

开放式创新管理 检验坚持回访临床

王惠莹(成都军区昆明总医院检验科 650032)

【关键词】 开放式创新; 回访; 检验科; 临床科
DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2010.24.071
中图分类号:R197.1 **文献标志码:**C **文章编号:**1672-9455(2010)24-2796-02

开放式创新管理在其他领域有很多应用,作者在临床实验室工作和管理中学习应用开放式创新模式,收到了良好的效果。

近几年来随着检验医学的迅速发展,与其他学科的交叉程度越来越广,特别是临床诊断治疗对检验的依赖与合作越来越多。但因种种原因,检验与临床在服务、需求等方面还存在较严重的脱节现象。检验怎样在自身努力创新发展的同时,解放思想,敞开胸怀,认真听取临床的意见和建议,学习临床的创新方法、创新思维,结合自己的实际,整合创新资源和思路^[1],更好地为临床和患者提供优质可靠的检验结果和服务。逐步消除检验与临床脱节现象,这是检验医学亟待解决的问题。基于这一理念,本科于近年来采用开放式创新方法^[2],建立了和以往做法完全不同的回访制度。开创与临床科沟通、交流、协作的新局面^[3]。从而更好地坚持并落实了“质量重于泰山”的临床检验工作价值观。

1 回访的组织与要求

为保证回访的质量及让临床认识本科室的诚意,科室研究规定:每周三下午雷打不动坚持到各临床科回访;根据临床科室数量、分工,每个业务组负责回访几个临床科室,并且相对保持稳定。保证让临床医护人员与检验科建立稳定熟悉的关系,有问题时便于反应和便于找人;每次下科回访必须由业务组长或资深技术人员带头,因为组长和资深技术人员业务熟悉,回答解决问题方便,每次回访要做记录,特别是临床的建议和意见;回访对象要尽量广泛,每次回访见到所有的临床人员是不可能的,但争取多接触、多了解、多交谈,从临床主任到医生、从护士长到护士及卫生员。最好都能见到并听到他们的要求和评价;使回访得到的信息更具真实性和代表性。回访过程中要耐心、细心、爱心具全,不管临床说对说错,本着一切为了患者的原则,在交流中达到理解的原则,不发火、不强词夺理,不卑不亢,有理有据、心平气和的说明问题。能当场解决的问题当场解决,不能当场解决的问题带回科室,汇报主任尽快落实解决,做到不让临床白说、白等和让回访流于形式。另外,还强调,到临床回访时,要注意形象和礼仪,工作服、工作帽要穿戴整齐,语言要文明,行为要得体。通过个体的良好行为来体现科室的良好形象。增加临床科对检验科的信任度。

2 回访促进了学习

回访制度的建立以后,大大提高了检验科全科人员的自学能力。因为必须要求自己不断学习新知识掌握新方法,提高自身业务技术水平,才能应对每周临床科室提出的各种业务问题,才能对检验结果作出正确的判断与解释,才能在与医师对话过程中提出新观点,在沟通中及时消除临床医生对检验科室的误解。现在每天下午工作人员已由原来散漫、闲聊的状况转变为爱学习、善交流的状态。并在此过程中逐步锻炼提高了与

他人的沟通交流能力,带着爱心、诚心、耐心听取他人意见,交谈中充分尊重对方观点,获得对方信任,保证交流的顺利进行。有助于检验人员在临床科室中树立的“高素质、高水平”的良好形象。

