

Discussion on the Current Situation of Township Health Center Laboratory Management and Its Optimization Strategy

Guilian Chen

Guhe Town Health Center, Gaotang County, Liaocheng City, Shandong Province, Liaocheng, Shandong, 252000, China

Abstract

Improving the inspection technology and optimizing the service quality of the current township health centers is the urgent demand of social development and an important component to solve the people's livelihood problems. The existence of the inspection department of township health centers is a big problem to be solved urgently. In order to make patients obtain an accurate and powerful test results and become a credible clinical diagnosis basis, the management of medical tests in primary hospitals must be optimized.

Keywords

grassroots health service; inspection technology; optimize the application of service; information technology

浅谈乡镇卫生院检验科管理现状及其优化策略

陈桂莲

山东省聊城市高唐县固河镇卫生院, 中国·山东 聊城 252000

摘要

提高当前乡镇卫生院的检验技术和优化服务质量, 是社会发展的急切需求, 是解决民生问题的重要成分。乡镇卫生院检验科存在的各种现状, 是亟待解决的一大难题。为了让病人获得一个准确有力的检验结果, 成为可信的临床诊断依据, 必须对基层医院的医学检验进行优化管理。

关键词

基层卫生服务; 检验技术; 优化服务; 信息技术应用

1 引言

随着中国新型农村合作医疗改革的大力推进, 建立基层基本医疗保障, 健全基层医疗卫生服务体系和优化医疗卫生服务质量成为了改革的重心, 而如何提高基层医院临床诊断检验技术及其服务质量的问题, 已经被推上了农村医疗改革的前沿。现将基层医院, 即乡镇卫生院, 检验科如何进行优化管理来提高服务质量浅作论述。

2 现状分析

2.1 管理模式陈旧

如今, 乡镇卫生院的医疗卫生服务体系的模式停滞不前。别的不论, 单就临床医学检验来说, 其管理体系、检验技术和设备及标本检验程序等方面仍还处于 80 年代的国家二级医院模式。管理体系不健全、技术和设备得不到优化、

服务设施简陋、标本检验流程烦琐、工作人员得不到实质性专业技术培训等等, 整个医院缺乏科学的整体规划和发展愿景。这些实际存在的重要问题有待解决。

大多数乡镇卫生院的检验科都设一位检验员, 即科室主任与科员为一人。并且多数还兼任其他医疗辅助科室, 如 B 超、心电图、放射等的其中之一。其原因有两个: 一是缺乏专业技术人员; 二是业务量少, 资金短缺, 从而使科研能力得不到提高。

在乡镇卫生院的管理模式里, 最大的弊病就是信息技术应用得不到实施。检验科老旧的检验流程模式, 使患者就诊烦琐, 查验化验结果要一次次到窗口询问。等待化验结果的时间一长, 便有情绪上的变化, 使得医患之间产生不必要的矛盾与纠纷。这种现象, 在三级医院是不存在的, 一是因为检验流程简便; 二是应用信息技术建立了健康管理平台。

2.2 发展的局限性

由于基层医院建设规模的局限性, 所以检验科设置不合理、设备落后造成了检验流程烦琐、标本检验效率低、检

【作者简介】陈桂莲(1973-), 女, 中国山东聊城人, 主管技师(十级专技), 从事医学检验技术研究。

验结果不稳定的现状。

2.2.1 实验室区域划分的局限性

受房屋结构的局限,检验科的整体布局不合理。实验室内的清洁区、污染半污染区、通道等区域相隔太近,操作区和生活区无法分清;无法保障通风质量和潜在传染因素泄漏;实验室未设置门禁和自动关门系统;未限制患者、家属和医护人员的进出;未设置检验结果查询区等,这些都是现今基层医院检验科实际存在的现状。

2.2.2 对工作人员的个人防护,感染预防措施疲于应付

对检验工作人员的防护镜、防护服和消毒设置配备不足;未设置废弃样本的消毒设备和区域;对样本废液的流向处理不合理;工作人员只能在局限的实验室内饮水、饮食等,成为感染预防的一大难题。虽然有的医院制定并规划了处理流程,但仍然存在不完善因素。

2.2.3 未建立健全安全管理体系

大部分乡镇卫生院对检验科安全管理的设立不明确,管理制度和责任尚未真正落实到人。由于只设一位检验科工作人员,所以其职责不明确,感染预防控制工作及督导检查执行不到位。医院不重视检验技术人员知识技能培训,导致工作人员对操作中的危害性认识度和安全知识储备量不足,影响了检验操作中的规范性。另外,多数乡镇卫生院只设置了存储检验试剂的冰箱,却没有设置生物安全柜,使得安全防护功能不达标。

2.3 医院对检验科投资较少

我们这里几乎所有乡镇卫生院都忽视了辅助科室的发展建设,从而导致检验科设备落后,半自动与全自动仪器混合使用,而且仪器噪音大,稳定性差,从而导致检查结果不准确;检验科工作人员的个人安全防护配备更是少之又少。

2.4 社会层面的状况

一直以来,老百姓对乡镇卫生院的思想认识太过片面。很多老百姓都认为:“乡镇卫生院只会打针、输液、拿个药什么的。”甚至对乡镇卫生院感冒能查血常规,平时能查血脂、血糖都抱怀疑态度。所以,老百姓得了病都去县人民医院治疗,重病要去省级医院或国家三甲医院治疗。这些诚然是针对了基层医院的整个医疗体系,但是更反映了基层医院检验科的状况。

上述现状表明,乡镇卫生院必须进行大力改革,优化管理提高服务质量是改革的重心。检验科作为医疗诊断的辅助科室应该推向改革的最前沿,可以从以下几方面进行优化管理。

3 优化管理,提高服务质量

3.1 优化管理制度

首先,医院管理者应该给检验科制定详细具体的管理制度和细致的检验操作流程,优化细则,制度上墙,体现制度的科学性与技术性。其次,医院专门设置感染管理科室,

责任到人,管理形式量化、细则化,真正起到对检验科监督检查细致全面。

检验科内应该结合自身和医院的实际情况,建立健全一套完善、科学、合理的管理制度和操作规范。例如,值班制度、实际操作制度、化验单发送制度、感染预防制度与措施、化验室消杀制度与流程、样本废液处理制度与流程等等。各种制度要细致具体,责任到人。这样,在完善的制度管理下,检验员用规则指导自己的工作,提高工作质量水平^[1]。

3.2 优化检验流程

首先,要进行检验流程的知识管理,对医院检验科检验窗口服务人员进行定期亲情化服务,检验科设置检验流程辅助便民设施,建立功能完善的实验室信息系统,建立检验样本采集的指导知识库,开发并应用电子病历系统,选择关键流程环节再造的原则,还可以建立门诊检验预约中心,改变病人的到达方式和到达时间,能够从宏观上管理医院的资源使用状况,设置检验报告单打印处建立液晶屏幕滚动字幕系统,合理布局医院检验科、归口服务,运用信息系统简化检验流程。建立一个独立的信息管理系统,医患之间、科室之间做到无缝衔接。比如,检验报告直接发送到临床诊断医生和患者的手中,患者在公众号里可以查询到自己的各种检查结果,需要打印纸质版,可以自行到自助机上进行打印。这样简化了流程,避免烦琐与矛盾的发生^[2]。

3.3 加强人才培养提高业务素质

新世纪的检验人才的素质要求是:必须确立“大卫生、大服务”的指导思想,着眼建立“立体化、全方位”的检验工作体系,坚持方向性、整体性、开放性、素质性和渗透性的原则,强化思想政治、科技意识、管理意识的“生命线”作用。形成富有鲜明的个性特征和特殊的专长,“精业务、懂管理、爱科研”的整体复合的优良检验人才素质结构。
①选派事业心强,认真负责,年青有为的骨干进修学习,掌握现代医学检验新理论、新知识、新技术,提高专业素质和管理水平,培养学科的带头人。
②分期分批参加各种学习班,掌握国内外医学检验的新进展,并接受理论和技术培训,使检验专业人员的业务能力都到进一步的提高;
③请有关专家教授到医院传经送宝。指导检验人员应用先进的自动化仪器和特殊检测技术操作;
④外出进修学习的检验人员掌握扎实的理论基础和操作技能之后,在实践中进行传、帮、带,使科室人员的业务水平都得到相应的提高;
⑤订阅有关专业期刊。针对科内存的技术难题,定期组织专业学习讨论,以提高检验报告的准确率和稳定性。
⑥培养出1~2名懂检验、懂临床的高素质检验人员,架起检验与临床的桥梁,开展更多的检验项目。
⑦充分利用卫生行政部门支援农村。通过上述措施可以提高基层医院检验科检验人员的专业素质,培养和造就基层医院检验专业技术人才。

