

# 优质护理服务在儿科护理工作中的应用

刘晓慧

(内蒙古自治区兴安盟人民医院 内蒙古自治区乌兰浩特市 137400)

**摘要：**目的：探讨儿科护理工作当中采用优质护理服务的效果。方法：选取儿科患者 120 例作为研究对象，随机均分为观察组与对照组各 60 例。其中对照组采用常规护理服务，观察组采用优质护理服务方法，比较两组患儿护理满意度、患儿家属投诉发生率以及患儿生存质量评分。结果：观察组患儿的护理满意度明显高于对照组 ( $P < 0.05$ )；观察组患儿家属的投诉发生率明显低于对照组 ( $P < 0.05$ )；观察组的患儿生存质量评分明显高于对照组 ( $P < 0.05$ )。结论：儿科护理工作过程中采用优质护理服务的方法，能够有效提高患儿的护理满意度，降低患儿家属的投诉出现率，优化患儿的生存质量评分，运用价值较高。

**关键词：**优质护理服务；儿科护理；应用策略

儿科主要是对患儿阶段的身心发育情况实施研究，确保患儿身体健康，预防疾病出现。通常这个阶段的患儿都是处在生长发育的重要时期。针对儿科医护人员来讲，在实践的基础上，能够有效减少患儿发病率、死亡率，从而提高患儿的身体素质，有效强化总体患儿防治与保健水平。小儿成长发展进程中，外观上会产生巨大的变化，比如体重、身体的不同部位等，不同器官的生长变化也会呈现出一定的规律，并且会伴随着年龄的不断增长而出现改变，通常地，小年纪比较小，新陈代谢也会越来越旺盛，所需要的能量与水分也会变多，可不同器官的功能也会欠成熟，小儿自身免疫力不高，调节与适应力较弱，在短时间里会存在比较大的病情改变，容易产生多种并发症。

所以，在不同阶段的儿童所选择使用的护理方法也会有所差别。伴随着我国优质护理服务在儿科护理过程中获得显著的效果，患儿对优质护理服务的满意度比较高，给我国的护理治疗工作带来了较高的可行性成果。由此一来，文章重点探讨分析优质护理服务在儿科护理工作当中的应用价值，分析如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取儿科患者 120 例作为研究对象，随机均分为观察组与对照组各 60 例，其中对照组当中包含男患儿 40 例，女患儿 20 例，年龄 1-10 岁，平均年龄 ( $8.6 \pm 1.15$ ) 岁；观察组当中包含男患儿 38 例，女患儿 22 例，年龄 2-10 岁，平均年龄 ( $8.7 \pm 1.16$ ) 岁；对比两组一般资料，并未发现明显差异 ( $P > 0.05$ )。

### 1.2 护理方法

对照组采用常规护理服务，观察组采用优质护理服务方法：

第一，开展优质护理专题讲座及培训。护士长组织科室的护理人员参与到优质护理的相关专题讲座，为全体护理人员介绍优质护理服务的专科知识、护理理念以及具体的护理方法等，让每一名护理人员都可以清晰地认识优质护理和具体的护理工作流程，在平时工作过程中落实优质护理工作。紧紧围绕儿科患者的具体临床特点、护理缺陷影响因素、常见并发症实施针对性的护理培训，让每一个护理人员都能够具备较高的专业基础知识、实践操作能力，降低操作失误，落实安全护理服务。

第二，优化护理服务基本流程。优化护理流程，转变护理模式，

推行责任制，落实到总体的护理流程中，给患者提供更加全面的护理服务。把科室当中的护理人员分为四个小组，每一个小组包含一个责任组长、一名副组长，两名责任护士与两名基础护士构成。组长与责任护士负责每一个人负责护理一定数量的患者，为患者提供全面护理。基础护士负责分管床位的基础护理，保证落实患者的各项服务。

