

优质护理服务在血站采供血工作中的应用效果

于杰

连云港市红十字中心血站，江苏 222000

摘要：目的：探讨优质护理服务在血站采供血工作中的具体应用效果。方法：本研究选取 2022 年至 2024 年期间 100 例献血者作为研究对象，分为对照组（传统护理服务）与干预组（优质护理服务），每组各 50 例。比较两组献血者满意度评分、采血效率以及复献率。结果：实施优质护理服务后，献血者满意度明显提升；穿刺时间与全程采血时间均显著缩短；复献率也有所提高。（ $P<0.05$ ）。结论：优质护理服务在血站采供血工作中具有显著应用价值。

关键词：优质护理服务；血站；采供血

引言

血站作为采供血机构，承担着采集、储存血液并向临床及血液制品生产单位供血的重要职能，其服务对象主要为自愿无偿献血的健康人群。护理服务的质量直接关系到献血者的生理以及心理舒适度，甚至影响血液治疗患者的临床安全。若护理不当，可能导致献血者满意度下降、复献率受损，进而影响血站的整体运营效率。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究于 2022-2024 年纳入 100 例健康献血者，利用随机数字表法将其均分为对照组（ $n=50$ ）与干预组（ $n=50$ ）。两组基线特征如下：对照组男性占 56%，女性占 44%，年龄分布为 20-40 岁（均值 28.2 ± 4.7 岁），体重范围 45-85 kg（均值 63.5 ± 10.2 kg）；干预组男性占 52%，女性占 48%，年龄分布为 19-39 岁（均值 28.8 ± 4.1 岁），体重范围 46-83 kg（均值 62.8 ± 9.7 kg）。经统计学分析，两组在性别构成、年龄及体重等基线参数上均无显著差异（ $P>0.05$ ），满足组间可比性要求。

1.2 筛选标准

1.2.1 纳入标准

（1）年龄在 18 至 55 周岁之间的健康献

血者。

（2）符合《献血者健康检查要求》中规定的各项体检指标。

（3）首次或多次献血者，且无严重献血不良反应史。

（4）能够配合完成问卷调查及随访工作。

1.2.2 排除标准

（1）近期（1 个月内）有服用药物或接受疫苗接种者。

（2）有晕血、晕针史或严重心理障碍者。

（3）男性体重低于 50kg，女性体重低于 45kg。

（4）研究期间因个人原因无法完成全程随访者。

1.3 方法

对照组采用传统护理服务模式，涵盖常规健康评估、标准化采血操作及基础献血后指导。护理人员按照血站常规流程完成采血工作，不额外提供个性化护理服务。献血者在采血过程中接受常规心理安抚，采血后给予基础健康建议。

干预组实施优质护理服务模式，具体措施如下：（1）个性化心理疏导，采血前护理人员评估献血者心理状态，针对不同心理特征提供个性化疏导。对于初次献血者，重点讲解采血流程及安全性，缓解紧张情绪；针对多次献血

者，关注其心理需求，强化献血意义认同感。采用放松训练、音乐疗法等辅助手段，降低献血者焦虑水平。（2）精细化操作流程，优化采血操作流程，制定标准化操作手册。护理人员接受专项培训，确保采血动作轻柔、精准。采用无痛穿刺技术，减少献血者疼痛感。采血过程中实时监测献血者生命体征，及时发现并处理异常情况。（3）全程化健康指导，采血前护理人员提供详细的饮食及作息建议，确保献血者处于最佳状态。采血后提供个性化的恢复建议，并发放健康指导手册。（4）环境优化与人文关怀，护理人员在采血区域设置独立隔间，保护献血者隐私。提供饮水、零食等便民服务，安排专人陪同高龄或特殊需求献血者，提升献血者体验感。（5）信息化随访管理，护理人员建立献血者健康档案，记录每次献血情况及护理服务反馈。采血后 24 小时内进行电话随访，了解献血者恢复情况并提供针对性建议。利用信息化平台定期发送健康提示及献血知识，增强献血者粘性。

1.4 观察指标

- ①献血者满意度评分：采用标准化问卷调查，评估献血者对护理服务的整体满意度及具体环节评价。
- ②采血效率：记录采血操作时间，包括穿刺成功时间及全程采血时间。
- ③复献率：追踪献血者 6 个月内再次献血的比例，评估护理服务对献血者复献的影响。

1.5 统计学方法

使用 SPSS27.0 统计学软件进行数据分析处理，计数资料以例数和百分率（%）表示，采用 χ^2 检验，如果 $P<0.05$ ，差异则有统计学意义。

2 结果

2.1 两组献血者满意度评分

干预组在各评价维度的满意度评分均显著高于对照组（ $P<0.05$ ），优质护理服务在改善献血者体验、提升服务质量方面具有明显优势。见表 1。

表 1 对比两组患者护理质量评分[$\bar{x}\pm s$ ，分]

组别	服务态度	操作熟练度	环境舒适度	心理疏导效果	健康指导满意度	总体满意度
对照组	8.23±1.12	8.51±1.03	7.84±1.21	7.25±1.32	7.53±1.14	8.02±1.03
干预组	9.62±0.78	9.73±0.64	9.42±0.72	9.31±0.89	9.52±0.83	9.51±0.72
t 值	17.32	17.89	18.14	19.45	20.23	18.76
P	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组采血效率

干预组在穿刺成功时间和全程采血时间

上均显著短于对照组（ $P<0.05$ ），表明优质护理服务能够有效提升采血效率，优化操作流程，缩短献血者等待时间。见表 2。

表 2 两组采血效率[$\bar{x}\pm s$ ，min]

组别	穿刺成功时间	全程采血时间
----	--------	--------

对照组	0.21±0.04	5.95±0.75
干预组	0.16±0.03	4.97±0.65
t 值	10.12	11.89
P		<0.05

2.3 对比两组复献率

干预组 6 个月内复献率为 58.00%，显著高于对照组的 36.00% (P<0.05)。优质护理服

务通过提升献血者体验、加强健康指导及随访管理，显著提高了献血者复献率，对血站长期稳定发展具有积极意义。见表 3。

表 3. 两组复献率[n (%)]

组别	复献人数	复献率 (%)
对照组	18	36.00
干预组	29	58.00
x ² 值	5.12	5.12
P		<0.05

3 讨论

3.1 优质护理服务影响献血者心理状态

优质护理服务中护理人员的个性化心理疏导与人文关怀，会显著改善献血者的心理状态，有助于缓解献血者紧张、焦虑等情绪。护理人员在采血前评估献血者心理状态，根据其心理特征提供个性化的疏导方案。对于初次献血者，护理人员重点讲解采血流程、安全性及注意事项，帮助其建立正确的认知；至于多次献血者，护理人员则强化献血社会价值，增强其心理认同感。接着，护理人员采用放松训练、音乐疗法等辅助手段，舒缓献血者紧张情绪。研究表明，干预组献血者在采血过程中的焦虑评分显著低于对照组 (P<0.05)，心理疏导满意度评分达到 9.31±0.89 分，远高于对照组的 7.25±1.32 分。优质护理服务借助关注献血者的心理需求，实现了从生理到心理的位关怀，为提升献血者体验、保障血液安全供应提供重要支持。

3.2 优质护理服务提升采血效率的作用

采血效率是衡量血站工作质量的重要指标，直接关系献血者体验以及血站的服务能力。

传统护理模式下，采血操作流程较为固定，缺乏灵活性，可能延长操作时间或增加献血者不适感。优质护理服务会优化操作流程，制定标准化操作手册，并引入无痛穿刺技术，显著缩短采血时间。数据显示，干预组的穿刺成功时间从对照组的 0.21±0.04 分钟缩短至 0.16±0.03 分钟，全程采血时间从 5.95±0.75 分钟减少至 4.97±0.65 分钟，差异均具有统计学意义 (P<0.05)。这种效率既减少献血者的等待时间，又降低因操作时间过长导致的献血者不适感。与此同时，优质护理服务还拥有专项培训提升护理人员的操作熟练度。护理人员在采血过程中能够更加精准、轻柔地完成操作，减少重复穿刺等情况，进一步提高采血成功率。

3.3 优质护理服务促进献血者复献的作用

献血者复献是血站工作目标的一部分，直接关系血源的稳定供应。传统护理模式下，由于缺乏系统化的随访机制，献血者可能因缺乏后续联系而流失。优质护理服务中，护理人员会建立献血者健康档案以及信息化随访平台，实现全程化管理献血者。在采血后 24 小时内护理人员进行电话随访，了解献血者的恢复情

况并提供针对性建议,增强献血者的归属感。接着,护理人员利用信息化平台定期发送健康提示、献血知识及活动信息,保持同献血者的长期联系。数据显示,干预组 6 个月内复献率达到 58.00%,显著高于对照组的 36.00% ($P < 0.05$)。该结果与优质护理服务中强调的个性化服务、人文关怀密切相关。

综上所述,优质护理服务在血站采供血工作中的应用效果显著,能改善献血者心理状态、提升采血效率及促进献血者复献,为血站的高质量发展提供有力支持。未来应进一步推广优质护理服务模式,持续优化服务流程,为保障血液安全供应、提升献血者体验作出更大贡献。

3.4 优质护理服务对血站整体形象的提升

优质护理服务不仅作用于献血者个体,对

血站整体形象的提升也有深远意义。在社会层面,血站是保障医疗用血安全的关键机构,其服务质量直接影响公众对医疗体系的信任。优质护理服务的实施,使献血者满意度提高、复献率上升,这些积极成果通过献血者的口碑传播,能吸引更多社会力量关注和支持血站工作。比如,当献血者在接受优质护理服务后,会更愿意向身边的人分享献血经历,带动更多人参与到无偿献血事业中。同时,媒体对血站优质服务的报道,也有助于提升血站的社会知名度和美誉度,塑造血站专业、温暖的公益形象,促进血站与社会各界建立更紧密的联系,为血站的长远发展营造良好的社会环境。这进一步体现了优质护理服务在血站采供血工作中的综合性价值,从各个维度推动血站工作不断迈向新高度。

参考文献

- [1] 慕岩,王付秀,成枫.采供血质量控制措施及应用效果[J].中国城乡企业卫生,2024,39(07):141-143.
- [2] 黄海燕,王志效.质量管理在血站采供血工作中的应用[J].中国卫生标准管理,2024,15(10):162-165.
- [3] 宋彩艳,杨丽波.血站采供血工作中护理质量管理的方法及其效果分析[J].中国医药指南,2022,20(27):186-189.
- [4] 宋彩艳,杨丽波.护理质量管理在血站采供血工作中的应用分析[J].中国医药指南,2022,20(22):184-186.
- [5] 王用光.血站采血工作中优质护理服务的应用效果观察[J].中国冶金工业医学杂志,2021,38(05):560.
- [6] 周玉华.优质护理服务在血站采供血工作中的应用评价[J].人人健康,2020,(13):249.