

血站质量管理 培训教程

主编 余晋林 朱业华 田兆嵩



科学出版社

www.sciencep.com

血站质量管理培训教程

主 编 余晋林 朱业华 田兆嵩

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书是依据《血站质量管理规范》和《血站实验室质量管理规范》编写的培训教程,共二十六章。第一章介绍血站培训文化的建设。第二章对血站质量管理体系进行概述。从第三章开始,按血站质量管理体系的架构编排,每章分两节:第一节是两个规范要求和按规范内容顺序或过程方法进行条文理解,是培训内容的核心;第二节是文件架构和各层级文件举例,举例方式包括将质量手册作为附录供各章引用、程序文件全部列举、管理规程和技术规程酌情列举。本书每章开头均有培训要求,相当于内容提要,结尾均有思考题和自测题,可用于培训效果评估。

本书可用于血站质量管理的全员培训或员工自学,也可供各级血站的质量管理体系文件编写人员参考,还可供重视质量管理的其他行业借鉴。

图书在版编目(CIP)数据

血站质量管理培训教程 / 余晋林,朱业华,田兆嵩主编. —北京:科学出版社,2009

ISBN 978-7-03-023153-6

I. 血… II. ①余… ②朱… ③田… III. 输血站-质量管理-中国-技术培训-教材 IV. R457.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 155292 号

责任编辑:向小峰 / 责任校对:陈玉凤

责任印制:刘士平 / 封面设计:黄超

版权所有,违者必究。未经本社许可,数字图书馆不得使用

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

双青印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2009年1月第一版 开本:787×1092 1/16

2009年1月第一次印刷 印张:35

印数:1—2 000 字数:826 000

定价:98.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈长虹〉)

《血站质量管理培训教程》编委

主 编	余晋林	朱业华	田兆嵩	
副主编	罗海玲	严军雄	张 伟	
主 审	郭永建	付涌水	王鸿捷	
编 者	(按姓氏笔画排序)			
	马春会	邓智豪	卢 瑾	田兆嵩
	朱业华	伍伟健	严军雄	何其通
	余晋林	张 伟	陈日明	罗海玲
	钟一梅	聂凯声	郭如华	黄昌海
	梁佩贤	温丽玲	蔡雪仰	廖郑辉
	谭瑞元			

序 言

世界卫生组织(WHO)为了帮助成员国改善血液供应的安全性,制定了血液安全的全球战略,并于1999年建立了全球血站质量管理项目(QMP)。中国从2001年开始启动该项目至2006年间,在全国分片区举办了血站质量管理培训班。QMP的全面推广和实施,加强了政府规范血站执业行为,也促进了血站的建设与发展,从而催生了《血站质量管理规范》和《血站实验室质量管理规范》(简称“两个规范”)的制定。期间,笔者出任WHO在中国的QMP及血液集中化检测项目的委任培训讲师,充分体会了WHO血站QMP在全国血站的推广和培训成效,也见证了国家制定“两个规范”和血站实施“两个规范”举措过程的承传。

“两个规范”的要求和QMP的要求有异同,因血站“两个规范”的起草是基于QMP的质量管理思想,并整合了优良生产实践(GMP)血液安全管理原则及国际标准化组织(ISO)的优势。血站要掌握质量管理体系的内涵和方法,贯通“两个规范”的理念和要求,将其转化为我们自身血站的质量管理体系文件,并加以实施、维持和改进,这就必须长期开展大量及系统的培训工作。

主编余晋林、朱业华和田兆嵩结合多年血站质量管理经验,组织业务骨干和质量精英参考大量文献、国际质量管理标准和血站管理相关法律法规,编写了《血站质量管理培训教程》一书。该书是国内出版的第一部对“两个规范”进行理解和整合,以及依据“两个规范”在血站建立和实施质量管理体系的培训教程,共有二十六章,每章的内容都有理论和实践相结合,编者对“两个规范”条文有较系统、全面、深刻和准确的理解,对质量管理体系、采供血过程和文件架构的思路也很清晰,还介绍了佛山市中心血站在“两个规范”一体化建立中的经验与体会,其中包括每章的程序文件、部分管理规程和技术规程,以及血站质量手册(附录2),更附有习题以备自学自测之用。

该书无疑是一本全面、实用的血站质量管理培训教材,注重对“两个规范”的理解和应用,重点突出,针对性强。该书的出版,对提高各级血站、医院输血科等单位的输血工作者的理论水平,对整合“两个规范”的系统培训和规范我国血站质量管理工作,将会起到一定的作用。

