

人文关怀下的门诊抽血室护理质量管理应用探讨

王 雪

贵州省黔南州人民医院门诊抽血室 贵州黔南 558000

【摘要】目的 探究人文关怀下的门诊抽血室护理质量管理应用探讨。**方法** 自 2022 年 3 月至 2024 年 3 月在门诊收取的 80 例抽血患者作为研究对象，随机设置两组各 40 例，前者常规护理，后者人文关怀下管理护理。对比两组护理满意度。**结果** 观察组患者的护理满意度高于对照组 ($P<0.05$)。**结论** 针对门诊抽血室行抽血患者采取人文关怀下管理护理，可提高护理满意度，值得推广采纳。

【关键词】 人文关怀；门诊抽血室；护理满意度；管理应用

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 1002-3763 (2025) 05-156-02

门诊抽血室作为患者体验医疗服务的首站，直接影响患者的满意度和对医院的整体印象，随着医疗技术的进步和患者对医疗服务需求的多样化，单纯依靠技术和流程的改进，已不足以全面提升护理质量^[1]。因此，将人文关怀融入门诊抽血室的护理质量管理显得尤为重要。人文关怀强调以人为本，关注患者的心理、生理和社会需求，尊重患者的尊严和隐私。在门诊抽血室，患者通常面临紧张和不安的情绪，尤其是对针刺的恐惧和对未知结果的担忧^[2]。通过人文关怀的护理，可以缓解患者的紧张情绪，增强其信任感和安全感，从而提升整体护理质量。本研究旨在探索如何在门诊抽血室中有效应用人文关怀理念，通过优化护理服务流程、加强护患沟通和提供个性化关怀，提升患者的就诊体验和满意度。同时，本研究将评估人文关怀护理在实际应用中的效果，为今后门诊护理质量管理提供理论依据和实践指导。具体报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

自 2022 年 3 月至 2024 年 3 月在门诊收取的 80 例抽血患者作为研究对象。纳入标准：入选患者均接受抽血；患者已签署知情同意书；无严重心理障碍。排除标准：急诊患者；传染性疾病患者；严重精神疾病患者；无法配合抽血的患者。对照组：男女比例 21:19，年龄 23-67 岁，平均(41.12±3.26)岁；观察组：男女比例 22:18，年龄 22-66 岁，平均(40.13±3.25)岁。两组患者基础资料无统计意义 ($P>0.05$)。

1.2 研究方法

1.2.1 对照组

护理人员在开始抽血前，检查抽血室环境是否清洁，确保抽血区域的无菌操作环境。与患者沟通，了解患者的情绪状态，对于紧张、焦虑的患者，护士需进行适当的心理疏导，说明抽血过程，缓解患者的恐惧情绪，增强其信任感。告知患者抽血的目的、流程及可能的感觉，征求患者同意。对于特殊患者群体，要特别注意沟通技巧，尽量减少不适感。护理人员让患者保持放松的状态，确保患者的手臂可以舒适地放置，以便抽血，抽血完成后，立即移除针头，使用棉球按压抽血点，轻柔止血，避免造成血肿。

1.2.2 观察组

为患者提供便捷服务，包括备用一次性水杯、冷热饮水机和电话等。候诊区设有健康教育资料和视频宣教，旨在方便患者，尊重患者，主动问候，努力营造温馨、安全且富有人情味的环境，使患者在轻松、熟悉的氛围中进行抽血检查。临床设置绿色通道和普通通道两种窗口，方便满足不同特殊人群的需要，在门诊抽血室将抽血号分为两组，其中带有 V 字

母的号源表示绿色通道，适合 70 岁以上的老年人、5 岁以下的儿童或是紧急人群等，而普通的则是表示正常排队抽血的患者，该措施为特殊患者提供了更加人性化的护理服务。在互联网信息管理当中，本院近年来启用了电子叫号系统，可以按照患者取号的顺序进行呼叫，抽血护理人员按照呼叫号后，系统会在大屏幕上显示该患者的抽血序号及窗口，系统则发出提示音：“请某某号到某某窗口抽血”。这一系统的应用简化了护士的人工叫号流程，提高了透明度，减轻了患者的等待焦虑，降低了投诉率，同时也提升了护理工作的效率。

