

- [5] 张荆晓,李薇. 微信视频教育结合回授法对髌关节置换术后病人辅助器具使用规范性的影响[J]. 全科护理, 2019, 17(36):4559-4561.
- [6] 陈玉平,刘雪琴,蔡德鸿. 骨质疏松症知识问卷的信度和效度测定[J]. 中国骨质疏松杂志, 2005, 11(3):339-341.
- [7] 陈玉平,刘雪琴. 骨质疏松症自我效能量表的信度与效度测定[J]. 解放军护理杂志, 2005, 22(8):43-44.
- [8] 陈玉平,刘雪琴,蔡德鸿. 骨质疏松症健康信念量表的信度和效度测定[J]. 中国临床康复, 2005, 9(3):196-197.
- [9] 刘璐,睦文洁,李惠玲,等. 老年骨质疏松症患者疾病知识认知水平和自我效能水平的现状及其相关性[J]. 解放军护理杂志, 2015, 32(2):31-33.
- [10] 杨明莹,王会笑,和茵,等. 微信在缺血性脑卒中患者院外
• 临床探讨 • DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2020.19.032
- 康复护理中的应用及效果[J]. 中华护理教育, 2019, 16(4):245-250.
- [11] 王勤,张帆,郝君梅,等. 知行模式对维持性血液透析病人血磷控制自我效能和遵医行为的影响[J]. 护理研究, 2019, 33(8):1329-1333.
- [12] 丁琴. 基于跨理论模型的赋能健康教育对老年 C 骨质疏松症 D 患者自我效能感与生活质量的影响[J]. 护理实践与研究, 2019, 16(19):60-62.
- [13] 罗琳,姚鑫,黄娟,等. 健康信念模式和自我效能理论在老年男性骨质疏松症中的应用[J]. 中国骨质疏松杂志, 2015, 21(9):1112-1116.

(收稿日期:2020-02-02 修回日期:2020-05-19)

问卷星在临床对输血科输血管理工作满意度调查中的运用*

贺坤华¹, 贺志英², 马丽琼¹, 程思³

云南省曲靖市第一人民医院:1. 输血科;2. ICU, 云南曲靖 655000;

3. 武警云南省总队医院检验科, 云南昆明 650111

摘要:目的 探讨问卷星在临床对输血管理工作满意度调查中的应用方法及效果,为提高输血管理工作提供依据。方法 采用问卷星制作调查问卷,向临床用血科室和职能部门发放问卷,通过微信填写,对 24 h 为临床提供供血服务、工作人员服务态度、指导临床合理用血、参与会诊或输血不良反应调查、特殊用血应急协调机制、根据库存预警信息协调临床用血、报告完整性、紧急配合性输血、与手术科室沟通 9 个项目进行调查,回收调查结果,绘制柏拉图,统计不满意原因并加以分析。结果 共回收 360 份调查问卷,有效问卷 360 份,有效率 100%。其中 24 h 为临床提供供血服务和根据库存预警信息协调临床用血满意度较高,均为 97.78%,指导临床合理用血和参与会诊或输血不良反应调查的不满意度较高,分别为 7.78% 和 18.89%。参与调查的人员中医师占 32%,护理人员占 64%,技师占 4%。结论 问卷星调查方法操作方便、快捷,能客观反映临床对输血科输血管理工作满意度的实际情况,并可根据调查结果制订改进措施,可推广应用。

关键词: 问卷星; 输血管理; 满意度; 质量**中图分类号:** R457.1**文献标志码:** A**文章编号:** 1672-9455(2020)19-2860-03

三级甲等医院评审条款中有明确要求,每年必须调查临床对输血管理工作的满意度。往年输血科均采用到科室发放纸质问卷的形式进行调查。调查需要投入大量的人力物力,且操作时间长、样本量少、反馈结果的有效性和真实性较差(一般碍于情面均填写满意)、汇总分析也耗时、费力。为明确目前阶段临床对输血管理工作的满意度,曲靖市第一人民医院(以下简称该院)输血科首次采用问卷星进行了调查和征询,取得了良好的效果,现将其应用情况报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 抽取该院 2019 年包括消化内科、血液科、ICU、普外科一病区、急诊 ICU、肾内科、骨一科、骨二科、肿瘤科一病区、肿瘤科二病区、妇科、胸外科、泌尿外科二病区、骨创伤烧伤科、普外科二病区 15 个用量较多的临床科室,以及医务部和护理部等相关职能部门进行满意度调查。

