

优质护理干预应用于门诊抽血室的护理效果分析

丁 鸥

贵州医科大学附属医院门诊治疗室 贵州贵阳

【摘要】目的 探讨在门诊抽血室应用优质护理干预手段的效用价值。**方法** 此次研究共选取 146 例患者进行对比实验，均需在门诊抽血检查，采取盲抽方式进行分组，沿用常规护理的对照组与实施优质护理手段的观察组各 73 例患者，比较两组实际应用效果。**结果** 经相关数据表明，观察组患者抽血成功率及样品合格率均高于对照组，并且不良事件发生情况显著降低，患者整体满意率明显提升 ($P < 0.05$)。**结论** 对于门诊抽血患者而言，采取优质护理能够有效保证血标本质量、提升抽血成功率、减少不良事件的发生，相比常规组，患者满意度更高。

【关键词】 优质护理；门诊；抽血室；护理效果

【收稿日期】 2022 年 11 月 25 日

【出刊日期】 2023 年 2 月 13 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20230053

Analysis of nursing effect of high quality nursing intervention applied in outpatient blood drawing room

Ou Ding

Outpatient Treatment Room, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou, China

【Abstract】 Objective To explore the utility value of high quality nursing intervention in outpatient hematology. **Methods** A total of 146 patients were selected in this study for comparative experiment, all need to be in the outpatient blood test, take blind pumping way to group, use the conventional nursing control group and the implementation of high-quality nursing means of the observation group of 73 patients, compare the actual application effect of the two groups. **Results** The relevant data showed that the success rate of blood drawing and the qualified rate of samples in the observation group were higher than those in the control group, and the occurrence of adverse events was significantly reduced, and the overall satisfaction rate of patients was significantly increased ($P < 0.05$). **Conclusions** For outpatient patients with blood drawing, high-quality nursing can effectively guarantee the quality of blood samples, improve the success rate of blood drawing and reduce the occurrence of adverse events. Compared with the conventional group, patients have higher satisfaction.

【Keywords】 quality nursing; Outpatient service; Blood sampling room; Nursing effect

引言

门诊抽血室作为医院重要部门之一，其主要是为患者提供抽血服务，通过检验结果对患者的病情进行有效诊断，而其精确性也会直接影响到后续治疗效果，对此还应当不断提升整体工作质量，通过优化工作流程、改善环境、风险防范的方式防止各不良事件的发生，满足不同类型患者的各项需求，保证抽血工作的顺利开展，从而提高医院的社会声誉。本文主要探讨了不同护理模式在门诊抽血室应用差异表现，具体如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入对象均为 2021 年 7 月~2022 年 6 月在院内门诊抽血的患者，受到后期对比工作所需，可将其进行分组，在此过程中应当遵循随机性原则，需确保各组成员符合均等性特点。对照组与观察组男女人数、平均年龄分别为 40、33 例 (55.89 ± 2.17) 岁与 42、31 例 (56.11 ± 3.02) 岁。所有对象均对此次实验知情并表示同意配合，排除具有其他器质性疾病、交流不畅以及患有精神疾病的患者。两组患者各项资料相对较为均衡 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组患者在抽血期间所配合的护理模式为常规护理，主要是为患者讲解相关注意及配合事项，对于

