

# 研究优质护理在门诊采血室中的应用价值

何 叶

四川锦欣西囡妇女儿童医院 四川 成都 610000

**摘要:**目的:探讨优质护理在门诊采血室的应用效果及价值,为提高采血室护理质量提供参考依据。方法:选取2023年1月至12月期间本院门诊采血室就诊患者300例,随机分为对照组和观察组各150例。对照组实施常规护理,观察组实施优质护理服务。结果:观察组采血一次性成功率(98.0%)、患者满意度(96.7%)均显著高于对照组(90.7%、85.3%),不良反应发生率(1.3%)明显低于对照组(6.7%),差异均具有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论:在门诊采血室实施优质护理能够显著提高采血成功率和患者满意度,降低不良反应发生率,具有较高的临床应用价值。

**关键词:**优质护理;门诊采血室;应用价值

门诊采血是临床诊疗过程中最基础和常见的医疗操作之一,采血质量直接影响到临床检验结果的准确性,进而影响医生的诊疗决策<sup>[1]</sup>。随着医疗服务水平的不断提升和患者对医疗服务要求的不断提高,传统的采血室护理模式已经无法满足当前患者的需求<sup>[2]</sup>。优质护理作为一种新型的护理服务模式,强调以患者为中心,注重人文关怀,提供个性化、专业化的护理服务。文章旨在探讨优质护理在门诊采血室中的应用效果及价值,为提高采血室护理质量提供参考依据。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2023年1月至2023年12月期间在本院门诊采血室就诊的患者300例,采用随机数字表法将其分为对照组(150例)和观察组(150例)。对照组男性72例,女性78例,年龄18-75岁,平均年龄(45.6±8.3)岁;观察组男性75例,女性75例,年龄19-74岁,平均年龄(44.8±8.5)岁。两组患者在性别、年龄等一般资料比较差异无统计学意义( $P > 0.05$ ),具有可比性。纳入患者年龄需 $\geq 18$ 周岁;意识清醒,能够正常交流并自愿在采血完毕之后做出相应评价。排除标准:(1)严重心、肝、肾功能不全者;(2)有严重凝血功能障碍者;(3)有精神疾病者;(4)无法配合完成评价者。

### 1.2 方法

(1)环境优化与流程管理。本研究对采血室的整体环境和工作流程进行系统优化。在环境方面,采血室采用科学的布局设计,将区域划分为等候区、采血区、休息区和标本处理区,各区域功能明确,流程顺畅。等候区配备舒适座椅和自愿者咨询服务,设置健康教育宣传栏,窗口叫号系统,营造温馨舒适的就医环境。对采血

室温湿度进行严格控制,温度保持在22-26℃,相对湿度在40%-60%之间。采血区配备标准化的采血设备和急救推车,确保采血安全。在流程管理方面,实施智能叫号系统,患者可通过手机APP、微信公众号等多种渠道进行网上下单检验项目。根据排号顺序了解排队人数,科学安排采血顺序,合理分流、分时段就诊,有效减少患者等候时间。对老年人、孕妇、儿童等特殊人群开设绿色通道,优先服务。

(2)护理人员专业技能培训。针对采血室护理人员开展系统化的专业技能培训。首先进行理论知识培训,包括采血相关的解剖学知识、血液学基础、标本采集规范、质量控制要求等内容。定期组织护理人员学习最新的采血技术指南和操作规范,掌握不同类型采血项目的特殊要求。在实践技能方面,采用分层次培训模式,由经验丰富的护理骨干进行一对一示教,重点训练静脉评估、穿刺技巧、特殊情况处理等操作要领。通过模拟训练和实战演练相结合的方式,提高护理人员的操作熟练度。

