

差错管理在献血者个人信息和血袋信息 录入过程中的应用

Appication of Error Management in Donor's Personal Information and Recording Process of Information on Blood Bags

黄凌峰

(汕尾市中心血站, 广东 汕尾, 516600)

中图分类号: R459.1 文献标识码: A 文章编号: 1674-7860(2015)18-0049-03 证型: BG

【摘要】目的: 分析差错管理在献血者个人信息和血袋信息录入过程中的应用。方法: 抽选 2012 年 11 月—2013 年 10 月我们血站献血人员 9618 例, 回顾性分析血站工作人员对两组献血人员进行信息资料录入过程中发生的错误率; 同时, 将 2013 年 11 月—2014 年 10 月实施差错管理后的献血人员 10172 例作为实验组, 比对两组献血人员信息录入的错误发生率。结果: 实验组人员错误发生率和对照组相比, 差异明显, 统计学意义突出 ($P < 0.05$)。结论: 根据献血者信息资料和血袋信息资料录入过程中出现的错误, 给予针对性差错管理措施, 可充分发挥差错管理相关作用, 减少错误发生率, 意义重大, 值得推广。

【关键词】差错管理; 血站; 质量管理

【Abstract】Purpose: To analyze the application of error management in donor's personal information and recording process of information on blood bags. Methods: 9618 cases of blood donors in our blood bank from November 2007 to October 2008 were selected as the object. Retrospectively analyzed the error rate in the recording process of data entry of the donors of the two groups; Meanwhile, 10,172 donors from November 2008 to October 2009 when error management was implemented were divided into the experimental group. The error rate in information input of the two groups were compared. Results: Compared with the control group, There was significant difference in the error rate of the experimental group ($P < 0.05$). Conclusion: According to the information of blood donors and blood bags error message appears during data entry, giving specific error management measures can reduce the incidence of errors which is significant

and worthy of promotion.

【Keywords】Error management; Blood bank; Quality management

doi:10.3969/j.issn.1674-7860.2015.18.026

现如今,血站开展血液采集工作期间,经常由于各种因素的存在,出现各种问题,如:血站内部管理不到位、血站工作人员不负责任等,间接影响血液管理质量^[1]。因此,必须采取针对性措施加强血站管理规范化,从而减少血站错误发生率。对此,我站实施差错管理系列措施,尽最大限度降低错误发生率,报告如下。

1 资料与方法

1.1 资料

抽选2012年11月—2013年10月我们血站献血人员9618例,其中,男性人员7270例,女性人员2348例,年龄18~55周岁,平均 (45.5 ± 0.5) 岁;初次献血人员7437例,多次献血人员2181例;同时,将2013年11月—2014年10月实施差错管理后的献血人员10172例作为实验组,男性人员7767例,女性人员2405例,年龄18~55周岁,平均 (50.6 ± 0.6) 岁;初次献血人员6917例,多次献血人员3255例。两组人员资料

表1 两组献血人员信息录入错误发生率对比

时间段	质量体系建立	采血总人次	信息录入有误情况(人次)					错误率(%)
			姓名	电话号码	身份证号码	采血量	合计	
2012年11月	前	9618	12	6	1	8	27	0.28
2013年11月	后	10172	0	2	0	1	3	0.03

3 讨论

3.1 血站管理存在问题

3.1.1 人员配置不足

目前,诸多血站均将献血模式进行转变,即有偿献血转变为无偿献血,然而,该模式的转变均需增多工作人员来充实相关岗位,但由于调入卫生人员较少,无法达到相应质量管理标准,再加上此类工作人员素质相对较低,高级职工缺少等因素的存在,严重影响血站质量管理,给血站留下诸多安全隐患^[2];另外,大多数采血人员多为临时招聘工作人员,流动性较大,即便针对性培训相关知识,也无法避免在献血者信息资料和血袋信息资料录入过程中错误的发生。

3.1.2 管理体系缺失

目前,大多数血站工作人员自身素质低,和血站管理体系不完整密切相关,包括:血站领导人员不重视献血工作,不明确录入资料造成影响,工作责任心不强,无法书写自身管理部门文件,又或者是相应文件衔接不上等,致使血站质量管理体系只是单纯性的趋于形式,增加献血者信息资料和血袋信息资料录入错误发生率。

