doi:10.11659/jjssx.09E022119

·临床报道·

# 核酸采样效率和满意度关键环节与措施

王玉梅,胡 萍,李 惠 (南部战区总医院干部病房三科,广东 广州 510010)

**Optimization of key steps and measures of nucleic acid sampling efficiency and satisfaction**

WANG Yu-mei, HU Ping, LI Hui (Third Department of Cadre Ward, General Hospital of Southern Theater Command, Guangzhou Guangdong 510010, China)

[关键词] 新型冠状病毒肺炎;持续护理质量改进;采样对象;核酸采样;满意度
[中图分类号] R563.1 [文献标识码] B [收稿日期] 2022-09-22

新型冠状病毒肺炎流行以来,核酸采样是疫情防控必须的检查。采样的流程直接影响出结果的时间,也会影响患者的门诊就医体验。为履行部队医院姓军为兵的宗旨[1],本研究对我院就诊患者核酸采样流程进行优化,以期提升门诊军队患者核酸采样效率和患者就诊满意度。

## 1 资料与方法

### 1.1 研究对象

将我院2021年9~11月采用未优化的核酸采样流程的患者作为对照组,将2022年4~6月采用优化后的核酸采样流程患者作为观察组,每组200例。对照组男158例,女42例,年龄18~40岁;观察组男146例,女54例,年龄18~40岁。2组患者的性别及年龄比较,差异无统计学意义($P>0.05$)。

### 1.2 核酸采样流程改进

1.2.1 成立持续护理质量改进小组 以门诊部副主任为顾问、护士长为组长、门诊部10名护士为组员组成持续护理质量改进小组,并负责对军人诊区护士进行培训、核酸采样患者进行全流程跟踪引导、反馈信息化问题、流程改进及满意度考核等工作。

1.2.2 寻找关键问题 分析核酸采样效率及就诊满意度低的原因:①来院就诊有时限,核酸采样和就诊时间过长[2];②信息软件系统落后,人工操作项目多;③患者存在就诊高峰;④硬件设施不够完善,对于优化军队患者就诊流程存在硬件限制;⑤患者数

[通信作者] 李 惠,E-mail:383919978@qq.com

[9] Sauerland S, Jaschinski T, Neugebauer EA. Laparoscopic versus open surgery for suspected appendicitis[J]. Cochrane Database Syst Rev, 2010(10):CD001546. doi: 10.1002/14651858.CD001546.pub3.
[10] Ates M, Dirican A, Ince V, et al. Comparison of intracorporeal knot-tying suture (polyglactin) and titanium endoclips in laparoscopic appendiceal stump closure: a prospective randomized study [J]. Surg Laparosc Endosc Percutan Tech, 2012,22(3):226-231. doi:10.1097/SLE.0b013e31824f25cd.
[11] Monrabal Lezama M, Casas MA, Angeramo CA, et al. Conversion from laparoscopic to open appendectomy: trends, risk factors and outcomes. A 15-year single-center analysis of 2193 adult patients[J]. World J Surg, 2022,46(11):2642-2647. doi:10.1007/s00268-022-06670-2.
[12] 田晓寒,晁宏伟,胡筱壮. 阑尾系膜Hem-o-lok结扎夹处理辅助腹腔镜阑尾切除术治疗阑尾炎患者的疗效评价[J]. 中国医学工程,2022,30(2):135-137. doi:10.19338/j.issn.1672-2019.2022.02.035.
[13] Partecke LI, Kessler W, von Bernstorff W, et al. Laparoscopic appendectomy using a single polymeric clip to close theappendiceal stump[J]. Langenbecks Arch Surg,2010,395(8):1077-1082. doi:10.1007/s00423-010-0671-9.
[14] Al-Temimi MH, Berglin MA, Kim EG, et al. Endostapler versus Hem-O-Lok clip to secure the appendiceal stump and mesoappendix during laparoscopic appendectomy[J]. Am J Surg, 2017,214(6):1143-1148. doi:10.1016/j.amjsurg.2017.08.031.
[15] Förster S, Bernhardt J, Ludwig K. Appendectomy: open versus laparoscopic versus single port: evidence for choice of surgical procedure[J]. Chirurg, 2019,90(3):186-193. doi:10.1007/s00104-018-0758-3.
[16] Gomes CA, Nunes TA, Soares C Jr, et al. The appendiceal stump closure during laparoscopy: historical, surgical, and future perspectives[J]. Surg Laparosc Endosc Percutan Tech, 2012,22(1):1-4. doi:10.1097/SLE.0b013e31823fbf15.
[17] 杨有名,赵建民,刘 冰. 单孔腹腔镜阑尾切除术中应用荷包缝合包埋阑尾残端的临床疗效[J]. 当代医学,2022(15):147-149.
[18] 张 明,曾久平,余小强. 阑尾残端不同处理方式对单孔腹腔镜阑尾切除术效果、安全性的影响[J]. 中国当代医药,2021,28(21):80-83. doi:10.3969/j.issn.1674-4721.2021.21.022.
[19] 赵吉存,公红磊,赵庆凯,等. Hemolok应用于儿童腹腔镜阑尾切除术的效果分析[J]. 大医生,2022(12):58-61.

(编辑:杨 颖)

量多,诊区医务人员存在职业倦怠感。

1.2.3 提出解决措施与方案 为了提高核酸采样效率及就诊满意度,我们提出了以下改进措施:①从“入院-挂号-就诊-核酸采集”各环节实现军地分流,军人直诊,优化标识,严格扫码流程。②更新信息软件系统,实施精准服务:为方便军队患者采样,在门诊大楼前设立军队人员专用通道,缩短就医时间。在军人诊区及其他楼层设置军人军属诊室、专用自助挂号机、专用挂号台、住院处等。在自助机上开通一键持卡或扫码开核酸单功能,简化了操作步骤,大大缩短了核酸采样时间。③优化采样流程通道和流程:采取军地患者分通道、分时段、分批送检,缩短采样及等待时间。④完善服务制度。制定规章制度,明确岗位职责,提高工作效率。⑤加强护士采样及礼仪培训[3]。

1.3 核酸采样效率和满意度评估

记录2组患者采样全流程时间,以评估采样效率。采用现场观察及Del-phi专家咨询法,自行设计调查表,内容包括军人军属采样流程、采样环境、护士服务态度、护士核酸采样技术水平、医院信息化设备、帮助尊重患者及采样标识7个条目。每个条目采用明尼苏达满意度问卷计分方法,分值为1~5分,5分为极满意,4分为很满意,3分为满意,2分为有点满意,1分为不满意[4]。就诊结束即刻由小组成员进行评定,调查采取不记名、专人负责的方式。

1.4 统计学处理

采用SPSS 11.5软件进行数据统计学处理,定量资料以均数±标准差($\bar{x}\pm s$)表示,组间比较采用独立样本$t$检验,以$P<0.05$为差异有统计学意义。

## 2 结果

观察组门诊核酸采样全流程时间为(12.08±2.43)min,短于对照组的(24.80±2.61)min,差异有统计学意义($t=50.358$,$P<0.001$)。观察组患者满意度各项评分均高于对照组,差异均有统计学意义($P<0.05$),见表1。

**表1 2组患者满意度比较($\bar{x}\pm s$,$n=200$,分)**

| 满意度条目 | 对照组 | 观察组 | $t$ | $P$ |
|---|---|---|---|---|
| 医院信息化设备 | 4.10±0.41 | 4.75±0.45 | -15.126 | <0.001 |
| 采样流程 | 4.12±0.43 | 4.70±0.50 | -12.135 | <0.001 |
| 采样环境 | 4.16±0.36 | 4.75±0.43 | -14.873 | <0.001 |
| 护士服务态度 | 4.34±0.47 | 4.76±0.43 | -9.289 | <0.001 |
| 采样标识 | 4.45±0.50 | 4.83±0.38 | -8.569 | <0.001 |
| 护士核酸采样技术水平 | 4.48±0.50 | 4.78±0.42 | -6.521 | <0.001 |
| 帮助尊重患者 | 4.48±0.50 | 4.88±0.33 | -9.468 | <0.001 |

## 3 讨论

军队患者核酸检测是为控制新型冠状病毒肺炎疫情,配合地方做好疫情防控工作。患者满意度是患者对医院所提供服务的认可程度。提高军人军属服务满意度是部队医院加强为兵服务建设的重要任务,也是医院姓军为兵的客观要求,更是部队医院生存和发展的政治诉求[5]。

本研究结果显示,观察组采样全流程时间较对照组短,患者满意度各项评分均高于对照组。在开展持续护理质量改进前,患者对医院信息化平台、采样流程、采样环境等三项的满意度评分处于较低水平。通过了解军队患者需求与信息工程师对接,开发最快捷的信息化软件,改进采样流程及环境,开辟专用采样通道及采样窗口,不仅缩短了采样的时间,提高了工作效率,还提升了患者的荣誉感。优化核酸采样流程不仅提升了军队患者的满意度,同时也提升了地方患者的就医体验,实现了军地分开、减少了军地就诊矛盾,全院的门诊服务质量都得到了提高。这对部队医院的门诊核酸采样、就诊流程改进、军地分流、信息平台建设等工作具有一定的启示。

本研究通过对军队患者的分流、就诊流程、引导服务方式和专用信息系统等关键问题进行改进后,大大缩短了就诊-核酸采样时间,全面提高了军队患者就诊满意度。下一步,我们将对工作中存在的问题不断进行持续质量改进,为医院就诊军队患者提供更高水平的医疗保障服务。

## [参考文献]

[1] 王松涛,王剑锋,徐大伟,等. 军队队属医院练兵备战存在的问题和思考[J]. 武警医学,2019,30(6):543-545. doi:10.3969/j.issn.1004-3594.2019.06.025.

[2] 韩 炜,郭艳丹,乔玲玲,等. 军人门诊服务质量提升及效果评价[J]. 解放军医院管理杂志,2019,26(4):328-331. doi:10.16770/J.cnki.1008-9985.2019.04.008.

[3] 杨秀兰,刘 江. 持续护理质量改进对门诊预检分诊确率及满意度的影响[J]. 河北医学,2015,21(7):1201-1204. doi:10.3969/j.issn.1006-6233.2015.07.053.

[4] 杜 健,张宜爽,刘 娟,等. 空军某部医疗科研人员明尼苏达人格测验结果及分析[J]. 空军医学杂志,2022,38(1):13-17. doi:10.3969/j.issn.2095-3402.2022.01.004.

[5] 李宏树,延慧君,陈伏生. 武警某队属医院军人就诊满意度调查研究[J]. 武警后勤学院学报(医学版),2020,29(4):67-69.

(编辑:杨 颖)