3.4 加强设施与环境管理

①为了保证检测结果的准确性和有效性,本实验室根

据不同的检测需求,设置相应的检测环境并加以控制,各室配备温湿度表。②实验室各种辅助设施和环境条件应能满足测试需要及仪器设备使用维护对环境的要求。对于有特殊环境要求的工作区域,其设施的配备是满足规定的要求,必要时应经过验证。③检测过程中使用的消耗性材料和物质的贮存对环境条件有要求时,应有措施保证予以满足,避免材料和物资的损坏或变质。④实验室的供配电、用电由医院职能科室统一调配、统一管理,各部门应按规定保证用电安全。⑤为保证检测工作的顺利开展,各部门应配备足够的适用的办公通信及其他服务性设施,并按有关规定加强管理。⑥工作场所应配备相应的消防设施并放置在醒目易取的地点。⑦各实验室要搞好内务管理,使实验室保持清洁、整齐、安全的良好受控状态,不得在实验室内进行与检测无关的活动,存入与检测无关的物品。⑧无关人员未经允许不得随意进入实验室,尤其是有特殊环境要求的工作区域,应有警示并严格限制人员的进出,以免影响环境的稳定性和检测工作的安全^[3]。

3.5 加强检验科室与临床科室的联系

检验科室与临床诊疗科室形成良好的互动关系,能在很大程度上提高检验科室的工作质量。例如,加强两者之间的交流,可以逐步培养检验人员的临床意识,在检验的过程中,就会注意检验工作与临床医疗工作的结合,从而保证检验结果具有更大的实用性。除此之外,检验科还可以及时收到临床科即将开展的检验项目的反馈,在此基础上进一步作出改进,提高工作水平^[4]。

3.6 加强质量管理是提高检验质量的关键和核心

①检验标本的留取:检验标本的留取方法和送检过程中保存的时间长短对检验结果的准确性会产生很大的影响,日常工作中出现的一些“难以”解释的检验误差多与留检标本方法和保存过程不符合要求有关,本院对每样标本的留取和送检过程中保存都有严格的要求,加强查对工作,并向患

者交代留取标本的意义、注意事项,取得他们的配合,以最大限度地保证标本符合实验要求。②实验室的科学、规范化管理:实验室内开展的所有项目必须符合相关要求,每个项目有一个基本的检验方法,有规范化的操作程序,并有质量评价体系,如灵敏度、特异度、精密性、准确性、线性范围、参考范围等,测定结果有原始记录。③加强质量控制,做好室内及室间质控:严格按照规定在实验室内对质控品、质控品检验过程及质控数据进行处理,做好室内质控(IQC),保证检验结果的可信度。对于超过质控范围的数据,认真查找原因,并采取纠正措施^[5]。

总之,随着中国医疗事业的不断发展,基层的检验科室改革也得到了相关政府高度重视,对检验医学的需求也變得越来越高,检验医学不只是单纯地面对病人群体,也逐渐增加了体检、保健等多项服务国民的工作。基于此,对基层检验科室带来机遇的同时,也设置了诸多的挑战,基层检验科作为医疗事业的基础科室,应结合现状,把握发展方向,从根本上探索适合发展的方向,尽快实现规范化、标准化、智能化、网络化、自动化的发展,为中国医疗事业发展提供有力的帮助。

参考文献

- [1] [美]詹姆斯·菲茨西蒙斯,莫娜·菲茨西蒙斯.服务管理——运营、战略和信息技术[M].张金成,范秀,译.第2版.北京:机械工业出版社,2003.
- [2] 杨国斌,易学明,李晓华,等.基于信息技术的门诊流程改造实践与探讨[J].医学研究生学报,2005,18(12).
- [3] 陈铁英,陈戏墨.双向控制技术在医院检验信息系统中的应用医学信息[J].医学信息学,2008,21(6).
- [4] 程晓莉.浅析基层医院检验科管理与质量控制的重要性[J].临床检验杂志:电子版,2018,7(2):373-374.
- [5] 王伟,林香英.医改新政下基层检验科的发展机遇[J].中国社区医师,2020,36(30):186-187.