3 回访减少了医疗纠纷

长期以来,检验科在医院工作中都是处在一种辅助科室的定位上,与临床的联系大多数情况下只是被动地应付临床反馈信息的解释和检验结果的查询,检验人员对临床诊疗工作的主动参与性较低,一旦检验结果与临床表现不符,临床上往往归咎为检验结果不准确,认为检验的质量不高,势必要引起科室间的矛盾,为此还可能耽误临床诊治,拖延患者病情,加重病患负担,恶化医患关系甚至造成医疗纠纷。通过回访,检验人员可结合临床资料,及时合理地对检验结果进行分析解释,让临床医生多一些对实验室的了解和对检验工作的理解,使他们也可以对检验结果进行客观地、科学地分析,并能根据患者的病情需要合理地、有目的地选择检验项目,更好地达到诊断和治疗的目的。形成了检验科和临床科室间的融洽关系,避免医患纠纷的发生。

4 回访保证了检验质量

检验标本分析前的质量控制与临床密切相关。分析前阶段占整个检验过程全部时间的 70%,而且在可分析出检验误差原因的病例中,出自于分析前阶段占 60%以上。因此本科建立的《不合格标本退单通知》,第一时间反馈给临床科室检验标本的质量信息。并在回访过程中,通过与临床医护人员的沟通与辅导,讲解了采集标本的正确方法和注意事项,提高全体人员对影响标本检测各种因素的全面认识,在《不合格标本退单通知》的基础上做到有的放矢,帮助做得不好的临床科室查找原因,改进工作。保证了标本检测结果的质量,也避免了不合格标本反复出现,遏制了不必要的资源消耗。

5 回访推进了新项目应用

随着检验医学的不断发展,各种特异性强、重复性好、准确性高的检验新项目层出不穷。通过以业务联系函的方式,向临床各科室发出开展的新检测项目。并通过回访,临床科室反馈建议和需求,对进一步评价实验的方法学及其临床价值,引进完善各种新项目新方法起着重要促进作用。检验医学只有加强与临床医学的广泛联系,才能让临床医生了解日新月异的检验新技术、新方法,从而正确选择检验项目,有效地利用检验新技术、新项目及各种检验证据和信息,提高临床医疗诊治水平。

6 回访使检验与临床双赢

在检验科的每次回访中,临床科室都会反映各种涉及到检验方面的一些问题,并提出了中肯的建议和宝贵的意见。而临床科室也向检验科学习到了相关专业知识,并对检验科标本检测质量起到了监督与认可的作用。可见检验科与临床的交流

合作是现代发展的需要。回访制度的建立不但互相纠正各自工作中的不足与缺点,还让临床科室增进了对检验科的了解与信任,使检验科最大限度的成为临床科室的参谋与保障。在近 2 年 100 多次的回访过程中,检验科一步步把回访从稚嫩做到成熟。一开始回访,并没有得到临床科室的认可,有的临床科室认为检验科是在走形式,有的临床科则认为检验科只懂检验,不懂临床,甚至有的临床科还当面奚落检验科的回访人员。但同志们不畏惧、不失落,依旧坚持每周到临床回访。久而久之,临床科室不但体会到检验科的真诚用心,还被本科坚持不懈的精神所感动,并对这一制度的建立给予了高度评价。在医院每个季度的综合目标考评中,本科的临床满意率从 65% 上升为 95%。同时收获了许多临床提出的宝贵意见和建议。合作进行了多项科研课题,及时解决与改进了多项临床老大难问题。不但增强了与临床的沟通与交流,改善了与临床的关系。而且使科室硬件建设和软件建设都有了明显进步。促进了学

科可持续发展。因此,建立回访制度是正确的、科学的、成功的。还应该把回访坚持下去、使赋予了新内容新方法的回访,成为本科室的创新型制度,坚持为临床提供创新型服务。

参考文献

[1] Lettl C, Herstatt C, Gemuenden HG. Users' contributions to radical innovation: evidence from four cases in the field of medical equipment technology [J]. Res Der Manag, 2006, 36(3): 251-272.

[2] 陈钰芬. 企业开放式创新的动态模式研究[J]. 科研管理, 2009, 30(5): 1-11.

[3] 蒿会玲. 浅谈检验与临床沟通的重要性[J]. 中国民族民间医药, 2009, 18(18): 127.

