

规律宫缩、宫口开大 2 cm、无明显头盆不称,两组年龄和孕周差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 对照组采用常规产程观察,即当班助产士对产房的所有产妇进行统一管理,根据产程进展情况给予汇报,并遵医嘱处理。生产时由另外的助产士负责接产。

1.2.2 实验组采用全程导乐陪伴分娩,产妇进入产房后,由一位助产士施行“一对一”的陪伴分娩并负责接产,提供心理护理、生理护理、情感支持、专业辅助。(1)缓解其紧张情绪和对环境人物的陌生感,给予分娩期知识讲解,让产妇了解自己目前的情况,主动积极的配合医护工作;(2)给予生活上的支持,协助进食、饮水、翻身、按摩、擦汗等;(3)鼓励安慰产妇,树立分娩的信心,提高对宫缩疼痛的耐受力,认识到具备轻松、愉快、坚强、勇敢的心理状态对自然分娩的重要性;(4)提供必要的专业辅助,如产程观察、指导产妇拉玛泽呼吸法的运用、第 2 产程正确使用腹压、正常分娩的接产工作等。

2 结 果

实验组活跃期及第 2 产程延长例数均较对照组少,差异有统计学意义($P<0.05$);剖宫产例数,实验组较对照组少,两组差异无统计学意义($P<0.05$);产后宫缩乏力产后出血,两组差异有统计学意义($P<0.05$);导乐陪伴分娩产妇产后出血率明显低于对照组,新生儿窒息例数差异无统计学意义($P>0.05$)。见表 1。

表 1 两组产妇分娩情况比较[$n=60,n(\%)$]

组别	活跃期 延长	第 2 产程 延长	产后出血	剖宫产	新生儿窒息
实验组	1(1.6)	2(3.3)	2(3.3)	2(3.3)	1(1.6)
对照组	9(15.0)	8(13.3)	8(13.3)	10(16.6)	5(8.3)

3 讨 论

3.1 分娩是一个正常的生理过程,但分娩对于产妇确实是一种持久而强烈的应激源。分娩应激既可以产生生理上的应激,也可以产生心理精神上的应激。产妇精神心理因素能影响机体的内部平衡、适应力和健康。大部分的产妇会从外界听到分娩时的负面诉说,害怕和恐惧分娩。有资料表明,90%的产妇有恐惧感^[2]。因为种种的担心会使产妇处于焦虑恐惧的心理

状态。现已证实产妇这种情绪改变会使机体产生一系列变化,如心率加快、呼吸急促、肺内气体交换不足、致使子宫缺氧收缩乏力、宫口扩张缓慢、胎先露下降阻滞、产程延长、产妇体力消耗过多,同时也促使产妇神经内分泌发生变化、交感神经兴奋、释放儿茶酚胺、血压升高、导致胎儿缺血缺氧、出现胎儿窘迫^[3]。

3.2 研究发现,全程导乐陪伴分娩能有效消除产妇的这种不良情绪^[4],导乐可以给予产妇生理、心理、情感、专业等各方面的服务。在整个产程中导乐给予产妇关爱和热情帮助,进行情感交流,鼓励增强其分娩信心,有效减少因为情绪改变而带来的一些生理上的负面影响。导乐指导产妇采取镇痛呼吸技术、按摩法、压迫法等各种方法,使产妇转移注意力、松弛肌肉、减少恐惧紧张,从而提高痛阈、减轻疼痛,使产妇的身心处于最佳状态。全程导乐陪伴分娩的宗旨是从精神上给予鼓励,心理上给予安慰,情感上给予支持,生活上给予帮助,专业上给予辅助,这就从根本上消除了产妇的不良情绪和紧张心理,使其保持良好的状态和充沛的体力来迎接分娩过程。

3.3 本研究发现,通过全程导乐陪伴分娩,有效降低了活跃期延长和第 2 产程延长的发生率,产后出血率、剖宫产率也明显下降,证明其能通过改善孕妇的精神状态,缓解其精神负担,增强孕妇的分娩信心,提供分娩过程中的专业技术,从而对产程产生有利的影响。所以陪伴分娩完全顺应了产妇的身心需要,体现了产程中的人性化和个性化的服务,有效降低了剖宫产率,值得推广和应用。

参考文献

[1] 万丽. 心理护理在初产妇产程中的应用[J]. 实用医技杂志, 2008, 15(33): 4861-4862.
[2] 范玲, 刘冬岩, 黄醒华. 陪伴分娩 498 例分析[J]. 中国实用妇科与产科杂志, 2003, 19(7): 435-436.
[3] 乐杰. 妇产科学[M]. 6 版. 北京: 人民卫生出版社, 2004: 69.
[4] 王典叶. 助产士一对一陪伴导乐分娩对产程影响的观察[J]. 基层医学论坛, 2010, 14(1): 19-20.

(收稿日期: 2010-06-14)

采血护士对无偿献血者的人性化服务

徐桂秋(靖江市血站采供科, 江苏泰州 214500)

【摘要】 目的 探讨采血护士如何对无偿献血者提供优质的人性化服务, 保证献血者的安全和血液质量, 以满足临床需要。**方法** 培养采血护士的人性化服务意识, 加强采血过程中的护理指导及献血前后的人性化服务。**结果** 无偿献血者对献血过程满意, 成为固定无偿献血者。**结论** 采血护士在采血过程中对无偿献血者实施有效的人性化服务, 可促进固定无偿献血者队伍的稳定、壮大, 保障临床需要。

【关键词】 采血护士; 无偿献血; 人性化服务

DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2010. 22. 066

中图分类号: R472

文献标志码: B

文章编号: 1672-9455(2010)22-2540-02

随着近年来无偿献血事业的不断发展以及本市临床用血量的逐年增加, 越来越需要更多的健康公民加入到自愿无偿献血的队伍中来。在无偿献血过程中除了重视献血常识的宣传

外, 献血服务的提供以及便捷舒适的献血环境和场所改善, 是促进自愿无偿献血的基础。本科室在无偿献血工作中对无偿献血者做好人性化服务^[1], 尊重和保护献血者, 视保证献血者

的安全为每一个采血护士的重要职责,收到了满意的效果,现报道如下。

1 临床资料

本站 2008 年 7 月至 2009 年 1 月共计无偿献血 2 716 例,均为街头采血车自愿无偿献血者。年龄 18~55 岁,男 1 260 例,女 1 456 例。其中 30 岁以下 816 例;30~40 岁 1 172 例;40 以上 728 例。献血次数:第 1 次 623 例;第 2 次 1 240 例;第 3 次及以上 853 例。

2 人性化服务的具体措施

2.1 培养采血护士的人性化服务意识,增加与献血者的亲和力 人性化服务主要是通过采血护士与献血者的语言交流和非语言交流的形式进行的,采血护士得体的献血服务语言,专业化的服务,过硬的操作技能,一颗待人真诚感恩的心会使献血者产生安全踏实的心理。通过开展“敬业爱岗”、“以献血者为中心”的教育,引导采血护士真正确立“献血者至上”的思想,开展多元化、人性化服务。采血护士仪表端庄整洁,态度和蔼可亲,讲话轻言巧语,微笑礼貌待人,对献血者主动打招呼,注意姿态语言,做到“来有迎声,问有答声,去有送声”,对献血者给予充分的尊重和关爱,使献血者真正达到心情愉快地献血。

2.2 尊重和保护献血者 无偿献血是一种“我为人人,人人为我”,真正出于回报社会,帮助他人的高尚的奉献行为。因此,献血者应得到充分的尊重,不仅让献血者感到自我价值实现的荣誉感,还应对献血者隐私和相关信息进行保密,《血站管理办法》^[2]规定血站应当建立献血者信息保密制度,为献血者保密,对献血者的个人资料、献血信息、血液检测结果以及相应的血液使用信息等应进行保密,保障献血者的隐私权。

2.3 采血前的服务

2.3.1 献血环境的人性化 保持献血环境安全、舒适、方便、快捷、空气清新、温度适宜、光线好、墙壁上悬挂温馨的提示语“献血后请您按压 10 min”等或是室内播放优美动听的音乐,在献血前有等候室,室内设有沙发、电视,需要等待的献血者可以观看自己喜爱的电视节目。当天气炎热或寒冷时,需尽量达到舒适温度(冬天大于 10℃,夏天小于 28℃,春、秋季 10~20℃)^[3]使献血者情绪得以缓解,心情舒畅。献血环境应认真做好清洁消毒工作,使献血者感到安全放心。在固定、流动采血车上设计一定的空间,以保证献血者和工作人员的谈话不被第三者听到,保护献血者的隐私。

2.3.2 对没有吃早餐的献血者预先准备些牛奶、面包、巧克力、糖水,避免空腹采血,防止献血反应的发生,保证献血者的安全。

2.3.3 采血护士平时应加强自身修养,熟练掌握相关专业知识,首次献血者会产生情绪紧张、恐惧、焦虑等感觉,应针对不同情况,对献血者采取相应的心理护理,通过关心和鼓励他们,来消除他们的紧张情绪。在献血服务过程中,采血护士可根据不同献血者的年龄、职业、不同的献血经历及心理状态,分别采用不同的语言及交谈方式,应多选择尊重、信任、赞赏和鼓励的词语以及通俗易懂、富有情感的语言来回答献血者提出的与献血有关的问题,应视每一位献血者如亲人,自信热情,微笑服务,使献血者获得献血相关信息和知识,打消其顾虑,鼓励献血。

2.4 采血中的服务

2.4.1 熟练掌握采血技术,严格无菌操作,细心选择饱满粗大

有弹性的静脉进行穿刺,力争一针到位,有些献血者会担心通过献血传染疾病,采血护士开始采血时,要面对献血者打开密封包装,并认真再检查一次,让献血者放心接受。

2.4.2 采血过程中,随时观察献血者的面色表情,与献血者亲切交谈,以良好的服务态度和轻松幽默的语言调节献血氛围,可在采血时递上一杯温水或温糖水饮用,既可补充水分又分散献血者注意力,使献血者心理放松,减少献血反应发生,轻松愉快的完成献血。如有异常,及时处理。

2.5 采血后的服务

2.5.1 指导献血者按压针眼的准确位置和方法,力度适宜,时间不少于 10 min,采血护士仍需密切观察献血者的表情,防止献血反应、意外事件的发生,嘱不要马上离开,以防体位性晕厥,休息 20 min 后或喝点水、饼干,无不适后再离开。

2.5.2 告知献血者献血后多喝水,不要饮酒,避免暴饮暴食,避免剧烈活动,当天适当休息;穿刺部位周围要保持干燥、清洁,以免发生感染;采血手臂 24 h 内忌用力,以免造成穿刺部位再次出血。

2.5.3 《中华人民共和国献血法》规定 2 次采集间隔期不少于 6 个月^[4],应指导献血者每年献血 1~2 次,不要频繁献血。告诉献血者可通过热线电话查询复检结果,并鼓励他们成为固定的低危献血者。同时对他们表示衷心的感谢,发放以示感谢的小纪念品,纪念品多种多样,可根据自己的爱好选择,也充分体现了人性化关怀。

2.5.4 有献血反应者应做好记录,保证献血者完全恢复后才离去^[5]。并留下献血者的电话、地址,定期随访,使其体会到献血全流程人性化的周到服务。

3 实施效果

通过无偿献血过程中实施优质的、充满人性化的服务,全面提升了护士的整体素质,提高了献血者的满意度,本市无偿献血者队伍不断壮大,固定无偿献血者不断增加,从 2008 年 853 人发展至 2009 年达到 2 536 人,满足了临床供应。

4 小 结

笔者认为采血护士在采血过程中以无偿献血者为中心,根据献血者的需求,对献血者实施人性化服务,表达了对献血者的关怀,既保证了献血者的安全及血液采集的质量,也有利于无偿献血者队伍的扩大和固定,从而保证了充足的血液来源,保障了临床用血的需要。感谢这支无私奉献的群体为社会发展作出的不可磨灭的贡献,优质的人性化服务是本站未来发展的目标。

参考文献

- [1] 周惠芳. 无偿献血者呼唤人性化服务[J]. 临床输血与检验, 2007, 9(1): 83-84.
- [2] 中华人民共和国卫生部. 血站管理办法[M]. 2006. 24.
- [3] 曹晓娜, 李文新, 武宪政, 等. 采血车内献血反应与气温关系探讨[J]. 中国输血杂志, 2005, 18(2): 151.
- [4] 中华人民共和国. 中华人民共和国献血法[M]. 1998. 9.
- [5] 张钦辉, 高峰译. 安全血液和血液制品[M]. 世界卫生组织全球艾滋病项目组织函授教材, 1996: 138.