

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, 减少致死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

制制度,建立新的护理管理模式,促进护理的新发展。提高急救患者救治过程中的护理技能,一切为了患者的健康,为患者提供高质量的服务。

参考文献

[1] 胡丽珍.我国护理行业的改革与发展[J].护理管理杂志,2004(3):10-12.

[2] 刘凤云.院外急救的护理体会[J].延安大学学报:医学科学版,2005(6):74.
[3] 林崇绥.21 世纪护理新趋势及香港护理改革[J].中国医院,2002(8):8-11.

(收稿日期:2010-06-21)

临床实验室沟通技巧探索

欧超伟,陈利权,官成浓,王华珍,袁汉尧(广东医学院附属医院检验科,广东湛江 524001)

【关键词】 临床实验室; 临床医疗; 沟通; 质量保证
DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2010.24.073
中图分类号:R197.1 **文献标志码:**C **文章编号:**1672-9455(2010)24-2798-02

从 2005 年“医院管理年”活动开始,2006 年卫生部“医疗机构临床实验室管理办法”的出台,到近年来我国对临床实验室 ISO15189 认证体系的引入和实施。各级卫生行政主管部门及各级医疗单位的领导都非常重视检验科的管理和发展,随着医院规范化管理的不断深入,医疗市场的不断改革,控制药品比例,降低医疗成本,提高医疗质量是医院谋求发展的方向。近年来,检验科的发展对医院整体发展的影响日益受到重视,要使医院达到和谐的发展,检验科与临床的沟通是一个重要的途径。所以,沟通是检验科面临的又一课题。沟通是一门艺术。不同行业及对象有不同的沟通内容和方式,医院检验科在工作中的沟通所涉及的人员和层次则比较复杂,内容也比较广,加强检验科与相关部门及人员的沟通,增加相互之间的理解和信任,保证医疗活动的顺利进行,减少医疗纠纷的发生,有助于提高医疗服务质量,构建和谐医患关系。下面就医院检验科的沟通谈一些见解及体会。

1 行政管理部门搭建沟通桥梁

由于检验科工作的特殊性和临床实验室的历史原因,检验科与临床科室间沟通较少,出现问题后相互推脱责任,导致互相间信任度下降,最终影响到患者的切身利益和医院的声誉。随着基础医学和高科技在检验医学上的不断拓展,伴随检验设备的更新换代,许多检测项目实现了自动化,使检验质量和水平显著提高,为临床提供了大量有意义的检验数据,在临床诊疗中发挥着越来越重要的作用。但在实际工作当中,面对“医疗机构临床实验室管理办法”和“临床实验室 ISO15189 认证体系”,仍有许多工作需要去做。有学者提出,沟通是检验科面临的新课题,加强检验科与临床的交流,促进检验科与临床科室的结合,是提高临床诊治水平的重要环节,也是促进学科共同发展的双赢之举^[1]。如没有医院行政管理部门的协调,检验与临床的沟通联系多是一厢情愿,医院相关部门应制定相应的制度或搭建交流平台。如检验科参与查房、会诊及病例讨论制度;对新分配来的临床医师到实验室轮转一段时间,了解实验检查项目及临床价值;在院内开展分析前质量培训,让医生与护士了解检验分析前的影响因素;检验科和护理部一起开展临床检验前影响因素培训班;医院组织定期召开检验科负责人、各专业组长以及临床各科室主任座谈会等。通过行政管理部门搭建沟通桥梁,加强医院检验科与临床科之间的沟通,以保证医疗质量,更好地为患者服务,是促进医院更好发展之举。

2 检验科与临床医生的沟通

长期以来,检验科与临床医生之间的相互沟通常存在脱节,这不是某一单位存在的问题,而是整个医疗行业的普遍现象。常常是临床医生埋怨检验科的结果不准确,而检验人员认为临床医生不会解释检验结果,导致互相不信任、不协调。其实,随着医学科学技术的飞速发展,大量新技术、新项目应用于临床,为临床提供可靠的、具有诊疗价值的数据和信息,从而对提高医院的整体诊疗水平,更好地避免医疗纠纷及事故的发生起到了重要作用。因此,加强检验科与临床医学的联系是现代医学的基本要求,医院检验科与临床医生的沟通应是相互尊重、建议式、学术式、探讨式的交流。从检验科而言,应通过参加查房、讲课、座谈会、专科针对性交流、网络宣传等形式,主动与临床医生进行检验项目的临床意义、学科新技术新项目的发展及临床应用、治疗手段及药物对检验结果的影响等内容的沟通学习。近年来,在医院内面向临床医生举办过“医院细菌耐药性现状与耐药性变迁”等 10 多个专题讲座,利用院内办公网平台发布开展新项目新技术信息 20 多条,通过交流,使临床医生深入认识检验方面的知识,及时了解检验医学的技术发展及临床应用进展。对临床医生而言,与检验科的主动沟通同样重要。因为检验质量的反馈,需要临床医生的配合与沟通。如果某项检测结果与临床相差太远,应与检验科进行沟通,要求复查或共同探讨分析原因。如有错误,立即纠正。如复查后结果仍与原结果一样,与临床预期相差太大,可能是病情又有新的变化,这一反馈机制要由临床医师及时与检验科沟通,才能保证临床诊断的准确性。所以,临床医生的主动沟通对检验科工作的改进与发展也起到重要的作用,检验科与临床医生在沟通中的互相配合、支持、学习和理解,彼此向对方提供一些宝贵的意见和建议,由此推进检验与临床的学科发展,达到临床与检验双赢的目的。

3 检验科与护理人员的沟通

检验科与护理人员的沟通在保证检验标本质量方面尤为重要,检测结果的质量保证分为分析前、分析中和分析后三个环节,分析前的质量保证很大程度上受所采集的样本自身质量的影响。有实验室统计,临床反馈不满意的检验结果中,有 80% 的报告最终可溯源到样本质量不符合要求^[2]。检验标本的采集绝大部分是由护理人员进行,护理人员是否理解医生的意图、技术是否熟练和规范、患者信息核对是否细致、选择采样