

优质护理服务模式在儿科护理管理中的应用

李萍花

祥云县人民医院, 云南大理, 672100;

摘要: 目的: 对儿科护理中采用优质护理服务, 做好效果比较。方法: 通过选取在某院的儿童 100 例, 对照组、研究组患者分别采用常规护理、优质护理服务, 做好住院环境以及护理服务质量的比较。结果: 通过病房管理质量评分比较, 研究组管理质量评分分别为 84.63 ± 2.14 、 88.23 ± 1.60 、 91.06 ± 0.50 、 90.04 ± 0.75 , p 均 < 0.05 。研究组儿童中治疗前、后评分分别为 71.89 ± 2.25 、 92.46 ± 2.46 , 研究组患者明显改善 ($t=0.013$ 、 5.256) 治疗后明显改善 $P < 0.05$ 。对照组、研究组满意度评分为 7.25 ± 1.24 分、 9.03 ± 0.34 分, $t=6.355$, $p < 0.05$, 二者具有一定差异。结论: 对儿科护理管理中采用优质护理服务, 患者情况明显好转, 整体效果较优。

关键词: 优质护理服务; 儿科; 管理; 效果

DOI: 10.64216/3104-9656.25.01.010

现阶段随着生活质量的不断提升, 儿科逐渐受到重视。儿童处于生长发育时期, 因此身体免疫力、素质相对较差, 因此对于外界因素具有直接影响, 导致儿童受到困扰。针对治疗期间给予完善的护理措施具有重要意义, 本文通过对儿科护理中采用优质护理服务, 具体研究情况如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

通过选取在某院的儿童 100 例, 其时间处在 2020.1 月-2021.1 月。通过对 100 例儿童进行分组, 对照组、研究组, 每组人数各计 50 例。其中对照组、研究组儿童男性、女性比例分别为 25:25、27:23 例, 患儿年龄均值分别为 6.24 ± 1.326 、 9.0 ± 1.35 。纳入标准: 第一, 患者家属均知情同意。第二, 经科室护理质量与安全管理小组集中讨论后决议。排除标准: 第一, 出现其他疾病。第二, 患者存在器官障碍。

1.2 方法

对照组采用常规护理措施, 给予心理护理、饮食护理以及病情观察等。

研究组采用优质护理服务。

基础护理: (1) 做好入院护理, 患儿在入院后由护士面带微笑, 根据患儿的病种、病情分配适宜的床位, 通知护士带领患儿到指定床位, 并由责任护士进行介绍, 介绍病室的患儿以及病床的环境, 并做好物品的放置, 设立实施的使用方法, 保证语言简练。(2) 安抚患儿及家长, 对于疾病来说将会引起患儿哭闹, 在陌生的环

境下将会引起患儿的恐惧。家长由于患儿导致容易出现担忧、焦虑, 医护人员应用温馨、体贴的话语, 及时做好准确的诊断和治疗。责任护士应在 10 分钟内根据医嘱完成治疗, 对于家长担心的静脉穿刺, 应给予安静、温馨的治疗环境, 并进行晨、午间护理。通过进行护理及康复指导时, 及时发现家长的不良习惯以及患儿的病情变化。(3) 及时巡视, 密切观察。在输液期间, 应杜绝家长自行更换体液, 杜绝由于药物不良反应、滴速快慢不均造成的纠纷, 在输液期间, 应注意药物的不良反应以及家长自调速引起的护患纠纷, 在及时进行观察和沟通的同时, 了解药物的不良反应, 主动向家属告知相关注意事项, 巩固优质护理服务措施, 密切护患关系。(4) 按需护理。在体现人性化护理理念的同时, 在依据患儿的需求的同时, 不定时进行输液。根据家长健康知识不足的情况, 进行一对一的指导, 并手把手进行示范, 随后多次进行宣教, 发放图片, 并让家长能够接受。(5) 为了确保护理质量, 从 8 名 N2 级及以上高年资护士中挑选了一名护理组长, 他们不仅在临床一线上提供护理服务, 还协助护士长监督病区护理质量。此外, 护理组长必须随同护士长深入病房, 审查病区基础护理的实施情况并提出建议, 落实质量保证措施。此外, 提高病区护理人员的角色转换意识, 充分听取父母对照顾者的意见和建议, 并解决与照顾者有关的问题。考虑父母可能提出的建议, 并立即向对患者感到满意的护士表示祝贺。鼓励其他护士积极工作。(6) 如果没有专业培训和高质量的护士, 轮班培训就无法提供高质量的护理。护士根据其资质、工作技能和职责接受职业道德、

