

· 知识更新 ·

医疗机构职业防护手册: Health WISE 手册

胡依娜¹, 李红艳^{1,2}, 邹艳辉³

(1. 湖南中医药大学护理学院, 湖南 长沙 410208; 2. 娄底市中心医院, 湖南 娄底 417000; 3. 湖南省肿瘤医院/中南大学湘雅医学院附属肿瘤医院, 湖南 长沙 410013)

关键词: Health WISE (改善工作环境); 指南; 职业安全

中图分类号: R136 **文献标识码:** C

文章编号: 1002-221X(2018)05-0398-02

DOI: 10.13631/j.cnki.zggyyx.2018.05.035

Health WISE (work improvement in health services), 即改善医护人员工作条件, 提高工作场所安全指数^[1]。作为医护人员的职业防护指南, 它是根据“改善中小企业工作条件项目”而撰写, 旨在指导和规范医疗卫生机构各项操作实践, 改善工作场所健康与安全, 提高医疗机构的服务能力和质量。

职业活动中的危险因素对医护人员的生理、心理、精神都产生了不同程度的负面影响。如何在医疗卫生机构中正确有效的实施相关国家法律法规和标准仍然是一个重大的挑战。医护人员体力资源和情感资源的透支会对患者的生理、心理甚至生命安全造成严重威胁^[2]。每年至少有 400 名英国人死于医疗造成的伤害, 将近 10 000 人曾经因药物而产生严重的生理反应或后遗症^[3]。由此可见, 创造一个良好的医疗工作环境, 能够降低医疗风险, 提高医护工作者的工作质量。将 Health WISE 从实践中总结得出的先进理念和方法在中国推广应用, 将成为我国医护人员职业卫生防护工作的新起点。

1 Health WISE 设计特色

该手册主题由包括职业安全、暴力与心理压力、人事管理和环境安全等内容的八大模块组成, 适用于想要改善医护人员职业安全的相关人员或从事相关工作的所有人员。Health WISE 以“体面劳动”的思想贯穿始终, 旨在帮助广大劳动者获得体面的、公正的工作机会。该书鼓励医护工作者要充分利用现有资源, 结合实际情况努力参与到健康与安全的医疗服务环境建设中。提倡团队合作, 由管理者—员工共同合作, 发挥团队综合力量, 倡导组织机构相互交流合作, 共同建立良好医疗卫生职业防护操作实践的新起点。

1.1 Health WISE 行动的框架

在 Health WISE 行动中, 团队邀请广大员工和管理者提建议、出主意, 员工及各部门代表都参与讨论, 了解改变的目的, 注重磋商合作。讨论中, 充分使用肯定式探询法, 赞扬进步, 鼓励员工理解并肯定工作机构的改进措施, 从而以积极的信念参与行动。行动的实施过程主要包括专业的行动小组、循序渐进的行动方法以及综合性的改进措施。实施行动

计划、采取行动、监测改进的步骤: (1) 获得批准和授权, 得到负责人或团体的认可; (2) 组建团队, 或在原有团队如质量监督委员会的基础上进行整合和重组; (3) 动员员工参与 Health WISE 小组的讨论, 收集信息进行准备和磋商并制定相关计划, 讨论目前机构急需改进的问题以及如何利用现有资源进行改进; (4) 使用 Health WISE 检查表巡视工作场所, 利用检查表评估医疗卫生工作场所中的主要问题, 及时发现需要改进的地方; 根据医疗机构的实际情况采纳相关检查要点; (5) 根据采纳的检查要点, 制订一项综合性战略, 并联合每个要改进的单元科室共同制定行动计划。(6) 监测进展, 评估采取的措施是否有效, 与行动前进行对比, 各单元员工及时向 Health WISE 小组报告进展, 同时员工就结果进行磋商。

1.2 Health WISE 检查表的使用

Health WISE 检查表是一种识别工作场所安全问题和优选改进行动领域的评价工具, 是为医疗卫生机构在实施巡检时填写相关记录和指标而设计的。该检查表会让成员了解需要采取行动的领域, 有助于成员确定优先采取哪些行动和改进措施。完整的检查表分为不同的模块, 包括职业性有害因素的控制、歧视、暴力、绿色工作场所、物资管理等。每个模块会进行相关检查要点的讨论, 包括检查要点需要改进的原因以及改进措施。

成员通过阅读检查表, 在工作区域巡视、拍照, 并详细记录关心的主题或良好实践的模式, 发现需要改进的地方, 还可以通过询问医护人员, 从日常工作经验中了解更多信息。当检查表中描述的问题在工作场所存在时, 勾选“是”方框, 并写下建议采取的行动或措施; 同一模块中, 若已有良好解决方案或经过思考后, 可在认为具有优先权的一个行动后勾选“优先”方框。当完成填表后, 商讨检查表中的所有优选问题, 确定优先顺序, 对相关改进方法进行确认探讨, 制定行动计划, 同时进行任务和时间的分工。本检查为制定行动计划提供一个优先选择的参考指标。

1.3 参与式培训和现场组织

师资指南为 Health WISE 核心成员提供行动和培训资料, 可用来培训若干医疗机构的代表或其他工作场所的 Health WISE 小组成员。Health WISE 小组成员也可以利用师资指南培训其他同事, 更好的推广健康安全的工作实践。培训的目的在于发现简单易行的好方法, 而非通用的空洞理论。激励参与者发现工作场所中安全的实践和需改进的地方, 并基于自身能力提出切实可行的改进措施。

Health WISE 的培训方法是主动学习, 通过邀请对 Health

收稿日期: 2018-04-27; 修回日期: 2018-06-19

作者简介: 胡依娜 (1995—), 女, 硕士研究生; 李红艳 (1990—), 女, 护师。

通信作者: 邹艳辉, 主任护师, 硕士生导师, E-mail: 412225408@qq.com。

WISE 感兴趣的医疗机构人员, 介绍 Health WISE, 阐明其益处, 进行相关培训。介绍检查表的使用后, 现场参观不同医疗机构, 巡视所选单元, 根据当地医疗机构的实际情况练习使用检查表, 进行不同模块相关问题的改进, 记录下当地医疗机构良好职业卫生实践及需要改进之处。分小组讨论并向全体参与者报告, 引导参与者思考该检查要点需要改进的原因, 如何应对这样的问题。最终全体讨论, 确定是否需要采取行动以及制定行动计划。同时, 还会使用监督性参观或知识—分享研讨会等方式来追踪行动计划, 并检查培训期间制定的行动计划, 持续关注其进展。培训结束后, 对参与者进行评估总结, 同时建立相互沟通的网络 (如微信群、QQ 群), 便于他们继续交流经验, 实现行动计划的可持续发展。

所有培训相关材料, 包括问卷、行动手册和相关资料卡都需在培训前进行全面的准备。培训重在为医疗卫生机构人员提供一个平台, 使其能够讨论相关事宜并提出改进措施, 从而对当地医疗卫生机构产生积极影响。培训者要明确培训细节和现场组织细节, 对可能出现的问题有一定的心理准备和预判能力, 并提出切实可行的解决方案。培训的目的在于参与者返回自己的部门或机构后, 能够在各自部门或机构内部使用并推广 Health WISE 及检查表, 来评估需求, 建立良好的工作环境。

1.4 质量控制

Health WISE 采取了多项质量控制措施来确保改善工作环境的有效性 with 推广性。其中一项是对工作场所实施前后进行拍照, 便于比较改进前后的效果。不仅用于衡量和监督小组成员的工作质量, 还对研究团队采取措施改善工作环境有一定的提示和指导意义, 发现并纠正在行动过程中可能出现的错误或遗漏的改进方法, 使其更有利于工作场所的健康与安全。

另一项重要的质控程序是在 Health WISE 团队的建设方面采取多代表制, 员工和管理者共同合作开展行动, 均衡了团队人员多方的利益需求, 激发团队中各成员的主人翁意识, 有利于新想法、新思路的萌发。团队成员根据自己工作的实践和经验进行互补, 也促进了各级各部门的交流与分享。

