

集标本造成标本稀释;(5)混匀标本时,过于振荡使红细胞破裂溶血,血小板破裂;(6)采血量少时易产生气泡导致溶血;(7)采集标本后放置时间过长,未能及时送检造成检验结果失真;(8)严格执行查对制度,避免标本张冠李戴。

## 2 加强与临床医生的沟通有利于提高检验质量

作为临床医生应该充分掌握检验医学的相关知识,及时补充新知识;重视对检验项目的正确选择和应用,重视对检验前质量的保障;结合患者临床症状和其他辅助检查结果准确判断、分析和解读检验结果,为临床诊疗服务<sup>[3]</sup>。临床医生是患者诊断治疗方案的承担者,加强同临床医生的交流与沟通,有利于规避医疗风险。首先检验人员要向临床医生报告检验结果,而且让临床医生了解每项检验项目的临床意义。其次,检验测定结果正常波动性可受患者生理因素和方法学本身的局限性影响。第三,临床医生选择检验项目时,应掌握最佳的检验时间,临床医生根据不同的时间选择不同的检验项目,这样有利于提高疾病检出率。另外,各项检验项目参考范围的建立,检验指标位于正常和病态之间的灰区范围以及某些检验项目危急报告值范围,都需要检验人员与临床医生相互沟通、相互交流、相互配合。因此临床医生和检验人员协作与交流是保证检验质量的基础,最大程度减少和避免临床医生怀疑检验结果的真实性,树立检验工作的可信性。

## 3 加强与护理人员的沟通有利于提高检验质量

在循证检验结果准确可靠的同时,护理人员对检验标本的规范化采集、及时送检是检验分析前质量的重要组成部分,从临床医生开出的检验申请到检验程序终止的步骤包括检验申请、患者的准备、原始标本的采集及运送,这些环节都是检验人员难以控制的,关系到标本的质量问题,而标本的质量是检验结果准确的基础,因此分析前的检验标本采集是最关键的环节,检验与护理人员的交流沟通十分必要。护理人员承担采集标本的责任,另外力求护理人员善于与患者沟通,取得患者的理解,把握好采血时间,这样才能采集到更有价值的标本,所以

这方面也需要护理人员的配合。此外检验与护理人员加强交流与沟通的同时,也建议将影响可干扰检验结果的因素纳入临床护理人员的岗前培训项目,也可作为护理业务学习范围,力求检验临床各方面相互配合协作,把工作做到位。

检验质量评判是通过临床来完成的,检验结果与临床预期是否相符要通过临床一时反馈才知晓,有助于帮助临床医生正确选择和利用检验项目,将有效的检验信息成为高效的诊治信息,行使检验医生应有的职能<sup>[4]</sup>。另外,通过与临床交流,有利于检验人员拓展临床知识,培养临床思维,从而更进一步奠定基础医学知识和实践技能,不断发展和完善自身素质,对检验结果判断分析有很大帮助;通过与临床交流认真聆听对检验的意见、建议,检验才能更好地与临床科室沟通,进而把握好检验结果质量关,减少临床漏诊及误诊率;通过与临床交流也将提高检验、临床、护理人员责任心,对提高检验质量都非常有益。总之,临床医学的发展,是检验医学发展的基础,检验医学的发展也促进了临床医学的进步,它们之间相辅相成的关系,必然要求检验医生、临床医生、护理人员之间要紧密联系相互协作,加强沟通,才能充分发挥检验医学在疾病诊疗、预防等方面的积极作用。

## 参考文献

- [1] 荣爱红,余文波.影响临床检验结果的常见因素及控制方法[J].中国诊断学,2005,9(3):469.
- [2] 丛玉隆.加强检验科与临床交流,促进检验科和临床结合[J].中华检验医学杂志,2006,29(1):2-5.
- [3] 辛德莉,崔菲菲.加强临床能力培养造就合格临床医生[J].临床和实验医学杂志,2008,7(10):180-181.
- [4] 吴均竹,周作华,王之元.检验人员与临床医护人员沟通的必要[J].中华误诊学杂志,2005,9(5):23-83.

