

全面护理管理在血站无偿献血质量管理中的应用

余凤秀, 罗晓琴*

海军军医大学第一附属医院输血科 上海

【摘要】目的 分析在血站无偿献血质量管理中运用全面护理管理模式的效果。**方法** 研究样本为全面护理管理实施前(2022 年度)与实施后(2023 年度)在血站进行无偿献血的 577 例与 608 例献血者, 统计献血者不良反应情况、献血者对血站服务满意度评价情况、血液报废情况。**结果** 与实施全面护理管理前的 2022 年度情况相比, 实施全面护理管理后的 2023 年度献血者不良反应率以及血液报废率均更低, 献血者对血站服务满意度更高, 且该三项指标在两个年度之间的比较呈现出统计学差异($P < 0.05$)。**结论** 在血站无偿献血质量管理中实施全面护理管理, 能有效减少献血者的不良反应风险以及血液报废风险, 提升献血者对血站服务的满意度, 有助于确保献血者的献血安全性和血液采集质量, 并维护无偿献血的良好口碑。

【关键词】 全面护理管理; 无偿献血; 质量管理; 血液报废; 不良反应

【收稿日期】 2026 年 1 月 12 日

【出刊日期】 2026 年 2 月 16 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20260064

Application of comprehensive nursing management in the quality management of voluntary blood donation in blood banks

Fengxiu Yu, Xiaojin Luo*

Department of Blood Transfusion, First Affiliated Hospital of Naval Medical University, Shanghai

【Abstract】Objective To analyze the effect of applying the comprehensive nursing management model in the quality management of voluntary blood donation in blood banks. **Methods** The study sample consisted of 577 and 608 blood donors who donated blood at the blood bank before (2022) and after (2023) the implementation of comprehensive nursing management, respectively. Adverse reactions, blood bank service satisfaction, and blood disposal rates were statistically analyzed. **Results** Compared with 2022 before the implementation of comprehensive nursing management, the adverse reaction rate and blood disposal rate were lower in 2023 after the implementation of comprehensive nursing management, and the blood bank service satisfaction rate was higher. These three indicators showed statistically significant differences between the two years ($P < 0.05$). **Conclusion** Implementing comprehensive nursing management in the quality management of voluntary blood donation at blood banks can effectively reduce the risks of adverse reactions and blood waste for blood donors, improve donor satisfaction with blood bank services, help ensure blood donation safety and blood collection quality, and maintain the good reputation of voluntary blood donation.

【Keywords】 Comprehensive nursing management; Voluntary blood donation; Quality management; Blood waste; Adverse reactions

输血治疗已经成为医疗救治中重要的治疗方式之一, 挽救了许多生命垂危患者的生命。无偿献血是获得输血治疗所使用血液制品相关血液来源的重要方式, 血站作为采供血机构, 承担着重要的无偿献血血液采集、储存、运输等工作, 其管理工作的质量直接关系到血液采集质量以及献血者的献血安全性^[1-2]。常规的血站护理工作重心在于日常工作流的安排和监

管, 在人员专业技能培训方面、与献血者的沟通方面、健康征询方面等缺乏重视, 导致一些问题出现, 较多献血者在献血后出现不良反应, 影响无偿献血安全性口碑, 可能降低群众的无偿献血意愿; 同时血液报废问题日渐凸显, 导致血液资源浪费, 增加血站的经济成本和血液供应压力^[3-4]。因此, 有必要对血站无偿献血质量管理工作进行优化。全面护理管理强调从多方面入手

*通讯作者: 罗晓琴

提升护理管理工作质量, 适用于现阶段多方面出现问题的血站无偿献血质量管理工作中。本研究将分析全面护理管理运用于血站无偿献血质量管理中的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究样本为全面护理管理实施前(2022年度)与实施后(2023年度)在血站进行无偿献血的577例与608例献血者。2022年度献血者:男305例,女272例;年龄22~35岁,平均(28.52±5.88)岁;体重指数19.4~24.9kg/m²,平均(22.18±2.73)kg/m²。2023年度献血者:男301例,女307例;年龄22~37岁,平均(29.33±7.02)岁;体重指数19.1~24.6kg/m²,平均(21.85±2.69)kg/m²。上述两个年度的献血者的一般资料数据对比未显示出统计学差异($P>0.05$),可进行后续对比。

1.2 方法

(1) 人员专业技能提升:为采血人员定期开展专业技能提升培训,培训内容包括穿刺技能、采血标准、服务态度、运输交付流程。定期对采血人员的专业技能进行考核,基于考核结果进行针对性的专业技能改进培训,以确保所有采血人员熟练掌握专业技能、工作流程与标准,同时促进各位采血人员的行为规范。

(2) 人员沟通能力提升:对工作人员进行沟通能力培训,首先,让工作人员认识到与献血者之间进行有效沟通的意义和目的,即提升健康征询信息获取效率、缓解献血者紧张情绪、避免与献血者之间的误会和矛盾、增强献血者参与的积极性。其次,让工作人员了解在与献血者沟通中常见的沟通问题以及相应的沟通技巧。①信任与尊重问题:大多数献血者是首次献血,由于对相关流程不熟悉或者对献血安全性存在顾虑而容易紧张,在献血前提出较多质疑,采血人员沟通生硬、缺乏耐心会导致献血者的不信任感和不受尊重感加剧。采血人员主动向献血者说明采血相关流程,介绍设备和操作的安全性保证以及血站的质量监控措施,消除献血者的顾虑和质疑。②献血者受冷落问题:当献血者较多时,献血者排队等待时间过长,感觉被冷落,导致献血者流失。工作人员根据献血者到来血站的先后顺序进行编号排队,并设置排队等候休息区,主动向献血者解释排队等候的原因,并告知预计等待的时长,并向献血者表示尽可能等候的期望;若献血者因预计等待时间过长取消献血,仍然保持温和语气表示歉意和遗憾,并告知下一次献血前可提前电话咨询现场情况、预约献血时间。③献血者健康隐瞒问题:献血者可能故

意或无意隐瞒健康相关信息,比如近期服药情况、高危行为等。工作人员在献血前的健康征询环节,向献血者充分告知关于献血者健康信息的保密性,以及隐瞒健康问题带来的后果,向献血者表达提供真实健康信息的期望。④采血者解释不充分问题:献血者出现不良反应时,若采血人员未及时作出充分解释,容易引发纠纷。当献血者在献血过程中出现不良反应时,及时停止献血,并协助献血者到休息区休息,观察献血者的体征情况,询问献血者自主感受,分析不良反应发生的原因。向献血者充分解释原因和缓解方法,并给予干预措施缓解献血者的不适症状。并在事后通过电话询问恢复情况,提醒相关注意事项。

(3) 规范核查制度:要求所有工作人员在采血过程中必须严格落实核查制度,核查献血者的个人信息与采血信息录入一致性,在对献血者的血袋以及标本管进行标记时不可中断,并且工作人员不能同时记录多位献血者信息,避免混淆;核查采血物料是否符合使用要求,核查采集血液的质量及储存运输符合血站质量管理要求。

(4) 加大献血前健康征询力度:对献血者的献血精神表示肯定,同时对献血行为的崇高意义充分说明,向献血者详细介绍血液生理相关的知识、献血流程,告知影响血液质量的风险因素、血液报废的后果以及处理程序。献血者在献血前通过线上小程序如实填写健康征询问卷调查表,工作人员通过后台自动侦查风险因素,针对有明确风险因素的献血者,工作人员对其做好取消献血的解释工作,并对其主动献血的意愿表示肯定和表扬;针对风险因素模糊的献血者,工作人员补充面对面征询了解,以进一步确定献血者是否符合献血要求,以确保献血者的安全以及减少不必要的血液报废。

(5) 加强环境消毒管理:在工作日期间,使用紫外线消毒灯、臭氧消毒仪以及循环风紫外线空气消毒仪进行血站环境消毒,早晚定时各进行1小时的血站环境消毒。定期对血站环境的消毒质量进行检测,针对消毒质量不达标的情况进行具体原因分析,并针对性整改。

1.3 观察指标

(1) 统计两个年度献血者不良反应情况,包括穿刺局部红肿、穿刺局部疼痛、皮下淤血、恶心呕吐、心悸、头晕等。

(2) 统计两个年度献血者对血站服务的满意度,包括非常满意、一般满意和不满意,满意度即非常满意和一般满意人数的占比之和。

(3) 统计两个年度采集血液的血液报废情况, 包括溶血、脂肪血、感染性因素、采血不足、破损渗漏等。

1.4 统计学方法

采用 SPSS 26.0 软件对数据进行统计学分析, 计数资料用[n (%)]表示, 采用 χ^2 检验。当 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两个年度献血者不良反应情况的对比分析

献血者不良反应总发生率在两个年度之间的对比中显示出统计学差异 ($P < 0.05$), 2023 年度的该项指

标数值相较于 2022 年度下降, 具体见表 1。

2.2 两个年度献血者对血站服务满意度情况的对比分析

献血者对血站服务满意度在两个年度之间的对比中显示出统计学差异 ($P < 0.05$), 2023 年度的该项指标数值相较于 2022 年度上升, 具体见表 2。

2.3 两个年度采集血液的血液报废情况对比分析

采集血液的血液总报废率在两个年度之间的对比中显示出统计学差异 ($P < 0.05$), 2023 年度的该项指标数值相较于 2022 年度下降, 具体见表 3。

表 1 两个年度献血者不良反应情况的对比分析[n (%)]

时间	穿刺局部红肿	穿刺局部疼痛	皮下淤血	恶心呕吐	心悸	头晕	总发生率
2022 年度 (n=577)	5 (0.87)	4 (0.69)	8 (1.39)	4 (0.69)	3 (0.52)	6 (1.04)	30 (5.20)
2023 年度 (n=608)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.16)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.16)	2 (0.33)
χ^2 值	—	—	—	—	—	—	4.411
P 值	—	—	—	—	—	—	0.036

表 2 两个年度献血者对血站服务满意度情况的对比分析[n (%)]

时间	非常满意	一般满意	不满意	满意度
2022 年度 (n=577)	348 (60.31)	160 (27.73)	69 (11.96)	508 (88.04)
2023 年度 (n=608)	512 (84.21)	77 (12.66)	19 (3.12)	589 (96.88)
χ^2 值	—	—	—	5.605
P 值	—	—	—	0.018

表 3 两个年度采集血液的血液报废情况对比分析[n (%)]

时间	溶血	脂肪血	感染性因素	采血不足	破损渗漏	总报废率
2022 年度 (n=577)	8 (1.39)	11 (1.91)	7 (1.21)	7 (1.21)	5 (0.87)	38 (6.59)
2023 年度 (n=608)	1 (0.16)	2 (0.33)	0 (0.00)	1 (0.16)	1 (0.16)	5 (0.82)
χ^2 值	—	—	—	—	—	4.666
P 值	—	—	—	—	—	0.031

3 讨论

在血站无偿献血质量管理工作中发现, 目前存在的主要问题即献血者不良反应较多、献血者对血站服务满意度不高、血液报废较多。献血者不良反应会造成群众对献血安全性产生质疑, 不利于无偿献血工作的开展; 献血者对血站服务满意度直接反映其献血体验感, 将影响无偿献血在社会中的口碑; 血液报废则会影响血站的采供血工作效率, 增加经济成本和工作压力^[5]。基于全面护理管理理论, 针对上述问题对血站无偿献血质量管理工作进行优化, 下文将对优化后的效果进行分析。

本研究显示, 2023 年度的献血者不良反应总发生

率 (0.33%) 相较于 2022 年度 (5.20%) 明显下降。其原因在于: 通过开展专业技能培训、考核工作, 能够提高采血人员的专业技能水平, 减少采血操作相关的风险因素, 减少献血者不良反应的发生^[6]。通过对工作人员沟通能力的培训, 有助于提升健康征询信息获取效率, 结合献血前的详细宣教和线上小程序填写健康征询问卷调查表, 能够准确辨别不适宜献血的献血者, 降低献血不良反应发生率。通过提升工作人员沟通能力, 有助于为献血者提供有效的情绪疏导服务, 缓解献血者紧张情绪, 减少因献血者自身精神心理因素引起的不良反应发生^[7-8]。本研究发现, 2023 年度的献血者对血站服务满意度 (96.88%) 相较于 2022 年度 (88.04%)

显著提升。其原因在于注重对工作人员沟通能力的培养, 基于适宜、有效的沟通方式, 让献血者对血站工作人员产生较高的信任感, 同时感受到被尊重、被关注、被重视, 让献血者有良好的献血体验, 进而提高了献血者的满意度。本研究显示, 2023 年度的血液总报废率 (0.82%) 相较于 2022 年度 (6.59%) 显著下降。分析原因: 在此次全面护理管理中, 注重规范可查制度, 有助于确保采集血液的质量、储存、运输符合要求; 通过加大健康征询力度, 可在献血前充分鉴别溶血、脂肪血、传染病等血液报废相关因素, 取消相关献血者献血; 并且加强环境消毒管理, 避免环境因素造成的血液污染^[9-10]。因此, 能够降低血液报废率。

综上所述, 在血站无偿献血质量管理中实施全面护理管理, 能有效减少献血者的不良反应风险以及血液报废风险, 提升献血者对血站服务的满意度, 有助于确保献血者的献血安全性和血液采集质量, 并维护无偿献血的良好口碑。

参考文献

- [1] 刘英平,刘英俊,臧传邦. 威海市近十年(2013-2022 年)无偿献血者 HIV 感染状况分析[J]. 实验与检验医学,2025, 43(2):130-133.
- [2] 樊璐,郑亚鹏,余薇. 南昌地区高校大学生无偿献血情况与脂肪血和采血不足量情况分析[J]. 检验医学与临床,2024,21(6):810-812,819.
- [3] 林金兰. 自愿无偿献血者血液报废原因调查研究[J]. 中国卫生标准管理,2023,14(16):129-132.
- [4] 曹华琳,刘亚军. 全面护理管理在血站无偿献血质量管理中的应用效果及对一次穿刺成功率和采血后不良事件发生风险的影响[J]. 临床医学研究与实践,2024,9(12): 175-178.
- [5] 刘爱琴,马兆玉. 血站采血护理实施质量管理改进对护理质量及血浆报废率的影响[J]. 基层医学论坛,2024,28(3): 141-144.
- [6] 杨瑾,黄可. 全面护理管理在无偿献血服务中的应用价值[J]. 中国卫生产业,2021,18(26):102-105.
- [7] 苏永,吕建平. 精细化关键控制点管理在血站血液质量管理中的应用价值[J]. 中国卫生标准管理,2024,15(17): 175-178.
- [8] 郑青青,江素君,徐雪梅. 闭环管理在献血前检测 HBsAg 和抗-TP 反应性献血者管理中的应用[J]. 中国基层医药,2023,30(2):295-298.
- [9] 步立强,鞠春芳. 无偿献血采供血环境强化消毒质量管理对保障血液安全与质量的效果[J]. 中国卫生产业,2024, 21(11):72-75.
- [10] 易蓉. 环境强化消毒质量管理对血站采供血流程消毒质量的影响分析[J]. 中国消毒学杂志,2023,40(9):708-710.

版权声明: ©2026 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS