

· 卫生管理 ·

专科手术室安全的规范化管理探讨

王依贵, 方利, 舒红, 廖印, 张世碧, 高明华

(重庆市第三人民医院暨重庆市眼耳鼻喉科医院耳鼻喉头颈外科 400014)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.18.037

文献标识码: B

文章编号: 1671-8348(2012)18-1878-02

本院耳鼻喉头颈外科是重庆市医学重点学科,是本院的重要窗口,拥有自己的专科手术室。手术室安全管理是医院护理质量管理的重要组成部分,是手术顺利完成的重要保证。为了切实保障手术患者安全,防止手术患者、手术部位及术式等错误的发生,防止在执行护理操作技术过程中出现的缺陷、差错、事故等问题,结合本院耳鼻喉头颈外科手术室实际情况,提出作者的一些看法。

1 强化安全管理意识,增强护理人员的防范意识

从思想认识上强化安全意识。护理人员的思想认识水平的提高是护理质量提高的必要条件。科室领导定期开展安全知识讲座,让护理人员学习有关安全的规范和制度,增强安全工作的自觉性,在实际工作中认真落实到位,按规范做好自己的每一项工作。将安全教育从思想上有一个提高,增强每一位医务人员工作的责任感、使命感^[1]。

2 建立健全组织,充分发挥管理机构的职能作用

手术室在科室主任、护士长的领导下开展工作,下设组长,各级组织分工负责、各司其职、齐抓共管,对提高手术室安全管理起到积极的推动作用。因手术室只有 4 名护理人员,所以把手术室的工作分成 4 部分:仪器设备的管理、感染控制的管理、物资耗材的管理、手术器械的管理。让人人都以主人翁的态度参与管理、分工负责、落实到位。

3 建立健全制度,进一步完善安全管理规范化、制度化

除严格执行各项规章制度和医疗护理技术操作常规外,结合本科室的实际情况,制订一系列管理制度,并严格执行。

3.1 落实手术室一般制度 护理工作的对象是患者,任何不规范的护理行为的受害者都是患者^[2]。所以手术室一般规则、参观制度、洗手制度、清洁卫生制度、各类人员岗位责任制度等必须严格遵照执行。

3.2 手术室安全核查表的实施流程 本科室大多数手术都采用局麻,在入手术室前均常规注射镇静、催眠类药物。由于患者术前紧张及应用镇静、催眠类等药后,很有可能不能正确回答问题,容易发生错误。所以局麻的手术患者全部由主管医生接到手术室,并由主管医生、患者本人及手术室护士,依次核对患者身份、手术方式、知情同意情况、手术部位与标志,并签字后方可进行手术。在患者离开手术室前,再一次由手术医生和手术室护士核对以上内容。

3.3 手术室护理文书的记录规范 手术室护理记录是重要的医学资料,具有法律效应,应规范并详细填写护理记录单^[3]。要求手术室护理记录必须及时、准确、客观、真实、完整,并且加强自我保护。

3.4 无菌技术的安全操作 本科室手术以耳鼻喉微创手术为主,手术台上使用的物品必须达到灭菌状态。能高温高压灭菌的器械首选供应室高温高压灭菌;对于内窥镜所使用的一些仪器设备,如内窥镜镜头、光源线、镜头线、动力系统手柄、冲水管等首选低温等离子灭菌。任何无菌物品,如果其无菌性受到

怀疑,一律视为已被污染^[4]。大量事实证明,严格执行消毒灭菌、隔离、无菌技术等是预防医院感染的重要保证^[5]。只有认真落实无菌技术操作,患者的安全才能得到真正的保障。

3.5 防止手术标本的遗失及错误 本科室手术标本具有体积小、数量多的特点,所以特意准备透明的小玻璃瓶盛装,以便查看。术毕由手术医生将标本放入有固定液的小玻璃瓶内,贴上标签,写明科室、床号、住院号、患者姓名及标本名称。再将病理检验申请单、病理标本登记本中的内容逐项填写清楚完整,并与标本核对后放在送检标本方盘内。每天在下午固定时间,由专人负责标本送检。送检前由值班护士和送检员再次逐项核对标本瓶、病理检验申请单、病理标本登记本中的内容,无误后方可送到病理科。病理科在接到标本后,再一次逐项核对,无误后在病理标本登记本上签名。

4 加强培训,提高护理人员素质

手术室护士应定期加强业务学习,强化和弥补专科业务技术的不足。本科室每年外派一名护理骨干到外地专科医院手术室参观学习,把学到的先进经验和理念带回科室。学习其他医院的专科手术开展新进展、新手术的配合要领等。学习可以使护理人员的视野更加开阔,技术更加熟练,从而使手术配合的质量进一步得到提高。从根本上提高手术室护理人员的专业技术水平,把好安全管理技术环节关。

5 定期分析,提高护理安全质量

手术室定期开展护理安全讨论会,对容易发生护理缺陷及差错的工作环节进行分析、总结、讨论。只有高度认识手术室护理中可能发生的安全隐患问题,具有高度的责任心和严谨的工作态度,对不同的安全隐患实施相应的防范措施,认真对待每一个步骤,才能保证手术的成功,从而提高治愈率^[6]。本科室每月开 1 次总结会,把需要改进的地方和存在安全隐患的问题提出来,并记录在安全规范记录本上,大家共同讨论并提出整改措施,次月进行意见反馈,并记录落实情况。

6 小结

随着人们生活水平的不断提高,人们对健康也越来越关心,对自身保护意识和维权意识大大增加,对各个阶段提出的期望值大大提高^[7]。所以更应加强手术患者的安全管理。安全管理的目标是杜绝事故、减少差错,确保患者手术安全^[8]。医疗活动是一种特殊的服务,患者是医院的顾客,让顾客满意是医院服务的最终目的^[9]。虽然专科手术室安全管理烦琐复杂,但只要每一位护理人员严格按流程去执行,认真对待每个环节、每项操作、每个步骤,相信一定能规避很多风险与安全隐患的发生。

参考文献:

- [1] 晓萍,张石红. 手术室护士分组的护理质量控制[J]. 实用医学杂志, 2008, 24(11): 1246.
- [2] 刘芳,张欣红,李峥. 制定工作流程图,提高护理服务质量

- [J]. 护理管理杂志, 2004, 4(1): 20-21.
- [3] 魏革. 手术室的风险管理现状[J]. 中华护理杂志, 2007, 42(9): 833-835.
- [4] 杨业. 手术室安全护理初探[J]. 医学信息, 2010, 5(7): 1815.
- [5] 庄英杰, 李可萍, 扬静. 依法规范操作预防控制医院感染[J]. 中华护理杂志, 2008, 43(4): 380-383.
- [6] 杨彩玲, 朱胜好, 李怀娟. 手术室安全护理中的预见性问题和防范措施[J]. 中国当代医药, 2010, 17(1): 102.

- [7] 廖卉, 何琦. 手术室安全护理中的预见性问题与防范措施[J]. 四川医学, 2009, 30(8): 1345.
- [8] 魏革, 刘苏君. 手术室护理学[M]. 北京: 人民军医出版社, 2010: 174.
- [9] 周加玲, 王志成. 前馈控制在手术室护理安全管理中的应用[J]. 重庆医学, 2010, 39(13): 1764.

(收稿日期: 2011-10-09 修回日期: 2012-02-22)

• 卫生管理 •

重庆市乡镇卫生院卫生服务满意度调查

杨雅琪, 蒲川[△]

(重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

关键词: 乡镇卫生院; 卫生服务; 满意度; 分层抽样

doi: 10.3969/j.issn.1671-8348.2012.18.038

文献标识码: B

文章编号: 1671-8348(2012)18-1879-02

农村卫生是卫生发展的重点和难点, 搞好农村基本公共卫生服务, 不仅影响到我国 8 亿多农村患者的身体健康, 而且也会影响全部人群^[1]。患者作为卫生服务需求方, 对乡镇卫生院工作的评价, 是进一步改善乡镇卫生院服务质量的重要依据。本文旨在通过调查, 了解重庆市农村患者对乡镇卫生院的满意度, 找出行之有效的方法提高患者满意度, 从而为乡镇卫生院更好地开展工作提供相关依据。

1 对象与方法

1.1 调查对象 根据重庆市经济状况和地域情况采用分层抽样方法^[2], 抽取 3 个区县作为样本采集点。在乡镇卫生院对患者进行问卷调查, 每个样本区县收集 100 份调查问卷。

1.2 方法 自行设计调查问卷, 问卷内容包括调查对象基本情况和对乡镇卫生院服务评价两部分。调查时采用偶遇法, 受访者填写调查问卷并当场收回。

1.3 统计学处理 采用 EpiData3.1 录入数据, SPSS18.0 统计软件进行统计分析, 以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 一般情况 本次调查患者 300 例, 其中男性占 52.0%, 女性占 48.0%, 性别结构基本合理; 31~60 岁患者所占比例最大(42.0%), 60 岁以上患者占 32.7%, 中老年人对乡镇卫生院利用率较高; 初中以下文化程度所占的比例最高(48.7%), 初中文化程度占 30.7%, 说明服务对象文化程度偏低; 家庭年收入以 1 万以内居多(46.7%), 家庭经济条件较差; 去年自付的医疗费支出占家庭收入 15.0% 及以上较多(36.7%), 说明医药费仍然是农村家庭一项重大开支。

2.2 患者对乡镇卫生院的满意度 患者对乡镇卫生院服务的总体满意度为 71.3%。对乡镇卫生院提供基本公共卫生服务的满意度相对较低, 见表 1。

2.3 患者对首诊医疗机构的选择 患者首诊医疗机构以乡镇卫生院最多(40.7%); 选择其他医疗机构依次是村卫生室(26.0%)、二级医院或三级医院(17.3%)、其他医疗机构(16.0%)。首诊医疗机构为乡镇卫生院者对乡镇卫生院卫生服务满意度较高(48.6%)。首诊医疗机构为二级或三级医院

者对乡镇卫生院卫生服务满意度最低(15.0%), 选择不同首诊医疗机构的患者对乡镇卫生服务满意度的差异具有统计学意义($P = 0.03$)。

表 1 患者对乡镇卫生院卫生服务满意度构成比[n(%)]

满意度项目	满意	不满意
总体满意度	214(71.3)	86(28.7)
医护人员技术水平满意度	256(85.3)	44(14.7)
医护人员服务态度满意度	252(84.0)	48(16.0)
卫生服务价格满意度	228(76.0)	72(24.0)
提供基本公共卫生服务满意度	220(73.3)	80(26.7)

2.4 患者对乡镇卫生院基本医疗服务评价 60.0% 的患者认为乡镇卫生院基本能满足其基本医疗需要; 52.0% 的患者回忆每次都能在乡镇卫生院看到药价公示情况; 54.0% 的患者认为到乡镇卫生院就诊很近; 78.0% 的患者认为医生接诊时能耐心听取叙述病情, 进行细致的检查; 74.0% 的患者认为护士的服务态度亲切和蔼, 操作熟练准确; 46.7% 的患者认为与同类服务相比, 乡镇卫生院的价格比市级医院便宜许多。这些体现出乡镇卫生院就医的方便性、人性化、经济等特点。

2.5 患者对乡镇卫生院总体满意度各个影响因素的单因素分析 本文分别将患者的一般资料以及乡镇卫生院满意度各因素作为自变量, 将乡镇卫生院总体满意度作为因变量进行单因素 χ^2 分析。患者一般情况对总体满意度没有显著影响。而首选医疗机构、就诊频率等变量对总体满意度的影响差异具有统计学意义($P < 0.05$), 见表 2。

2.6 患者对乡镇卫生院总体满意度影响因素的多因素分析 在单因素分析的基础上, 以患者乡镇卫生院卫生服务总体满意度为因变量, 根据单因素分析筛选出的因素(首选医疗机构、就诊频率、就医距离、医生接诊情况、护士服务情况、药价公示情况、医药费构成情况、健康教育、能否满足基本医疗需要、医药费价格)作为自变量, 进行非条件二项 Logistic 回归模型分析(表 3)。结果表明, 就医距离越近满意度越高; 医生接诊时越耐心听取患者叙述并进行细致检查, 满意度越高; 同类卫生服

[△] 通讯作者, Tel: 13320336327; E-mail: puchuan68@sina.com.