郑卓权

2008年6月于香港

前 言

《血站管理办法》、《血站质量管理规范》和《血站实验室质量管理规范》是血站行业的强制性法规,是血站需要达到的最低要求,而不是最高标准。它是每个血站员工都必须遵守并以此作为实际工作中自我约束的行为准则。佛山市中心血站从1999年开始进行血站质量管理体系的建设,感受最深的是积极参与我国卫生部引进的世界卫生组织的QMP项目,可谓受益匪浅。如何使员工能理解、认识和掌握最基本的法律法规,培训就是其中的关键。本书是佛山市中心血站多位资深人员按照科学的管理原理,结合多年的实践经验编纂而成,冀与各位血站同仁共同分享。

本书共分为二十六章,覆盖了《血站质量管理规范》和《血站实验室质量管理规范》(简称“两个规范”)的全部内容,它是佛山市中心血站多年质量管理实践过程中的经验总结,是血站全员质量管理培训教材之一,有效地促进了血站的建设发展和素质提高。第一章首先阐述了血站培训文化,是因为在质量管理中“人”是最重要的,也是最可变的因素,因而对“人”的培训是质量管理工作的基础。第二章概述了质量管理一般概念、基本原则和发展历程,使读者对质量、质量管理和质量管理体系形成初步理解,并介绍了本书的架构与“两个规范”的架构有所不同的原因。其他各章的第一节先列举出“两个规范”中有关本章内容的条款,然后作者从自己的角度,针对条款进行了深入剖析和扩展,思路尽可能地广阔,希望有助于读者对“两个规范”的理解,并达到一个新的高度。第二节是佛山市中心血站目前正在实施中的程序文件和部分规程类文件,以此作为示例文件附于后,供读者参考。最后还提供了一些紧扣“两个规范”的习题,以备自测之用。

本书在编写过程中,我国输血服务行业的著名专家田兆嵩教授和郭永建教授予以了全程指导,他们为本书的编写倾注了大量心血,在此致以最诚挚的感谢!广州市血液中心付涌水主任和福建省血液中心王鸿捷副主任对本书进行了审核,提出了诸多宝贵意见,东南亚著名的血站质量管理专家、香港红十字会输血服务中心郑卓权经理长期指导佛山市中心血站质量管理体系的监控和持续改进工作,并在百忙中为本书作序,在此一并致以谢忱!

由于血站管理是一个渐进且不断提升的过程,作者对“两个规范”的理解难免肤浅,书中亦有不尽完善之处,祈盼广大读者不吝指正。

余晋林

2008年6月于佛山

目 录

第一章 血站培训文化的建设	(1)
第一节 端正培训理念	(2)
一、培训的含义	(2)
二、培训的重要性	(3)
三、培训理念与培训误区	(10)
第二节 建立血站培训管理体系	(11)
一、培训管理职责	(12)
二、培训资源管理	(12)
三、培训过程管理	(13)
四、培训监控与持续改进	(14)
五、培训记录管理	(14)
第三节 创建培训的氛围	(15)
一、营造积极上进的人力资源管理环境	(15)
二、搭建能促进有效学习和交流的培训平台	(16)
三、充分利用外部培训资源	(17)
四、加强培训课程的宣传	(17)
五、改进培训的方式和方法	(18)
六、强调学以致用	(19)
七、为员工的切身利益着想	(20)
第二章 质量管理体系概述	(23)
第一节 质量和质量管理	(23)
一、质量	(23)
二、质量管理	(25)
第二节 质量管理体系	(26)
一、ISO 质量管理体系简介	(27)
二、GMP 标准简介	(27)
三、血站质量管理规范简介	(29)
四、血站实验室质量管理规范简介	(30)
五、佛山市中心血站质量管理体系简介	(30)
第三节 质量管理八项原则	(32)
一、以顾客为关注焦点	(32)
二、领导作用	(33)
三、全员参与	(33)

