

# 探讨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

段艳芳

德州市妇幼保健院 山东 德州 253000

**【摘要】目的：**观察门诊采血室护理中实行优质护理方法对于提高满意度的意义。**方法：**随机抽取2019年10月—2021年2月我院门诊采血室中的100名患者作为研究对象，取得患者的同意后将其随机分成实验组和参照组，每组50名患者。对参照组患者实行基本护理，对实验组患者实行优质护理；比较两组患者护理后的护理满意度和采血样本合格率两项指标。**结果：**护理后，实验组患者的护理满意度为96.00%，高于参照组的80.00%，差异具有统计学意义， $P<0.05$ 。护理后，实验组的样本合格率为98.00%，高于参照组的82.00%，差异具有统计学意义， $P<0.05$ 。**结论：**在门诊采血室中实行优质护理方法，可有效提升患者对采血工作的满意度，提高采血样本的合格率，值得临床推广运用。

**【关键词】** 门诊采血室；优质护理方法；满意度；效果观察

Discuss the effect of quality nursing intervention in outpatient blood collection room

Duan Yanfang

Dezhou Maternal and Child Health Care Hospital, Shandong Dezhou 253000

**【Abstract】 Objective:** To observe the significance of implementing high-quality care method in outpatient blood collection room nursing to improve satisfaction. **Methods:** Select 100 patients from October 2019 to February 2, 2021. After obtaining the consent of the patients, they were grouped and randomly divided into two groups, experimental and reference groups, with 50 patients in each group. Basic care was carried out for patients in the reference group, high-quality care methods were implemented for patients in the experimental group, and the two indicators of nursing satisfaction and the qualified rate of blood collection samples after patient care in the two groups were compared. **Results:** After nursing, the nursing satisfaction was 96.00%, much higher than 80.00% of reference group,  $P<0.05$ . After nursing, the qualified rate was 98.00%, much higher than 82.00% of reference group, and  $P<0.05$ . **Conclusion:** The implementation of high-quality nursing methods in the outpatient blood collection room can improve patients' satisfaction with blood collection work and improve the qualified rate of blood collection samples, which is worth being vigorously promoted in clinical practice.

**【Key words】** Outpatient blood collection room; High-quality nursing method; Satisfaction; Effect observation

**【中图分类号】** R47

**【文献标识码】** B

**【文章编号】** 2096-1685(2022)11-0058-03

门诊采血室的人群聚集情况比较严重, 人群的流动性较大, 导致医院护士的工作量及工作难度较大<sup>[1]</sup>; 同时, 门诊采血室是医院对外服务的一个主要窗口, 医生、护士都需尽可能为患者提供优质服务, 以提高患者的就诊满意度, 增加患者对医院的信任度, 进而使医院增强其核心竞争力。如果医院工作人员在工作上态度有所怠慢, 则会增加不良事件的发生率, 并且会对医院的形象造成严重影响。因此, 在门诊采血室护理中实行有效的护理方法具有重要意义<sup>[2-3]</sup>。伴随着个性化护理方法的大力施行, 在疾病的临床治疗中新型护理方法得到有效应用, 具体措施为尽量满足患者需要, 充分尊重患者人格, 遵循以患者为中心的原则, 并对传统的护理干预方法进行优化及改

善<sup>[4]</sup>。自施行优质护理方法以来, 护士加强了和患者之间的有效沟通和交流, 细心观察患者的情绪和心情, 一旦发现患者存在消极心理, 护士便及时对其进行针对性的心理指导, 以提高临床护理质量。采血室是医院重要科室之一, 采血室护理质量的高低不但直接影响医院在患者心目中的形象, 并且直接影响血液样本的检测质量<sup>[5]</sup>。采用优质护理干预, 对影响采血室护理质量的各种原因进行分析, 从而制定改进优化后的护理政策, 提高采血室的护理质量。本文随机抽取2019年10月—2021年2月我院门诊采血室中的100名患者作为研究对象, 观察门诊采血室护理中实行优质护理方法对提高满意度的价值。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

随机抽取2019年10月—2021年2月我院门诊采血室中的100名患者作为研究对象,取得患者同意后将随机分成实验组和参照组,每组50名。参照组中男病患28名,女病患22名;年龄19~74岁,平均年龄(45.96±39.11)岁。实验组中男病患27名,女病患23名;年龄19~74岁,平均年龄(46.06±39.38)岁。两组对象的基本资料差异无统计学意义( $P>0.05$ ),研究可比。

