

# 基于回溯体系的质量改进模式在医院检验科中的 实施效果

刘卓群\*

(南京市栖霞区妇幼保健院医学工程处, 南京 210000)

**摘要: 目的** 探究基于回溯体系的质量改进模式在医院检验科中的实施效果。**方法** 选取2021年9月—2022年9月本院检验科实施常规质量管理模式的102例患者作为对照组, 选取2022年10月—2023年10月本院检验科实施基于回溯体系的质量改进模式的102例患者作为观察组, 两组检验科人员(24名)均为同一组人员。比较两组检验科人员考核评分情况及检验质量和患者满意度。**结果** 所得数据同对照组相比较, 观察组检验科人员理论知识、操作技能、服务质量、设备保养与维护、设备使用流程、设备管理能力评分均较高, 从统计学角度分析, 差异有意义( $P < 0.05$ ); 所得数据同对照组相比较, 观察组检验科人员质检效果、安全管理、病房管理及工作环境评分均较高, 从统计学角度分析, 差异有意义( $P < 0.05$ ); 所得数据同对照组相比较, 观察组患者满意度较高, 从统计学角度分析, 差异有意义( $P < 0.05$ )。**结论** 基于回溯体系的质量改进模式应用于医院检验科能提高其检验人员考核评分情况和检验质量, 患者满意度较高, 实施效果较好。

**关键词:** 回溯体系; 质量改进模式; 检验科

## The implementation effect of the quality improvement model based on the backtracking system in the hospital inspection department

LIU Zhuo-Qun\*

(Medical Engineering Department, Qixia District Maternal and Child Health Hospital, Nanjing 210000, China)

**ABSTRACT: Objective** To explore the implementation effect of the quality improvement model based on the backtracking system in the hospital inspection department. **Methods** 102 patients who implemented the conventional quality management model in the inspection department of the hospital from September 2021 to September 2022 were selected as the control group, and 102 patients who implemented the quality improvement model based on the quality management system in the inspection department of the hospital from October 2022 to October 2023 were selected as the observation group. The two groups of inspection department personnel (24) are all members of the same group. Compare the assessment and scoring of the two groups of inspection department personnel, the quality of the inspection and the patient satisfaction. **Results** Compared with the control group, the data obtained showed that the theoretical knowledge, operating skills, service quality, equipment maintenance and maintenance, equipment use process, and equipment management ability scores of the inspection department personnel in the observation group were higher, and the differences were meaningful from a

\* 通信作者: 刘卓群, 研究实习员, 药师, 研究方向: 卫生管理。E-mail: 348056084@qq.com

\* Corresponding author: LIU Zhuo-Qun, Research Intern, Pharmacist, Medical Engineering Department, Qixia District Maternal and Child Health Hospital, Nanjing 210000, China. E-mail: 348056084@qq.com

statistical point of view ( $P<0.05$ ); compared with the control group, the quality inspection effect, safety management, ward management and working environment scores of the inspection department personnel in the observation group were higher, and the differences were meaningful from a statistical point of view ( $P<0.05$ ); Compared with the control group, the data obtained showed that the patient satisfaction of the observation group was higher, and the differences were meaningful from a statistical point of view ( $P<0.05$ ); Compared with the control group, the patient satisfaction of the observation group was higher, and the differences were meaningful from a statistical point of view ( $P<0.05$ ); The data obtained compared with the control group, the patient satisfaction of the observation group was higher, and THE differences were meaningful from a statistical point of view ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The application of the quality improvement model based on the backtracking system to the hospital inspection department can improve the assessment and scoring of its inspectors and the quality of inspections, and the patient satisfaction is higher and the implementation effect is better.

**KEY WORDS:** backtracking system; quality improvement mode; clinical laboratory

## 0 引言

检验科是医院中的一个重要部门,在医疗方式转变的今天,对检验科的需求也越来越大,要求也更加严格<sup>[1]</sup>。然而,由于诸多因素均会使检验科的检测质量受到影响,所以对检验科的管理是十分必要的。虽然传统的管理模式可以使检验科要求得到满足,但是其管理方式相对来说较为简单,在管理流程中,有关的管理措施没有得到很好的解决,这些都会对管理的质量产生直接的影响<sup>[2]</sup>。回溯体系建设就是要对产品生产、流通、消费等各个方面的信息进行收集和记录,从而达到源头可追溯、明确去向、责任可查的目的,同时也能有效控制整个过程中的质量管理风险和风险<sup>[3]</sup>。质量回溯是一种预防类似情况的手段,通过追溯研发过程中遇到的问题及产品质量,并在一定期限内予以纠正,从而培养全员的质量意识<sup>[4]</sup>。基于回溯体系的质量改进模式在把信息传递到检验科之后,经过处理,再传递回去,可以起到很好的控制作用,从而完成预期效果和目的,对患者及各科室针对检验科的建议进行统计并针对其制定相应对策,及时进行干预,在介入过程中,检查管理指标,并向有关管理人员进行反馈,利用相关理念和方法来采取相应措施,从而使工作效率有所提升,减少院内感染的发生,然而,如何将其应用于检验科的工作中,却较少有人研究<sup>[5]</sup>。基于此,本研究旨在探究基于回溯体系的质量改进模式在医院检验科中的实施效果,质量改进不仅有助于优化检验科内部的工作流程和质量管理体系,还能进一步保障医疗安全,提升患者满意度,对促进整个医疗机构的持续改进和发展具有重要意义。具体如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2021年9月—2022年9月本院检验科实施常规质量管理模式的102例患者作为对照组,选取2022年10月—2023年10月本院检验科实施基于回溯体系的质量改进模式的102例患者作为观察组,两组检验科人员(24名)均为同一组人员。检验科人员男12名,女12名,年龄22~36岁,平均年龄

(28.26±2.31)岁;观察组患者男56例,女46例,年龄24~72岁,平均年龄(41.05±4.38)岁;对照组患者男54例,女48例,年龄23~71岁,平均年龄(41.23±4.28)岁,两组一般资料比较无差异( $P>0.05$ )。患者及家属均签署知情同意书,本院伦理委员会审核通过。

纳入标准:①患者病历资料完整;②有独立沟通能力;③家属对本研究知晓;排除标准:①患者拒不配合参与者;②存在精神认知障碍者;③存在严重意识障碍或昏迷患者。

### 1.2 方法

对照组采用常规质量管理模式:注重检验科人员的基本管理,主要内容包括:工作进度、工作是否认真严谨、着装是否符合要求、是否按时到达科室、值班情况等。同时,还要对科室的仪器进行定期检修和维护,以及科室环境等方面的管理,使检验科工作能够顺利开展。对当班员工的工作进行管理,并将工作记录下来,以便于后续工作的管理,并定期检查病人。

观察组采用基于回溯体系的质量改进管理模式:①建立基于回溯体系的质量改进管理小组。小组成员由工作和管理经验丰富的管理人员组成,建立基于回溯体系的质量改进管理小组,管理科室的实际工作,达到管理、检查和监督等目的。小组成员在各项医学检验、标本保管等方面的工作中,要充分利用自身的专长,为了不断提高相关工作质量,需要定期检查抽查,强化监管,从而防止出现不良的医疗意外,从而使检验部门的管理效能得到进一步的改善,全方位地改善检验质量。再者,需要组员设定一定的管理目标,在管理初期,检验科人员需要对仪器进行校验和记录,并具备独立操作仪器的能力;对所用试剂的用量进行核对,并对所用仪器进行定期的维修,并做好相应的审核及记录。在管理中期,要实施责任制,明确责任主体,保证工作的高效完成;建立奖惩机制,对工作质量达标效果较好的人员,内部开展分享会议通报表扬并鼓励其分享质量管理经验,对寻找管理不善的根源,并对其进行内部通报批评,并对其进行相应的惩罚。在实施后期,应注重培养人员的学习能力,及时了解和掌握有关检验行业的最新动态,并不断提升自身的业务素质。②强化检验科人员的相关培训:管理人员应充分认

识到检验人员的工作品质对于医疗机构的可持续发展具有重要意义，并在目前的情况下，通过定期的培训，促进医师的专业知识和实际操作能力的提高。再者，为达到提高其积极性的目的，可以把有关工作的质量纳入至日常考核及绩效之中，从而让他们能够不断的积累工作经验，提高他们的工作能力，达到检验人员的规范化和专业化。同时，管理人员也要积极地与监督人员合作，按照每天的工作状况，定期进行检查和抽查，如果出现异常，及时召开相关会议，分析发生的原因，并制定相应的对策，从而提高检验科人员的工作水平。③制定完备的检查制度：在实践中，检验科人员的工作中会接触到很多的物品和仪器，而且他们的作用也各不相同，所以需要制定一套完整的检查规程，以便让化验员更好地了解有关仪器和仪器的作用，从而提高其工作质量。另外，需要做好有关设备的维护工作，并且要按照实际情况，建立健全的检查制度，设备维护规程。这样做，既能提高检验人员的工作水平，又能降低仪器对仪器的损伤，提高仪器的使用寿命。同时也要注意在管理工作中的一些细节方面的管理，在细节处做好设备的防护，从而保证有关的检查工作能够顺利地展开，提高检查工作的效率，提高检查结果的准确度。

1.3 观察指标

1.3.1 考核评分情况

比较两组检验科人员考核评分情况，采用调查问卷方法，内容包括理论知识、操作技能、服务质量、设备保养与维护、设备使用流程、设备管理能力 6 项，每项 0~100 分，分数越高，

考核评分情况越好。

1.3.2 检验质量

比较两组检验科人员检验质量，采用本院自制量表，包括质检效果、安全管理、病房管理及工作环境，每项评分 100 分，分数越高，检验质量越好。

1.3.3 满意度

比较两组患者的满意度，采用医院自制满意度问卷进行调查，总分为 10 分，非常满意： $\geq 9$  分，基本满意：6~8 分，不满意： $\leq 5$  分，满意度 = (满意 + 基本满意) / 总人数  $\times 100\%$ 。

1.4 统计学处理

采用双人录入法整理本研究所有数据，构建本研究数据库，采用 SPSS 23.0 软件对计量资料以“均数  $\pm$  标准差”表示，采用  $t$  检验；计数资料计算百分率，采用  $\chi^2$  检验。 $P < 0.05$  表示有统计学意义。

2 结果与分析

2.1 观察组和对照组检验科人员考核评分情况比较

所得数据同对照组相比较，观察组检验科人员理论知识、操作技能、服务质量、设备保养与维护、设备使用流程、设备管理能力评分均较高，从统计学角度分析，差异有意义 ( $P < 0.05$ ) 这说明基于回溯体系的质量改进模式在医院检验科中的应用显著提升了工作人员的专业能力和检验科的整体管理水平，进而促进了检验质量和患者服务的改善。见表 1。

表 1 观察组和对照组检验科人员考核评分情况比较( $\bar{x} \pm s$ , 分)

Table 1 Comparison of examination scores between the observation group and the control group ( $\bar{x} \pm s$ , points)

组别	例数	理论知识	操作技能	服务质量	设备保养与维护能力	设备使用流程	设备管理能力
对照组	24	75.42 $\pm$ 2.51	76.35 $\pm$ 3.25	78.52 $\pm$ 5.63	72.46 $\pm$ 3.28	70.38 $\pm$ 5.62	73.65 $\pm$ 4.28
观察组	24	92.52 $\pm$ 3.64	95.63 $\pm$ 3.27	96.34 $\pm$ 3.31	92.43 $\pm$ 4.57	97.23 $\pm$ 2.34	91.58 $\pm$ 3.61
$t$	—	18.95	20.287	13.37	17.392	21.607	15.688
$P$	—	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 观察组和对照组检验科人员检验质量比较

