宣传工作对医院发展的重要作用

梁 渝(重庆建设医院 400050)

【关键词】 宣传; 医院; 发展

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.02.064 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2013)02-0243-02

在当前深化医疗卫生改革的新形势下,本院作为非营利性的综合性医院,要在激烈的市场竞争中求得生存与发展,就必须打造品牌,塑造公众认可和信赖的良好形象^[1]。医院宣传工作是现代医院管理体系中的一项重要组成部分,在塑造医院品牌、树立医院良好的公众形象以及构建和谐医患关系方面有极为重要的作用。

1 医院宣传工作的重要性

在信息时代,医院的生存和发展离不开积极、客观的自我宣传,如何将自己的特色专科、特色技术、知名专家告知老百姓,将新经验、新成就、新技术加以传播,增进社会各界的了解,获得理解、支持和赞誉,依赖于医院全方位、多视角的宣传。同时随着人民群众物质文化生活水平的提高,对健康知识的需求越来越强烈,对医疗信息的需求也越来越主动,为减少就医的盲目性,也要求采取多种多样的形式宣传医院^[2]。

2 做好宣传的前提条件

宣传是将医院的信息向外发布的途径,要扩大医院的影响力必须正面宣传,杜绝不良信息发布,作者认为宣传的前提条件是医院管理规范,质量好,服务优,价格合理。

2.1 质量过硬,管理规范 质量是医院的生命线,本院非常重视医疗质量管理和医疗安全,制订了相关规章制度 10 余个。通过医疗质量万里行活动,开展住院病历书写竞赛,规范了医务人员病历书写行为,提高了病历书写质量;加强对抗菌药物分级使用管理的落实,制订加强临床医师抗菌药物分级使用管理规定;表彰年度学科建设及新技术新项目;制订了医疗、护理质量考核办法;邀请上级医院有关专家来院讲座;积极参加重庆医科大学临床师资培训,以提高医务人员的内涵素质和诊断能力。加强专科专病建设,将技术力量较雄厚、特色突出的科室作为重点专科向社会推介,如血液透析中心、标准化急诊科、肝胆重点专科、眼科、规范化产科和精神卫生中心等等,形成品牌效应,扩大并带动医院整体水平的提高。

2.2 优质服务,利民惠民 本院非常重视优质服务文化建设,通过强化医德医风教育,开展行风评议活动,定期召开医德医风监督员座谈会征求患者及家属意见,提高医护人员的服务质量;营造关心、爱心、细心的优质服务文化氛围,设立“优质护理服务示范病房”;推出多项便民利民措施,向住院患者发放“出院手册”,公示便民服务项目、价格、投诉电话等,同时告诉患者在住院期间应该享有的护理服务,随时监督护理工作,增强护理人员的责任感、积极性和主动性。

2.3 依法行医,诚信待人 建立健全各项规章制度,明确各级人员职责,制定医疗行为规范,强化医疗安全,认真执行《首诊负责制》、《会诊制度》、《三级医师查房制度》、《疑难病例讨论制定》等医疗核心制度,尊重患者知情同意权,提高沟通技巧,建

立良好的医患关系^[3-4]。坚持“诚信服务、关爱患者,洁身自律、谢绝红包,遵纪守法、拒收回扣,明码标价、合理收费,因病施治、恪尽职守”的服务承诺,强化医务人员人文素养和仪表举止,树立良好的职业形象,并在各科室设立“医患和谐优质服务示范岗”,努力为人民群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗服务。

3 宣传的方法

3.1 对内的宣传 充分利用医院宣传阵地进行宣传:通过标语、海报、宣传栏、简报、黑板报、院内局域网(文化生活、学习园地)、电子显示屏等多种载体。

医院自 2002 年起自行创办院报《建设卫生通讯》,每月定期出版,现已出版 112 期,内设新闻短波、政务动态、专科建设、新技术推广、医技荟萃、医院文化等栏目,从每个科室选出一位责任心强、文笔较好、新闻触角较灵敏的同志担任通讯员,组成一批通讯员队伍,为小报投稿报料,每年评出通讯员进行奖励。该报架设沟通医院内外、上下的桥梁,及时向上级卫生主管部门、兄弟医院、社会各界单位和来院就诊患者反映医院的最新动态或新设备、新技术、新服务、便民利民措施等,加强与兄弟医院单位的信息交流,为本院正行风、树形象呐喊助威。

