

并感谢患者对教学工作的积极参与和肯定,加强对学生的人文关怀,让学生融入到科室集体,树立责任感,营造安全、舒适、有保障、激发创造力的工作及教学平台,持续提高教学质量。

2.3.3 推动全员质量管理,加大护理科研力度,提高带教水平
在日常工作中,正确实施“五常法”管理^[11],积极鼓励全员参与科室质量管理,做好人、财、物及病房环境的监管,确保病房医疗质量安全,进一步提升医院良好形象、创造良好医院文化,积极促进带教工作的开展。有研究表明,护理科研成果运用于临床对带教工作有明显的推动作用,积极开展护理科研技术研究并运用于临床是目前护理工作的新型重点任务^[12-13]。医院及科室成立科研领导小组,设立科研经费,加大奖励机制,管理者带领工作人员树立并增强科研意识,在工作中注重床旁教学,认真倾听患者的感受,积极提炼好的做法,不断引用新知识、新技术,形成学习型科研团队,提升临床教学水平。

2.4 社会方面

2.4.1 充分利用宣传平台 利用医院网络平台及院内宣传展板,积极展现医院文化、新技术、新项目等,提供正能量的资料、图片,利用媒体及社区医疗机构开展各种宣传义诊等互动活动,加大健康知识和法律法规宣传,提高全民健康及法律意识,减少医患误会及冲突。

2.4.2 加强安全管理,保证医疗质量 医疗机构自身应注重医疗安全管理,加强医疗核心制度及相关法律知识学习,依法行医,提高风险预警能力,并且认真学习伦理知识,实施人文关怀护理,减少医患纠纷。

2.4.3 加强院校合作 加强院校合作与联系,基础教学课程中结合社会需求增设人文及相关法律法规知识内容学习,同时充分发挥学校实习带教老师、组长作用,建立与学校、医院之间的紧密联系,促进教学质量。

3 总 结

在护理教学过程中,临床带教老师的自身专业素养、人格魅力、职业胜任力、教学理念、教学方法、学生的良好职业定位、科学的学习方法及学校基础教学等综合因素是培养优秀实用型护理人才的关键。管理者应用科学的管理方法,注重人、财、物的管理,充分调动师生教、学主观能动性,积极参与教学质量安全的评价与改进工作,对教学工作也起到重要作用。患者对护理工作的支持与积极参与对提高教学质量起到积极的推动作用。同时加大科研力度并积极共享学科新知识,加强院校合

作,充分调动社会有利资源,让老师及学生找到职业安全感和归属感,对全面提高教、学综合质量,培养出优秀的实用型护理人才起到举足轻重的作用。

参考文献

[1] 李惠,王惠珍,史蕾. 临床护理教师综合考核体系构建的研究进展[J]. 护士进修杂志,2011,26(4):301-302.
[2] 曲海英,井西学,张臻,等. 胜任力研究与护理人员岗位胜任力模型的理论构想[J]. 中国医院管理,2007,27(5):44-45.
[3] 赵云. 当前护士执业压力应对方式研究[J]. 齐鲁护理杂志,2010,16(19):56-57.
[4] 黄婉儿,黄舜佩. 护理临床教学中存在的问题与对策[J]. 中国高等医学教育,2011,25(3):89-90.
[5] 麦合木提江·吾斯曼. 部分护理专业实习生心理健康状况调查分析[J]. 新疆医科大学学报,2010,33(8):998-1000.
[6] 中华人民共和国卫生部. 2012 年推广优质护理服务工作方案[S]. 北京:中华人民共和国卫生部,2012.
[7] 崔炳权,何震宇,王庆华,等. PBL 教学法的研究综述和评价[J]. 中国高等医学教育,2009(7):105,118.
[8] 黄金夫. 质量管理体系的建立与实施[M]. 北京:中国标准出版社,2002:10.
[9] 蒋小平,郑显兰,冉孟芳,等. 反思日记法对提高实习护生评判性思维能力的作用[J]. 中国护理管理,2007,7(9):45-47.
[10] 潘绍山,孙方敏,黄始振. 现代护理管理学[M]. 北京:科学技术出版社,2000:212-215.
[11] 何广明. 现代管理五常法[M]. 6 版. 香港:香港明报出版社,2000:5-24.
[12] 吴赛芬,芦雅琳,邓洁英,等. 护理科研成果在促进外科护理教学质量持续改进中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2013,19(8):18-20.
[13] 叶红芳,王睿,傅荣. 实习护生对临床护理老师胜任力评价研究[J]. 护理研究,2012,27(8A):2328-2329.

