

四百份,在此过程中体会颇深。首先,全员参与具有重要性。编写文件的过程就是认真思索、重新温习、自行消化的过程,只有亲身参与才能体会到编写文件的艰辛,才能知道日常工作中不能仅凭经验,而是要完全遵循文件的要求。所以文件建立的整个过程中既要做到分工明确,又要保证全员参与。其次,要保证文件的实用性。文件不是摆设,而是在实际工作中无论新老员工都必须完全遵循的章程。所以,写出来的文件要既遵循相关规范的要求,又必须符合实际工作,即所谓“做我所写的,写我所做的,记我所做的,做我所记的”,这样写出来的文件才会有实用性,才不会被束之高阁。

3 完整 LIS 与 HIS 信息系统

建立完整的实验室信息系统(LIS)与医院信息系统(HIS)是充分发挥检验科一流检验设备自动化优势的一个重要环节,也是保证质量的重要环节。本院 2011 年建立了基本完整的 LIS 与 HIS,本科指定专门人员和相关软件设计者联系沟通,根据检验医学和本科特点制作了合理适用的信息系统,各专业组的资料均能共享。利用计算机做好室内质量控制和室间质量控制,保存失控的原始数据及纠正情况。信息化管理保证了检验科的分析前质量(医生开医嘱、标本采集、标本运送、标本接收),不再存在开错申请单、用错采血管、录错患者基本信息的情况;分析中不再存在人为数据处理错误;分析后医生能够立即看到患者的结果,利用计算机对科室内的仪器档案进行管理,各种仪器使用时间、使用情况、维修情况均要记录。并对科室大量的检验数据进行统一管理、统一储存、规范化分析,对科研工作能起相当大的协助作用。为将来实现无纸化办公、优化看病流程、完全实现了信息化管理,打下了坚实的基础。

4 人员的管理

检测体系建立其先进的技术要由人去执行,好的设备也要由人去操作,所以人员的储备很重要,ISO 15189 技术要素的第一个条款就是对人员的要求。本科利员工多专业轮转的方式推动全科人才的培养,同时也注重骨干分子培养,以便充分发挥每个人的优势。本科十分重视年轻人的继续教育,因材施教,给他们创造各种深造机会,进行各种在职学习及相关培训。多年来,为了保证实验室检测结果的一致性,减少由于仪器品牌不同所导致的检测结果误差,本科同种仪器均选择同一品牌,而且建立专门仪器档案。在试剂方面,本科选择的厂家均在质量、稳定性方面有良好口碑,绝不使用三无产品,特别是质

控品、校准品等用量小但又必须使用的产品,一定要有产品注册证。通过此次达标检查,本科进一步增强了对“比对”、“校准”等概念的认识,现在本科人员自己亲自动手定期进行不同仪器相同检验项目比对试验,在仪器出现故障、挪动位置、维修保养后主动进行比对试验,将可能出现安全隐患消灭在萌芽状态。

5 质量是检验的生命,沟通则是永恒的话题

建立沟通是架起实验室与外界的桥梁,要实现检验过程的全面质量管理体系,不但检验科的本科人员要付出巨大的努力,而且还需要临床医护人员、仪器厂家等人员的大力配合和支持,所以做好沟通工作也是非常重要的一个环节。这包括与护士进行标本采集要求的沟通,与运送人员进行运送条件、运送时间的沟通,与临床医师进行患者信息的沟通,与厂家进行仪器设备、试剂信息的沟通等。因此,为保证检验结果准确性,使临床医生对检验结果认识和理解,按不同要求,本科对护理人员制定了《标本采集卡》、《标本采集手册》、对临床医生制定了《检验手册》,本手册不仅规范了各项目检验时间及标本如何采集还制定了本科开展所有项目影响因素以及各检验项目参考值,并对相关科室人员进行培训考核。同时,本科定期有专人到各临床科室听取意见和建议,经整理后将整改措施反馈到相关科室和人员。

综上所述,通过对实验室检查,最重要的是以《临床实验室机构管理办法》和 ISO15189 实验室认可指南为指导,制定一系列的制度,并在工作中针对所出现的新情况逐步完善,作出持续改进^[2],建立一整套系统性、科学性、预防性和透明性的全面质量管理体系的过程,实验室无论在管理还是在技术水平上都迈上了一个新台阶。通过几年实验室管理的实践认识到:标准化、规范化、国际化管理是检验医学发展的必由之路,也是检验医学质量保证的重要手段。

参考文献

- [1] 魏昊,丛玉隆. 医学实验室质量管理与认可指南[M]. 北京:中国计量出版社,2004:27-28.
- [2] 孙晓春,许文荣,顾可梁. 6 σ 与临床检验实验室全面质量管理[J]. 临床和实验医学杂志,2009,8(1):151.

(收稿日期:2012-02-18)

临床实验室在质量控制外所面临的问题

马成碧¹,罗乾元²,张健²(1.四川省通江县人民医院检验科 636700;
2.四川省巴中市人民医院检验科 635500)

【关键词】 实验; 质控; 标本; 医疗安全

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2012.16.078 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2012)16-2089-02

作为一个检验工作者,对送检标本严格按 SOP 文件操作,用室内、室间质控来保证实验过程^[1],以达到实验结果可靠目的,已跟不上当前形势的需要。目前,实验室除按规则进行质量控制确保医疗安全外^[2],尚有诸多缺陷与不足:(1)对标本的质量前控制不够;(2)依赖室内质控对仪器性能的监控,对实验结果少了人为思索与干预;(3)对异常标本和不合格标本描述不够准确;(4)只重视检验结果和质控规则的落实,不重视与临床疾病的结合,不重视质量后控制;(5)不重视对临床应有的指

导工作;(6)不重视和上级实验室的结果比对;(7)不重视学习,标准更新落后。为此,建议实验室在做好室内、室间质量控制的同时,及时发现质控外问题,及时处理,以确保医疗安全。

1 加强教育,提高个人责任心,严格执行标本验收标准

对明知采集不合格、保存不合格的标本应坚决拒之门外,要做到标本采集、运送、保存标准化,做好检验前的质量控制。目前,医院越大,分工越细,标本采集和检验差不多全部脱节,检验人员成了等来料加工的工人。要保证结果的准确、可靠以

及对送检标本严格执行首问制尤为必要,客观上可能存在标本量大,人手不够的情况,但至少对特殊标本或特殊检验绝不可放过,这样才能保证了实验结果的准确可靠以及实验人员的执业安全。

2 在重视室内、室间质控的同时,重视低级和高级错误

每个开展室内质控的实验室都很重视自己的室内质控,对失控会及时查找原因并改正,报告审核时,也仅能审核低级错误,对标本检测中出现的高级错误往往是发现不了的。如,生化报告中总蛋白水平小于清蛋白水平易被发现,但对体液检验中不认识的细胞放过不报,造成漏诊,这是审查不出来的,这种由于检验能力限制所犯的的错误就是高级错误,唯一解决的办法就是提高从业人员的业务能力和专业水平。

3 对标本应客观的进行描述,正确区别异常标本和不合格标本^[3]

在生化或免疫检验报告中,很容易发现备注会有标本脂血、溶血、黄疸等的描述,传统观念中这种描述无可厚非,但随着医疗和法制意识的发展,今天再用这种描述的方式已不再合适。脂血、黄疸是一个标本本身所含成分异常的问题,会对部分检验项目产生影响,但不能说是不合格标本;而溶血标本在生化和免疫检验中则属于不合格标本,故不能把异常标本和不合格标本相混淆。同时,对脂血或黄疸标本仅以主观意识提示为标本脂血或黄疸是不对的,不够客观,药物可能造成标本外面呈脂血或黄疸样的假象,故这种人为主观判断完全可有发生偏差。为做到客观、真实,应标注为标本外面呈脂血样、黄疸样或溶血样,是否真为脂血、黄疸、溶血,要以相关客观检测数据为准。

4 重视和医生患者沟通

做出一个实验结果是很容易的,为保证结果的准确、可靠,实验室甚至配备了质量控制负责人,依照现行的质控规则,对实验过程进行了全方位的控制,然而,面对检验结果,临床医生和患者还是有不认可的时候,症结就在于实验室人员和医生或患者少了必要的交流。要想结果使认可或接受,只有实验人员主动参与问题讨论及客观符合度的验证,做到和临床不脱离,主动参与临床症状不符原因分析、调查,认真做好实验后的质

量控制工作。

5 重视对临床应有的指导工作

实验室不重视对临床的指导工作主要体现在临床输血和抗菌药物使用上,实验室往往既不参与临床会诊,也不对临床不合理用血或用药提出异议,完全成了一个工作中的配角,被临床医生牵着鼻子走。实验室应站在科学的原则上向临床发出正确的指导信息,坚持自己的意见和见解,发挥其应有的指导功能。

6 重视室间比对

各实验室对室间质评还是很认真的,但每年只有有限的几次,同一患者往往会在短期内跑不同的医院进行同样的检验,同一检验往往又因实验室不同而结果各异,既会造成医患双方的误解,又加重了患者经济和心理负担,是引发矛盾的根源。现在各医院的硬件设备在常规项目上,大多没有明显的差距,试剂也日趋标准化,多数检验项目已具备了和上级医院结果接近的条件,故进行同一项目的室间比对尤显必要,这样既可提高实验室的检验水平,又能有效防范医疗风险。

7 重视业务学习,及时更新实验标准

实验室人员受工作繁忙的影响,学习更多是为了职称、文凭、继教学分,工作中只注意当天把事情做完,而忽略了在重复做同一件事情的时候,它的标准已经发生修订,所以加强业务学习,关注检验的进程与变化,让观念始终保持在最新的层面对保障医疗安全尤为重要。

参考文献

- [1] 郑亚玲. 浅谈实验室内的质量控制[J]. 现代测量与实验室管理, 2010, 4: 54-55.
- [2] 胡晓军. 医疗安全问题与对策[J]. 当代医学杂志, 2010, 22: 22-23.
- [3] 孙学春. 临床实验室不合格标本的特点和原因分析[J]. 医学检验与临床, 2008, 19(3): 30-32.

(收稿日期: 2012-02-15)

医学检验专业实习生沟通能力的培养

丰先明(湖北省荣军医院检验科, 武汉 430079)

【关键词】 医学检验专业实习生; 沟通能力; 培养

DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2012. 16. 079 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2012)16-2090-02

近年来,中国的医患关系日趋紧张,医患纠纷时有发生。经调查发现,许多纠纷所涉及的医疗事件,往往本身并不构成医疗事故或医疗过失,而只是由于医患沟通不够或不当所造成。医学检验专业实习生是未来的专业医疗技术工作人员,是医疗活动中不可缺少的一部分,同样要面临与患者沟通的问题。良好的沟通能力是医学检验专业实习生成为一名合格专业技术工作人员不可缺少的条件。但由于检验医学专业实习生刚从学校走入临床,常对复杂的人际关系无所适从,在与人沟通的实践中倍感困惑。如何和患者沟通,如何提高与患者的沟通能力都是检验医学专业实习生亟待解决的问题^[1]。

1 沟通能力培养的重要性和迫切性

医疗活动涉及两大主体:医务人员和患者。因此,医务人

员和患者之间的沟通显得至关重要。医患沟通是医务人员和患者交换医疗信息、分享思想及感情的过程。过去一段时间,医务人员受生物模式的影响,眼里只有器官、组织、细胞,对患者治疗时见病不见人,单纯以生物学的观点,无视患者的尊严和权利。随着医学模式的不断改变,社会经济文化水平的提高,人们的健康意识、自我意识、法制意识不断增强,这就必然要求临床医技人员提高认识、加强学习、改进方法。追根溯源中国的医学培训培养模式也存在很大问题。临床医学生培养一直只注重医学知识的培养,而忽视了人文知识方面的教育,这对于医生沟通能力的培养、和谐医患关系的建立都是不利的。因此,为改善医患关系,构建和谐医患关系,加强医学检验专业实习生医患关系沟通能力的培养就显得极具重要性和迫