

ISO15189 视阈下检验实习生的三期带教管理研究

张 微, 邓明惠, 陈雅娟, 王 辉, 侯 轩, 陶浚齐, 段发强, 辜依海[△]

(西安交通大学医学院附属三二〇一医院微生物免疫科, 陕西汉中 723000)

摘要: 实习生带教是引导学生走向临床实践的重要过渡环节,也是学校理论教学的延伸和补充。如何培养出合格的检验人才,是检验工作者的重要课题。本研究以 ISO15189 标准为视阈,研究检验实习生的实习前期、实习期和实习结束期的三期管理问题,旨在为实习生的带教工作提供有益经验,协助培养符合现代医学卫生事业发展需要的人才。

关键词: 三期管理; 医学检验; 实习生

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2017.20.062 **文献标志码:** B **文章编号:** 1672-9455(2017)20-3130-03

西安交通大学医学院附属三二〇一医院(后简称本院)是集医疗、教学、科研为一体的综合性三级甲等医院,临床微生物免疫科(后简称本科室)是医学检验专业实习生重要的实习科室之一,也是基础医学与临床医学间的纽带。从事检验专业的工作人员需要得到资质认可,临床实习可为此奠定坚实基础。近年来,本科室专业老师兼职学校理论教学的同时,不断完善科室的实践带教工作,教学相长,相辅相成,形成三期管理模式。三期管理包括科室对实习生的实习前期管理、实习期管理和实习结束期管理,为期半年。实习前期管理即实习期第 1~2 周的引导式管理,包括岗前培训及与实习生的交流沟通,主要目的是强化科室的规章制度,了解实习生的教育背景、个性特征及其对待实习的态度、个人对实习的期望等。通过前期的沟通,可了解实习生的心理状态,有助于把握带教工作的整体方向,使后期带教工作能顺利推进。实习期管理即实习期第 3~24 周的教学实践管理。在前期培训与沟通的基础上,制订合理的教学内容,因材施教;培养实习生的专业知识、提高临床操作规范程度及实践技能、深化生物安全意识和质量意识等。实习结束期管理即实习期第 25~26 周的回顾性管理,主要对整个实习过程进行总结,收集实习生对实习期的意见和建议,以便及时对带教中的问题进行持续性改进。本科室的带教方法详细内容现报道如下。

1 实习前期管理

1.1 岗前培训 ISO15189 标准是医学实验室建立和完善先进质量管理体系的最适用标准,能提高医学实验管理和技术,使其更加适应当前医学环境,保障实验室规范、安全地运作,有助于实验室与国际接轨,促进交流与合作。ISO15189 标准展现的人、机、料、法、环,环环相扣,缺一不可,其中“人”起主导作用,因此,对于人员的培训至关重要^[1]。

实习前期管理的岗前培训是角色转化的重要环节,也是适应环境、明确工作要求的需要。依照认可准则对实习生进行规范化培训是必不可少的环节。根据 ISO15189 标准的要求,所有人员上岗前均需要进行岗前培训,按照科室程序文件和质量手册要求,为实习生设定岗前培训内容,其中包括《医疗卫生机构医疗废物管理办法》、《医院感染管理办法》等行业法规和规章制度,以及服务礼仪、职业道德、操作规范、交接班制度、请假制度、标本接收制度、“三查三对”制度、危急值班报告制度等。

1.2 与实习生沟通交流 本科室会在实习开始时,对实习生的教育背景、兴趣爱好、个性特征、实习态度、心理状态、有无特殊要求、是否需要科室帮助等进行了解,以便为实习生提供广阔空间和充实平台。实习生通过前期沟通和岗前培训,对科室的组织结构、人员设置、相关仪器设备、环境设施、科室规章制度、着装要求等进行详尽了解,可以在最短时间内融入科室的环境和学习氛围。

培训结束后监测培训效果,提出整改措施,持续改进。通过培训,促使实习生尽快适应环境,完成角色转换,激发工作的积极性和主动性。

2 实习期管理

2.1 科学合理的带教安排

2.1.1 合理安排带教教师,提升教学质量 带教教师自身的素养和工作习惯,对实习生专业实践能力的培养具有深远影响,是实习生走上检验岗位的引路人。本科室的带教制度为:专业组长为各室带教第一责任人,其余老师的资质需工作 3 年以上、主管技师、年度能力评估 90 分以上、完成岗位能力评估且授权、工作认真、具有良好沟通技巧和语言表达能力。科室质量管理组定期对带教老师进行考评。

