

人性化护理模式在门诊抽血室的应用与效果分析

冬 雪

南华大学附属南华医院 湖南衡阳 421002

[摘要]目的 探讨人性化护理模式在门诊抽血室的应用与效果分析。**方法** 选取 2017 年 1 月-2018 年 1 月来我院门诊抽血室抽血的 1024 例患者为研究对象,根据诊疗时间排序,2017 年 1 月-2017 年 7 月收治的 493 例患者为对照组,2017 年 8 月-2018 年 1 月收治的 531 例患者为实验组。门诊抽血室护理人员对对照组患者实施常规护理模式;而实验组患者则接受经人性化护理模式相关知识培训的门诊护理人员提供的人性化护理模式。对比两组患者的采血失败率、血标本合格率及患者对护理服务的满意率。**结果** 两组患者的采血失败率、血标本合格率及患者对护理服务的满意率对比,对照组的采血失败率为 5.27%,明显高于实验组 1.69%;实验组的血标本不合格率为 0.37%、患者对护理服务的满意率为 96.79% 均高于对照组 2.23%、86.40%,且差异有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 对患者实施人性化护理模式,可提高患者对采血的依从性及配合度,从而减少采血失败的情况,对采集合格的血标本及对护理服务的满意度均有积极作用,提高护理人员工作效率的同时还能有效减少护患纠纷^[1],值得临床推广。

[关键词] 人性化护理模式; 门诊; 抽血室; 应用; 效果

[中图分类号] R473

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-9561 (2018) 07-190-02

门诊是医院面向社会的窗口,门诊护理质量的优劣,直接影响到医院的口碑。另一方面,门诊是医院人流聚集场所,过于繁琐的就诊流程及由于患者过多导致等候时间较长,大部分患者会有烦躁、焦虑、就诊体验差的感觉。而门诊抽血室几乎承担了本院患者的采血工作,患者停留的时间短且护理人员接待密集,需不停歇地为患者进行采血工作,护理人员的精神极易产生倦怠或松懈,这时,护理人员如仅机械地为患者进行采血工作,而不顾患者的感受,极易引起患者的不满甚至导致多次采血失败,从而引发护患纠纷。因此,采血室护理人员的工作效率及工作质量直接影响患者对医院及护理人员的直接感受。本次研究旨在通过人性化护理模式,以患者为中心,在满足患者,理解患者,尊重患者的基础上,从细节入手,满足患者的需求^[2],为患者高质量的护理服务,对提高患者及家属对采血的依从性及配合度,从而减少采血失败的情况,对采集合格的血标本及对护理服务的满意度均有积极作用,现报道如下。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

选取 2017 年 1 月-2018 年 1 月来我院门诊抽血室抽血的 1024 例患者为研究对象,根据诊疗时间排序,2017 年 1 月-2017 年 7 月收治的 493 例患者为对照组,年龄 2-78 岁,平均年龄(44.23±5.21)岁,男 289 例,女 204 例;2017 年 8 月-2018 年 1 月收治的 531 例患者为实验组,年龄 1.5-76 岁,平均年龄(45.52±4.16)岁,男 285 例,女 246 例。两组一般资料比较差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 护理人员为对照组患者以常规工作流程进行抽血,患者按号顺序等候,患者停留时间短,护理人员接待密集,采血过程至采血完成都难以顾及患者的情绪及与特殊患者的沟通与观察。

1.2.2 护理人员为实验组患者已人性化护理模式进行抽血工作,具体措施为(1)加强人性化护理意识,树立人性化护理模式的理念,不定时组织全科护理人员进行相关知识培训及思想教育,要求对待每个患者以责任心、专业、耐心、细心、关心,以患者为中心,为患者的需求为首任。(2)建立完善的人力资源制度,根据就诊时段进行合理排班,保证护理人员合理休息的同时又充足的人力胜任门诊抽血室的工作。

(3)提高护理人员的专业技能,争取静脉穿刺一次成功,以减轻患者的痛苦,抽血过程中严格执行无菌操作,并进行“三查七对”,认真核对患者姓名,化验项目、并询问患者是否空腹等,保证患者安全及信息无误。(4)门诊抽人流量大,抽血室等候患者多,在抽血室门口设立舒适的座位以便患者候诊,墙上设置科普宣传栏,注明抽血注意事项及血源性传播疾病等相关知识及刊物,而抽血室保持良好的通风及光线,保持适宜的温度,并设立饮水机,免费供应饮水机一次性纸杯,为患者提供舒适,方便的就医环境。(5)增强护患沟通,在抽血前给予患者必要的心理支持^[3]。耐心解答患者的疑问,如患者因检查项目多需采血稍多而担心发生贫血时,护理人员因对其进行必要的抽血知识普及,施以安慰及鼓励,如遇到担心抽血穿刺疼痛的患者,护理人员应给予充分的耐心,消除患者紧张、恐惧的心理。(6)注重细节服务,帮助特殊患者脱衣袖,当有小孩时,帮助家属分散小孩的注意力,并协助家属脱衣袖找血管,在穿侧及抽血过程中,观察患者的神色,抽血完毕后耐心指导患者按压的方法与力度,并主动协助患者整理衣物,温馨提示患者领取检验报告的时间及地点。

1.3 评价方法

记录两组患者的采血失败率、血标本合格率及自制调查问卷对患者或家属进行护理服务满意度评分,评分 80 分及 80 分以上为满意^[4]。

1.4 统计学方法

本次研究所有数据均采用 SPSS21.0 进行统计处理,抽血失败率、血标本不合格率、患者人员满意度等计数资料均以 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

表 1: 两组患者采血情况(采血失败率、血标本合格率)及患者对护理服务的满意率比较(n, %)

组别	n	采血失败率	血标本合格率	患者满意率
对照组	493	26 (5.27)	11 (2.23)	426 (86.40)
实验组	531	9 (1.69)	2 (0.37)	514 (96.79)
χ^2		10.231	6.831	15.846
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05

两组患者的采血失败率、血标本合格率及患者对护理服务的满意率对比,对照组的采血失败率为 5.27%,明显高于实

(下转第 192 页)

危险、跌倒风险等的患者是常见现象,大部分患者都需要护理人员随时看管护理,护理工作难度大,较容易出现差错。(2)患者的不配合态度以及行为。一是患者的治疗与护理的依从度,有的患者在接受护理时,不能听从护理人员的相关指导,在饮食、活动或者体位的选择上都喜欢依照自身喜好进行;二是患者及其家属的性格与素质的影响,不排除会遇到一些相对挑剔的患者与家属,会对护理人员的护理过度挑剔,从而引发医疗纠纷。

从护理人员方面考虑,有以下影响因素:(1)护理人员的护理经验与技术水平还有待提高^[7]。一方面由于人们的医疗保健意识提升,就医的人数增加,护理人员配备紧张,未能实现对护理人员的高质量培训就参与到实际工作中,另一方面,是随着科技进步,医院不断引进新的设备器材或者新药,护理人员的学习难度较大。(2)护理人员个人工作中难免出现过失。一是护理行为具有一定的盲目性,没有对护理中存在的风险因素加以分析和规避,二是护理行为的随意性,不能严格按照操作规范实施护理。这都使得护理风险有所增加。

从医院护理管理系统与组织工作方面看,不同程度存在对护理人员培训不全面,人员配备不足或者不合理,护理流程管理不够科学,对护理人员的监管不够严格等状况,这会一定程度导致护理工作与行为的混乱。另外,医患之间的有效沟通还存在缺失,护理人员与患者之间的交流沟通较少,一方面护理人员受沟通技术与水平的限制,对护理及其风险等的解释不到位不全面,另一方面,患者及其家属对治疗的期望值过高,但同时又不愿意或者不能够较好的理解和接纳护理人员的解释,因而,当护理效果未达到患者预期或者护理过程中出现细小差错时,家属的情绪容易失控,进而导致纠纷。

护理风险管理对护理风险评估入手^[7],对以往呼吸科护理中出现过的护理风险事件以及诱发原因进行总结分析,结合当前患者的与护理人员的具体情况,分析在即将实施的护理中存在何种不确定因素以及可能导致的意外事故等,将护理中可能出现的风险性事件进行分级并采取一定手段对护理人员进行警示与提醒。在评估总结后,护理人员根据具体情况采取相应的应对措施进行预防,制定适宜的护理计划,且

