

人性化服务应用于门诊采血室护理中对护理满意度的影响

冯波

960 医院泰安院区 山东泰安 271000

摘要：目的 分析门诊采血室护理中为患者提供人性化服务后对护理满意度的影响。方法 参照随机抽取的形式，将 2020 年 6 月-2021 年 6 月 180 例由我院门诊采血室接待的患者做为此次临床研究对象，同时均分两组（研究组、参照组）做对比研究。并针对研究组患者提供人性化服务，参照组提供常规护理服务。同时对比两组护理效果。结果 研究组标本合格率及抽血成功率对比参照组显高，不良事件发生率对比参照组显低，两组数据对比，统计学意义存在（ $P < 0.05$ ）。研究组护理满意度显高 88（97.78%），参照组护理满意度显低 72（80.00%），两组总满意率对比，统计学有意义（ $P < 0.05$ ）。结论 在门诊采血室护理期间为患者提供人性化服务，能够让患者对护理服务感到满意的同时，帮助不良事件发生率降到最低，将科室标本合格率及抽血成功率很大程度的提升，应用价值较高，值得推广。

关键词：门诊采血室；护理满意度；人性化服务后

医疗护理服务中，患者满意度是非常重要的。伴随着人们对护理服务要求的提高，护理人员的工作难度也随之加大。院内门诊采血室所接待的患者非常多，而且采血时间会比较集中，加上所涉及的患者、疾病、科室等较繁杂，导致护理质量很难得到有效提升。所以，施于门诊采血室患者科学、全面且优质的护理措施，来提升护理服务质量尤为重要。本文主要分析门诊采血室护理中为患者提供人性化服务后对护理满意度的影响，具体如下^[1]。

1 资料与方法

1.1 一般资料

参照随机抽取的形式，将 2020 年 6 月-2021 年 6 月 180 例由我院门诊采血室接待的患者做为此次临床研究对象，同时均分两组（研究组、参照组）做对比研究。其中研究组患者男、女人数占比 50/90、40/90，年龄 15-69 岁，均数（42.26 ± 2.31）岁；参照组患者男、女人数占比 55/90、35/90，年龄 15-71 岁，均数（43.12 ± 2.48）岁；统计学对所有研究资料中数据分析后显示 $P > 0.05$ ，故具备分组条件。

1.2 方法

参照组常规护理服务，即我科室基本护理。研究组人性化护理服务：①患者候诊期间科室内播放轻音乐，并引导患者按照所取号码等待叫号。采血室设有醒目的表示，方便患者寻找。②抽血前先确定患者是否具备采血条件，并关心的询问其是否晕针^[2]。抽血后告知患者注意事项。将取报告时间告知患者，并告知其取报告的位置。③采血室内长期备急救物品，如：齐盐酸肾上腺素、高糖等。当患者发生晕针或低血糖时，立即施救。操作期间，避免发生交叉感染情况，应做到一患者一针一巾一止血带。按要求正确选择血管采血，避免有不必要的事件发生。患者集中采血期间将采血窗口全部开放，减少患者的等待时间。为老年患者、孕妇、残疾人、精神异常患者留有专属窗口。

1.3 判定标准

对两组标本合格率、抽血成功率、不良事件发生率、护理满意度情况研究、分析，根据其研究结果判定护理措施的效果^[3]。

1.4 统计学方法

SPSS21.0 是本次研究所用的处理工具，分别用（n%）、 χ^2 计数和检验，如数据之间存在意义，则用 $P < 0.05$ 表示。

2 结果

2.1 研究组标本合格率及抽血成功率对比参照组显高，不良事件发生率对比参照组显低，两组数据对比，统计学意义存在（ $P < 0.05$ ）。见表 1

表 1 对比两组标本合格率、抽血成功率、不良事件发生率 [(n) %]

组别	例数	标本合格率	抽血成功率	不良事件发生率
研究组	90	88 (97.78%)	89 (98.89%)	1 (1.11%)
参照组	90	67 (74.44%)	72 (80.00%)	10 (11.11%)
P		<0.05	<0.05	<0.05

2.2 研究组护理满意度显高 88（97.78%），参照组护理满意度显低 72（80.00%），两组总满意率对比，统计学有意义（ $P < 0.05$ ）。见表 2

表 2 对比两组护理满意度 [(n) %]

组别	例数	一般满意	非常满意	不满意	总满意度
研究组	90	16 (17.78%)	72 (80.00%)	2 (2.22%)	88 (97.78%)
参照组	90	30 (33.33%)	42 (46.67%)	18 (20.00%)	72 (80.00%)
P					<0.05

3 讨论

门诊部是医院重要科室之一，具有任务重、患者多的特点。此外，静脉血采集在医学研究、疾病治疗和病情评价中也有重要作用。无论是哪个环节出现差错都会增加患者就医的难度，甚至可能引发护患医患纠纷。人性化护理服务本着从患者的角度出发，以服务 and 尊重患者为原则，在提高护理服务内容的同时，给予患者个性化、舒适、安全、持续的护理服务，以此将不良事件的发生率降低^[4]。本次研究结果显示，研究组标本合格率及抽血成功率对比参照组显高，不良事件发生率对比参照组显低，同时研究组护理满意度显高，参照组护理满意度显低，两组对比，统计学有意义（ $P < 0.05$ ）。

综上所述，在门诊采血室护理期间为患者提供人性化服务，能够让患者对护理服务感到满意的同时，帮助不良事件发生率降到最低，将科室标本合格率及抽血成功率很大程度的提升，应用价值较高，值得推广。

参考文献

- [1] 张晶晶. 观察人性化护理服务在门诊抽血室的应用及对护理满意度的影响 [J]. 健康必读, 2019, 000 (007) : 204.
- [2] 孙钦莲. 人性化服务应用于门诊采血室护理的效果评价 [J]. 医学研究, 2020, 002 (001) : 81-81.
- [3] 徐俊芳. 人性化护理服务模式在门诊抽血室中的应用价值 [J]. 饮食保健, 2019, 006 (013) : 172-173.
- [4] 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, v. 14 (18) : 187-188.