3.1.3 无偿献血工作问题

一般来说,有偿献血向无偿献血的转变,需要较长一段时间,若此过程中献血宣传力度不足,献血量无法满足临床需求等,极有可能影响临床患者的日常用血,危害生命健康。另外,

不存在明显性差异,可比较($P > 0.05$)。

1.2 方法

回顾性分析血站工作人员对两组献血人员进行信息资料录入过程中发生的错误率,探讨分析差错管理在血站质量管理规范中的应用效果。

1.3 观察项目

观察两组献血人员血站管理错误发生总率。

1.4 统计学方法

借助SPSS18.0软件对本文相应数据进行统计、分析,利用%对结果中相关计数资料进行表示,在本文中对计数资料进行 χ^2 检验,若结果显示 $P < 0.05$,则说明有统计学意义。

2 结果

结果显示,质量体系建立前后均出现不同程度错误,建立前错误发生率和建立后相比,存在明显性差异,统计学意义突出($P < 0.05$)。详细数据见表1。

献血人员不了解献血重要性、无法从心理上接受该献血工作、血站建设结构不合理等因素的存在,也是导致差错出现的主要原因。

3.2 差错管理的应用

3.2.1 差错管理

差错管理是指偏离现有管理规范、应用现存标准或相应规范的事件,极有可能影响到相关制品的安全性,或导致该制品违反卫生规范等管理模式。

3.2.2 差错管理措施

3.2.2.1 信息收集

为便于日常工作中快速寻找错误原因,血站质量管理领导人员应充分掌握其信息,该差错信息可能和血站管理、工作人员操作等密切相关,包括:①献血过程。由于血站工作人员经验不足,无法完全分析献血人员身体素质,致使适合献血人员被淘汰,献血人员资料记录错误等;②操作不当。采血过程不当、血液检测不当等,致使血液血型、检测结果不正确;③采血设备保养不合理等因素的存在,也导致血液检测结果不正确;④环境污染。现如今的采血机构大多为街头流动车,由于人员较多、环境复杂,再加上采血后不及时封闭等因素的存在,致使血液严重污染,影响安全性。总之,血站质量差错的发生贯穿于采血、供血整个过程,必须认真分析才能总结出完整的

差错信息,从而借助针对性措施改进。

3.2.2.2 人员管理

血站工作人员是差错管理的关键性因素。毕竟实施该差错管理过程中,最大的问题是工作人员自身因素,可根据血站管理规范或相应工作人员要求等制定相关规范,领导人员共同探讨如何提高工作人员对自身工作认知度、提高工作人员自身价值观,尽量减少工作人员流动,尤其是临时招聘工作人员,可适当提高该工作人员薪酬,或为工作人员提供住宿、伙食补助等帮助,从而留住人才队伍;并按时更新工作人员血站知识,让其充分认识血液安全性对临床患者的意义;加强员工培训、考核,确保每位员工每年不少于 75 学时岗位培训,特别工作人员操作技术培训,可结合医院实际情况实施模拟活动,促使每位工作人员都能积极、主动的进行学习,并且,该模拟过程中还应鼓励工作人员出现错误,只有这样才能调动工作人员自主寻找错误积极性,从而找出解决方案。通过这样的培训,不但能提高工作人员主动参与性,还可在提高相关知识的同时,减少献血者信息资料和血袋信息资料录入错误发生率;血站领导还需认真评价工作人员工作能力,针对无法胜任该工作人员,可停止工作,让其进行针对性培训或转移工作岗位,让可胜任人员执行该工作。此过程需格外注意的是,工作人员自身态度由各种因素共同组成,要有针对性开展培训、教育等相应工作,情况允许时可和工作人员薪酬紧密结合,进而充分调动其工作积极性;另外,还应设计血站工作流程。需从自身血站实际情况及相关血液采集规定等出发,制定工作流程,以便从根本上实现控制工作质量目标^[3]。