四、过程方法	(34)
五、管理的系统方法	(35)
六、持续改进	(35)
七、基于事实的决策方法	(36)
八、与供方互利的关系	(36)
第三章 质量管理体系文件要求	(39)
第一节 规范要求与条文理解	(39)
一、规范要求	(39)
二、条文理解	(40)
第二节 “质量管理体系文件要求”的文件架构和文件举例	(48)
一、质量管理体系文件要求的文件架构	(48)
二、质量管理体系文件要求的文件举例	(49)
第四章 记录	(56)
第一节 规范要求与条文理解	(56)
一、规范要求	(56)
二、条文理解	(57)
第二节 “记录”的文件架构和文件举例	(64)
一、记录的文件架构	(64)
二、记录的文件举例	(64)
第五章 组织与人员	(78)
第一节 规范要求与条文理解	(78)
一、规范要求	(78)
二、条文理解	(80)
第二节 “组织与人员”的文件架构和文件举例	(85)
一、组织与人员的文件架构	(85)
二、组织与人员的文件举例	(86)
第六章 建筑、设施与环境	(97)
第一节 规范要求与条文理解	(97)
一、规范要求	(97)
二、条文理解	(98)
第二节 “建筑、设施与环境”的文件架构和文件举例	(103)
一、建筑、设施与环境的文件架构	(103)
二、建筑、设施与环境的文件举例	(103)
第七章 设备	(114)
第一节 规范要求与条文理解	(114)
一、规范要求	(114)
二、条文理解	(115)
第二节 “设备”的文件架构和文件举例	(118)
一、设备的文件架构	(118)

二、设备的文件举例	119
第八章 物料	130
第一节 规范要求与条文理解	130
一、规范要求	130
二、条文理解	131
第二节 “物料”的文件架构和文件举例	133
一、物料的文件架构	133
二、物料的文件举例	134
第九章 安全与卫生	146
第一节 规范要求与条文理解	146
一、规范要求	146
二、条文理解	147
第二节 “安全与卫生”的文件架构和文件举例	153
一、安全与卫生的文件架构	153
二、安全与卫生的文件举例	154
第十章 计算机信息管理系统	168
第一节 规范要求与条文理解	168
一、规范要求	168
二、条文理解	169
第二节 “计算机信息管理系统”的文件架构和文件举例	173
一、计算机信息管理的文件架构	173
二、计算机信息管理的文件举例	174
第十一章 血液的标识及可追溯性	180
第一节 规范要求与条文理解	180
一、规范要求	180
二、条文理解	181
第二节 “血液的标识及可追溯性”的文件架构和文件举例	185
一、血液的标识及可追溯性的文件架构	185
二、血液的标识及可追溯性的文件举例	185
第十二章 血液库存管理	199
第一节 规范要求与条文理解	199
一、规范要求	199
二、条文理解	200
第二节 “血液库存管理”的文件架构和文件举例	202
一、血液库存管理的文件架构	202
二、血液库存管理的文件举例	203
第十三章 献血服务	211
第一节 规范要求与条文理解	211
一、规范要求	211

二、条文理解·····	(213)
第二节 “献血服务”的文件架构和文件举例·····	(218)
一、献血服务的文件架构·····	(218)
二、献血服务的文件举例·····	(219)
第十四章 血液检测 ·····	(237)
第一节 规范要求与条文理解·····	(237)
一、规范要求·····	(237)
二、条文理解·····	(239)
第二节 “血液检测”的文件架构和文件举例·····	(250)
一、血液检测的文件架构·····	(250)
二、血液检测的文件举例·····	(251)
第十五章 血液制备 ·····	(280)
第一节 规范要求与条文理解·····	(280)
一、规范要求·····	(280)
二、条文理解·····	(281)
第二节 “血液制备”的文件架构和文件举例·····	(287)
一、血液制备的文件架构·····	(287)
二、血液制备的文件举例·····	(287)
第十六章 血液隔离与放行 ·····	(299)
第一节 规范要求与条文理解·····	(299)
一、规范要求·····	(299)
二、条文理解·····	(300)
第二节 “血液隔离与放行”的文件架构和文件举例·····	(304)
一、血液隔离与放行的文件架构·····	(304)
二、血液隔离与放行的文件举例·····	(305)
第十七章 血液保存、发放和运输 ·····	(311)
第一节 规范要求与条文理解·····	(311)
一、规范要求·····	(311)
二、条文理解·····	(312)
第二节 “血液保存、发放与运输”的文件架构和文件举例·····	(317)
一、血液保存、发放和运输的文件架构·····	(317)
二、血液保存、发放和运输的文件举例·····	(318)
第十八章 采供血过程和血液质量控制 ·····	(327)
第一节 规范要求与条文理解·····	(327)
一、规范要求·····	(327)
二、条文理解·····	(328)
第二节 “采供血过程和血液质量控制”的文件架构和文件举例·····	(333)
一、采供血过程和血液质量控制的文件架构·····	(333)
二、采供血过程和血液质量控制的文件举例·····	(333)

第十九章 血液检测过程质量保证	(346)
第一节 规范要求与条文理解	(346)
一、规范要求	(346)
二、条文理解	(347)
第二节 “血液检测过程质量保证”的文件架构和文件举例	(351)
一、血液检测过程质量保证的文件架构	(351)
二、血液检测过程质量保证的文件举例	(352)
第二十章 确认控制	(366)
第一节 规范要求与条文理解	(366)
一、规范要求	(366)
二、条文理解	(367)
第二节 “确认控制”的文件架构和文件举例	(372)
一、确认控制的文件架构	(372)
二、确认控制的文件举例	(372)
第二十一章 血液收回	(382)
第一节 规范要求与条文理解	(382)
一、规范要求	(382)
二、条文理解	(383)
第二节 “血液收回”的文件架构和文件举例	(388)
一、血液收回的文件架构	(388)
二、血液收回的文件举例	(388)
第二十二章 不合格品控制	(394)
第一节 规范要求与条文理解	(394)
一、规范要求	(394)
二、条文理解	(395)
第二节 “不合格品控制”的文件架构和文件举例	(400)
一、不合格品控制的文件架构	(400)
二、不合格品控制的文件举例	(400)
第二十三章 顾客满意度调查与投诉处理	(414)
第一节 规范要求与条文理解	(414)
一、规范要求	(414)
二、条文理解	(415)
第二节 “顾客满意度调查与投诉处理”的文件架构和文件举例	(423)
一、顾客满意度调查与投诉处理的文件架构	(423)
二、顾客满意度调查与投诉处理的文件举例	(423)
第二十四章 内部审核	(436)
第一节 规范要求与条文理解	(436)
一、规范要求	(436)
二、条文理解	(437)

第二节 “内部质量审核”的文件架构和文件举例	(446)
一、内部质量审核的文件架构	(446)
二、内部质量审核的文件举例	(446)
第二十五章 管理评审	(454)
第一节 规范要求与条文理解	(454)
一、规范要求	(454)
二、条文理解	(455)
第二节 “管理评审”的文件架构和文件举例	(460)
一、管理评审的文件架构	(460)
二、管理评审的文件举例	(460)
第二十六章 纠正和预防措施	(467)
第一节 规范要求与条文理解	(467)
一、规范要求	(467)
二、条文理解	(468)
第二节 “纠正和预防措施”的文件架构和文件举例	(473)
一、纠正和预防措施的文件架构	(473)
二、纠正和预防措施的文件举例	(473)
附录 1 本教程与“两个规范”架构的比较	(481)
附录 2 佛山市中心血站质量手册	(483)
附录 3 血站管理办法	(517)
附录 4 血站质量管理规范	(525)
附录 5 血站实验室质量管理规范	(534)
附录 6 自测题参考答案	(540)

第一章 血站培训文化的建设

培训要求

1. 掌握

- (1) 培训的定义。
- (2) 血站“一法两规”对培训的要求。
- (3) 八大培训理念。

2. 熟悉

- (1) 培训对血站和员工的重要性。
- (2) 培训管理体系的建立。
- (3) 培训的方式和方法。

3. 了解

- (1) 现代培训的特点。
- (2) 各级卫生行政部门如何重视血站“一法两规”的培训。
- (3) 36个培训误区。
- (4) 培训氛围的创建。

4. 所需学时

- (1) 理论:4学时。
- (2) 实践与讨论:4学时。

血站要进行培训文化的建设,首先要弄清楚什么是文化。查阅相关文献,发现文化学者、人类学家、哲学家、社会学家、考古学家等关于文化的定义众说纷纭、丰富多彩、千差万别。例如,英国人类学家马林诺夫斯基说:“人性即文化。”美国哲学家卡西勒认为:“文化是团体通过学习形成的群体或社会行为。”笔者比较认同《辞海》和《辞源》对文化的定义:文化是人类生存和繁衍的模式。从广义来说,文化指人类社会历史实践过程中所创造的物质财富和精神财富的总和。从狭义来说,文化指社会的意识形态,以及与之相适应的制度和组织结构。

