

优质护理服务在门诊采血室应用的效果分析

奚 琴, 罗利英

中山大学附属第三医院 广东广州

【摘要】目的 探寻在门诊采血室实行优质护理服务的效果。**方法** 选择我院 2022 年 6 月~2023 年 7 月期间门诊采血室采血的 100 例患者, 将入选的患者随机分成两组开展护理研究, 组别类型包括对照组和观察组, 每组各有患者 50 例。分别实行常规护理和优质护理服务, 将两组取得的护理效果进行对比分析。**结果** 两组最终结果比较显示, 观察组采血、护患纠纷、SAS、SDS 评分、不良事件发生率、依从性、护理满意度均明显优于对照组, 组间数据差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊采血室实行优质护理服务, 可使采血成功率和标本合格率及依从性增加, 缓解不良情绪, 减少护患纠纷和不良事件发生, 提高满意度。

【关键词】 应用效果; 采血室; 门诊; 优质护理服务

【收稿日期】 2024 年 4 月 18 日 **【出刊日期】** 2024 年 5 月 20 日 **【DOI】** 10.12208/j.jmmn.20240209

Effect analysis of high-quality nursing service in outpatient blood collection room

Qin Xi, Liying Luo

The Third Affiliated Hospital of Sun Yat-sen University, Guangzhou, Guangdong

【Abstract】Objective To explore the effect of implementing high-quality nursing service in the outpatient blood collection room. **Methods** 100 patients from the outpatient blood collection room from June 2022 to July 2023 were selected and randomly divided into two groups for nursing study, including control group and observation group, with 50 patients in each group. Routine nursing services and high-quality nursing services were implemented respectively, and the nursing effects obtained by the two groups were compared and analyzed. **Results** The comparison of the final results between the two groups showed that the observation group, care-patient disputes, SAS, SDS score, adverse event incidence, compliance, and nursing satisfaction were significantly better than that of the control group, and the difference in the component data was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** The implementation of high-quality nursing service in the outpatient blood collection room can increase the success rate of blood collection, specimen qualified rate and compliance, relieve bad emotions, reduce the occurrence of nurse-patient disputes and adverse events, and improve the satisfaction.

【Keywords】 Application effect; Blood collection room; Outpatient service; High-quality nursing service

门诊采血室承担着门诊各科患者血标本的采集任务, 具有工作量较大、患者流量大、工作强度大等特点^[1]。在多重因素影响下, 容易导致护理服务质量无法达到预期效果, 将采血标本质量降低^[2]。同时门诊采血患者文化程度不同, 病症种类较为复杂, 对采血的相关内容了解较少, 容易导致不良事件发生^[3]。大部分患者早晨空腹抽血过程中, 由于人数较多, 等候时间较长, 也极易引发其发生负面情绪^[4]。常规护理服务会受到护理人员的行为、服务态度、语言等方面的影响, 增加护患纠纷发生概率, 使采血室工作无法正常进行。优质护理服务主要是围绕患者实行的护理服务, 提升护理人员

服务水平, 为患者提供更加便捷、安全、优质的服务, 使采血状况改善, 提升满意度。本文主要对优质护理服务在门诊采血室的实行效果探究, 如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取我院门诊采血室采血的 100 例患者 (2022 年 6 月~2023 年 7 月), 随机分成对照组 50 例, 观察组 50 例, 其中对照组男 28 例, 女 22 例, 平均 (35.06±4.82) 岁, 观察组男 29 例, 女 21 例, 平均 (35.93±4.01) 岁, 两组资料对比 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组: 常规护理, 在抽血前, 护理人员应依据门诊采血室相关操作严格执行, 完成抽血后应将有关注意事项和预防措施等告知患者。

