

血站采供血工作中护理质量管理的方法及其效果分析

宋彩艳 杨丽波

(大连市血液中心体采科, 辽宁 大连 116001)

【摘要】目的 分析血站采供血工作中护理质量管理的方法及其效果。**方法** 取100例无偿献血者进行调查, 研究在2019年1月至2020年5月期间进行, 按照是否进行护理质量管理分组, 对照组不进行护理质量管理, 观察组反之。比较两组献血情况、护理质量、情绪状态以及患者满意度。**结果** 在不良事件发生率、一次性穿刺成功率和健康教育覆盖率方面, 观察组数据优于对照组, 分别是0、100% (50例)、98% (49例), 组间差异显著, $P < 0.05$; 在采血护理、保存护理、感染护理、成分制备、专业技能等评分方面, 观察组高于对照组, 分别是 (92.79 ± 2.81) 分、 (93.48 ± 2.56) 分、 (94.05 ± 2.03) 分、 (93.82 ± 2.76) 分、 (94.04 ± 2.15) 分, 组间差异显著, $P < 0.05$ 。管理前统计SAS、SDS分值, 判断患者献血期间的情绪, 在观察组和对照组无差异, $P > 0.05$ 。管理后统计SAS、SDS分值, 判断患者献血期间的情绪, 在观察组低于对照组, $P < 0.05$ 。在服务态度、献血环境、沟通交流满意度评分方面, 观察组高于对照组, 分别是 (94.23 ± 3.12) 分、 (94.11 ± 2.76) 分、 (94.02 ± 1.32) 分, 组间差异显著, $P < 0.05$ 。**结论** 血站采供血工作中护理质量管理措施的实施可以改善工作质量, 提升献血者满意度, 建议积极在各个血站中推广。

【关键词】 血站; 采供血工作; 护理质量管理; 方式; 效果

中图分类号: R473

文献标识码: B

文章编号: 1671-8194 (2022) 27-0186-04

The Method and Effect Analysis of Nursing Quality Management in Blood Collection and Supply in Blood Station

SONG Caiyan, YANG Libo

(Department of Body Collection, Dalian Blood Center, Dalian 116001, China)

[Abstract] Objective To analyze the methods and effects of nursing quality management in blood collection and supply work in blood stations. **Methods** A survey was conducted on 100 unpaid blood donors. The study was conducted from January 2019 to May 2020. The groups were grouped according to whether nursing quality management was performed. The control group did not perform nursing quality management, and the observation group did perform nursing quality management. The blood donation, nursing quality, emotional state and patient satisfaction were compared between the two groups. **Results** In terms of adverse event rate, one-time puncture success rate, and health education coverage rate, the observation group was better than the control group with 0, 100% (50 cases), 98% (49 cases), and significant differences between the groups, $P < 0.05$; In terms of scores of blood collection nursing, preservation nursing, infection nursing, component preparation, and professional skills, the observation group was higher than the control group, with (92.79 ± 2.81) points, (93.48 ± 2.56) points, (94.05 ± 2.03) points, (94.05 ± 2.03) points, (93.82 ± 2.76) points and (94.04 ± 2.15) points, the difference between groups was significant, $P < 0.05$. Before management, SAS and SDS scores were counted to judge the mood of patients during blood donation. There was no difference between the observation group and the control group, $P > 0.05$. After management, SAS and SDS scores were calculated to judge the mood of patients during blood donation. The observation group was lower than the control group, $P < 0.05$. In terms of service attitude, blood donation environment, and communication satisfaction scores, the observation group was higher than the control group, which were (94.23 ± 3.12) points, (94.11 ± 2.76) points, (94.02 ± 1.32) points, two groups the difference was significant, $P < 0.05$. **Conclusion** The implementation of nursing quality management measures in the blood collection and supply work of blood stations can improve the quality of work and increase the satisfaction of blood donors. It is recommended to actively promote them in various blood stations.

