



新冠肺炎防控期间做好援鄂医疗队后勤保障工作的策略探析

王永红¹, 钱思颖¹, 孙伟², 刘云³

1. 南京医科大学第一附属医院总务处, 2. 心血管内科, 3. 院长办公室, 江苏 南京 210029

摘要:新型冠状病毒肺炎的暴发,给全球公共卫生和人民健康带来了极大的挑战与威胁,2020年2月28日,世界卫生组织已将地区及全球新型冠状病毒肺炎疫情风险级别调至“非常高”,新型冠状病毒肺炎已演变成国际性公共卫生紧急事件。本文作者跟随国家医疗队奔赴武汉疫情一线,根据现场工作情况并结合以往公共卫生突发事件处置的经验,对新型冠状病毒肺炎防控期间如何做好援鄂医疗队的后勤保障工作进行一系列探讨,为今后制定可推广的后勤工作模式和助力健全国家卫生防控体系提供参考。

关键词:新型冠状病毒肺炎; 医护人员; 后勤保障; 工作模式

中图分类号:R197.322

文献标志码:B

文章编号:1671-0479(2020)04-365-005

doi:10.7655/NYDXBSS20200414

2019年12月以来,湖北省武汉市部分医院陆续发现了多例有华南海鲜市场暴露史的不明原因肺炎病例,现已证实为一种新型冠状病毒感染引起的急性呼吸道传染病^[1](以下简称新冠肺炎),该疾病传染性强,短短1个多月时间发展为全国范围流行病,湖北由于是国内最早发现病毒的地区而成为重灾区,其中武汉市新冠肺炎感染人数、重症及危重症患者人数以及受感染医护人员数等,就已远超2003年非典流行时情况。武汉的封城政策、人员管控、居家隔离等防控措施,使得常规的医疗人力资源、医药物资的运输、生活物资的运输等管理模式受到严重的冲击,难以满足疫情防控的需要。南京医科大学第一附属医院多批次援鄂医护人员到达武汉之后发现,后勤保障在疫情的冲击下,很难实现科学、高效的运转,而在公共卫生突发事件中,后勤保障能否提供及时、准确的服务对于打赢疫情防控战役尤为重要。本文结合在本次疫情中实际遇到的援鄂医疗队后勤保障问题,对其原因及应急补救方案进行分析,并提出一系列可复制、可推广的

建议。

一、援鄂后勤保障中无法实现高效运转的主要原因

(一)物资征集困难

此次新冠肺炎疫情,是1949年以来在我国发生的传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的一次重大突发公共卫生事件。为确保打赢湖北保卫战、武汉保卫战,全国各地在党中央的统一指挥下纷纷派出援鄂医疗队。由于任务紧、时间急,并需要在短时间内准备好大量的援鄂医疗物资以及医护人员的生活物资等,与此同时恰逢春节期间众多公司、商家放假,所以为确保能够及时满足援鄂医疗队的物资需求,物资的征集工作也变得愈加具有挑战性。

(二)物资储存要求高

针对新冠肺炎疫情极具传染性的特殊情况,做好物资储存工作十分重要。一方面要达到完整性的基本要求,即防潮、防碎、防变质等;另一方面还

基金项目:江苏省发改委省级现代服务业发展专项资金“基于互联网的智慧患者服务平台的建设与应用”[(2019)1089];国家重点研发计划“糖尿病信息化管理平台与传播体系创建及示范应用”(2018YFC1314900);江苏省工业和信息化厅省级工业和信息产业转型升级专项“智慧病区平台建设及示范工程”[(2019)55号]

收稿日期:2020-03-27

作者简介:王永红(1966—),女,江苏扬州人,本科,副研究员,研究方向为医院管理;刘云(1967—),女,江苏滨海人,博士,主任医师,教授,博士生导师,研究方向为医院管理、内分泌,通信作者,liuyun@njmu.edu.cn。

需要严格执行医院感控要求。武汉由于受到疫情严重的冲击,各方面资源短缺。此时救援物资能否满足储存以及感控要求,是后勤保障工作面临的新难题。

(三)物资收发任务重

援鄂物资的种类、来源具有多样性、复杂性,缺乏统一的质量标准,同时一线医护人员物资需求量大、种类多且无规律,一系列的因素可能会使后勤物资发放变得无序而混乱,产生浪费,同时还增加了物资清点的工作量。

(四)后勤人员短缺

本次新冠肺炎疫情暴发时间具有特殊性^[2],一方面,暴发期正值春节假期前夕,多数武汉人员已按原计划离城过节,且因封城影响,大部分人无法返城复工,所以援鄂医护人员想得到当地的援助变得愈加困难;另一方面,援鄂医疗队主力军是医护人员,前往武汉支援的后勤人员配备较少。这一系列因素造成了武汉后勤人员的短缺、运输人力不足等问题,使得紧急采购、物资管理、医护人员饮食供应、住宿环境消毒等工作困难重重。

二、解决方法与对策

(一)物资征集:制定物资征集流程,建立多部门协调工作机制,灵活机动筹集物资

出现突发公共卫生事件时,医院应紧急成立应急协调管理办公室(以下简称应急办),组员需来自院内各个关键部门,制定出全套物资征集流程。在应急办、采购中心、临床工程处、资产处等部门紧密配合下,各项工作在征集任务紧、时间急的情况下也能井然有序进行。

疫情时期,为确保救治患者和给一线医务工作者提供优良保障,医院可开通接受捐赠特殊通道,接受社会各界依法合规捐赠的渠道正规、资质齐全的医用防护物资等。针对紧急筹集援疫区物资的情况,由采购中心、临床工程处根据应急办准备好的物资清单(物资清单根据援鄂一线医疗队的反馈信息进行实时变更)进行物资准备。多数情况下,医疗机构的物资库存可以满足清单要求。当援鄂医护人员的生活物资出现临时征集困难时,应急办灵活机动筹集物资,通过医院层面与各大超市、商场进行沟通与采购;紧急联系现有供应商临时配货;根据可利用资源,向各大百货公司联系物资等。在生活物资的筹集上,需避免以个人身份进行联络,应充分运用医疗机构的信息渠道和资源优势,与一级供应商取得联系,以此加快物资的筹集速度。短时间无法征集到足够物资时,应根据实际情况制定分时段采购流程,优先保障满足48~72小时的物资量。

(二)物资储存:合理利用储存条件,尝试运用生活窍门

保证物资储存环境的清洁干燥卫生是首要工作,每日定时对储存区域喷洒消毒,并实行专人负责制,避免人员聚集,发生感染。其次,物资尽量保证上架,若无脚架,可放置在离地面至少15厘米、离墙面至少5厘米处。为确保储存温度和相对湿度符合要求,可利用住宿酒店后厨食品专用冰柜。不同种类、性质的物资需分开储存,先进先出,以免物资交叉感染。在储存条件不足的情况下,要达到完整性的要求,又要满足感控的要求,可以尝试运用生活中的小窍门,例如使用保鲜膜二次包装,防止污染;在纸箱内添加泡沫塑料薄膜可以更好地保护一些易碎物品等。

(三)物资收发:建立严格的物资收发台账,捐赠物资单独管理

面对多种类、高收发率的物资管理情况,只有做好详细的物资收发台账,才能够及时掌握物资信息。通过建立纸质台账和电子台账的方法,根据物资种类分别记录,一类一台账。纸质台账统一使用库存商品明细分类账,电子台账模板统一制定,账簿目录中所涉及的编号、物品名称必须按照实有物品进行录入,所涉及的日期、收入数量、发出数量、剩余数量、领用人、发放人等按照实际逐项录入,入舱防护用品的领用按照每班次登记,日期、班次、人数、项目、领取人等信息按照实际逐项录入。

对于外部援鄂的物资,捐赠物资的收发需要进行单独管理。捐赠物资的管理也应以账目形式记录物资的收支情况,具体项目包括捐赠来源、联系人、联系方式、手机号码,捐赠物品种类、规格、数量、单价、总价、物品去向、要求、寄件地址等。台账负责人需要根据规定的统计周期,对台账中的数据汇总计算。

(四)后勤人员短缺:充分利用信息技术,减少人力资源投入

在人员紧缺的情况下,后勤保障人员均全天候工作。为提高工作效率,需要相关人员的合理分配,也离不开信息技术的支持。在物资紧缺、人员不能外出的情况下主要通过手机、互联网向后方发送支援请求,通过各种软件线上进行物资购买。为进一步降低人员聚集风险,可以利用远程医疗、互联网医院等信息化手段协助疫区前线,利用信息“快”的特点抑制疫情发展“快”的现状。为应对当下以及未来可能发生的其他疫情,对于非一线医疗物资,信息部门可开发小型软件进行管理。疫区和后方后勤人员可以通过使用这些软件协助进行物资的管理,并通过本次疫情实践完善软件功能,后期可形成一款可推广的抗疫物资管理软件。

三、做好援鄂医护人员生活保障的策略探析

因新冠肺炎疫情的暴发,整个社会面临着巨大的挑战。为战胜疫情,保卫国家安全、社会稳定、人民健康,全国各地医护人员纷纷挺身而出,奋战一线,不畏艰险,成为最美逆行者。在医护人员奋战一线的同时,做好抗疫医护人员的生活保障,确保无任何后勤相关的减员,是后勤人员在这场战“疫”中最重要的使命。

(一)饮食安全管理

由于此次援鄂工作任务艰巨,部分省市将厨师加入到援鄂医疗队中,但大多数援鄂队伍没有配备专业厨师。在武汉餐饮业萧条、食材供应衔接不上、人员无法外出采购等情况下,首先可以通过政府部门联系当地志愿者为医疗队提供符合卫生标准的盒饭。其次,应保证住宿场地各类方便食品的充足供应。医护人员每日工作体力消耗巨大,应尽可能从后方调集蔬菜和水果,保障医护人员饮食的均衡。建立日日盘库制度,及时发现物资短缺的情况,并联系后方应急办,在物资告罄前安排好物资发往武汉。如若确因气候等不可抗因素,后方增援未能及时到达而人员无法外出采购时,则启动医疗队驾驶员外出进行应急采购。

(二)交通安全管理

1. 医护人员的接送

大巴车是往返于住宿酒店、医院接送医护人员的唯一交通工具,这使得大巴车成为一个小型的潜在“疫区”。为避免交叉感染,保护医护人员的健康,必须每天做好驾驶员的体温监测工作并记录在案。与此同时,对驾驶员进行相关的消毒知识培训,考核,确保其熟练掌握消毒方法,保持车内卫生,经常通风,保持车内空气新鲜,并保证每趟次大巴车内部消毒处理全面性,保证车内空气、座椅靠背等均得到有效消杀^[3-5]。

2. 救援物资的运输

受疫情影响,尽管医疗队已尽量节省防护物资、生活物资,但仍会面临紧缺,此时需要前线后方合力战“疫”。为使得一线医护人员及时收到物资,最快的方法是安排物流货车将物资送抵武汉,武汉前线接收人员需要根据随行的明细清单盘点物资,需清点物资品名、规格、是否无损等。

(三)住宿场所卫生管理

1. 场地卫生管理

由于住宿条件有限,医疗队集中住宿,往往无法达到感控要求。同样,住宿酒店也变成一个潜在的“疫区”,医疗队需安排感控专业人员对酒店防控工作指导培训。医护人员一人一间,房间固定。每间房间需做好明确的分区标识(如污染区、潜

在污染区和清洁区),可用划线或桌椅的方式进行分区。按照相关技术规范要求,每日做好集中住宿场所清洁与消毒工作,落实专人负责,每天早、晚对集中住宿的医护人员进行健康状况监测,一旦发现可疑症状,应当立即按照国家相关方案规范处置。

2. 个人衣物的卫生管理

在每间房门外设置挂钩、手消毒处,回住宿酒店医护人员的外套等衣物挂置于门外,进入房间大门、卫生间、房间休息区的拖鞋均需不同。可通过外购自带高温加热消毒、烘干功能的洗衣机,对医护人员的随身衣物进行清洗烘干。

(四)人身安全与宿管制

1. 危化品的管理

医疗队的物资里面会有酒精、消毒剂、防护服、隔离衣等易燃物资,为满足感控要求,医护人员的住宿房间里也会配备酒精、消毒剂等易燃危化品,危化品增加了安全管理的难度。主要对策为:首先,请当地的消防部门安排专业人员对医护人员和后勤人员进行相关培训并组织消防应急演练。其次,危化品应单独放置,尽量采用符合安全标准的橱柜,并放置在有监控、通风、防晒、防火、防潮的位置,设置醒目的安全警示标志。再次,房间在分区之后要保证通道畅通,每日开窗通风至少两次,每次30分钟,每位医护人员每日必须填写危化品管理自查表,主要包括房间酒精类用品是否合理使用等。

2. 人员安全管理

宿舍的管理可设立楼长制,并成立专门的安全巡查小组,由各楼层楼长每天巡查宿舍分区安全事宜,落实医护人员个人安全防护。制定医疗队个人安全自查表,包括感控措施、危化品管理和环境卫生三方面内容。每位医护人员需要日日自查,登记好房间号、入住人员、自查日期、房间分区是否合理、每次进入房间后消毒措施是否到位、是否开窗通风达到2次且每次30分钟、每次出门是否戴口罩、房间酒精类用品使用是否合理、门口是否有垃圾堆积、房间是否整洁、是否在房间吸烟等,自查表由每层楼楼长检查监督。后勤保障人员可以协助酒店工作人员登记好医护人员出入信息。每批次去医院的医护人员和从医院回酒店的人员需由组长点名确认后才可以出发。此外,通过整理医护人员管理小册子的方法,以一问一答的形式明确哪些事可以做、如何做,并根据实际情况不断增加内容,只有严格管理才能确保医疗队每位医护人员的安全。

四、后勤保障管理系统的思考

(一)政府部门建立大数据平台

一线医疗队收到来自各方运送的防护物资,这些物资缺乏统一的质量标准,而防护用品与日用品

不同,型号“差之毫厘”可能会导致防护效果“谬以千里”,因此,对防护物资质量的把控非常重要,但由于缺乏参照标准,控制难度也较大。

为了使信息更加公开透明,经过处理和分析后的数据能够共享和开发,避免重要或特殊物资分配不均,国家、政府部门要建立大数据平台。公共突发事件中的大数据平台已经不是具备简单数据存储能力的平台,而是必须能够提供数据存储、数据处理和数据分析的完整平台,需要有大数据共享服务能力。在应对突发公共卫生事件中让大数据、云计算、人工智能等成为新措施与新“武器”^[6-7]。

(二)建立健全应对突发公共卫生事件的后勤保障机制

医疗只是整个卫生健康体系链条中的末端一环,突发疫情的处置所涉及的绝不仅是简单的医疗问题,而应该是一个系统构成的问题^[8],而后勤保障系统是整个管理系统中重要的一环。所以,建立健全应对突发公共卫生事件的后勤保障机制,使后勤服务在面临大考时才会有秩序、不停顿^[9]。主要包括后勤与其他部门集中统一高效的领导指挥体制机制,后勤与各部门之间在应对突发公共卫生事件时的分工协作机制,后勤人员自我防护与安全防护的管理机制等。

(三)救援队伍中配备专业后勤人员

较大规模的医疗队一定要配备专业的后勤保障人员,建议每百人配1名专业后勤保障人员。这是完善应急救援队伍体系,建立专业化救援队伍必不可少的重要策略。专业后勤人员应具备决策能力、组织能力、指挥能力、活动能力,在突发公共事件中,可以通过专业的知识与丰富的后勤工作经验处理应急后勤保障问题,在最短的时间内做出准确的判断,及时、高效、全面地解决问题,对处理突发公共事件有重要意义。

(四)建立专业后勤应急服务志愿者团队

首先,以科室或党支部为单位鼓励后勤人员积极加入应急服务志愿者团队,增加员工的荣誉感、责任感、归属感;其次,按功能需求对应急服务志愿者团队进行分组,包括物资供应小组、防疫消杀小组、应急物资运输小组、心理关爱咨询小组、义务服务一线人员家属小组等^[10];再次,在日常工作中加强专业知识与技能的培训,完善后勤教育体系,定期或不定期进行应急演练,使应急救援队变成一支素质高、专业硬的队伍^[11];最后,保证队伍相对稳定,建立突发公共卫生事件的专项补贴机制以及各类精神奖励,激励后勤应急救援队成员工作的积极性,以确保队伍的可持续性发展。

(五)加强后勤信息化建设

在信息化社会,后勤保障系统的建设要紧跟时代步伐,充分保障信息系统的建立与稳定。利用信息系统,做好突发公共卫生事件(疫情)相关信息的收集、处理、分析和传递上报等^[12-13]。在平时的工作中,要确保信息系统的平稳运行,做好信息系统的维护,保持与医院信息部门的紧密沟通,及时更新系统,保证系统信息的畅通、准确^[14-15]。

综上所述,援鄂医疗队的后勤保障是一线医护人员坚强的后盾,在临床一线有需求时,后勤保障能够做到及时、准确、全面的响应,对抗击新冠肺炎疫情有着重要的现实意义。因此,及时总结援鄂医护人员后勤保障工作中遇到的困难,形成有效的应急补救方案并不断进行完善,建立符合当前医疗发展的先进后勤保障系统,对将来可能发生的其他公共卫生突发事件的处理有着很好的借鉴意义。

参考文献

- [1] 国家卫生健康委办公厅,国家中医药管理局办公室. 新型冠状病毒肺炎诊疗方案(试行第五版)(国卫办医函[2020]117号)[EB/OL]. [2020-02-18]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-02/05/content_5474791.htm
- [2] 郑小燕,于明雪,崇雨田,等. 医院后勤保障系统应对公共卫生事件的思考及策略[J]. 中国医院管理,2020,40(3):45-46
- [3] 杨晓梅. 救护车消毒管理探讨[J]. 中国消毒学杂志,2016,33(9):927-928
- [4] 徐莉华,陈亮. 试述救护车消毒和灭菌管理难点及其对策[J]. 实用临床护理学杂志,2019,4(6):7,48
- [5] 张向阳. 为打赢疫情防控阻击战做好“后勤保障”[N]. 中国应急管理报,2020-02-07(02)
- [6] 甄小龙. 新体制下的应急救援保障模式[N]. 中国应急管理报,2020-03-14(07)
- [7] 冯丽萍. 供应链管理思想在医院后勤保障体系中的应用研究[J]. 中国卫生质量管理,2020,27(2):101-103
- [8] 连漪. 因为我们是国家队[J]. 中国卫生,2020(3):65-66
- [9] 马剑平. SARS疫情后对医院后勤社会化的思考[C]//中华医院管理学会学术年会论文集,2004
- [10] 邓秀彬. 关爱医务人员要用心[N]. 赣南日报,2020-03-22(03)
- [11] 余肖铭. 疫情下医院后勤外包服务单位安全建设[J]. 城市开发,2020(3):79-80
- [12] 况冬,陆锋. 怎样的后勤保障会更给力[N]. 解放军报,2019-11-19(07)
- [13] 龙炜疆. 突发公共卫生事件后勤保障思考[N]. 贵阳日报,2020-04-06(04)
- [14] 李雯. 浅谈医院后勤的信息化建设[J]. 通讯世界,2019(11):78-79

Strategy analysis of logistics support for the medical team of Hubei during the prevention and control period of COVID-19

WANG Yonghong¹, QIAN Siying¹, SUN Wei², LIU Yun³

1. Department of General Affairs, 2. Department of Cardiovascular Medicine, 3. Dean's Office, the First Affiliated Hospital of Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China

Abstract: Corona virus disease 2019(COVID-19) has brought great challenges and threats to global public health and people's health. According to the latest COVID-19 report released in February 28, WHO, regional and global risk levels have been upgraded to the highest level, COVID-19 has evolved into an international public health emergency. The author followed the COVID-19 team to Wuhan. Based on the work of the field, the author summarizes and thinks about the experience of public health emergencies, and discusses how to do a good job in the logistics support of the medical team during the prevention and control period of the COVID-19. In the future, it can provide reference for the establishment of logistics work mode that can be promoted and help to improve the national health prevention and control system.

Key words: corona virus disease 2019; medical personnel; logistics support; working mode

(上接第354页)

Research on the development strategy of elderly service based on the concept of health management

WU Binjiang

Jiangsu College of Nursing, Huai'an 223005, China

Abstract: Faced with the aging of population in the period of rapid development, it is urgent to deepen the reform of China's pension system and the connotation of pension services. The study and exploration of old-age service strategies under the guidance of health management philosophy can provide reference for improving the old-age service system and facing the challenges of aging population. This paper analyzes the characteristics and situation of old-age service in China, studies the practice of developed countries abroad, and guides the research and exploration of old-age service in China with the concept of health management. China's elderly care service should speed up the process of legislation, provide legal protection for elderly health management services, continue to improve the community level home-based elderly care service system, improve multi-layer institutional elderly care services, establish and improve the supply system of diversified health management services, and realize healthy aging.

Key words: health management; old-age care; development strategy