

细节管控模式应用于门诊采血过程的效果分析

马亚丽

贺兰县人民医院 宁夏 银川 750200

摘要：目的：探讨细节管控模式在门诊采血过程中的应用效果，以提高采血服务质量，减少不良事件发生。方法：选取2023年1月至2025年1月在我院门诊采血中心接受静脉采血的患者1600例，随机数字表法分为观察组和对照组各800例。对照组实施常规采血管理，观察组在此基础上实施细节管控模式。比较两组患者的采血一次成功率、患者满意度及不良事件发生率。结果：观察组在各项指标上均显著优于对照组，差异具有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：细节管控模式能够有效提升门诊采血质量，改善患者就医体验，值得在临床实践中推广应用。

关键词：细节管控；门诊采血；护理质量；患者满意度

随着医疗技术的不断发展和患者需求的日益提高，门诊采血作为医院检验科的重要组成部分，其服务质量直接影响着患者的就医体验和医院的整体形象。传统的门诊采血管理模式往往注重流程的标准化执行，但在细节把控方面存在不足，容易导致采血失败、患者不满等问题的发生^[1]。近年来，细节管控理念在医疗质量管理中逐渐受到重视，其核心在于通过对各个环节的精细化管理，实现服务质量的全面提升。细节管控模式强调从患者进入采血区域到离开的全过程管理，包括环境布置、人员配置、操作规范、沟通技巧等多个维度的优化。该模式不仅关注技术层面的操作标准，更注重人文关怀和服务细节的完善。在当前医患关系日趋紧张的背景下，如何通过科学的管理手段提升门诊采血服务质量，减少医疗纠纷，已成为医疗机构亟待解决的重要问题^[2]。本研究旨在通过对比分析细节管控模式与传统管理模式在门诊采血过程中的应用效果，为优化门诊采血服务提供理论依据和实践指导，进而推动医院服务质量的整体提升。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2023年1月至2025年1月在我院门诊采血中心接受静脉采血的患者1600例。按照随机数字表法分为观察组和对照组。观察组中男性398例，女性402例；年龄18-75岁，平均年龄（ 45.2 ± 12.8 ）岁。对照组中男性405例，女性395例；年龄19-76岁，平均年龄（ 44.8 ± 13.2 ）岁。两组一般资料比较（ $P > 0.05$ ），具有可比性。纳入标准：意识清楚，能够配合采血操作；首次在本院门诊采血中心就诊；自愿参与本研究并签署知情同意书。排除标准：凝血功能异常者；严重贫血患者；血管条件极差无法完成采血者；精神疾病患者；妊娠期妇女。

1.2 方法

对照组采用传统的门诊采血管理模式：（1）采血前准备：护士核对患者身份信息，确认检验项目，评估血管条件；（2）采血操作：按照标准操作规程进行静脉穿刺，采集所需血样；（3）采血后处理：按压止血，交代注意事项，安排患者休息观察；（4）标本处理：及时送检或按规定保存；（5）环境维护：保持采血区域整洁有序。

观察组在对照组基础上实施细节管控模式，具体内容如下：

1.2.1 环境细节管控

（1）候诊区设置：合理布局座椅间距，确保患者隐私保护；设置温湿度适宜的等候环境；配备饮水机、纸巾等便民设施。（2）采血区优化：每个采血位设置隔断，保护患者隐私；配备充足的照明设备，确保操作视野清晰；准备多种规格的采血管和针头，适应不同患者需求。（3）标识系统完善：在显眼位置设置清晰的指引标识，包括采血流程图、注意事项等；设置应急呼叫按钮，便于患者求助。

1.2.2 流程细节管控

（1）预约分流：推行分时段预约制度，避免患者集中等候；根据检验项目复杂程度合理安排采血顺序。

（2）预检评估：增加详细的血管评估环节，使用血管可视化设备辅助判断；建立高风险患者标识系统。（3）个性化服务：针对老年患者、儿童等特殊群体提供专门的服务通道；为紧张焦虑的患者提供心理疏导服务。

1.2.3 操作细节管控

（1）技术培训：定期组织采血技能培训，重点强化困难血管穿刺技术；建立技能考核机制，确保护士技术水平达标。（2）设备管理：建立采血设备维护保养制度，确保设备性能稳定；储备充足的耗材，避免因缺货影响服务。（3）质量监控：设立专职质控人员，实时监

