

精细化管理在医学检验中的应用

陈婷

四川大学华西第二医院检验科 四川 成都 610041

【摘要】检验科作为医院下属的重要部门，具体负责出具临床所需的检验数据和报告，直接关系到临床诊治期间的各项医疗手段。检验技术对临床医学检验具有主导性作用，与质量管理工作有很大关联性。精细化管理是一种新的战略理念，对提升产品竞争力有较好的作用，需要将各类影响因素综合考虑，使解决措施更加科学、合理，其中涉及了很多专业领域，使管理方式有了明显改善。医学检验实行精细化管理，应用效果仍然有限，需要进一步的分析、研究。本文主要分析了检验科室实行精细化管理的重要性，以及具体应用，以作借鉴。

【关键词】精细化管理；医学检验；应用

引言

精细化管理属于新型战略理念，对提升产品竞争力有很大作用，各类影响因素的综合考虑，便于采取更加合理的解决措施，以达到更好的管理效果，已经广泛应用于多个行业领域，成果明显。医学检验，是医疗活动中的重要环节，员工素养、医疗环境、医学设备、质控标准等因素，都会影响到检验结果。精细化管理在施行过程中，要充分考虑这些因素，使临床检验质量进一步提升。

1 检验科室实行精细化管理的重要性

社会经济高质量发展的大环境下，医疗服务质量的要求也不断提升，广大民众需要更加高质量的医疗服务。改革医疗事业，已经成为整个社会和民众关注的热点话题。医疗保险制度、农业新型合作医疗体系建立、国家宏观卫生政策调整，对我国的医疗服务工作提出了更多要求，而整顿医药和机械采购、陆续出台新的医药行业法规，都需要医疗管理者自身能够高度重视和严格要求，医疗机构也因此迎来了新机遇和新挑战。医疗机构需要不断地调整和完善经营策略，更好地适应民众对医疗服务方面的客观要求，以更加优质的服务来扩大经济社会效益。管理模式的应用效果，无疑在其中起着决定性作用。这已经成为医院管理者普遍达成的共识。

检验科，主要负责临床和社区内大量信息的提供，属于较为特殊的一个医疗科室，具有较高的规范化标准要求。临床实验室在职能上的发挥程度，往往要受到组织机构的实际管理水平的限制，进而影响到临床实验室的最终检验质量。

医学专业化程度的深化和分工的细化，促使精细化

管理逐渐衍生和普及。现代化管理方式，通常与现代化生产、操作过程的具体状况不相适应，检验科又较为环节繁杂、流程细化，细节管理的引入较好地适应了检验科的实际工作情况，有利于管理水平的全面提升。全面质量管理，对操作者的工作环节提出明确的细化要求，以最大程度的降低操作中的失误率，使检验结果更加准确，为临床工作的开展提供坚实的基础。一部分工作人员会因主客观因素的影响，不能充分认识到细节的重要性，甚至忽视了小失误的严重后果，甚至因个人的粗心马虎产生巨大损失。科室管理工作应持续关注环节质量，利用教育宣传、会议总结等方式，提高科室人员的警惕性和重视度，对工作中可能出现的差错加强控制。

2 精细化管理在医学检验中的应用

2.1 更加注重科室质量与安全

检验科的安全和质量，是科室管理者时刻需要关注的主题。医学检验的本质所在就是质量，也因此成为科室管理者日常工作的重心，通过定期性的质量教育、质控小组活动等方式，对工作过程中已出现的、可能发生的各类问题进行分析研究和归纳总结，并且作为防范预案的重要参考。检验质量的进一步提升，需要狠抓规章制度，根据每一条的规范化标准和具体的落实情况，发现其中的问题，查找原因、及时整改、评价整改效果。科室的日常经营管理应始终坚持“以质量求效益，以效益促发展”思路，片面强调质量、一味谋求效益都会制约科室发展。质量和安全相辅相成，缺失了质量，就达不到安全标准；缺失了安全，就难以保障质量。科室内相关制度规范在制定时，也都基于此。例如，实验室安全管理和消毒隔离管理、计算机应用安全管理、个人防

护规范、医患沟通制度、医疗纠纷处理预案等安全管理措施,都是从临床质量和医疗服务质量,以及维护职工利益方面综合考虑后制定的。

2.2 强调人性化服务

人们生活质量的提升,也提升了病人对医院服务方面的要求。病人的需要,就是医院发展的目标。医院内部的点滴细节,是为了使病人在治疗过程中多一份温暖,提供人性化服务。具体来说,科室人员要对患者秉持热情、温和的工作态度,主动询问徘徊于实验室门前的人是否需要帮助,主动接过病人或家属的标本、确定其检查的具体项目,准确指出他们所需的实验室方位和负责人员;急诊标本或病人采集标本在交给检验科后,科室人员需要准确告知最终结果完成的时间、获取地点;急诊检验更需要提供一站式服务,由专人负责整个过程。

体液实验室也有具体要求,需要在外设置病人及其家属可用的洗手池;候诊大厅和采血处安置垃圾箱,用于收集、处理废弃棉签等物;说明卡、注意事项标识中的具体内容,要详细易懂、简明扼要;禁止病人面前大声谈笑,办公电话不能长时间占用、不作为私用工具,个人通讯工具要在工作时间内保持关闭状态,科室人员与病人交流期间禁止接听电话等等。工作细节,才能真正反映出员工的综合素养。为了全面提升职工的专业能力和服务质量,必须从细节着手,加强细节上的严格把控和教育培养,适应人性化服务的客观要求。

