

报道一致,高于葛静^[9]的报道。离职的主要原因为工作压力大,其次为工资收入低和其他,与蒋燕等^[10]研究相似,护士职业压力、社会认可是现阶段临床护士最主要的应激源;同时,护士的工资及其他福利待遇也是职业倦怠的重要压力源,据高健等^[11]研究,护士个人月收入越低,职业倦怠程度越高。

彭水县二级医院护士职业倦怠发生率高、程度重,引起护士职业倦怠最主要原因为工作环境差、护士的社会地位太低、工资及其他福利待遇低,应当引起各级关注,从管理者的重视、社会支持、改善工作环境、加强对护士的人文关怀、提升护士的综合素质等方面做好积极有效的预防,可有效降低职业倦怠的发生^[8]。同时从护士个人层面和医院组织层面作好护士职业规划并助推实施,提升职业成就感,因此需要政府的干预、组织的支持、社会的肯定、护士自身的努力来共同应对^[12]。

参考文献

- [1] 宋改英. 护士职业倦怠及对策[J]. 中国中医药现代远程教育, 2012, 10(8): 93-94.
- [2] 李超平, 时勤. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响[J]. 心理学报, 2003, 35(50): 677-684.
- [3] 李小妹, 刘彦君. 护士工作压力源及工作疲溃感的调查研究[J]. 中华护理杂志, 2000, 35(11): 645-649.

• 卫生管理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2017.12.044

- [4] 黄意芬. 县级医院病房护士工作倦怠及影响因素分析[J]. 中国医药指南, 2012, 10(4): 306-307.
- [5] 叶亚飞, 甘泉, 王果, 等. 护士工作倦怠状况分析及对策[J]. 当代护士(中旬刊), 2014, 22(9): 159-161.
- [6] 胡桂芬. 金华市护士职业倦怠与心理健康的相关因素[J]. 解放军护理杂志, 2010, 27(10): 108-109.
- [7] 柳鸿鹏, 位珍珍, 张显珍, 等. 我国护士职业倦怠的影响因素及对策研究进展[J]. 中华现代护理, 2015, 21(24): 2966-2968.
- [8] 朱晓萍, 唐佳. 降低聘用护士离职率的实践与成效[J]. 中国医院管理, 2010, 30(7): 61-62.
- [9] 葛静. 关于我院护理人员离职率高的原因分析[J]. 人力资源管理, 2014, 9(4): 196.
- [10] 蒋燕, 陈英群. 护士职业倦怠相关因素分析[J]. 中华行为医学与脑科学杂志, 2013, 22(1): 59-60.
- [11] 高健, 王秀云, 于春泉, 等. 天津地区护士职业倦怠状况及其影响因素[J]. 职业与健康, 2012, 28(3): 278-281.
- [12] 刘淑云, 吴悦. 基层医疗机构护士职业倦怠相关因素分析[J]. 西部医学, 2013, 25(1): 151-153.

(收稿日期:2016-12-28 修回日期:2017-02-22)

第三方物流配送在医院耗材精细化管理中的作用

张磊, 王肇奇

(天津市第五中心医院配送中心 300450)

[中图分类号] R197.3

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2017)12-1711-03

随着我国经济的发展,人民生活水平的提高,人们对医疗服务行业的要求逐渐提高,医疗机构的改革已经迫在眉睫,医疗服务行业的竞争愈演愈烈。医院期望通过降低医院运行成本,降低人力、物力和财力不必要的耗费,从而达到优化医院收费标准,提高医院服务质量的目的^[1]。医院耗材精细化管理就是医院现代化管理的重点之一,因为医院耗材管理涉及采购、运输、验收、保管、发放、使用、维护等多个环节,耗材管理是一项精细、繁琐而重要的工作,物资管理部门应该确保耗材管理的每一个环节的准确性、安全性,一个小问题可能就会导致重大医疗事故、医疗科研成果失败^[2]。根据本院多年来对医院耗材管理经验发现,医院耗材采购、运输、供应等方面问题较多^[3]。因此本院推出了第三方物流配送管理模式,期望以物流系统为核心,依托第三方物流企业,根据医院耗材管理特点,制订针对性的多功能、高效率、一体化的综合性服务,把生产企业、销售企业和使用者供应链连接起来,与物流企业签订协议,根据医院实际情况构建物资供应链平台,实现耗材管理的系统化、可控化、信息化,达到医院耗材精细化管理的目的。