观察组: 优质护理服务, (1) 组建优质护理服务小组, 定期对采血护理、穿刺、优质护理等内容实行培训和考核, 提升护理人员专业技能, 对采血经验不断的总结和完善, 结合实践和经验, 能够快速准确的对患者状况了解, 将一次性穿刺成功率提高, 使患者采血过程中的疼痛有效缓解, 高效的完成样本采集。同时保持良好的微笑和服务意识。(2) 各部门之间应该紧密配合、相互协作, 针对特殊状况的患者进行有针对性的处理, 并根据实际情况对护理人力资源进行弹性调整, 以确保采血门诊在高峰时段能够正常运转。在高峰时段, 应当合理增加人力和窗口数量, 有效缩短患者的排队时间。同时, 对于排队时间较长的患者, 要安排专门的工作人员进行安抚, 以维持队伍秩序的稳定。(3) 要定期对采血室进行全面消毒, 确保地面始终保持干净整洁。对采血物品的使用期限和可能存在的安全隐患等方面进行细致的检查。采取张贴宣传海报和播放视频等多种形式, 向患者详细展示抽血前后的注意事项。引导完成采血的患者到专门的等候区休息, 并在休息区

域准备好靠背或抱枕等舒适的设施。密切观察患者采血后的不适症状, 只有在患者休息一段时间且确认无异常情况, 方可让其离开。(4) 在采血前应对患者采血信息等认真核对, 同时对患者采血部位静脉仔细检查, 如太细或走向不清晰时, 可在预采血位置进行热敷。在采血操作台应将采血前禁食禁水、采血后持续按压 5~10 min 等警示标示好, 避免风险事件发生。(5) 将采血流程不断优化, 保证标本采集的合格率, 应将采血操作内容在醒目位置演示, 设立恰当的分组, 对孕妇等特殊窗口进行设立。实施微信预约排队体系, 将拥挤状况有效缓解, 同时对标本及时标记, 实行合理的归类。

1.3 观察指标

两组采血和护患纠纷状况; 采用 SAS、SDS 评分对两组焦虑、抑郁评价; 两组采血不良事件发生率; 两组采血依从性; 两组护理满意度。

1.4 统计学处理

采用 SPSS22.0 处理数据, $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组采血、护患纠纷情况

两组对比 ($P < 0.05$), 如表 1 所示。

表 1 两组采血、护患纠纷情况 (n, %)

组别	例数	采血成功率	血标本合格率	护患纠纷发生率
对照组	50	37 (74.00)	38 (76.00)	5 (10.00)
观察组	50	48 (96.00)	49 (98.00)	1 (2.00)
<i>t</i>		16.532	14.652	17.426
<i>P</i>		<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组 SAS、SDS 评分

干预前, 对照组 SAS、SDS 评分分别为 (61.32±2.27)、(62.48±2.75) 分, 观察组 SAS、SDS 评分分别为 (61.84±2.76)、(62.37±2.43) 分; 两组对比 ($P > 0.05$); 干预后, 对照组 SAS、SDS 评分分别为 (49.86±1.87)、(48.52±1.27) 分, 观察组 SAS、SDS 评分分别为 (38.52±1.21)、(37.62±1.04) 分; 两组对比 ($P < 0.05$)。

2.3 两组采血不良事件发生率

对照组, 1 例 (20.00%) 局部皮肤过敏反应、2 例 (4.00%) 采血失败、3 例 (6.00%) 皮下血肿或出血, 总发生率 12.00% (6 例); 观察组, 0 例局部皮肤过敏反应、0 例采血失败、1 例 (20.00%) 皮下血肿或出血, 总发生率 20.00% (1 例), 两组对比 ($\chi^2=6.821$, $P <$

0.05)

2.4 两组采血依从性

对照组, 完全依从 24 例 (48.00%)、部分依从 18 例 (36.00%)、不依从 8 例 (16.00%), 总依从率为 84.00% (42 例); 观察组, 完全依从 29 例 (58.00%)、部分依从 20 例 (40.00%)、不依从 1 例 (2.00%), 总依从率为 96.00% (48 例), 两组对比 ($\chi^2=8.521$, $P < 0.05$)。

2.5 两组护理满意度

对照组: 20 例 (40.00%) 非常满意、10 例 (20.00%) 较满意、9 例 (18.00%) 满意、11 例 (22.00%) 不满意; 观察组: 22 例 (44.00%) 非常满意、14 例 (28.00%) 较满意、12 例 (24.00%) 满意、2 例 (4.00%) 不满意, 对照组和观察组总满意度分别为 78.00% (39 例) 和