(收稿日期:2011-02-14)

# 围绕“四抓”努力提升医疗质量

朱德文(江苏省建湖县第二人民医院 224731)

【关键词】 医疗质量; 教育; 管理; 服务

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.13.066 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2011)13-1643-02

医疗质量是医院管理工作的核心,医疗质量的高低直接关系到人民群众的生命安全,直接关系到卫生行业的形象,直接关系到医院的生存和发展,直接关系到医改工作的实施和运行。强化医疗质量管理是医院的基本职责,提高医疗质量是医院工作的永恒主题<sup>[1]</sup>。在实际工作中大家紧紧围绕提升医疗质量,从抓教育、落实、重点和服务 4 个方面入手,真抓实干,强势推进本院医疗质量上水平,登台阶,为确保医疗安全,努力开创本院医政管理工作新局面,进行了有益的尝试,并取得了一定效果。现将有关工作报道如下。

## 1 抓教育

1.1 医院常用法律、法规、规章和规范的学习 积极组织医务人员学习相关法律法规,尤其是《中华人民共和国执业医师法》《中华人民共和国侵权责任法》《医疗机构管理条例》《临床输血管理规范》《病历书写基本规范》(2010 年)《医院管理评价指南》《江苏省医院评价标准与细则》等法律、法规、制度,对学习的内容每年进行 2 次考核,90 分为合格,对不合格者停班进行学习,直到通过学习考核合格为止。通过学习使医务人员认清医患双方的权利和义务,从而在医疗活动中能从法律角度尊重

患者的权利,在医院或个人自身的权利受侵犯时,能充分运用法律武器保护自己;通过学习使医务人员严格依法执业,严格遵守相关法律法规和诊疗护理规范、常规,严格按照规章制度、诊疗规范和技术操作常规开展各类诊疗服务,消除安全隐患,确保患者的就医安全。

1.2 强化核心制度、“三基三严”的学习和考核 为了提高医护人员的综合素质<sup>[2]</sup>,熟练掌握临床常用的基础技术、基本技能和急救知识,造就医德高尚、理论基础扎实、技术能力过硬的临床医护队伍,提高医疗服务质量,保障医疗安全。本院每年组织“三基”和核心制度考试 4 次,急救技能考核 2 次。通过学习、考核,使医务人员熟练掌握核心制度,灵活运用“三基”理论,掌握疾病的疾病发生、发展和转归的规律,尊重生命但又不违背客观规律,不说满话,不说大话,更不能包治百病,做到实事求是,科学诊断、合理治疗,防范医疗事故的发生。

## 2 抓落实

2.1 认真落实核心制度 重点保证交接班制度、查对制度、三级医师查房制度、疑难危重病例讨论会诊制度、消毒隔离制度、急诊抢救制度、门(急)诊病历书写制度、手术管理制度等贯彻

落实到位;加强质量检查和考核,完善考核制度、考核方案和奖励办法,严格考核兑现。目前的医患关系不和谐,医患沟通在医疗服务中起着重要作用<sup>[3]</sup>,本院制订了严格执行医患沟通制度,建立医患沟通办公室,落实专职人员,及时接待和妥善处理医患纠纷,杜绝医疗纠纷越级上访事件;规范医患沟通程序,充分尊重患者的知情权、选择权及同意权,树立以患者为中心的服务理念,强化服务意识、沟通意识和告知意识。

**2.2 规范临床用血的管理<sup>[4]</sup>** 医院成立临床输血管理委员会,由医务科、护理部和血库共同参与。临床输血委员会负责全院临床用血管理,制订全院临床用血管理规范。积极开展科学用血、合理用血,努力提高成分输血比例,近年本院成分输血已占临床用血的比例 95% 以上。

**2.3 加强医院感染控制及医疗废弃物管理工作** 增强医务人员预防和控制医院感染的意识,使医院感染管理工作真正落到实处,确保医疗安全。

**2.4 抓工作职责的落实** 将各级各类医务人员的岗位职责和各项操作常规、规程落到实处。抓制度落实,必须从提高医务人员责任心入手,在提高员工的制度执行力上下功夫,严格落实医疗安全责任制,进一步落实安全责任,切实调动每一名员工的主观能动性,把安全的各项规定认真真地落到实处。

### 3 抓重点

**3.1 抓重点内容** 主要抓医疗核心制度落实,危急重症和疑难病员的诊断和治疗、医院感染的监控、临床麻醉的质控管理和临床实验室质控、药械进购和质量管理、急诊急救质量管理等,尤其是重抓病历书写质量,积极组织并认真落实“住院病历及时性专项督查考核和评比活动”,坚持周督查,月通报和季公示制度。坚持实行病历评阅评分制度,建立奖惩机制,发现问题,及时纠正,并奖惩到位。

**3.2 抓重点时段** 主要抓节假日、非正常工作时间、交接班等重点时段的管理,要配足力量,严格交接班制度,有效应对突发事件,避免出现脱空断档。

**3.3 抓重点科室** 主要加强门急诊、骨科、妇产科、急诊科、儿科、检验科、麻醉科等高危科室的管理,规避医疗风险。

**3.4 抓重点人群** 主要抓见习生、实习生、执业医师、执业护士的考核与管理,对易发生医患纠纷的重点人群,进行排查并重点督导,避免医患纠纷的发生。

### 4 抓服务

**4.1 改善医疗环境** 随着人民生活水平的不断提高,对医疗保健的需求标准也越来越高,为达到以患者为中心的要求,本院对门诊楼和麻醉科进行的装修,调整门急诊的布局,改革了不合理的建筑设施,对门诊输液大厅进行扩建,为输液患者提供温馨的就医环境。积极推行“一医一患一诊室”服务模式。营造了良好的就医环境和医疗条件,以最大限度地满足患者对环境的要求。

**4.2 丰富服务内涵** 积极推行“一站式”服务模式,实行门诊服务窗口弹性工作制;常规检查项目自检查结束到出具结果小于或等于 30 min,其他项目当日下午下班前 2 h 出具报告;简便结果查询,积极推行集中发放检查报告。对出院患者实行 1 周内电话随访制度,出院患者 1 周内电话随访率大于或等于 80%。积极实施临床路径管理工作,本院虽是基层医院,但本研究结合本院的实际情况,对能实施临床路径管理的病种都按标准实施。

医院工作以医疗为中心,医疗工作以质量为中心,所以说医院的核心工作是医疗质量的管理。全面的医疗质量管理是全员质量管理,全程质量管理和全方位的质量管理。在实际工作中,本院紧紧围绕“四抓”,为全面提升本院的医疗质量取得了初步的成效,赢得了社会的肯定,患者满意率越来越高,门诊和住院患者越来越多,医院的声誉也越来越好,促进了医院的全面发展。

### 参考文献

- [1] 武广华,王羽,于宗河,等. 中国医院院长手册[M]. 3 版. 北京:人民卫生出版社,2011.
- [2] 王亚平,丁冠云. 对医护人员“三基三严”培训的探讨[J]. 江苏卫生事业管理,2010,21(4):51-52.
- [3] 刘永,段光容. 促进医患沟通 构建良好医患关系[J]. 检验医学与临床,2010,7(14):1526-1530.
- [4] 吴志明,孔园珍,刘初民,等. 规范临床用血管理的实践与探讨[J]. 现代医院管理,2010,8(2):49-50.

(收稿日期:2011-04-07)

## 高等医学院校实验室管理制度的关键

丁肖华<sup>1</sup>,赵庆伟<sup>2</sup>,朱琳琳<sup>2</sup>,张晨光<sup>2△</sup>(1. 新乡医学院三全学院医学检验系,河南新乡 453003; 2. 新乡医学院医学检验系,河南新乡 453003)

【关键词】 实验室; 科学管理; 管理制度; 技术队伍

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.13.067 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2011)13-1644-02

随着我国高等教育改革的不断深入,各级政府及相关部门和高校对实验室教学在推进素质教育中重要作用的认识越来越深刻,纷纷投资组建了许多高水平的实验室中心。这对提高实验室教学,实现资源共享等方面起着非常大的积极作用。但是成立的综合性实验室不是几个或者整个实验室的简单合并,而是一个可持续发展的工作体系。如何适应现代医学教育的实验室管理,使之更好地服务于教学、科研是值得从事实验室工作者研究、探讨的主要问题。以下是作者在实际工作过程中的一些思考,现报道如下。

### 1 目前实验室管理工作中存在的主要问题

长期以来,由于受传统教学的影响,医学教育中存在着重

理论、轻实践,重讲授、轻实验,重灌输、轻启发的弊端,医学实验课附属于相应的理论课,实验技术人员的地位和作用得不到重视,致使高学历人员不愿到实验队伍中来,在实验队伍中工作的实验技术人员也想方设法调离实验队伍,挤入教师岗位或行政部门,导致实验技术人员的知识结构和综合能力低下,个人价值无法体现等局面,使实验室工作一直处于薄弱环节。下面本文主要从几个方面谈谈实验室工作中存在的一些问题。

**1.1 规章制度不健全** 目前实验教学管理体制不够完善,体制运行不够合理。实验室日常工作的运行无一套具体的实施方案,更谈不上每日工作安排、周工作计划和年度计划,工作人员只是每天上班,而不知当日具体工作,更不明白当日重要工

△ 通讯作者, E-mail: zcg558@163.com。