

# Analysis of Implementation of Quality Nursing Services in Outpatient Transfusion Room of Community Health Service Center

Su'e Chen

Jianzhong Community Health Service Center, Babu District, Hezhou, Guangxi, 542899, China

## Abstract

**Objective:** To explore the quality and function of quality nursing services in outpatient transfusion rooms of community health service centers. **Methods:** 200 patients undergoing outpatient infusion treated in Jianzhong Community Health Service Center from June 2017 to June 2019 were selected as the research subjects, and the patients were randomly divided into groups A and B randomly. Patients in group A were treated with conventional nursing methods, and patients in group B were treated with high-quality nursing services. The satisfaction of two groups of patients with their nursing work and the success rate of one puncture in the two groups were compared. **Results:** The puncture success rate of group B patients was 98%, and the puncture success rate of group A patients was 70%. The puncture success rate of group B patients was significantly higher than that of group A patients. The satisfaction of group A patients with nursing work was 75%, group B patients were 97% satisfied with nursing work. It can be seen that the satisfaction of patients in group B on nursing work is significantly higher than that in group A, and the difference between the two groups is statistically significant,  $P < 0.05$ . **Conclusion:** The application of high-quality nursing services in the outpatient transfusion room of the community health service center can effectively improve the patient's satisfaction with the nursing work, ensure the efficiency and quality of nursing, and significantly improve the success rate of one-time puncture of the infusion, which is conducive to the smooth recovery of patients.

## Keywords

community health service center; outpatient infusion room; quality nursing

# 社区卫生服务中心门诊输液室优质护理服务实施分析

陈素娥

八步区建中社区卫生服务中心, 中国·广西 贺州 542899

## 摘要

**目的:** 探究社区卫生服务中心门诊输液室优质护理服务的质量和作用。**方法:** 选取建中社区卫生服务中心于2017年6月份到2019年6月份这两年内收治的200名进行门诊输液的患者做研究对象, 并将患者随机平均分成A组和B组。A组患者采取常规护理方法进行护理, B组患者应用优质护理服务措施, 对比两组患者对护理工作的满意度以及两组患者一次穿刺成功率。**结果:** 两组患者中B组患者穿刺成功率为98%, A组患者穿刺成功率为70%, B组患者的穿刺成功率明显高于A组患者, A组患者对护理工作的满意度为75%, B组患者对护理工作的满意度为97%。由此可见, B组患者对护理工作的满意度显著高于A组患者, 两组差异具有统计学意义,  $P < 0.05$ 。**结论:** 在社区卫生服务中心门诊输液室应用优质护理服务, 能够有效提升病人对护理工作的满意度, 保证护理效率和护理质量, 显著提高输液一次性穿刺成功率, 有利于患者的顺利康复。

## 关键词

社区卫生服务中心; 门诊输液室; 优质护理

## 1 引言

随着社会经济不断发展以及人们生活水平的提高, 人们对健康理念的认识程度也逐渐加深。在新的时代背景下, 如何提高社区医院的服务质量以及护理效果, 满足人们的就医需求已经成为当前医疗工作的关键课题和主要研究对象。优质服务可以通过优良的心理服务、生活服务以及专业服务, 帮助患者有效缓解病情, 促进患者的康复。在门诊输液室应

用优质护理服务能够提高患者的满意度, 构建和谐医患关系, 有效避免医患矛盾的发生。现针对建中社区卫生服务中心优质护理服务的开展情况进行探究, 报告如下。

## 2 资料与方法

### 2.1 一般资料

选取2017年6月份到2019年6月份这两年内在建中社区卫生服务医院输液室进行输液的200名患者作为研究,

将这 200 名患者随机分成 A 组与 B 组, A 组患者男性 55 名, 女性 45 名, 年龄最小者 2 岁, 年龄最大者 72 岁, 平均年龄为 37.35 岁。B 组患者男性 59 名, 女性 41 名, 年龄最小者 3 岁, 年龄最大者 75 岁, 平均年龄为 38.12 岁。这 200 名患者中 125 名患者是由于感冒进行输液, 另外 75 名患者是由于发烧而进行输液。两组患者都能够自愿配合治疗和护理活动, 没有严重的其他疾病, 一般资料具有可比性。

## 2.2 方法

A 组患者采取常规的护理措施单纯进行输液治疗, 未能进行优质服务干预, B 组患者在患者的基础之上, 实施优质护理措施, 加大硬件设施的投入, 改善 B 组患者的护理环境。医护人员在患者输液之前要帮助患者正确的认识病情, 能够配合护理人员进行积极有效的治疗, 营造舒适健康的环境。护士要在医院外部的等候区域以及室外走廊设置宣传栏, 并粘贴醒目的标语, 摆放新鲜的花卉以及绿色植物, 为输液的顺利开展提供良好的环境, 帮助患者维持愉快的心情<sup>[1]</sup>。同时, 还需要使得输液室内能够保持合理的温度、湿度, 保证室内空气流通性, 保持室内的干净、整洁以及明亮宽敞, 要有设施设备的合理布局, 使得患者能够在输液过程中保持足够的舒适感。护理人员在输液工作之前, 还需要加强对患者的健康宣教活动以及心理干预活动, 加强与患者和家属的有效沟通, 使得患者能够详细了解输液流程、疾病知识以及注意事项, 使得患者可以积极主动的配合医护人员的操作, 发现患者存在的不良情绪并进行安慰和疏导, 构建和谐稳定的医患关系, 避免医患矛盾的发生<sup>[2]</sup>。

另外, 还需要对护理人员的结构进行持续的优化, 作为社区医院门诊的重要科室之一, 输液室的服务质量以及服务效率直接关系着整体医院的服务效果与投诉率, 和医疗隐患事故有着十分密切的联系。从当前医疗环境来看, 随着药品零差价政策的实行, 很多社区的卫生服务站点都没有开展有效的临床输液治疗, 造成社区医院输液室人流量比较大。针对当前社区医院输液室的工作特点, 需要加强对优质护理服务工作的重视, 不断提高护理人员的护理质量和护理能力, 选择沟通能力较强、服务态度比较好以及业务能力较高的护士组成护理团队, 为患者提供全程连续的医疗护理服务。通过弹性排班的方式, 使得每一名患者都能够获得有效的护理。护理人员还需要充分结合患者的心理特点以及生理特点, 优

化门诊输液室的治疗环境, 免费为患者提供热水、纸巾、图书、小枕头等物品, 为患者在输液治疗的过程中提供温暖。护理人员在服务时需要主动、热情, 着装要整洁, 定期开展护理人员的专业技能培训和理论知识学习, 要求护士能够不断提高自身的静脉穿刺技术, 尽可能的一次穿刺成功。根据医嘱确定的输液流速以及患者的实际情况, 在患者输液过程中密切关注患者的输液进度, 避免不良反应的发生。以患者为中心提供个性化和人性化的医疗护理服务, 坚持微笑护理工作, 帮助患者树立疾病治愈的信心, 增强患者治疗的依从性, 降低不良反应的发生概率<sup>[3]</sup>。

## 2.3 临床观察指标

在社区门诊输液室患者输液服务结束之后调查患者对护理工作的满意度以及一次穿刺的成功率。

## 2.4 统计学方法

应用统计学软件 SPSS 15.0 对数据结果进行分析统计,  $P < 0.05$ , 差异具有统计学意义。

## 3 结果

对比两组患者输液一次穿刺的成功率以及对护理工作的满意度可以发现, A 组患者输液一次穿刺成功的概率为 70%, B 组患者输液一次穿刺成功的概率为 98%。A 组患者成功率明显低于 B 组患者,  $P < 0.05$ , 差异具有统计学意义。A 组患者对护理工作的满意度是 75%, B 组患者对护理工作的满意度 97%, B 组患者的满意度比较明显, 优于 A 组患者,  $P < 0.05$ , 差异具有统计学意义。

## 4 讨论

随着医药卫生体制改革的逐渐推进, 加强医院临床护理工作, 为人们提供更加优质的护理服务, 已经成为当前医疗系统改革优化的重要途径和主要方式, 也是促进医患关系更加和谐稳定的关键策略。随着社会经济不断发展以及人民生活水平的提高, 人们对就医的要求不仅仅包括先进精准的医疗技术, 还要求能具有良好的医疗服务以及护理服务。社区医院作为人们最常接触的医院之一, 环境舒适、就医方便以及社会信誉度高, 是社区医院最主要优势。患者在进行常规输液治疗时都会选择社区医院进行治疗, 社区医院的护理质量以及护理效率直接关系着人们对护理工作的满意度。因此,

需要加强对社区医院输液室优质护理服务的应用,充分发挥优质护理的作用和价值,提供人性化的服务<sup>[4]</sup>。

优质护理服务作为一种新型的互联网模式,随着社会的不断进步和发展,对医疗行业护理服务水平的整体提升具有至关重要的作用。社区门诊输液室人流量比较大,护理服务质量关系着医院对外的声誉和形象,在输液室实施优质护理服务是十分必要的,优质护理服务有利于患者的身心健康,是以患者为中心的护理服务。护理人员结合患者的实际情况进行护理措施的应用,可以为患者提供专业、科学的心理疏导以及心理护理服务,为患者提供优质的穿刺服务,舒适的就诊环境,使得患者能够疏散治疗压力,加快患者的康复进程,帮助患者在充满人文关怀的优质护理中顺利接受治疗,获得良好的就医体验,满足患者在新时代下对医疗护理服务治疗的需求,提高护理质量<sup>[5]</sup>。

护理人员在开展护理工作的过程中。要不断优化临床基础护理,为患者提供整体的服务,促进护理模式的转型,将低耗、高效以及优质的护理服务应用到护理全流程当中,使得患者能够更放心,社会更满意。需要结合当前计算机技术构建行之有效的医护人员和患者的沟通平台,患者可以通过在线提出问题的方式获得正确的答案。同时,医护人员也需要加强与患者的面对面交流,对患者的病情进行初步的评价

和评估,安排患者在适合的位置就坐。其次,医护人员还需要积极开展有爱心、有耐心、细心的护理服务,以人为本开展护理工作,转变社会医学模式。

综上所述,在此次调查研究中应用常规护理服务的A组患者对护理工作的满意度以及一次穿刺的成功率均不如采取优质护理服务的B组患者。由此可见,优质护理服务在社区卫生服务中心门诊输液室的应用能够有效提高患者对护理工作的满意度,提高一次穿刺的成功率,减少对患者肢体的损伤,提高患者对治疗和护理工作的配合程度,值得在临床上广泛推广。

### 参考文献

- [1] 徐平,金小于.开展优质护理服务对门急诊输液患者满意度的影响[J].中国临床护理,2015,7(1):77-79.
- [2] 黄亚玲,彭小兰,陈雪蕾,等.门诊输液室开展优质护理服务实践及效果评价[J].中国护理管理,2015,15(z1):5-6.
- [3] 冯春英,程德梅.优质护理服务在门诊输液室患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2016,22(9):10.
- [4] 夏翠林.运用优质护理服务提高门诊输液室患者满意度[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2015,15(59).
- [5] 黄霜霞,陈燕群.门诊输液室护理管理的现状及展望[J].广西医学,2005,23(1):217.