2.3 注重员工和病人沟通的艺术性

医患之间沟通良好,是病人提高信赖度、改进服务质量的基础。科室人员要有足够的耐心、责任心和热心,围绕病人的需求开展相关工作,为病人提供更加全面周到的医疗服务;病人及其家属的医疗问答,给出的答案要通俗易懂,易于理解;对工作中的各类问题,要做到不回避、不推诿、不隐瞒,在责任面前要勇于承担;坚持以病人的满意度为要求,强调实际工作的效果,尽可能地减少病人的疑问;已经存在的各类问题,要分析其根源,以此制定相应的解决办法,适应病人的要求;病人问题的提出,需要科室人员及时给予答复,尽量及时地、当面进行答复,增强病人的好感和信赖度。

2.4 加强科室的经济管理

卫生事业的改革创新和医疗保险制度的完善化,对科室经济管理提出了更高要求。医院管理者为了适应发展状况和需求变化,要求日常经济管理以医疗保险政策为前提,注重病员个人经济负担的合理控制,以不断扩大经济效益。现阶段,企业医院处于“主辅分离、辅业改制”阶段,原有的等、靠、要观念要及时转变过来,拓宽科室人员的思想观念,积极应用先进的技术手段和医学设备,注重精细化管理放肆在科室日常工作中的广

泛应用。(1)坚持成本第一的工作理念,对成本的具体构成要全面把握,最大程度地提升每个节点的效率,以节约耗材量、获取更大的利润,也就是努力实现利益最大化。(2)合理控制最有潜力压缩支出的仪器、耗材的使用量,仪器和试剂采购时,采用比价招标方式,并且对具体工作编制一整套制度规范。对检验试剂、仪器、耗材都分别制定招标采购、领用、出入库管理制度,以科室为单位,在科主任带头下,与业务骨干共同构成管理小组,在有效的管理控制下,提升实践操作和效果评估的整体能力,逐渐养成艰苦朴素的工作习惯,对一支注射器、一滴试剂、一张报告纸都能重视起来,以规范化的操作行为来降低失误性,减少因重复性操作造成不必要的耗费。根据不完全统计,某医院就在此种管理方式运行3年后,资金成本约节省了200万元,科室的经济利润明显提升,直接反映出科室管理水平的整体提升。职工的质量意识,也在此过程中得到强化。

2.5 加强人员的培训和考核

精细化管理目标的达成,需要检验科室人员具有较强的业务素质 and 综合素养。检验科不只涉及了检验工作,还有传染病、院内感染等相关内容,知识技能的专业培训也就尤为重要,特别是新入的工作人员。员工培训的主要内容有:一是科室内部的制度规范,工作流程、业务项目、SOP内容、识别异常值检验结果等,都需要明确掌握;二是传染病和院内感染的防控技能。新入院人员在这方面往往较为薄弱,应将其作为重点培训环节,从医疗废弃物归类和处理、传染病类别、自我安全防护等多个方面进行入手,全面提升员工的知识技能储备。三是新业务和新技术的及时吸收和普及。检验技术的更新换代和临床诊治的客观需求,使检验科更加注重工作人员的技术、业务培训,加强实验原理、操作流程、临床意义、废物处理等方面的知识学习,并对培训结果实行综合考评,要求暂不安排不合格者的工作,在规定时间内调整、完善,确保每一位工作人员都能符合客观要求。

2.6 加强工作质量管控

检验科质量保证体系,主要表现为室内质控、室内质控两种。室内质控能够使实验结果更加稳定,室内质控是对测量结果准确度方面的验证。两者相互联系,不能孤立存在。室内控制主要是指五项内容,一是仪器保养维护;二是校准仪器;三是质控物准备,要求质量足够、科学保存,符合正常值质控或异常值质控的要求;四是制定质控规则,Westgard质控规则主要适用于定量项目,而每一次的定性项目都要有对照阴阳性质控的环节;五是建立和落实质控制度。室内质控的精细化管理,着重强调质控制度的贯彻落实,无论是每批次,还是个人操

作,都应在实验过程中遵循室内质控,坚持以慎独精神引导质量控制的具体工作。室内质控通常需要独立完成,检验结果的准确度也要以质评结果为判断依据和改进措施实行的基础。构建实验室信息化系统,有利于实验室实现精细化管理,以此加强病人信息的准确性、医生信息获取的高效性,为医生的治疗方法提供重要参考,以降低错误率。标本接收和结果审核制度一经建立,需要每一位工作人员的始终坚持。

3 结束语

精细化管理,要以调查、剖析管理目标为基础,分化为若干不同的影响因素,以此使管理责任更加明确、管理方法更加合理,最终达成管理目标的新型管理模式。

一般情况下,员工素养、工作环境、仪器设备等因素,都会影响到临床检验的正确性和安全质量。精细化管理在医学检验管理中的应用,需要从工作中的细节入手,坚持遵循安全质量的标准化要求,将制度规范落实到员工的行为习惯中,促使科室管理实现可持续发展。

【参考文献】

- [1] 朱震宏.精细化管理在医学检验分析前阶段的实施效果评价[J]. 中医药管理杂志,2020,28(10):141-142.
- [2] 梁根秀,左定祥.医学检验分析前阶段的精细化管理实施效果评价[J]. 母婴世界,2019,(22):54.
- [3] 董家书.医学检验分析前阶段的精细化管理实施效果评价[J]. 广西医学,2019,41(14):1846-1848.