

表 3 周末值班优化周日值班情况

时间	优化值班前	优化值班后
周六 8:00~11:30	每组留一人	B 值班、每组留一人
11:30~12:00	当周组长值班	临检组人员值守
12:00~14:00	当周组长值班	临检组人员值守
14:00~17:30	当周组长值班	生化组人员值守
17:30~周日 08:00	当周组长值班	B 值班
周日 08:00~11:30	B 加班和 C 值班	当周组长加班 C 值班
11:30~12:00	C 值班	C 值班
12:00~14:00	C 值班	C 值班
14:00~次日 17:30	B 加班 C 值班	当周组长加班 C 值班

4 小结

优化值加班后,组长取消值班,与周日加班对调,总体值班排序不变。常规人员较原来休息时间增多,错位值班缓解值班压力,运行过程中总体效果良好,个别细节问题纳入下次优化方案中,根据实际反馈资料不断作出修正和调整。通过充分利用有限的人力资源,改变传统的排班模式,合理调整人力资源的精细化管理,提高了整体效率,节省了人力资源^[6]。

检验科作为医院正常运行不可或缺的一部分,承担着全院范围内的检验工作。如何有效地规划值加班运行模式,完成值加班任务是对管理者的考验。此次优化模式引用时间管理概念对值加班进行分解分段错位运作,提升工作效率。时间管理就是用技巧、技术和工具帮助人们完成工作,实现目标^[7]。此次优化中特别对常规工作日中午时间段进行分解,分为 11:30~12:00 和 12:00~14:00。前段时间为当天值班人员,负责临下班的工作,之后连下午作为休息以应对当晚的夜急诊工作。12:00~14:00 为第二天值班人员,以体现副班的重要性和必要性^[8]。在周六加班中科室以时间管理为基点优化岗位管理制度。临检组项目大多 0.5 h 可出具报告,时限短,利用其快

• 检验科与实验室管理 •

检验科和谐医患关系建设的探索

李志方

(广州医科大学附属第二医院检验科,广东广州 510260)

DOI:10.3969/j.issn.1673-4130.2015.11.074

文献标识码:B

文章编号:1673-4130(2015)11-1635-02

和谐医患关系是建设和谐社会的基本需求,也是新时期医院生存和发展的重要条件^[1]。检验科作为医院的医技科室,主要承担患者标本的各项理化检查,直接为临床一线服务,其所提供的数据是临床判断和分析疾病的基础,在日常的医疗活动中,为医院构建和谐的医患关系,尽可能减少医疗纠纷的发生,起到了越来越重要的作用。笔者通过对检验科和谐医患关系建设的思考,从医院、检验科自身、患者及临床医护人员四个方面进行探讨,分析可能影响检验科医患关系的原因并探索积极的解决对策。

1 导致检验科不良医患关系的易发因素

1.1 医院方面

1.1.1 布局标识欠合理明确 医院受场地限制或其他因素,无法按照就医流程合理布局各相关的医技科室,患者经就诊、交费等漫长过程后,来到检验科通常又要面临排队,常常在检验窗口因等候和插队产生烦躁情绪,或与其他患者、检验人员发生冲突。

速出具报告的特点留守中午时段;而生化组项目出具报告时间为 2 h,甚至更长,完全可以利用中午空隙时间,在上午下班之前将标本全部放入仪器,下午到科室审核出具报告。充分利用岗位的工作时间差异,合理安排工作岗位,提高工作人员的积极性和集体凝聚力,体现了值加班的合理化、人性化^[9]。

人员不足是客观原因所在,因此,如何对人员及工作时间进行合理调整,高效地完成值加班任务显得尤为重要^[10]。基于精细化管理理念,改善工作方式,提升工作效率,有利于完善值加班制度,以便更好地完成医院赋予检验科的任务。

参考文献

- 王丽华,范军.精细化管理在静脉药物配置中心作业中的应用[J].医院管理论坛,2014,3(1):49-50.
- 雷明德,陈晓飞,胡思轩,等.报告单邮寄信息采集管理系统的创建和应用[J].中国病案,2014,15(3):4-5.
- 黄学忠.利用 LIS 信息平台创建科务会议电子文档管理系统[J].国际检验医学杂志,2009,30(12):1242.
- 雷明德,黄学忠,郑晓聪.基于 LIS 平台提升科室设备档案管理能力[J].国际检验医学杂志,2013,34(23):3262-3263.
- 雷明德,黄学忠,胡思轩,等.体检尿常规复检结果可信度分析[J].检验医学与临床,2013,10(7):892-893.
- 王文珍,黄叶莉,蔡伟萍,等.精细化管理在医院船上救护演练护理排班中的应用[J].解放军护理杂志,2013,30(12):62-63.
- 顾晔.引导员工运用时间管理有效降低部门加班频率[J].医院管理论坛,2012,29(10):59-60.
- 杨玉梅,黄波,唐玉红.主管护士副班制在儿科门诊护理工作中的应用效果[J].中华现代护理杂志,2010,16(30):3687-3688.
- 黄红,袁洪波,李燕,等.我院门诊药房优化流程合理排班经验探讨[J].中国医院药学杂志,2009,29(7):578-580.

