

# 优质护理对提升门诊采血患者满意度的效果分析

马 吟

兰州市第一人民医院 730050

**【摘要】目的** 探讨优质护理对提升门诊采血患者满意度的效果。**方法** 观察本院 2019 年 1 月至 2021 年 8 月期间接收的门诊采血患者 96 例, 随机分为对照组与观察组各 48 例, 对照组运用常规护理, 观察组运用优质护理, 分析不同护理后患者心理状况、满意度情况。**结果** 在患者焦虑、抑郁等负面情绪评分上, 观察组护理后评分降低程度明显多于对照组, 对比有统计学意义 ( $p < 0.05$ ); 在患者满意度上, 观察组 97.92%, 对照组 83.33%, 对比有统计学意义 ( $p < 0.05$ )。**结论** 优质护理对提升门诊采血患者满意度有辅助作用, 患者的负面情绪更少, 整体采血体验感受更好。

**【关键词】** 优质护理; 门诊采血; 患者满意度; 效果

**【中图分类号】** R473

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 (2022) 03-156-02

门诊采血工作量, 人员流动性强, 同时该科室属于医院窗口部门, 展现了医院的整体管理水平。护理人员需要通过自身的护理工作素养来提升工作开展效果, 减少不良冲突矛盾导致的工作负担加重。本文采集门诊采血患者 96 例, 分析采用优质护理后患者心理状况、满意度情况, 内容如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

观察本院 2019 年 1 月至 2021 年 8 月期间接收的门诊采血患者 96 例, 随机分为对照组与观察组各 48 例。对照组中, 男 29 例, 女 19 例; 年龄从 23 岁至 76 岁, 平均  $(46.92 \pm 4.19)$  岁; 文化程度中, 初中及以下为 23 例, 高中为 15 例, 大学为 10 例; 观察组中, 男 26 例, 女 22 例; 年龄从 21 岁至 78 岁, 平均  $(45.17 \pm 6.53)$  岁; 文化程度中, 初中及以下为 21 例, 高中为 13 例, 大学为 14 例; 两组患者的基本年龄、性别、文化程度等信息上没有差异, 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, 内容如下:

要做好护理人员思想引导工作, 将优质护理理念贯彻其中。让护理人员懂得基本的护理礼仪, 掌握成熟的文明用语以及规范的护理行为<sup>[1]</sup>。保持微笑服务, 尽可能的通过亲和有礼的态度来感染患者, 提升其整体的配合度, 优化整体的体验感受。

要做好环境优化管理。在等待区域要提供座椅进行舒适状态的等候, 保持环境的清洁、温馨、安静<sup>[2]</sup>。及时做好区域内的消毒清洁, 做好垃圾分类, 进行采血用品的安全性管理。张贴对应的科普海报, 播放科普视频, 让患者保持足够的耐心等待采血工作的开展<sup>[3]</sup>。

要做好采血流程的优化, 确保采血标本的准确规范。在采血区醒目位置需要做好采血流程简要化的图文标注, 让患者了解需要携带的资料以及操作注意事项, 保证采血工作高效、高水准的完成, 避免时间的延误。同时要做好患者状况的合理分组, 例如可以开设孕妇、小孩、老人的特殊性窗口<sup>[4]</sup>。同时也可以进行网络以及微信预约排队等, 尽可能的减少人员过多拥挤而导致的不良体验。标本需要做好快速的标记以及归类存放。

在采血区需要做好警示标识, 例如抽血操作台旁边需要设置对应的抽血后需要保持 5~10 分钟持续按压的提醒, 同时抽血前避免饮水, 如果存在晕针的情况, 需要提前告知操作人员, 防控不良风险的出现。

要做好人性化的沟通互动。护理人员需要掌握专业的沟通技巧, 可以很好的处理突发性问题, 减少应对方面的矛盾冲

突。要综合了解患者的信息及诉求, 做好人性化的护理服务提供。如果患者存在紧张情绪, 可以通过对应心理干预处理。一般情况下, 可以采用注意力转移的办法来减少患者的心理敏感度。但是沟通之中需要做好患者隐私保护, 充分尊重患者, 让其感觉到安全、便捷。