打造特色文化建设,本院坚持“三个代表”为指导思想,全面落实科学发展观,始终秉承“以人为本,质量第一,全心全意为人民服务”的办院宗旨,牢固树立“走科学发展之路,建和谐特色医院”的医院远景,坚持“厚德至善,博学求精”的院训,营造了健康向上的风尚,制定了“人才立院,科技兴院,文化塑院,特色强院”的发展战略目标。通过加大宣传力度,促进了各项工作:设计院徽,设计医院主色调,文化长廊分六个板块:第一板块为入口开篇之作,包括医院基本情况、特色科室、特色技术等,入口处的专家宣传橱窗,简要介绍学科带头人、医技名医,方便患者就诊;第二板块是医技楼前形象墙,有院徽、院训、资质及辉煌成果展示;第三个板块位于院坝的文化经营理念;第四个板块是医技楼,以医院百年历史演变为主题,图文并茂地反映出本院建院 100 余年来的风雨历程和辉煌成就,特别是改革开放以来本院在医疗、教学、科研、管理等方面取得的累累硕果,这些珍贵的照片,记录了对于医院来说有着重大历史意义的瞬间,为凝聚人心、鼓舞士气、营造良好的文化氛围起到了积极的推动作用;第五个板块是住院部楼梯间,展示各科理念、科教文化、科技创新、技术传承等;第六个板块是社区卫生服务中心及健康宣传篇。

3.2 对外的宣传 开展了多方面、多层次、多渠道的宣传攻势,与当地各大传媒建立良好的合作关系。在九龙坡区电视台宣传,参加“迎春电视荧屏大拜年”宣传片投放,拍摄《眼科》、《泌尿科》、《糖尿病控制单元》、《健康体检中心》、《肝胆重点专

科》、《标准化急诊科》专题片在杨家坪步行街滚动播出。

举办讲座,建立社区卫生服务站。组织医务人员到社区义诊,建立规范化社区卫生服务中心和 4 个社区卫生服务站,举办高血压、糖尿病、骨质疏松、前列腺增生等常见病的健康教育讲座,编辑和印刷了十多万份、二十多个病种的健康教育资料,免费派发给群众,为社区患者送上防病治病良方,针对常见病发病率增高的现象,成立健康俱乐部。

利用卫生宣传日上街宣传。在各种疾病日,如“艾滋病日”、“爱耳日”、“世界睡眠日”、“肿瘤防治宣传周”等进行义诊,举办座谈会,聘请退休老工人担任本院医德医风监督员,及时提供信息反馈,从而协调医院与社会各界的公共关系,加强与各方人士沟通。

4 加强宣传工作后取得的成效

2011 年度,获九龙坡区卫生系统卫生工作管理绩效考核先进单位、药品不良反应监测工作一等奖、平安示范医院、消防安全工作先进单位、“三好一满意”活动先进单位、社会保障工作先进集体;党支部成功创建九龙坡区卫生系统学习型党组织;谢家湾街道社区卫生服务中心成功创建“全民健康生活方

式”示范单位;重庆市消防安全“四个能力”建设示范单位;2012 年在“颂歌献给党 龙腾盛世兴”九龙坡区卫生系统迎春文艺晚会喜获金奖。医院宣传作为医院经营策略和经营措施中的重要形式,必须围绕着医院的中心工作来开展,同时也要求每一位医务人员都要把医院宣传工作看成是服务于医院整体的一个有机体系,才能保持竞争优势,获得最佳宣传效果。

参考文献

- [1] 王玉玲. 浅谈医院新闻宣传的特殊作用[J]. 江苏卫生事业管理, 2009, 20(9): 140-141.
- [2] 马蝶翼. 浅谈医院新闻宣传工作的重要性[J]. 中外医学研究, 2011, 9(20): 145.
- [3] 彭锦绣, 王粤湘. 依法行医构建和谐医患关系[J]. 中医药管理杂志, 2009, 17(3): 254-256.
- [4] 连社君. 新型医学模式决定新型医患关系[J]. 全科护理, 2009, 7(9): 815-816.