### 1.2 方法

1.2.1 对参照组患者实行基本护理 患者进入采血室后,护士指导患者露出采血部位,对采血部位用传统方法进行消毒后,进行穿刺采血,并向患者讲解采血时要注意的事项。

1.2.2 对实验组患者实行优质护理 具体内容如下:

1.2.2.1 对患者进行采集血液前,测量其耐糖量和胰岛素指标水平,确定患者满足采集血液的条件后,予以采集,并向患者讲述上述操作步骤的意义,使所检测的样本更具精确性。

1.2.2.2 评估患者的实际情况,选用适宜的血管;对患者的疾病情况、配合程度、皮肤情况和血管情况进行综合评测,为穿刺做好前期的准备工作。

1.2.2.3 在对患者进行抽血期间,向患者介绍采血室的基本情况,并向其认真、详细地讲解抽血过程中可能出现的不适症状,告诉患者相应的护理对策;在对患者进行采集血液的

过程中,护士要密切观察患者的反应情况,如果出现不良反应,需马上采取针对性的措施,减少患者在采集血液期间出现的不适感。

1.2.2.4 在完成穿刺后,使用经消毒的棉签轻轻按压穿刺部位,并指导患者采取正确的按压方法;同时,在采血室的合适位置树立温馨提示牌,上面写清如何进行正确按压,以提高科室的护理人员处理应急事件的能力,提高护理质量。

### 1.3 观察指标

1.3.1 护理满意度 采用采血室自行制作的满意度调查表对患者的满意度进行调查,满意度分为非常满意、满意和不满三个等级,满意度=(非常满意例数+满意例数)/总例数×100%。

1.3.2 样本合格率 样本无溶血现象、抗凝样本不存在凝血情况,判定为合格的样本。

### 1.4 统计学方法

使用SPSS 21.0版本统计软件做数据分析,计量资料采用( $\bar{x}\pm s$ )表示,用 $t$ 进行检验;计数资料以百分率(%)进行描述,采用 $\chi^2$ 进行检验, $P<0.05$ 表示差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者的护理满意度比较

护理后,实验组患者的护理满意度为96.00%,高于参照组的80.00%,差异具有统计学意义, $P<0.05$ ,详见表1。

表1 两组患者的护理满意度比较 [n(%)]

| 组别       | 例数 | 非常满意       | 满意         | 不满意        | 满意度        |
|----------|----|------------|------------|------------|------------|
| 参照组      | 50 | 18 (36.00) | 22 (44.00) | 10 (20.00) | 40 (80.00) |
| 实验组      | 50 | 25 (50.00) | 23 (46.00) | 2 (4.00)   | 48 (96.00) |
| $\chi^2$ | —  | —          | —          | —          | 6.061      |
| $P$      | —  | —          | —          | —          | <0.05      |

### 2.2 两组患者样本合格率比较

护理后,实验组的样本合格率为98.00%,高于参照组的

82.00%,差异具有统计学意义, $P<0.05$ ,详见表2。

表2 两组患者样本合格率比较 [n(%)]

| 组别       | 例数 | 样本不合格      | 样本合格      | 合格率        |
|----------|----|------------|-----------|------------|
| 参照组      | 50 | 41 (82.00) | 9 (18.00) | 41 (82.00) |
| 实验组      | 50 | 49 (98.00) | 1 (2.00)  | 49 (98.00) |
| $\chi^2$ | —  | —          | —         | 7.111      |
| $P$      | —  | —          | —         | <0.05      |

## 3 讨论

门诊采血室是医院对外服务的主要窗口之一,该科室的护理质量会直接影响医院的整体形象和名誉<sup>[6]</sup>。医院在进行门诊护理时,护士和患者之间的接触时间比较短暂,但确实护士

和患者之间进行交流沟通的主要场地。如果护士的工作出现错误,就会导致患者的满意度降低,进而增加不良事件投诉的发生率。因此,在日常工作中实行科学合理的护理措施对提高患者的满意度具有重要意义。优质护理干预属于一种新型的

护理方法,其通过保持热情的服务态度为患者提供优质的护理服务,提高护理工作质量,进而改善护士和患者之间的关系,提高患者的临床满意度<sup>[7]</sup>。本研究结果显示,比较两组门诊患者的满意度,使用优质护理干预的实验组高于使用传统护理的对照组, $P<0.05$ 。

静脉采血是临床护理工作中较常见的一项操作,常规护理方法已不能满足现代患者对护理质量的要求。优质护理是以患者作为护理核心,全面提升护理质量,旨在提升患者的满意度、社会的满意度的一种新型临床护理方法<sup>[8]</sup>。在传统护理的前提下,提高护理服务质量,对患者进行情感、人性化、人文关怀等多方面的护理,以确保护理安全性,尽可能为患者提供优质、安全、满意的护理服务。因人体在进餐后,血液中的甘油三酯会上升50%,葡萄糖会上升15%,血液中的钙、磷、胆红素、尿酸和白蛋白等物质指标均会出现变化<sup>[9]</sup>,因此,在抽血前需禁食;但空腹时间超过16h,血液中的血清白蛋白、转铁蛋白、补体及葡萄糖等物质含量则会出现偏低的情况。临床相关研究表明,紧张、情绪激动会影响神经内分泌能力,造成血糖、非酯化脂肪及乳酸等指标上升。另外,剧烈运动会造成肌肉出现收缩情况,从而影响身体内的代谢,红细胞、白细胞及血红蛋白会出现假性上升,进而对血标本检查结果造成影响,而对诊断的准确性、及时性产生影响<sup>[10]</sup>。此次研究结果表明,经过护理后,实验组患者的护理满意度为96.00%,高于对照组的80.00%, $P<0.05$ ;实验组的样本合格率为98.00%,高于对照组的82.00%, $P<0.05$ 。

门诊采血是临床护理工作中的普通步骤,所以在门诊采血工作中实行优质的护理方法,不但可提高医院的护理质量,还能提高患者的护理满意度<sup>[11]</sup>。优质护理方法,具体是指对患者进行采集血液前对患者的整体情况进行分析,并根据实际情况制订针对性的方案。例如,对患者采集血液前测量其耐糖量和胰岛素指标水平,评估其实际情况,选用适宜的血管,再对患者的疾病情况、配合程度、皮肤情况和血管情况进行综合评测;在患者进行抽血期间向其介绍采血室的基本情况,完成采血后指导患者如何按压穿刺部位等措施<sup>[12]</sup>。

综上所述,在门诊采血室中实行优质护理方法,可有效提

升患者对采血工作的满意度,提高采血样本的合格率,值得临床推广运用。

### 参考文献

- [1] 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(50):231.
- [2] 唐玉梅, 童金平, 喻莲. 门诊采血室护理中施行优质护理干预的应用效果研究 [J]. 健康必读, 2018(27):162.
- [3] 孙娟娟, 黎慧嫣, 张璠. 优质护理干预对门诊采血患者满意度的影响 [J]. 护理实践与研究, 2017,14(13):142-143.
- [4] 邓楠. 优质护理干预应用于门诊抽血室的护理效果分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018,3(29):71,76.
- [5] 胡小红. 预见性护理干预对降低门诊采血突发晕厥发生率的应用效果观察 [J]. 中外女性健康研究, 2016(22):8-9.
- [6] 胡杰, 朱怡柯. 探讨体检受检者采血后实施优质护理干预效果 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019,7(31):102,110.
- [7] 石红芳. 优质护理服务在门诊抽血室的实施探讨 [C]// 中医杂志特邀心血管专家学术座谈会暨中医治疗冠心病心绞痛疾病临床经验会议. 中医杂志社, 2017.
- [8] 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(28):33-34 页.
- [9] 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, 2020,15(4):115.
- [10] 陈雪. 门诊采血室护理中对老年患者施行优质护理干预的效果观察 [J]. 益寿宝典, 2021(7):3.
- [11] LI M, LABORATORY D O, HOSPITAL A. Study on the Effect of Nursing Intervention on Satisfaction of Outpatients with Venous Blood Collection [J]. World Latest Medicine Information, 2019,19(61):46,51.
- [12] WANG Y F, LIU L P. To Explore the Effect of Quality Nursing on Improving Negative Emotions and Nursing Satisfaction in Patients with Cerebral Infarction [J]. Smart Healthcare, 2018,4(4):175-176.