专业知识、护理方法、规则、应急程序、治疗和应急响应方面的培训。该科定期举行公休座谈会开展健康知识讲座,进行操作和理论护理培训,协同医师讨论疑难复杂病例,提供护理建议,并进行护理追踪与随访;定期组织培训课程和紧急情况下护理模拟演练,以快速应对与疾病相关的紧急情况;通过医疗卫生权威网站搜索新的知识点,每天利用上午的晨会学习护理前沿知识、护理安全警示案例等;对没有定期开展优质护理质量督查的小组,加强了问责制,整体护理质量有所提高。

除此之外对于一部分重症监护儿童,应给予特殊护理。第一,强化颜色标识。在临床护理中,一部分重症监护患儿,存在尿管、胃管、引流管等多个管道,容易引起混乱。将颜色标识分别放置在床头卡上,能够方便迅速查找安全隐患。第二,加强健康宣教。通过设立健康小课堂,讲解相关疾病,如果出现疑问,可以进行现场沟通。第三,优化转运设施,强化病房舒适度管理。在转运过程中,应配备相关仪器和设备。包含呼吸机、监护仪、输液泵、吸引器以及急救药品,在为抢救患儿赢得良好时间的同时,依据患儿的体温调试病房温度,使患儿的机体温度维持在正常的范围内。在对重症监护病房设备进行每日消毒的同时,使患儿处于舒适的环境中,医务人员应做好消毒工作,避免出现交叉感染。第四,实施分级管理模式。由于儿科工作量大,存在病情病情变化快且危重等特点。采用分级护理模式,护士长合理排班,新老搭配,高年资护士分管病情较重、护理

难度较高的患儿,低年资护士在上级护士的带教下分管 8 名以下的轻症患儿,充分调配与利用有限的人力资源,以此来增强团队的整体性,从而更好的发挥团队力量。第五,做好感染防控。需加强感染知识的培训,组织医务人员之间业务学习交流,利用晨会、交班时间,组织学习院内感染各项规章制度、感染预防措施及流程等,掌握医院感染管理知识,熟悉感染的管理要点,且对新入职人员、进修生、实习生进行岗前培训,考核合格方可上岗。另外,将感染发生率作为评价和考核科室感染控制及管理水平的一个指标^[2]。

1.3 观察指标

(1) 医疗废物、感染监控、环境管理、感染防护评分。(2) 治疗前后生存质量评分比较。(3) 满意度评分。

1.4 统计学分析

选用 spss20.0 进行统计学分析, $p<0.05$ 代表具有统计学差异。

2 结果

(1) 通过病房管理质量评分比较,其中对照组医疗废物、感染监控、环境管理、感染防护评分分别为 75.64 ± 2.13 、 73.50 ± 1.07 、 83.30 ± 1.80 、 80.40 ± 1.03 ,研究组管理质量评分分别为 84.63 ± 2.14 、 88.23 ± 1.60 、 91.06 ± 0.50 、 90.04 ± 0.75 ,对照组后质量评分明显改善, $t=15.064$ 、 11.090 、 18.441 、 17.086 , p 均 <0.05 。

表 1 对照组、研究组管理质量评分比较

组别	医疗废物	感染监控	环境管理	感染防护评分
对照组	75.64 ± 2.13	73.50 ± 1.07	83.30 ± 1.80	80.40 ± 1.03
研究组	84.63 ± 2.14	88.23 ± 1.60	91.06 ± 0.50	90.04 ± 0.75
t	15.064	11.090	18.441	17.086
P	0.000	0.000	0.000	0.000

(2) 研究组儿童中治疗前、后评分分别为 71.89 ± 2.25 、 92.46 ± 2.46 ,研究组患者明显改善($t=0.013$ 、 5.256) 治疗后明显改善 $P<0.05$ 。

表 2 两组儿童生存质量简表评分比较

组别	例数	治疗前	治疗后
对照组	20	70.35 ± 2.46	81.09 ± 3.25
研究组	20	71.89 ± 2.25	92.46 ± 2.46
t	-	0.013	5.256
P	-	0.935	0.000

$P<0.05$

(3) 满意度评分:通过对患者进行满意度评分,经比较,对照组、研究组满意度评分为 7.25 ± 1.24 分、 9.03 ± 0.34 分, $t=6.355$, $p<0.05$,二者具有一定差异。

3 讨论

在医院中儿科具有重要的地位,同时存在特殊性,幼儿处于生长发育的阶段,因此自身抵抗力较弱,容易受到各种因素的干扰,直接对患儿的生长与生活产生威

胁,治疗效果和护理工作之间产生密切的联系,如果护理效果较弱,将会阻碍治疗效果的提升。

现阶段随着国家经济的不断发展,社会老龄化人口加速,因此社会逐渐转向生产服务型^[3]。在满足人们的基本需求后,医疗卫生逐渐转向多样化的需求。我科通过开展优质护理活动,以科室儿童患者作为试点,引导护理工作者开展各项工作,以此来促进专科护理水平的提升。对于儿科来说,儿童免疫功能低下、容易感染,因此需要照顾^[4]。

优质护理主要以患者为中心,通过强化基础护理,全面落实护理责任制,在深化护理内涵的同时^[5],为患儿提供全面的服务。部分学者进行研究,在优质护理服务中,通过选取 54 例患者,随后采用护患沟通技巧其治疗效果较优。同时对于患者来说其护理效果较好。在某护理杂志期刊中交流到的护理体会中,通过选取 96 例儿童呼吸科患者,根据患者进行随机分组,随后通过给予护患沟通技巧措施,能够有效提升患者的护理满意度和护理效果并改善医护关系。在现阶段来看,护患沟通技巧理念尤为重要,在此过程中护理人员要加强沟通交流,通过采用合理方式进行探究,在相互信任关系建立的基础上,确保患者的需求能够有效满足。通过采用优质护理干预,在护患沟通技巧措施的基础上能够促进患者陌生感的消除,减轻自身压力^[6]。

(1) 对病人的照顾是和谐的。在全体护士的共同努力下,护理质量显著提高,医疗纠纷显著减少,患者护理关系更加和谐,家长对医护人员更加信任,医院在社会上的声誉也得到了提升。(2) 健康和谐。加强护理人员责任制,提高工作能力,快速发现儿童病情变化,为医生用药奠定基础,提供有效的医疗咨询和护理,缩短病程,提高康复率。(3) 空间管理必须有序。实行三班制,加强晨晚间护理,为患者提供无缝衔接的护理服务,患儿家属和护理人员之间相互理解与配合,改善管理。(4) 提高护理人员的工作积极性和有效性。明确护理职责,提升护理工作安全保障性,提高护理质量,患者对护理人员的满意度大于言语,患者对科室的信任度明显提升。(5) 患者满意度显著提高。优质护理措施的实施体现了以人为本的服务理念,满足了患者需求,提高了患者满意度,促进了未来优质护理服务的推广。

当前儿科重症监护病房主要采用母婴同室的开放式管理,有相对固定的责任护士负责照顾患病儿童,因此对于开展优质护理要求更高。通过对儿童实施优质护理,能够降低出现的不良风险,依据儿童的具体情况,针对性、有特点的开展优质护理服务^[7]。通过做好对应的护理,开展语言沟通,旨在减少患者的心理焦虑。在了解患儿的情况,选择家长能够接受的词语,避免引起不必要的误会,从而给予一定的支持。通过依据儿童的特点,做好全面评估,确保各项护理措施到位,避免感染^[8]。

参考文献

- [1] 葛培培,孔红武. 护理管理新模式在医院优质服务中的应用[J]. 中医药管理杂志,2021,29(21):163-164. DOI:10.16690/j.cnki.1007-9203.2021.21.080.
- [2] 兰欢. 优质护理管理模式在儿科护理管理中的应用效果探析[J]. 实用临床护理学电子杂志,2019,4(48):18.
- [3] 宋雪,刘洋. 优质护理管理模式在儿科护理管理中的应用探讨[J]. 中国卫生产业,2019,16(28):35-36. DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2019.28.035.
- [4] 王宝娥,周芳平,左丽细. 风险防范式护理模式在儿科优质护理管理中的应用效果分析[J]. 黑龙江医学,2019,43(07):813-815.
- [5] 兰燕,宋瑞娟,闫英. 新型护理管理模式在优质护理服务中的对策分析[J]. 实用临床护理学电子杂志,2018,3(50):170-171.
- [6] Basu S, Smith S. Macrolides for the prevention and treatment of feeding intolerance in preterm low birth weight infants: a systematic review and meta-analysis[J]. European Journal of Pediatrics, 2021, 180(2):1-26.
- [7] 李寒月,高菲,胡晓艳. 护理管理新模式在医院优质护理服务中的应用[J]. 中国卫生产业,2018,15(07):52-53. DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2018.07.052.
- [8] 葛文萍. 优质护理管理在儿童护理中的应用效果探讨[J]. 全科口腔医学电子杂志,2019,6(35):84-85.