

水喷洒于正在染色的血片上,常常不会引起注意,作者通过血片染色的洒水试验,发现即使有很少量的水喷在上面,也可对血细胞形态产生影响,特别是对红细胞形态的影响,可导致棘形红细胞假性增多。洒水试验结果显示:棘形红细胞明显增高,二者比较差异有统计学意义($P<0.01$);粒细胞与淋巴细胞的变性较低,二者比较差异无统计学意义($P>0.05$)。临床上棘形红细胞增多常见于地中海贫血、低血钾、肝病、肝硬化、脾切除、遗传性 β -脂蛋白缺乏症等^[5]。棘形红细胞假性增多,既会出现结果判断困难,又会导致疾病误诊。

综合所述,为保证血细胞形态学检查质量,强化细胞形态学检验重要性的宣传^[6],应建立相关的检查规程,保证检查结果的准确性、可靠性和有效性。首先,要培养高素质的检验人员,使其具备系统的检验知识和熟练的检验技术;其次,制定规范的技术操作规程,标准规范的操作流程能提高工作效率并实现细胞形态学辨别的统一,减少分析误差;第三,研究、制定规范的血细胞各系、各阶段的形态学特征(标准)和血液病细胞形态学诊断标准^[7],并结合临床综合诊断;第四,建立完善的检测、报告、复核制度,层层把关,保证诊断的准确无误;最后要加强实验室与临床科室的交流以及开展实验室之间的交流,不断促进检验质量的稳定和提高^[8-9]。

因此,加强细胞形态学高素质人才的培养,是提高医学检验质量的关键。外周血形态学检查应建立和完善规章制度。由检验学会组织专家,制定出更加合理。更加科学的标准。全国各地要认真执行对细胞形态学人员进行资格认证制度,对不具备资格的人员,不允许从事细胞形态学工作^[10]。综上所述,为

• 检验科与实验室管理 •

提高外周血细胞形态的分析准确性,细胞学检查前各环节的质量控制是非常重要的。

参考文献

[1] 莫和国,隋洪. 外周血细胞形态学观察在儿科疾病诊断中的意义[J]. 医学检验,2011,18(5):462-464.
[2] 唐艺,白鸽. 血细胞分析仪血涂片复检标准的制定及评价[J]. 检验医学与临床,2010,7(7):605-606.
[3] 王永才,崔纲维. 针吸脱落细胞诊断学图谱[M]. 人民军医出版社,2003:66-67.
[4] 李子胜,孙梅,刘宇平,等. 外周血细胞形态学检查的临床应用价值[J]. 医学检验,2009,16(20):2130-2132.
[5] 许文荣,王建中. 临床血液学检验[M]. 人民卫生出版社,2011,127-191.
[6] 丛玉隆. ISO15189 认可现场评审引发的对细胞形态检验问题的思考[J]. 中华检验医学杂志,2008,31(6):725-728.
[7] 刘思忠,刘文海,苏忠英,等. 血细胞形态学质量控制的现状与建议[J]. 上海医学检验杂志,2003,18(2):117-118.
[8] 朱伟,许文荣. 血细胞形态学检验质量控制 EJ3[J]. 临床检验杂志,2008,26(1):1-2.
[9] 孙嘉峰,杨波,黄艳,等. 影响血细胞形态学检查的因素及对策[J]. 临床医药实践,2011,20(6):452-453.
[10] 宋国良,薛晶. 血液细胞形态学误诊与漏诊分析[J]. 中国伤残医学,2011,19(3):25-27.

(收稿日期:2012-12-08)

检验科医疗纠纷防范

蔡旭君¹, 吴 朋²

(河北港口集团有限公司港口医院:1. 检验科;2. 医务科,河北秦皇岛 066002)

DOI:10. 3969/j. issn. 1673-4130. 2013. 13. 072 文献标识码:B 文章编号:1673-4130(2013)13-1770-03

