

在 COVID-19 疫情期间提高了员工满意度和资源利用率

Associação Fundo de Incentivo a Pesquisa - AFIP 实验室， 巴西圣保罗

关键合作伙伴/利益相关者

Debora Ribeiro Ramadan | Tatiane Rodrigues dos Santos | Josué Augusto do Amaral Rocha |
Cristiane Franca Ferreira | Paulo Eduardo de Andrade Souza

Sistema Único de Saúde (SUS) 是世界上最大的公共卫生系统，为近 1.9 亿人提供服务。它是 Associação Fundo de Incentivo a Pesquisa (AFIP) 的一部分，AFIP 是一家私营非营利慈善机构，跨越巴西八个州，拥有约 3,000 名员工，每月进行超过 600 万次实验室检测。

鉴于与新型冠状病毒 (COVID-19) 相关的不确定性以及对医疗保健从业人员安全的担忧，包括获得诊断和治疗设施的途径有限，以及对潜伏期和病毒检测窗口的疑虑，AFIP 提出了一项新的健康计划。AFIP 设立了一个由多学科团队组成的委员会，目的是帮助推动实施因 COVID-19 疫情而制定的方案。该团队利用现有的 Cuidando de Quem Cuida (CQC) 计划的基础设施，为 AFIP 的员工及其家人制定并实施了一项新的健康计划，旨在促进员工的医疗保健。

新的健康计划通过协同努力，在监测和预防新病例的同时，迅速诊断 COVID-19 感染者，并向有需求的人提供心理健康服务，从而帮助将疫情的影响最小化。AFIP 实验室对来自员工及其家庭成员的 3,500 多份样本进行了实时 PCR 检测，员工可免费检测，家庭成员则可享受优惠价格。通过 CQC 计划提供的心理和情感支持也是该保健系统的一部分，因为它有助于应对这个社会充满挑战且对健康和生活会造成极大不确定性和风险的新时期。所有行动都通过 Business Intelligence 工具进行监控，目的是提高管理水平，更快、更果断地做出决策。

该方案通过设立 6 个新的采样点，显著改善了员工及其家人的检测途径，从而提高了患者对于自身是否感染 COVID-19 的了解。及早了解 COVID-19 检测呈阳性有助于我们采取主动检疫和隔离程序，同时也为人员配置和风险缓解提供了见解。CQC 计划也很有价值，它是公司在内部传播国内及国际 COVID-19 指导方针更新信息的主要渠道，进一步指导了疫情不同阶段的决策及方案起草工作。