(收稿日期:2015-01-28 修回日期:2015-06-20)

新医改形势下大型公立医院传统文化精神的培养和实践

田 园,曹 群,柳昭羽(北京协和医院 100730)

【摘要】 新医改形势下,传统文化是大型公立医院改革破题的关键。医务人员要从思想上理解新医改,新医改才能顺利稳定地推进。北京协和医院将日常活动与专题活动相结合,推进传统文化精神的培养,并对医院的运行管理和患者的医疗服务采取了四方面的措施,为传统文化精神实践作出了有益的探索。

【关键词】 新医改; 大型公立医院; 传统文化; 培养; 实践

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2015.21.067 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2015)21-3288-32

十八大关于医疗卫生工作的报告中指出把深化公立医院改革作为工作重点,持续推进医疗领域的综合改革。2009 年国务院常务会议提出的新一轮医改中,提出公立医院改革要坚持公益性^[1],要提升居民健康水平。在新医改第五则第二十条中指出,要对公立医院内部管理进行调整和改革,提升服务质量,使群众享受到更好的医疗服务体验。为了促进公立医院可

持续良好发展,公立医院应针对新医改提出的新要求、新变化,对医院的办院理念以及医院文化重新规划。自古以来,传统文化与医学文化就有着密不可分的关系。以“仁”字为先的儒家思想,在一定程度上影响了医学文化的发展,形成了仁者爱人的传统医学道德观念。李时珍在《本草纲目》中也大篇幅提到仁术的思想^[2]。为进一步加强医院的内部管理,提高公立医院

核心竞争力,北京协和医院结合管理需要,提出将传统文化融入到日常工作中。北京协和医院的传统文化活动取得了较好的效果,其经验值得探讨。

1 新医改形式下,对传统文化精神的认识

传统文化可分为广义与狭义的理解。中国传统文化广义上指国学文化;狭义上指国学文化中的经典文化,以儒家思想为核心思想的中国文化。传统文化的道德准则是仁爱,重要理想是济世,核心思想是仁者爱人^[3]。从历史上看,中国医学道德深受传统文化的影响。新医改中提到要明确医疗卫生机构公益性的定位,为群众提供基本医疗服务为其主要职能。医务人员要从思想上理解新医改,新医改才能顺利稳定地推进。从这个角度来说,济人为本的传统医学文化是医改破题的关键之一。在如今渴望和谐医患关系的时代,认真学习传统文化,结合现代医疗思想,对提升医院的精神文明建设,构建和谐社会有着积极的影响和时代意义。

2 新医改形势下大型公立医院传统文化精神的培养^[4]

新医改形势下,北京协和医院将学习传统文化活动列为建设“人文协和”的重点工作之一。作为一所国内一流医院,如何深入开展精神文明建设,提高医院发展的软实力,将医院文化水平提升到与医疗领域相同的水平,是医院一直探索的目标。传统文化学习活动作为切入口,可以提升员工的人文素养,逐渐让传统文化教育在医院文化建设中绽放精彩。各科室为创建和谐的科室文化,积极组织各类传统文化活动。收费挂号科从国学文化入手,由科室领导带领收费挂号科人员吟诵孝经,对儒家经典之作《孝经》进行诵读积累,使国学文化融入到每个收费人员的工作中。2015 年 1 月起,收费挂号科正式启动每天一读的“孝经经典诵读”活动。将诵读时间定为每日午休的 1 点至 1 点半中。把孝经诵读写进科室的日常工作准则中,不得缺席,不得早退。为了丰富每日的诵读活动,除了《孝经》的朗诵,又将《感恩词》列入每日必读的活动之一。《感恩词》较《孝经》更加通俗易懂,更能激发员工学习传统文化的热情。收费挂号科领导结合平日的工作,选取感恩词中的片段作为员工诵读的内容。《感恩词》中要求员工对天地、国家、父母、老师、同事、农夫、大众怀有感恩之心。

为了更好地推进国学文化活动,北京协和医院将日常活动与专题活动相结合。每月举行小型而多样的专题活动。2014 年 7 月,邀请于丹教授作“感悟中国智慧”专题讲座,全院近 600 人到场学习。会后组织各科室开座谈交流会,分享学习传统文化的心得体会,并陆续向院报投稿。各科室踊跃投稿,抒发对传统文化的感想和热情,稿件刊发在 2014 年 7 月协和医院院报中。2014 年 12 月举办纪念毛主席诞辰 121 周年活动。活动中,倡导员工在毛主席诞辰的日子里,饮水不忘挖井人,感恩毛主席,感恩革命先烈为我们创造的一切,在今后的工作要对每一位患者怀有一颗感恩的心,并举行了集体宣誓仪式。2015 年 1 月,邀请得谦孔子书院两位讲师来协和医院举办国学系列讲座。两位讲师分别为继光书院院长和北京方程人才服务中心国学师资培训主讲教师。课程内容分为两部分。第一部分为养育圣贤之道,讲授传统教育的当下意义;第二部分为中国文化精要,选讲《庄子·天下篇》的部分篇章。2015 年春节,部分科室开展发放孝亲礼包活动。员工收到 1 000 元孝亲礼包,孝亲礼包要求专款专用。孝亲礼包还附有一封协和医院为每个员工家人的感谢信。各科室传统文化活动的成功举办,离不开各级领导的大力支持,离不开各部门的配合,为活动的成功举办提供了坚强有力的保障。各科室的传统系列文化

活动将长期进行下去。

3 新医改形势下大型公立医院传统文化精神的实践

传统文化精神培养成功以后,只有将其实践于医院的运行管理和对患者的医疗服务过程中,才能真正将传统文化赋予生命力。在新医改形势下,政府、患者两方都对医院的工作提出了新的要求。政府提出要创办三好一满意、争创人民满意医院。患者健康意识增强,服务需求随之增长。在新形式,新要求下,北京协和医院以优化服务,提高患者满意度为工作目标,依托儒家仁者爱人的传统文化精神,对医院的运行管理和患者的医疗服务采取了四方面的措施。

第一方面为实行专项管理。通过持续改进满意度专项工作,卫生和计划生育委员会门诊满意度调查排名显示,北京协和医院满意度调查排名从 2012 年到 2013 年前进了 10 名^[5]。具体实施的工作为形式调查拓展,季度总体调查与每月专项调查相结合,针对薄弱环节重点改进。改进问卷内容,围绕医院重点工作,优化调查问卷内容。采用二维码扫描与掌上电脑现场调查相结合,使得问卷形式高效多样。反馈调查结果,对调查结果进行统计分析,并加强职能处室与临床医技科室之间的沟通。持续改进工作,将满意度调查结果纳入科室综合评估中。同时注重患者就医感受,加大患者满意度考核权重,定期在院内公示。经过全院努力,第三方调查结果显示,第三季度出院患者满意度大幅提升,达到 98.75 分。医院在 2014 年 10 月荣获“2013~2014 年度全国群众满意的卫生计生机构”称号。

