

优质护理在小儿内科护理管理中的应用效果分析

甄雯静

宝鸡市妇幼保健院 陕西 宝鸡 721004

摘要:目的:探讨分析优质护理在小儿内科护理管理中的应用效果。方法:随机选取2020年5月~2021年7月期间在小儿内科病房收治的110例患儿参与本次研究。分为研究组与参照组,每组各55例。参照组实行常规护理管理,研究组基于参照组护理措施,实施优质护理服务。结果:两组患者不良事件发生率比较:结果显示,研究组患儿不良事件发生率为7.27%,明显低于参照组的20.0%,组间对比差异有统计学意义($P < 0.05$),具体见表1。两组患儿治疗依从性比较:结果显示,研究组患儿治疗依从率(94.55%)明显高于参照组的78.18%,两组对比差异有统计学意义($P < 0.05$),具体见表2。两组患儿家属满意度比较:结果显示,研究组患儿家属对小儿内科护理服务的满意度为96.36%,明显高于参照组的72.73%。具体见表3。结论:在医院内科科室中,小儿内科是有一定的特殊性,由于患儿年龄小,病情复杂,配合性差,这就给护理人员的工作增加了难度。小儿内科护理管理中实施优质护理服务能够有效提升患儿的依从性,降低不良事件的发生率,增强患儿家属的满意度,应用效果良好,值得在临床中进一步推广运用。

关键词:优质护理;小儿内科;应用效果

引言

小儿内科患者较多,年龄较小,由于支持诊疗、疼痛、位置不明等诸多因素,儿童经常出现哭闹等不良行为,反过来又鼓励了医疗工作的发展。效果是负面的。由于治疗室的压力,护士会经历工作压力等负面情绪,而儿童往往无法在治疗和护理中配合,这增加了对增加压力的事情错误关注的风险。冲突经常发生。随着社会的发展和医疗技术的进步,护理研究也在不断寻找新的方向,而衡量护理质量的方法则更好地站在儿童的角度去思考,从而培养良好的护理和兴趣。一个优秀的护理人员能够以儿童为中心,本着以人为本的原则,为儿童提供更多的关爱,关心他们的心理健康,促进科学化、人性化的医疗服务。

1 研究对象与方法

1.1 研究对象

随机选取2020年3月~2021年7月期间在小儿内科病房收治的110例患儿参与本次研究。分为研究组与参照组,每组各55例。

1.2 纳入与排除标准:

纳入标准:①符合内科诊断标准;②无严重器质性疾病或免疫缺陷;③无沟通障碍或精神疾患;④临床资料完整无缺失^[1]。

排除标准:①非本科收治者;②意识或认知异常,无法有效沟通者;③中途退出或拒不配合者;④临床资料不全者。

1.3 方法

参照组实行常规护理管理,护理人员按照一般操作流程实施护理干预,医院按照常规管理制度进行护理管理。研究组基于参照组护理措施,实施以下优质护理服务:

(1) 组建护理团队:任命护士长为组长,选拔临床经验丰富、技能过硬的护士入队。组长组织全体队员开展优质护理干预相关知识和技能培训,使每位队员充分了解优质护理干预的基本概念、临床表现和护理技能,进一步提高专业水平^[2]。培训结束后,召开小组会议,制定个人护理计划并实施。

(2) 健康教育:了解患者病情,根据患者的文化程度和性格特点,对疾病相关知识进行普及教育,包括病因、症状、危险、治疗方法、护理措施和预防措施等。等,提高患者的非理性知识,提高疾病知识,积极避免生活中的触发因素^[3],提高服药依从性和护理配合。

(3) 成立护理小组,任命护士长作为小组组长,选择临床经验丰富且各项能力都比较强的护士入组。由组长组织小组所有成员对优质护理干预的相关知识及技能进行培训,使每一位组员都能充分了解优质护理干预的基础理念、临床优势和护理技巧等,以进一步提高其业务水平^[4]。培训结束后,组织开展小组会议,制定出个体化的护理管理方案,并贯彻落实。

(4) 健康教育:了解患者病情,基于患者文化程度及性格特征,对其进行疾病相关知识的普及和教育,包括发病原因、症状表现、危害、治疗手段、护理措施及预后注意事项,以纠正患者的不合理认知,提高疾病认

知水平,主动规避生活中的诱发因素,并提升治疗依从性及护理配合度。

(5) 饮食干预:叮嘱患者养成良好的饮食习惯,少食多餐、细嚼慢咽,保证营养均衡的同时注意饮食清淡,避免长期摄入辛辣、过冷等刺激性食物。

(6) 营造良好的护理环境:儿科内科护士要为儿科患者营造优质的住院环境,保持房间干净、整洁、清新,让儿科患者心情更愉悦。与孩子建立积极的沟通,用温和的语气沟通疾病,不要带有情绪化。

(7) 心理护理:内科病因复杂,多为慢性病,治疗时间长。在治疗过程中,患者经常会出现焦虑、紧张等负面情绪。护士可以和孩子聊天、玩游戏、讲故事等。缓解儿童抑郁症,及时明确患者病情,及时为心情不好的患者提供心理安慰和鼓励,帮助他们减轻心理负担。告知患者自己的情绪状态在疾病的发展中起着重要作用。保持良好的情绪状态有助于改善或稳定病情,鼓励患者对治疗有信心,进一步消除负面情绪。

(8) 定期对护理人员进行培训,旨在全面提高护理人员的素质。加强护士培训,培养以护士长为组长的护理服务技能、综合能力和业务能力,进一步增强护理人员的主动性和积极性。加强护理礼仪在日常护理工作落实。护士必须保持良好的职业形象。护士必须保持工作服整洁、有尊严。在日常工作中,护士必须化淡妆。他们应该始终以微笑向孩子及其家人提供积极的心理信号。获得儿童及其家人的信任,增加儿童对治疗和护理的依从性,有效提高治疗效果^[5]。

