

# 新型冠状病毒感染防控背景下发热门诊留观病房管理

徐晓莉

盐城市第三人民医院(北院)97病区, 江苏 盐城 224000

**摘要:**目的:分析了新冠病毒感染背景下医院发热门诊留观病房的护理管理措施。方法:参照制定的《新型冠状病毒肺炎诊疗方案》并结合以往的发热门诊留观病房管理经验制定了具体的管理措施,内容主要包括设置专职管理岗位,优化工作流程,对护理及保洁人员进行培训,对患者实施环境护理、人员管理以及心理护理等工作。结果:所有就诊患者都得到了科学有效的救治,控制住了高风险患者的流动,切实保障了人民群众的生命安全。结论:面对新冠肺炎疫情所带来的冲击,医院发热门诊的留观病房需要做好病房管理工作,之后还应当对就诊患者实施全方位、立体化的护理服务,从而切断病患之间的传染渠道,帮助其早日康复。

**关键词:**新冠病毒感染;发热门诊;留观病房;管理

新冠肺炎是建国之后危害最大、影响最深远的急性传染性疾病。根据各地汇总上来的情况可知,即便是无症状感染者,也会在感染病毒后成为新的传染源,而发热则是患者感染病毒后的典型症状,因此需要做好发热病人以及医院发热门诊留观病房的管理工作。

## 1 就诊流程管理

首先需要增加发热门诊的留观病房数量。一开始,患者在就诊过程中会选择在诊区停留来等待自己的检查结果,也有部分家近的患者会选择在等待的时间自行离院,这种做法不仅会造成院内的交叉感染,而且会有可能造成疫情在社会上的大面积扩散。基于以上局面,我院领导在经过统筹规划后在发热门诊旁边新开设了17个单间留观病房,主要负责接待症状显著,但又没有形成明确诊断结论的新冠肺炎疑似病例。17个病房中,有1间病房配备了较为完善的急诊抢救设备和抢救药品,主要用于重症新冠肺炎患者的应急处置。

其次需要设置专职的留观病房管理岗位。自新冠肺炎疫情爆发开始,我院发热门诊的留观病房便设置了专职的管理人员。具体安排了2名护士负责患者的导诊、标本采集、病情观察和健康教育工作。之后安排了1名护士专门负责取报告、取药、运送患者的标本。最后还安排了2名保安负责维持就诊现场的秩序,主要就是候诊或等报告的患者集中到特定区域,以免其随意走动。所有护士都施行6h倒班制,每次替换一半的在岗护士,主要是为了保证各项工作的有效衔接、提高实际工作效率和工作质量。护工以及保安施行8h倒班制,从而让其充分休息、保持良好的工作状态。以上述工作为基础,还对发热患者的就诊流程进行了改革创新。具体内容如下:(1)患者到达发热门诊(2)测量体温、问诊、询问患者的流行病学史与聚集史(3)确认是否为新冠肺炎患者疑似病例(4)给患者开具血常规、CT、核酸检测检查单(5)引导患者进入留观病房并对其妥善安置(6)在医嘱的指导下对患者进行护理(7)对患者进行健康教育和心理护理(8)出具检查结果(9)安排科室专家会诊(10)为患者安排下一步去向并做好信息登记和消毒工作。

## 2 人员管理

### 2.1 护理人员培训

为了保证医院发热门诊及隔离病房的正常运转,在采用有效手段调动护理人员积极性的基础上,我院遵循自愿报名的方式抽调护士26人次参与发热门诊及隔离门诊的病房管理,并事先对外援人员进行岗前培训,以保证其能够最快速度适应岗位工作强度,保障病人的护理质量。

首先要明确培训目标。①外援护士要熟练掌握新冠肺炎的临床表现、诊断标准、治疗方案等专业知识,能够根据患者的病情特征,采取相应的治疗手段;②熟练掌握各类防护用品的属性特点和注意事项,并熟练应用个人防护的操作流程和注意事项;③熟练掌握新冠肺炎发热门诊及留观隔离门诊的工作流程,能够按照规范要求穿戴各类防护用品;④熟悉国内有关于传染病防治及感染管理的法律法规。

其次要明确培训的时间和方式。培训应分为基础理论和实操技能培训,只有顺利通过考核的外援护士才能够上岗。

后期医院可借助微信、钉钉等网络平台不定期开展培训交流,及时回应和解决外援护士在工作过程中出现的问题,并有针对性的组织线上培训。

### 2.2 保洁及安保人员管理

由于保洁和安保人员的文化水平参差不齐,而且没有掌握专业化的护理技能,但他们又需要直接与潜在的新冠肺炎患者和污染物接触,所以要重视对于这部分人员的管理,以降低其染病几率。<sup>[2]</sup>自疫情爆发以来,我院发热门诊一直在利用工作间隙积极组织这部分人员的培训教育活动,通过集中授课、视频直播课或是宣传手册等一系列新颖的培训模式帮助他们掌握了新冠肺炎的防护知识,提高了他们的防护意识。在此基础上,我院发热门诊还积极组织了我院防护承诺书等活动,用以约束这部分工作人员的工作行为。

## 3 环境管理

首先要做好发热门诊留观病房的通风工作并为患者配备必要的取暖设备,可以避免患者出现其他并发症。要注意在病房内配备足够的速干免洗消毒液,确保医护人员和患者能够随时取用。患者的血压计、体温计、水杯以及餐盘等物品要做到“专人专用”,同样是为了避免出现交叉感染。待留观病房结束使用后,要按照标准化的流程做好留观病房的消毒工作。对于患者产生的生活垃圾,需要先用1000mg/L含氯消毒液进行喷洒消毒,之后要用双层黄色塑料袋进行密封处理,需要在塑料袋外层贴上新冠肺炎的病毒标识,最后需要在紫外线灯对塑料袋外层进行时长为30min的消毒。此外,需要做好这部分垃圾的交接登记,以免出现外流问题。

## 4 患者管理

### 4.1 患者的健康教育

首先医护人员要耐心向患者讲解留观病房内各类设施的使用方法以及留观隔离期间的生活注意事项,像如生活垃圾的处理方法、口罩更换时间以及房间消毒等内容。其次要向患者明确好病房的规章管理制度。<sup>[3]</sup>留观病房不设置陪护人员,因为疫情原因,严禁探视、随意进出病房,为了降低给患者带来的负面影响,减少不必要的医患纠纷,医护人员需要事先对患者进行讲解,并通过分发纸质材料的方式来强化患者的思想意识,使患者能够准确及时的了解防护信息,配合消毒隔离。此外,对于留观患者要严格执行3级医师查房制度,值班护士需要做好各项沟通配合工作,跟踪好患者的病情变换和心理状况,并及时做好相关信息的登记传达,引导患者积极配合后续治疗。

### 4.2 患者的分流

疫情期间,我院发热门诊采用的是以“发热门诊-留观病房-其他科室或定点医院-居家医学观察”为核心的分流模式。为了使每一位患者都可以做到早诊断、早隔离、早治疗,需要尽早对患者进行CT与核酸检测检查。如果患者连续2次核酸检测均为阴性,经由院内专家会诊后便可以将其排除为疑

似患者。如果患者的病情相对平稳,那就要在通知社区备案之后让患者进行为期 14 天的隔离。期间,医院门诊要联合社区医院做好患者的随访工作。在医院就诊期间,如果患者需要跨科室或跨楼层进行检查,那就要让其佩戴专业的医用外科口罩。要提前为这部分患者规划好检查线路。<sup>[4]</sup>在排队时,要让其保持 1.5m 以上的间隔。在此基础上,还需要做好 CT 室等检查仪器设备的消毒工作,这一环节的工作尤其需要重视。检查完毕后,要安排专人将患者护送回病房。

#### 4.3 患者的转运出院指导

如果患者被确诊为了新冠肺炎,那就要安排患者转运。在开始转运之前需要向患者仔细讲解转运过程中的防控和自我防护措施,这既是为了消除患者的紧张和不安全感,又可以降低疫情的传播风险。对于符合出院标准的患者,要将其信息通报给社区,并且要叮嘱患者在出院后做好防护。<sup>[5]</sup>如果有必要,需要让患者定期到医院复查。

#### 5 总结

突如其来的新冠肺炎疫情令所有人都措手不及,但疫情是可防可控的,只要利用科学化的治疗防护手段,我们就可以战胜疫情。在疫情爆发开始,我院一直在积极完善发热门诊留观病房的管理措施。疫情期间,各类发热患者均得到了

妥善安置,而且院内没有出现交叉感染病例,可以说我院向全体患者、向社会交上了一张令人满意的答卷。以上笔者对疫情期间发热门诊留观病房的管理措施进行了回顾整理总结,希望对规范发热门诊建设、推进国内医疗卫生事业的发展有所帮助。

#### 参考文献

- [1]陈华,刘凤颖.发热门诊一线护理管理体会[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(53):193+198.
- [2]金霞,赵向阳,吕静,马东利,刘兆宽.疫情时期发热门诊护理管理策略分析[J].解放军预防医学杂志,2020,38(06):103-104.
- [3]罗晓花,周倩,刘艳,蔡雨清,张凌峰.新冠肺炎疫情时期发热门诊分诊护理管理[J].江苏卫生事业管理,2020,31(06):723-725.
- [4]符榕,陈辉,陈春雷,武红英,崔雪,杜东海,张文双.儿童医院发热门诊新冠肺炎疑似病例的管理[J].现代医院,2020,20(10):1438-1441+1445.
- [5]李蕊,朱华,周倩倩,刘庆,朱琛菲,叶燕.发热门诊与隔离病房无缝隙对接在疑似新冠肺炎患者管理中的效果研究[J].护士进修杂志,2020,35(10):905-906.