

优质护理服务在体检者静脉采血中的应用

莫 雁

南宁市第一人民医院 广西南宁 530022

【摘要】目的 浅析优质护理服务在体检者静脉采血中的应用。**方法** 纳入 2019 年 6 月至 2020 年 6 月间在我院参加体检的 132 例体检者作研究样本,按照体检时间先后顺序将其划分为观察组与对照组各 66 例,观察组给予静脉采血优质护理服务,对照组给予静脉采血常规护理,评价两组体检者的不良反应发生情况、干预前后焦虑评分、满意度。**结果** 观察组静脉采血中不良反应发生率 3.03%,低于对照组 13.64%,差异有统计学意义, $P < 0.05$ 。干预前两组焦虑评分结果比较无统计学意义, $P > 0.05$; 两组干预后焦虑评分均明显低于干预前,但干预后观察组焦虑评分更低于对照组,差异有统计学意义, $P < 0.05$ 。观察组体检者满意度 96.97%,高于对照组 77.27%, $P < 0.05$ 。**结论** 体检者静脉采血中应用优质护理服务可降低静脉采血中的不良反应发生率,改善焦虑情绪,提高护理服务满意度。

【关键词】 优质护理; 体检; 静脉采血; 不良反应; 满意度; 焦虑; 人文关怀

【中图分类号】 R47

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2020) 05-082-02

现今随着社会经济发展速度不断加快,人民饮食、生活等多方面均不断提升,城镇居民越来越重视身体健康状态,在大环境影响下使得我国人民日益加深健康管理理念,树立高度疾病预防意识,经调查发现,我国大部分人民选择 1 年体检 1 次,其中城市居民占比大于农村占比^[1-2]。而在健康体检过程中静脉采血是非常重要的环节,而静脉采血操作的成功与否与其他体检环节的质量共同影响体检结果的准确性。因此为确保体检工作顺利进行,需要积极重视体检过程中的护理服务;优质护理模式是目前临床普遍推崇的护理新模式,应用优势包括优化性、整体性、创造性等,可帮助维护人们的身心愉悦状态,降低负面情况^[3-4]。纳入 2019 年 6 月至 2020 年 6 月间在我院参加体检的 132 例体检者作研究样本,分析静脉采血优质护理服务干预效果,现将本次研究全部内容整理后作以下论述:

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入 2019 年 6 月至 2020 年 6 月间在我院参加体检的 132 例体检者作研究样本,按照体检时间先后顺序将其划分为观察组与对照组各 66 例,观察组中男性 40 例、女性 26 例,年龄范围在 23-68 岁,平均为 (46.3 ± 5.0) 岁,文化水平:初中及以下 45 例、高中及以上 21 例。对照组中男性 42 例、女性 24 例,年龄范围在 22-67 岁,平均为 (47.0 ± 4.8) 岁,文化水平:初中及以下 44 例、高中及以上 22 例。以上基线资料对比差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。所有体检者均自愿参加体检活动;对研究表示知情同意;排除沟通障碍;排除精神异常者。

1.2 方法

观察组给予静脉采血优质护理服务:①个体优化流程:划分体检科室中的体检项目,分为入职体检、个人体检、单位团体体检、征兵体检等,将相同体检项目的人员安排在同一天,维持现场体检秩序。②静脉采血的优质护理:静脉采血是体检的必经项目,穿刺前护士主动关心体检者,采血时,运用温和、亲切的语言与柔和、同情、专注的面部表情,使体检者对采血操作充满信赖感,同时可以聊点其他话题或者做健康宣教工作,以转移体检者注意力,减轻体检者的恐惧感^[5],询问体检者身体状况,如:自身的基础病、晕针史等,改善体检者紧张情绪,转移其注意力;对健康体检人群进行穿刺时调整针头与皮肤之间角度为 60° ,提高穿刺成功率,可

减轻受检者疼痛感,提高舒适度。护士还需合理分流静脉采血处等待人群,在采血窗口处张贴明显的穿刺点图文标志及采血后的注意事项和正确按压的示意图,穿刺前提示体检者穿刺点按压注意事项,护士增加巡视次数,一旦发现穿刺点按压方法错误情况及时纠正。嘱咐采血后的体检者放松袖口,保持手臂不宜抬高、放低,与心脏保持平齐位置,避免血管压力过高或过低情况发生。护士执行采血操作时严格按照规章制度、采血流程规范执行,护士重视提高自身的采血技巧,护士关注体检者采血后的不适反应,及时对症处理,嘱咐体检者适当补充热量、水分。③人性化设计的采血大厅,宾馆或家庭式的装修风格,墙壁上悬挂色彩柔和的油画,弱化医院的气氛,增设饮水机、体检免费早餐、晕血、晕针抢救措施、设置抢救室在采血区最近的地方、冷暖空调等便民措施,播放舒缓的背景音乐,从而使体检者在优雅环境和身心放松中接受静脉采血检查,以减少体检者的恐惧、焦虑感。④护士使用微笑服务,护理礼仪是一种职业礼仪,是护士职业形象的重要组成部分,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映,包括护士仪表、语言艺术、人际沟通与沟通技巧及护士行为规范等。

对照组给予静脉采血常规护理,包括介绍常规体检流程、及时分流各个体检项目排队人数,介绍采血流程、完成采血后告知正确按压位置。

1.3 观察指标

观察两组静脉采血中不良反应发生情况。采用 SAS(焦虑自评量表)评分标准:无焦虑: < 50 分;轻度: $50-59$ 分;中度: $60-69$ 分;重度: ≥ 70 分^[5]。自制满意度调查问卷,观察项目包括心理护理、服务态度、解决问题能力及不良反应预防共 4 个方面,评分标准:满分 100 分,非常满意: $90-100$ 分;一般: $70-89$ 分;不满意: < 70 分。

1.4 统计学处理

采用 SPSS17.0 统计软件,计量资料用 $\bar{x} \pm s$ 差表示,采用 t 检验,计数资料用百分比表示,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组比较静脉采血中不良反应情况

观察组静脉采血中不良反应发生率, $P < 0.05$; 见表 1。

2.2 评价两组焦虑评分

干预前两组焦虑评分结果比较无统计学意义, $P > 0.05$; 两

组干预后焦虑评分均明显低于干预前,但干预后观察组焦虑评分更低于对照组, $P < 0.05$; 见表 2。

表 1: 比较两组静脉采血中不良反应发生率 (n=66, 例)

组别	穿刺点出血	局部疼痛	皮下血肿	发生率 (%)
观察组	1	1	0	2(3.03)
对照组	3	4	2	9(13.64)
χ^2	-	-	-	7.367
P	-	-	-	0.001

表 2: 比较两组焦虑评分 (n=66, 分)

组别	干预前	干预后	t	P
观察组	59.20±1.20	47.25±1.29	55.103	0.001
对照组	59.11±1.22	53.04±1.53	25.200	0.001
t	0.427	23.504	-	-
P	0.670	0.001	-	-

2.3 评价两组满意度

观察组体检者满意度高, $P < 0.05$; 见表 3。

表 3: 比较两组满意度 (n=66, 例)

组别	非常满意	一般	不满意	满意度 (%)
观察组	52	12	2	64(96.97)
对照组	30	21	15	51(77.27)
χ^2	-	-	-	17.293
P	-	-	-	0.001

3 讨论

健康的身体素质是每个人追求的健康管理目标,进入新世纪后人们对自身健康的重视程度逐步提高,体检工作的护理服务模式同时也需要积极转变,健康体检过程中护理工作是非常重要的环节,传统体检护理工作的目标是营造舒适优雅的环境、维持有序的体检排队秩序,但传统护理模式尚无法满足体检者多方面需求,为更加适应人们对卫生保健需求日益提高的趋势、符合医院现代化建设的新要求需要,对体检工作护理模式的改革迫在眉睫,必须树立以人为本的服务理念,提倡优质护理服务。

静脉采血是体检服务中的重要环节,体检者常规体检中均需要抽血检验了解机体是否存在异常指标,体检结果中静脉采血结果是重要的指标,但体检中心每日参与体检者人数众多,负责静脉采血工作的护士任务繁重,在静脉采血过程可能因护理操作不当、护理管理不规范、健康教育工作不到位、按压错误、体检者自身因素的影响下导致部分体检者出现采血

后不良反应,常见不良反应包括皮下出血、穿刺点疼痛、局部血肿等。如本次研究结果显示,观察组静脉采血中不良反应发生率低于对照组, $P < 0.05$; 干预前两组焦虑评分结果比较无统计学意义, $P > 0.05$; 两组干预后焦虑评分均明显低于干预前,但干预后观察组焦虑评分更低于对照组, $P < 0.05$; 观察组体检者满意度高于对照组, $P < 0.05$; 分析原因发现,观察组给予静脉采血优质护理服务,分析导致静脉采血后常见不良反应发生的原因,针对按压部位不准确的情况,护士在采血前重视加强健康教育工作,提前告知按压正确方法与部位、时间,提高体检者对穿刺点按压的重视程度,可明显降低采血不良反应发生率^[6]。同时护士不断加强自身优质服务意识,树立以体检者为本的服务理念,护士严格规范执行静脉采血流程,重视采血前、中、后的优质服务,积极满足体检者的多方面需求,关注采血过程中体检者的不舒适反应,给予积极人文关怀,同时采血护士不断提高自身采血技巧与实力,练习穿刺技能,提高穿刺成功率,减轻穿刺疼痛感,改善体检者焦虑情绪,提高护理服务满意度^[7]。

综上所述,体检者静脉采血中应用优质护理服务可降低静脉采血中的不良反应发生率,改善焦虑情绪,提高护理服务满意度。

参考文献

- [1] 徐园园, 吴丹, 江宏等. 优质护理内涵视角下的护理实践在老年体检者中的应用研究[J]. 护士进修杂志, 2019, 34(10): 913-915.
- [2] 王程圆, 王琨, 于雪莲等. 极致化护理服务提升体检优质护理工作分析[J]. 中国现代医生, 2018, 56(12): 144-146.
- [3] 麦燕芬. 优质护理在体检采血后对穿刺点按压方式的影响[J]. 中国现代药物应用, 2019, 13(18): 77-79.
- [4] 马叶. 健康体检路径在体检中心优质护理中的应用[J]. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(30): 136-137.
- [5] 陈姚, 冷容, 郭姣姣, 等. 心理干预在体检人员采血晕针中的应用[J]. 华西医学, 2013, 28(12): 1923-1924.
- [6] 刘苏华. 试述护士礼仪的隐形价值[J]. 医学理论与实践, 2020, 15(11): 1312-1313.
- [7] 孙月, 刘丹, 窦勤玲等. 优质护理在体检采血后对穿刺点按压方式的应用效果分析[J]. 中国现代医生, 2019, 57(3): 158-160.

(上接第 80 页)

由此可见,门诊护理治疗服务过程中优化治疗护理服务质量可直接影响患者对门诊治疗服务满意度,优质护理服务在门诊治疗服务中有较高的临床推广价值,可显著提升患者对门诊护理服务满意度。

参考文献

- [1] 郭瑞峰. 浅析优质护理服务在妇科门诊宫颈电圈切除

术治疗中的临床疗效[J]. 内蒙古中医药, 2015, 34(1):145.

- [2] 张静. 优质护理服务在门诊治疗护理中的应用体会[J]. 引文版: 医药卫生, 2015, 1(007):102.

[3] 唐侠, 包满珍. 门诊护士和病人对优质护理服务认知情况的比较[J]. 蚌埠医学院学报, 2020, 45(1):139-141.

- [4] 宋金明, 王小清. 个性化优质护理服务在门诊换药室患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(7):5-8.

(上接第 81 页)

预后水平。

参考文献

- [1] 刘坤, 郭春平. 腹腔镜手术治疗输卵管性不孕症患者围手术期的护理措施[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(25):94.

[2] 张金英. 输卵管性不孕患者行腹腔镜围手术期的护理干预[J]. 首都食品与医药, 2018, 25(09):81.

- [3] 刘国静, 王丽丽, 于杰, 廉秀旺, 刘佳. 腹腔镜手术治疗输卵管性不孕症患者围手术期的护理措施[J]. 国际护理学杂志, 2018, 37(02):266-270.

[4] 孟庆波. 宫腹腔镜联合手术治疗输卵管性不孕的围手术期护理探讨[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(19):246-247.

- [5] 万满红. 输卵管性不孕患者经腹腔镜治疗的围手术期护理方法分析[J]. 中国医院用药评价与分析, 2016, 16(S1):185.