情绪较为紧张的患者，还需展开心理疏导及情绪安抚工作，以此来减轻患者焦躁不安、紧张等负性情绪，使其能够保持良好心态按照先后顺序完成抽血。

观察组实施优质护理模式，以此来提高护理的全面性及针对性，满足患者身心发展需求，主要可从以下几方面展开：①组建专项小组，为保证后续护理工作的顺利开展，还应当提前成立护理小组，纳入专业技能较强、素养较高、经验丰富的护理人员，并对其展开培训，包括抽血流程、沟通技巧等方面，强化优质护理服务理念，以此来提高其专业素养，使其能够严格按照相关标准展开各项操作^[1]。②心理疏导，多数患者在抽血前均会有紧张、焦躁不安等负性情绪，而这也会导致其在后期抽血时出现抗拒等表现，对此护理人员还应当加强与患者的沟通交流，为其讲解抽血步骤、目的以及相关注意事项，让患者对此有正确的认知，以此来减轻患者对抽血的恐惧感及顾虑。若患者抵触情绪较为严重时，还需对其展开鼓励，并通过注意力转移、积极暗示等方法来缓解患者不良心理，确保患者能够积极配合医护人员的各项操作^[2]。③环境干预，为提高抽血患者舒适度，还应当及时改善抽血室环境，定期清洁消毒，保持其洁净性，与此同时还可通过在墙面张贴与抽血相关的事宜，以此来提高提示作用。并且在等候区需摆放凳子，以便于患者休息所用，条件允许情况下放置电视、饮水机等仪器，满足患者日常各种需求，并将其摆放放到合理位置，以免给患者造成影响。为提高抽血效率，可采取叫号的方式，通过显示屏播放号码，使得患者能够有序完成抽血操作，护理人员还需在旁为患者提供不同的服务，对于患者所提出的问题应认真回复，尽量将专业化词汇转为简单易懂的语句，以便于患者理解，在此期间应保持绝对耐心，构建良好护患关系。④优化工作流程，因每位患者的病情、所检查的项目有较大差异，对此面对不同的患者所提供的服务也应有所区别，以此在符合标准的前提下满足患者的各项需求。如对于抽血难度较高或者行动不便的患者还应当将其安置在肌注室内完成抽血，该方式不仅能够提高抽血工作的顺利性，还可避免拥堵等问题的发生，减少其他患者的等待时间，促进科室工作效率的整体提升。其次对于患者的信息还需进行多次核对，在其等待时为其讲解抽血步骤，并在抽血时询问其具体信息，指导患者正确抽血姿势，保证抽血的顺利性^[3]。⑤护理风险防范，为避免各不良事件发生，还应当结合以往经验对较易出现的不良事件进行分析，找出问题所在，并提前制

定相应的改进措施，以此来起到有效规避作用。与此同时护理人员在进行操作时还应当时刻秉承着无菌操作原则，严格按照院内感染防控等相关流程规定进行，以此来防止交叉感染。在患者抽血后还需指导患者正确按压方式，切勿揉搓，以免因按压不当导致淤血等现象的出现，对于出血不止的患者还应及时联系医生展开相关处理。⑥合理分配人力资源，为保证门诊抽血室各项工作可有序开展，还应当做好人员统筹调整工作，首先需根据科室内实际需求以及高峰时间进行人员分配，在高峰期增加人员，以此来维持科室内秩序，并为患者提供相应的护理服务。肌注室的患者相对较为特殊，对此还应当派遣具有充足经验的护理人员，在此需进行弹性排班，确保每位患者均有足够休息时间，使其能够每天以良好的状态面对患者，从根本上保证整体护理质量^[4-8]。

1.3 观察指标

在患者抽血期间护理人员需密切观察并做好抽血情况的详细记录工作，包括是否成功采血、血标本合格情况以及不良反应等方面，以数据表示，并计算百分比，方便后期对比工作的开展。同时采取发放问卷的方式获取患者满意度，主要是护理过程等方面，患者的满意度可通过分值差异所实现，在患者评分后应当进行整合，计算总满意率时用以下公式（ ≥ 80 分人数之和） \div 小组总人数^[9-12]。

1.4 统计学处理

患者的基本资料与采血情况、满意度为研究中的计数资料，已有数据后采用 SPSS19.0 软件进行收集、整合、分析。基本资料数据检验时使用标准差（ $\bar{x} \pm s$ ）完成，采血情况、满意率可以使用%（百分比）完成数据检验，检验工具为 t 、 χ^2 ，若在对比较后，各指标数值有明显的差异，可表示为（ $P < 0.05$ ）。