(收稿日期: 2012-09-18 修回日期: 2012-11-19)

血液细胞学分析前的质量控制和管理对策

覃庆开(广西壮族自治区来宾市人民医院 546100)

【关键词】 血液细胞学分析; 质量控制; 管理对策

DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2013. 02. 065 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2013)02-0244-02

随着血细胞分析仪在实验室的普及,血液细胞学检验已由原来传统的手工分析发展到快速、准确、多参数的仪器分析,但由于血液细胞学分析受许多因素的影响,在使用过程中会遇到不少问题。目前实验室对血细胞分析仪的质量控制都非常重视,这只是血液细胞学分析全程质量控制的一个方面,并不能完全保证每一份检验结果的真实可靠。为了确保检验结果的准确性,血液细胞学分析的质量控制必须贯穿于标本分析的全过程,尤其是细胞分析前的质量控制不可忽视^[1-2]。据统计约 60% 以上的误差与分析前质量控制有关。

分析前的质量控制是一个容易被忽视却非常重要的环节,包括检验申请、患者准备、标本的采集、运送到实验室并在实验室传输。其中大部分工作是医生、护士、卫生员在实验室以外完成,实验室工作人员很难控制。而标本的质量是检验结果准确的基础。

1 临床检验单应有足够的信息

患者的惟一标志姓名、住院号、性别及年龄。因为某些项目的参考值会因这些标志的不同而有差别,如红细胞及血红蛋白的参考值范围因性别不同。标本的采集时间和日期、简要的病史、治疗情况等,检测项目在检验单上应填清楚,以提供足够的信息。

2 采集标本必须以保证质量为前提

血中的不少物质有每日、每月的周期变化,因此最好在同一时间采集标本,以减少不同时间采集标本造成结果的波动,方便每次结果进行对比。如血中白细胞计数早晨较低而下午较高,如果是感染性疾病患者进行治疗后的白细胞比较,观察治疗效果,就应取同一时间才更有意义。

标本与抗凝剂的种类要匹配,比例要准确。目前血细胞分析多采用专用的真空管采血,是临床和实验室标准化协会(CLSI)推荐的采血方法,目的是为实验室提供优质血样,提高检验质量。但如果真空采血的血量不足或过多,抗凝剂不够或未及时混匀而发生血液凝集等现象时,势必影响检测结果^[3]。

3 血液标本的运输、预处理及储存条件

标本采后,由于细胞的代谢活动、化学反应、微生物降解、渗透作用、光学作用等。都将直接或间接地影响到分析结果的准确性^[4]。

3.1 标本采集后应放置 15 min,而且在 2 h 内测定,时间过短易造成中间细胞增高,血小板在 15 min 前有一个短时间的聚集使结果降低,时间过长,细胞形态改变,血小板肿胀误记数为红细胞,引起血小板数的假性降低及细胞分类不准。曾有文献报道造成检验结果波动的因素颇多,而不规范的标本采集、运送是其主要原因之一,为了避免检验结果与临床诊疗不符所致的重复采血和复查,检验科应加强与临床科室的交流与沟通,指导护士和卫生员做好标本的采集和运送工作,减少不必要的误差。

3.2 由于某些试剂存在较大的批间差,同一标本在相同的仪器上由于试剂不同,结果可能有一定差异,原则上应选用仪器的配套试剂或仪器厂家推荐的试剂。

3.3 仪器的校准应采用仪器厂家提供的校准液,定期进行仪器校准。仪器校准之前,先彻底清洗管道,去除管道中的残留血迹、吸附的纤维蛋白等物,然后测定试剂空白,本底符合要求再测定新鲜校准品,连续测定 n 次,第一次结果弃去,以防止结果不准。将 10 次测定的各项结果计算出均值,并与校准品给