1.2 方法

1.2.1 调查频次 输血科每年对该院各临床用血科室和相关职能部门进行一次输血管理工作满意度调查。

1.2.2 调查对象 该院各临床用血科室和相关职能部门的人员。

1.2.3 调查内容及方式 调查内容均包括两部分,一部分是调查对象基本信息,包括科室、所属系列,不包括姓名。另一部分包括 24 h 为临床提供供血服务、工作人员服务态度、指导临床合理用血、参与会诊或输血不良反应调查、特殊用血应急协调机制、根据库存预警信息协调临床用血、报告完整性、紧急配合性输血、与手术科室沟通 9 个项目。将调查内容制作成 word 文档后,按流程(图 1)进行操作。问卷发放采用医院微信群发放和打印问卷二维码到科室邀请相关人员扫描后填写两种方式,由被调查者独立填写,调查人员不给予任何暗示和引导。满意程度分满意和

不满意两项。

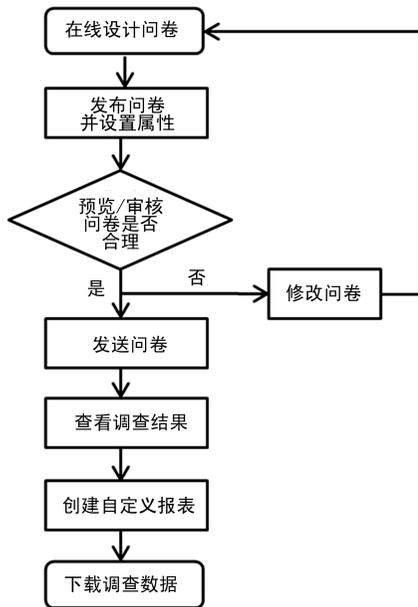


图 1 采用问卷星调查满意度流程图

1.3 统计学处理 问卷调查结束后,问卷星可按需求对数据进行频数分析、分类统计、交叉分析等,统计分析的表格、图形等都可以下载到 word 文档,如有需求,可进一步应用 SPSS 软件对数据进行统计分析。

2 结果

2.1 满意度调查结果统计 本次调查共回收 360 份问卷,有效问卷 360 份,有效率 100%。其中 24 h 为临床提供供血服务和根据库存预警信息协调临床用血满意度最高,均为 97.78%,指导临床合理用血和参与会诊或输血不良反应调查的不满意度较高,分别为 7.78% 和 18.89%。具体结果如下:(1)输血科是否按照血站提供的血液库存预警信息,提出预警或及时与临床沟通、协调临床用血?是占 97.78%,否占 2.22%。(2)输血科是否 24 h 为临床提供供血服务?是占 97.78%,否占 2.22%。(3)输血科是否能严格执行紧急抢救配合性输血管理制度?是占 96.67%,否占 3.33%。(4)输血科是否能与麻醉科、手术科室等人员有效沟通,保障术中输血及时、合理、安全?是占 95.56%,否占 4.44%。(5)您对输血科的服务态度和服务能力是否满意?是占 95.56%,否占

4.44%。(6)输血科相容性检测报告内容完整性是否达到 100%?是占 94.44%,否占 5.56%。(7)输血科是否根据临床用血需求制订合理的用血计划和安全储血量,有特殊用血(如稀有血型)应急协调机制,确保急诊抢救用血?是占 94.44%,否占 5.56%。(8)输血科是否指导了临床合理用血?是占 92.22%,否占 7.78%。(9)输血科是否参与了疑难输血病例的诊断、会诊与治疗,配合临床用血事件及输血不良反应的调查?是占 81.11%,否占 18.89%。在参与调查的科室中,内科占 60%,外科占 38%,职能部门占 2%;在参与调查的人员中,护理人员占 64%,医师占 32%,技师占 4%。

2.2 历年纸质问卷调查与问卷星调查所需的人力和时间的比较 采用问卷星调查所需的人力为 1~2 人,所需时间为 1~2 d,明显少于历年纸质问卷调查所需的人力(4~6 人)和时间(4~6 d)。

2.3 不满意调查问卷结果统计及改进措施 对 168 条不满意的原因进行分类汇总,并制订了改进措施,见表 1。

2.4 不满意原因改善前柏拉图 通过表 1 绘制改善前柏拉图,根据柏拉图二八定律,将未能指导临床合理用血、未参与疑难输血病例会诊和输血不良反应的调查、与临床用血科室沟通欠佳、输血科服务态度欠佳 4 个因素列为改善满意度的重点。见图 2、表 1。

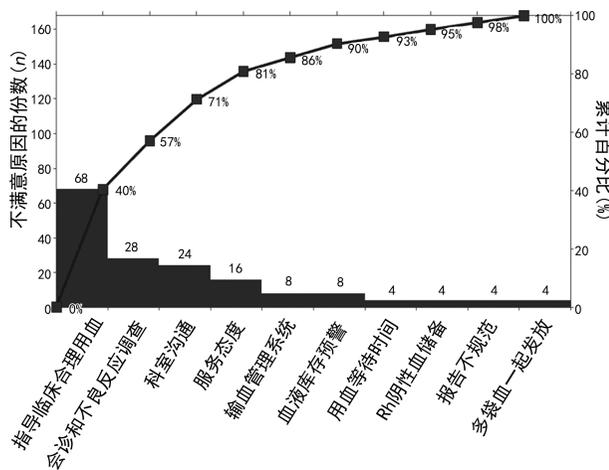


图 2 改善前柏拉图

表 1 不满意调查问卷结果统计及改进措施

不满意原因	份数(n)	占比(%)	改进措施
未参与疑难输血病例会诊和输血不良反应的调查	28	16.6	输血科加强相关知识培训,提升自身素质,积极参与会诊和调查
未能指导临床合理用血	68	40.4	输血科加强相关知识培训,提升自身素质,指导临床合理用血
与临床用血科室沟通欠佳	24	14.3	定期、主动与临床用血科室沟通,制订沟通记录本,征询临床意见
输血科服务态度欠佳	16	9.5	耐心解释,使用文明用语,提高沟通技巧,提升服务能力
未及时公示血液库存预警信息	8	4.8	及时通过医院 OA、微信群、QQ 群公示血液库存预警信息
院外用血科室等待时间过长	4	2.4	优先配发院外用血科室的用血申请,缩短用血等待时间
发血时多袋血均一起发	4	2.4	根据病情需求和血液品种的输注要求,分批分袋发血
未常规储备 Rh 阴性血	4	2.4	常规储备容易造成浪费,根据需要,及时做好与血站和临床的沟通
新的输血管理系统申请用血麻烦	8	4.8	优化输血管理系统申请用血流程并加强新系统的培训
输血相容性检测报告有手工填写部分	4	2.4	优化输血管理系统,增加备注栏,填写特殊情况,避免手工填写

3 讨 论

定期调查临床对输血科输血管理工作的满意度,进行测量监控和分析,才能及时制订改进措施,进一步提高输血管理质量。本次调查采用问卷星制作调查问卷^[1],通过微信发布,并详细说明填写人群范围和要求,谢绝转发朋友圈或其他无关人员的微信群,以确保问卷调查质量。与传统调查方式相比,避免了面对面的调查,被调查人员更能根据自己的实际意愿进行填写,真实度和可信度更高。本次调查,笔者根据满意度调查结果统计和不满调查问卷调查结果统计,制订了相应的改进措施,通过医院办公自动化系统进行了公示,并采用 PDCA 管理模式持续跟踪改进成效。根据改善前柏拉图显示和柏拉图二八定律,将未能指导临床合理用血、未参与疑难输血病例会诊和输血不良反应的调查、与临床用血科室沟通欠佳、输血科服务态度欠佳 4 个因素列为改善满意度的重点。其中前两项是改善的难点,也是目前国内大多数输血科的短板,这主要是由于我国医院输血科建设起步晚,在参与临床输血治疗会诊、指导临床用血方面尚缺乏一定的经验,输血科技术类人员居多,专业知识面受限,缺少有一定治疗经验的输血医师,以及一些输血治疗新观念还未被临床接受^[2]。所以输血科的工作人员应该充分利用信息系统闭环管理^[3]、血栓弹力图检测^[4-5]等手段指导临床合理用血。同时不断提高自身专业知识水平,不断学习新知识、新技术,积极、主动深入临床,参与会诊和输血不良反应的调查^[6-7],充分加强与临床科室的联系与沟通,才能为临床、为患者提供更优质的服务^[8]。

· 临床探讨 · DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2020. 19. 033

血清 LDH、CA153、FA 和 Hcy 水平检测在 MA 和 MDS 临床鉴别诊断中的作用研究

岳 虹¹, 张静妮^{2△}

1. 陕西省西安市第一医院检验科, 陕西西安 710002; 2. 陕西省西安市红会医院检验科, 陕西西安 710002

摘 要:目的 探讨血清乳酸脱氢酶(LDH)、糖类抗原 153(CA153)、叶酸(FA)和同型半胱氨酸(Hcy)水平检测在巨幼细胞性贫血(MA)、骨髓增生异常综合征(MDS)临床鉴别诊断中的作用。方法 选择 2018 年 5 月至 2019 年 8 月西安市第一医院诊治的 MA/MDS 患者 98 例作为研究对象,设为观察组,根据疾病类型分为 MA 组和 MDS 组,选择同期体检健康者 54 例,设为对照组。检测各组 LDH、CA153、FA 及 Hcy 水平;绘制受试者工作特征曲线(ROC 曲线),分析 LDH、CA153、FA 及 Hcy 在 MA、MDS 鉴别诊断中的效能。结果 观察组 LDH、CA153 及 Hcy 水平均高于对照组($P < 0.05$),FA 水平低于对照组($P < 0.05$);MA 组 LDH、CA153、FA 及 Hcy 水平均高于 MDS 组($P < 0.05$);ROC 曲线分析结果表明,LDH、CA153、FA 联合 Hcy 检测在 MA、MDS 鉴别诊断中的灵敏度、特异度均高于 LDH、CA153、FA、Hcy 单独检测($P < 0.05$)。结论 LDH、CA153、FA 及 Hcy 在 MA、MDS 患者中表达异常,联合检测能实现 MA、MDS 的鉴别诊断,能为临床诊疗提供依据和参考。

关键词:血清乳酸脱氢酶; 糖类蛋白抗原; 叶酸; 同型半胱氨酸; 巨幼细胞性贫血; 骨髓增生异常综合征
中图分类号:R556;R551.3 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-9455(2020)19-2862-04

巨幼细胞性贫血(MA)是 DNA 合成障碍引起的 贫血,主要由于体内缺乏维生素 B₁₂、叶酸等引起,部

总而言之,在大数据时代的今天,问卷星的自动统计、分析功能和微信的普遍使用,为管理调研工作提供了便利。在输血管理领域,合理利用问卷星等现代调查工具进行工作满意度调查,可及时获取第一手数据资料,采用数据、图表说话,根据调查结果制订改进措施,可为输血管理科学化提供依据,为提升管理能力助力。

参考文献

- [1] 高绘,金学勤,陶娟. 问卷星在护士对护理管理满意度调查中的运用[J]. 基层医学论坛,2017,21(36):5131-5132.
- [2] 徐卫平,周小芹,王凌峰,等. 临床输血会诊制度的建立与应用[J]. 中国输血杂志,2012,25(11):1119-1120.
- [3] 刘威,曹磊,李建林,等. 临床用血管理与评价信息系统全程闭环智能路径构建[J]. 中国输血杂志,2017,30(1):1-4.
- [4] 金悦,刘风华. 血栓弹力图肝素酶对比试验对心外科大血管手术患者合理用血的指导作用[J]. 检验医学与临床,2016,13(13):1866-1868.
- [5] 曾庆波,宋景春. 严重创伤时应用血栓弹力图指导血小板输注指征的临床研究[J]. 中国输血杂志,2019,32(10):1004-1007.
- [6] 张蓉,蒋学兵,成海,等. 输血科参与临床会诊的模式探讨[J]. 临床血液学杂志(输血与检验),2017,30(1):126-128.
- [7] 高仕萍,陆兴热,和润泞,等. 5 例临床输血病例会诊探讨[J]. 检验医学与临床,2019,16(16):2431-2432.
- [8] 丰先明,王卫华. 畅通实验室与临床沟通渠道,促进检验学科发展[J]. 检验医学与临床,2018,15(4):574-576.

(收稿日期:2020-01-09 修回日期:2020-06-29)