

# 疫情防控背景下基层医院发热门诊的运作机制及对策

王晓燕

新乡医学院管理学院

**[摘要]**通过分析基层医院在新冠疫情期间发热门诊工作中存在的问题,采取相应的管理措施,指出目前基层医院发热门诊设置、就诊流程存在的缺陷,并提出相应的应对策略<sup>[1]</sup>。

**[关键词]**疫情防控;基层医院;发热门诊;应对策略

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.09.1575

## 一、基层医院发热门诊在运行过程中存在的问题

### (一)入院前筛查的低效性

多种原因都可能导致发热的症状,再加上主动去发热门诊就医的患者少之又少,以往设置的发热门诊并未发挥传染病筛查的核心作用。增加的院前预检分诊的筛查部分也只针对入院时有发热的患者,仍然存在很多不确定因素——若患者在就医前自行服用过退烧药,在预检分诊时很难被筛查出,传染病患者仍然可能被分流到普通科室<sup>[2]</sup>。

### (二)就诊流程的重复交叉

国内医院经历了当代的快速发展扩张后,医疗模式不断更新,医院建筑现状复杂,制约因素较多,不少医院的建设就像“打补丁”,以眼前需要的功能为先,缺乏整体流线的规划,也导致了部分历史悠久的医院病区分散。

### (三)建设缺乏规范性

由于不明确的发热门诊建设标准很容易导致相关医疗流程及相应配套建设不足,负压隔离病房的空调系统建设易被忽视,成为潜在的污染源,加剧了医疗机构中发热门诊内的感染风险。

### (四)举步维艰的运营问题

发热门诊是医院筛查传染性病患的必要前哨,一旦失控,有关医院不仅会承受经济损失,还要承担社会压力。“发热门诊”并没有确定的日常功能可产生“收入”,可谓只消耗的部门,因此在医院中往往不被待见。

### (五)医患沟通交流存在缺陷

医护人员和患者进行沟通时,由于处于比较特殊的疫情期间的原由,在交流过程中使用的话语比较专业化,使患者难以理解,进而加剧了医患关系。当患者在指定隔离点隔离期间出现发热症状时,会使用专用转运车将其运送至定点医院治疗,医务人员对患者的解释不到位、沟通不全面,可能会加大患者心理恐惧感<sup>[3]</sup>。

### (六)基层医护人员疫情防护意识和防护知识淡薄

在基层医院工作的医护人员,都能够按照国家的防护标准进行有效防护,但是在预检分诊和发热门诊值班人员往往不重视,甚至忽略疫情防控的重要性,工作期间比较随意,尤其对穿脱防护服的流程掌握不彻底,导致在穿脱防护服过程中不规范,存在潜在交叉感染的风险。

### (七)基层接诊医护人员对疫情严重性认识欠缺

接诊过程中,医护人员在询问和排查流行病学史和旅居史时,并没有按照更新后的《新型冠状病毒肺炎诊疗方案》和中高风险地区进行有效排查。导致部分患者在回答病情过程中隐瞒病情,最终对其病情产生漏诊的情况。

### (八)病种混杂,症状相似,增加交叉感染的风险

由于基层医院发热门诊建设的不规范性,在接诊患者的过程中,容易产生交叉感染以及疫情的扩散。再加上季节的变化,呼吸道感染病易在冬春季节爆发,其症状和新冠疑似病例症状相似,这样就增加了医护人员和患者之间交叉感染的风险程度。

## 二、基层医院发热门诊运行策略

### (一)规范发热门诊设置,加强消毒隔离处置

由于发热门诊的特殊性,应设立在独立于医院门诊部的独立区域,在预检分诊检出的疑似患者,务必发放医用外科口罩进行基本防护,并且查看疫情防控码,简单询问流行病学史,旅居史,指引患者进入发热门诊专用外通道,并电话通知发热门诊医护人员做好接待防护准备;发热门诊的分诊人员做好患者和陪护

人员的合理安排。由于发热门诊的不规范,在就诊过程中一定做好消毒和隔离的工作。

### (二)提高预检分诊准确率,合理人员配置

医院预检分诊的患者在发热门诊再次分诊时,务必再次详细询问不适症状、流行病学史及旅居史,并查验疫情防控健康码。基层医院发热门诊应配备经过传染病防治知识系统培训的高年资内科或者全科执业医师、注册护士,并要求相对固定,以便于能熟练掌握发热门诊的工作流程<sup>[4]</sup>。

### (三)增设24h保障班

新冠疫情期,工作人员健康管理、防护物资管理和复用防护用品消毒等都关乎疫情防控工作的成败,为此,医院应当安排24h保障班,负责医务人员体温监测、登记及体温异常情况的及时上报;负责防护物资及应急物资供应、复用防护用品的消毒整理、各类医疗防护物资和设备的出入库管理、防护用品正确使用的督导和污染区突发状况的听班工作。保障班的设立确保了发热门诊医疗工作的正常开展、工作人员的健康管理、医疗物资和防护物资的有序管理。

### (四)加强医患沟通,避免医患纠纷

由于突发公共事件的仓促性,医护人员和患者进行沟通时要有耐心,给患者留有充足时间和空间让他去思考,并且关心他,让他感受到很和谐的氛围,这样对工作进展会带来很大的帮助。

### (五)明确工作职责,及时给予患者相应的治疗

医护人员一定要明确突发公共事件中的工作职责,在疫情特殊期间排查新冠疑似患者时,及时给予患者相应的对症治疗,并且安排舒适的环境,让其减少恐惧感。

### (六)强化医务人员培训、监督与考核

基层医院一定要重视特殊岗位的一线人员工作状态,尤其是对预检分诊、发热门诊的工作人员,在工作过程出现的问题及时改正,加强培训并且进行有效的考核。

### (七)合理安排班次

班次是否合理直接决定了工作质量、医疗安全和防护安全。要做到合理排班,疫情期,由于防护压力和被传染的风险,工作人员往往思想压力大、体力消耗大,为防止意外发生,每班次均安排双班,工作上互相帮助、思想上互相鼓励、精神上互相依靠、防护上互相监督,确保医护人员安全和医疗质量。

综上所述,在全球疫情动荡的局势下,国内疫情防控依然面临外防输入、内防反弹的压力,加强基层医院发热门诊建设势在必行,学科设计定位和固定、专业的医护人员是科室发展的重点。

## 参考文献:

- [1]姚伟俊,何秀群.探讨新冠肺炎疫情防控需求下,基层医院发热门诊的快速打造以及疫情防控常态化运作[J].世界最新医学信息文摘,2021(75).
- [2]龙灏,贾燕萍.后疫情时代发热门诊建设的思考与对策[J].当代建筑,2021(05):33-38.
- [3]孙德兴,蒲长春,余婷.基层综合医院发热门诊应对新型冠状病毒肺炎疫情防控工作流程探索[J].职业卫生与应急救援,2020,38(02):124-126.
- [4]江家欣,林茹,宋锦焯,等.基层医院发热门诊建设要点[J].医师在线,2020,10(14):2.