

# 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,心中仍然紧绷着一根弦,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,个人防护是首要工作”。

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:务必熟练掌握。

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开展工作。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护。

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力

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%,全省排名第一名。

**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)