

确,以为后续治疗提供可靠的检验依据。但由于本次试验样本量较少,检测方法有限,可能存在误差,仍需进一步研究以获得精确结论。

## 参考文献

- [1] 黎文应,曾海深,游青青.尿常规检验中对尿分析仪和常规化学法的应用对比[J].医学理论与实践,2015,28(2):244-245.
- [2] 陈惠娟.影响尿液检验分析前质量相关因素与应对措施探析[J].中国现代药物应用,2014,8(3):10-11.
- [3] 刘腊君.尿液干化学分析仪和显微镜手工法检验尿常规的对比如分析[J].现代诊断与治疗,2013,24(4):865-866.
- [4] 王秀娟.常规化学法与尿分析仪尿常规检验结果对比分析[J].医药前沿,2013,31(3):184-185.
- [5] 张春兰,鲁春霞.临床尿常规检验方法对比分析[J].医学信息(下旬刊),2011,24(4):1986-1987.
- [6] 赵敏,李新玲.尿沉渣与尿常规在尿液检验中的相关性分析[J].中国实用医药,2012,34(7):79-80.
- [7] 吕静.尿常规检验中应用常规化学法与尿分析仪的临床分析[J].中国伤残医学,2015,23(15):128-129.

- [8] 绍君.尿液检验质量影响因素分析及控制措施探讨[J].国际检验医学杂志,2013,34(19):2594-2595.
- [9] 胡永翠,张志梅.尿液干化学分析仪和显微镜手工法检验尿常规结果比较的分析[J].中国社区医师,2010,12(22):184-185.
- [10] 梁巍,潘莉,王域平.尿干化学分析仪和人工显微镜检查红细胞的比较[J].中国卫生产业,2011,8(13):90-90.
- [11] 杨蓉.尿液干化学分析仪和显微镜手工法检验尿常规的比较研究[J].中国医药指南,2011,9(13):265-266.
- [12] 杨文娜.传统手工方法与干化学分析仪在尿常规检验中的应用对比分析[J].中国当代医药,2013,20(32):106-107.
- [13] 吴凤良.临床粪尿常规检验标本不合格原因分析及对策[J].中国现代药物应用,2012,6(18):60-61.
- [14] 李蓉.尿液分析仪和显微镜手工法检验尿常规结果分析[J].内蒙古中医药,2011,31(24):99-100.
- [15] 李久华.临床尿常规临床检验方法的分析[J].按摩与康复医学,2012,3(8):205-206.

(收稿日期:2016-09-28 修回日期:2016-11-20)

## • 临床研究 •

# 临床检验服务质量满意度调查

何超,苏娜,何津春,李燕平,杨丽华  
(兰州大学第一医院检验中心 730030)

**摘要:**目的 了解医护人员与患者对临床检验服务质量的满意度情况,提高临床检验服务质量。方法 采用现场问卷调查的方式,随机向医生、护士、门诊和住院患者发放满意度问卷调查表各 30 份,调查其对临床检验的满意情况。结果 医生满意度为 4.03 分,护士的满意度为 4.03 分,门诊患者满意度为 4.80 分,住院患者满意度为 4.70 分。医生对急诊项目的检验周转时间最不满意,护士对定期对护理人员进行标本采集的培训最不满意,门诊患者对厕所标识、住院患者对遇到问题不能及时联系到检验人员并得到妥善的解决的项目最不满意。结论 通过满意度调查,可及时发现临床医护人员和患者对检验服务质量不满意的项目,从而提高临床检验的服务质量。

**关键词:**临床检验; 服务质量; 满意度

DOI:10.3969/j.issn.1673-4130.2017.03.049

文献标识码:A

文章编号:1673-4130(2017)03-0403-04

随着医学事业的发展和医疗服务质量的提升,医患满意度已经受到了越来越密切的关注,而临床检验在医院各个科室中也发挥着越来越重要的作用<sup>[1-2]</sup>。关于临床检验的一些质量标准,如 ISO15189<sup>[3]</sup>和 ISO17025<sup>[4]</sup>也强调了满意度在临床检验服务质量提升中的作用。本研究通过向临床医护人员和门诊住院患者的问卷调查的反馈信息,以获取检验在服务过程中存在的引起医患不满意的的前置因素,从而寻找原因,制订措施,限期整改,最终提升检验服务质量。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 随机选取本院全体医护人员、门诊和住院患者各 30 例。

**1.2 方法** 以国家卫计委临床检验中心 2015 年第 2 次临床检验满意度调查表作为调查问卷,每份调查问卷设置若干问题,每个问题满意度分为 5 个等级,分别是非常满意、满意、一般、不满意和极不满意,由科室负责临床沟通和检验结果解释的工作人员完成问卷调查,每位调查对象在填写调查问卷时都会给予详细的说明,以保证调查问卷的信息完整性。

## 1.3 结果判断

**1.3.1 满意度计算** 满意度程度百分率=(该种满意程度的结果数/所有调查结果数之和)×100%,满意度百分率为满意百分率与非常满意百分率之和。刘小娟等<sup>[1]</sup>在报道中指出,两个不满意程度(不满意和很不满意)的百分率之和≥20%,则视为该问题的调查结果很不理想,需要进一步深入地分析原因,并采取有效的纠正措施和预防措施。

**1.3.2 满意度分值计算** 满意度 5 个等级分别赋值 1~5 分。满意度分值=(非常满意数×5+满意数×4+一般数×3+不满意数×2+极不满意数×1)/该问题的调查人数。

## 2 结果

**2.1 临床医生对检验的满意度调查结果** 医生对检验的总体满意度为 4.03 分,满意度为 90.0%。满意度最高的是检验报告术语规范清晰和开展的急诊项目符合临床要求两项,满意度较低的是急诊项目的检验周转时间,见表 1。

**2.2 临床护士对检验的满意度调查结果** 护士对检验的总体满意度为 4.03 分,满意度为 83.3%,最满意的项目是危急值报告的及时性,最不满意的项是定期对护理人员进行标本采集的培训。见表 2。

表 1 医生对检验的满意度调查结果

序号	项目	分值 (分)	满意度 (%)	满意度程度(%)				
				非常满意	满意	一般	不满意	极不满意
1	检验结果临床符合性	4.30	93.4	36.7	56.7	6.7	0.0	0.0
2	检验人员的专业知识	4.07	83.3	20.0	63.3	13.3	0.0	0.0
3	常规项目周转时间	3.93	76.7	20.0	56.7	23.3	0.0	0.0
4	急诊项目周转时间	3.83	66.6	23.3	43.3	26.7	6.7	0.0
5	特检项目周转时间	3.90	66.3	30.0	33.3	33.3	3.3	0.0
6	危急值报告方式合理性	4.30	90.0	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0
7	危急值报告及时性	4.23	90.0	33.3	56.7	10.0	0.0	0.0
8	危急值报告准确性	4.37	96.7	40.0	56.7	3.3	0.0	0.0
9	危急值区间满足不同临床专业需求	3.90	73.3	13.3	60.0	23.3	0.0	0.0
10	危急值项目设置满足临床需求	3.97	76.7	20.0	56.7	23.3	0.0	0.0
11	检验报告术语规范清晰	4.43	93.3	43.3	50.0	6.7	0.0	0.0
12	无漏查、错查项目	4.00	76.7	26.7	50.0	20.0	3.3	0.0
13	报告单内容、格式是否满意	4.27	93.3	33.3	60.0	6.7	0.0	0.0
14	检验项目组合满足临床需求	4.10	90.0	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0
15	新项目设置满足临床需求	4.17	86.7	30.0	56.7	13.3	0.0	0.0
16	新项目临床意义的宣讲	3.93	66.7	30.0	36.7	30.0	3.3	0.0
17	开展的急诊项目符合临床要求	4.43	93.3	40.0	53.3	6.7	0.0	0.0
18	急诊项目方法学符合临床需求	4.03	83.3	20.0	63.3	16.7	0.0	0.0
19	实验室信息系统是否满足临床需求	4.13	83.3	30.0	53.3	16.7	0.0	0.0
20	有问题能很快联系到检验人员并得到妥善解决	4.13	80.0	33.3	46.7	20.0	0.0	0.0
21	与临床沟通主动及时	4.00	70.0	30.0	40.0	30.0	0.0	0.0
22	检验人员提供咨询服务	3.83	70.0	16.7	53.3	26.7	3.3	0.0
23	特殊结果与临床沟通并有注释	3.97	73.3	23.3	50.0	26.7	0.0	0.0
24	检验人员的服务态度	4.03	80.0	23.3	56.7	20.0	0.0	0.0
25	总体满意度	4.03	90.0	13.3	76.7	10.0	0.0	0.0