1 医院物流的概念和重要性

随着我国改革开放的推进,欧美国家的经济学被学成果来的学者带到中国,市场营销理论中物流的概念也随之进入我国。物流管理是指随着社会生产,根据物质资料实体流动的规律和管理的原理、方法,环节进行精密的计划、指挥、协调和监

督,促使物流各环节实现最佳协调和配合,以达到降低运输成本,提高运输效率,从而带动经济效益的目的^[4]。随着经济的发展,现代物流管理又有了新内容,融入了控制论、系统论和信息论,在这些理论基础上,进一步降低了运输成本,实现了物资在物流运输中高效流通。

医院物流是物流行业特殊化服务的一部分,也是物流中最后一公里物流的部分,是配送的最后一个环节。它的优势是可以实现“门到门”,按时按需的送货上门^[5]。因为医院耗材,尤其是高价值耗材要求运输中的温度、湿度、颠簸程度等,物流行业需要提供定制化服务。随着信息化管理的完善,物流配送成为医院耗材管理中不可或缺的一部分,给医院的耗材管理带来了前所未有的变革^[6]。因为医院耗材涉及医院的医疗服务、教学和科研等重要环节,因此医院对医院耗材物流配送十分重视。构建科学的物流配送体系,建立信息化的管理方式,较低的成本保证医院耗材安全、高效的配送成为医院耗材物流配送的发展目标^[7]。

2 当前医院耗材管理存在的问题

2.1 申购计划和采购环节

2.1.1 盲目采购,闲置浪费 对于普通耗材的采购,管理部门对临床科室基础库存量没有管理,仅是凭借之前的采购经验,估算大致的数值进行采购。采购没有计划性,造成很多耗材使用数量较少,但是采购量过大,医院物资挤压现象日益

严重^[8-9]。

2.1.2 供货商服务水平参差不齐 在没有第三方物流配送的情况下,医院需要和经销商联系,由于医院耗材种类多,通常需要在多个经销商采购。但是经销商通常没有相关专业背景,生产企业将产品转给经销商后,经销商再找物流或快递公司将产品运输到医院,在这期间,产品的温度、湿度、颠簸程度等不能得到很好的控制,尤其是高价值耗材运输要求更加严格,很多物流运输不能满足条件。由于经销商没有专业背景,服务质量参差不齐,大部分没有严谨的内部质控体系,甚至有些产品查不到医疗器械注册证、生产企业授权、产品生产许可和经营许可证等信息;经销商除了服务医院还要兼顾科研院所等其他行业,因此服务模式是开放式的,没有针对医院制订专门的服务模式。

2.1.3 职责不清,缺乏基本的专业知识 医院作为特殊的行业主要服务于患者,医院领导对医生的业务能力的考查和管理作为医院管理的重点,对医院后勤和服务支撑部分的考查和管理相对不够严格,医院对耗材管理工作没有足够的重视。员工通常没有耗材管理经验、不具备物流配送知识,没有相关理论知识的储备,后期也没有参与相关的学习和培训,缺少严谨的工作态度,势必造成医院耗材管理混乱的情况。