(收稿日期:2015-03-08)

1.1.2 院内宣传欠到位 医院是就医场所,也是公众场所,应利用患者等候的时间宣传简单的医学常识。

1.1.3 发放报告方式单一 医院常采用设立检验单发放处的模式,集中发放各类检验结果,患者凭就诊号打印结果,但这种方式无法区分急诊与常规的检验报告,往往延长了急诊患者拿报告的时间,引发不满情绪。

1.2 检验科方面

1.2.1 服务态度方面 个别检验人员(特别是门诊窗口人员)由于长期面对患者,单一的工作流程往往导致态度生硬、语言冷漠,引起患者不满。

1.2.2 工作能力方面 部分检验人员责任心不强,缺乏对医院整体工作负责的态度,对一些与临床症状不相符的检验结果缺乏必要的分析能力,对患者的询问及质疑缺乏清晰的解释;更有的检验人员上班时间只顾个人晋升事宜,检验报告都交给实习生处理,一旦出现问题则互相推诿、指责,引起不必要的纠纷和误解。

(下转插 II)

(上接第 1635 页)

1.3 患者方面

1.3.1 就诊环境不熟悉 医院对于患者或家属来说是一个陌生的场所,会莫名产生一种紧张、慌乱、焦虑的情绪,加之疾病困扰或由于认知程度的不同、对就医流程的不了解而产生误解。

1.3.2 不了解简单的医学常识 部分患者受媒体舆论影响,对医务工作者持怀疑否定和不信任的态度,对临床医生开具的化验检查不理解,而自身又缺乏医学常识,将情绪发泄在检验人员身上,引起医疗纠纷。

1.4 临床医护人员方面 部分临床医生不熟悉检验科开设的检验项目以及各种组合,不熟悉新开设的检验项目的临床意义,时常造成重复开单或无意义开单;部分护理人员对标本分析前的质量控制的重要性不甚理解,重视度不足,一旦出现检验质量差错需重送标本时,往往引起患者不满。

2 检验科在诊疗活动中建立和谐医患关系的对策

2.1 科学合理布局以方便患者就医 检验科在布局上要科学合理、标识清晰,做到以人为本,建立一个安静舒适、整洁美观、温馨便民的工作环境,具有清晰明了的检验流程标识,简便易懂的标本留取、放置指引,方便患者送检标本。同时,改变检验报告集中发放的单一模式,多设立 24 h 自助打单服务,即分流患者,也令检验人员将更多的关注度放在标本的检测上,以准确、快捷发放报告,真正贯彻以人为本、以患者为中心的理念。

2.2 营造舒适环境、宣教医学常识 检验科外的等候区可以安装电视机、增设候诊座椅、悬挂艺术镜框、配置绿色植物等方式,把温馨送给每一位患者,使患者在候诊时拥有美好的心情。同时利用电视,滚动播放诸如:简单的医学小常识、检验科常规检测项目的临床意义、标本留取的正确方式以及通用的就医流程等小短片,充分利用患者候诊排队等待的时间,普及医学常识,让每一位走进医院的患者,除了就医还能了解相关的医学知识,减少检验人员的重复解释,营造和谐的气氛,构建和谐的医患关系。

2.3 改进服务态度、增强职业道德 窗口是代表科室的门面,检验人员应增强窗口意识,不断提高自身的道德修养,尊重、理解和关怀患者。由于医务工作者、患者及家属的社会地位、文化修养、经济状况、思想教育程度的不同,其价值取向、思维方式等观念都存在一定差异。医务人员要尊重和爱护患者,保护其知情权、个人隐私权,与患者坦诚相待,进行平等地沟通^[2]。在门诊工作的检验人员更应以高度的责任心、同情心对待患者,在患者情绪不稳定的时候,灵活运用语言、行为等沟通技巧与患者交流,赢得患者信任。科室也可以根据实际情况,定期更换窗口工作人员,避免长期固定,形成职业倦怠,导致僵化的工作态度及工作模式,以减少医患纠纷的发生。

2.4 健全规章制度、提高检验水平

2.4.1 检验科根据自身特点制定各项管理制度并严格执行,所有的管理制度应该坚持“以人为本”、“科学管理”、“以患者为中心”的原则,但是,任何制度都不能是一成不变的,应随时根据检验医学的发展变化以及上级部门制定的各项要求,运用戴明环(PDCA 循环)的科学程序,改进科室管理或检验质量,使科室人员的思想方法和工作步骤更加条理化、系统化、图像化和科学化,从制度上保证检验报告数据的可信度、保证检测仪器的完好率和灵敏度,最终保证医疗质量,使医生和患者放心。

2.4.2 质量是检验的生命,检验科各项管理的出发点和落脚点都是为了保证检验质量,实践证明,为保证检验科的检测质量,必须做到全面的质量控制,即对检测的全过程进行全面的质量控制和质量管理^[3]。这里包括分析前、分析中和分析后三

个阶段的质量控制,其中分析前的质量控制尤其重要。首先,检验科应在医院医务科的安排下,每年组织全院医护人员参加相关检验知识的培训、开设新项目的技术讲座等院内学术活动,特别对护理人员更要多次进行医技检查分析前患者准备工作及标本留取的规范培训,提高全员对检测分析前阶段质量控制重要性的认识。其次,检验科应向临床科室提供“送检标本采集要求”的小册子,作为送检标本采集、运送、保存的指南,也是规范化管理的依据。其内容包括检测项目名称,采集何种标本,采集最佳时间,标本采集量,是否抗凝,用何种抗凝剂,抗凝剂的用量,保存方法及运送时间、温度,以及其他注意事项等都明确规定^[3]。

2.4.3 检验人员必须刻苦钻研业务。检验人员除了要熟悉自己的专业知识,掌握本学科前沿发展动态,更要了解其他相关学科的知识,自觉参加各类相关的继续教育学习,利用会议、网络、科室内部的讲座以及经验交流会,不断提高检验水平。科室应每季度对 40 岁以下检验人员进行专业技术方面的“三基”考核,尽量减少因差错或过失等技术原因导致不应有的误诊、漏诊。要定期选送人员接受硕士、博士等教育,选派优秀工作人员到国内外先进医疗单位进行进修和培训,提高科室人员整体素质。

2.4.4 重视检验医师的培养,发挥检验医师的作用。检验医学与临床医学之间必须进行信息交流,互相学习,检验医师应与临床医生多沟通,积极参与临床查房、会诊和病例讨论等,架起检验与临床之间相互沟通的桥梁^[4-5],加快医学检验的发展,更好服务于临床,更好地为患者服务。

2.5 提倡团队协作、营造内部和谐 检验科和谐医患关系的建设,除了与患者之间,更大的一部分工作是营造与临床一线医护人员的内部和谐。随着医疗设备的迅速更新以及医学技术的不断发展,检验科也从单纯为临床提供诊断检测报告向技术开拓转化,为临床提供新技术、新的科技信息^[6]。检验科一方面应该积极主动与临床沟通,使临床一线医生了解新技术、新进展,以便其合理选择应用。另一方面,如果检验结果与临床症状有偏差,应及时与临床医生联系,必要时重复检查以确保结果无误^[7]。当临床医生对检验报告数据有质疑时,不应在患者及家属面前显示不满,也应与检验科相关专业的工作人员沟通,找寻原因或者重送标本,以提高诊断质量。只有处理好与临床科室的关系,营造医院内部环境的和谐,才能更有助于医患关系的和谐发展。

参考文献

- [1] 姚军,韩月萍.论医技科室的十大特点[J].解放军医院管理杂志,2007,14(1):1-4.
- [2] 王华,王晓霞.医疗纠纷成因分析[J].中华医院管理杂志,2007,23(4):273-275.
- [3] 黄玉琼,张继荣.医院医技科室检查分析前质量管理与控制[J].中国社区医师:医学专业,2011,13(16):241.
- [4] 江梅,万腊根.信息交流是检验与临床沟通的桥梁[J].实验与检验医学,2010,28(2):167-168.
- [5] 王彬孙,姚红梅,彭蓉,等.加强科室间沟通促进医学检验质量的提高[J].中国医学伦理学,2009,22(4):120-121.
- [6] 田起顺.医技科室工作量化分配改革的探讨[J].医学信息,2011,24(12):83.
- [7] 吴渊文,曾诚,陈惠娟,等.浅谈医技科室在构建和谐医患关系中的作用[J].江苏卫生事业管理,2011,22(6):198.