第三，营造温馨的就医环境。病房室内外保持整洁、干净程度，注重患儿的舒适度与安全性。护理人员要保持病房温湿度处在适宜的状态。按照患儿的心理、行为安排特殊的环境，利用质控管理小组解决工作中的问题，监督有关人员做好整改，人人进行负责，人人进行监管，随时监督病房和病区的卫生，让患儿家属主动保护环境，构建起自我约束机制。护理工作人员要做好清扫工作，设置安全标识，提高患儿安全性，做好病房卫生管理之后，能够改善病房的环境。在每一个病房当中配备电视和图书，让患儿保持良好的身心状态，在房间墙壁上张贴动漫人物图画，营造出温馨的环境。

第四，心理护理。患儿本身年龄低，心中对身体检查、输液打针比较恐惧，内心还存在一定的抵触情绪。这时护理工作人员要给予患儿及时的心理疏导，要先和患儿多进行接触，一旦患儿年龄较小还能与他一同观看动画片、做游戏等，获得患儿的信任，方便患儿更主动配合各种操作。在给年龄稍微高一点的患儿提供操作前，能够与他们一同观看输液打针的动画视频，让他们做好提前心理准备，在操作过程中采用语言、动作等给予他们表扬。

第五，健康教育指导。护理人员给患儿以及患儿家属提供健康教育指导，要按照患儿和患儿家属的年龄、文化程度等因素出发，帮助患儿家属了解患儿常见病的出现病因以及护理等知识，学习预防疾病的相关知识，传授患儿和家属预防感冒、高热等传染疾病的方法，鼓励患儿少食多餐，保持均衡营养，饮食保持清淡，逐步进行调理，增加患儿抵抗力。护理工作人员在医院要给患儿多提供蔬菜水果，确保充足的维生素，增加患儿的食欲，避免在患儿哭闹时进行喂食。在患儿出院之前，为患儿家属留下联系方式，定期做好随访。

第六，运动护理。当患儿运动当中，护理人员要求患儿要穿着宽松的衣服，保持适中的衣物薄厚程度，一旦患儿出汗要立即擦拭干净，在睡觉的过程中不能够长时间暴露肢体在外。护理人员还需

要按照患儿的年龄、病情恢复情况，给患儿安排适当的运动，从而提高患儿的身体免疫力，加速患儿身体恢复。

第七，提高护士和患儿的沟通能力。临床护理人员要保持与患儿和患儿家属之间良好的沟通交流，及时掌握好患儿心理变化情况，减轻患儿的不良内心情绪，让患儿更主动配合医护人员的工作。患儿刚开始进入到医院，会对医院比较陌生，与此同时还比较担心自己的病情，对临床手术较为恐惧，会让患儿产生较多的心理问题。这时候，护理人员要提高自身和患儿沟通交流的方法，为患儿以及患儿家属介绍治疗成功的案例，让患儿可以保持较高的战胜疾病的自信心。护理人员要和患儿沟通交流当中，避免说过多的医学术语，要运用简单易懂的语言来实施沟通，从患儿角度来看问题，真正意识到患儿和家属的真实情感，提高患儿和患儿家属对医院的信赖程度，减少医患纠纷出现率，提高护理工作质量。

第八，完善护理制度。医院构建起科学合理的护理制度，为护理人员提供绩效考核，变成了保障优质护理服务能够顺利运行的基础。在制定护理管理制度过程中，要紧密切合实际情况，制定出有效的规章制度，建立起完善的管理体系，让护理工作变得更具规范化、标准化。医护人员要严格根据规章制度来开展工作，提高护理质量水平。还要按照临床护理工作实际情况，量化儿科护理流程、儿科护理标准等制度，为提高儿科护理质量提供更合理的参考依据。与此同时，医院给护理人员提供绩效考核，转变传统的奖金分配制度，结合医护人员的工作量、工作质量、患者和家属对护理工作的满意度等多个方面实施考核。医院还要定期展开考核比赛，设置合理的考核项目，奖励先进员工，调动起护理人员的工作热情。