表 2 护士对检验满意度调查结果表

序号	项目	分值 (分)	满意度 (%)	满意度程度(%)				
				非常满意	满意	一般	不满意	极不满意
1	检验结果临床符合性	4.40	93.4	46.7	46.7	6.7	0.0	0.0
2	检验人员的专业知识	4.37	93.3	43.3	50.0	6.7	0.0	0.0
3	常规项目周转时间	4.23	96.7	26.7	70.0	3.3	0.0	0.0
4	急诊项目周转时间	4.23	86.7	40.0	46.7	10.0	3.3	0.0
5	特检项目周转时间	4.10	86.7	33.3	53.3	10.0	3.3	0.0
6	危急值报告及时性	4.45	86.6	53.3	33.3	10.0	0.0	0.0
7	危急值报告准确性	4.40	96.6	43.3	53.3	3.3	0.0	0.0
8	危急值通知系统完善性	3.96	66.7	36.7	30.0	26.7	6.7	0.0
9	表本交接流程畅通	3.93	70.0	23.3	46.7	30.0	0.0	0.0
10	标本有专人接受并核对	3.97	70.0	26.7	43.3	30.0	0.0	0.0
11	检验科就不合格标本与临床及时沟通、处理	3.70	43.4	26.7	16.7	56.7	0.0	0.0
12	护理部对不合格检验标本处理的知晓度	3.97	63.3	33.3	30.0	36.7	0.0	0.0
13	标本采集手册及时更新	3.77	63.3	23.3	40.0	26.7	10.0	0.0
14	检验前准备、标本采集和标本运输指南准确性	3.83	53.3	33.3	20.0	43.3	3.3	0.0
15	标本采集手册可获得性	3.60	50.0	26.7	23.3	33.3	16.7	0.0
16	定期对护理人员培训	2.67	53.4	26.7	26.7	36.7	3.3	6.7

续表 2 护士对检验满意度调查结果表

序号	项目	分值 (分)	满意度 (%)	满意度程度(%)				
				非常满意	满意	一般	不满意	极不满意
17	定期对本运输人员培训	3.28	56.6	23.3	33.3	26.7	6.7	6.7
18	工作时间内有问题能很快联系到检验人员并得到妥善解决	3.67	63.4	20.0	43.4	26.7	3.3	6.7
19	与临床沟通主动及时	3.67	60.0	26.7	33.3	26.7	6.7	6.7
20	检验人员的服务态度	3.37	40.0	23.3	16.7	40.0	13.3	6.7
21	总体满意度	4.03	83.3	23.3	60.0	13.3	3.3	0.0

**2.3 门诊患者对检验的满意度调查结果** 门诊患者对检验的总体满意度为 4.80 分, 满意度为 100.0%, 最满意的项目是遇到问题能及时联系到检验人员并得到妥善解决、结果的咨询和检验人员的服务态度, 最不满意的项是留取标本所用的厕所的标识不清楚。见表 3。

**2.4 住院患者对检验的满意度调查结果** 住院患者对检验的总体满意度为 4.70 分, 满意度为 96.6%, 最满意的项目是采血部位消毒彻底, 实行“一人一针一巾”, 最不满意的项是遇到问题不能及时联系到检验人员并得到妥善解决。见表 4。

表 3 门诊患者对检验满意度调查结果表

序号	项目	分值 (分)	满意度 (%)	满意度程度(%)				
				非常满意	满意	一般	不满意	极不满意
1	检验科位置便利, 标识清楚	4.17	96.7	20.0	76.7	3.3	0.0	0.0
2	等候室环境整洁舒适, 设施齐全	3.83	83.4	16.7	66.7	0.0	16.7	0.0
3	采集室环境整洁舒适	4.27	100.0	26.7	73.3	0.0	0.0	0.0
4	窗口环境整洁舒适	4.27	96.6	33.3	63.3	3.3	0.0	0.0
5	留取标本用厕所位置标识清楚	3.50	60.0	23.3	36.7	6.7	33.3	0.0
6	采血桌椅舒适满意度	4.20	96.6	23.3	73.3	3.3	0.0	0.0
7	采血部位消毒彻底, 严格执行“一人一针一巾”	4.50	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
8	采血人员对您的隐私尊重程度	4.43	96.7	46.7	50.0	3.3	0.0	0.0
9	采血人员使您放松的能力	4.27	100.0	26.7	73.3	0.0	0.0	0.0
10	采血人员回答问题的能力	4.33	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
11	是否及时准确的告知发放报告单的时间和地点	4.50	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
12	取报告途径方便	4.47	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0
13	与患者交流时使用通俗易懂的语言	4.43	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
14	有问题时能及时联系到检验人员, 并能得到妥善解决	4.60	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
15	检验结果的咨询	4.60	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
16	检验人员的服务态度	4.60	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
17	总体满意度	4.80	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0

表 4 住院患者对检验满意度调查结果表

序号	项目	分值 (分)	满意度 (%)	满意度程度(%)				
				非常满意	满意	一般	不满意	极不满意
1	检验科位置便利, 标识清楚	4.47	86.7	60.0	26.7	13.3	0.0	0.0
2	等候室环境整洁舒适, 设施齐全	4.50	86.6	63.3	23.3	13.3	0.0	0.0
3	采集室环境整洁舒适	4.50	90.0	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0
4	窗口环境整洁舒适	4.47	90.0	56.7	33.3	10.0	0.0	0.0
5	留取标本用厕所位置标识清楚	4.47	86.7	60.0	26.7	13.3	0.0	0.0
6	采血桌椅舒适满意度	4.47	93.3	53.3	40.0	6.7	0.0	0.0
7	采血部位消毒彻底, 严格执行“一人一针一巾”	4.63	96.7	66.7	30.0	3.3	0.0	0.0
8	采血人员对您的隐私尊重程度	4.50	96.6	63.3	33.3	3.3	0.0	0.0
9	采血人员使您放松的能力	4.50	93.4	56.7	36.7	6.7	0.0	0.0
10	采血人员回答问题的能力	4.60	93.4	5.7	36.7	6.7	0.0	0.0
11	是否及时准确的告知发放报告单的时间和地点	4.43	86.7	56.7	30.0	13.3	0.0	0.0

续表 4 住院患者对检验满意度调查结果表

序号	项目	分值 (分)	满意度 (%)	满意度程度(%)				
				非常满意	满意	一般	不满意	极不满意
12	取报告途径方便	4.44	86.6	53.3	33.3	13.3	0.0	0.0
13	与患者交流时使用通俗易懂的语言	4.53	93.3	60.0	33.3	6.7	0.0	0.0
14	有问题时能及时联系到检验人员,并能得到妥善解决	4.33	83.3	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0
15	检验结果的咨询	4.43	90.0	53.3	36.7	10.0	0.0	0.0
16	检验人员的服务态度	4.43	86.7	56.7	30.0	13.3	0.0	0.0
17	总体满意度	4.70	96.6	73.3	23.3	3.4	0.0	0.0

### 3 讨 论

本次问卷调查是依据 2015 年国家卫计委临床检验中心发布的临床检验满意度调查的相关内容完成的,调查对象对各问题的回答率均为 100.0%,就总体满意度看,患者满意度较医护人员高,这与医护人员具有专业的医学知识,因此对检验服务质量的需求相对于患者高,并且,临床医护人员长期与检验科存在业务上的交流,难免在交流的过程中出现一些误会,导致临床医护人员对检验的某些服务持怀疑态度,从而使医护对检验的整体满意度低,这需要检验人员在严格规范自己的前提下,积极主动与临床进行沟通,以消除临床医护人员对检验的误解。

在对临床医生进行的 25 项满意度调查结果中发现,临床医生对本科的常规,急诊和特检项目的周转时间满意度较低,分别为 76.6%、66.6%、66.3%。在检验与临床沟通方面,对检验人员主动与临床沟通,提供咨询服务和特殊项目的意义积极与临床沟通等方面的满意度也比较低,分别为 70.0%、70.0%、73.3%。在周转时间方面,与科室的工作流程,仪器的数量和质量等方面有很大的关系,这需要科室优化检验流程,更新检验设备,及时淘汰老、旧、故障率高的仪器设备等,以满足临床医生对检验周转时间的需求。