[Key words] Blood station; Blood collection and supply; Nursing quality management; Method; Effect

血站主要负责血液采集工作, 是临床血液供应的主要来源, 采血工作的质量将直接影响临床中血液制品的使用^[1-3]。我国实行无偿献血制度, 鼓励和提倡公众参与无偿献血工作, 这对血站的服务工作提出了较高的要求。对于无偿献血者, 不仅要做到安全、高效, 同时必须使之获得良好的护理体验, 从而推动公众参与无偿献血工作, 确保临床血液供应^[4-5]。血液保存也是血站重要工作, 若有血液质量

降低问题, 会造成输血安全事件, 对患者有生命威胁, 而血站工作量大, 若未对血液样本行细致区分, 很有可能会出现交叉感染, 对此需强化血站血液样本管理工作。以往血站未重视护理质量管理, 常导致采血过程中存在较多血液外渗、采血袋破裂等问题, 会增加采血失败率, 也会增加献血者的不满, 且血液标本未得到及时处理, 存在较多血液保存安全事件。近年护理质量管理得到重视, 对血站采供血工作有积极

作用,能规范采供血流程和标准,使血液质量得到保证,而良好保存,能预防血液变质情况。本次研究探讨了血站采供血工作中护理质量管理的方法及其效果,并对2019年1月至2020年5月期间的100例无偿献血者展开了调查,旨在改善当前血站工作中的不足之处,内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 取100例无偿献血者进行调查,研究在2019年1月至2020年5月期间进行,按照是否进行护理质量管理分组,对照组不进行护理质量管理,观察组反之,每组50例患者。观察组男性献血者30例,女性献血者20例,年龄位于19~36岁,平均值(27.51 ± 2.42)岁,患者献血量200~400 mL;对照组男性献血者31例,女性献血者19例,年龄位于20~35岁,平均值(27.48 ± 2.61)岁,患者献血量200~400 mL。两组基线资料不存在统计学意义, $P > 0.05$,可对比。

入组原则:献血者对于本次研究内容完全知情,其精神意识正常;为自愿献血。

排除原则:此前被检出有血液性疾病;采血前各项检查不合格。

患者的临床资料完整,在知情同意书上签字,所有调查对象的临床资料递交伦理委员会审核并获得批准。

1.2 方法

1.2.1 对照组 常规进行采供血工作,严格按照有关规定进行操作即可。

1.2.2 观察组 实施护理质量管理工作,详情如下。

1.2.2.1 人员培训 定期对血站工作人员展开培训,主要的培训内容包括采血技巧、血液储存、文书写作规范、血液运输方式、消毒隔离、服务技巧、沟通交流等,同时,定期组织学习相关的规章制度、法律制度等。每月进行一次知识技术考核和工作质量考核,提出有关的奖惩机制。

1.2.2.2 建立质控小组 建立专门的质控小组,质控小组成员必须具备丰富的工作经验和一定的行业威望。小组定期及不定期抽查血站的采供血工作,发现问题,需要立即提出整改,对于不良行为,应进行通报批评。小组同时负责宣传无偿献血工作,招募无偿献血者,与社区以及有关单位联系,组织人员展开、参与无偿献血工作。

1.2.2.3 采血管理 采血是血液工作的主要内容和核心内容。采血人员首先需要确保采血环境的安全、舒适,采血设备完整、性能完好。采血前,必须一一对献血者信息进行核对,询问其有无献血禁忌证,避免血液浪费和污染问题。采血期间,坚持无菌操作标

准。定期对采血人员进行穿刺技巧培训和心理疏导培训,确保一次性穿刺成功,同时,让采血人员能够有效疏导献血者情绪,让其在良好状态下献血,提升血液质量。

1.2.2.4 成分制备管理 严格按照要求和标准进行原始血液的加工处理,全面准确的了解临床供需情况,整理每日、每周、每月的采血情况。成分制备过程中,严格无菌操作,明确进行血液标准,避免漏气,检查空袋质量,确保设备运行。

1.2.2.5 感染管理 献血以及血液保存均存在较高的感染风险,根据相关规范制定血站清洁流程,严格划分血站的分区,严禁人员在污染区和无菌区内随意走动,抽血以及血液运送时均需加强手部消毒,正确佩戴乳胶手套,防止血液交叉感染。坚持一人一针一管的原则,防止针管滥用造成的献血者感染问题。定时监测血站的病菌残留情况,不符合要求需再次完成消毒灭菌处理。

1.2.2.6 其他管理措施 按照血液制品采取分类储存措施,实施手工和电子表格两种记录方式,确保准确无误。加强现场感染管理,定期进行设备和环境消毒、清洁、设备保养等。做好献血者和工作人员的防护工作,双手消毒、佩戴手套。垃圾分类处理,医疗垃圾严格按照规定进行处置,避免流入其他渠道。

