

人性化服务应用于门诊采血室护理的效果评价

孙钦莲

(中国人民解放军第九八四医院 北京 100094)

摘要:目的:分析探究人性化服务应用于门诊采血室护理的效果评价。方法:选取2018年9月至2019年9月我院门诊静脉血采集患者54例为研究对象,采用随机分组法将患者分为对照组和研究组,每组各27例患者。对比两组患者采血后护理满意度以及不良反应。结果:研究组不良反应发生率(3.70%)明显低于对照组不良反应发生率(18.51%),且研究组护理满意度(92.59%)显著高于对照组(85.18%),两组对比数值具有统计学意义($P < 0.05$)。结论:人性化服务在门诊采血室对患者进行护理时,能够提升患者护理满意度,减少患者不良反应发生率,消除患者不良情绪,提升门诊采血室护理质量,值得临床应用推广。

关键词:门诊采血室;不良反应;人性化服务;护理

最近几年,随着物质水平有所提高,人们在注重身体健康的同时,也对医院服务质量要求越来越高,致使许多医院科室都采用人性化护理服务。由于门诊采血室每天需要接待大量病人,倘若护理质量无法得到提升,造成患者在采血过程中出现较大的应激性,频繁发生不良反应等情况,严重影响医院行业口碑。而人性化护理服务应用于门诊采血室护理,不但可以提升护理效果,还能为医院赢得良好声誉,有效降低患者不良反应发生率,其报道内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院54例门诊静脉采血患者为研究对象,对照组27例采用常规护理法,男性16例,女性11例,年龄9~64岁,平均年龄(43.82 ± 17.01)岁,研究组27例,男性14例,女性13例,年龄7~69岁,平均年龄(43.97 ± 15.21)岁,两组患者一般资料对比无统计学意义且 $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组采用常规护理法,研究组在常规护理法基础上采用人性化服务护理法,其具体护理内容如下:

①转变护理服务理念。由于门诊采血室每天接待大量病患,是医院树立良好形象窗口。为此,门诊采血护理人员应转变护理服务理念,将“以人为本”的护理理念应用到采血护理当中,接待病患时应说礼貌用语,定期对采血护理人员开展培训学习,将传统“要我服务”转变成“我要服务”的新意识。让患者采血过程中感受到人文关怀,体会到优质人性化服务,为病患提供最佳服务,促使患者增进采血室好感的同时,也为医院树立良好口碑^[1]。

②提高自身护理水平。护理人员在日常培训学习过程中,应注重沟通交流,强化自身沟通交流能力,对病患提出的各种疑问要面带微笑予以礼貌性回答,采用谦和的态度同病患进行沟通交流。另外,门诊采血室护理人员还要在提升自身静脉穿刺技能,争取做到一次穿刺成功,从而减少患者痛苦,消除患者紧张情绪。门诊采血科室还要将股静脉穿刺、四肢静脉穿刺作为考核项目,并以护理人员绩效挂钩,考核分数优秀者有奖金,考核分数不合格者则需要对其进行再培训,直到考核通过之后才能上岗。只有这样护理人员才能熟练掌握各项专业技能,降低穿刺失败率,倘若在实际操作中发生穿刺失败,护理人员应对病患表示歉意,避免护患之间发生矛盾纠纷,维护好医院形象窗口^[2]。

③美化采血室环境。门诊采血室属于医院形象窗口,护理人员应定时清理打扫,确保采血室干净整洁,为病患营造舒适温馨的采血环境,增加病患对医院服务质量的认同感。除此之外,门诊采血室护理人员还要着装整齐,保持衣帽干净整洁,仪态端庄大方,增加患者对护理人员的依从性,使其采血时做到身心放松,降低不良反应发生率^[3]。

④完善服务措施。在门诊采血室设置科普知识宣传栏,并对前来抽血化验的病患进行科普宣传,采用和善的语气告知病患采血后注意事项,对衣袖较紧的病患予以帮助,告知病患正确按压方法。

病患在等待结果时,护理人员应主动对患者准备温开水,提升患者对医院服务质量的认同感。

1.3 临床观察指标

对比两组患者不良反应发生率和护理满意度。

1.4 统计学方法

采用SPSS 25.0软件分析数据,计量资料采用均数 \pm 标准差表示,组间比较采用t检验。计数资料采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

研究组不良反应发生率(3.70%)明显低于对照组不良反应发生率(18.51%),且研究组护理满意度(92.59%)显著高于对照组(85.18%),两组对比数值具有统计学意义($P < 0.05$)。

表1 对比两组不良反应发生率及患者护理满意度[n(%)]

组别	例数	不良反应发生率	护理满意度
对照组	27	18.51% (5/27)	85.18% (23/27)
研究组	27	3.70% (1/27)	92.59% (25/27)
χ^2		6.8941	6.0348
P		0.003	0.0017

3 讨论

门诊采血能够判断病患所得病情,属于较为常见的诊断方法,有助于病患发现疾病、预防疾病,并为临床诊治提供精准参数,是门诊部门人流聚集的重要场所。由于病患在采血过程中常常出现应激性反应,惧怕采血疼痛等情况,导致采血化验数据受到一定干扰。为此,门诊采血护理人员应提升人性化护理服务理念,提高采血服务质量,消除患者不良情绪,满足病患服务需求,使其在抽血化验中减少恐惧感,减少应激性反应^[4]。本次调查研究显示,研究组不良反应发生率(3.70%)明显低于对照组不良反应发生率(18.51%),且研究组护理满意度(92.59%)显著高于对照组(85.18%),两组对比数值具有统计学意义($P < 0.05$)。

综上所述,门诊采血护理人员应将“以人为本”作为护理理念,采用人性化护理服务,消除患者紧张情绪,通过言语沟通交流让病患处于放松状态,以此有效降低不良反应发生率,提高护理服务质量,减少护患矛盾,增加病患对医院服务的认可感,建立医院形象窗口,值得临床应用推广。

参考文献

- [1]崔秀格.人性化服务应用于门诊采血室护理的效果评价[J].中国实用医药,2019,14(18):183-184.
- [2]金桂芝.人性化服务在儿科门诊静脉采血中的应用[J].中国医药指南,2017,15(02):93.
- [3]穆耶赛尔·乌买尔,谢陵.人性化服务在门诊采血室临床护理中的运用[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(62):207-208.
- [4]邵会文.采血室人性化护理应用研究[J].中国老年保健医学,2016,14(03):105-106.