2.2 仓储管理环节 耗材运输要求一定的温度、湿度、颠簸程度等,物流运输的每一个细节都可能影响耗材的质量,一个小问题就会导致重大医疗事故、医疗科研成果失败。医院耗材入库后缺少有效期限、灭菌时间、出厂日期、检验合格证、产品名称等相关信息,造成耗材的基本信息不能查询;耗材入库后随意堆放,没有规律,这些情况造成很多耗材在库房积压而在使用时找不到,甚至已经过了有效期,但是管理者却不知情,不但增加了管理成本,造成了医院大量资金的浪费。

2.3 物资管理信息化方面 现代物流已经形成了信息化、智能化、网络化于一体的物流服务体系,但是在医院耗材管理中这种先进的物流服务体系并没有得到广泛推广和应用。对于医院耗材采购,并不是根据各临床科室实际耗材用量来进行有计划的采购。在采购过程中,物流没有建立纸质版和电子版档案,没有做到一个物资一个条码,一种物资对应多个条码或一个条码对用多种物资的情况时有发生。

2.4 管理机制不健全

2.4.1 管理制度不完善 医院对于耗材管理没有足够的重视造成耗材管理制度的制订形同虚设,没有认真执行。医院耗材管理制订了大体框架,缺少细节管理;物资管理部门没有明确分工,发现问题后无法追究责任人;耗材采购上没有统筹规划,耗材使用上没有监管规定,耗材保存上没有严格的标准,缺少具有实际可操作性的耗材管理制度及高效严谨的工作流程。

2.4.2 缺少第三方监管 由于医院耗材采购采用人工化管理,由于医院耗材从采购、运输、入库到出库涉及较多环节,如采购耗材数量、入库数量、保质期、领取登记等方面没有严格的一套系统程序。人工化操作会导致信息不准确,使用记录、入库数量、保质期和过期耗材等因为人为记录的错误而造成医院公共财产的损失。医院没有设立相应的第三方监管体系,对耗材采购、入库、出库环节进行监督,极易出现问题。

3 改善医院耗材精细化管理的措施

为了迅速提高耗材管理水平,强化运营安全,降低耗材运输成本,本院经过 4 年的探索与实践,医院与第三方物流联合建立针对医院现实情况的物资供应链平台,同时将医院库房托

管与第三方物流企业,从而实现医院耗材精细化管理。一个有雄厚实力的第三方物流与医院签订合同后,为医院定制专业化的药械运输方案,可以有效地解决上述问题。专业的药械第三方物流拥有丰富的药械物流配送经验,实现系统化、信息化、可控化,采用 GPS 卫星定位系统、条码物流管理系统等先进技术,同时构建基于互联网络技术的物流信息管理平台,将物流、资金流、信息流高度整合,以信息化为基础,实现耗材的精准配送和精细化管理^[10]。

3.1 重新设计配送流程 加强物流资源的整合,完善第三方物流配送产业链条,是提高第三方物流产业发展的重要条件。本院根据临床需求,以及物资管理系统的特点,将以物资管理部门为发起点的采购,变为以临床需求为基础的物流配送。具体配送流程如下:医院临床订单下达;物资管理部门的审核、汇总、发送至第三方物流;第三方物流的计划接收、物资配送集散;物资管理部门的验货监督以及临床科室的接收。这一物流配送体系具有按需配置,规律性、有计划性等特点,并且配合库存储备做到灵活掌握,满足临床上客观变化的需求。同时也建立健全相关物资管理、日常审计及内部控制制度,加强日常监督,完善管理流程。第三方物流配送体系建立 3 个月后本院进行了全院调查问卷反馈,全院医护人员表示这一体系改革改变了以往科室每月派人反复领取、耗费人力物力的情况,实现了一站式服务,解放了临床的劳动力,把护士还给患者。

