

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^[3],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^[4] 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¹,赵庆伟²,朱琳琳²,张晨光^{2△}(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。

作是什么,很多工作只是听从行政领导或者上级指令,没有主动意识。形式上实验室虽然成为一个独立的部门,而实质上仍附属于理论教学,实行验证性实验,自身目标不明确、不具体。横向联系不紧密、纵向联系未建立,不能体现出独立的新型学科的实践性强、连贯性和系统、动态演变的特色,不利于综合性人才的培养。

1.2 岗位分工不明确 本校在实验室体制上作了重大调整,通过整合和组建成立了几个实验室中心。各院系实验室现属于一个独立设置的教学单位^[1],它的兴衰直接关系到教学效果及教研室乃至整个学院的未来发展。但是由于种种原因,实验教学队伍不稳定、整体素质不高、学历偏低、实验室人员配备不足。教育部有关文件规定,高等学校实验室工作人员一般应包括从事实验室工作的教师、研究人员、工程技术人员、实验室技术人员、管理人员和工人。各类人员应有明确的职责分工,要各司其职,同时要做到团结协作,积极完成各项任务。就目前而言,各高校在医学实验室人员的设置及分工上不明确,且人员配备不足,导致专、兼职身份不明确,使得工作中出现的问题不能及时地解决^[2]。本校虽然在这方面做出了一定的工作,即加强实验室人员配备,但是实验室实质还处于一个辅助单位,其作用没有得到充分的发挥,且管理体制不健全,出现各岗位人员职责和义务分工不清、多头管理现象,导致实验室日常工作不能按照既定的轨道有序的正常运行。

1.3 生物安全意识淡薄 有的学科带头人具有很高的学术造诣,但却不了解生物安全的基本知识^[3]。医学院高校实验室人员、教学教师和学生的生物安全意识不强。实验人员随意进出实验室,衣着不规范。带课教师示教时,竟然徒手操作,未戴手套和口罩。医学检验学生在校期间未受到系统化、规范化的医院感染及自我防护知识教育与培训,所以,对普遍性预防与标准预防的概念、检验人员的自我防护、职业暴露后的处理方法、医疗废物的正确处置等知识,详细了解的学生甚少^[4]。

2 加强实验室建设的建议

健全和完善各项管理制度,是维护实验教学的正常秩序,不断提高实验教学质量的保证。

2.1 健全体制,严格实施 实验室管理体制是一个体系,不仅要编制确保实验室正常运行所需要遵守的管理制度,还需要编制每项工作具体实施的标准操作规程。实验室必须建立和健全个人职责和各项规章制度,如实验室管理制度、实验室工作制度、仪器设备管理制度、安全管理制度等,使每一位工作人员的工作有章可循,有制度可依,使医药院校实验室的管理工作逐步向科学化、规范化、制度化、标准化方向发展^[5]。具体如下:(1)实验室安全管理制度,包括实验室生物安全操作规程、实验室清洁消毒制度、实验室废水污物处理制度和实验室出现意外伤害时的急救处理等,所有工作责任到人,出现问题专人负责。(2)试剂和器材管理,包括药品试剂的出入库记录,入库试剂确保受控,过期试剂明确标示、仪器设备使用登记、定期维护登记、维修登记、报废登记和定期校正登记,每个仪器进行标示包括正常运行和故障维修。确保安全,实验室制定有详细的生物样品储存规定和保存记录。对菌种、毒种等危害大的生物样品,设有更详细、严格的记录,不但在保藏和取用时相应的原始记录,而且跟踪监测其使用情况。(3)实验教学管理,包括实验项目和实验课表。本校要求教实验课之前,教师首先要对所教的实验进行预实验,由于实验教学队伍的流动性,那么为便于节省教学教师的时间,教师要对每个实验项目编制标准操作规程。(4)生物垃圾的管理,对于一个实验室清洁消毒是不可少的工作环节。清洁无毒的环境是生物安全的基础,严格遵循先消毒后清洁的原则。生物安全不仅限于实验室内部的

清洁无害,同时也要保证环境、社会的安全无险。因此,实验室废气、废物、废液的处理必须严格。废气、废液只有经过滤、消毒后才能排放;废物按照生物垃圾、生活垃圾区分放置。对于一些特殊的生物垃圾(血液、病毒、细菌等)必须先高压或浸泡消毒后,再作为一般生物垃圾处理;废弃的利器(针头、刀片、玻璃等)要统一放于利器盒中清运^[6]。

2.2 职责明确 准确定位:实验室所有人员准确定位,权责分明。编制实验室人员具体职责要求和服务承诺,实验室所有工作包括日工作、周工作和年计划等进行规划安排,每位工作人员根据工作岗位明确工作职责。实验室工作任何环节出现问题都有专人进行追踪,一查到底,以免出现工作脱节,责任相互推托,相互扯皮。

2.3 人员培训 定期持续:实验技术人员不仅是实验技能的专家,同时也应是本专业的管理专家。因此,高校必须重视实验人员的专业素质培训,使他们不断提高业务水平,掌握更多的新知识、新技术,自我完善,以适应现代实验技术和管理需要^[7]。设置完善的培训制度,使之成为一个具有延续性的政策。新进职工和转岗职工要进行岗前培训,包括实验室相关法律法规和实验室相关规章制度及其职责的培训;同时实验室定期进行国内外相关新技术及科研新动态的交流和学。进入实验室工作人员(包括所有学生),必须经过培训。培训内容包括实验室安全操作规程和制度,熟悉各种设备、着装及个人防护用品的正确使用,熟悉基本实验操作技术及无菌操作技术和实验室消毒方法等;并经考核合格后才能进入实验室。

2.4 严格执行,责任落实 即使实验室管理体制非常完善,但是没有贯彻实施,那么所有的制度都将是空话。近几年^[8],新加坡、台湾和北京发生的 3 起 SARS 实验室感染事故,都是因为工作人员未能严格执行生物安全管理与操作细则而造成。实验室内建立层层负责管理体制,要把责任落实到实验室一线工作所有成员,做到权责统一,落实责任追究制度。主管部门要加强监督和指导下相关措施的落实与执行,对实验室定期进行检查。

参考文献

- [1] 杨廷桐,李秀杰,文小军.抓住机遇,迎接挑战,深化实验教学改革[J].山西医科大学学报:基础医学教育版,2005,7(2):198-200.
- [2] 宋卫萍.高校医学实验室管理的实践与反思[J].山西医科大学学报:基础医学教育版,2007,9(6):693-695.
- [3] 丛玉隆,李力.对防治严重呼吸性综合征医学检验中若干问题的反思[J].中华检验医学杂志,2003,26(7):396-397.
- [4] 梁爱华,贺志安,张金华.医学检验学生自我防护知识的调查和防护教育[J].中国卫生检验杂志,2005,15(5):585-586.
- [5] 赵书平,席先成,时利民,等.军队中心医院中心实验室管理模式[J].前卫医药杂志,2000,17(6):321-322.
- [6] 王欣.医学实验室生物安全管理的规范化[J].基础医学与临床,2006,26(6):674-678.
- [7] 向秋,王建红,黄岚珍,等.医药院校实验室管理模式改革的探讨[J].中华医学科研管理杂志,2005,18(2):71-72.
- [8] 叶儒霏.必须加强高校实验室生物安全管理工作[J].中华医学科研管理杂志,2007,20(5):299-301.