2.1.2 制订带教计划,责任到人 合理安排实习计划是提高学习效率,保证学习效果的前提,也是临床带教能力和科室管理水平的具体体现。本科室实习区域包括:标本接收室、免疫室、微生物室、分子诊断室等,科室秘书根据专业特点安排实习生轮转。各专业组接到实习生后,按各组标准化操作程序要求将实习生分派给指定带教老师。带教主要内容包括:所在岗位的职责,相关仪器、试剂、质量控制,结果报告和结果发布,信息系统操作等。

2.1.3 落实计划,因材施教 科室根据实习生不同的兴趣爱好、教育背景进行带教,因材施教,以提高实习生的自主能动性^[2-3]。带教老师会利用空闲时间先对实习生进行理论指导,考核完成后,逐步引导实习生将理论应用于实践;对于理论考核未通过的实习生,将作一对一教学指导,抓住关键,逐个击破。实习生进入实践后,第 1 周主要内容是“我看老师做”:对于手工操作,要求实习生规范操作,随时做好记录,注意细节,仔细辨认(例如微生物室需要观察菌落平板特征,是否有溶血,属于什么性质的溶血,菌落特征、颜色、大小、光泽,进行生化鉴

定的意义等);对于仪器设备检测岗位,带教老师则需要讲解仪器的操作原理、仪器日常保养与维护、标本要求、质控规则、操作及注意事项等。1 周后,进入“老师看我做”阶段;对微生物室的手工操作项目,实习生在老师指导下,对已处理完的标本进行反复辨认,老师及时更正实习生的错误。

对于仪器设备,实习生需在带教老师逐步指导下完成操作,不允许独立作业。操作完成后,实习生学习如何报告和发布实验结果,并对实验结果进行横向分析(同一患者同一时间不同检验项目结果的相关性分析)和纵向分析(结合既往检验结果分析)。对实验中出现的异常结果,实习生应与患者的年龄、性别、临床诊断等有关临床信息进行系统性评价,观察是否可以从临床角度加以解释,若出现危急值结果,应及时与临床医师联系。

考核是检查教学质量的重要手段,考试对实习生的学习能力、学习方法及教学质量有重要的导向作用^[4]。实习生转岗前需进行严格的技能考核,考核内容由各专业组长负责;考核未通过者顺延 1 周转岗,直至考核通过。

2.2 推进 6S 管理,提升实习生素养 6S 是整理、整顿、清洁、规范、素养、安全的简称。6S 管理的精髓是人的行为规范化,场地、物品明朗化^[5-6]。本科室不仅对在职工工要求 6S 管理,对实习生同样要求 6S 管理。本科室要求物品合理归类,按照废物处置原则处理非必要物品;物品存放需设置醒目标示,且保持清洁干净;遵章守纪,严格要求自己;注重细节安全、生物安全,具有良好工作意识。对 6S 管理的落实监控结果将是实习评语中的重要内容。6S 管理在实习生中的推进,有助于提升其自身素质,为其日后工作打下坚实基础,也可提高本科室的社会影响力。

2.3 树立质量意识,注重全程质量控制 全程质量控制是保障检验质量的重中之重^[7],ISO15189 标准中将质量控制分为分析前、分析中、分析后 3 个环节,其中任一环节出现差错,均会影响结果的精准性,甚至引起医患纠纷,并造成科室医疗资源的浪费。若检验专业的学生对于质量控制的定义、专业词汇、质量控制的意义等认识浅薄,将会成为理论教学中的一大障碍,因此,从临床实习伊始,本科室就要求实习生了解质量管理程序,参与质量管理工作,亲身体会质量控制的必要性和关键性。

本科室要求所有带教老师随时对实习生强调质量控制的关键性,包括分析前标本采集质量、运送方式、运送时间是否符合要求;分析中标本的处理、人员的操作等是否符合科室文件要求;分析后对标本的保存期限、医疗垃圾的处理能否满足要求等。同时,把质量控制的意义、要点及本科室设定的质量控制规则作为重点进行解释,并结合具体的案例,分析标本采集、处理等对结果的影响,通过多种形式指导实习生进行质量控制操作。

2.4 定期在岗培训,拓宽知识面

2.4.1 培养人文素质 实习期间,不仅对实习生加强专业技能培训,还需对实习生进行人文素质教育^[8-9]。鉴于当前医患关系紧张,医院必须重视所有医学生的人文素质教育,增强实习生的爱岗敬业精神,使其认真对待每例检验标本;强化科室的保密原则,使实习生遵守职业道德、法律法规,保护患者隐

私;让实习生学习沟通技巧,提高社交素质和服务意识,避免产生由实习生导致的不必要临床投诉。

2.4.2 参加科室业务学习,了解前沿动向 对实习生基础理论知识的巩固及新知识的传授,是本科室的责任。如无特殊情况,实习生需按时参加科室业务学习,并由本科室进行考核,考核结果写入实习评价。参加业务培训有助于实习生熟练掌握检验程序,顺利完成实习大纲要求的科目,掌握技术操作规范的要领,贯穿整个临床实践。

2.4.3 树立安全意识,提升实习生应急能力 实习生进入检验科实习前,由于未进行生物安全相关规定的系统化学习,可能会存在“感染机会不多”的侥幸心理和错误倾向。此外,实验课中所用标本大部分来自健康人群,未进入医院环境,实习生对实验室生物安全概念模糊不清,认识不到位^[10-11]。所以,出于对实习生自己及患者健康的全面考虑,其在走向岗位前必须坚守“安全第一”原则。

结合 ISO15189 标准的相关要求,本科室对实习生进行如下培训:(1)了解实验室分区、个人防护设备;(2)完成 7 步洗手法培训,生物安全组进行监控;(3)在各室带教老师的指导下,了解标本处理时的风险,铭记生物安全重要性;(4)生物安全组模拟意外事故,指导实习生从容应对,其中包括消防安全应急演练、针刺伤处理、溢洒处理等;(5)污物消毒与处理:了解感染性、病理性、损伤性、药物性、化学性垃圾的分类处置原则,每天对处理过标本的桌面、台面进行消毒。

3 实习结束期管理

在实习生带教过程中,坚持对带教管理进行质量控制与持续改进是科室质量与安全管理的核心要求之一。持续改进是质量管理的灵魂,同时也是 ISO15189 标准体系建设的重点^[12]。实习结束前,组织各室负责人对实习期的所有工作进行评价和指导,同时让实习生对整个实习过程进行全面总结,提出意见和建议,对相关的问题作出相应的对策,持续改进不足之处,为后续的实习带教工作提供参考。与此同时,对学生未来的职业倾向作出相应指导,圆满结束实习活动。

4 小 结

结合 ISO15189 标准,三期管理在实习生带教中起到了积极作用。本科室以培养出高素质、专业技能过硬的检验人才为临床教学目标。对于带教方式的多样化,本科室还将及时从不同的教学方法中汲取经验,提升不足,持续改进,力求不断培养出符合现代医学卫生事业发展需要的人才。

参考文献

- [1] 梁晓华,宫本兰,于来水,等.血站实验室申请 ISO15189 认可过程中关于培训的几点体会[J].中国输血杂志,2014,27(7):684-686.
- [2] 吴世木,周光莉.分层次带教在检验科实习生带教中的应用价值分析[J].检验医学与临床,2014,11(3):426-428.
- [3] 蒋姣姣,孟伟,王锐.分层次带教方法应用于检验科实习生带教中的效果评价[J].继续医学教育,2016,30(4):52-53.
- [4] 陈彩虹,黄芬,张勇军,等.临床检验急诊实习考核方案探讨[J].浙江医学教育,2014,13(5):7-9.

[5] 高士华. 浅谈 6S 管理在医院临床护理工作中的应用[J]. 航空航天医学杂志, 2011, 22(6): 736-738.

[6] 戴燕萍, 孙定河. 6S 精益化管理在医院检验科中的应用[J]. 中国卫生检验杂志, 2016, 26(4): 603-605.

[7] 秦琴, 孙懿, 李闻捷, 等. 医学检验专业本科实习全程质量控制带教模式探讨[J]. 基础医学教育, 2014, 16(1): 47-49.

[8] 张莺莺, 吕坤. 浅谈临床微生物检验实习规范教学体系的建立与实施[J]. 检验医学与教育, 2014, 11(9): 1291-1292.

[9] 汤莉莉. 临床实习生医德教育的伦理审视及教育对策[J]. 医学研究与教育, 2014, 31(5): 92-94.

[10] 王平, 杨晓瑛. 检验科实习生生物安全防护现状及对策[J]. 卫生职业教育, 2012, 30(4): 103-104.

[11] 王伟娟, 杨焦峰, 郑辉, 等. 检验科实习生生物安全防护调查及对策[J]. 检验医学与临床, 2014, 11(21): 3082-3083.

[12] 李婷婷, 王薇, 赵海建, 等. ISO15189:2012 与临床实验室持续改进[J]. 临床检验杂志, 2016, 34(5): 382-384.

