

尽我全力护你周全

□记者 郭坤 实习生 王飞宇

工作流程不再生疏，身边战友已经熟悉，病房患者逐渐减少……伴随着武汉疫情防控形势的渐趋明朗，已在此工作多天的周口医疗队队员脸上的笑容越来越多，心态也越来越放松。不过，他们中有一个人，在为疫情防控形势由衷感到高兴的同时，心中仍始终紧绷着一根弦，不敢有丝毫松懈。她叫段雪亚，周口读者已经熟悉的援鄂医疗队感控专家。

2月22日一大早，湖北省改革与发展委员会培训中心，周口援鄂医疗队队员头天晚上卸运行李的疲惫还未完全消除，就被段雪亚组织起来进行高强度的感控知识培训，“我们的队员来自全市21家医疗机构，个人防护意识、感控意识参差不齐。初入武汉，个人防控是首要工作”。

从防护用品的穿脱，到手卫生、针刺伤的处理，再到驻地的感染防控措施，每一个演练动作，每一个感控要点，段雪亚都要求每一名队员：务必熟悉掌握。

针对感控培训，有着丰富感控经验的段雪亚已经制订了一个详细计划。

第一阶段，口头培训。疫情防控期间，每次培训人员不宜过多。段雪亚就根据驻地情况，按照队员住宿的楼层，在每层楼的电梯口逐层进行讲课，“那里场地相对开阔，有窗户，通风好”。因为有一部分队员住在汉庭酒店，她经常两边驻地来回跑。

第二阶段，分组练习。段雪亚在对队员深入了解后，将秦海燕、何■、段传功、胡奔奔、马小柳、谢晶晶、郭秋红、姜树志等感控意识强、穿脱防护用品熟练的队员暂定为感控组长，



段雪亚(左)帮助队员整理防护服

各自负责几名队员进行防护用品的穿脱练习。“队员们都非常认真努力，经常练习到深夜。市传染病医院的杨明医生，因患有肩周炎，在脱防护服帽子的时候无法规范完成，就反复在自己房间练习，直到熟练顺畅。有一些男队员体型较胖，练习跨入缓冲间单脚站立脱鞋套这个动作时很困难，他们就反复练习平衡能力”。

边练习、边总结，周口医疗队队员的感控意识、穿脱防护服的熟练程度日益提高，他们从中还摸索出“兰花指式”摘防护服帽子的方法，可以把帽子全部翻转脱下，最大限度地避免了防护服外侧污染面颈部皮肤。这套方法在河南第11批援鄂医疗队中得到全面推广，商丘、鹤壁医疗队队员称这是“周口方法”。

第三阶段，组织考核。段雪亚将考核分组、分时段进行，要求人人必须过关，一个步骤没做好，就从头开始做；一个细节没

注意，就反复练习……直到每一名队员穿脱防护服熟练，形成自己的肢体记忆。

第四阶段，实战演习。对接武汉大学人民医院后，段雪亚提前进入各病区“踩点”，根据病区实际布局，对防护服穿脱流程进行进一步优化，并组织队员再次分组练习。

2月27日，周口医疗队队员进入各病区展开工作。在14、15病区，段雪亚带着马小柳、谢晶晶两名专职感控护士与新疆医疗队的感控护士一起，对进出污染区的医护人员进行24小时无缝“人工监控”，检查合格方可进入或离开。段雪亚还不定期进入污染区巡查质控，深入查找风险点，发现医疗废物装放过满、收集不及时、缓冲间内物品摆放不合理、工作人员出污染区洗澡过于集中等问题，及时与新疆医疗队感控专家沟通，促进病区持续提高感控质量。

周口医疗队还有12名队员

在武汉大学人民医院其他四个病区工作，段雪亚会不定期前往这些病区督导队员的个人防控。17名队员在黄陂支援方舱医院时，段雪亚几乎每天都与感控组长范爱华视频通话，叮嘱他们注意个人防控。

在平时驻地的生活管理上，段雪亚还设专人负责收集数据：7个小组长每天负责收集、统计队员的健康状况及工作中有无发生职业暴露等不良事件。

3月13日，是周口医疗队队员进入重症病房展开工作的第16天。因为担心队员思想松懈，段雪亚再次利用歇班时间，组织队员进行防护用品穿脱的强化考核。这次考核，真实回放了近阶段队员们在工作中穿脱防护服的每一个步骤，段雪亚从中挖掘出风险点，反反复查漏补缺，再次给队员们竖起一道牢不可破的安全防线。

“队员的防护问题要严格要求，安全问题怎么强调都不为过！”这是周口市卫健委领导和周口市中心医院院长在出征前，向段雪亚强调的同一句话。作为周口援鄂医疗队的感控专家，在武汉的每一天，对她来说都是考验、都是反思。每天晚上睡觉前，段雪亚会在脑海中一遍遍回放当天发生的事情，从一项项高危操作的防护措施，到驻地生活管理的点点滴滴，不敢漏掉一个细节，“让队员健健康康地回家，是我最大的心愿”。

(图片由援鄂医疗队提供)



工行周口分行疫情期间强化提升客户经理团队履职能

抗击疫情特殊时期，工行周口分行按照上级行“新开工模式”的工作要求，强化客户维护方向的客户经理、客服经理、个贷经理团队的线上履职能力，抓住线上营销契机，提升网点服务营销能力和客户服务认可度。截至2月底，团队共发送短消息63.25万条、生日到期提醒1738条、产品到期提醒4505条、添加客户微信3614户。

全力组织推动，做好“四查一做”工作。该行针对已开通PBMS系统的

网点主任、客户经理、客服经理、个贷客户经理、远维经理，全力督导压实管户责任，做好每日“四查一做”，以增加客户满意度为目标，强化客户慰问维护，稳固提升客户资产。

加强业务培训，扩大培训范围。该行针对线上营销的方式方法及代理保险、基金、理财等重点产品开展业务培训，先后培训24场，培训对象涵盖到网点负责人、客户经理、客服经理、个贷客户经理、远维经理等，每场培训参

加人数不低于200人，累计7643人次参加了相关培训。业务培训内容贴合工作实际，易于理解操作，促进线上服务营销稳步推动。

优化管户结构，加快人员配备。该行持续扩大从事客户维护工作的客服经理队伍规模，充分发挥营业网点客服经理个人客户维护职能，按照客服经理维护客户的目标定位，结合辖内全量客户结构及管户覆盖情况，做好目标客户认领和维护客户结构调整等

工作，努力提升潜力客户资产层级和价值贡献。截至2月底，该行客服经理201人，开通PBMS系统158人，开通率78.61%，全省排名第一。

及时发布消息，做到应发尽发。该行每天按时发布在售产品、市场金融、疫情贴士等信息，引导支行及时发送给客户。同时，按照上级行安排部署，开展“添加客户微信”和“刷爆朋友圈”两项活动，全力做好疫情期间的客户服务工作。

(闫晋)