(收稿日期: 2010-08-10)

新医改形式下加强对急救患者的护理管理

姜忠燕 (贵州省毕节地区医院 551700)

【关键词】 新医改; 护理行业; 急救患者护理
DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2010. 24. 072
中图分类号: R472. 2 **文献标志码:** C **文章编号:** 1672-9455(2010)24-2797-02

2009 年 4 月, 酝酿了 30 年之久的新医改方案正式出台。在政府新医疗政策的大力支持下, 医疗设备更新换代的速度将会成倍增长、医疗服务水平普遍提升以及医疗价格有所改善。尽管医生是医改方案的主要、直接实施者, 但护理行业更是不容忽视的重要关联者之一。护理人员同样是医护人员的主体之一, 其素质培养及技能的提升更是值得关注。中华护理学会的副理事长吴欣娟曾经说: “护理有很高的技术含量和要求, 对护士进行培训, 提高护士的专业水平和素质, 对患者来说非常重要”。

为患者提供良好服务是护理管理的终极目标, 护理管理工作重点应放在为患者服务的质量控制上。为适应新医改应建立我国的临床护理专家制度, 大力发展临床护理专家教育, 培养临床第一线高质量的专业护士^[1]。在护理教育行业, 加强护士高水平技能的培养, 提高护士的整体素质。尤其是对于急救患者的护理而言, 护理人员的技能高低直接关系着患者的人身安全, 必须积极对待。

急救患者的护理, 主要包括两部分: 院外急救护理和院中急救护理。院外急救是对危及生命的急症, 创伤、中毒、灾难事故等病患的院前救护, 包括患者发生伤病现场对医疗救护的呼叫、现场救护、途中监护和运送等环节^[2]。院中护理, 指的是急救患者手术或诊治后住院期间内, 护理人员对其的护理、照看工作。

及时有效的院外急救, 对于维持患者的生命、防止再损伤、减轻患者痛苦, 提高抢救成功率, 减少致残率均具有极其重要的意义。同时, 合理有效、积极看护的院中护理对于患者的尽快恢复以及身体的早日复原意义重大。

作为一名急诊科护士, 在医院里对于急救患者的护理管理应该实行以下措施。

1 责任护士制

责任护理的宗旨是提供综合、持续、协调及个人化的患者护理服务。责任护士授权做检查、计划、执行和评估整个的从入院到出院的患者服务。责任护士具有自主、承担责任和权力去执行全人整体护理^[3]。急救患者的特殊之处在于如果不及时的针对其突发原因及病因进行护理及救治将会导致患者的生命受到严重威胁。而责任护士的实行将使得护士更了解患者的病症, 对症救治, 避免临时慌乱手脚。

2 定期对护理人员进行基础护理知识及专业护理知识的教育

尤其是实行了责任护士制后, 应对急救患者病症进行归类, 然后对每类急救病症进行定期的归纳总结, 并根据病症制定相应的护理管理方式。

3 院后护理即急救患者出院后的护理

目前国内医院护理人员主要工作是对医院里的患者进行看护, 但是随着新医改以及国民生活质量的提高, 护士更应该走出医院, 走入社区。这也是近年来越来越多的提倡的社区护士的概念。护士走进社区不仅可以将最先进的医疗理念及医疗服务带给更多的普通老百姓, 同时对于医院服务的人群而言, 这是一个更好的推广医院的新方式。医院可以建立前来救治的病患中所有急救患者的名单, 对其定期回访并进行家中护理工作。

4 法律观念的提升

病患关系紧张由来已久, 尽管护理人员一直在尽力的做好为病患服务的工作, 但是有些不良的社会现象时有发生。护士也应该学习法律常识, 懂得保护自己同时为和谐社会的发展做出贡献。

护理发展在医改中面临着多种不确定的因素, 应该顺应时代的要求, 不断增强护理事业的竞争意识, 改进工作方法和体