督采血过程；建立不良事件报告制度，及时发现问题并改进。

1.2.4 沟通细节管控

(1) 语言规范：制定采血服务用语标准，要求护士使用礼貌用语，耐心解答患者疑问。(2) 情感支持：培训护士识别患者情绪变化的能力，及时给予安慰和支持；对于多次采血失败的患者，主动道歉并安排经验丰富的护士重新操作。(3) 健康教育：向患者普及采血相关知识，消除恐惧心理；发放采血注意事项宣传资料。

1.2.5 应急细节管控

(1) 应急预案：制定采血过程中可能出现的各种紧急情况处置预案，如晕针、出血不止等。(2) 急救准备：采血区域配备完善的急救设备和药品；所有护士均需掌握基本急救技能。(3) 团队协作：建立快速响应机制，确保突发情况能够得到及时有效处理。

1.3 观察指标

(1) 采血一次成功率：指单次穿刺即成功完成采血的比例；(2) 患者满意度：采用自制满意度调查问卷进行评价，总分100分， ≥ 85 分为满意；(3) 不良事件发生率：包括晕针、皮下出血、采血失败等不良事件的发生比例。

1.4 统计学方法

采用SPSS26.0软件进行统计分析。计量资料以均数 \pm 标准差($\bar{x}\pm s$)表示，组间比较采用 t 检验；计数资料以例数和百分率表示，组间比较采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组采血一次成功率比较

观察组高于对照组($P < 0.05$)。见表1。

表1 采血一次成功率比较[n(%)]

组别	例数	成功例数	失败例数	成功率(%)
观察组	800	772	28	96.500
对照组	800	714	86	89.250
χ^2				28.472
P				0.000

2.2 两组满意度比较

观察组高于对照组($P < 0.05$)。见表2。

表2 满意度比较[n(%)]

组别	例数	满意例数	不满意例数	满意度(%)
观察组	800	754	46	94.250
对照组	800	662	138	82.750
χ^2				47.236
P				0.000

2.3 两组不良事件发生率比较

观察组低于对照组($P < 0.05$)。见表3。

表3 不良事件发生率比较[n(%)]

组别	例数	晕针	皮下出血	采血失败	总发生率
观察组	800	8	7	4	2.375
对照组	800	25	21	19	8.125
χ^2					24.689
P					0.000

3 讨论

门诊采血作为临床检验工作的重要组成部分，承担着为疾病诊断、治疗监测和健康体检提供准确检验数据的重要职责。随着现代医学检验技术的快速发展，检验项目的种类和数量不断增加，对采血质量和效率提出了更高要求。然而，在实际工作中，由于患者个体差异大、血管条件复杂、护士技术水平参差不齐等因素，采血过程中仍存在诸多问题^[3]。静脉采血虽然是一项基础护理操作，但其技术要求并不低。成功的静脉穿刺需要护士具备扎实的解剖学知识、熟练的操作技能以及良好的沟通能力。特别是在面对老年患者、肥胖患者、长期输液患者等血管条件较差的人群时，采血难度更大，对护士的专业素养要求更高^[4]。此外，患者的心理状态也会影响采血的成功率，紧张、恐惧等负面情绪可能导致血管收缩，增加穿刺难度。

目前，我国大多数医院的门诊采血服务仍停留在传统的管理模式，主要依靠护士的经验和个人能力来保证服务质量。这种管理模式虽然能够在一定程度上满足基本需求，但在应对复杂情况、提升整体服务水平方面存在明显不足^[5]。随着患者维权意识的增强和医疗服务市场竞争的加剧，传统的粗放式管理模式已难以满足现代医疗服务的要求。本研究结果显示，实施细节管控模式后，观察组的各项指标均显著优于对照组，充分证明了该模式在门诊采血过程中的重要价值。采血一次成功率是衡量采血服务质量的核心指标之一。观察组的一次成功率高于对照组，这一改善具有重要的临床意义。通过细节管控，我们发现以下几个关键因素对提高成功率起到了重要作用：首先，环境细节的优化为采血操作创造了良好条件。充足的照明设备使护士能够更清楚地观察血管走向和深度，提高了穿刺的准确性；合理的空间布局减少了外界干扰，有利于护士集中注意力；适宜的温度和湿度则有助于血管扩张，便于穿刺操作。其次，流程细节的规范化确保了每个环节的质量控制。详细的血管评估帮助护士提前了解患者的血管状况，选择最适合的穿刺部位和角度；个性化的服务安排使特殊患者能够