3.2 重新初始化物资系统中的基础信息 本院针对以往对于物资管理信息化方面滞后这一不足进行重新初始化,在注重审核耗材及耗材经营者的资质的同时也将耗材及耗材经营者以电子版的形式存入耗材管理系统中,做到所有物资的信息有据可查,为规范医院物资系统的信息化、规范化奠定基础。具体操作方法如下:本院安排专职人员按照注册证名称一规一码重新初始化物资管理系统中的物资信息,使物资系统信息中卫生耗材的名称都有了统一并且唯一的标准。保证物资信息传输过程中从物资的名称、规格、单位、单价、数量、效期批号都能准确无误。这一高度的信息化改革使得物资管理不但可以节省劳动力成本、而且可以提高工作效率。经统计本院统一物资信息编号后物流运输过程中错误率明显下降。

3.3 医院库房交由第三方物流托管 为便于医院库房以及物资规范化管理,本院通过招标的形式,选择企业势力雄厚、具有医院耗材物流配送经验的物流企业作为合作方,将医院库房交于专业物流公司托管,并与物流企业签订严格的配送协议。本院与物流企业达成协议,第三方物流企业需对本院库房进行管理时,严格按照 GSP(药品经营质量管理规范)的仓储规范管理,按照耗材属性进行区域划分。同时本院针对既往由于盲目投入,库房大量堆积耗材,造成物资过期浪费等现象进行如下改革:根据本院日常运营的情况,在本院库房中储备应急物资,这些应急物资不属于医院资产,在医院使用后计入医院账目。目前本院库房耗材储备均由物流企业根据医院耗材使用量和库存能力有计划地在医院库房中存放常用耗材。

3.4 节约人力、财力,提高耗材监管水平,转变工作职能 由于本院改革后将耗材库房交给第三方物流企业,因此在节约了库存成本的同时也节约人力。同时耗材管理部门的职能也随之转变,如:从既往盲目的没有任何根据的采购到现在有针对性地对科室的订单进行审核,这样不但使日常采购的流程更加透明、结合实际,而且降低了库房存放大量过期物资的情况。医院库管及各病区的配送工作完全委托第三方物流,不需要设

置库房管理和耗材配送的岗位,真正实现了转变工作职能,加强监管,降低人员成本的目的。使得物资管理部门能将更多的精力投入到其他物资管理的工作中,进而实现耗材管理的精细化。

实现第三方物流配送后,物资管理部门将更多的精力放在医院耗材质控,对耗材的相关指标及数据进行分析,随时掌握耗材使用及支出情况,有利于做出进一步的管理决策。

3.5 其他运营效益 对于物流企业来讲,物流企业对于医院耗材流通环节更加专业,可以实现从生产商到医院库房的直接流通环节,省去了耗材流通中的中间环节;直接和供货商,甚至是生产商联系,保证医院常用耗材的供货及时,避免耗材缺少给医院带来的经济损失和耽误了患者的治疗^[9]。耗材从生产商到库房的流通环节减少了耗材在途中的时间,减少了医院库存和库房成本。对于医院来讲,物流企业为了提高耗材的使用量和增加医院对服务的满意度,会加强医院库房管理,保证耗材的质量,从而提升了医院的管理和服务质量。本院在实现第三方物流配送后,根据统计医院耗材的成本明显降低,与此同时耗材的销售价格下调也让利于患者。在第三方物流配送模式下,各方面均达获益。

3.6 制订合理的绩效考核制度 由于制订合理的绩效考核制度,是保证精细化管理落实的重要依据,因此本院在改革的同时通过立标、验标、定标等方式初步实现对管理工作改革的评价。进而根据预期的效果和实际之间的差距进行评估,并且帮助本院及时发现工作中的不足,并提出改进的意见,逐渐的完善相应的工作。目前本院已建立相关的量化考评指标体系,对于耗材管理改革进行定性评价与定量评估相结合。

在过去,医院耗材管理方式落后,耗材采购、入库、出库环节缺少监督,造成了资源浪费、资金滞留、成本过高等问题。通过对这些问题的总结,逐渐摸索出了医院与第三方物流商合作,打造一种新型的医院供应链平台的模式,进一步构建医院医疗器械、行政物资、医用耗材等物资供应管理的新模式,缩短供应链,降低不合理供销环节,从而达到降低成本、实现卫生耗

