

WORK SUMMARY AND PLAN

2023



2023年体检科采血室的业务总结

汇报人：XXX

2024-01-04

目录 CONTENTS

- 业务概况
- 采血技术及操作流程
- 服务质量与客户反馈
- 员工培训与团队建设
- 业务优化与创新发
- 总结与展望





01

业务概况



工作内容概述



血液采集

按照医疗规定，为体检者进行静脉血液采集。



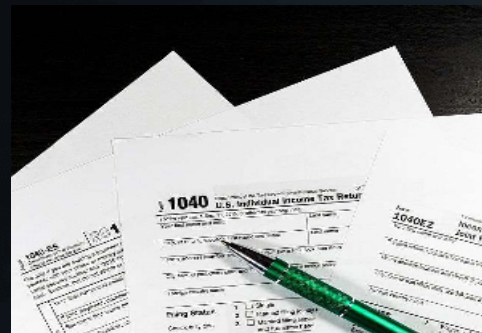
样本处理

对采集的血液样本进行分类、标识和初步处理。



仪器操作

使用相关仪器进行血液检测，确保检测结果的准确性。



报告发放

根据检测结果，编制并发放体检报告。

业务量统计

01

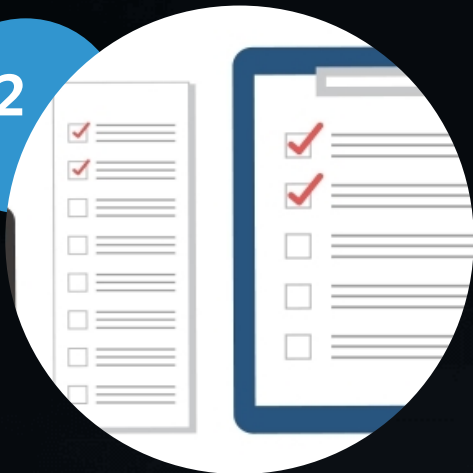


全年采血量



2023年共采集血液样本
15万余份。

02



采血人次



全年接待采血人次达20余
万。

03



高峰期应对



在高峰期，采血室采取分
时段预约、增派人手等措
施，确保采血工作有序进
行。



业务质量评估



质量标准制定

制定并完善采血室工作质量标准。



质量检查

定期对采血室工作进行质量检查，确保符合标准。



客户满意度调查

开展客户满意度调查，收集意见和建议，持续改进服务质量。

02

采血技术及操作流程



采血技术介绍

静脉采血

从肘部静脉或手背静脉采集血液样本，是最常用的采血方式。



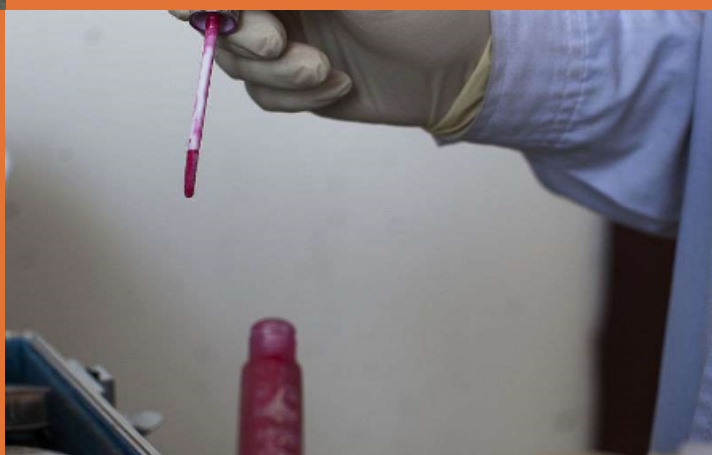
动脉采血

从动脉采集血液样本，通常用于血气分析等特殊检测。

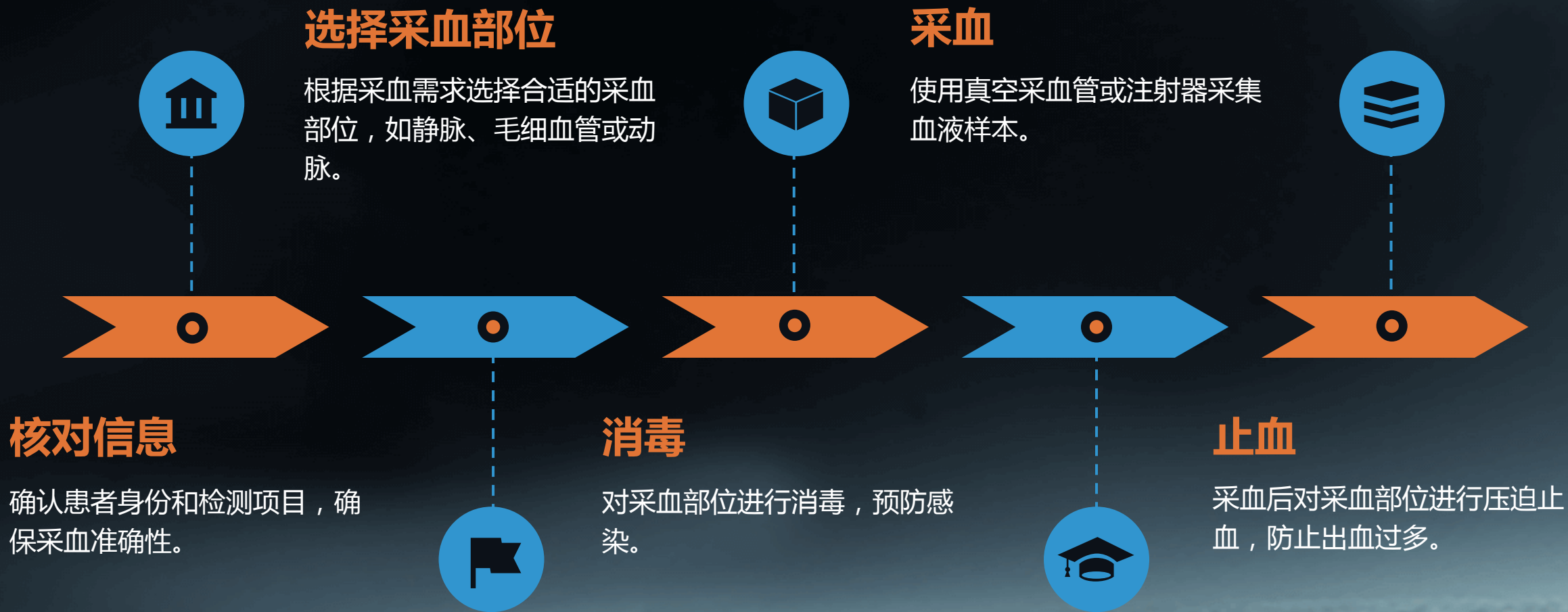


