

协调关系在检验科全程质量控制中的重要性

杨艳艳, 裴兵, 吴辉(江苏省泗洪县人民医院检验科 223900)

【关键词】 检验科; 全程质量; 协调关系

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2012.16.080 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2012)16-2092-02

多年来,按照《江苏省检验科建设管理规范》的要求,在省临检中心的指导下,检验科的质量控制已取得很好的效果。近几年全程质量控制已提到议事日程上来,在多年的工作实践中我们发现要做好全程质量控制工作,单靠科主任和检验科的努力是不够的,也不可能把全程质量控制工作做细、做好。做好质量控制的过程就是解决矛盾的过程,认真协调和处理好矛盾,对做好质量控制工作有积极推动作用;要做好全程质量控制工作,除按《江苏省检验科建设管理规范》要求外^[1],还应注意妥善处理好以下几方面关系。

1 科室与医院的整体关系

科室是医院组成的一部分,是局部与整体的关系。常言道“一着不慎,全盘皆输”,这说明了局部与整体紧密相连的联系。在全程质量控制过程中必需得到院领导的全力支持,做到全院一盘棋。

由于院领导要抓全院方方面面的工作,据了解大多数医院院长把主要精力都放在临床一线科室,而把对检验科的关注度放在了次要位置,少数医院甚至连每年一万多元的省级室间质评费都不肯出。要做好全程质量控制工作,必然需要人力、物力和一定的资金投入。这就要求科主任反复向领导讲明全程质量控制的重要性和意义。争取得到上级在人力、物力和资金上的支持,如必要的设备更新、人员培训等,没有领导的支持,全程质量控制只能是一句空话。

2 与临床科室及后勤保障关系的协调

2.1 与临床科室协调 内、外、护、儿、急诊等临床各科有其共性的一面,也有各科的特殊性。各临床科室对检验科的要求也各有不同,如儿科由于采血比较困难,要求检验科用尽量少的血样尽量多做项目;急诊科要求检验科在最短的时间内发出报告;传染科并不要求急着要报告,但由于检查项目较多,生化、常规、免疫、细菌、分子生物学都要查,因而要求减少采集次数,一份样本做多项检查。为了保证质量,临床提出的要求有的能满足,有的却不能满足,必然产生一些矛盾,这就需要加强与临床科室的沟通与协调^[2],但协调与沟通也不是一促即成的,而是需要反复多次的进行。应让临床医生明白实验室首先要证检验质量。只有互相理解、互相配合才能做好全程质量控制工作。

2.2 与后勤保障关系协调 在医院这个整体中,检验科为临床一线和患者提供服务,是服务者。但同时也需要别人为检验科提供后勤保障服务,如水、电、汽供给保障及设备及时维修、试剂采购保证质量等,也是被服务者。两者是一个整体,服务者往往知道需要不断提升服务水平,同时也因被服务者的不合理要求或不配合而苦恼。但当自己作为被服务者时,往往不能从服务者的角度来考虑问题,认为一切服务都是理所当然的,引发矛盾。因而,需要加强沟通与协调,处理好服务与被服务的关系,有了良好的后勤保障工作,更有利于科室搞好全程质量控制工作。

3 与临床医生和护士关系的协调

3.1 与临床医生关系协调 作为检验科在条件允许的情况

下,应最大限度满足临床医生的要求,但必须是在能保证质量的前提下。作者做过调查,医院很多临床医生对急诊检验的标准把握不准,随意开出急诊化验单,甚至患者已康复准备出院才发现病例中少了某项检查,就随手开出急诊检查,这样无形中加大了检验科的工作量,往往不能保证质量^[3],不能满足所有临床医生的要求,因而必然产生矛盾。

3.2 标本采集前患者的准备 检验科不可能了解每位患者准备要检验哪些项目,告诉患者需要做哪些准备。这项工作应由开单的医生嘱咐患者检查前的注意事项。还有部分年轻医生不了解临床用药对检验结果的影响情况,本因药物引起的检验结果异常,误认为检验科的错误。