得到更加专业的照顾；分时段预约制度有效避免了患者长时间等待造成的疲劳和焦虑，这些都有助于提高采血成功率。再次，操作细节的标准化提升了护士的技术水平。定期的技能培训使护士掌握了更多处理困难血管的方法；充足的耗材储备避免了因更换器械而中断操作的情况；严格的质控措施促使护士始终保持高标准的操作要求。最后，沟通细节的完善增强了护患之间的信任与配合。护士耐心细致的解释消除了患者的紧张情绪，使其能够更好地配合采血操作；积极的情感支持让患者感受到被关心和尊重，这种良好的心理状态有利于血管的放松和显露^[6]。

患者满意度是评价医疗服务质量的重要指标，也是医院竞争力的重要体现。观察组患者满意度高于对照组，这一显著改善反映了细节管控模式在提升患者就医体验方面的突出效果。从患者的角度来看，细节管控带来的改变是全方位的。在环境方面，温馨舒适的候诊环境、私密安全的采血空间让患者感受到了医院的用心和专业；在服务方面，个性化的关怀、耐心的解释、及时的帮助都体现了医护人员的职业素养；在流程方面，合理的安排、高效的执行减少了患者的等待时间，提高了就医效率。特别值得注意的是，细节管控模式在处理特殊情况时表现出了明显优势。当遇到血管条件较差的患者时，经过专门培训的护士能够运用更先进的技术和方法来完成采血，避免了反复穿刺给患者带来的痛苦；当患者出现紧张焦虑情绪时，经验丰富的护士能够及时给予心理疏导，缓解其不良情绪；当发生意外情况时，完善的应急预案和训练有素的团队能够迅速有效地处理，保障患者安全。此外，细节管控还体现在对患者反馈的重视和及时回应上。通过建立有效的沟通渠道和反馈机制，医院能够及时了解患者的需求和意见，并据此不断改进服务质量。这种以患者为中心的服务理念得到了广大患者的认可和好评。

不良事件的发生不仅影响患者的就医体验，还可能带来安全隐患和医疗纠纷。观察组不良事件总发生率低于对照组，这一成果充分体现了细节管控在风险管理方面的积极作用。晕针是最常见的采血不良事件之一，通

常发生在心理素质较差或初次采血的患者身上。通过细节管控，我们采取了多项预防措施：加强采血前的心理疏导，帮助患者建立正确的认知；营造轻松和谐的采血氛围，减少紧张刺激；准备好相应的急救设备和药品，一旦发生晕针能够及时处理。这些措施的有效实施使得晕针发生率降低。皮下出血多由按压不当引起，通过加强对患者的健康教育和操作后的指导，有效减少了此类不良事件的发生。采血失败则主要与护士技术水平和血管条件有关，细节管控通过提升护士技能水平和完善应急预案，显著降低了采血失败率。更为重要的是，细节管控建立了完整的不良事件监测和处理体系。通过设立专职质控人员、建立不良事件报告制度、定期分析总结经验教训等措施，形成了持续改进的良性循环。这不仅有助于及时发现和解决问题，更重要的是能够预防类似事件的再次发生。

综上所述，细节管控模式能够显著提高采血一次成功率，提升患者满意度，降低不良事件发生率，是一种行之有效的门诊采血管理方法。该模式通过环境、流程、操作、沟通、应急等多个维度的细节优化，实现了服务质量的全面提升，值得在各级医疗机构的门诊采血工作中推广应用。

参考文献

- [1]邢玛丽.探究细节护理应用于门诊体检采血室护理工作的临床价值[J].家庭医药.就医选药,2020(11):290-291.
- [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]郭惠子,金文瑞,张小凤.基于重要绩效分析法的门诊采血服务质量调查[J].中国临床护理,2024,16(2):87-91.
- [4]董文文.静脉采血重细节常见误区轻松解[J].健康向导,2025,31(1):69-70.
- [5]路鑫,张幽姬,杨群.细节护理在门诊体检采血室护理工作中的效果分析[J].中国冶金工业医学杂志,2023,40(2):179.
- [6]田小辉,朱莉,郑虹英.情景式健康教育结合细节护理在患儿静脉采血中的应用研究[J].中华危重症医学杂志(电子版),2023,16(6):526-528.