对培训而言,培训工作得以实施即是“生存”,培训工作得以维持和深化即是“繁衍”。因此,笔者认为培训文化是培训工作得以实施、维持和深化的,与培训工作密切相关的意识形态、规章制度和实施环境的总和。

培训文化有先进和落后之分。先进的培训文化主要指科学的、健康的、符合广大员工的根本利益的、代表血站未来发展方向和有利于血站进步的培训文化。而落后的培训文化主要指盲目的、消极的、不符合广大员工根本需求的、跟不上血站前进步伐的,甚至阻碍血站进步的培训文化。

本章从培训的意识形态方面入手端正培训理念,从培训的规章制度入手建立培训管理

体系,从培训的实施环境入手创建培训氛围,以求在血站建设先进的培训文化。

第一节 端正培训理念

培训理念是培训文化的核心。血站在策划和实施培训、员工在选择和参加培训时,无一不是是在一定的思想观念指导下进行的。培训理念对血站和员工选择培训方向、确定培训目标和判断培训有效性至关重要。因此,我们有必要了解培训的含义,认识培训的重要性,端正培训理念,走出培训误区。

一、培训的含义

(一) 培训是什么

培训就是通过改变受训人员的知识、技能与态度,从而提高其思想水平及行为能力,使其拥有相当的能力去处理现时担当的工作,并准备迎接工作上新的挑战。

(二) 培训三要素

任何培训的目的无非就是为了实现知识、技能和态度的改变,这三个方面构成了培训三要素:

1. 知识培训 知识培训是员工得以持续提高和发展的基础。员工只有具备一定的专业知识,才能为其在各个领域的进一步发展打下坚实的基础。员工在学校所学到的知识,大部分属于此类。

2. 技能培训 知识只有转化为技能,才能真正产生价值。这就是我们常说的“知识就是力量”、“科技是第一生产力”。员工的工作技能,是血站质量管理体系得以实施和发展的根本源泉,因而技能培训是血站培训中的重要环节。

3. 态度培训 员工具备了扎实的理论基础和过硬的技能,但如果没有正确的价值观、积极的工作态度和良好的思维习惯,那么,他们给血站带来的很可能不是工作效率、血液质量和服务质量的提升,而是损失。而态度积极的员工,即使暂时在知识和技能上存在不足,但他们会主动学习、有效地学习和提升自我,从而最终成为血站所需的人才。因此,态度培训是血站培训工作的重点,必须持之以恒地开展。

(三) 现代培训的特点

了解现代培训的特点对我们开展培训工作有指导作用。现代培训的特点主要体现在:

1. 培训目的 培训是为了最大限度地改变员工的知识、技能和态度,使其满足岗位要求和适应血站业务发展需要。

2. 培训行为 培训是血站的组织行为。血站把培训作为其发展的动力,有需要就组织员工去培训,并充分发挥员工参与的积极性。

3. 培训内容 要求培训内容与工作密切相关,强调学以致用,没有长篇大论的说教。培训需求是什么,培训讲师就应该传授什么。

4. 培训范围 一般每次培训都集中在一个点或一个专业上,如献血服务、血液制备或护理专业、检验专业等。
5. 培训师资 培训讲师大多从实践中来,通常是同行专家、血站领导和业务骨干。
6. 培训场所 培训场所可灵活多样,教室、工作场所、户外都可以。

二、培训的重要性

(一) 血站和员工需要培训

1. 从培训内容来看,培训是血站实施管理的有效措施

(1) 培训是管理的前提,有利于血站相关的法律、法规、规范和标准的理解和执行。血站相关的法律、法规、规范和标准,特别是《血站管理办法》、《血站质量管理规范》和《血站实验室质量管理规范》(简称“一法两规”),对血站的执业人员资质、执业行为和血液质量等都有具体的规定,是血站执业的依据,是国家和行业对血站管理的最基本的要求。

血站要依法执业就必须及时地收集相关的法律、法规、规范和标准,并通过培训向员工传达其重要性。更为重要的是,员工不可能拿着法律、法规、规范和标准当操作规程用,必须对文件编写人员进行培训,由他们结合血站实际情况,将其转化为质量管理体系文件或行政管理制度。

(2) 培训是管理的过程,有助于血站质量管理体系的实施、维持和改进。血站质量管理体系是根据血站相关法律、法规、规范和标准的要求,血站自身的需要,献血者、献血单位和用血医院的需求而构建的。