3.2.2.3 实施全面的质量管理

全面性的质量管理是指将质量管理作为出发点和落脚点的管理模式,血站管理则是将提高采血、供血质量,确保献血人员为临床患者提供满意血液为目标。因此,要想开展血站全面性质量管理,必须建立质量体系相关的差错管理制度和信息录入标准操作规程,从而促进血站质量管理安全性。然而,要想完全阻止质量问题,并不切合实际,日常工作中很难实现,即质量管理期间也需采用差错管理,原因:①充分考虑现如今设备技术、工作环境等,加强工作人员培训力度,提高工作人员工作积极性,让每位血站工作人员都和献血人员建立良好关系;同时,还可实施针对性的奖励机制^[4]。针对善于发现、解决日常工作问题的工作人员适当奖励,并适当展示差错纠正过程和方法,让所有人员共同学习。需重点强调的是,不可惩罚出现差错工作人员,以免适得其反;②将解决差错问题作为工作出发点和落脚点,建立统一管理模,按时或不定时的寻访各个临床科室,以便充分掌握差错资料,通过现场分析进行纠正。当然,要想确保该模式的顺利进行,需确保群众基础好,只有这样才能快速查询并解决差错。

3.2.2.4 构建差错管理文化

所谓的差错管理文化是血站文化的组成部分,是血站所有工作人员对差错的认知度。那么,该如何构建血站差错管理文化,可从这样几点着手:①整合血站工作人员思想,让所有工作人员充分认识管理文化重要性,从心理上接受该文化的构

建;②差错管理文化不仅仅是单纯的体现在血站工作人员相应文件报告中,还体现在工作人员日常行为中,因此,需确保文化管理贯穿工作人员整个过程^[5];③为工作人员提供差错交流平台。血站领导人员可利用现有空间、时间开展差错交流活动,让每位工作人员诉说自身工作存在问题,让大家共同讨论解决方法,以便在解决相应问题的同时,提高工作人员积极性;④日常工作过程中,领导人员禁忌惩罚差错人员,这样会增加工作人员压力。同时,处理差错时还需尽最大限度减少专业术语,将惩罚和差错分开,注重解决问题的方法;⑤差错管理文化的构建是一个长期的过程,需要血站全体工作人员的共同参与,因此,这就需要血站工作人员充分认识差错管理文化重要性,积极参与该文化构建过程中,只有这样才能建立较为完整的管理体系,推动血站工作的进一步发展。总之,血站差错管理文化的构建不能单纯性停留于口头构建,还是将其落实到底,进而构建出真正的血站差错管理文化^[6]。

本次研究结果显示,差错管理实施前后献血者信息资料 and 血袋信息资料录入错误发生率差异明显,未实施前发生率为 0.28%,实施后错误发生率为 0.03%,统计学意义突出($P<0.05$)。说明:通过信息收集、人员管理、全面化质量管理实施及差错管理文化构建等管理措施的实施,不但能增强血站工作人员责任心,提高工作人员自身素质,实现血站质量的规范化管理,还可减少献血者信息资料和血袋信息资料录入错误发生率,符合程玲^[7]研究报告。

综上,根据献血者信息资料 and 血袋信息资料录入过程中出现的错误,给予针对性差错管理措施,可充分发挥差错管理相关作用,减少错误发生率,意义重大,值得推广。

参考文献:

- [1]魏耀辉,赵花兰,李大元,等.差错管理在血站质量管理中的应用[J].中国卫生质量管理,2009,14(03):92-94.
- [2]李天君,张文学,杨玉清,等.血站管理评审中存在的问题和解决方法探讨[J].北京医学,2014,16(02):139-140.
- [3]袁海涛.差错管理在质量管理体系中的应用[J].中国农村卫生,2014,24(06):60-61.
- [4]张浩,张清.差错管理在采供血服务中的应用[J].临床输血与检验,2011,15(01):89-90.
- [5]吴疆,蔡飞跃,贺珊梅,等.差错管理在全科医疗质量管理中的应用[J].社区医学杂志,2011,22(15):7-8.
- [6]陈成进.血站管理存在的问题及对策[J].现代医药卫生,2010,32(19):3016-3018.
- [7]程玲.差错管理在供血日常质量管理中的作用[J].中国社区医师(医学专业),2012,28(27):334.

作者简介:

黄凌峰(1970—),男,广东汕尾人,主治医师,本科,从事于质量管理专业。

编辑:赵聪 编号:EB-15042119(修回:2015-05-22)