1.3 观察指标

对比两组护理满意度及护理质量情况。

1.4 统计学处理

SPSS26.0 软件，($\bar{x}\pm s$) 资料，t 检验；(n, %) 资料， χ^2 检验；如 $P<0.05$ 或 $P<0.01$ ，组间差异显著。

2 结果

2.1 满意度

观察组患者满意度高于对照组 ($P<0.05$)，见表 1。

表 1：对比两组满意度 [n=40, (%)]

组别	非常满意	基本满意	不满意	总满意率
观察组	30	8	2	95%
对照组	22	10	8	80%
χ^2				4.114
P				0.043

3 讨论

在现代医疗服务体系中，门诊抽血室作为患者初次接触医疗服务的重要环节，体现了医院的服务质量和人文关怀水平。门诊抽血过程不仅是疾病诊断的关键步骤，更是患者体验医疗服务的重要时刻。加强门诊抽血室护理质量管理，提升患者的满意度和舒适度，已经成为现代医院管理的重要课题。人文关怀是一种以患者为中心的护理理念，强调尊重患者、关注患者的心理需求和情感体验。在门诊抽血室的护理管理中引入人文关怀理念，可以有效提高护理质量，改善患者的就医体验，增强患者对医院的信任和满意度^[3]。

近年来，随着医疗技术的不断进步和患者维权意识的增强，医疗服务质量的提升已成为医疗机构的重要任务。在这一背景下，人文关怀逐渐成为医疗护理服务的重要组成部分。尤其在门诊抽血室，患者往往因对抽血疼痛、病情未知等因素产生焦虑和不适感，因此注重人文关怀的护理质量管理显得尤为重要^[4]。与传统护理方式相比，人文关怀强调护士与患者之间的情感交流和心理支持。结果得知：观察组患者的护理满意度高于对照组 ($P<0.05$)。由此分析：观察组提出的护

理内容更加具备人性化,且需要具备扎实的专业知识和技能,还需要具备同理心,能够理解和体察患者的心理状态。比如,当患者因对抽血过程的恐惧而表现出紧张情绪时,护士可以通过温和的语言和肢体动作,帮助患者放松,减轻紧张感^[5]。这样的关怀不仅能够提高患者的舒适度,还能增强患者对护士的信任感,从而提高整体护理满意度。另外,人文关怀还要求护理人员在护理过程中保持高度的职业道德和专业精神,护士的言行举止不仅代表个人,更代表整个医疗机构的形象。因此,护士应在工作中保持良好的职业素养,遵守职业道德规范,以高度的责任感和敬业精神对待每一位患者。比如,在抽血过程中,护士应严格遵守无菌操作规程,确保患者的安全和健康。同时,护士还应认真倾听患者的需求和反馈,及时调整护理方案,确保护理服务的质量和效果^[6]。

综上所述,人文关怀下的门诊抽血室护理质量管理不仅有助于提高患者的护理满意度,还有助于提升整个医疗团队的服务质量和效率。在今后的护理实践中,医疗机构应不断加强对于护理人员的人文关怀培训,提高他们的综合素质和服务能力,为患者提供更加优质、温馨的护理服务。只有这样,

才能真正实现以患者为中心的医疗服务理念,推动医疗服务质量的全面提升。

参考文献

- [1] 谭妮娜,卢梅英,苏芳.人文关怀在关爱门诊抽血室护理质量管理中的应用效果研究[J].临床护理研究,2023,32(20):146-148.
- [2] 马忻凡,王海霞.持续质量管理在门诊抽血室抽血患儿护理质量管理中的应用效果[J].血栓与止血学,2022,28(3):884-885.
- [3] 苏芳.护理安全管理在门诊抽血室中应用的效果分析及预防交叉感染的意义[J].健康忠告,2023(19):107-109.
- [4] 王建华.舒适化护理在门诊抽血室中对护理满意度及焦虑情绪的影响研究[J].健康女性,2023(20):60-61.
- [5] 吴丽雪.智能采血管理系统在门诊抽血室的使用能提高患者满意度[J].养生保健指南,2023(6):94-96.
- [6] 苑培苗.负压采血法在门诊采血室优质护理服务中的应用价值研究分析[J].母婴世界,2022(4):166-167.

(上接第 153 页)

中的应用价值分析[J].黑龙江医学,2024,48(14):1735-1737.

