

者,在手术前就要给患方交底,让患方有充分的思想准备。手术中发现意外情况,必须及时通知患者家属,必要时重新签署手术同意书。对一些疑难杂症诊治的长期性、复杂性、反复性也需要提前向患方讲透彻,争取主动。预后不佳或危重急症更需要外科医生认识到位、处理到位、解释到位。诚信服务在医患沟通中尤其重要^[11]。

3.4 设身处地、换位思考 医患双方的共同目标是相互配合治疗好疾病。医患沟通需要双方站在对方立场换位思考,呼唤“共情”^[12]。外科医生需要站在患方立场同情理解疾病给患者带来的痛苦和伤害,有针对性地做好患方的心理抚慰和解释工作,医生对患者的关爱是医患关系的润滑剂^[13]。同时也要引导患方站在外科医生角度理解所做的选择和努力,尽管有的努力未带给患方预期的结果。只有医患双方相互理解、相互信任,有了共同认识、共同语言,医患矛盾才会减少。

外科以其高风险性而成为医患矛盾和医疗纠纷的高发区,外科医生不仅要面对高负荷的医疗工作,还需要面对高度紧张的医患关系,80%的医生承认工作中的主要压力来自于医患关系^[14],医患关系是建立在一种特殊人际关系基础上的社会生活关系^[15]。医患关系的改善需要全社会的共同努力,外科医生做好医患沟通,对于缓和医患矛盾、推动外科发展是大有裨益的。

参考文献

- [1] 赖泽栋,杨建州. 互联网对医患关系的影响研究[J]. 医学与哲学,2013,34(11):36-37,44.
- [2] 戴菲菲,杨国斌,苏义,等. 网络环境下医患关系的新变化及其改善对策[J]. 医学与哲学:A,2013,34(6):38-40.
- [3] 袁爱清,舒曼. 剖析医患信息不对称及其对策[J]. 医学与
• 卫生管理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2016.07.045

- 哲学:人文社会医学版,2011,32(4):28-29,49.
- [4] 时吉庆,周建丽,康宁,等. 医患沟通技巧与和谐医患关系[J]. 解放军医院管理杂志,2008,15(1):39-40.
 - [5] 耿玉茹,管九苹. 建立和谐医患关系的几点做法[J]. 中华医院管理杂志,2005,21(12):798.
 - [6] 江宗,芮宁玲,李宏林. 加强医患沟通 努力构建和谐医患关系[J]. 中国卫生事业管理,2008,24(9):630-631.
 - [7] 汤建华,谢青松. 人文沟通技能在医疗纠纷处理中的应用[J]. 医学与哲学:A,2013,34(2):34-36.
 - [8] 方春生,李静. 医患沟通中医务人员口语告知技巧分析[J]. 重庆医学,2012,41(22):2334-2335.
 - [9] 闫广庆,任家顺,陈洪,等. 医务人员人文素养在医患沟通中的应用探讨[J]. 重庆医学,2010,39(14):1927-1928.
 - [10] 周明元,唯胜勇. 建立重点沟通制度以防患医患纠纷[J]. 重庆医学,2013,42(33):4094-4095.
 - [11] 高金庆,马旭之,杨威. 医患矛盾的产生与和谐医患关系建立的探讨[J]. 中国卫生事业管理,2011,27(3):181-183.
 - [12] 王娟,李莉,林文娟,等. 共情——改善医患沟通的新视野[J]. 医学与哲学:人文社会医学版,2011,32(11):25-26.
 - [13] 杨秀香,张新华. 和谐医患关系需微观人文设计[J]. 医学与哲学:A,2012,33(12):39-41.
 - [14] 胡爱明. 理解和尊重在构建和谐医患关系中的作用[J]. 医学与哲学,2012,33(2):27-28.
 - [15] 颜婕. 医患关系若干现象的思考[J]. 医学与哲学:A,2012,33(9):55-57.

(收稿日期:2015-09-08 修回日期:2015-11-22)

临床 I 类新技术准入的信息化管理模式研究*

詹险峰¹,梅梅¹,朱阳²,卫琴³

(鄂州市中心医院:1. 科教科;2. 信息中心;3. 医务部,湖北鄂州 436000)

[中图分类号] R197

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2016)07-0992-02

临床新技术管理是医院医疗质量管理的重要环节。随着计算机技术和网络技术的发展,医院信息化建设得到长足发展。有效利用计算机及网络技术,建设医疗新技术信息管理平台,实现医疗新技术管理信息化,优化医疗新技术管理流程、管理方法,以加强医疗新技术管理、应用与质控,进一步强化医院医疗质量管理^[1-2]。本院 2013 年开发研制了新技术管理信息系统,并与医院信息管理系统相融合,对新技术立项申报、奖励申报、评审、应用质控、建档等统一管理,实现临床 I 类新技术管理的信息化、规范化、科学化。