质量管理体系文件是质量管理体系有效运行的依据,是血站从事采供血和相关服务过程的行为准则和操作说明。新的或者有变化的质量管理体系文件在正式实施前,应对相关的员工进行培训,评价胜任程度及保存有关记录。

(3) 培训是管理的核心,可帮助找到解决问题的方法。血站每位员工都可能受各自的知识、技能和态度所限,在工作中遇到各种各样的问题。但自己遇到的问题对其他员工可能不是问题,或者这些问题经汇集、分析和总结后找到了出现这些问题的根本原因,再通过有经验的员工培训他们,可帮助他们找到解决问题的方法。

对于血站不断出现的各种问题,培训有时是最直接、最快速和最经济的解决方法,比找咨询专家便宜,比自己摸索快,比招聘有相同经验的新进员工更可靠。

(4) 培训是管理的手段,可促进血站的改革和发展。血站会因为经济体制、政策法规、执业范围、采供血技术等内外因素的影响,如采供血机构的重新规划和设置、血液的集中检测等,需要通过改革不断完善组织结构、优化管理职能、提高工作效率、适应业务发展。

当血站需要改革时,员工通过培训可以端正对改革的模糊认识。人们常常会本能地抵制改革。一个熟悉、稳定的环境能给人一种安全感,即使它不是很好,甚至有很多问题;而冒险进入一个陌生的新环境往往让人无所适从。所以,培训要解决的首要问题是让员工领悟到:血站不改革就会落后,员工跟不上改革的步伐就会被淘汰。

当血站需要改革时,员工通过培训可以对新观念产生认同。员工在血站工作几年之后,就会形成与之相适应的观念,这就是血站文化的影响。但血站改革意味着,必须抛弃一

些存在已久的旧观念,培植新的并且常常是与原有的旧观念相对立的观念,这也是改革能否最终成功的关键。

当血站需要改革时,员工通过培训可以获得新的行为方式和工作技能。改革不但涉及血站战略、文化的改变,原有的工作性质和作业流程都会发生或大或小的变化。要胜任新的角色,就需要调整原有的行为方式和工作技能。

2. 从培训对象来看,培训是血站人力资源开发和利用的重要手段

(1) 新员工通过培训可尽快满足岗位要求。新员工有两种,一种是刚从学校毕业的学生,另一种是从其他单位调入的员工。有些血站认为他们招聘到的是合格的员工,似乎不需要培训,其实,对新员工进行培训意义重大,主要意义是:①让新员工了解血站,为融入血站提供保证;②让血站在培训中了解新员工,发现特长,便于安排更合适的岗位;③培养新员工“终身学习”的习惯,创建学习型血站;④让新员工尽快掌握拟任岗位所需的知识、技能和态度;⑤让新员工了解拟任岗位的职责与权限及相互关系的安排和沟通,以及报告和指令的传递途径。

新员工在刚到血站的3~6个月内,将会根据自己对血站的感受和评价来选择自己如何表现,甚至决定自己是要在血站里谋发展还是要另谋高就。血站应通过系统的定向的培训尽快地消除新员工的种种担心和疑虑,并尽快使其满足岗位的要求,不至于茫然。

(2) 老员工通过培训可适应工作变化的需要。采供血事业在不断地发展,新设备和新技术在不断地涌现,血站质量管理体系在持续改进,老员工仅靠已有的知识、技能和经验,难以长期胜任某一岗位的工作。

对老员工进行培训就是把在工作实践中证明是最好的方法进行总结,并使他们掌握新设备、新技术的功能和先进的正确的工作方法,改变错误的或是落后的工作方法并补充和增长新的知识,以适应工作变化的需要。如果老员工抱着“以不变应万变”的心态,不愿参加培训,只能年年“折旧”,并极有可能被淘汰;如果血站不重视老员工的培训,就不能“升级换代”以增强活力,形成可持续发展的优势。

(3) 全体员工接受培训可提高员工整体素质。血站的发展不能仅靠个别领导和业务骨干,必须靠全体员工的共同努力。血站要持续、稳定地发展,必须通过培训,持续、稳定地提高全体员工的整体素质。血站人力资源在培训后能够增值,这主要反映在员工整体素质的提高方面,而员工素质的提高最终将会带来血液质量和服务质量的提高。