### 1.3 观察指标

比较两组患儿护理满意度、患儿家属投诉发生率以及患儿生存质量评分。

### 1.4 统计学方法

运用统计学软件 SPSS22.0 的方法对数据进行分析，差异所具备的统计学意义运用  $P < 0.05$  进行表示。

## 2 结果

### 2.1 护理满意度

观察组患儿的护理满意度明显高于对照组 ( $P < 0.05$ )，具体情况见表 1。

表 1 对比两组患者护理满意度[n (%) ]

组别	非常满意	满意	一般	不满意	总满意度
观察组 (n=60)	25 (41.67)	18 (30.00)	15 (25.00)	2 (3.33)	58 (96.67)
对照组 (n=60)	20 (33.33)	14 (23.33)	14 (23.33)	12 (20.00)	48 (80.00)
P	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

### 2.2 投诉发生率

观察组患儿家属的投诉发生率明显低于对照组 ( $P < 0.05$ )，具体情况见表 2。

表 2 比较两组患儿家属投诉出现率[n (%) ]

组别	例数	首次投诉出现率	二次投诉出现率
观察组	60	2 (3.33)	1 (1.67)
对照组	60	8 (13.33)	7 (11.67)
P		< 0.05	< 0.05

### 2.3 生存质量评分

观察组的患儿生存质量评分明显高于对照组 ( $P < 0.05$ )，具体情况见表 3：

表 3 对比两组生存质量评分 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	生理健康	躯体疼痛	生理角色	社会功能	精神健康	情感感知
观察组	60	89.6 ± 6.3	88.3 ± 6.4	84.6 ± 5.8	82.4 ± 6.5	85.2 ± 7.5	91.5 ± 5.2
对照组	60	74.1 ± 6.2	67.8 ± 8.3	71.5 ± 6.5	70.6 ± 5.6	74.1 ± 8.3	82.3 ± 5.6
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

## 3 讨论

医院当中的儿科属于一大重要的科室，具备一定的特殊性，特殊性就在于这一个科室当中所收治的全部是小儿患者，他们自身的抵抗力并不高，容易受到非常多不良因素的影响，非常容易出现各种不良的后果。患儿的治疗效果与护理质量工作之间关系比较紧密，一旦护理不到位，会造成患儿治疗效果降低，从而不断提高儿科的护理质量非常重要。

此次研究过程中，为儿科护理工作提供优质护理服务的方法。优质护理属于一项具有较高人性化、较强科学性的护理方式，按照患儿的特殊性质，护理人员要了解患儿的具体疾病状况，搜集患儿的全部资料，给患儿制定出更加优质的护理服务方案，严格按照规定展开护理工作。在实施护理工作之前，要给患儿家属详细介绍疾病的实际情况、治疗方法以及护理过程，让患儿家属意识到优质护理服务的重要性，得到患儿家属的大力支持，帮助护理人员一同为患儿提供优质护理服务，帮助患儿保持稳定的情绪，让患儿更主动配合治疗，进而提高患儿的护理质量水平，降低患儿康复时间，提高患儿家属的护理满意度，得到比较好的效果。

总而言之，优质护理服务运用到儿科护理工作过程中，可以帮助患儿优化生存质量，减少投诉出现率，提高患儿护理满意度，运用效果显著，值得推广使用。

### 参考文献：

[1]刘红梅.儿科护理质量敏感指标在优质护理服务中的实践应用[J].中国药物与临床,2019,19(07):1213-1215.  
 [2]潘碧佳.优质护理服务在儿科护理工作中的应用效果分析[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(19):128.  
 [3]程国琼,胡芳芳.儿科优质护理服务中应用信息化管理的效果观察[J].中医药管理杂志,2018,26(08):116-118.  
 [4]王海鹏,毛月娜,王剑青.开展优质护理服务提高儿科护理质量[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(37):96.  
 [5]张艳.儿科病区开展优质护理服务的体会[J].产业与科技论坛,2017,16(04):268.