3.3 与临床护士关系协调 护士直接担负着住院患者检验标本的采集,是检验全程质量控制极其重要的一个环节,直接关系到结果的准确与否^[4]。如有的患者右肘静脉在输注葡萄糖液或钾时,左肘静脉采血,结果是低血糖患者检验结果成了糖尿病患者,低血钾患者变成了高血钾患者。还有用错抗凝管、标本严重溶血、运送途中标本损坏、污染等。由于临床护士标本采集不当,导致结果错误的事情时有发生^[5]。针对怎样解决和临床医生、护士工作中的这些矛盾,做协调工作。首先是针对问题矛盾举办多次专题讲座。其次,是定期或不定期和临床医生护士开座谈会进行交流,听取他们的意见,解答他们提出的有关问题。这样有效地化解了矛盾,也看到了自身的不足,改进了科室工作,提高了检验质量。

4 与患者关系的协调

目前,医院与患者之间的关系由于种种原因比较微妙,门、急诊检验人员每天要与大量门、急诊患者面对面接触,矛盾时有发生。处理得当矛盾可很好化解,处理不好就很可能引发较严重的医患纠纷^[6]。要搞好全程质量控制,做好标本采集前的准备工作。就必须取得患者的积极配合,这也是至关重要的一环。在实际工作中医生很少对患者讲清标本采集前的准备,这项工作就落到检验科的身上。为了减少医患纠纷,做好标本采集前的准备,除细心对患者讲解,还印制了说明发给患者,同时在门诊醒目位置出了专栏。医院与患者的关系是服务者与被服务者的关系,处理好两者的关系,即有利于医院的名誉,也有利于做好全程质量控制工作。

5 与本科人员关系协调

5.1 科室内各专业组之间关系协调 在科室管理的过程中,为了搞好全程质量控制,提高整体效率。应提倡科内各专业组内的合作,互相取长补短,为了提高内部各专业组全程质量控制,希望各专业组之间存在竞争、相互督促,这样往往容易产生矛盾。一方面希望各专业组相互配合,另一方面希望各专业组相互督促。怎样解决好两者的关系,是建立较完善的激励机制关键。

5.2 科主任与科室人员的关系协调 科室人员个体素质肯定参差不齐,科主任和他们长期在一起工作,在管理和被管理上必然会产生矛盾^[7]。如果处理协调不好这些矛盾既会影响日

常工作,也会影响全程质量控制工作。要处理协调好这些矛盾,首先教育大家摆正个人与集体的关系,树立集体荣誉感。领导在实际工作中,要以人为本,根据每个人能力各有所长,安排适宜的工作岗位,让绝大多数同志能在自己的岗位上做出成绩,让他们有成就感。再就是科主任要身体力行,不只是简单的安排调遣,这并不是要求科主任事必躬亲,而是要求科主任在品格、工作、制度执行等方面身体力行、以身作则。

6 结 论

总之,要保质保量地做好全程质量控制工作,除方方面面的原因外,同时,需介绍标本采集的要求、注意事项及正常参考范围,以减少非疾病因素对检验结果的影响。因此,处理和协调好以上几种关系尤为重要^[8]。

参考文献

- [1] 孟险. 加强检验与临床沟通的必要性[J]. 临床和实验医学杂志, 2009, 8(3): 117.
- [2] 冯京全, 李铁宁. 加强检验与临床协作全面提高医疗质量

[C]. 第二十三届航天医学年会暨第六届航天护理年会论文汇编, 2007.

- [3] 周海燕, 孔艺, 王永明. 临床化学检验分析前质量的影响因素及其对策[J]. 浙江临床医学, 2006, 8(9): 884-885.
- [4] 叶应妩, 王毓三, 申子瑜. 全国临床检验操作规程[M]. 3版. 南京: 东南大学出版社, 2006: 19.
- [5] 林一民. 重视标本因素对检验结果准确性的影响[J]. 国际检验医学杂志, 2006, 27(7): 667.
- [6] 敖必蓉. 加强与临床沟通促进检验科质量管理[J]. 实用医院临床杂志, 2006, 3(2): 50.
- [7] 蒋永清. 检验科实验室管理的探讨[J]. 中外健康文摘: 医药月刊, 2007, 4(3): 199-200.
- [8] 张立东, 曹新瑞, 王国英. 检验科现代形式下科学管理与和谐发展[J]. 中国现代医生, 2007, 45(7): 93-94.