[2] 蔡彩云,林凤英,黄巧珍,等.中医特色护理联合快速康复外科理念对髋关节置换术后恢复的观察[J].中国中医药现代远程教育,2024,22(9):153-156.

[3] 王巧霞,郭小莉,王玲玲,等.多功能下肢体位约束垫的制作及在髋关节置换术后护理中的临床应用[J].甘肃科技,2022,38(22):94-96.

[4] 邱倩,马虹妍.以医养结合理念为指导的中医护理对行髋关节置换术后患者康复效果的影响[J].中西医结合护理(中英文),2024,10(4):53-56.

[5] 古茹,雷蕾,席红娜,等.基于 FMEA 模型的预见性护理对髋关节置换术后疗效的影响[J].实用骨科杂志,2024,30(12):1143-1146.

[6] 黄玲,胡琪川,段金秀,等.基于时机理论的照顾者健康教育在老年人工髋关节置换术后护理中的应用[J].昆明医科大学学报,2024,45(2):177-183.

[7] 赵琛,邓楠,马楠,等.程序化疼痛护理管理模式应用于髋关节置换术后患者中的效果及对 ADL 评分的影响[J].临床医学研究与实践,2024,9(34):155-158.

[8] 余丽.优质护理对髋关节置换术后患者关节功能及生活自理能力的影响[J].当代医药论丛,2024,22(14):190-192.

(上接第 154 页)

[5] 王改勤.人性化优质护理在呼吸衰竭患者中的应用效果[J].临床合理用药杂志,2024,17(24):139-140.

[6] 杨宁梅,侯颖,王丽,等综合护理干预在慢性阻塞性肺疾病合并 II 型呼吸衰竭患者中的应用分析[J].中国医药导报,2022,13:172-175

2022,13:172-175

[7] 张建霞,贾娜,刘娜,等.呼吸衰竭“一病一品”项目在呼吸监护室中的应用效果[J].华现代护理杂志,2025,30(2):171-174.

[8] 周静,肖娜危重症专科护理小组干预提高 COPD 呼吸衰竭患者序贯机械通气治疗效果[J].护理学杂志,2024,39(13):9-11.

(上接第 155 页)

展宣教,先消除患者紧张情绪,熟悉治疗环境,调节心理紧张情绪,从而促进手术顺利开展。术前,告知其相关注意事项,放松心情,并告知其治疗成功的案例,增强其治疗信心,遵医嘱更有利于疾病的康复。术后,让患者了解相关注意事项,制定饮食计划,护理人员加强对患者各项指标的监测,对患者的需求尽可能满足。出院前,告知患者定期复查,有任何不适立刻就诊^[5]。通过此次研究中可发现:护理前,两组患者抑郁评分相比较,差距非常小;护理后,两组在抑郁评分情况相比较,实施阶段性健康教育优于实施常规护理服务,两组开展对比,差距大,两组患者在护理满意率方面相比较,实施阶段性健康教育的 98.61% 高于实施常规护理的 76.38% 差距大;这充分证明了阶段性健康教育的重要性。此外,此护理还可提高护理人员的工作效率与工作积极性,将被动护理服务转变为主动,从而给予患者更多优质服务,让患者感受到人性化关怀,从而提高患者对医护人员的信任,对医院

的好感度。

综上所述:对耳鼻喉患者采用阶段性健康教育护理效果理想,即可调整患者内心负性情绪,还可提高其治疗与护理依从性,缩短在院时间,保证整体治疗效果,符合临床需求。

参考文献

- [1] 谢文涛.耳鼻喉患者实施阶段性健康教育的护理分析[J].中国实用医药,2023,8(17):199-200.
- [2] 赵立华.耳鼻喉患者实施阶段性健康教育的护理分析[J].医学美容美容(中旬刊),2024,(2):256-257.
- [3] 唐淑.个性化健康教育卡对眼耳鼻喉患者的应用效果研究[J].中国医药指南,2023,11(24):773-774.
- [4] 赵立华.耳鼻喉患者实施阶段性健康教育的护理分析[J].医学美容美容(中旬刊),2024,(2):256-257.
- [5] 黎金梅,黎桂婵,李凤玲.对行耳鼻喉手术的患者施行阶段性健康教育护理的效果分析[J].当代医药论丛,2024,12(10):87-88.