在实施护理的过程中,仍然会继续对潜在风险进行预估,不断地调整护理行为,使得护理工作更加趋于完善。护理结束后,还要对护理风险管理工作进行评估,因而要对护理人员的护理行为和细节做出详细的记录并进行系统分析,主要分析护理中出现的问题以及相对应的护理措施是否合理有效,对问题进行研讨探究,对相应的护理措施进行改进和完善。评估效果要依据患者的反馈来界定,即通过对患者发放调查表对护理人员的工作作出评分。

本研究中的观察组采取护理风险管理,患者满意度达 97.18%,护理投诉率与护理缺陷比仅为 2.82% 和 5.63%,而采取常规护理的对照组,患者满意度为 80.28%,护理投诉率与护理缺陷比分别为 7.04% 和 16.90%,三个指标的对比,观察组均优于对照组,对比差异都较大($P < 0.05$),具有统计学意义。

可见,在呼吸科护理中应用护理风险管理,可以提高患者满意度,降低护理投诉率与护理缺陷比,整体提高护理质量^[8],具有较高的临床应用价值。

【参考文献】

- [1] 李学琴,赵晨芳.护理风险管理在呼吸科护理管理中的应用分析[J].包头医学院学报,2015,15(3):99-100
- [2] 王艳艳.护理风险管理在呼吸科护理管理中的应用分析[J].医药卫生:文摘版,2016,16(2):00212-00212
- [3] 黄丽.护理风险管理在呼吸科护理管理中的应用分析[J].世界最新医学信息文摘:连续型电子期刊,2015,15(59):211-212
- [4] 何丽霞.护理风险管理在心血管呼吸内科护理中的应用及效果分析[J].中国伤残医学,2014(10):260-261
- [5] 马艳辉.护理风险管理在呼吸科护理管理中的应用分析[J].世界最新医学信息文摘:连续型电子期刊,2016,16(1):00212-00212
- [6] 韩国云.护理风险管理在呼吸内科病房中的应用[J].全科护理,2013,11(14):1313-1314
- [7] 屠泽霞.护理风险管理在呼吸内科病房中应用的效果分析[J].医学美容美容旬刊,2015(4):548-548
- [8] 刘玲玲.护理风险管理在心血管呼吸内科护理中的应用及效果评价[J].世界最新医学信息文摘:连续型电子期刊,2016,16(48):231-232

(上接第 190 页)

验组 1.69%;实验组的血标本不合格率为 0.37%、患者对护理服务的满意率为 96.79% 均高于对照组 2.23%、86.40%,且差异有统计学意义($P < 0.05$),详见表 1。

3 讨论

随着市场经济的发展及生活水平的不断提升,人们对医疗服务的需求也随之上升,各大医疗机构竞争激烈,除了先进的医疗设备及医疗技术,护理服务作为也是医院间竞争不可忽视的软实力,尤其是门诊作为医院的第一线,作为患者了解医院的第一窗口,高质量的护理服务是突出医院综合实力的及优良口碑的重要环节。如何充分理解患者的意图,以患者的需求为首任,提供人性化的关怀及尊重,使患者感受到充分的善意,责任、安全与信任,提高患者对医院的满意率。本次研究从加强人性化护理意识,树立人性化护理模式的理念、建立完善的人力资源制度、提高护理人员的专业技能,减少患者穿侧的痛苦、营造温馨的就诊环境、主动与患

者沟通注重细节服务等六个方面对患者进行人性化护理模式,全面提升护理质量,不但增强了护理人员人性化护理意识,自身专业技能,还提高了患者对采血的依从性及配合度,从而减少采血失败的情况,对采集合格的血标本及对护理服务的满意度均有积极作用,提高护理人员工作效率的同时还能有效减少护患纠纷,在临床上具有积极意义。

【参考文献】

- [1] 黄琼.优质护理服务在门诊抽血室的效果分析[J].职业卫生与应急救援,2016,34(3):245-246
- [2] 姚大力,徐海涛,顾建儒.落实科学发展观进一步提升医院核心竞争力[J].解放军医院管理杂志,2006,13(5):408-410
- [3] 张秀华.抽血人群的心理反应及护理[J].中外医学研究,2013,11(22):132-133
- [4] 邢琳娜.优质护理服务在门诊抽血室中的应用分析[J].继续医学教育,2015,29(8):116-117