1.3 观察指标 对比两组不良事件发生率、一次性穿刺成功率。其中不良事件主要有感染、血袋破裂等。采血结束后,向患者发放献血知识调查表和护理满意度调查表。其中献血知识调查表包含了10个选择题,由患者自主作答,结果以百分数表示。

护理质量的评估维度有采血护理、保存护理、感染护理、成分制备、专业技能,各项均有100分,分值越高即血站护理质量越高。

在质量管理前后评估献血者的情绪状态,通过焦虑自评量表(SAS)了解各献血者在献血期间的焦虑情况;通过抑郁自评量表(SDS)了解各献血者在献血期间的抑郁情况。二者均为当献血者对献血的不良情绪严重时,分值高。

护理满意度调查表分为服务态度、献血环境、沟通交流3项,每项最高分100分,分数越高满意度越高。

1.4 统计学分析 以SPSS23.0检验数据统计学差异,计数资料、计量资料以百分数(%)、($\bar{x} \pm s$)表达,分别以 χ^2 和 t 值检验, $P < 0.05$ 为研究有统计学意义。

2 结果

2.1 两组献血情况分析 在不良事件发生率、一次性穿刺成功率和健康教育覆盖率方面,观察组数据优于对照组,分别是0、100%(50例)、98%(49例),

组间差异显著, $P < 0.05$ 。见表1。

2.2 两组护理质量分析 在采血护理、保存护理、感染护理、成分制备、专业技能等评分方面, 观察组高于对照组, 分别是 (92.79 ± 2.81) 分、 (93.48 ± 2.56) 分、 (94.05 ± 2.03) 分、 (93.82 ± 2.76) 分、 (94.04 ± 2.15) 分, 组间差异显著, $P < 0.05$ 。见表2。

表2 两组护理质量分析 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	采血护理	保存护理	感染护理	成分制备	专业技能
观察组	50	92.79 ± 2.81	93.48 ± 2.56	94.05 ± 2.03	93.82 ± 2.76	94.04 ± 2.15
对照组	50	90.33 ± 2.65	91.01 ± 2.19	92.11 ± 2.46	91.34 ± 2.53	91.89 ± 2.87
t值		4.5036	5.1843	4.3010	4.6837	4.2395
P值		0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0001

2.3 两组献血情绪分析 管理前统计SAS、SDS分值, 判断患者献血期间的情绪, 观察组与对照组在负面情绪方面的比较中无差异, $P > 0.05$ 。管理后统计SAS、SDS分值, 判断患者献血期间的情绪, 观察组的SAS、SDS评分低于对照组, $P < 0.05$ 。见表3。

表3 两组献血情绪分析 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	SAS		SDS	
		管理前	管理后	管理前	管理后
观察组	50	61.48 ± 5.05	42.35 ± 5.61	59.75 ± 5.31	39.61 ± 5.40
对照组	50	61.22 ± 5.49	47.89 ± 5.43	59.62 ± 5.44	44.12 ± 5.08
t值		0.2465	5.0174	0.1209	4.3014
P值		0.8058	0.0000	0.9040	0.0000

2.4 两组护理满意度分析 在服务态度、献血环境、沟通交流满意度评分方面, 观察组高于对照组, 分别是 (94.23 ± 3.12) 分、 (94.11 ± 2.76) 分、 (94.02 ± 1.32) 分, 组间差异显著, $P < 0.05$ 。见表4。

表4 两组护理满意度评分 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	服务态度	献血环境	沟通交流
观察组	50	94.23 ± 3.12	94.11 ± 2.76	94.02 ± 1.32
对照组	50	82.31 ± 3.73	88.65 ± 4.52	87.43 ± 3.63
t值		17.3329	7.2900	12.0641
P值		0.0000	0.0000	0.0000

3 讨论

血站采供血所涉及的人员和单位较多, 就涉及人员而言, 就包括了形形色色的献血者。我国无偿献血宣传力度加大, 各个阶层无偿献血者增多, 在献血者中, 有工人阶层、有都市白领、有公务人员, 也有学生, 他们年龄不同, 身体素质不同, 学习能力和健康知识知晓度也具有较大的偏差, 这就增加了采血工作的难度^[6-7]。