2 结果

2.1 通过对两组采血情况分析后可见，与对照组相比，观察组抽血成功率以及血标本合格率较高，同时不良事件发生率明显降低，组间经对比有显著差异（ $P < 0.05$ ）。如表格 1 所示。

2.2 在将患者满意度评分整合后所得，观察组评分多集中在八十分以上，不满意例数为 0 远少于对照组的 5 例，总满意率分别为 84.93%、97.26%，数据之间有一定差异表现（ $P < 0.05$ ）。具体数值见表 2。

3 讨论

门诊抽血室本就有着人流量大、病情复杂的特点，患者的文化水平及配合度也有着较大差异性，并且通

常在上午阶段所接诊的患者数量较多,多数患者在长时间等待以及自身病情的影响下会出现焦躁不安等不良情绪,若未进行有效护理干预,可能会引发各纠纷事件发生,给科室造成不良影响。

良情绪,若未进行有效护理干预,可能会引发各纠纷事件发生,给科室造成不良影响。

表1 两组患者采血情况比较 (n/%) , ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	抽血成功 (%)	血标本合格 (%)	不良事件发生率 (%)
对照组	73	63 (86.30)	61 (83.56)	6 (8.22)
观察组	73	70 (95.89)	69 (94.52)	1 (1.37)
χ^2		10.973	6.118	9.022
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

表2 两组患者的护理满意度对比 (n/%) , ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	90~100	80~89	60~79	≤59	总满意率(%)
对照组	73	37	25	6	5	62 (84.93)
观察组	73	52	19	2	0	71 (97.26)
χ^2		7.026	3.017	5.192	12.344	9.132
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

随着人们生活水平的提升,对各项服务的要求也越来越高,若单纯采取以往护理模式可能无法满足其实际需求,因此还应当及时进行调整,秉承着以人为本的原则,围绕患者的实际情况所展开,给予患者足够的关心,以此来建立良好护患关系,促进抽血工作可在保质保量的前提下顺利开展,为医院树立良好的形象。

综上所述,在对门诊抽血室患者展开护理时,采取优质护理服务可有效提升整体采血质量水平,减少不良事件的发生,切实改善患者满意度。具有一定推广价值。

参考文献

- [1] 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(03):884-885.
- [2] 黎淑君,莫丽芳.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].数理医药学杂志,2020,33(05):776-778.
- [3] 单波,刘红,宋兆宁.门诊抽血中心护理安全管理中存在的问题和对策探究[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(08):169+172.
- [4] 杨焯.品管圈活动在提高门诊抽血室护士手卫生合格率中的应用[J].赣南医学院学报,2018,38(01):74-76.

- [5] 罗映霞,方育如,陈剑微.优质护理干预应用于门诊抽血室的护理效果分析[J].中国现代药物应用,2017,11(6):3.
- [6] 浩曼曼,张淑琴,马红霞,等.优质护理干预在门诊抽血室中的临床应用效果评估[J].健康必读 2020 年 28 期,33-34 页,2020.
- [7] 王晓辉.优质护理干预在门诊抽血室中的临床应用效果分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2018,6(18):1.
- [8] 浩曼曼张淑琴马红霞党婷婷.优质护理干预在门诊抽血室中的临床应用效果评估[J].健康必读,2020,000(028):33-34.
- [9] 王琪.优质护理干预在门诊抽血室中的临床应用效果及护理满意度影响评价[J].饮食保健,2018,5(050):231.
- [10] 唐晓燕.优质护理干预在门诊抽血室中的临床应用效果观察[J].养生保健指南,2018,000(015):46.
- [11] 陈海燕.优质护理干预在门诊抽血室中的临床应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2017(34):1.
- [12] 王小红,张晓越.门诊采血室护理中施行优质护理干预提升满意度的效果观察[J].心理月刊,2020.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS