

2019冠状病毒病 医疗机构风险沟通手册



本手册为医疗机构管理层和医护人员提供自我保护的关键要素和行动概览，保障其在工作场所的安全和健康

本文件旨在方便编辑、打印和共享。本文件的排版适用于任何ISO标准尺寸的纸张（A4、A3、A2）。图片和文本已分开，便于根据需要调整布局。

如需打印，请将文件导出为PDF或PNG格式，然后发送至打印机。如需无边框打印，可以缩放图片以适合可打印区域，并沿边缘修剪。

2019冠状病毒病 医疗机构风险沟通手册



背景

2020年1月30日，世界卫生组织宣布由一种新型冠状病毒引发的疫情（2019冠状病毒病）为国际关注的突发公共卫生事件。应对2019冠状病毒病需要严格的准备和响应措施。这些准备和措施包括：为医护人员和医疗机构管理层提供所需的信息、流程和工具，使他们能够安全、高效地进行工作。

医护人员在抗击2019冠状病毒病疫情中发挥着重要作用，他们是国家疾病防控工作的中流砥柱。医护人员在防疫一线上，为疑似和确诊的2019冠状病毒病患者提供必要的医疗服务。他们在努力保护更多人的同时，也面临着更高的病毒感染风险。他们可能会遇到各种问题，比如心理压力、疲惫乏力、工作倦怠以及被污名化等。世界卫生组织赞赏他们的工作以及也意识到保护医护人员的责任和重要性。

目的

本手册的目的是保护医护人员免受感染，并预防2019冠状病毒病在医疗机构内的传播。本手册含有一系列简化的信息和提示，这些信息和提示是根据世界卫生组织提供的一项更为详细的技术指南（[《怀疑发生新型冠状病毒感染时医疗机构的感染预防和控制》](#)，2020年1月25日）编写的。这项技术指南的主要内容是：在2019年新型冠状病毒疫情的背景下，医疗机构应如何预防和控制感染。更全面的信息可以参考该技术指南。

受众——本手册适合哪些人看

本手册是为医护人员和医疗机构管理层制定的，可以在医护人员间共享，也可以直接分享给医疗机构。国家卫生主管部门可能会将本宣传册分发给所有的公立医院和医疗机构。同样应将本手册分发给私立医疗机构以及医疗、护理、助产等协会，便于共享和发布。这些材料可以翻译成当地语言并在医疗机构内公示，起到随时提醒医护人员的作用。



内容

2019冠状病毒病医疗机构风险沟通手册包含以下7项内容：

序号	形式	标题	主要受众	使用场合
1	海报	针对2019冠状病毒病在医疗机构做好准备	医疗机构管理层	在员工培训和会议上分享。张贴在医疗机构内所有员工能看到的地方
2	海报	对医疗机构内2019冠状病毒病疑似或确诊患者进行管理	医疗机构管理层	在员工培训和会议上分享。张贴在医疗机构内所有员工能看到的地方
3	海报	保护您在工作中避免感染2019冠状病毒	医护人员	在员工培训和会议上分享。张贴在医疗机构内所有员工能看到的地方（如隔离病房的出入口）
4	传单	与2019冠状病毒病疑似或确诊患者的沟通	医护人员	在员工培训和会议上分享。放在分诊台和接待处
5	传单	2019冠状病毒病的相关信息	医疗机构中的患者和来访者	打印并放在分诊台和接待处
6	海报	应对压力	医疗机构全体工作人员	在员工培训和会议上分享。张贴在医疗机构内所有员工能看到的地方（如厨房或餐厅）
7	海报	保持手卫生的5个时刻	医疗机构全体工作人员	在员工培训和会议上分享。张贴在医疗机构内所有员工能看到的地方（如隔离病房的出入口处）