在对护士进行的 20 项满意度调查中,满意度较低的主要在危急值报告和检验前程序两个方面,在危急值方面,主要对危急值的报告形式满意度较低,目前,本科室采用实验室信息系统、电话通知,短信通知等报告危急值的形式,但由于短信方式报告危急值有一定的滞后性,因此主要用实验室信息系统和电话通知,而这两种方式都需要护士登记,并及时报告给医生,因此,给护士增加了工作量。检验前的质量好坏直接影响到检验结果的准确性,检验前的误差在整个检验过程中的占比最大,而检验前部分,包括检验标本的采集和运输都是由护理人员完成的,这也增大了检验科对检验前质量管理的难度,检验人员主动与医护人员沟通,是解决这一问题的关键所在,检验人员应定期就标本采集、标本运输的注意事项,不合格标本的数量、原因以及减少不合格标本的措施等方面积极主动的与临床医护人员沟通,并定期向临床发放标本采集手册或标本采集流程的宣传画等,从根本上降低检验前分析误差的发生<sup>[5]</sup>。

门诊和住院患者共用一份调查表,一共有 17 项调查内容,住院患者因不直接与检验科接触,所以对检验科的满意度都较高,而门诊患者在 17 项目中最不满意的是门诊留取液体标本用的厕所位置的标识,其二是对采集血液标本的等候室环境满意度较低。患者满意度是指人们由于健康、疾病、生命质量等诸方面的要求而对医疗保健服务产生的某种期望,基于这种期望,对所经历的医疗保健服务情况进行的评价<sup>[6]</sup>。患者满意度是衡量现代医院质量管理工作的“金标准”之一<sup>[7]</sup>。因此,尽可

能提高患者满意度是检验全程质量管理中重要的一个环节,卢伟<sup>[8]</sup>和朱丹等<sup>[9]</sup>使用策划-实施-检查-改进循环这一质量管理工具,大大提升量门诊患者对检验科的满意度。对于门诊患者来讲,方便、快捷的信息系统可优化门诊患者检验流程,从而缩短检验时间,自助报告打印机不仅提高了患者领取检验报告单的自主性,还可降低院感风险<sup>[10]</sup>。

满意度调查的目的是发现科室存在的问题和不足,针对这些问题和不足制订相应的整改措施,并检查整改效果,然后再进行满意度问卷调查,通过这种策划-实施-检查-改进循环的持续改进模式,不断地发现问题并改进,直到临床医护人员和患者满意为止。

### 参考文献

- [1] 刘小娟,江咏梅,于凡. 临床检验服务质量及医患满意度调查[J]. 现代预防医学, 2009, 36(20): 3889-3892.
- [2] 赵红霞,朱丹,李未今,等. PDCA 循环在提高检验科患者满意度中的应用[J]. 中国现代医生, 2013, 51(35): 113-117.
- [3] ISO. 15189-2012 Medical laboratories—Requirements for quality and competence[S]. Switzerland ISO Copyright Office, 2012.
- [4] ISO/IEC. 17025 2005 General requirement for the competence of testing and calibration laboratories[S]. Switzerland ISO Copyright Office, 2005.
- [5] 李海仙,王艳华,郑丽娅. 临床上粪、尿常规检验标本不合格的原因与改进措施分析[J]. 当代医学论丛, 2014, 12(13): 46-47.
- [6] 李玮婷,姚君,苏蕴,等. 论新医改形式下患者满意度工作的改进思路[J]. 中国医学伦理学, 2012, 25(2): 200-202.
- [7] 刘春慧. 某院患者满意度调查分析[J]. 现代医药卫生, 2013, 29(5): 705-707.
- [8] 卢伟. 观察 PDCA 循环在提高检验科门诊窗口患者满意度中的应用效果[J]. 世界最新医学信息文摘, 2015, 15(35): 164-165.
- [9] 朱丹,赵红霞,李未今,等. PDCA 循环在提高检验科门诊窗口患者满意度中的应用[J]. 中国现代医生, 2013, 51(29): 121-123.
- [10] 朱朝霞,曹静,冯怡,等. 临床检验信息系统建设对门诊病员满意度的影响分析[J]. 医学信息, 2011, 24(6): 3220-3222.