要做好各部门的协调沟通工作, 让紧急后援储备以及调动工作支持有关工作的顺利开展。如果需要特殊化的处理, 需要灵活的调动有关人员的配合。做好护理人员弹性化的资源管理, 能够在采血高峰时期进行有效运转, 避免人员过多的等候。

### 1.3 评估观察

分析不同护理后患者心理状况、满意度情况。心理状况观察焦虑、抑郁等评分, 评分越低情况越好。采用 SAS、SDS 有关评估量表进行。满意度分为很满意、基本满意与不满意, 患者总满意率为很满意率和基本满意率的比例之和。

### 1.4 统计学分析

数据运用 spss22.0 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 两组患者护理前后焦虑、抑郁评分情况

如表 1 所示, 在患者焦虑、抑郁等负面情绪评分上, 观察组护理后评分降低程度明显多于对照组, 对比有统计学意义 ( $p < 0.05$ )。

表 1: 两组患者护理前后焦虑、抑郁评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

分组	时间	焦虑	抑郁
观察组	护理前	60.42±1.47	57.69±1.95
	护理后	25.28±2.08	33.51±1.47
对照组	护理前	61.75±1.92	56.48±1.72
	护理后	36.47±1.38	45.67±1.43

注: 两组护理前对比,  $p > 0.05$ , 两组护理后对比,  $p < 0.05$

### 2.2 患者护理满意度情况

见表 2 所示, 在患者满意度上, 观察组 97.92%, 对照组 83.33%, 对比有统计学意义 ( $p < 0.05$ )。

表 2: 患者护理满意度评估结果  $[n(\%)]$

分组	n	很满意	基本满意	不满意	护理总满意率
观察组	48	38 (79.17)	9 (18.75)	1 (2.08)	97.92%
对照组	48	21 (43.75)	19 (39.58)	8 (16.67)	83.33%

注: 两组对比,  $p < 0.05$

(下转第 158 页)

安全<sup>[4]</sup>。在治疗过程中使用常规护理, 主要根据医嘱对患者使用护理, 并配合医生的治疗<sup>[5]</sup>。使用重症护理干预, 可以全面评估患者的情况, 制定针对性护理方案, 并注意加强与患者的沟通, 积极安抚患者以及家属的负面情绪, 积极为患者讲解疾病的发病原因, 治疗方法, 注意事项等, 提高患者以及家属对治疗的依从性。积极纠正水电解质, pH值, 指导患者使用合适饮食, 运动, 促进身体恢复。

本文中选取120例在2019年6月到2020年6月治疗的急性心衰的患者, 使用重症护理干预的患者的治疗效果明显高于使用常规护理的患者, 并且患者的住院时间较短, 住院死亡率较低。使用常规护理患者中有5例患者出现腹痛腹泻, 有5例患者出现头晕头痛, 有3例患者出现恶心呕吐; 使用重症护理干预患者中有1例患者出现腹痛腹泻, 有1例患者出现头晕头痛, 有1例患者出现恶心呕吐。说明在护理中观察患者的病情变化, 加强细节护理, 及时找出护理风险, 从而减少不良反应发生率。

(上接第154页)

见表2所示, 在护理总满意率上, 观察组95.83%, 对照组81.25%, 对比有统计学意义( $p < 0.05$ );

### 3 讨论

要做好针对性地教育指导工作, 教育指导的方式需要多样化展开, 可以采用口头指导、书面指导, 引导患者与家属对睡眠障碍与疾病有基本认识, 提升整体治疗护理的配合度, 保证护理操作实现最终的效果。

总而言之, 老年冠心病患者睡眠障碍原因情况多样, 需要针对每个情况做好针对性地护理干预处理, 由此达到优化睡眠质量, 提升患者护理满意度的效果。

(上接第155页)

正常解剖位置和生理功能予以维持<sup>[3]</sup>。产后盆底功能障碍主要因分娩、妊娠、异常分娩等多种因素造成盆底支撑薄弱, 极易发生脏器功能异常和移位情况。轻症患者主要症状为性生活不满意、阴道松弛、便秘等, 重症患者主要症状为尿失禁、盆腔器官脱垂等<sup>[4]</sup>。产后康复护理可改善产后盆腔功能障碍, 对产妇实施围手术健康指导, 使盆腔功能相关知识的认知度提升, 使产后康复训练的依从性予以提升。产后康复指导主要进行臀部运动、提肛运动、全身运动、扭胯运动等, 使盆底肌活动增加, 有利于血液循环, 将腹部肌肉力量、肛门、子宫韧带、盆底筋膜张力、膀胱宫颈韧带张力等提升<sup>[5]</sup>。

综上所述, 在初产妇盆底功能恢复中应用产后康复护理, 使子宫、盆底功能恢复较快, 控制并发症发生, 使产妇生活

(上接第156页)

### 3 讨论

在具体的处理应对中, 门诊采血工作的开展运用优质护理, 是一种更为人性化、以人为本的护理理念。更多的关注患者的诉求, 提升患者整体的体验感受。有助于和谐护患关系的构建, 拉近与患者之间的距离, 减少护理人员因为负面矛盾冲突而导致的工作压力。在本研究中, 观察组采用了优质护理后的效果明显, 总体的患者满意度更高, 说明该操作方式具有一定的可复制性。

总而言之, 优质护理对提升门诊采血患者满意度有辅助作

用上, 在急性心衰的患者中使用重症护理干预, 有利于提高治疗效果, 缩短住院时间, 降低不良反应发生率, 减少住院死亡率, 值得临床使用和推广。

### 参考文献

- [1] 文诗凡. 急性心衰病人重症护理干预措施及患者不良反应发生率评价[J]. 心血管病防治知识, 2020, 10(18):50-51.
- [2] 方英, 朱爱玉, 任玲. 综合重症护理在急性心衰患者中的应用分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(46):114-115.
- [3] 赵丽, 周峻云. 综合重症护理在老年急性心衰合并新冠患者中的应用分析[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(11):166+168.
- [4] 黄静芳. 综合重症护理在急性心衰患者中的应用分析[J]. 心血管病防治知识(学术版), 2019, 9(14):70-72.
- [5] 朱淑联. 高血压并急性心衰患者急救过程中的护理配合分析[J]. 中外女性健康研究, 2016(11):158+160.

### 参考文献

- [1] 王悠华. 老年冠心病住院患者睡眠障碍的原因分析与护理干预对策研究[J]. 世界睡眠医学杂志, 2021, 8(4):561-562.
- [2] 王冰惠. 老年冠心病住院患者睡眠障碍的原因分析与护理干预[J]. 世界睡眠医学杂志, 2019, 6(8):1085-1086.
- [3] 田慧丽, 肖媛媛, 李维. 睡眠干预联合针对性护理对老年冠心病伴睡眠障碍患者的康复效果观察[J]. 黑龙江中医药, 2020, 49(4):320-321.
- [4] 何慧萍. 80例老年冠心病患者睡眠障碍原因分析及针对性护理干预[J]. 科学养生, 2020, 23(10):122.

质量提升。

### 参考文献

- [1] 肖海瑜. 针对性康复护理对初产妇产后情绪状况和盆底功能康复的影响研究[J]. 反射疗法与康复医学, 2020, 29(5):178-179.
- [2] 罗海燕. 观察针对性康复护理对初产妇产后情绪状况和盆底功能康复的影响[J]. 中国保健营养, 2020, 30(5):172.
- [3] 张琳琳. 护理干预措施对初产妇产后盆底功能康复的影响[J]. 健康必读, 2020(26):161.
- [4] 郭红超. 产后康复护理在初产妇产后盆底功能恢复中的应用价值分析[J]. 四川解剖学杂志, 2020, 28(2):96-97.
- [5] 赵君. 针对性护理应用于初产妇对其产后盆底康复依从性、盆底肌功能恢复的影响分析[J]. 特别健康, 2020(22):235.

用, 患者的负面情绪更少, 整体采血体验感受更好。

### 参考文献

- [1] 赵红. 优质护理干预对门诊采血患者满意度的影响观察[J]. 糖尿病天地, 2021, 18(9):292-293.
- [2] 简云霞, 古燕, 徐琴, 等. 开展一对一优质护理服务对门诊采血室患者满意度的影响[J]. 东方药膳, 2021(4):149.
- [3] 唐敏. 门诊采血室优质护理服务的效果分析[J]. 家有孕宝, 2020, 2(16):160.
- [4] 赵丽红. 优质护理在门诊采血室的应用[J]. 家庭医药. 就医选药, 2020(11):296.