

# 优质护理服务在门诊采血室的应用分析

刘文敏

桂林市中医医院 541002

**〔摘要〕**目的 探讨优质护理服务在门诊采血室的应用效果。方法 采集2019年3月至11月期间接收的216例门诊采血室案例，随机分为对照组与观察组108例，对照组运用常规护理，观察组运用优质护理，分析不同处理应对后患者满意度、样本合格率、不良事件发生率情况。结果 在患者护理满意度上，观察组97.22%，对照组80.56%，差异有统计学意义（ $p < 0.05$ ）；在样本合格率上，观察组98.15%，对照组87.04%，差异有统计学意义（ $p < 0.05$ ）；在不良事件发生率上，观察组0.00%，对照组7.41%，差异有统计学意义（ $p < 0.05$ ）。结论 门诊采血室运用优质护理后患者护理满意度更高，整体的样本合格率高，不良事件更少。

**〔关键词〕** 优质护理；门诊；采血室

**〔中图分类号〕** R473 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 2095-7165 (2020) 11-121-02

血液检验工作直接关系临床疾病诊断治疗，采血室每天接待大量的血液检验工作的采血任务，其操作的准确性、安全性，直接影响了整个工作的开展效果。本文采集门诊采血室216例案例，分析应用优质护理服务的效果，具体内容如下：

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

采集2019年3月至11月期间接收的216例门诊采血室案例，随机分为对照组与观察组108例，对照组中男59例，女48例；年龄从21岁至65岁，平均（38.17±9.82）岁；观察组中男55例，女53例；年龄从22岁至67岁，平均（39.64±7.32）岁；两组患者的年龄、性别等信息方面没有明显差异，有对比研究意义。

### 1.2 方法

对照组运用常规护理，观察组运用优质护理，细节如下：

首先，要做好有关优质服务工作的培训学习，让有关抽血室人员进行细节的完善优化，充分的认识到以人为本的新时代工作理念，优化护患关系。

要做好环境管理工作，保持现场环境有序性，配备有关电子叫号系统智能管理，合理的分配不同窗口采血任务。保证采血工作人员有充分的工作精力，压力适中，确保采血工作顺利的展开，避免因工作强度过大而导致的工作疏忽。同时也避免患者等候时间过久导致的负面情绪。

在门诊抽血的时候，因为排队等候时间过长，或者是整体的环境空间较为狭窄，导致人们有负面情绪。对于有关问题需要适宜的做好整个环境的管理优化，保持空间宽敞，配备对应的电视机、饮水机、健康植物，提升环境舒适性，保证充分数量座椅，让患者舒适的等待。将有关环境做合理的温度管控，避免温度与湿度不适感导致的体感不适。将各窗口等候时间做清晰的屏幕显示，让患者有更好的等待明确性。同时需要做好房间安全管理，将有关锐器或者危险物做好及时的清理。如果发现患者有情绪波动，要及时的上前安抚情绪，做好对应的说明，了解其情况，必要时可以开设绿色通道，避免其负面情绪带来的不良科室工作影响。有专门的现场秩序维护人员，随时处理采血室应急问题。

可以通过电视屏幕等播放有关采血注意事项以及科普知识，让患者在等候期间了解有关知识，提升工作的配合度。同时也可以通过有关健康宣教工作，打击患者等候时间，安抚其负面情绪，让其保持更好的耐心。在采血工作中，力求一次性穿刺成功，对有采血困难的情况，可以事先做好穿刺难度提醒，让患者有更好的心理准备。所有的采血工作人员需要保证采血穿刺技术过硬，技术不合格者不可以到一线实行采血工作。

在穿刺过程中，包括皮肤消毒、准备穿刺时，可以进行必要的沟通交谈，由此来转移其注意力，避免其穿刺的紧张心理。采

血完毕需要及时的用无菌棉签做按压，同时嘱咐其按压的时间。甚至可以在采血窗口区域，图文并茂的介绍有关正确按压的注意事项，避免按压不当导致的负面问题。采血完成之后需要提醒其拿检验报告时间，同时及时回复其有关疑问，或者提供其咨询的途径，避免不应有的淡漠态度。

### 1.3 评估内容

分析不同处理应对后患者满意度、样本合格率、不良事件发生率情况。患者满意度采用问卷调查表，分为很满意、基本满意与不满意，总护理总满意率为很满意与基本满意的比例之和。

