

人性化关怀护理模式提升门诊抽血护理质量的作用探讨

孙彩虹

(新疆阿克苏地区第一人民医院门诊部 843000)

【摘要】目的：探究人性化关怀护理用于门诊抽血患者的效果。方法：选取2024年1月至12月200例门诊抽血患者，用随机数字表法均分为对照组与观察组，各100例。对照组行常规护理，观察组施行人性化关怀护理。对比护理质量、抽血依从性评分、护理满意度评分，以及血液标本不合格率、抽血成功率。结果：观察组在护理质量、抽血依从性、护理满意度，以及血液标本不合格率、抽血成功率上，均显著优于对照组 ($P<0.05$)。结论：门诊抽血患者护理中，人性化关怀护理可显著提升患者满意度等。

【关键词】人性化关怀护理；满意度；依从性；门诊抽血

Discussion on the role of humanized care care mode in improving the quality of outpatient blood drawing care

Sun Caihong

(Outpatient department of the First People's Hospital of Aksu District, Xinjiang 843000)

[Abstract] Objective: To explore the effect of humanized care nursing on outpatient blood drawing patients. Method: 200 outpatient blood sampling patients from January to December 2024 were selected and randomly divided into a control group and an observation group, with 100 patients in each group, using a random number table method. The control group received routine care, while the observation group received humanized care. Compare nursing quality, blood draw compliance score, nursing satisfaction score, as well as blood sample failure rate and blood draw success rate. Result: The observation group was significantly better than the control group in terms of nursing quality, blood drawing compliance, nursing satisfaction, as well as the rate of unqualified blood samples and successful blood drawing ($P<0.05$). Conclusion: Humanized care nursing can significantly improve patient satisfaction in outpatient blood sampling patient care.

[Key words] Humanized care and nursing; Satisfaction; Compliance; Outpatient blood draw

门诊患者往往因病情复杂、候诊时间长、对医疗流程缺乏了解等多种因素，极易引发医疗纠纷，而门诊抽血患者在这方面的问题尤为突出。这类患者不仅病情千差万别，心态也各不相同，他们在承受身体不适的同时，对医护人员的关怀有着较高的期望。上述种种状况，不仅极大地影响了抽血

操作的成功率，还间接增加了标本不合格的概率，对后续的诊断和治疗工作造成了阻碍。为有效提升门诊抽血患者的身心健康水平，提高抽血成功率，本研究对本院200例抽血患者展开深入分析，旨在全面探讨人性化关怀护理在这一领域的应用价值，具体内容如下。

1 资料与方法

1.1 基础资料

本研究于 2024 年 1 月至 12 月开展,招募 200 例门诊抽血患者,采用随机数字表法分为对照组与观察组,每组 100 例。对照组年龄 18–72 岁,平均 (41.98 ± 5.61) 岁,男女比例 61: 39; 观察组年龄 19–71 岁,平均 (40.52 ± 6.53) 岁,男女比例 60: 40。经统计学分析,两组年龄无显著差异 ($p>0.05$),保证了分组的均衡性与科学性。

1.2 方法

1.2.1 对照组: 常规护理,支助机取号,座位上等待,按号来窗口抽血,期间详细说明各项注意事项,助力患者顺利完成抽血流程。

1.2.2 观察组: 使用人性化关怀护理

(1) 开展技能培训: 定期组织科室护理人员参加护理培训,提升操作与服务水平,减少失误。同时,开展人性化护理理念培训,提高护理人员综合素养,使其能以良好心态给予患者关怀。(2) 优化排班制度: 依据科室实际与患者采血时间,实行弹性排班。采血高峰期(早上 10 点半)增加专业护理人员,提升工作效率;安排专人在等待区开展健康宣教,维持秩序。(3) 加强心理护理: 患者进入抽血科室易产生恐惧,护理人员应主动沟通,分散患者注意力,提高依从性。减少无关人员走动,调节室内温湿度,在科室放置宣传手册,供患者阅读。(4) 优化采采流程: 共计 8 个窗口,

