

心的要求,医疗机构临床实验室使用的仪器、试剂和耗材应当符合国家有关规定,医疗机构临床实验室应当保证检测系统的完整性和有效性,对需要校准的检验仪器、检验项目和对临床检验结果有影响的辅助设备定期进行校准^[6],只要认真抓好以上环节的管理工作,就一定能够保证试剂盒质量,最大限度减少实验误差,避免试剂盒的浪费和节约成本,提高实验的准确性,并使试剂盒管理工作向规范化、制度化、现代化的方向健康稳步地发展,进一步做好质量控制,更好地服务于临床。

7 建立试剂盒使用的成本核算

某些医院的检验科为了避免试剂盒使用的麻烦,不对众多试剂盒进行认真的审查及评价,盲目购买一些国外大公司的试剂盒产品,这些试剂盒产品虽然质量较好,可以保证检验结果的准确性,使用中问题少,售后服务完善等优点,但一般价格比较高昂,这使得检验项目的成本大大高于国产试剂盒产品,使该项目的收费标准随之提高,从而加重了患者的负担,应尽量选用在质量保证的前提下,使用价格较低而质量较好的(如国产大公司)的产品^[8]。因此在检验科内部必须实行试剂盒使用的责任制和经济上的承包制,这样就可以尽可能减少患者负担和降低成本,提高经济效益和社会效益^[9]。

参考文献

- [1] 杨擎立,李俊如,李健. 检验项目选择及临床应用要点[M]. 北京:
• 检验科与实验室管理 •

- 人民军医出版社,2008;4-5.
[2] 丛玉隆. 检验与临床诊断质量管理和常规检验分册[M]. 北京:人民军医出版社,2006;206.
[3] 申慧亭,王跃丰. 加强化学试剂盒管理服务实验教学[J]. 山西医科大学学报,2004,6(1):81-82.
[4] 王庸晋. 现代临床检验学[M]. 北京:人民军医出版社,2001;227-228.
[5] 江伟梅,葛红卫,郭永建. 浅谈采供血机构实验室检验试剂的管理[J]. 中国输血杂志,2006,19(4):30-36.
[6] 中华人民共和国卫生部. 卫医发(2006)73 号医疗机构临床实验室管理办法. 2006-2-27.
[7] 杨擎立,李俊如,李健. 检验项目选择及临床应用要点[M]. 北京:人民军医出版社,2006;343-345.
[8] 周军,唐志前,杨俊峰. 医院医疗器械全程管理探讨[J]. 医疗卫生装备,2009,30(2):88-89.
[9] 邓素彤. 浅论临床检验试剂盒信息系统的建立与管理[J]. 医疗设备信息,2006,21(2):30-35.

(收稿日期:2010-10-10)

医疗服务人员培训及能力评估

张 妍,王治国

(卫生部北京医院/卫生部临床检验中心,北京 100730)

DOI:10.3969/j.issn.1673-4130.2011.05.040

文献标识码:B

文章编号:1673-4130(2011)05-0615-02

所有好的质量体系的基础是靠有效的文件管理体系以及对系统中所有人员的适当培训。许多始终如一、高质量的医疗服务的提供也是因为医疗人员接受了适当的培训,许多医疗事故的发生是由于或者没有进行培训或者是培训无效造成的。因此,制定培训及能力评估计划对于医疗机构提供高质量的服务和减少医疗事故的发生是非常重要的。

1 培训及能力评估计划的制定

计划性和系统性的培训和能力评估过程是证明和记录员工有并且能展示出他们有必需的知识、技能和能力去执行他们各自的职责所必需的^[1],因此制定一个适合机构和员工的培训及能力评估计划是非常重要的。

培训及能力评估计划的制定分五步^[2]:定义流程图;定义工作过程和程序;对员工工作流程进行培训;能力评估;培训及能力评估的记录。

1.1 定义流程图 每一个临床服务机构都应该制定一个属于自己的工作流程和相支持的程序。美国临床和实验室标准化研究院(CLSI)文件 GP26-A2 实验室服务质量体系模型的应用^[3],提供了很多实验室工作流程示例(描述和流程图)和每个流程中应该执行的各个程序。