所得数据同对照组相比较，观察组检验科人员质检效果、安全管理、病房管理及工作环境评分均较高，从统计学角度分析，差异有意义 ( $P < 0.05$ )。这说明基于回溯体系的质量改进模式有效地提升了检验科的整体运行效率和安全性，改善了工作环境，确保了更高质量的检验结果和服务水平。见表 2。

表 2 观察组和对照组检验科人员检验质量比较 [  $n(\%)$  ]

Table 2 Comparison of inspection quality between observation group and control group [ $n(\%)$ ]

组别	例数	质检效果	安全管理	病房管理	工作环境
对照组	24	85.35 $\pm$ 2.25	87.51 $\pm$ 2.63	85.61 $\pm$ 2.33	84.26 $\pm$ 2.15
观察组	24	96.27 $\pm$ 2.45	95.67 $\pm$ 3.21	94.35 $\pm$ 2.45	94.56 $\pm$ 2.86
$t$	—	16.082	9.633	12.664	14.103
$P$	—	0.000	0.000	0.000	0.000

2.3 观察组和对照组患者满意度比较

所得数据同对照组相比较，观察组患者满意度较高，从统

计学角度分析，差异有意义 ( $P < 0.05$ )。这说明基于回溯体系的质量改进模式在医院检验科的应用不仅提升了检验科的工作效率和服务质量，还显著增强了患者的信任度和满意度，表明该模式能够有效响应患者的需求和期望，提高了医疗服务的整体水平。见表 3。

表 3 观察组和对照组患者满意度比较 [  $n(\%)$  ]

Table 3 Comparison of patient satisfaction between observation group and control group [ $n(\%)$ ]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度(%)
对照组	102	53(51.96)	31(30.39)	18(17.65)	84(82.35)
观察组	102	70(68.63)	28(27.45)	4(3.92)	98(96.08)
$\chi^2$	—	—	—	—	9.986
$P$	—	—	—	—	0.002

3 讨论与结论

检验科是医院中非常重要的一个部门，它的管理质量对每个

临床科室都有很大的影响<sup>[6]</sup>。因此,需要不断地增强每个检验人员的质量管理意识,将其制度化和规范化,以此来提升医院的经济与社会效益<sup>[7]</sup>。传统的管理模式更多对医疗行为最终效果进行关注,即根据常规的医学指标,定期检查、总结、通报检验科室医生,但对检验人员的培训与监管力度不够,未能对检验质量管理中存在的问题进行及时的检测和改善,给病人的生命安全带来了很大的风险<sup>[8]</sup>。基于回溯体系的质量改进模式能够有效地发现问题并进行追踪,以防止同类问题再度发生<sup>[9]</sup>。

本研究旨在探究基于回溯体系的质量改进模式在医院检验科中的实施效果,结果显示,所得数据同对照组相比较,观察组检验科人员理论知识、操作技能、服务质量、设备保养与维护、设备使用流程、设备管理能力评分均较高,从统计学角度分析,差异有意义( $P < 0.05$ ),分析其原因在于,基于回溯体系的质量改进模式是一种新的质量管理理念,它是为适应现代企业发展需要而提出的一种管理模式<sup>[10]</sup>。这是一种持续的、动态的管理方式,它比传统的管理方式更关注于质量的提升,帮助改进流程中的工作细节<sup>[11]</sup>。以病人为中心,在每日的工作质量评价中,无论是改进目标还是改进内容,都是以病人和家属为中心,提升检验人员的技术水平和理论知识,以最大限度地满足病人和家属的需求,并提升管理工作的质量,同时也注重设备维护和管理,这对改善检验工作和护理工作具有更加清晰的主观性和目的性,因此,检验科员工的考核评分状况得到了全面的改善<sup>[12]</sup>。所得数据同对照组相比较,观察组检验科人员质检效果、安全管理、病房管理及工作环境评分均较高,从统计学角度分析,差异有意义( $P < 0.05$ ),分析其原因在于,通过基于回溯体系的质量改进模式,在日常应用过程中能发现工作中存在的缺陷,将每天的工作内容和工作目标紧密地结合起来,确保每天的工作效率<sup>[13]</sup>。而在质量改善过程中,各个团队以分工协作和整体领导的方法来提升检验人员的工作品质,让检验人员们能够在每天的工作中将自己的积极性和工作潜能都发挥出来,从而进一步提升质量检验的效率<sup>[14]</sup>。如果有不良反应发生的可能,检验科人员应该对此有一定的认识,并分析各种不良事件,弄清楚其产生的原因,从而采取有效的防范措施,这种管理模式有利于改善管理工作<sup>[15]</sup>。所得数据同对照组相比较,观察组患者满意度较高,从统计学角度分析,差异有意义( $P < 0.05$ ),分析其原因在于,通过实施基于回溯体系的质量改进模式后,通过实施基于回溯系统的质量提升模式,使检验科的所有工作都得到了进一步的提升,同时也提升了检验科的日常工作质量,改善了检验科的工作氛围,这对提升检验科人员的工作热情起到了积极的作用,患者满意度也随之提高<sup>[16]</sup>。

基于回溯体系的质量改进模式在医院检验科的应用显著提升了检验科人员的专业能力、服务质量、设备管理和维护水平,同时加强了检验科的安全管理、工作环境和患者满意度,这些改进不仅体现了质量管理理念的转变,而且通过持续监测和改

进工作流程,有效地解决了传统管理模式下的不足之处,为提高医院的整体医疗质量和服务水平提供了有力支持。

## 参考文献

- [1] 于春秀. 检验科质量管理过程中持续质量改进方法的应用意义探讨[J]. 中国卫生产业, 2023, 20(12): 86-89.
- [2] 李静. 持续质量改进在检验科质量管理中的运用效果观察[J]. 中国卫生产业, 2022, 19(20): 85-88.
- [3] 王爱法, 赵敏, 武新清. 检验科质量管理中持续质量改进方案实施效果探究[J]. 中国卫生产业, 2022, 19(15): 1-4.
- [4] 朱女英. 持续质量改进在检验科设备管理中的运用效果[J]. 中国医疗器械信息, 2022, 28(14): 164-166.
- [5] 邢桂媛. 持续质量改进在检验科设备管理中的应用[J]. 医疗装备, 2020, 33(23): 58-59.
- [6] 刘大博, 苏姝, 王宇. 持续质量改进模式在检验科设备管理中的应用价值[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(5): 62-64.
- [7] 唐骞. 持续质量改进在检验科质量管理中的应用[J]. 家庭医药. 就医选药, 2020(04): 215.
- [8] 赵允玲. 检验科质量管理中持续质量改进的应用价值分析[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(06): 47-48.
- [9] 李书. 检验科质量管理中持续质量改进的应用价值分析[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(22): 25-26.
- [10] 邓世吉, 陈世相. 检验科质量管理中持续质量改进的应用价值[J]. 养生保健指南, 2019(22): 237.
- [11] 李晓靖, 张静, 张可. 分析应用持续质量改进在微生物检验中的效果以及对管理质量产生的影响[J]. 中国卫生产业, 2023, 20(17): 64-67.
- [12] 郭陶陶, 王芳, 时志民. 新形势下持续质量改进在检验科设备管理中的应用效果[J]. 预防医学研究, 2019(03): 53.
- [13] 张能华, 陈兴英, 沈惠, 等. 检验科持续质量改进活动在降低微生物实验室弹性成本中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(07): 141-143.
- [14] 刘文静, 秦绪珍, 孙丹丹, 等. 北京协和医院检验科报告不正确率分析及持续改进[J]. 国际检验医学杂志, 2021, 42(10): 1271-1273, 1280.
- [15] 王群, 杨伟, 林蕾, 等. PDCA质量改进循环理论在医学检验专业临床实习带教中的探索与实践[J]. 检验医学与临床, 2021, 18(24): 3638-3640.
- [16] 巴珠, 次旦央宗, 尼珍, 等. 持续质量改进在检验质量管理中的应用及其可行性分析[J]. 西藏科技, 2020(06): 55-58.

## 作者简介

刘卓群, 研究实习员, 药师, 研究方向: 卫生管理。