第二方面为优化服务流程。内容包括推进门诊流程再造和落实便民服务措施,改善服务质量。门诊流程再造在挂号、分诊候诊、诊疗、收费、检验、检查、取药等环节均进行了流程优化工作,为患者提供了高效、便捷的服务。落实便民服务工作体现在立体化的导医导诊服务、多功能的自助服务设施、特殊人群服务措施和注重患者隐私保护工作四方面。医院在与四大银行合作基础上,又与农业银行、邮政储蓄银行合作,全面推行预约挂号工作^[6]。医院大力开展“服务百姓健康行动”。组织国家医疗队奔赴江西、安徽等地义诊,实施“菜单式”帮扶计划,服务 1 200 余人。开展各类义诊、健康大讲堂 130 余次,服务 2 万余人。圆满完成地震、爆炸等重大事件医疗救援及援蒙援藏、社区对口支援等任务。选派专家赴非参加埃博拉防控;承担 APEC 会议期间多国元首保健和 3 个医疗点保障任务;参加援非“光明行”,接诊 1 000 余人次,手术 200 多例,受到国家领导的高度赞扬。在改善服务质量方面,部分科室对服务工作进行了创新性的改变。比如在协和医院东西两院将窗口的黑色投诉簿改为红色的功德簿,请投诉的患者做监督员,监督收费人员的日常工作和服务态度,努力创建和谐的医患关系。

第三方面为规范医疗行为^[7]。通过提高医师出诊率、缩短检查预约时间、建立健全规章制度、和加强突发事件应急规范,营造和谐医患关系。提高医师出诊率具体的举措为半年绩效考核增加普通门诊出诊管理专项,设立满勤奖与超额奖,定期公示各科室满勤率和出诊单元完成率等。通过调研北京市内 7 家大型三甲医院的医技检查预约及出报告时间,调查本院医技科室现状,对 8 个科室的检查项目制定考核细则,追踪改进,缩短检查预约时间。建立健全部分规章制度,涉及患者安全、服务质量、突发应急三方面内容。加强突发事件应急规范,多次组织应急知识培训,进行门急诊应急演练,查找问题,落实整改。

第四方面为加强内涵建设。开展优质服务主题活动,如建

立门诊优质服务示范区,创新服务理念。走访兄弟医院参观考察,组织参观 301 医院、北大一院、人民医院、北医三院、朝阳医院、宣武医院、友谊医院、阜外医院和肿瘤医院等多所京内京外三甲医院。组织拓展培训,进行医患沟通培训活动。医院结合传统文化理念,与媒体紧密合作,推出多档节目,如北京电视台《生命缘》、浙江卫视《因为是医生》等节目,向全社会传播了“医者仁心”的正能量。

参考文献

[1] 葛锋,王陆军.试析新医改背景下医院文化的重建[J].中国医院管理,2014,30(7):77-78.

[2] 段莉敏,范雁存,乔婷婷.传统医学道德与儒家思想[J].学理论,2010(12):74-76.

[3] 王萍.儒家文化对加强医学生职业道德教育的现实意义

[J].中国医药指南,2013,11(10):791-792.

[4] 李元峰,吴亚平.论新医改形势下大型公立医院可持续发展战略[J].中国医院管理,2010,26(6):1-2.

[5] 王晓波.智能化流程管理打造门诊一站式服务[J].医院院长论坛:首都医科大学学报:社会科学版,2014(1):18-22.

[6] 周胜华,段绍斌,周智广,等.门诊信息化和医疗服务保障体系联合应用效果分析[J].中国医院管理,2013,29(1):41-42.

[7] 叶舟,付玲玲,马金红.加强医院医疗质量内涵建设的实践探讨[J].中国医院管理,2013,29(5):55-56.

(收稿日期:2015-03-24 修回日期:2015-07-01)

硬式内镜器械集中质量管理方法的改进

万 莉,寇红梅,胡 娅,张 清(重庆市肿瘤研究所 400030)

【摘要】 目的 提高硬式内镜器械集中处理质量,保证器械安全及医疗安全,延长硬式内镜器械使用寿命。**方法** 采用分层、分类、个性化的培训方法,通过抽问、现场实作考核以及临床使用科室满意度调查,评价硬式内镜器械集中处理情况。**结果** 通过实施细化、个性化的硬式内镜器械质量管理方法,器械处理质量明显提高,清洗、包装质量在改进前后比较差异有统计学意义($P<0.05$),操作人员熟练程度在改进前后差异有统计学意义($P<0.05$),满意度由改进前的 93%提高到 97%。**结论** 不断改进和完善硬式内镜器械质量管理方法,既可以保证硬式内镜器械的处理质量,保证医疗安全,又可以提高临床满意度。

【关键词】 硬式内镜器械; 管理方法; 改进

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2015.21.068 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2015)21-3290-02

随着微创技术的迅速发展,硬式内镜器械的使用越来越广泛,由于其结构复杂、价格昂贵、材质不一、精细易损,正确使用和维护保养硬式内镜,减少其损害,延长其使用寿命至关重要^[1],硬式内镜器械的集中处理给消毒供应中心带来了极大的困难和挑战。护理人员的价值观对器械管理质量非常重要^[2],只有改变消毒供应中心人员传统的服务观念,方能通过团队合作,为临床更好地服务,保证医疗护理安全。本院消毒供应中心自 2014 年 2~12 月对其质量管理方法进行改进,取得了良好效果,现简要报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院为三级甲等专科医院,手术台次平均每天 50 台,其中腹腔镜手术台次为 5~10 台。自 2012 年接收硬式内镜器械,随着微创技术及医院的发展,由当时 2 套硬式内镜器械增加至 2014 年 20 套,分别是腹腔镜 9 套,宫腔镜 3 套,泌尿科肾镜 2 套,膀胱镜 4 套,胸腔镜 2 套。本院自 2014 年 2~12 月开始实施硬式内镜器械质量管理方法的改进,并与 2013 年同期进行比较,统计每月平均处理器械总数为 3 000 件。

1.2 方法

1.2.1 组织全科人员学习,讨论分析完善制度细化流程,在原有制度的基础上新增精细贵重器械交接制度,将消毒供应中心十大流程进行细化,并且对每个流程中的关键环节、易损环节给予风险提示。

1.2.2 建立符合岗位需求的多种培训方式

1.2.2.1 每一套硬式内镜器械都建立彩色图册和电子档案,器械图册通过图文并茂形象,直观地展现了器械的种类、结构

及数量,使新接触硬式内镜器械的消毒供应中心人员有感官印象便于理解和记忆^[3]。并将电子档案传入消毒供应中心追溯系统内,方便操作人员检查核对。

1.2.2.2 改变培训方式 (1)培训小组根据供应中心处理的器械总数及每一套器械的结构特点或者数量多少,把硬式内镜器械分成两套一组或 3 套一组,按计划每周一组进行培训,培训内容为识别名称、规格、数量以及实作培训拆卸、组装、配套等内容,所有器械一个周期培训结束,又开始第二轮的循环,如此反复,使每一位员工对每套从陌生到熟悉,从害怕操作到得心应手的分类、检查、拆卸、装配等。(2)工作现场的互助式培训。由于供应中心人员主要由护士、技术工人和临时工组成^[4],他们承担供应中心清洗、包装、灭菌等技术性操作^[5],所以在工作现场碰到问题,可以直接询问组长或者器械管理者或者查看图册。(3)新器械请专家到科室进行面对面的培训。由于微创手术的广泛开展,新器械层出不穷,为了准确掌握器械清洗保养、包装、灭菌要点,保证器械处理质量,从而延长器械使用时间,所以请专家到科室进行面对面的培训学习。(4)遇到问题时,及时组织讨论培训。组长或护士长在巡检或指导中发现问题,护士长立即召集科内相关人员进行讨论学习,采取相关措施,规避问题的延伸。(5)采取以点带面的方式,派骨干护士到手术室观摩学习,以了解器械手术中存在的风险,由骨干护士对供应中心人员的培训学习,增加供应中心人员的风险意识。

1.3 评价标准

1.3.1 培训效果 护士长或组长对消毒供应中心人员,在器械的掌握情况,包括检查重点、清洗要点、包装要点(下转封 3)