人的生命健康权是人的基本权利之一。随着中国社会主义民主法制建设进程的不断推进,患者的维权意识不断增强。近年来,医疗纠纷频发,引起了社会的广泛关注。医疗纠纷是指就医者(或家属)在就医过程中医患双方对某一环节或结果产生的不同看法、矛盾冲突的总称^[1]。医疗纠纷举证责任倒置使得医院和医务人员在日常的工作中要注意保存相关证据,以备不时之需。临床检验科作为医院的一份子,在对患者的诊疗过程中起到了非常重要的作用。在医疗纠纷的举证过程中,检验报告单是非常重要的书证,而且检验科工作人员在标本的采集和检测的过程中通常会与患者或患者家属直接接触,双方在这种直接接触的过程中也可能会发生摩擦和冲突。所以,检验科工作人员一定要提高医疗纠纷防范意识,积极采取防范措施。

1 导致医疗纠纷的常见原因

1.1 医务人员方面的原因 (1)对相关法律法规不了解,缺乏医疗纠纷防范意识;(2)医务人员违反诊疗常规,导致医疗事故;(3)医务人员技术水平较低,导致误诊误治或漏诊;(4)医务人员缺乏责任心、服务态度恶劣、服务没有耐心以及急诊处理不够及时等原因都可能会导致医疗纠纷。

1.2 患者方面的原因 (1)患者及其家属无礼取闹,讹诈医院;(2)患者及其家属由于缺乏医疗知识,误解了医院的诊治。

1.3 社会原因 大量对医院、医务人员的负面报道的出现损害了医院和医务人员的形象,导致患者对医院和医务人员不信任不尊重。

1.4 检验科原因 (1)检验报告单上患者基本信息录入错误。(2)检验报告内容不完整,形式不符合要求。(3)检验结果不准确。

2 检验科防范医疗纠纷的举措

2.1 学习相关法律法规以及医院规章制度,加强医德医风教育 《医疗事故处理条例》第二章第六条规定:医疗机构应当对其医务人员进行医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规的培训和医疗服务职业道德教育。检验科工作人员应该积极参加医院组织的法律法规培训和医德医风教育,提高医疗纠纷防范意识,并且在学习培训后要严格遵守和执行,这样才能在实际工作中起到防范作用。

2.2 提高医学理论知识和技术水平,不断拓宽知识面 医疗技术是医院和医务人员赖以生存的基础,是患者对医院信心的源泉。检验工作者一方面要有扎实的实验技术理论基础和娴熟的操作技术,另一方面要有广泛的医学理论基础知识和丰富的临床实践经验,能对实验数据结果做出合理的转化和恰当的解釋^[2]。检验科工作人员在上岗前应该进行岗前培训,只有理

论知识和实践能力考核合格的人员才能正式进入检验科工作。检验科还应该经常开展业务学习,并且有计划地安排科室人员到高水平的医院进修学习,提高技术水平,开展新的检验项目。此外,检验科工作人员要不断拓宽知识面,把知识融会贯通,这样才能更好地为临床医师和患者服务。

2.3 建立健全各项实验操作规程 导致医疗事故的主要原因是医务人员在医疗活动中违反了操作规程。因此,不但要建立健全各项操作规程,而且还应当严格地去执行。这一全程的质量管理体系,操作规程的严格实施是举证的重要依据^[3]。

2.4 严格实施质量管理

2.4.1 分析前质量管理 内容包括:(1)检验项目申请的科学、合理性;(2)根据临床医师的检验要求,患者的正确准备;(3)原始标本的正确采集及运送。

2.4.2 分析中质量管理 主要是保证检验结果的精密度和准确度。通过建立健全的室内质控系统,减少随机误差来保障检验结果的精密度;通过选用好的测定方法、进行正确校准及参加室间质评活动,减少系统误差的影响来保证检验结果的准确度。