(收稿日期: 2017-03-16 修回日期: 2017-06-03)

教学·管理

实证研究法构建适用于医院行政管理的行为事件访谈及相关评定

薛 帅

(辽宁省葫芦岛市中心医院综合办公室 125000)

摘要:目的 研究实证研究法构建适用于医院行政管理的行为事件访谈情况及相关评定。方法 随机选取 2014 年 7 月至 2016 年 6 月期间在该院工作的医院行政管理人员 228 例, 使用实证研究法对上述受试者进行行为事件访谈, 从各方面对其行政管理能力进行评定, 最后分析实验反馈和相关数据并得出结论。结果 通过行为事件访谈, 对受试者进行胜任能力分析并给出相应得分, 成功地依据所得成绩将医院受试行政管理人员分为优秀管理者和一般者。对受试者的学习能力、管理能力、应对突发问题的处理能力、沟通能力、团队协作能力、领导决策能力、人际交往能力、技能熟练程度、发现与创造能力、患者服务意识等多方面实际工作能力做出了中肯评定, 获得了对该院行政管理人员实际胜任能力较为完备的认识。结论 实证研究法配合行为事件访谈在对胜任模型的建立和对相关管理人员能力的评定方面具备良好参考价值。由该套方法和评价机制所获得的具体评分能较好地描述受试者专业素质各方面的优势和存在的不足, 可为医疗管理工作方面提供科学的选拔与评价体系, 具备广泛应用前景。

关键词:实证研究法; 行为事件访谈; 行政管理人员; 选拔; 评价体系

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2017.20.063 文献标志码: B 文章编号: 1672-9455(2017)20-3132-03

随着我国的现代化进程、经济呈飞跃式发展, 医疗事业发展迅速。人民生活水平的提升使得其对医疗服务质量与效率的需求与日俱增, 促使医院加快建设与发展进程。医院在面临更大压力与挑战的同时, 也将具有更多机遇^[1]。行政管理人员作为医院实际运营、有序管理的中坚力量, 是医院在激烈市场竞争、医疗事业飞速发展、医疗服务成为民众刚性需求等多方面因素共存环境下的核心竞争力。基于现状, 选拔一批具备过硬职业素养、拥有优秀行政管理能力的医院行政管理人员成为各大医院必不可少的重要环节^[2]。本研究引入实证研究法并配合经典传统的行为事件访谈, 通过建立胜任机制模型, 科学客观地对医院行政管理人员各方面能力进行评分^[3]。针对不同的管理类型和特征, 本研究还制订了不同测试类别和机制, 以保证在测试不同类型的管理人员时, 该方法具备同样的科学性和准确性。因此, 实证研究法配合行为事件访谈能够较好地适用于现代医院选拔人才体系。现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 采取随机取样法于 2014 年 7 月至 2016 年 6 月选取在本院工作一段时间的行政管理人员 228 例, 主要包括质检部办公室、医院办事处、科研处、财务处等相关管理人员。受试人员分为绩效优异组和绩效普通组, 各有 114 例。绩效优异组男 59 例, 女 55 例; 年龄 37~59 岁, 平均(48.76±0.50)岁; 工龄 7 个月至 16 年, 平均(27.0±0.5)个月。绩效普通组

男 54 例, 女 60 例; 年龄 32~55 岁, 平均(42.94±0.50)岁; 工龄 4 个月至 13 年, 平均(21.0±0.5)个月。本方案经医学委员会审核通过, 参与本方案的受试者均在了解实情并同意后签署知情同意书。两组性别、年龄、工龄等一般资料比较, 差异无统计学意义($P>0.05$), 有可比性。

1.2 纳入与排除标准 纳入标准^[4]: 在本院工作的行政管理人员; 本人及家属均同意参与本研究。排除标准: 任何违背上述条件或拒绝参与研究的相关行政管理人员。

1.3 方法

1.3.1 文献分析 访问相关具有权威参考价值的网站, 在相关医学图书馆、科研院所资料库查找特征模型建立和行政人员评定等相关科研文献报道, 了解有关行政人员评定、特征模型建立的最新科研成果, 并基于此制订适合本院的具体特征模型建立方法和行政人员考核评定要点、基本办法。

1.3.2 专家讨论 选取医院管理部门从事相关工作并具有一定工作经验的专业人员和院外卫生部门管理负责人等组成专家评定小组, 根据上述文献分析得出的基本审核办法, 对院内行政管理人员特征能力进行公正客观的评定, 并在组内讨论, 汇总相关评定结论, 作为下一步行为事件访谈的基础。

1.3.3 行为事件访谈 让受试行政管理人员依次叙述自己在工作管理中最成功和最失败的 3 件事, 每件事要求描述出详细的发生背景、具体人物名称、当事人想法和解决问题所采取的