

优质护理服务在门诊抽血室的应用

王微微 刘乙楠*

北部战区总医院门诊部 辽宁沈阳 110016

【摘要】目的 探讨在门诊抽血室中实施优质护理服务的具体实施方法与实施效果。**方法** 随机选取我院门诊抽血室2018年2月~2018年8月的各类抽血患者180例,将所有患者随机平均分配为实验组和对照组,其中实验组在抽血过程中采用优质护理服务,对照组患者按照常规抽血工作流程实施抽血工作,对照两组患者的抽血成功率、血标本合格率及家属的满意度。**结果** 实验组患者的抽血成功率、血标本合格率及家属的满意度均明显优于对照组患者,差异具有显著性($P<0.05$)。**结论** 通过在门诊抽血室中应用优质护理服务,门诊抽血工作的质量与效率均得到明显改善,有效地保障了患者治疗的顺利进行,充分体现了门诊的人文关怀。

【关键词】 门诊抽血室; 优质护理服务; 实施效果**【中图分类号】** R473**【文献标识码】** A**【文章编号】** 1672-0415 (2019) 01-005-01

在临床治疗过程中开展优质护理服务,是为了进一步加强护理工作,实现护理服务的安全、快捷和优质,同时改善护患关系,提高门诊护理的质量及护理服务水平^[1]。相关调查显示,由于绝大多数医院的门诊抽血室负责采集全院患者的血样标本,工作量较大,同时由于患者的年龄跨度大,疾病种类多样,且绝大部分抽血工作都集中在工作日的上午时段,严重影响了护理工作的质量和效率,造成绝大部分医院门诊抽血室存在血样标本不合格率高,患者抽血失败情况多及患者不满意程度高的问题。本次研究通过对两组患者在抽血过程中分别采用优质护理服务和常规抽血操作,对在门诊抽血室中应用优质护理服务所取得的实施效果进行说明,现将结果汇报如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

随机选取我院门诊抽血室2018年2月~2018年8月的各类抽血患者180例,男性患者84例,女性患者96例,年龄分布为23~87岁,将所有患者随机平均分配为实验组和对照组,其中实验组在抽血过程中采用优质护理服务,对照组患者按照常规抽血工作流程实施抽血工作。所有患者在抽血过程中均无意识模糊表现,入选病例均已排除器质性心脏病及脑血管疾病,两组患者的年龄、性别等一般资料差异无显著性,对实验结果不造成影响。

1.2 方法

对照组患者按照常规的工作流程进行抽血操作,实验组患者实施优质护理服务措施:①提高护理人员对于医务工作的认知,学习关于优质护理服务方案的有关文件,明确护理理念,正确认识护理服务的工作要求;②保障人力资源。在当前的人力资源配环境下,对各班的岗位职责进行合理调整,在抽血操作较为密集的时段将工作量相对小的人员进行调配帮助维持秩序及与患者进行沟通。需要注意的是,在进行人员调整时,由经验丰富的护士进行值班,负责抽血工作。还需要沟通能力较强和工作经验丰富的护士经特殊情况何特殊患者的采血;③抽血环境的准备。由于门诊抽血室的空间有限,在患者较为密集时,极易发生拥挤磕碰现象,造成抽血环境嘈杂。优质护理服务要求妥善处置室内尖锐物,尽量美化环境,合理安排患者等候区域。同时要求准备充足的抽血用具,以减少操作人员临时补充损耗造成时间浪费;④对服务流程进行优化。护理服务应实现以患者为中心,服务工作应跟随患者的需求。根据患者的具体检查项目进行初步的分类,纠正血常规或微量血糖测量患者的错误排队,根据患者的具体情况,如抽血之后需要上班或上学,行动不便、抽血难度大等特殊情况,交由特殊采血地方,以减轻门诊抽血室的混乱情况;⑤加

强护理沟通,体现人文关怀。护理人员需要充分理解患者由于疾病产生的与一般人有异的关怀需求,与患者进行充分的沟通,实现医患关系的和谐。护理人员需要清楚患者的名字性别等基本资料,清晰地通知患者何时进行采血。同时在采血前,礼貌询问患者是否已遵照医嘱禁食,以提高血样标本的合格率。需要注意的是应仔细询问患者是否存在晕针晕血等特殊情况,并采取针对性的护理操作,如预防性卧位采血等,充分实现人文关怀在门诊抽血室护理服务中的体现。

1.3 评价标准

由护理人员对患者是否需要二次采血的数据进行统计,同时采集检验科要求再次采血的标本不合格数,在抽血工作完成后,发放调查表,统计患者对于采血工作的满意率。

1.4 统计学方法

本次研究中的所有数据均采用统计学软件SPSS13.0进行分析处理,组间数据采用 χ^2 进行检验, $P<0.05$ 时认为差异具有统计学意义。

2 结果

实验组患者的抽血成功率、血标本合格率及家属的满意度均明显优于对照组患者,差异具有显著性($P<0.05$)

3 讨论

优质护理服务主要体现在护理人员的服务态度、对患者问题的解决能力、工作的负责态度、操作的规范及熟练程度以及患者对护理工作的满意程度等方面^[2]。门诊抽血作为患者诊疗过程中的一个重要环节,抽血工作是否能够顺利正常进行对临床诊断治疗至关重要^[3]。优质护理服务通过对人力资源进行合理配置,营造利于抽血操作的工作环境和气氛,同时通过对护理人员进行充分的护理理念深入教育,实现护理流程的优化,改善医患沟通情况,人文关怀理念在护理工作中得到充分体现。

在本次研究中,通过在实验组患者的采血过程中实施优质护理服务,有效的改善了门诊抽血室的常见问题发生情况,对诊疗的正常进行起到了至关重要的作用。同时,有效地调动了护理人员的工作积极性,改善了医务人员的工作环境。

综上所述,通过在门诊抽血室中应用优质护理服务,门诊抽血工作的质量与效率均得到明显改善,有效地保障了患者治疗的顺利进行,充分体现了门诊的人文关怀。

参考文献

- [1] 王雪梅,石敏,王红霞.预防标本拒绝的持续质量改进[J].护理学杂志,2011,12(26):17-18.
- [2] 刘美玲,袁秋影,黄松彬.开展优质护理服务示范工程活动提高住院患者满意度[J].护理学报,2011,4(18):38-40.
- [3] 邱兆芳,李长莲.舒适护理在外科换药中的应用[J].国际护理学杂志,2011,5(18):30-32.

* 通讯作者: 刘乙楠