

· 应急管理 ·

突发公共卫生事件医学救援岗位培训探讨

王芝 任国庆 贾珏 尹江宁

突发公共卫生事件是指突然发生、造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件^[1]。突发公共卫生事件的医学救援是全民公众健康和安全必要的保障措施。我院作为镇江市两大医疗集团之一江滨医疗集团的核心医院,承担着本市突发公共卫生事件的医疗应急救治任务。2009 年至 2013 年,共救治 11 起,患者共 452 例,无死亡病例。在事件救治结束后进行总结,发现仍存在医务人员的重视程度及应急能力有差异、急救设备的调配不能及时到位、医务人员救治过程中的任务不明确、岗位职责不明确、后勤保障不能及时到位等问题。现结合岗位管理的需求,科学设岗,探索通过培训提高医务人员的医学救援能力^[2]。

一、科学设岗并加强医学救援培训工作

(一)根据突发公共卫生事件救治流程科学设岗:医院已拟定突发公共卫生事件应急救治预案,部门包括高速有效的指挥机构组、院前急救组、预检分诊组、抢救组、转运组、医疗物资保障组、后勤保障组。人员的专科工作年限均在 3 年以上。根据应急预案工作流程进行分类、分层次设置工作岗位,打破原有组模块,结合“首诊负责制”“优质护理在门急诊延伸”理念,患者入院后,按救治患者的需求,结合功能内容,即医、护、转运、后勤等重新组合,充分体现“以患者为中心”。如患者入院后,接诊有预检分诊岗; I 级危重患者救护工作岗位有医生岗、护理岗、转运岗、后勤保障岗,转运组提前参与,充分了解病情,做好院内转运的充分准备。设置岗位时,既要结合事件救治中的任务完成情况,还要结合人员结构优化使用,可以一人兼多岗,或一岗多人完成。为了保证岗位工作的顺利完成,医院为每个岗位拟定以岗位职责为指导的岗位工作指引手册,与岗位较好匹配。

(二)确定岗位知识地图:岗位知识地图是一种可视化的、显示岗位工作中所需知识的图表,其面向岗位,满足员工从事岗位工作的需要^[3]。将应急预案中

每个岗位的工作内容进行盘点细化,逐项罗列完成各项内容需具备的知识,包括专业素质、专业理论知识及技能等多个方面。对所有必须掌握的知识进行组合、简化,加以权重标记,标识关键知识,作为岗位胜任力培训重点。如预检分诊岗,专业素质为应急意识较强、及时汇报并启动应急预案。必须掌握的知识是该事件的概念与特征,检伤分类的概念、原则和方法,国内外的现状与发展趋势等^[4]。技能为如何使用分诊工具,各种监护仪的熟练操作及波形识别,快速分诊患者至相应区域救治,完成所有信息的登记,降低社会影响;完成所有人员的防护、落实医院感染管理;对所有患者去向进行汇总。岗位知识地图是突发公共卫生事件应急救治中所有工作内容的集合,具有各组的相对独立性及组组之间的协作性。其相互联系、协作,形成应急救治知识的聚合。岗位知识地图由急诊医学专家组通过共同研讨完成,满足各岗位胜任的要素。

(三)采取综合培训措施:基于岗位知识地图开发培训规范与培训课程,培训课程与岗位胜任力的具体能力要素相对应。培训方式为理论授课和应急救治演练,按 1+3 模式进行,即 1 次理论授课配合 3 次实战演练。

1. 理论授课:突发公共卫生事件中的医疗问题多是急诊医学的内涵,急诊医学处于核心地位,并发挥重要作用^[5]。授课老师主要选择急诊医学专家,职称为副主任医师,学历在硕士学位以上。依据岗位知识地图,采用 PPT 形式授课,讲解每一个岗位的知识、技能并进行示范;同时,分享自己的救治经验。

2. 应急救治实战演练:应急演练是一种特殊形式的培训,为体验式的学习过程。演练前,专家组老师设定演练目标,进行情景事件设计,一般按 III 级事件设计。根据演练需求,培训实习医生、护士为标准化患者。为了达到演练培训效果,从院前急救开始,电话联系急诊科,全部信息封闭,只有专家组老师知晓内容。急诊科预检分诊岗接到院前急救电话,了解事件具体情况、伤员人数、伤情等信息,汇报医院职能部门,启动医院突发公共卫生事件处置应急预案,所有人员 15 分钟内全部到达急诊科。根据预检分诊检伤分类进入相应诊疗区域,工作人员迅速各就各自岗位,并互相协同配合,共同完成应急救治工作。一名专家组老师任现

场协调员,调控演练进程,及时应对突发情况,引导演练按预定目标方向进行。整个培训设计充分考虑岗位特点,严格按照培训规范与培训课程进行推进。

(四)评价培训效果并及时反馈:医务处、护理部、门急诊部组织 11 名人员组成考核小组,包括行政管理、医疗、护理及后勤保障,从理论、应急演练岗位现场、标准化患者的反馈三方面进行考核及效果评价。在理论培训结束后进行考核,90 分为合格。实战演练时,从预检分诊接听电话开始至事件抢救处置结束,整个评价过程包括每一个岗位人员的任务完成情况,参考医院技能考核标准,90 分为合格。同时,进行标准化患者的反馈,实习医生、护士作为实战演练中的标准化患者,从患者的角度反馈医德医风、沟通技巧、重点查体、应急处置、技能熟练程度等项目,每项评分标准为 0~10 分,8 分合格,10 分优秀。

二、初步成效

(一)基于胜任特征的培训为实践提供基础:基于胜任特征的培训,确定了符合环境发展需要和岗位发展需要的胜任特征标准,以之作为培训的依据,并作为教育和学习的标准^[6]。本研究通过专家讨论,将应急预案流程实行岗位设置,制定岗位指引,能指导医院工作人员有针对性地进行学习;采用实战演练的体验式学习方式,使所学知识得以有效应用,保证了患者的安全。整个培训以岗位职责为导向,除了掌握基本的理论和技能外,还督促员工掌握相应的法律法规及流行病学特点,强化应急意识等,通过建立所应具备的胜任特征的岗位知识地图,完善了医学救援队伍的培训。

(二)提高突发公共卫生事件应急救治的时效性:突发公共卫生事件来得突然,伤害人数偏多,造成损害重,必须在最短的时间形成急诊绿色通道,快速应急响应。突发公共卫生事件的医疗救治与日常医疗工作有很大的差别,平时的培训显得尤为重要。以往的培训模式是各组之间基本以单项工作为主,主动协调联动性较差,不能很好地应对突发公共卫生事件。通过理论培训和现场应急演练的有机结合,不仅能掌握应急救治所需要的理论知识,同时还使应急救治的实际处理能力得到了较大提升,有效提高了各部门的协调性。医院通过自身的行为树立了较好的公众形象,增进了公众对医院的认可度^[7]。

(三)体现以人为本的急诊优质服务:实行岗位设置,针对岗位胜任加强培训,使得医护救治及后勤保障及时且个性化。突发事件发生后,伤员均有不同程度的焦虑、恐惧心理,面对突如其来的事件,担心预后,迫切要求得到最佳的治疗及护理^[8]。患者预检分诊后进入相应诊疗区域,按岗位由医、护、转运、后勤保障等人员负责患者的救治工作。抢救岗医生、护士除具备专

业素质、掌握必须的知识和技能外,还要熟悉心理干预的常用方法和技能,在病情允许、患者神志清楚的情况下,对患者采取早期心理干预,改善患者早期的消极心境,提高伤者的免疫调节能力,改善伤者的心理健康状况,积极主动配合治疗^[9]。后勤保障组能根据医务人员评估收集的资料,及时为患者提前做好转运准备,并根据患者需求提供生活保障物资。在新医改形势下,真正做到将患者利益放在首位,使医患互相尊重信任,形成共同战胜疾病的融洽关系。

三、讨论

基于岗位胜任特征的培训方式,围绕着“能够胜任”的目标开展。整个培训过程为受训者提供合适的培训方式,提供胜任特征的主客观评估机会。医务人员学习并掌握所需知识和技能,并能对取得的学习成效予以强化,最终达到能够胜任的事实,提高了突发公共卫生事件医学救援能力。这一培训实践有利于医务人员优异成绩的获取。但是我们也发现,在临床实际救援中,在现场一些偶然的特殊情况应对中,医务人员应变处置及协调能力还表现欠缺,希望能在今后的实践中进一步完善。例如,胜任力特征的要素需随着医学的发展不断进行完善补充;如何正确界定突发公共卫生事件胜任力特征的关键性要素等。基于岗位胜任的培训更多的是组织的需要,如何将员工在培训中转变为自我主导,将培训引导为个人的需求,这些都将是今后研究的方向,有待于我们的进一步关注。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院. 突发公共卫生事件应急条例[Z]. 2003-05-09.
- [2] 温贤秀, 敬洁. 基于岗位胜任力的机动库护士培训大纲的构建研究[J]. 中华护理杂志, 2013, 48(4): 327-328.
- [3] 冯超, 蒋国瑞. 企业岗位知识地图构建研究[J]. 图书情报工作, 2008, 52(6): 113-115.
- [4] 庄英杰, 贾红军, 马洪滨, 等. 医务人员应对突发公共卫生事件能力的培养[J]. 中华医院感染学杂志, 2011, 21(6): 1173-1175.
- [5] 白少军, 田英平, 于学忠. 急诊医学与突发公共卫生事件[J]. 中国急救医学, 2011, 31(8): 766-768.
- [6] 宋国学. 基于胜任特征的培训模式[J]. 心理科学进展, 2010, 18(1): 144-147.
- [7] 李华君. 突发公共卫生事件中医院的形象传播与管理[J]. 中华医院管理杂志, 2013, 29(6): 471-472.
- [8] 王慧娟, 韩小琴, 王金金, 等. 批量氯气中毒伤员救治的组织与管理[J]. 护理管理杂志, 2010, 10(3): 219-220.
- [9] 赵蓓蓓, 周郁秋, 王玉玲, 等. 早期心理干预对车祸伤员负性情绪及免疫功能的影响[J]. 中华护理杂志, 2013, 48(10): 920-923.

(收稿日期: 2014-04-07)