



· 论 著 ·

建立规范化服务模式对无偿献血招募的影响

李天舒 (湖南省血液中心献血服务科 410000)

摘要:目的 探究建立规范化服务模式对无偿献血招募的影响。方法 回顾性分析2015年3月-2016年3月的血站未建立无偿献血招募情况,与2016年3月-2017年3月建立规范化服务模式后无偿献血招募情况。结果 建立规范化服务模式前共招募7420名无偿献血者,总采血量为401.65L,建立规范化服务模式后招募12106名无偿献血者,总采血量为583.54L,相比于未建立规范化服务模式前,建立规范化服务模式后无偿献血人数与采血量大幅度提升,与未建立前比较差异存在统计学意义($P<0.05$)。结论 建立规范化服务模式对于无偿献血超募具有积极促进作用,值得推广普及。

关键词:规范化 服务模式 无偿献血招募

中图分类号: R193 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187(2018)07-022-02

随着国民素质的提升与《献血法》颁布落实,我国无偿献血事业发展也随之加快,但是由于人们对于献血行为存在错误认识于惧怕,担心献血会对自身健康安全造成不良影响,人们对于献血行为存在排斥,致使我国的献血人数较低,血库库存量不足,时常发生临床用血告急现象。因此,为了使无偿献血人数增加,提高采血量,血站建立规范化服务模式后取得较为理想的效果,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般临床资料

以中华人民共和国《献血者健康检查要求》为依据,所有招募对象的年龄均在18-55周岁之间,男性献血者的体重超过50kg,女性体重超过45kg,献血者脉搏、血压与体温正常,五官、皮肤与四肢不存在严重疾病,无腹部疾病、胸部疾病、无呼吸、血液等传染性疾病;所有献血者在献血前均有充足的休息与睡眠,并在餐后1h后献血。

1.2 方法

2015年3月-2016年3月的应用一般无偿献血服务模式进行无偿献血招募,2016年3月-2017年3月建立规范化服务模式进行无偿献血招募。规范化服务模式的具体方法:首先,献血前服务,打造一个舒适的献血环境,采血车与采血大厅应以清新、淡雅为主,保持室温处于25℃,湿度在50%左右,保障室内明亮通透、同时设置统一化的标志牌,使无偿献血者因献血造成的紧张与疼痛得到缓解,采血环境要定期消毒,采血护士在接待过程中亲切的态度,热情态度给予献血者周到的服务,告知献血者献血的全方面知识,同时对于献血者可能存在的疑虑与提出的问题应用通俗易懂的方式进行讲解,使献血者的担忧与恐惧情况可以有所缓解,同时使献血者可以感受到人文关怀,更加积极的参与献血^[1]。

其次,在献血过程中也要应用规范化服务,采血过程中采血护士要保持微笑,应亲和的态度为采血者安排最舒适的体位,应用高质量的采血技术采集献血者的血液样本;在抽血过程中采血护士也要耐心的教会献血者拳头的松捏方法,以便更好的进行采血^[2]。在采血过程中采血护士也要积极与献血者进行沟通交流,特别是对初次献血者,要以亲切、热心的态度与话语询问献血者是否感到不适,以消除献血者在献血过程中的恐惧感。在献血服务过程中采血护士禁忌用冰冷的态度与生硬的语言进行服务,使原本想进行献血的志愿者因采血护士的不良态度与行为放弃献血,或者不愿再次献血^[3]。

最后,采血结束后,采血护士要指导献血者用手将针眼进行按压,避免皮下渗血现象发生,献血者献血后,采血护士要让献血者在座椅上休息一下,并为其提供糖水或牛奶,使献血者流失的血液得以补充^[4]。对于献血屋环境嘈杂、献血者过多导致排队时间过长、献血者睡眠不足以及采血护士的采血穿刺技术未能熟练运用等,都会导致患者出现焦躁情绪,

基于此,护理人员应以耐心、冷静的态度平缓献血者焦躁情绪。在采血后血站工作人员也要及时对献血者进行电话回访,对服务满意度进行调查统计,通知对已经收集到关于献血服务的相关反馈意见进行分析总结,并对相关的服务进行改进完善,鼓励献血者在未来可以积极参与献血^[5]。在献血者献血一段时间后,要以短信的方式将血液检查结果告知献血者,使献血者了解自己身体状况的同时,更加愿意参与到无偿献血活动中。

1.3 评定指标

对建立规范化服务前后,无偿献血人数与总采血量进行统计,并进行比较分析。

1.4 统计学分析

以SPSS19.0软件进行数据统计分析,若 $P<0.05$,则数据对比差异具备统计学意义。

2 结果

建立规范化服务模式前,共招募7420名无偿献血者,总采血量为401.65L,建立规范化服务模式后招募12106名无偿献血者,总采血量为583.54L;落实规范化服务后,无偿献血志愿者招募人数增加63.15%,总采血量增加45.26%,相比于未建立规范化服务模式前,建立规范化服务模式后无偿献血人数与采血量大幅度提升,与未建立前比较差异存在统计学意义($P<0.05$)。

3 讨论

无偿献血是献血者通过自身的献血行为,帮助其他急需用水的患者提供血液,使他人生命得以拯救,同时献血者在自愿的情况下将血液奉献给社会公益事业,并不索取任何相关的报酬的行为^[6]。无偿献血是一种崇高的道德行为,应该得到血站工作人员以及社会各界人士的尊重,同时血站也需为无偿献血者提供优质且高效的服务。血站护士不同于医院护理人员,由于血站护士面对的是正常的献血者,而非疾病患者,因此,在采血过程中不仅要给与献血者精神层面的鼓励与安慰,更为重要的是要减少采血造成的不良损害,鼓励献血者积极参与献血。若血站工作人员在采血过程中服务未做到位,或者在采血过程中应用错误的态度与行为都会使献血者的献血积极性受到极大影响,使无偿献血事业的持续、健康发展受到阻碍。因此,建立规范化服务对于无偿献血事业的持续性发展具有重要意义。

规范化服务是在精神层面给予献血者安慰与体贴,使献血者在献血过程中不良反应的发生有效降低,同时通过鼓励与亲切的语言可以有效保留献血者并使其再次献血,为无偿献血事业的发展提供有利保障。本次研究结果显示,相比于未建立规范化服务模式,建立规范化服务模式后血站所招募的无偿献血者数量明显增加,采血量也大幅度提升,使血站

(下转第24页)



同时还可以有效提高文书档案的质量。

2.2 可以有效推进精神病医院档案管理发展

通过合理应用信息化管理技术,不但可以有效提高文书档案管理效率,同时还可以推动精神病医院整体文书档案管理水平的提高。在精神病医院文书档案信息化管理取得良好效果后,必然会对其他相关精神病医院的文书档案管理产生良好影响,进一步影响精神病医院行业的文书档案管理水平发展。这样可以实现良性循环,从而有效提高整个行业的医院文书档案管理信息化水平。

2.3 可以有效促进医患之间交流沟通^[8]

既往工作中,患者有关档案材料只是在书面上记载,而在应用计算机信息化技术后,可随时对档案信息的错误部分实施修改,这不仅可以有效提升对文书档案修改的便利性,同时还可以使家属更明确地了解家人的身体状况,有利于实现医生和患者的良好沟通。

3 信息化技术在精神病医院文书档案管理中的科学应用^[9]

3.1 数据管理信息化

实现精神病医院文书档案数据信息化管理,前提之一是配齐相关硬件设施。所以,精神病医院必须具备满足条件的计算机设备,同时,还要有畅通的网络设备。要充分利用好计算机网络,实现对精文书和档案的科学有效管理,以便按照工作需要,及时查阅文书档案,及时修订错误疏漏。通过联网操作,可以有效提升文书档案管理效率,同时还有助于实现信息的集中存储,提升医院工作效率。

3.2 信息检索信息化

由于工作需要,医生将对患者的相关档案信息进行检索。这是档案的重要使用途径之一。既往实践中,档案信息收集以及检索工作均由人工操作完成。这不但导致人力资源的浪费,同时也由于资料复杂等相关性客观原因导致时间的浪费,严重影响工作效率,无法提升工作质量。在落实信息化管理过程中,将把患者的相关档案资料输入计算机系统,充分运用计算机网络媒体技术,检索资料信息非常方便快捷。

3.3 工作方式信息化

既往工作中,文书档案管理依靠人工完成,相对而言,

以人工方式整理查找档案材料,不但效率低,且错误率高。进而导致在查找和使用方面存在较大不足和难度。而信息化的科学合理应用,可有效集成精神病医院内部相关性档案资料信息,促进科学合理分类,可以有效提升信息检索效率,有利于进一步提升文书档案归档保存治疗。因此,要进一步完善工作方式,有效提升精神病医院相关人员工作效率,长期坚持,可以有效提升精神病医院文书档案管理的水平。

3.4 安全管理信息化

安全管理信息化是精神病医院文书档案管理重要环节和内容之一。实现文书档案的有效利用,首先应当保障档案的完整,不发生部分丢失甚至全部丢失,同时还要确保其真实,不被无关人员偷看篡改,重点是防范黑客攻击。因此,一方面要有效加强教育引导,提升档案管理人员安全意识,以制度方式确保其严格按照程序管理文书档案信息;另一方面要不断完善系统,按照精神病医院实际状况,从软件以及硬件两个方面,进一步提高系统安全性。

参考文献

- [1] 杜莹莹. 试析精神病医院文书档案管理中信息化技术的创新应用[J]. 办公室业务, 2016, 6(05):33.
- [2] 蒋琳. 医院文书档案收集管理系统化建设探索[J]. 办公室业务, 2016, 8(21):97.
- [3] 马睿. 论信息化在医院文书档案管理中的创新型应用[J]. 办公室业务, 2014, 10(01):158.
- [4] 陈佳强. 医院文书档案的信息化管理与利用分析[J]. 管理观察, 2014, 9(07):174+176.
- [5] 龙懿. 探讨医院文书档案管理对信息化技术的应用[J]. 中国市场, 2014, 8(25):38-39.
- [6] 王柳. 医院文书档案管理对信息化技术的应用[J]. 中国卫生产业, 2016, 7(33):135-137.
- [7] 叶晓韵. 实现医院文书档案信息化管理和利用分析[J]. 办公室业务, 2015, 5(03):66+73.
- [8] 朱月恒. 医院文书档案的规范化管理措施新论[J]. 办公室业务, 2015, 14(07):55-56.
- [9] 吴至梅. 浅谈医院文书档案管理创新的有效途径[J]. 办公室业务, 2015, 5(17):77-78.

(上接第21页)

高血压和贫血的治疗更应格外的注意小心。本文通过观察组患者与对照组患者的治疗方法比对发现,对于孕妇在妊娠期间患有妊娠合并症高血压及贫血患者实施有效的预防措施及针对性治疗可有效抑制患者病程加速,减少病发机率,改善患者临床反应,在此期间对孕妇进行产前健康宣教,指导其对贫血预防的主要措施,并详细向其讲解病情改善的重要性,可有效减少胎儿及患者并发症发生机率,对患者产前及产后的病情预防治疗都起到关键性的作用,值得临床推广应用。

参考文献

- [1] 石爱菊. 妊娠合并症中高血压和贫血的预防和治疗方法的探究[J]. 中外女性健康研究, 2017, (11):81, 84.
- [2] 曹冬伟. 妊娠合并症中高血压和贫血的预防和治疗探讨[J]. 中国保健营养, 2016, (5):116.
- [3] 朱小青. 妊娠合并症中高血压和贫血的预防和治疗[J]. 中国医药导刊, 2016, (7):678-679.
- [4] 陈延斌, 叶晓丽. 妊娠合并高血压和贫血患者的治疗效果分析[J]. 福建医药杂志, 2015, (6):53-55.
- [5] 崔广静, 商月琴. 妊娠合并症中高血压和贫血的预防和治疗效果分析[J]. 中国保健营养, 2017.

(上接第22页)

库存得到有效保障,同时临床用血告急现象也有所缓解,使无偿献血活动得到的进一步的推进与发展。

综上所述,血站要加强对采血护士的培训与考核,使采血护士的职业素养得到良好培养,具有丰富的采血理论知识以及穿刺等专业技能可以熟练使用,同时对于规范化服务模式所要求的技巧与技能可以熟练掌握。与此同时,也要加强采血护士的医学心理理论知识的掌握与运用能力,在采血服务过程中对于献血者的心理变化情况进行分析,同时用心去对献血志愿者进行招募,满足临床急救用血所需,进一步促进无偿献血事业的可持续与健康发展。

参考文献

- [1] 李春岭. 建立规范化服务模式对无偿献血招募的影响[J]. 中国实用医药, 2014(1):273-273, 274.
- [2] 赵素萍, 赵新英. 建立规范化服务模式对无偿献血招募的影响[J]. 中国保健营养, 2016, 26(33):446-446, 447.
- [3] 邓荣珍, 陈继勤, 魏胜男等. 浅谈分站模式无偿献血招募与发展[J]. 中国输血志, 2016, 29(12):1402-1403.
- [4] 李蓓, 李继明, 王明民等. 无偿献血志愿队宣传招募工作新模式的建立与运营[J]. 中国输血杂志, 2015, 28(4):354-356.
- [5] 张燕华. 无偿献血招募体系的实践与经验[J]. 中国保健营养(中旬刊), 2014, 24(3):1058.
- [6] 朱春莲. 采血护士实施心理护理在无偿献血招募中的积极作用[J]. 中外医学研究, 2015(25):133-134, 135.