(收稿日期: 2012-02-12)

实验室信息化系统的应用与维护体会

王 东(本溪钢铁公司总医院检验科, 辽宁本溪 117000)

【关键词】 实验室信息系统; 应用; 维护

DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2012. 16. 081 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2012)16-2093-02

随着计算机、网络技术在医疗领域应用的日益成熟, 建立信息化、数字化医院的理念, 已被越来越多的医院所接受和认同, 并已成为医院现代化发展的方向和重要标志。作为数字化医院的组成部分, 实验室信息化系统(laboratory information system, LIS)在医院实验室建设中发挥着越来越重要的作用。LIS是指通过计算机网络技术对实验室的各种资源信息进行管理的计算机软、硬件系统。实现高品质、高效率、高自动化的实验室管理^[1]。它通过与医院信息系统(hospital information system, HIS)的连接, 实现了检验科内部及检验科与医院其他医疗部门之间的实时互通和数字共享, 可以对医嘱生成、标本采集、运送和接收、计费、检验以及发布结果等过程进行监控, 极大地提高了实验室的自动化程度和工作效率, 同时为减少差错事故的发生、方便患者提供了保证^[2-3]。作者作为本院 LIS 管理员, 一直负责本院 LIS 系统的日常维护工作, 现结合本院实际工作, 简单谈谈 LIS 系统的应用与维护体会。

1 LIS 应用体会

1.1 检验流程规范化 本院 HIS 与 LIS 的联合应用并结合条形码的使用, 使检验科已形成了科学规范的检验流程。(1)医生于 HIS 系统中开立电子申请单;(2)由 HIS 系统预收费;(3)护士进行条码打印并依项目采样;(4)标本送达后分类给各实验组核收标本;(5)各实验组依照条码扫描的电子申请单做化验;(6)检验结果审核、传送;(7)临床医生、门诊患者由 LIS 工作站进行结果查询或打印。

1.2 提高效率, 减少误差 LIS 系统极大地减少了重复劳动和手工操作, 减轻了检验者的工作量, 降低人为出错概率。(1)依据医嘱打印的条形码是样本的唯一标识, 无论是检验项目还是患者信息均依据条码扫描出的电子申请单来自动录入, 最大程度降低了人为差错而导致的误差。(2)LIS 系统对于超过设定范围的高值、低值、危急值等均进行不同颜色的报警, 提醒检

验者重视, 并及时反馈临床, 防范差错发生。

1.3 功能强大, 优化服务 LIS 的功能极其强大, 使检验科对临床及患者的服务水平进一步提升。(1)历史结果对比: 显示当次检验结果的同时可与患者上次检验的过往结果对照, 当结果出现不合理的偏差时, 检验者可通过询问临床等判断结果是否可靠。(2)强大的查询统计功能: 检验科的工作量等费时、费力的工作可轻而易举地完成; 检验结果的分类查询统计更是便于科研数据的归类整理, 方便了检验工作者及临床医生的学习提高。

1.4 加速结果反馈, 提高医疗质量 LIS 系统的信息共享、检验结果自动采集等, 可以及时向各病区发送检验结果, 过往结果的查询统计也极其便捷, 使检验科与临床的交流沟通更加方便, 特别是对于急诊患者的抢救争取了宝贵的治疗时间, 医疗信息得到最大程度的共享与应用, 提升了医疗质量。

1.5 提高检验质量, 提升管理水平 (1)质量控制是医院检验科质量管理的核心, 是保证发出检验结果可靠的必要手段。LIS 有专门的质控管理模块, 根据检验项目选择若干质控规则并绘制质控图, 使用统计学方法进行归纳和分析, 失控时及时报警, 确保发出的检验结果的可靠与准确。(2)科主任可实时监控各设备的质控结果, 了解设备工作状态。同时可对检验者进行分级管理, 依据级别赋予不同权限, 并可审阅检验结果的修改痕迹, 实现检验科的科学管理和规范化管理。

2 LIS 维护心得

2.1 系统故障处理 虽然 LIS 系统遇到问题时, 技术人员会上门服务, 但在问题解决前耽误的时间会造成检验科的日常工作不能正常开展。因此, 在 LIS 系统建立时, 作者作为检验科内部的 LIS 管理员, 跟随工程技术人员参与系统建立, 熟悉系统的各个模块, 这样即熟悉检验工作流程, 又了解计算机和数据库的基本常识。在出现常见故障时, 可以电话求助技术人