1.5 将 Health WISE 的行动计划作为一项政策来实施

当我们制定行动计划并取得良好效果时, 可以考虑将其制定成工作场所的政策或者纪律法规。先收集汇总管理者、员工和病人的支持态度, 参考国家法律法规, 进行事关医院管理者、医院一线员工、医院外包人员、病人及各方利益相关者的讨论交流, 最终形成工作场所的一项具有法律效应的政策, 同时进行相关宣传和学习, 确保工作范围内全员皆知, 最终进行行动的实施与监督, 确保职责明确。

2 Health WISE 的探索

WISE 已在 45 个国家成功实践了 20 多年, 取得了较好的成就。美国职业安全与健康研究所 (NIOSH) 在 1996—2005 年间开展相关的研究项目, 通过确定研究目标、研究问题, 为改善工人的健康与安全做出了有利的贡献, 并将研究结果

转移到实践中, 减少了相关危险性事件的发生^[4]。Kern 等^[5]研究发现, 正确的学习与工作方法提高了精神疾病者的就业支持和任职期, 同时工作场所的健康促进对心理、生理健康也有促进作用^[6]。在改进汉堡市医疗机构清洁工缺勤率的行动实践中, 机构对职工的风险压力进行评估, 找到潜在风险, 继而管理者和专家共同提出改进措施, 提高员工的满意度^[7]。这在一定程度上说明, 使用 WISE 的理念, 既保护了医务人员的健康, 也对社会的健康服务产生积极影响。

3 结语

在认真学习、体会 Health WISE 的前提下, Health WISE 能有效指导相关人员改善工作场所的工作环境。但是, 对 Health WISE 基本指南不熟悉时, 可能会忽视工作区违背安全的相关因素。医院、社区或其他工作场所将 Health WISE 作为一个新工具引入, 并使之本土化, 最大程度地做好不良事件的事前防范和事后处理工作, 保障患者、员工的安全, 并根据工作实际, 实施准确的改进措施进行持续改进。通过掌握健康观点, 了解危险因素, 接受专业培训, 将改善工作场所融入安全实践中, 既保护相关医护人员和患者, 减少不必要的风险, 也提高了员工的工作效率和各方满意度。管理者和员工协同努力, 建立一个健康、安全、绿色的工作场所, 对医疗机构的可持续发展, 员工的工作质量以及职业的停留感和满足感都有较大促进作用。使用 Health WISE 师资指南和行动手册工具的医疗机构, 都将会从中受益, 希望在未来发展中, 可以着力构建 Health WISE 师资和实践者的网络体系, 使其影响力通过网络媒体传播覆盖更广。

参考文献:

- [1] 国际劳工组织, 世界卫生组织. 改善医护人员工作条件行动手册 [M]. 张敏, 译. 北京: 科学出版社, 2015: 12.
- [2] 余丽娜, 钱新毅, 盛静, 等. 医疗安全不良事件告知患者/家属的研究进展 [J]. 护理学杂志, 2017, 32 (21): 103-107.
- [3] Department of Health. An organisation with a memory: report of an expert group on learning from adverse events in the NHS [M]. London: The Stationery Office, 2000: 7-8.
- [4] National Research Council (US) and Institute of Medicine (US) Committee to Review the NIOSH Respiratory Disease Research Program. Construction research at NIOSH: Reviews of research programs of the national institute for occupational safety and health [J]. Measuring Respirator Use in the Workplace, 2008, 548 (49): 63-81.
- [5] Kern RS, Zarate R, Glynn SM, *et al.* Improving work outcome in supported employment for serious mental illness: Results from 2 independent studies of errorless learning [J]. Schizophr Bull, 2017, 44 (1): 38-45.
- [6] Lisa J, Angela M, Alison V, *et al.* Workplace health promotion and mental health: Three-year findings from partnering healthy @ work [J]. PLoS One, 2016, 11 (8): e0156791.
- [7] European agency of safety and health at work. Assessment elimination and substantial reduction of occupational risks [M]. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009: 107-108.