要获得优质的血液, 第一, 需要确保献血者符合相关要求, 因此, 采血时, 必须进行相关的调查和询问, 这也是为了保证献血者自身的安全, 同时避免血液制品浪费。第二, 采血环境应安全舒适、设备必须完善无菌, 防止采血过程中出现交叉感染, 对献血者、血液治疗者均有威胁; 第三, 在血液的储存、制备和供应上, 也必须提出要求, 使血液样本保持高质量, 为临床提供良好血液补给治疗^[8-9]。

表1 两组献血情况对比

组别	n	不良事件发生率	一次性穿刺成功率	健康教育覆盖率
观察组	50	0	50(100)	49(98)
对照组	50	4(8)	42(84)	41(82)
χ^2 值		4.1667	4.2478	7.1111
P值		0.0412	0.0371	0.0077

本次所采取的护理管理工作包含了人员培训、建立质控小组、采血管理、成分制备管理和其他管理措施, 其中人员培训是为了提高工作人员的专业素养和服务技巧, 提高采血质量, 尽可能减少献血者生理和心理上的不适感; 质控小组的建立加强了工作现场的监督管理力度, 可督促工作人员严格执行标准和规范, 及时的发现和处理问题; 采血管理是工作中的核心内容, 用以确保整个采血过程的合理性; 成分制备管理能够减少后期工作中的失误; 其他管理措施则主要包含了储存、感染管理等内容^[10]。

在此次研究中, 在不良事件发生率、一次性穿刺成功率和健康教育覆盖率方面, 观察组数据优于对照组, 分别是0、100% (50例)、98% (49例), 组间差异显著, $P < 0.05$ 。马延霄^[11]的研究中, 在不良事件发生率、一次性穿刺成功率和健康教育覆盖率方面, 研究组的数据优于对照组, 分别是0、100% (100例)、99% (99例), 组间差异显著, $P < 0.05$ 。提示本组采血服务工作更好, 护士穿刺技巧较好, 减轻了献血者的不适感。采血以及血液保存中均重视无菌环境, 增强血站的清洁工作, 能提高病菌消除彻底性, 重视手部清洁, 佩戴乳胶手套, 坚持一人一针一管, 能有效预防感染事件, 提高血站工作质量。采血过程中核对并深入了解患者信息, 确保献血者无禁忌证以及其他疾病, 能防止血液浪费, 也能减少血压感染事件。在采血时有增加技能培训, 予以考核, 合格后参与采血工作, 能有效提高一次性穿刺成功率, 提高采血安全性。采血过程中重视质量控制, 在各社区内增加宣教, 能提高健康教育覆盖率。

本研究中, 在采血护理、保存护理、感染护理、成分制备、专业技能评分方面, 观察组高于对照组, 分别是 (92.79 ± 2.81) 分、 (93.48 ± 2.56) 分、 (94.05 ± 2.03) 分、 (93.82 ± 2.76) 分、 (94.04 ± 2.15) 分, 组间差异显著, $P < 0.05$ 。即护理质量管理作用显著, 可有效提升血站的管理质量。该内容前

(下转封三)

(上接188页)

期重视质控小组的创建,予以培训,能优化血站工作技能,增强采血、成分制备以及感染等多方面的管理,能覆盖到血站的各项工作,经此可提高血站管理质量,减少采血不良事件,也能达到良好的成分制备效果,较好的感染预防机制下能提高血站管理安全性,建议在血站中使用。

同时,观察组服务态度、献血环境、沟通交流满意度评分也更高,直接体现了所采取护理管理方式的有效性。管理后统计SAS、SDS分值,判断患者献血期间的情绪,观察组SAS、SDS评分低于对照组, $P<0.05$ 。即护理质量管理对于平复献血者的情绪也有较好作用,专业的采血操作下能减轻献血者对于采血的抵触情绪。完善的采血环境护理,能减少血站病菌,可减轻献血者的采血焦虑情绪,均能提高采血配合度。

综上所述,血液制品是挽救患者生命的关键,血站的采供血工作可以说对临床救治工作有着非常重要的影响。确保血站采供血工作的质量,也是为了保障患者的生命安全。

参考文献

[1] 秦爱华.血站采供血工作中护理质量管理的方法及其效果

观察[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(46):177-178.

[2] 王玉娟.探讨血站采供血工作中护理质量管理的方法[J].医学食疗与健康,2020,18(21):203,205.

[3] 文莉莉.血站采供血工作中护理质量管理的方法及其效果探讨[J].人人健康,2020(13):241.