96.00% (48 例), 两组对比 ($\chi^2=6.824, P<0.05$)。

3 讨论

门诊采血室作为医院的重要服务窗口, 承担着采集患者血液样本的重要任务。然而, 由于采血室患者的病种类型多样、人流量大、文化程度差异明显、护患之间缺乏充分了解、患者身体体质和心理状况存在较大差异以及对采血相关内容认知有限等因素, 采血工作常常无法正常进行, 这可能导致患者出现焦虑、不安等不良心理反应。此外, 不规范的采血操作以及护理人员对防护意识的欠缺, 也可能致使采血无法顺利进行, 进而引发不良事件的发生。因此, 有必要实施有效的、优质的护理服务, 以全面提高采血的成功率和标本的合格率, 并最大程度地减少不良事件的发生^[7]。

优质护理服务是全新的一种护理干预方法, 其主要是以患者为主, 对患者护理需求进行满足, 得到患者支持和理解^[8]。护理人员应对自身专业知识和实践技能不断提高, 在护理过程中严格遵循相关标准和规范^[9]。多与患者沟通, 改善护患关系, 使患者积极性有效提升, 从而更好的配合护理工作, 提高门诊工作效率^[10]。本文结果, 观察组采血、护患纠纷情况、SAS、SDS 评分、不良事件发生率、采血依从性、护理满意度显著优于对照组 ($P<0.05$), 说明优质护理服务可将门诊中采血依从性提升, 提高采血成功率和血液标本合格率提升, 缓解不良情绪。降低护患纠纷产生, 使不良事件发生率减少, 使患者对护理人员满意度提高。优质护理服务的实行, 有效的改善了门诊采血室工作效率, 为患者提供更优质的医疗保障。在护理过程中对患者实行优质的、人性化护理, 采用良好护理服务态度, 对患者实行充分的关爱和尊重, 并提供相对应的措施。护理人员通过对自身专业技能的不断提升, 对采血技能不断加强, 保持门诊采血室舒适环境, 使患者能够在更加舒适的状况下实行采血, 降低护患纠纷发生。同时设立微信排队预约系统, 将人群拥挤状况缓解, 使采血更加井然有序, 将门诊工作效率有效提高。

综上, 在门诊采血室实施优质护理服务, 能够提高采血依从性、采血成功率和标本合格率, 改善不良心理, 使护患纠纷发生概率降低, 减少不良事件发生, 提升护理满意度。

参考文献

[1] 林碧辉, 黄菊英, 李娟兰. 优质护理服务模式在门诊诊

质量管理中的应用效果评价[J]. 黑龙江医学, 2023, 47(18): 2276-2278.

- [2] 杨娟. 优质护理服务应用于儿科门诊输液室对提高患儿家属满意度的效果研究[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版) 医药卫生, 2022(11): 0124-0126.
- [3] 陈敏, 邓惠霖, 申少元. 优质护理服务对门诊患者的护理满意度及心理状态的影响探析[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版) 医药卫生, 2022(4): 0150-0152.
- [4] 霍艳丽, 刘剑英. 日间优质护理服务对门诊人流手术患者心理状况的影响[J]. 中文科技期刊数据库(引文版) 医药卫生, 2023(7): 0114-0117.
- [5] 李娟. 医院门诊优质护理服务(便民服务)对护理工作模式的影响研究[J]. 中文科技期刊数据库(引文版) 医药卫生, 2023(8): 0019-0022.
- [6] 周锦. 优质护理服务在门诊输液护理中的应用及对生活质量的影响[J]. 中文科技期刊数据库(引文版) 医药卫生, 2022(12): 0147-0150.
- [7] van Noort HHJ, Heinen M, van Asseldonk M, et al. On the behalf of the Basic Care Revisited (BCR) Research group. Using intervention mapping to develop an outpatient nursing nutritional intervention to improve nutritional status in undernourished patients planned for surgery[J]. BMC Health Serv Res, 2020, 20(1): 152.
- [8] 董丽, 丁琳芳, 赵敏. 血液透析室应用优质护理服务的方法及临床价值分析[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版) 医药卫生, 2023(3): 0151-0154.
- [9] 王晓霞. 细节护理应用于门诊体检采血室护理工作的临床价值及可行性探讨[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版) 医药卫生, 2023(10): 0105-0107.
- [10] 陈月, 张川, 惠宝华, 张丹丹. 优质护理在门诊采血室护理工作中的应用体会[J]. 中文科技期刊数据库(引文版) 医药卫生, 2022(9): 0143-0145.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS