (2020-02-18)[2020-02-28]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s7653p/202002/8334a8326dd94d329df351d7da8aefc2.shtml>.
- [5] 广东省新冠肺炎防控指挥办医疗救治组. 关于印发广东省医疗机构感染预防与控制108个流程指引的通知[EB/OL]. (2020-02-15)[2020-02-28] http://wsjkw.gd.gov.cn/zwyw_bmwj/content/post_2901074.html.

(本文编辑:黄磊)