• 卫生管理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2017.12.045

材精细化管理的目的^[11]。该模式缩减了医院物资管理部门对耗材管理方面的人力,有更多的精力投入到医院耗材质量监管和信息化平台的建设和完善的工作上来,提高了医院服务质量,降低了医院物资管理方面的成本,有利于医院进一步的发展。

参考文献

- [1] 胡云华. 我院高值耗材管理存在的问题和改进措施[J]. 中国医疗装备, 2015, 30(2): 131-132.
- [2] 王世龙. 医院耗材管理的现状与对策分析[J]. 经济技术协作信息, 2015, 16(29): 31.
- [3] 张凤勤, 陈默荣, 侯宇. 高值耗材的监管与提高医疗质量[J]. 中国医学装备, 2011, 8(6): 43-45.
- [4] 仇宝跃, 蒋勇, 李晓娜, 等. 医用高值耗材虚拟库房建立及应用初探[J]. 中国医学装备, 2014, 11(5): 81-84.
- [5] 杨晓东. 医院物流管理系统的实施及应用[J]. 硅谷, 2014, 13(13): 120.
- [6] 朱建成, 夏新, 李朋海. 医院物资管理系统和院内物流的构建与实践[J]. 中国医学教育技术, 2016, 30(3): 326-328.
- [7] 任凯, 顾慧, 沈炜, 等. 全过程医疗物资管理系统的研制与应用[J]. 中国医疗器械信息, 2011, 17(1): 4-5.
- [8] 曹辉. 上海公立医院医用高值耗材管理现状探究[J]. 中国医疗设备, 2016, 31(6): 154-156.
- [9] 晋悦, 张锦. 信息系统在医用耗材成本管理中的作用[J]. 中国医疗设备, 2016, 31(5): 140-141.
- [10] 汪亮. 浅谈医院医用耗材管理存在的问题与优化对策[J]. 中国科技纵横, 2015, 14(16): 204-205.
- [11] 王军. 医院医用耗材管理的实践与体会[J]. 医药前沿, 2014, 36(20): 355-356.

(收稿日期: 2016-12-28 修回日期: 2017-03-03)

医护人员干预家庭暴力的现状分析

王慧娟

(上海建桥学院, 上海 201306)

[中图分类号] R173

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2017)12-1713-02

家庭暴力被认为是一种“长期疼痛难忍、内外伤并发的复发性重症”,其使受暴者身体受到伤害,精神受到摧残,并使人的社会交往出现障碍。而医务部门是救助行动的第一站,医护人员则是家庭暴力行为的最好的见证,他能获取受害者受暴的最新资料,使受暴者在求助于法律时有据可依,同时可以为受暴者提供其他救助信息。然而医护人员是否有义务或有责任干预家庭暴力,在干预家庭暴力的过程中会遇到哪些障碍,国内外医护人员干预家庭暴力的措施有哪些?

1 医护人员干预家庭暴力的立法现状

从 20 世纪 70 年代起,国际社会就已经开始关注、探讨家庭暴力;截至 2014 年,已有 120 多个国家颁布反家庭暴力的相

关法律,一些国家在法律条文中明确规定医护人员有干预家庭暴力的义务^[1]。

美国《反对妇女的暴力法令》强制医务人员对有关家庭暴力的伤害进行报告,当医护人员怀疑患者的伤害与家庭暴力有关时,要报告警察局。同时美国绝大部分州要求医护人员对刀伤、火器伤、致命武器等所致的外伤进行报告。

加拿大法律规定医生、社会工作者、精神病专家等都有义务识别、报告“家庭暴力”,且“家庭暴力”被纳入社区保健系统并建立了一个卓有成效的监测网络。

中国台湾地区的《家庭暴力防治法》规定医护人员、心理治疗人员等,有向当地主管机关举报家庭暴力罪施暴者的义务,