1 临床新技术信息化管理的必要性

传统新技术管理模式多以有形介质(如纸质)为载体,资料采集、送达与建档等工作多采用人工手动管理方式,管理过程耗时费力;管理部门及领导与新技术申报或开展人(科室)间不能及时有效地沟通,其信息传递效率较为低下;对开展中的新技术,管理部门多根据科室上报资料及相关部门(如病案室等)资料进行监管、评估,属于事后管理,实时监管能力弱化,无法

及时有效地对正在开展的新技术实时监管和质控,存在一定的医疗安全隐患;新技术档案归档后,使用者在查阅、统计分析等方面存在诸多不便,不利于进一步开展相关科学研究,同时也不利于新技术的应用综合评估与推广利用^[3]。

总之,传统新技术管理模式已无法适应现代医院的管理要求。利用现代计算机信息技术,优化医疗新技术管理流程,加快信息传递,提高管理效率是十分必要的。

2 临床新技术信息化管理模式及主要功能

2.1 管理流程 新技术网络信息化管理以网络为平台,对新技术的申报、评审、质控、建档等统一信息化管理,相关资料实行数字化操作,同时在资料最后存档阶段采用纸质与数字化相结合的形式。新技术管理的信息传递实现实时双向交流,管理流程得到极大优化。信息化管理流程为:(1)申报人网上填写新技术申报表并提交科室负责人。(2)科室负责人审核,提交管理部门或返回申报人修改。(3)管理部门审核,合格者提交主管领导审阅,不合格者说明理由并返回申报科室修改,科室

* 基金项目:湖北省卫生厅 2013~2014 年度科研项目(JX6B112)。

作者简介:詹险峰(1973—),主治医师,本科,主要从事医院管理工作。

修改后重新提交。(4)院学术委员会对申报新技术实行网上评审或会议评审。(5)下达新技术立项(奖励)批文。(6)科室开展已获批的新技术,并通过信息管理平台即时对开展情况进行记录与上报。(7)管理部门实时跟踪、监测新技术开展情况,对新技术进行质控及应用评估。(8)新技术建档及资源再利用。临床新技术信息化管理流程详见图 1。

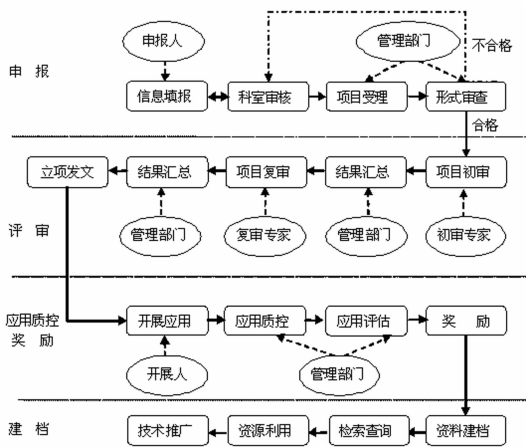


图 1 临床 I 类新技术信息化管理业务流程图

2.2 网上申报功能 新技术信息管理系统与医院信息系统有效整合。通过新技术信息管理系统,管理部门网上发布相关项目申报通知信息,申报人通过网页可随时查看相关通知信息,网上填写与提交各种申报表格和资料。新技术申报人登陆新技术申报界面,按照要求填写新技术名称、开展者、项目类型、项目依据、适应证、禁忌证等相关信息,并可上传新技术情况汇报幻灯片。申报人可以随时对处于申报阶段的新技术相关信息进行编辑、修改,同时可以在系统中查看审查阶段中管理部门的审查意见或反馈意见,评审完成后还可查看新技术的评审结果。

2.3 网上评审功能 系统开发了网上评审功能,对新技术评审实行会议评审与网上评审相结合的方式。依托新技术信息管理系统,对各科室推荐的项目,管理部门初审合格后,可邀请评审专家在网上进行评审。评审专家登陆系统后,查看被评审的新技术相关信息。同时,评审专家根据新技术评审标准对每一参评项目进行评审并提出相关建议^[4-5]。管理部门根据各专家的评审结果统计、汇总,同时将专家的评审意见及时地反馈给申报人或申报科室。申报人可在系统中查询专家评审意见并进行回复。业务分管领导可查阅各新技术评审结果,随时监督、审查各参评新技术。

2.4 实时质控功能 新技术获准立项后,确保其有序、安全开展是医疗质控的重要环节。开展人可通过该系统记录、汇报新技术开展过程的相关信息,如开展时间、开展对象(如临床患者)、开展效果、不良反应、存在问题、持续改进措施等。系统自动提醒开展人(科室)及时或定期记录与汇报新技术的开展情况。同时本系统与电子病历进行对接,管理部门通过调阅电子病历系统,查看、审查新技术开展实际情况,实现对新技术的过程监督和追踪管理,确保医疗安全^[6-9]。

2.5 统计评估功能 对开展的新技术,管理部门可通过系统对开展的新技术相关数据,如病例数、治疗效果、出现意外、并发症发生情况、经济效益等进行查询、审核、统计,以评价新技术开展的质量和效果,作为新技术质量控制、奖励评估的依据。

2.6 档案管理功能 新技术档案记录了医疗技术在临床运用的全过程,真实地记载了人们的医疗技术思想、医疗技术方法和医疗技术经验,是广大医务人员劳动的结晶,它能为医院和

医疗技术人员在进行今后的医疗技术决策、科学研究、技术交流和经验总结等方面提供信息和依据,起到凭证和参考作用^[10-11]。对立项或获奖的新技术,与之相关的申报、评审、开展、奖励资料都实行数字化建档。数字化档案将新技术多种信息载体如文字、数据、声像、图表等集为一体,使新技术档案在内容上更加丰富和完整。每项新技术的立项情况、开展情况及效果、奖励等级,以及应用推广都在系统里得以详实的记录,便于资料的查询与检索,在很大程度上方便了新技术资料的再利用。

3 临床新技术信息化管理系统的优势

临床新技术信息管理系统充分利用医院局域网,建立网络环境下的新技术信息化管理平台,集新技术的申报、审核、评审、立项(奖励)发文、应用质控、归档等工作于一体,整合了新技术管理各个环节,使管理流程进一步优化,从而达到新技术全过程的完整管理,提高了管理效率。临床新技术信息管理系统进一步改善了新技术档案管理模式,将新技术档案管理模式从实体保管模式向实体保管与数字化相结合的模式转变,丰富和完善了新技术档案管理,档案管理工作实现标准化、数字化、网络化,是对传统纸质档案的一种有力补充,利用该系统,新技术资料的检索、查询、统计等更加方便快捷。同时新技术管理的信息化加快了信息传递、反馈,对新技术相关信息资源进行了整合和共享,为专业技术人员提供便捷的信息服务,有利于新技术的数据挖掘、科研及推广利用。

临床新技术信息管理系统通过融入现代的管理思想和信息技术,在新技术管理实践中不断优化改进,改善了工作流程,提高了工作效率,使医疗新技术质量控制更加及时、全面,强化了医疗质量管理。

参考文献

- [1] 刘国伟,徐茂云,马玉琴. 利用信息技术强化医疗环节质量控制的实践[J]. 解放军医院管理杂志, 2012, 19(4): 331-332.
- [2] 程兰,王伟荣,李俊,等. 我院医疗质量监控体系的构建[J]. 中华医院管理杂志, 2012, 28(4): 289-292.
- [3] 林艳. 浅析如何加强医疗新技术管理[J]. 中国卫生产业, 2012(3): 176.
- [4] 张俊,梅梅,尹学恩,等. 基层医院第一类新技术准入评估标准及管理方法[J]. 中华医学科研管理杂志, 2010, 23(5): 295-297.
- [5] 詹险峰,梅梅,卫琴. 应用改进 Delphi 法构建临床 I 类技术评估体系[J]. 解放军医院管理杂志, 2013, 20(1): 88-90.
- [6] 张思全,陈黎明,刘国祥,等. 临床新技术实施的过程管理[J]. 中国卫生质量管理, 2010, 17(3): 7-9.
- [7] 蔡耘菲,陈黎明,刘国祥,等. 临床新技术风险分析及防控策略探讨[J]. 中国卫生质量管理, 2010, 17(3): 10-12.
- [8] 明星辰,王玉贵,涂自良. 基于信息化的医疗质量实时控制[J]. 中国卫生质量管理, 2010, 17(3): 59-61.
- [9] 谷爱梅,张建,竺魏峰. 医院科研项目过程质量管理体会[J]. 解放军医院管理杂志, 2012, 19(12): 1194-1195.
- [10] 李庆芳. 医院医疗技术档案保管的重要性[J]. 科技信息: 科学教研, 2008, 25(10): 286.
- [11] 臧鑫,王玉亭. 医疗新技术档案管理的现状与对策[J]. 现代医院, 2011, 11(3): 138-139.