

# 实施计划生育技术服务医疗安全的标准操作程序体会\*

叶淑英<sup>1</sup>, 王玲<sup>2</sup>, 朱爱霞<sup>2</sup> (1. 广东省惠州市人口与计划生育服务中心 516000; 2. 广东省惠州市惠城区人口和计划生育服务站 516008)

【关键词】 计划生育服务; 标准操作程序; 医疗安全

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2014.07.072 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2014)07-1005-01

计划生育技术服务是一项庞大的系统工程, 服务对象面向广大育龄群众, 其顺利实施的保障需要管理理念先进、管理手段科学。标准操作规程(SOP) 是对每一项独立的操作所制订的书面标准程序, 使计划生育技术服务医疗安全工作有据可依、有章可循<sup>[1-2]</sup>。作者实施计划生育技术服务医疗安全的标准操作程序后体会如下。

## 1 计划生育技术服务医疗安全 SOP 方案的建立及实施

主要依照《中华人民共和国人口与计划生育法》《计划生育技术服务管理条例》《计划生育技术服务质量管理规范》《常用计划生育技术服务常规》《临床技术操作规范》《医疗事故处理条例》等法律、法规从以下五个方面来完善和规范工作程序: (1) 计划生育手术操作程序; (2) 治疗操作程序; (3) 护理操作程序; (4) 辅助检查操作程序; (5) 行政规范管理程序<sup>[3]</sup>。成立由站长担任组长, 业务站长担任副组长, 服务站相关人员组成的医疗安全管理领导小组, 设立质控科, 各个科室设立医疗安全管理小组, 并设专职人员负责医疗安全 SOP 的实施, 施行三级质控即: 站长-质控科-科主任, 每周检查、每月总结、每季度评比、每年总评。评比内容包括: 医疗、护理、体检及随访等, 进一步使内部管理和机制得到完善, 具有标准化的设施、规范化的程序、科学化的管理, 责任到人, 加强全站工作人员的依法服务、职业道德教育, 健全医德医风教育考评奖惩制度, 提倡敬岗爱业、提高个人修养。聘请上级专家作为常年顾问, 定期给予指导; 邀请国内、省内专家来授课, 讲解建立计划生育技术服务医疗安全的 SOP 重要性、建立的方法和要求。明确建立 SOP 是提高计划生育技术服务网络服务质量和水平的重要手段, 最终打造一个具有行业特色的公共服务平台。

## 2 实施计划生育技术服务医疗安全 SOP 方案的基本内容

实施计划生育技术服务医疗安全的 SOP, 从 6 个方面强化服务质量的过程规范管理。(1) 服务对象的接诊质量管理: 加强了与来站服务对象的沟通。针对育龄群众关注度较高的问题与需求, 通过多种形式充分了解服务对象信息, 并定期进行评价与分析, 针对确实存在的问题与不足制订详细的整改措施, 并予以实施<sup>[4]</sup>。(2) 诊断质量管理(包括辅助检查等): 检验科建立 ISO15189 质量管理体系<sup>[5]</sup>。质量管理体系建立的具体措施体现在文件的编写、人员积极性的调动、人员素质的提高、检验全过程(检验前、中、后)的质量控制、室内质评及管理评审等保证检验质量的各个环节。(3) 治疗质量管理: 处方点评、病历质量考核均每月一次。定期与随机相结合进行核心制度落实学习、考试。每季度一次进行医疗缺陷分析与医疗安全教育; 以处方点评为例, 根据卫生部颁发的《医院处方点评管理规范》, 制订处方点评制度的标准操作规程。药学部门成立处方点评工作小组, 负责处方点评的具体工作。评价内容包括处方书写是否规范、药品名称是否正确、用法用量是否准确、抗菌药物的使用是否合理、处方药品费用是否超常、特殊药品的

使用是否违规、处方用药是否适宜等。(4) 手术质量管理: 包括知情同意、手术室环境、手术器械的无菌、手术人员无菌操作等等规范的执行与管理。(5) 医疗文书质量管理: 所有人员必须认识到医疗文书的重要性, 其作为法律文件具有严肃性, 总体而言包括门诊病历、节育记录卡、住院病历及病程记录、体温单、医嘱单及执行后的签字记录、手术知情同意书签字等<sup>[6]</sup>。医疗文书书写要求字迹规整, 准确、及时、完整。(6) 护理质量管理: 护理技术上精益求精, 工作中认真负责, 加强护理人员技术培养, 努力学习新技术、新技能, 在各项护理技术操作中要求举止稳重、动作熟练、操作轻柔、反应敏捷, 做好基础护理、整体护理、康复管理等, 关心和重视服务对象的各种治疗和检查<sup>[7]</sup>。

## 3 建立监督制约机制确保 SOP 的实施

健全质量安全监督小组的长效监督机制, 采取制约、激励措施, 实施质量安全的监督检查, 规范计划生育技术服务的操作程序, 提高计划生育技术服务质量和水平<sup>[8]</sup>。同时建立社会监督机制, 采取公开监督电话, 设立意见箱及电子邮箱、召开服务对象座谈会、问卷调查等形式, 征集群众的意见及建议, 重视所有投诉并对核实后确定有问题的责任人进行处罚及公示, 促进医疗安全。

总之, 通过制订计划生育技术服务的 SOP, 对计划生育技术服务管理进行了规范, 进一步加强计划生育医疗安全。

## 参考文献

- [1] 赵良义, 邵艳新, 董书梅, 等. 关于建立临床药师标准操作规程的探讨[J]. 中国药业, 2012, 21(11): 40-42.
- [2] 刘龙秀. 标准操作程序在门诊预检分诊质量管理中的应用研究[J]. 实用临床医药杂志, 2012, 16(18): 101-103.
- [3] 宋君霞. 县级计划生育服务站安全管理浅见[J]. 中国计划生育学杂志, 2011, 19(2): 124-125.
- [4] 魏双. 加强计生服务站医疗服务质量管理[J]. 人口与计划生育, 2010(4): 35-36.
- [5] 王玲, 杨良妹, 朱爱霞. 建立计划生育技术服务医疗安全标准操作程序(SOP)研究<实验室篇>[J]. 医药前沿, 2012, 2(8): 390-391.
- [6] 刘云嵘, 常勇杰. 中国农村计划生育技术服务质量状况及评价[J]. 中国计划生育学杂志, 2001, 9(1): 33-38.
- [7] 曹万仙. 人性化护理在计划生育技术服务中的应用[J]. 中国社区医师: 医学专业, 2012, 14(12): 354.
- [8] 蒋治臣, 王成云, 殷培文. ISO9000 标准质量管理原则在计划生育技术服务中的应用[J]. 中国计划生育学杂志, 2004, 12(9): 530-531.

(收稿日期: 2013-08-15 修回日期: 2013-10-10)

\* 基金项目: 广东省人口计生委科研项目(2009328)。