[4] 马兆玉,刘爱琴.护理质量管理在血站采供血工作中的应用分析[J].当代临床医刊,2020,33(4):396-397.

[5] 梁进芳,高炳谏,谢小琼.持续质量改进对血站采血护理及血液报废率的影响[J].中国医药指南,2020,18(31):171-172,175.

[6] 李雪冰.持续质量改进在血站采血护理中的应用价值[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(52):92-93.

[7] 张玉苗,邹晗.持续质量改进模式在提高血站采血科采血护理质量中的实施效果[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(35):136.

[8] 杨清红.研究细节管理对血站采血护理质量及血液报废率的影响[J].现代养生,2019(20):177-178.

[9] 徐琴.持续质量改进在血站单采护理中的应用价值分析[J].心理月刊,2019,14(15):136.

[10] 钟春月.探讨持续质量改进对血站采血护理服务质量及血液报废率的影响[J].中国医药科学,2019,9(12):167-169,243.

[11] 马延霄.血站采供血工作中护理质量管理的方法与应用效果研究[J].中国民康医学,2018,30(7):120-122.

(上接182页)

and plasma levels in Chinese Han population with obsessive-compulsive disorder and generalized anxiety disorder[J]. J Affect Disorders,2015,186:7-12.

[3] 王洪霞.护士共情护理对焦虑症患者自我效能及焦虑状态的影响分析[J].中国医药指南,2019,17(8):286-287.

[4] 冯蓓蓓,李芳芳,张莹丽,等.亲情护理模式在焦虑症患者中的应用效果观察[J].白求恩医学杂志,2017,15(1):134-135.

[5] 刘娜.语言沟通及心理护理在焦虑症患者护理中的效果观察[J].中国医药指南,2017,15(7):211-212.

[6] 王玲花,董高怀.认知行为团体干预在焦虑症病人中的应用[J].护理研究,2018,32(24):3961-3963.

[7] 中华医学会精神病学分会.中国精神障碍分类与诊断标准第三版(精神障碍分类)[J].中华精神科杂志,2001,34(3):184-188.

[8] 王晶.语言沟通及心理护理在焦虑症患者护理中的效果观察[J].中国医药指南,2019,17(30):337-338.

[9] Tinoco-Gonzalez D,Fullana MA,Torrents-Rodas D, et al. Conditioned Subjective Responses to Socially Relevant Stimuli in Social Anxiety Disorder and Subclinical Social Anxiety[J].Clin Psychol Psychother,2015,22(3):221-231.

[10] 赵相欣,郑旭磊,周艳,等.语言沟通及心理护理对焦虑症患者的护理效果分析[J].黑龙江科学,2019,10(22):56-57.

[11] 吴静,王锦渝.心理护理对更年期焦虑症患者各项评分及生活

质量的研究[J].检验医学与临床,2017,14(14):2134-2136.

[12] 闫沙沙.心理护理结合健康教育对青少年轻度焦虑症患者焦虑症状的影响[J].内蒙古医学杂志,2018,50(6):761-763.

[13] 王敏娜,杨娟娟,赵璇,等.共情式心理干预对危重型新型冠状病毒肺炎患者应对方式及心理健康维护效果的影响[J].检验医学与临床,2020,17(23):3499-3501.

[14] 陆叶,周明玉,沈甘霖.“情感账户”联合“高级共情”技术在急性精神病患者优质护理服务中的应用[J].解放军护理杂志,2018,35(3):41-45.

[15] Mclawhorn JM,Balamurugan A,Gardner JM,et al.Using Social Media to Assess Mental Health and Quality of Care Among Patients With Darier Disease - A Novel Resource for Patient Advocacy[J].J Dermatol Nurses Assoc,2019,11(2):79-83.

[16] 张爱淋,柳明仁.共情在家庭参与式护理实践中的应用现状及发展趋势[J].护理研究,2020,34(7):1230-1233.

[17] 相淑芳,相法芳.护理人员共情能力培训在精神科护理安全管理中的应用[J].护理实践与研究,2018,15(10):142-144.

[18] 连云玲,辛翠玉.心理护理联合生物反馈在焦虑症患者康复过程中的应用[J].中国继续医学教育,2017,9(4):250-251.

[19] 刘华.护士共情护理对焦虑症患者自我效能及焦虑状态的影响[J].医学信息,2017,30(1):73-74.