

探析二级医院门诊新型冠状病毒肺炎疫情防控管理

钟雁

梧州市第二人民医院 广西梧州 543001

摘要：门诊是医院的窗口，是患者与医院接触最早，最广的场所，门诊患者的满意度不仅是医院的医疗服务质量指标，也反应医院的精神文明程度和医德医风建设。按照传统的门诊管理，非常容易发生疫情传播的现象。作为医院直面患者的窗口，也是医疗工作的一底线，如果引入传染源，那么将会造成重大的影响。因此在疫情形势下，本院在门诊管理当中也采取了相应的防控措施。

关键词：医院门诊；新型冠状病毒；疫情防控

前言

新型冠状病毒爆发以来，正逢年关人流量较大的时候，疫情迅速蔓延到各个地方，全国进入紧急防控状态。新型冠状病毒的传染性极强，人群极容易受到感染，可以通过飞沫、气溶胶，物品接触等就能进行传播，而且也没有特效药等控制疫情的发展和蔓延。各医院门诊成为筛查新型冠状病毒的第一道防线，在门诊当中患者聚集量较大，而且停留时间长，如果存在病毒携带者，非常容易发生院内感染。所以对门诊管理加强防范措施非常重要，只有保护好易感人群，才能避免发生交叉感染的现象。

1 门诊护理管理的重要性

在医疗护理服务过程中，只要有某些方面没有达到患者的需求，患者就容易产生不满情绪，导致对医院诊疗满意度的下降。作为一名门诊护士，应首先了解患者产生不满情绪的原因和表现，才能采取积极的应对措施，及时有效的平息患者的不满情绪，来提高门诊患者的满意度。患者在自身方面产生不满意情绪的原因：1. 身体因素，年老体弱，基础疾病，久治不愈，路途遥远；2. 心理因素，到了医院就要排队，不能及时就医，心里烦躁，期望值过高，希望药到病除。3. 服务因素，就医过程中，护士服务态度生硬，解释不够清楚，患者理解能力差。患者在医护方面产生不满意情绪的原因。1. 护理服务，护士预检不仔细，解释不详细，技术水平不够熟练。2. 医疗服务，医生开大处方，专家门诊限额，医保费用控制。3. 就诊环境，医生少，患者多，等候时间长，就诊时间短，就诊病人多，有时候插队。患者不满情绪表现：沉默不语，怒目圆睁，议论纷纷，大声嚷嚷，激烈争吵，蛮不讲理，暴跳如雷，大发雷霆。在分析了患者在诊疗过程中的意见之后，才能更好的为患者提供服务，在提升医疗服务质量的同时，也有利于打造一个和谐的护患关系。

2 门诊防控管理措施

门诊就诊的患者较多，医护人员的工作相对来说比较复杂繁琐，所以更加需要通过科学合理的管控措施进行管理。首先需要对患者的就医流程进行简化，为患者提供便利的就诊服务，缩短就诊所需时间。在相关门诊的醒目位置放置就诊指示牌，提高患者的就诊效率。另外鼓励患者进行网上预约，简化患者的挂号程序，在缴费过程中按照不同病种分处缴费，缩短患者的等候时间，对于特殊人群由志愿者根据患者需要协助做好相关事儿，简化患者的就诊流程和步骤。

2.1 预检分诊管控

为了避免患者大量集中在门诊，在门诊设立临时帐篷开展预检分诊管控，医院大楼分区管理，每个区域独立存在，严格控制各个区域的出入口。进出门诊的人员一定要遵守国家的有关法规，结合本院实际情况实施标准预防切实做好防护措施，扫码以及检测体温正常才能进入，并详细了解患者

以及陪同者新冠肺炎流行病学史及其症状并做好相关记录，确认无流行病学史及症状后按指示进行就诊；如有流行病学史或者其他疑似新冠肺炎症状的来诊者重复测体温并有由专人陪同进行管理，按照发热门诊的相关流程展开防控管理。

2.2 消毒及防护制度

医院公共场所，门诊大厅、走廊、预检分诊处以及楼梯口位置等每天都需要常规消毒 2 次，电梯按钮或者自动扶梯扶手做到不间断消毒处理，公共环境地面和环境空气的消毒同样每天 2 次，洗手间每天 3 次，生活垃圾和医疗垃圾分别放置，并严格按照医疗废物处理程序做好后续防护工作^[7]。

2.3 人力资源管理

疫情期间医务人员工作压力大，可以安排轮班制，合理安排人力资源调动，每天由感控者定时报告医护人员体温和身心状况及家人健康等，以确保医务人员身心健康和后顾之忧。随时注意医务人员的身体情况，如有不适及时安排调休，以免因免疫力下降而造成感染等，实施人性化管理措施。

3 小结

疫情期间门诊接待的患者年龄跨度较大，疾病也多种多样，是为患者安排后续就诊流程的重要开端。随着医疗水平的发展和进步，医院管理的整体水平也需要不断的进行提高，医护人员还需要不断提升自身的防范认识，达到全阶段防范管理，才能够有效的解决各种隐患的发生，在也改善了患者的就诊满意度的同时，也提升了医疗服务质量。

参考文献

- [1] 万芬, 董艳彬, 王巍, 等. 新型冠状病毒流行下发热门诊的建立与管理[J]. 中华危重症医学杂志(电子版), 2020, 13(01): 5-7.
- [2] 杜姝菱, 李斌, 吴彪, 等. 海南省定点医院发热门诊在新型冠状病毒肺炎防控期间的护理管理[J]. 海南医学, 2020, 31(18): 2441-2443.
- [3] 张成, 徐婕, 耿向南, 等. 应对新型冠状病毒肺炎疫情防控的门诊管理与策略[J]. 中国卫生事业管理, 2020, 37(11): 818-819, 858.
- [4] 郭毅, 王世燕, 胡晨吉, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情期间医院门诊药房防控管理实践[J]. 中国药业, 2020, 29(9): 36-39.
- [5] 王贤华, 费军, 杨秀华, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情期间综合医院发热门诊的防控管理[J]. 护士进修杂志, 2020, 35(8): 729-731.
- [6] 刘继海, 王江山, 徐胜勇, 等. 新型冠状病毒肺炎防治期间发热门诊由急诊科统一管理的模式探讨[J]. 中华急诊医学杂志, 2020, 29(03): 311-313.
- [7] 彭蕾, 张君燕. 4R 危机管理理论在新型冠状病毒肺炎疫情期间门诊管理中的作用[J]. 中华护理杂志, 2020, 55(S1): 514-516.