其中 2 个窗口护理人员来自于采血室,另外 6 个窗口由共享护士负责,对血样完成采集、打包、送检等,儿童至 1 号窗口采血,老人与退伍军人优先采血。

1.3 观察指标

观察比较两组患者的护理质量评分、护理满意度、治疗依从性评分,以及血液标本合格率、抽血成功率。

1.4 统计学方式

本研究运用 SPSS 23.0 统计软件分析数据,采用 t 检验和 χ^2 检验。当 $P<0.05$ 时,认定两组数据差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 血液标本合格率、抽血成功率对比

观察组血液标本合格率、抽血成功率显著高于对照组 ($P<0.05$) 见表 1。

表 1 两组患者血液标本合格率、抽血成功率对比 (n, %)

组别	例数	血液标本合格率	抽血成功率
观察组	100	98 (98.00)	100 (100.00)
对照组	100	91 (91.00)	95 (95.00)
χ^2		4.7138	5.1282
P		0.0299	0.0235

2.2 护理质量评分对比

观察组护理质量评分高 ($P<0.05$) 见表 2

表 2 两组患者护理质量评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	护理环境	护理内容	护理方式	护理效果
观察组	100	92.21 ± 3.41	90.46 ± 5.68	90.54 ± 4.87	89.78 ± 2.94
对照组	100	85.41 ± 4.52	81.51 ± 3.68	84.97 ± 3.57	81.81 ± 5.57



t	12.0098	13.2241	9.2244	12.6542
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

2.3 依从性和护理满意度

两组患者依从性和护理满意度差异明显 ($P<0.05$), 见表 3

表 3 两组患者依从性和护理满意度对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	依从性	护理满意度
观察组	100	89.21 ± 4.65	90.76 ± 6.21
对照组	100	81.57 ± 3.25	83.47 ± 4.25
t		13.4669	9.6876
P		0.0000	0.0000

3.讨论

随着经济发展, 民众生活观念变迁, 对医疗护理质量要求日益严苛。门诊作为医院的前沿阵地, 其护理水平直接影响医院的社会声誉。传统门诊护理常因管理漏洞、忽视患者心理等问题, 导致失误频发^[1-2]。人性化关怀护理作为新兴模式, 秉持以人为本理念, 将患者身心健康置于首位, 通过优化护理流程、强化人员培训, 显著提升了护理质量, 减少了

护理差错。在门诊抽血护理中, 人性化关怀护理成效显著^[3-4]。它不仅保障了抽血流程的顺畅, 提高了护理效率, 还通过提升护理人员专业技能, 有效缩短了患者候诊时间。对于配合度欠佳的患者, 给予针对性健康教育与心理疏导, 能显著增强其依从性, 稳定情绪, 提高穿刺成功率^[5]。此外, 人性化护理还有助于缓和护患关系, 提升患者满意度, 降低血液标本不合格率

本研究对我院门诊抽血患者实施人性化关怀护理, 结果显示, 观察组护理质量评分、患者依从性及护理满意度均显著高于对照组 ($P<0.05$)。同时, 观察组血液标本合格率和抽血成功率亦显著优于对照组 ($P<0.05$)。这表明人性化关怀护理能有效提升患者治疗依从性与护理满意度, 激发患者主观能动性, 从而提高抽血成功率。

综上所述, 门诊抽血护理质量直接关乎血液标本质量与抽血效果。人性化关怀护理的应用, 可显著提升护理质量, 改善患者心态, 具有较高的推广价值。

参考文献:

[1]衣丰, 白忠原, 张杰, 等. 志愿抽血护士模式在门诊工作中的应用效果分析 [J]. 中国社区医师, 2022, 38 (21): 165-167.

[2]张茜, 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 (03): 51-54.

[3]刘月平, 戴冬平, 陈志女, 等. 专案创优护理在门诊静脉采血患儿中的应用效果 [J]. 护理实践与研究, 2021, 18 (24): 3754-3757.

[4]杨妍, 陶博, 汤竹筠, 等. 品管圈在缩短抽血患者等待时间中的应用 [J]. 中国老年保健医学, 2021, 19 (04): 158-160.

[5]陈爱萍. 动态管理在门诊抽血室工作中的应用 [J]. 中医药管理杂志, 2021, 29 (12): 234-235.