(3)个性化护理干预。根据患者的个体特征实施差异化的护理干预措施。采血前,护理人员详细了解患者的年龄、既往采血经历、特殊疾病史等信息,评估患者的心理状态和血管条件。对于紧张焦虑的患者,采用心理疏导技术,耐心解释采血流程和注意事项,必要时进行采血演示,缓解患者紧张情绪。对于血管条件差的患者,选择合适的采血部位,必要时邀请经验丰富的老师对其采血操作。采血过程中,根据患者的具体情况调整采血体位和穿刺角度,使用适合的采血针具。对特殊人群如老年患者,采取更为温和的采血方式,必要时请家属协助固定。对于儿童患者,采用分散注意力的方法,如播放动画视频或边采血边唱儿歌等形式,减少患儿的

恐惧。采血后,对患者进行个性化的健康指导,包括采血部位的护理、注意事项和相关健康知识的宣教,确保患者获得全程、专业的护理服务。

(4) 标准化质量管理体系。建立完善的采血室质量管理体系,包括采血前、采血中和采血后的全过程监控机制(采血室全方位无死角安装摄像头)。设立专职质量管理小组,由经验丰富的护理骨干担任质控员,负责日常监督检查和质量评估。制定详细的质量控制标准和评价指标,涵盖采血操作规范、标本管理、环境卫生、设备维护等各个方面。实施每日晨会制度,对前一天工作中存在的问题进行分析讨论并制定改进措施。建立质量追踪系统,对采血过程中出现的不良事件进行登记、分析和跟踪处理,形成闭环管理。开展定期的质量评价活动,包括采血操作考核、患者满意度调查等并将评价结果与绩效考核挂钩。通过信息化手段,建立采血质量监测平台,实现采血数据的实时采集和分析,为质量持续改进提供依据。建立激励机制,对表现突出的护理人员给予适当奖励,激发工作积极性,促进整体护理水平的提升。

### 1.3 观察指标

本研究设置了系统的观察指标体系评估护理效果。首要观察指标是采血操作的技术质量评价,包括采血成功率、标本合格率和不良反应发生情况。采血成功率指一次性穿刺成功并顺利完成采血的比例,由具有5年以上工作经验的护理质控人员现场评估记录。标本合格率通过检验科提供的检验报告进行统计,主要关注溶血、凝血和标本量不足等问题。不良反应发生情况包括穿刺部位淤青、血肿形成、晕针反应等并发症的发生率,由护理人员在采血过程中和采血后观察记录。这些指标能够直观反映护理操作的专业水平和安全性。同时,研究还重点关注标本的规范化管理,包括标本的正确标识、保存条件控制和及时送检等环节的执行情况,这些因素直接影响检验结果的准确性和可靠性。

患者满意度评价是另一个核心观察指标,采用医院统一制定的满意度调查问卷进行评估。问卷内容涵盖护理人员的服务态度、技术水平、沟通能力、环境舒适度、等候时间等多个维度,采用李克特5级评分法。调查在患者完成采血后即时进行,由专人负责问卷的发放和收集,确保评价的真实性和客观性。此外,研究还设置了工作效率指标,包括平均采血时间、患者等候时间等,通过计时记录的方式进行统计。护理文书的规范化程度也是重要的评价指标,包括医嘱执行记录、护理记录的及时性、准确性和完整性。

### 1.4 统计学方法

采用SPSS 26.0统计软件进行数据分析,计数资料以率(%)表示,组间比较采用 $\chi^2$ 检验, $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组采血成功率比较

观察组采血一次性成功率(98.0%)明显高于对照组(90.7%),差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。详见表1。

表1 两组采血成功率比较 [n(%)]

组别	例数	一次性成功	失败	成功率
观察组	150	147	3	98.0%
对照组	150	136	14	90.7%
$\chi^2$	-	-	-	7.435
P值	-	-	-	< 0.05

### 2.2 两组患者满意度比较

观察组患者满意度(96.7%)显著高于对照组(85.3%),差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。详见表2。

表2 两组患者满意度比较 [n(%)]

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	满意度
观察组	150	98	47	5	96.7%
对照组	150	75	53	22	85.3%
$\chi^2$	-	-	-	-	11.246
P值	-	-	-	-	< 0.05

### 2.3 两组不良反应发生率比较

观察组不良反应发生率(1.3%)明显低于对照组(6.7%),差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。详见表3。

表3 两组不良反应发生率比较 [n(%)]

组别	例数	采血部位淤青	晕针	血管损伤	发生率
观察组	150	1	1	0	1.3%
对照组	150	4	3	3	6.7%
$\chi^2$	-	-	-	-	5.738
P值	-	-	-	-	< 0.05

## 3 讨论

本研究通过随机对照试验证实了优质护理在门诊采血室的显著应用价值。研究结果表明,实施优质护理后,采血一次性成功率由90.7%提升至98.0%,患者满意度由85.3%提高至96.7%,不良反应发生率由6.7%降低至1.3%,各项指标均较对照组具有显著性差异( $P < 0.05$ )。这种显著改善得益于优质护理服务模式的系统性和全面性。通过规范化的专业技术培训和标准化操作流程的建立,护理人员的专业技能水平得到提升,采血技术更加娴熟<sup>[3]</sup>。优质护理强调个性化服务,护理人员会

根据患者的年龄、体型、血管条件等个体差异,选择最适合的采血方式和部位,这在本质上提高了采血的精准性<sup>[4]</sup>。同时通过采血室环境的优化设置、等候区的合理布局、温度湿度的适宜调控等措施,为患者创造了舒适的就医环境。

深入分析优质护理的实施效果,其核心优势在于构建了一个以患者为中心的整体性护理体系<sup>[5]</sup>。该体系将技术操作与人文关怀有机结合,通过标准化与个性化服务的统一,实现了护理质量的全面提升<sup>[6]</sup>。研究发现优质护理通过完善的质量控制体系,加强了护理人员风险防范意识,使其在采血过程中更加注重细节管理,这直接导致了不良反应发生率的显著下降。同时通过建立预约采血排号、优化排队叫号系统、设置特殊人群绿色通道等措施,大大提高了门诊采血室的工作效率,减少了患者等候时间<sup>[7]</sup>。值得关注的是,优质护理模式下护理人员的服务理念发生了根本性转变,从单纯的技术操作人员转变为全方位的健康服务者,这种转变使护理工作的内涵得到了极大丰富<sup>[8]</sup>。护理人员不仅要确保采血操作的准确性,还需要对患者进行健康教育,提供采血注意事项指导,解答患者疑问,这种综合性的服务模式获得了患者的高度认可,反映在满意度评价的显著提升上<sup>[9]</sup>。因此,在今后的工作中,应该根据不同医疗机构的实际情况,采取分层次、有重点的实施策略,以确保优质护理服务的可持续发展。

#### 参考文献

- [1]张素颖,孔莎,张晓玲,等. 共情护理辅助预见性护理对采血室儿童静脉采血穿刺成功率、不合格血标本数的影响[J]. 罕少疾病杂志,2024,31(9):158-160.
- [2]张瑾. 细节护理在体检中心采血室护理工作中的应用效果[J]. 智慧健康,2024,10(24):133-135,142.
- [3]张乐,徐莹,韩冰,等. 无痛护理管理模式在检验科采血室小儿静脉采血中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2023,29(6):107-110.
- [4]张苗,陈虹,黄静. 门诊采血室护士护理行为的影响因素[J]. 中国医药导报,2022,19(3):51-54.
- [5]官成雨. 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]. 生命科学仪器,2022,20(z1):423.
- [6]张妍琰,孙丽娜. 门诊采血室对患者进行护理时予以人性化服务对减少不良反应的作用[J]. 黑龙江中医药,2021,50(4):431-432.
- [7]孙丽娟,田莉,马云. 重症监护室(ICU)脑出血患者预防肺部感染采取护理干预的临床效果[J]. 健康必读,2021(11):6.
- [8]宋文. 无痛护理管理模式在检验科采血室小儿静脉采血中的应用[J]. 现代护理医学杂志,2024,3(3).
- [9]刘景,李南,王茜. 循环风空气消毒机联合护理干预对门诊采血患者不良事件及采血室空气菌落数的影响[J]. 医疗装备,2020,33(19):175-176.