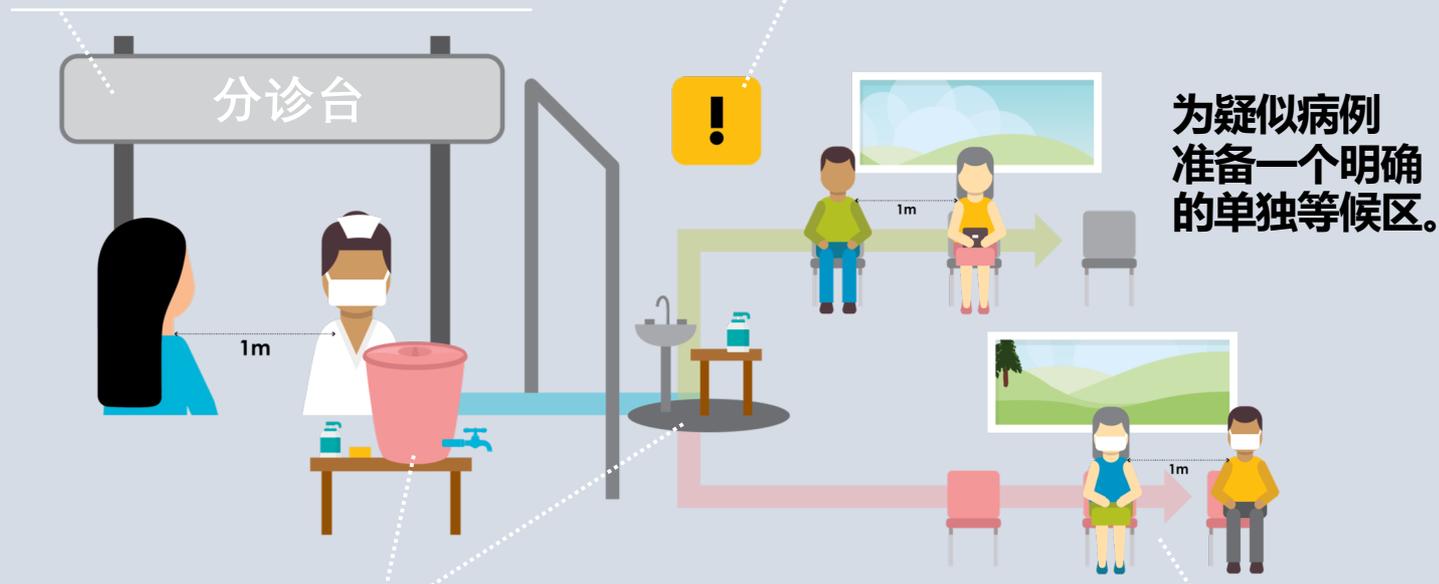
适用于：医疗机构管理层

新型冠状病毒
2019冠状病毒病

针对2019冠状病毒病
在医疗机构做好准备

在医疗机构入口处设置分诊台，在任意等候区域前，对患者进行2019冠状病毒病筛查。这将限制整个医疗机构内的潜在感染。

张贴信息，如海报和传单，提醒患者和来访者注意呼吸道礼仪和手卫生。



准备含酒精的免水洗手液或有肥皂和水的洗手台，供医护人员、患者及访客使用。

警惕任何出现疑似症状的人，包括咳嗽、发烧、气短、呼吸困难等。

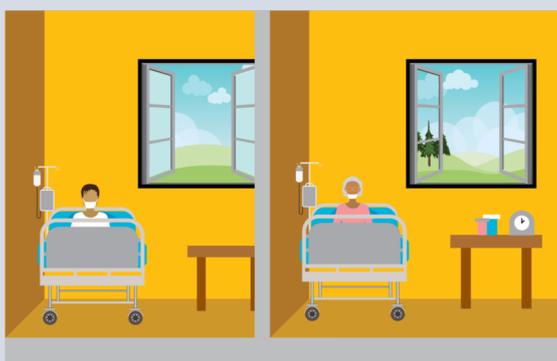
保护您的员工 做好准备！并确保医护人员和分诊人员：

- 接受过有关个人防护装备重要性、选择和正确使用的培训
- 接受过辨识感染2019冠状病毒病的症状以及向疑似病例提供口罩的培训
- 了解病例的定义，并准备好诊断流程图，放在分诊台供参考
- 迅速隔离疑似病例
- 经常注意手卫生



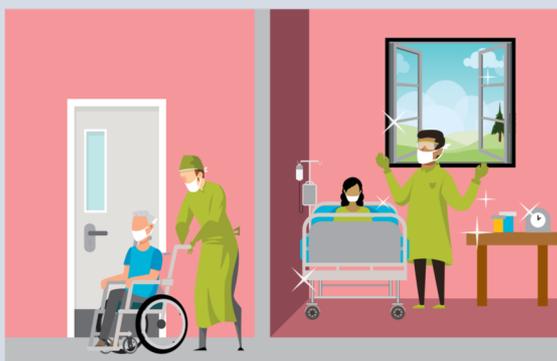
工作人员在分诊台筛查患者时，应穿戴适当的个人防护装备。向所有出现流感样症状或报告疑似2019冠状病毒病感染的患者提供医用口罩。提醒所有病人注意呼吸道礼仪和手卫生。