(4) 员工通过培训可提高工作绩效。员工拥有的知识和技能越多,能够承担的工作和责任就越大。经过培训的员工往往可以掌握正确的工作方法,纠正错误或不良的工作方法,其直接效果必然是血液质量、服务质量和工作效率的提高,同时,还可降低各种损耗和减少各种差错事故的发生。

此外,血站还要挑选绩效好、有能力的员工作为培训重点关注的对象,以造就一批能够周密地考虑问题或者更能在复杂环境下工作的业务骨干。

(5) 员工通过培训可满足自身发展需要。每位员工都有一种追求自身发展的欲望,希望自己的潜能得到开发,价值得到体现,有机会受聘于理想的岗位或者晋升为管理人员。

培训能使员工在学会做好本岗位工作的基础上,扩大接受新的知识、技能和理念的熏陶,为受聘于理想的岗位或者晋升发展创造必要的条件。越是优秀的员工越希望得到培训,因为他们把培训看成是提升个人职业生涯和开拓发展空间的绝好机会。

(6) 员工通过培训可减少流动的可能性,从而增强血站的稳定性。员工离职的原因有很多,主要有三个方面:一是无法胜任工作;二是不满意血站的管理方式;三是谋求更大或更自由的发展空间。

通过培训,可以提高员工胜任工作的能力和完善血站的管理,从而在相当程度上减少员工队伍的波动。如果能够通过适当的培训,进一步提高员工的知识和技能,就能使优秀的员工更有可能受到血站的重用或晋升,并对血站产生强烈的认同感和归属感,更愿意留在血站工作。

(7) 员工通过培训可促进和睦相处,保持工作激情。培训可以把血站的发展战略、经营理念、管理模式、价值取向、文化氛围等带给每位员工,培养血站的团队精神,使具有不同价值观和工作作风的人,和谐地统一在血站之内,凝聚成一股强大的力量勇往直前。

受过良好培训的员工会对工作充满自信心,提高安全感和自豪感,能相对独立和顺利地完成本岗位工作,减少不必要的担心和疑虑,保持旺盛的工作热情。

3. 从培训形式来看,培训可以增进交流与沟通,适应血站内、外环境的变化 血站在建立员工培训体系时,一般有外部培训、内部培训和自学三种形式。外部培训是指由外部培训讲师或社会上的培训机构来实施培训。“他山之石,可以攻玉”,外部培训可利用社会上的培训资源弥补血站内部培训的不足,不但节省了时间,提高了效率,而且可以引入新思想、新概念、新方法,获得相关领域在血站以外的发展现状与前景。再者,“外来的和尚会念经”,有时,血站领导“借”外部培训讲师之口传达自己理念,会有不一样的效果。

血站要充分利用外部环境所给予的各种机会和条件,抓住时机安排合适的员工参加外部培训,增进对外交流与沟通,适应血站外部环境的变化。

内部培训也是血站领导与员工、员工与员工之间进行内部沟通的重要途径。自学可以让员工由被动学习向主动学习转移。员工们还可以自由地组合在一起,结合实际工作展开讨论,有利于创建学习型血站。

4. 从成本效益来看,培训是血站和员工双赢的投资 培训是一种双赢的投资,一方面员工通过培训获得知识、技能和经验,为寻求自身发展创造了条件,使员工受益;另一方面血站通过培训使员工的知识、技能、态度,乃至行为发生定向改进,从而确保员工能够按照预期的标准或水平完成所承担的工作任务,并减少成本损耗和事故发生,使血站受益。同时培训还有助于血站把优秀员工留住。

5. 从培训师资来看,培训可促进一批业务骨干和管理人员的成长 血站内部培训讲师通常由业务骨干和管理人员担任,他们在备课过程中,需要归纳和总结血站现行的状况,检讨存在的问题,找到解决问题的方法,引入新思想、新概念、新方法,并结合血站的发展战略、管理理念、管理模式、价值取向和文化氛围系统地整理自己的思想。在授课过程中,还可以与员工进行交流和研讨,使这些思想更加完善。因此,长期从事培训工作的培训讲师,其总结归纳能力、写作能力、沟通能力、语言表达能力,乃至专业水平和管理能力都会有较大的提高。

(二) 各级卫生行政部门重视“一法两规”的培训

1. 世界卫生组织(WHO)的血站质量管理项目(QMP)在全国血站的推广和培训 WHO为了帮助成员国改善血液供应的安全性,制定了血液安全的全球战略,建立了全球血