毛细血管采血

从手指或耳垂采集少量血液样本，适用于婴幼儿和需要少量血液的检测项目。



采血操作流程



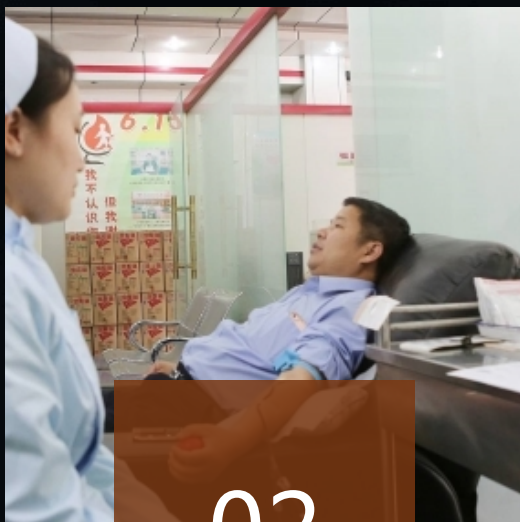
采血过程中的注意事项



01

无菌操作

确保采血过程中使用的所有物品均已消毒，避免感染。



02

准确核对

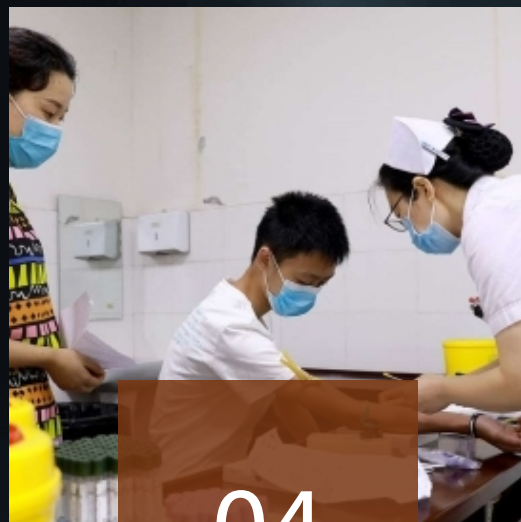
确保患者身份和检测项目核对无误，防止采血错误。



03

避免溶血

采血过程中应避免过度挤压、注入气泡等导致溶血的情况。



04

及时送检

采集后的血液样本应及时送至检验科进行检测，以确保检测结果的准确性。

03

服务质量与客户反馈

客户满意度调查

调查方法

通过问卷调查、电话访问和在线评价等方式收集客户对采血室服务质量的意见和建议。



调查结果

总体满意度达到90%，客户对采血室的环境、设备、护士技术和服务态度等方面给予了高度评价。



改进措施

针对客户反馈，加强护士培训，提高服务水平，优化采血室环境，提供更加舒适的体验。

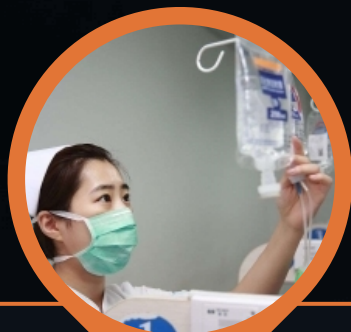


客户反馈分析



反馈内容

客户对采血室护士的沟通技巧、采血过程中的疼痛控制、等待时间等方面提出了意见和建议。



分析结果

部分护士在沟通技巧和服务态度方面存在不足，需要加强培训和指导；等待时间过长也是客户反映较多的问题，需要优化流程。



改进措施

开展专项培训，提高护士的沟通技巧和服务意识；优化采血流程，减少客户等待时间。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/486154045151010130>