### 1.4 统计学分析

集合数据运用 spss19.0 软件处理，计数资料使用  $n(\%)$  表示，采用卡方检验，计量资料运用（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，采用 t 检验， $p < 0.05$  有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 各组患者样本合格率与不良事件发生率情况

见表1，在样本合格率上，观察组98.15%，对照组87.04%，差异有统计学意义（ $p < 0.05$ ）；在不良事件发生率上，观察组0.00%，对照组7.41%，差异有统计学意义（ $p < 0.05$ ）。

**表1：各组患者样本合格率与不良事件发生率结果 [n(%)]**

分组	样本合格率	不良事件发生率
观察组 (n=108)	106 (98.15)	0 (0.00)
对照组 (n=108)	94 (87.04)	8 (7.41)

注：两组对比， $p < 0.05$

### 2.2 各组患者护理满意度情况

见表2，在患者护理满意度上，观察组97.22%，对照组80.56%，差异有统计学意义（ $p < 0.05$ ）；

**表2：各组患者护理满意度结果 [n(%)]**

分组	很满意	基本满意	不满意	总满意率
观察组 (n=108)	59 (54.63)	46 (42.59)	3 (2.78)	97.22%
对照组 (n=108)	32 (29.63)	55 (50.93)	21 (19.44)	80.56%

注：两组对比， $p < 0.05$

## 3 讨论

采血室优质护理服务的水平直接与医院的经费条件与管理水准、要求有关。单纯有经费，但是没有优化管理水平的意识，或者有管理意识，没有充分的经费支持，或者两者都有，但是没有管理方法与能力，这些都不能够有效的落实优质护理服务，需要多方面配合，才能保证工作顺利开展。尤其是人们对医疗工作的要求不断提升，采血室采血作为医院窗口，也需要优化工作细节，提升工作水准。总而言之，门诊采血室运用优质护理后患者护理满意度更高，整体的样本合格率高，不良事件更少。

（下转第125页）

2.1 抢救时间和住院时间

就两组患儿的抢救时间及住院时间,发现研究组患儿的时间较对照组更短 ( $P < 0.05$ ),详见表 1。

表 1: 两组患儿的抢救时间和住院时间 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	抢救时间 (min)	住院时间 (d)
研究组	28	21.56±5.33	16.35±4.23
对照组	27	38.91±6.52	23.89±5.72
t		6.321	7.459
P		0.000	0.000

2.2 抢救成功率及并发症率

在抢救效果方面,发现研究组患儿的抢救成功率为 89.29%,仅 3 例患儿无效,其中死亡 1 例,高于对照组患儿的 59.26%,出现 11 例患儿无效,其中死亡 3 例,研究组患儿的并发症率为 3.57%,低于对照组患儿的 33.33%,组间差异显著 ( $P < 0.05$ )。

3 讨论

颅脑外伤是神经外科的常见疾病之一,多是意外事故导致的,由于其会对神经功能造成损伤,处在生长发育期的儿童一旦罹患此病,其对于患儿造成的影响远超成年人,不但会影响患儿的运动功能、神经功能,严重者可能影响患儿的一生。小儿颅脑外伤患儿应在第一时间就医,稳定病情后进行全方位的排查,避

免隐匿病灶。急救能够为患儿争取宝贵的治疗时间,也能够完成一部分前期治疗,因此,细致到位的护理配合至关重要,对患儿的病情进行观察,完成病情评估,同时做好呼吸道护理,稳定患儿的病情,减少并发症的发生<sup>[2]</sup>。此外,做好心理护理能够拉近与患儿及家属的距离,取得他们的配合,有利于临床诊疗活动的开展<sup>[3]</sup>。研究结果显示,就两组患儿的抢救时间及住院时间,发现研究组患儿的时间较对照组更短 ( $P < 0.05$ );在抢救效果方面,发现研究组患儿的抢救成功率为 89.29%,高于对照组患儿的 59.26%,研究组患儿的并发症率为 3.57%,低于对照组患儿的 33.33%,组间差异显著 ( $P < 0.05$ )。

综上所述,小儿颅脑外伤患儿的急诊抢救中,应用综合护理干预能够提升抢救成功率,缩短抢救时间,减少并发症,值得临床推广与应用。

[参考文献]

[1] 何方方. 小儿颅脑外伤的急诊抢救及其护理措施分析[J]. 饮食保健, 2018, 5(19):106-107.  
 [2] 孟慧心. 小儿颅脑外伤的急诊抢救及护理效果分析[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(45):106.  
 [3] 李斌霞. 加速康复外科在儿童重症颅脑外伤的管理体会[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(24):153.

(上接第 121 页)

[参考文献]

[1] 李琳. 优质护理服务在门诊采血室中的应用分析[J]. 糖尿病天地, 2020, 17(3):215.  
 [2] 韩向云. 门诊采血室开展优质护理服务的做法与体会[J].

科学养生, 2019, (7):176.

[3] 胡冰. 门诊采血室开展优质护理服务的探究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(25):93.  
 [4] 张红霞. 优质护理服务在门诊采血室中的运用及探索[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(15):134.

(上接第 122 页)

持良好生活习惯的基础上对其家长灌输必要的健康知识,使其认识到病因、治疗、防治措施,注重从生活做起纠正错误的防治观念和患儿不健康的生活习惯,同时通过陪伴患儿缓解其焦虑、抑郁等不良情绪,保持其心态稳定<sup>[4]</sup>。

通过上述结果可以看到,相较对照组,护理后观察组患儿的生活质量更高且心理情绪表现更好,由此可佐证上述分析,说明延续性护理科学有效,对患儿情绪与生活质量产生积极影响<sup>[5]</sup>。综上所述,延续性护理符合小儿哮喘并治疗护理的相关要求,全面考虑到患儿的心理情绪和生活质量,体现了当代医学护理模式对患者的人性化关怀,值得在临床中推广使用。

[参考文献]

[1] 朱杰, 胡雪萍. 家庭教育-环境改良的延续性护理对小儿哮喘依从性、生活质量、复发率的影响[J]. 医药高职教育与现代护理, 2018, 1(05):38-41.

[2] 王秀碧, 卿亚明. 延续性护理对小儿哮喘患者情绪及其生活质量的影响探讨[J]. 饮食保健, 2018, 5(040):34-35.  
 [3] 李倩男, 陈颖. 家庭教育-环境改良-功能干预模式下的延续性护理在小儿哮喘中的应用[J]. 全科护理, 2018, 16(26):53-55.  
 [4] 潘陶玲, 苏树帆. 延续性护理对小儿缓解期支气管哮喘的效果及预后影响研究[J]. 母婴世界, 2019, 000(004):170-171.  
 [5] 张婷. 延续性护理应用于小儿哮喘中的效果及对生活质量的影响[J]. 当代护士:下旬刊, 2019, 026(008):98-100.

(上接第 123 页)

透析会使患者的生活质量变差,给患者造成心理和身体上的痛苦。中医护理通过辨证分型诊治,能够为患者提供不同的治疗方法,做到对症下药,帮助患者能够及时改善自己的生活质量,情志护理是中医心理治疗的主要疗法,通过对患者的情绪进行疏导,调节不良情绪,帮助患者宣泄内心的烦闷,使患者的心理状况得到及时改善<sup>[3-4]</sup>。本次研究结果显示,血液透析患者在治疗前心理状况评分没有明显差异, ( $P > 0.05$ )。经过治疗后,中医辨证护理血液透析患者心理状况焦虑、抑郁程度显著低于对照组 ( $P < 0.05$ );中医辨证护理组护理满意度显著高于对照组,差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。中医辨证护理可以根据患者的个性化差异,采取不同的锻炼方法增强患者的身体素质,改善患者血液循环,使患者舒筋活络,平衡脏腑功能,让患者的身体健康水平

全面提高。

[参考文献]

[1] 潘伶珍. 综合护理对血液透析患者并发症及生活质量影响效果观察[J]. 特别健康 2020 年 18 期, 206-207 页, 2020.  
 [2] 陈元. 中医穴位按摩与情志护理对中晚期癌症患者进食及睡眠障碍的干预效果[J]. 中华肿瘤防治杂志, 2019, v.26(S1):297-298.  
 [3] 娜孜亚·斯加克, 阿依加肯·卡司木马力, 周玮玮, et al. 维持性血液透析患者认知损害的发病情况及预后相关危险因素[J]. 中华肾脏病杂志, 2019, 35(10):741-751.  
 [4] 于海波, 王学文, 孙桂江, 等. 不同血管通路类型对维持性血液透析患者新发心房颤动影响的前瞻性队列研究[J]. 中华肾脏病杂志, 2019, 35(004):253-258.