安置管理



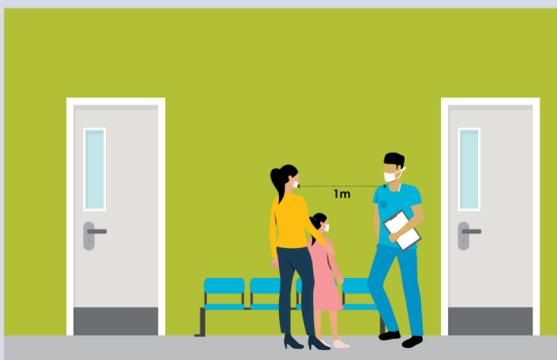
- 立即隔离疑似和确诊病例
- 向患者解释您在做什么以及为什么这么做，以减轻患者的压力和焦虑
- 如果条件允许，尽可能将患者安排在单人间
- 疑似病例和确诊病例应分开
- 所有患者之间保持至少1米的距离
- 一张病床只供一名患者使用

环境管理



- 限制患者在医疗机构内的活动，以降低整个医疗机构的潜在感染风险
- 如果需要转移患者，应提前做好准备：所有与患者直接接触的工作人员和访客都应穿戴个人防护装备
- 定期进行环境清洁和消毒
- 保持良好的通风——如果可以的话请打开门窗

访客管理



- 限制每个病人的探视者人数
- 所有来访者应穿戴所需的个人防护装备，并应记录其到访情况



新型冠状病毒 2019冠状病毒病

适用于：医护人员

保护您在工作中 避免感染2019冠状病毒



遵从医疗机构管理层的指导，与同事确认2019冠状病毒病安全防护规程



在进入2019冠状病毒病疑似或确诊患者的病房前，需佩戴：

- 一次性手套
- 干净的长袖防护服
- 医用口罩，并覆盖口鼻
- 眼部防护器材，如护目镜



注意

个人防护装备在使用后及接触不同患者前，必须更换。如果使用一次性个人防护装备（如一次性口罩、手套、防护面罩），使用后需将其弃置于有盖垃圾桶内，并且仔细清洗手部。切记，任何情况下，都不能重复使用或灭菌后再次使用一次性用品！



如果进行可能接触到气溶胶的环节，例如给患者插管，请佩戴颗粒物防护口罩，例如N95型口罩——**佩戴前，一定要做好密封性检查！**



不必穿防护靴和连体防护服

注意

不可用手套或裸手触碰眼、鼻、口。如有需要，请先彻底清洗手部。



完成工作后，如出现咳嗽、打喷嚏或发烧等症状，请及时向院方汇报，并听从其安排。



以下五种情况，请及时洗手

可使用含酒精的免水洗手液，或用肥皂和清水洗手：

1. 接触患者前
2. 清洁/无菌操作前
3. 接触患者血液、体液后
4. 接触患者后
5. 接触患者周围物品后



新型冠状病毒 2019冠状病毒病

与 2019冠状病毒病疑似或确诊患者的沟通



- 保持尊重、礼貌和共情；
- 请注意，疑似或确诊患者及其陪伴者，有可能经受着压力和恐惧；
- 认真倾听他们的问题和担忧；
- 尽可能使用当地方言，放慢语速；
- 回答他们的问题，提供有关2019冠状病毒病的准确信息；
- 关于2019冠状病毒病的很多信息仍然未知，您可能无法回答所有问题。没关系，与患者坦诚即可；
- 如有可能，与患者分享有关的资料或宣传册；
- 在穿戴防护用品的前提下，您可以触碰或安抚疑似和确诊患者；
- 收集患者的准确信息：姓名、年龄、旅行史、症状列表等；
- 向患者介绍医疗机构针对2019冠状病毒病的规程，例如隔离和限制探视制度，以及下一步流程；
- 对于儿童患者，请允许家人或监护人陪伴，并向他们提供个人防护装备，确保他们正确穿戴；
- 尽可能向探视者和家人提供最新的信息。



新型冠状病毒 2019冠状病毒病

2019冠状病毒病的相关信息

您需要知晓的5件事

什么是2019冠状病毒病？

2019冠状病毒病是由一种新型冠状病毒感染引起的疾病，该病毒首次在人类中发现。冠状病毒是在人类和动物中普遍存在的一大类病毒。

2019冠状病毒病的症状有哪些？

在大多数情况下，2019冠状病毒病引起的轻微症状包括：流鼻涕、喉咙痛、咳嗽和发烧。对于某些人来说，情况会更严重，可能导致肺炎或呼吸困难。在某些情况下，甚至可能导致死亡。

2019冠状病毒病是如何扩散的？

与感染者密切接触是2019冠状病毒病最普遍感染途径。感染者咳嗽或打喷嚏时会释放含有病毒的小飞沫。如您与其距离过近，则可能由此吸入该病毒。

谁是感染高风险人群？

我们仍然需要进一步了解2019冠状病毒病如何对人产生影响。就目前情况看，老年人以及患有其他疾病（例如糖尿病和心脏病）的人可能更容易发展为重症患者。

2019冠状病毒病的治疗方法有哪些？

目前，对2019冠状病毒病无特异性治疗手段或疫苗。但是很多症状可以对症治疗。

您需要做到的5件事

勤洗手

用肥皂和水洗手。如果手上没有明显污垢，也可使用含有酒精的免水洗手液搓洗，这将有效的去除手上可能沾染的病毒。

注意呼吸道礼仪：当咳嗽或打喷嚏时，请屈肘或用纸巾捂住口鼻

请立即扔掉使用过的纸巾并用肥皂或含有酒精的免水洗手液洗手。这样可以保护他人免受咳嗽和打喷嚏带来的病毒侵害。

尽可能与咳嗽、打喷嚏或发烧的人保持1米以上的距离

与感染者密切接触是2019冠状病毒病最普遍感染途径。

避免用手触碰眼睛、鼻子和嘴巴

手在触碰物体时，可能会接触到被病毒污染的表面。若用不干净的手触摸眼睛、鼻子和嘴巴，则有可能将其他物体表面上沾染的病毒转移到自己身上。

如果出现发烧、咳嗽和呼吸困难的症状，请及时就医。请提前打电话告知医疗机构您的就诊时间

请始终遵循医务工作者或是国家官方指南的建议和指导。



应对压力



在危机面前，感到悲伤、焦虑或不知所措是正常的



和信任的人或者
心理咨询师聊一聊



保持健康的生活方式：正常饮食、睡眠、
锻炼并与家人朋友保持联系

不要用饮酒、吸烟以及使用其他药物的
方式来缓解情绪



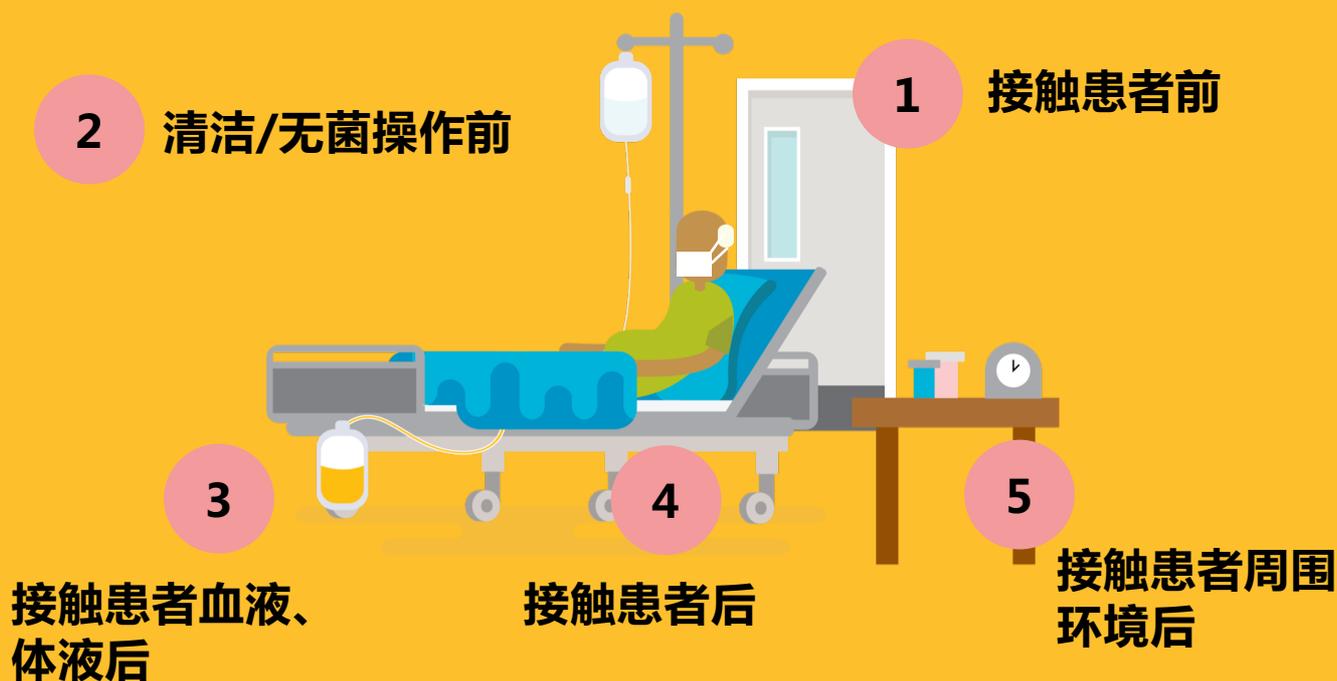
如果有问题或顾虑，请告诉您的上级
如果开始感到不适，请立即就医



保持手卫生的5个时刻



用含有酒精的免水洗手液或用肥皂和水洗手：



世界卫生组织



世界卫生组织



世界卫生组织
驻华代表处