2.4.3 分析后质量管理 (1)检验结果的正确发出。检验报告是患者诊疗信息的重要来源,也是医疗纠纷举证的重要资料。检验报告单必须规范,内容必须完整,以中文形式出具报告,并且应该标注“本报告结果只对该份标本负责”的免责声明。检验报告单签名要规范,应由报告者亲笔签名或盖章才具有法律效力。检验结果要准确,检验报告单的发放必须及时。应该建立检验报告单审核制度、危急值报告制度以及检验报告单登记、签收制度^[4]。(2)咨询服务。咨询服务是临床实验室应尽职责之一,无论是患者、护士和医师都可以向检验科进行咨询,检验科应主动开展咨询服务。检验人员要对患者提出的关于检验项目名称、参考范围、临床意义等问题耐心细致地做出解释。(3)检验样品的保存及处理。检验后标本的保存是为了复查,保存时间的长短主要视工作需要及标本的稳定性而定。通常 4~8℃ 冰箱保存时,一般临床生化、临床免疫检测项目以不超过 1 周为宜,但检测抗原、抗体的标本可保存较长时间,必要时可冰冻保存;激素类测定 3 天为宜;凝血因子、血细胞测定的标本、尿液、脑脊液、胸腹水等一般不作保存。保存的标本应按日期分别保存,有明显的标志,到保存期后即行处理。

2.5 改善服务质量

2.5.1 热情服务,文明服务 杜绝“生、冷、硬”的服务态度,做到“首问负责”、“首诊负责”,并且医务人员不得直接指责患者的不是,要注意工作方式和工作方法。

2.5.2 做好急诊检验工作 在处理急诊的时候要突出一个“急”字,马上放下手头的其他工作,优先处理急诊。一些急诊检验项目对危急患者的诊断和治疗具有非常重要的意义,应该做到常规项目限时报告,急诊项目及时报告,为患者提供快速、准确的服务。

2.5.3 尊重患者隐私 隐私权是患者的基本权利之一。《侵权责任法》第六十二条规定:医疗机构及其医务人员应当对患者的隐私保密。泄露患者隐私或者未经患者同意公开其病历资料,造成患者损害的,应当承担侵权责任。该法明确了医疗机构及其医务人员对患者的隐私保护责任。原则上所有的检验结果都属于该患者隐私权的一部分,未经过患者本人同意,不得公开,因此原则上所有检验结果都只发给检验申请者。一般住院患者的检验报告单发送到患者所在科室的护士站或医师站,门诊患者可由患者本人或其陪同者取走。抗-HIV 阳性结果、梅毒反应阳性、淋病双球菌阳性结果以及招工、招生时肝

炎血清标志物阳性的结果,应直接报送检验申请者本人。各临床检验科应有保护患者隐私权的规定和处理程序^[5]。如果不慎泄露了患者的隐私,给患者造成了身心伤害和实际损害,就可能引发医疗纠纷。

2.5.4 重视患者的投诉 检验科主任应该热情接待患者对本科工作的投诉,了解患者诉求,对患者进行耐心地解释,为本科工作的不足向患者进行道歉,尽量满足患者的合理要求。这样才能把矛盾扼杀在摇篮中,避免患者向医院上级领导投诉和事态最终演变成医疗纠纷。针对患者投诉的内容,科主任可以组织大家学习讨论,对相关责任人进行批评教育,改进工作中的不足之处。并且科主任应该对科室的工作进行合理的安排和调度,减少患者的投诉。

2.5.5 加强人文关怀,建立和谐医患关系 人文关怀指在医疗过程中除了为患者提供必须的诊疗技术服务外,还要为患者提供精神的、文化的、情感的服务,以满足患者的健康需求^[6]。人文关怀不仅是患者对医务人员的心理需求,而且还是医患关系的润滑剂。只要平等地对待患者,真诚地关心他们的身体状况、精神状况以及内心需求,工作就更容易得到患者的理解和信任。

2.5.6 说明、告知义务 《侵权责任法》第五十五条规定:医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施。需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的,医务人员应当及时向患者说明医疗风险、替代医疗方案等情况,并取得其书面同意;不宜向患者说明的,应当向患者的近亲属说明,并取得其书面同意。医务人员未尽到前款义务,造成患者损害的,医疗机构应当承担赔偿责任。对检验工作者而言,应该主动告知患者检验标本留取、送检的注意事项,建立危急值报告制度,做好患者的咨询服务等工作。

2.6 重视检验文书的管理

2.6.1 仪器、试剂合格的证明材料 只有使用合格的仪器、试剂,才能保证检验结果的准确性和稳定性,所以要保存好相关的证明材料,以备举证使用。这类文件包括:供应商的合法性证明(营业执照、生产许可证、注册证、销售证明),所使用的仪器试剂必须有国家药品监督管理局的许可证,仪器设备、试剂以及质控品的采购、验收和贮存记录等^[7]。

2.6.2 仪器设备控制与管理记录 对检测仪器设备的采购、验收、使用、维护、工作环境、维修以及报废进行建档管理。为了减少仪器的系统误差,保证其正常运行和充分发挥效能,科室应该将所有仪器进行编号,实行专人管理与保养。各室工作人员将仪器监测、运行情况、仪器的调试以及维修记录在册。

2.7 加强科室之间的沟通和协作 医院各科室之间要经常沟通,加强协作。医务人员之间不要在患者面前彼此抱怨、指责、乱发表议论、互相拆台。检验科作为辅助科室,要有主动服务临床科室的意识。例如,帮助临床医师合理选择检验项目、向临床医师报告危急值以及与临床医师沟通验证检验结果的合理性等。检验医师应参与查房,定期与临床科室召开座谈会。临床科室反映检验项目存在的问题,检验科给予解释和说明,争取临床科室的合作与理解^[8]。

2.8 加强医疗垃圾管理 医疗垃圾应该分类存放,专人负责处理。医疗垃圾到处乱扔,很容易伤害到患者及患者家属。医院要对卫生工严格管理。如果卫生工倒卖医疗垃圾,使其流入社会,定然会对社会造成极大危害,医院也要承担管理不严,危害公共安全的责任。

2.9 参加医疗责任保险 医疗责任保险使发生医疗事故的时候,由保险公司处理医疗事故的善后工作,把医务人员从医疗

纠纷中解放出来,把更多的精力投入到正常的工作当中。参加医疗责任保险不是让医务人员漠视患者的健康和生命,而是为了鼓励医务人员在工作中开拓创新,在保障患者健康和生命的前提下,大胆进行疑难杂症的诊断和治疗,推动医学事业的发展。同时,医疗责任保险制度也为医院减少经营风险,健康良性发展提供了保障。建立有效、统一的医疗责任保险制度,对社会、患者和医生都有积极作用,要借鉴国际上的通行做法,为医务人员提供医疗责任保险。

总之,医患双方相互尊重、相互信任是构建和谐医患关系的基础。在此基础上,检验科工作人员应该强化医疗纠纷防范意识,建立健全各项规章制度,不断提高自己的技术水平,同时还要不断改善自己的服务质量,尽量满足患者的服务要求,这样才能构建和谐的医患关系。医疗纠纷的防范任重道远,要积极迎接挑战,在工作中不断发现自己的不足,拾遗补漏,防微杜渐,尽可能地把医疗纠纷扼杀在摇篮之中。

参考文献

[1] 费中海,李君安,唐中,等. 医疗纠纷的产生与防范[J]. 中国民康

• 检验科与实验室管理 •

医学,2008,20(13):1470-1471.

[2] 丛玉隆,张卓. 现代科学技术与检验医学的变迁[J]. 国外医学:临床生物化学与检验学分册,2004,25(6):481-482.
[3] 曾美玉. 检验科医疗纠纷的防范和对策[J]. 基层医学论坛,2007,11(19):956-957.
[4] 谭华君. 实验室管理与《医疗事故处理条例》[J]. 四川省卫生管理干部学院学报,2003,22(4):292-293.
[5] 全国卫生专业技术资格考试专家委员会编写. 临床医学检验与技术(中级)[M]. 北京:人民卫生出版社,2009:946.
[6] 瞿良,王惠萱,朱玉琨. 临床检验科防范医疗纠纷应采取的举措[J]. 现代检验医学杂志,2008,23(4):114-116.
[7] 邵平,陈亚宝. 检验文书管理与医疗纠纷预防[J]. 中国误诊学杂志,2005,5(9):1719-1720.
[8] 江小兰. 检验科应如何防范医疗纠纷[J]. 检验医学与临床,2006,3(9):472-473.

(收稿日期:2013-01-26)

医学实验室试剂和仪器管理探讨

金志刚¹,张厚智²,毛 源²

(1. 江苏无锡新区凤凰医院,江苏无锡 214028;2. 南京金域医学检验所,江苏南京 210042)

DOI:10. 3969/j. issn. 1673-4130. 2013. 13. 073 文献标识码:B 文章编号:1673-4130(2013)13-1772-01

医学实验室中除了人员之外最重要的元素就是试剂和仪器,这两部分也是实验室管理的重中之重。因为试剂和仪器是关系到实验室检测结果准确与否的重要原因,试剂管理不当可能会造成试剂出现问题,有问题的试剂自然会导致错误的检测结果;仪器的管理不当也可能会造成仪器故障或性能不佳,这也是临床上造成错误结果的重要原因之一。ISO15189《医学实验室质量和能力认可准则》也对医学实验室的设备和检验程序(包含试剂)有专门的要求,这也足以说明试剂和仪器对于医学实验室的检测质量起到非常重要的作用。笔者结合自己实验室的经验和相关文献的学习来探讨一下如何做好医学实验室的试剂和仪器的管理。

1 试剂管理

1.1 试剂的选择 试剂的正确选择是试剂的规范管理的先决条件。没有选择合适的试剂,试剂的其他管理做的再好也是徒劳。试剂的正确选择包含二部分内容:一部分是试剂质量的评估,一部分是试剂厂家或供应商的服务评价。

第一,试剂质量的评估需要从评估试剂生产厂家资质和试剂性能两部分内容,首先资质评估是检查试剂生产厂家证书齐全,也就是常说的至少要有“三证——生产许可证、医疗器械经营许可证、试剂的医疗器械注册证”。没有这医疗器械注册证的试剂一般都不属于临床诊断的试剂,都不建议选择。其次“三证”齐全的试剂也需要实验室自己再进行试剂性能验证,以确定该试剂满足自己实验室的要求、满足当地临床的要求。同时尽量选择目前全国使用统一的参考方法,以便检验结果在不同实验室互认^[1]。第二,试剂厂家或供应商的服务评价,研究者需要通过了解他们的供货周期,在当地有没有分支机构或办事处,如果出现突然性的试剂短缺他们是否有当地库存或同城

其他医院调拨这样的预案来解决。我们选择试剂的时候质量和服务都是必需要考虑的因素,一定要权衡二者选择最合适的试剂。品牌试剂不一定是某个地区最合适的试剂。

1.2 试剂的请购 试剂的请购是需要科学管理的。因为试剂的请购不仅仅是保证试剂不断货之外,试剂的科学管理除还可以减少试剂请购不当造成可能的浪费、减少试剂频繁请购造成的运输成本增加和人力物力的消耗、减少试剂库存过多占用流动资金等。了解试剂实际使用数量和周期,合理制定采购计划,避免订购过量或不足^[2]。所以在试剂请购中我们除了需要了解不同厂家试剂的供货周期之外,还需要了解不同厂家在试剂发放的运输费用问题。比如实验室使用某厂家的试剂,该厂家在运输费用上的协议是总价大于 3 000 元的试剂是厂家提供运输费用,总价小于 3 000 元的试剂由实验室承担,那实验室在试剂请购的时候就需协调好整个实验室使用该厂家的产品计划并科学调整好请购周期一起请购,这样就可以减少运输成本。同时对于医学独立实验室的商业运作模式,试剂库存必然会占用资金,而流动资金对于商业运作的重要性不言而喻,所以试剂请购的科学管理就显得非常重要了。

1.3 试剂的验收 试剂的验收需要从外观和质量两个方面进行。外观的验收主要是检查到货试剂是否与请购试剂在项目上和数量上一致,包装是否完整,有无破损,有效期内是否足够我们使用等。质量的验收是需要进行实验来进行,也是我们通过试剂批号来验证,批号验证是需要掌握时机的,一般验证的时机是需要考虑新批号试剂如果不合格留存的旧批号试剂足以保证试剂更换运输需要的时间为宜。试剂的批号验证根据试剂检测项目的类型不同,验证的内容也不尽相同,对于定性实验的试剂研究者需要验证阴性、阳性和临界阳性的样(下转封 3)