1.2 定义工作过程和程序 临床服务机构应根据自己的工作性质制定自己的工作过程和程序文件。

1.3 培训 从相关文献中可以提取出培训的简单 5 步流程:定义培训内容;制定培训指南;执行培训计划;培训结果的评估;培训及能力评估的记录。

1.3.1 定义培训内容 定义培训内容需要的不仅仅是员工在

工作过程中需要执行的 1 个程序清单。每一个个体为组织带来了惟一的技能和经历因此也就有惟一的培训需求,因此,应根据不同的培训对象特点需求来展开^[4]。培训计划的内容要全面、准确、实用,并以文件的形式下发至各科室^[5]。

1.3.2 制定培训指南

1.3.2.1 培训目标 培训目标是对培训结果的期望,对不同培训对象应设立具体的目标。对新进人员重点在基础培训;对有工作能力的高新技术骨干,重点在扩展视野和能力提高^[6]。

1.3.2.2 培训方法 应用于工作进行过程中的培训方法,包括以讲座、多媒体教学、自学、现场互动或者录像带示范、监督下的实践、实践结果的自我评估和测试等,但不限于此。

1.3.2.3 培训材料 包括在培训过程中用到的所有物品,有文献、操作手册、制造商说明、工作流程文件、讲座手册、自学计划、录像带、实践资料等。

1.3.2.4 培训制度 为取保培训质量。就必须加强对培训的管理,建立激励、约束、监督和信息反馈的各种制度,如《实验室培训管理程序》、《实验室培训实施细则》等^[7]。

1.3.2.5 培训效果评价 柯克帕特里克培训效果评估模型是目前国内外运用得最为广泛的模型之一,他从评估的深度和难度将培训效果分为 4 个递进的层次:(1)反应层,受训者对培训内容、培训讲师、培训环境等的满意度;(2)学习层,受训者受训后知识、技能的变化和进步;(3)行为层,受训者受训后实际工作行为的变化;(4)效果层,受训者个人行为改变是否对组织业绩产生积极的影响^[8]。

1.4 培训后的能力评估 用于员工的能力评估的方法有很多

种,包括以下几种:

1.4.1 直接观察 可以通过直接观察清单记录日常工作过程和程序中的事件以及设备运行和功能测试情况,目的是确定员工是否按照记录的过程和程序执行。直接观察清单可以首先被员工应用在对实践中一个过程的行为或程序的步骤的自我评估,然后观察者随后使用直接观察清单记录员工工作过程或程序中的表现。如果表现不令人满意,在再次评估之前应该给予员工足够的时间练习。在进行观察总结的时候,观察者要记录下员工是否达到了要求和是否需要进行重复的或者额外的培训。

1.4.2 检查结果、报告和记录 监督者日常的报告和记录的回顾可以揭示和能力缺乏有关的错误和事件。这些错误应该进行调查以确定原因,采取能够根除错误原因的的行为并记录。

1.4.3 解决问题的能力 在质量体系环境中医疗服务机构的职责是持续的捕捉那些不符合组织政策、过程或者程序的事件并及时的报告。报告中所包含的资料可以通过回顾纠正措施及追踪调查来确定一个人解决问题的能力,但决不意味着事件报告是能力评估的惟一方法。

评价问题解决能力还有其他的情形,包括:解决设备和其他技能的测试问题、紧急情况的掌控、满足特别顾客的需求,和了解当遇到人为不能解决的问题时怎样将问题上报。

1.4.4 使用特殊材料执行程序的能力 特殊材料的提供是一个有效的确定员工是否有能力完成被分配工作过程和程序的方法,这个方法对医疗服务机构诊断测试的进行是非常有用的。这种特殊材料包括未知的测试样本和预先分析过或已知成分或已报告的反测试的样本。

1.4.5 对不符合要求的员工的再评估 员工在不满足能力评估时可能需要进行再培训及评估,确定一个员工是否需要进行再培训及评估需要考虑以下几个方面:是否所有的工作过程都被清楚的记录;是否有书面的关于工作过程中所有活动的程序;书面的程序是否清楚并易于理解;部门是否针对所有的工作过程和程序制定了培训计划;是否对员工在工作过程和程序中遇到的问题进行培训并且书面记录;员工培训有效性的确定标准;这个员工是否是惟一一个存在这种表现问题的人。

当确实有证据表明员工没有能力胜任分配的工作时管理者必须进行跟踪并记录。

1.5 培训及能力评估的记录 所有的规章和认可程序都要求对员工培训过程及能力评估进行记录。服务机构必须提供有效的记录和追踪员工培训及能力评估过程的方法,在过去,通过将人工记录保存在员工档案中实现,现在电子化的追踪手段已经成为很有用的工具。

1.5.1 培训记录 对每一次培训进行总结之前,以下的记录应该完成并且保存在员工培训档案中:过程和程序的培训清单、笔记记录和观察者完成的直接观察清单。

1.5.2 能力评估记录 对每一次能力评估进行总结之前,以下的记录应该完成并且保存在员工培训档案中:观察者或监督者和员工的签字、观察者完成的直接观察清单或者任何书面的评估书等。

电子表格和数据库程序也可以追踪培训及能力评估过程中的事件和数据,因此可以提供一个展示员工完整的培训及能力评估的历史记录。

1.5.3 记录系统 记录系统应该基于以下的基础选择:易于操作性、有效性、费用、能够满足管理评价和设施需求及用于服

务的实用性。

许多商务电子文件系统可用于追踪培训及能力评估事件。数据库通常要求提供像员工的评估内容,所有员工在一个特殊的过程和程序中的培训和能力记录,或者个人的全记录的数据。

1.5.4 记录的回顾 服务机构管理者进行的周期性的培训及能力评估记录的回顾可以使员工了解关于服务工作实践的有用信息。记录可以反应出不成功的评估:任何矫正培训、重复的错误和问题以及一般的但可能反应过程或程序有改变的问题。

培训及能力评估记录的回顾也可以证实培训及能力评估计划目标的实现:提供服务过程和程序的说明;提供执行反馈;介绍新的过程和程序;为行为评价提供资料;遵循管理和评审要求。

1.5.5 记录的保存 培训及能力评估记录应该根据服务机构事先确定的基于管理、评审、政策和其他法规要求的记录保存计划进行保存。记录保存的步骤应该明确说明:保存记录的负责人、记录存放的地点、使用权和记录销毁时限。

2 讨论

GP21-A2 培训及能力评估有助于培训及能力评估计划的制定,以满足一个机构的特定质量目标。对于每一个机构来说,工作能力标准都是惟一的,他是建立在这个机构运营中的竞争、经济、管理和服务环境基础上的。医疗机构可以使用这个方针确保培训的进行和记录。进行新员工培训、介绍新过程和程序、进行最初的能力评估和进行定期的能力再评估也可以应用以上的内容。

每一个医疗服务机构应该建立自己的培训及能力评估计划,以确保新员工能正确地履行他们的职责,甚至每个科室应该根据科室内不同的检测项目制定相应的培训及能力评估计划。所有员工应该能恰当地执行新的过程和程序,并且持续地在可接受的范围执行。员工对工作程序的清晰理解并正确地完成和将这种理解应用到实践中的能力,是一个医疗服务机构为患者提供最大化服务的最好保证。

参考文献

- [1] 夏敏. 浅谈如何做好实验室人员培训工作[J]. 计测技术, 2009, 29(6): 57-58.
- [2] National Committee for Clinical Laboratory Standards. Training and Competence Assessment [S]. Approved guideline. NCCLS document GP21-A2, 2003.
- [3] National Committee for Clinical Laboratory Standards. Application of a Quality System Model for Laboratory Services [S]. Approved guideline. NCCLS document GP26-A2, 2002.
- [4] 江南. 浅谈实验室培训[J]. 现代测量与实验室管理, 2009, 17(6): 58-60.
- [5] 陈敏, 张嵘. 卫生检测实验室人员培训工作的实践[J]. 江苏卫生保健, 2005, 9(6): 32.
- [6] 滕南雁, 桑彤. 建立检验实验室人员长期培训体系的实践与体会[J]. 标准科学, 2009, 3(10): 93-96.
- [7] 宋夕平. 浅析柯氏模型在培训效果评估中的运用[J]. 科技管理研究, 2007, 27(2): 244-245.
- [8] 赵秀珍, 牛刚. 浅谈实验室人员培训体系的构建[J]. 种子世界, 2010, (1): 9-10.

(收稿日期: 2010-05-04)