(9) 建立健全监督管理机构,获得及时有效的反馈。该部门可以设立一个意见书或意见收集箱。鼓励患儿及家属积极与护理人员沟通。可以为住院病人开通投诉热线。及时纠正和反馈存在的矛盾和问题。对已出院的孩子定期进行电话回访。

1.4 观察指标

① 就两组患儿不良事件(烫伤、药物外渗、跌倒)总发生率进行比较。

② 就两组患儿治疗依从性进行比较。完全依从:患儿能积极配合各项治疗工作;部分依从:患儿存在轻微的抵触性反应;不依从:患儿配合度较差。依从率=(完全依从例数+部分依从例数)/病例总数×100.0%。

2 结果

2.1 两组患者不良事件发生率比较:

结果显示,研究组患儿不良事件发生率为7.27%,明显低于对照组的20.0%,组间对比差异有统计学意义($P < 0.05$),具体见表1。

表1 两组患儿不良事件发生率对比[例(%)]

组别	例数	跌倒	坠床	烫伤	药物外渗	总发生率
研究组	55	1(0.00)	0(0.00)	1(2.00)	2(4.0)	4(7.27%)
参照组	55	3(5.45)	2(3.64)	4(7.27)	2(3.64)	11(20.00%)
χ^2 值						6.062
P值						0.015

2.2 两组患儿治疗依从性比较:

结果显示,研究组患儿治疗依从率(94.55%)明显高于对照组的78.18%,两组对比差异有统计学意义($P < 0.05$),具体见表2。

表2 两组患儿治疗依从性对比[例(%)]

组别	例数	完全依从	部分依从	不依从	总体依从率
研究组	55	32(58.18)	20(36.36)	3(5.45)	7(94.55%)
参照组	55	21(38.18)	22(40.00)	12(21.82)	38(78.18%)
χ^2 值					6.352
P值					0.015

2.3 两组患儿家属满意度比较:

结果显示,研究组患儿家属对小儿内科护理服务的满意度为96.36%,明显高于对照组的72.73%。具体见表3。

表3 两组患儿家属满意度比较例(%)

组别	例数	十分满意	一般满意	不满意	总体满意度
研究组	55	32(58.18)	26(47.27)	2(1.0)	53(96.36)
参照组	55	21(38.18)	24(43.64)	10(18.18)	40(72.73)
χ^2 值					26.772
P值					0.013

3 讨论

伴随着社会经济的快速发展,对医疗卫生服务水平要求也越来越高。在小儿内科患者的护理中,家长们都希望医院能够实施最优质的护理方法,确保孩子得到更好的护理,让孩子早日康复。同时,近年来,我国也越来越重视医疗卫生质量的提高,强调提高各医疗卫生单位的医疗质量,促进患者更快康复,并提高医院护理和医疗服务的质量^[6]。儿科内科是收治儿童疾病种类多、病情复杂的重要科室,对护理工作的标准要求通常也比较高。

儿科内科护士任务繁重、难度大,精神压力大。为了提高他们的工作效率,降低护理风险,有必要实施系统的护理管理。优质护理服务是临床护理模式之一,旨在优化和拓展以患者为核心的护理服务维度,解决患者及其家属的实际诊疗需求和医疗问题,促进治愈疾病,构建和谐良好的护患关系^[7]。有学者分析发现,在内科护理中实施优质护理服务,围绕患者的护理需求规范护理人员的职业行为,进一步完善护理服务,有利于提高护理工作质量,深化护理内涵。高质量的护理服务,从而

满足患者多层次、个性化的要求。

在实施优质护理服务时，所有医疗护士人员都要意识到优质护理服务对于自身以及患者的重要性，特别是小儿患者，孩子都是父母的心头、掌中宝，孩子比较娇弱，对小儿实施优质的护理能够促进小儿更好、更快的恢复健康。此外，医院的护理人员要不断提升自身的护理意识，强化自身的护理能力，医院也要重视对护理人员的专业化培训，将优质服务划入重点培训行列，提升护理人员的优质护理能力和水平^[8]。同时医院和护理人员也要重视患者的医疗环境，重视对患者的心理情绪和压力的疏导，耐心的给小儿家属讲解患儿的患病知识，获得家属的认可和支 持，并引导患儿家属共同参与到对小儿的优质护理服务当中。不仅如此，优质护理服务人员也要从饮食和生活起居上给予细心的指导和无微不至的关怀，多与患儿沟通和交流，结合患者的患病特性和患者的个性化特点来进行优质护理方案的调整和实施，有针对性的对不同的患儿实施差别化的优质护理服务，这样使得不同的患儿都能够得到更加细致、周到的护理和服务，缓解患儿的患病压力，调剂患儿的焦虑情绪，引导和鼓励患儿建立战胜疾病的信心和勇气，促进患儿更快、更好的恢复健康，促进医院护理品质和效果的有效提高。采用优质护理服务模式时，所有医疗护士都必须意识到优质护理服务对自己和患者，尤其是儿科患者的重要性。孩子是父母的心和宝贝，孩子比较娇嫩。护理可以促进儿童更好更快的康复。此外，医院护理人员应不断提高护理意识，增强自身护理能力。医院还应重视护理人员的专业培训，将优质服务纳入重点培训行列，提高护理人员的优质护理能力。同时，医院和护理人员还应关注患者的就医环境，注意对患者的心理、情绪和压力的疏导，耐心讲解孩子家属对孩子病情的了解情况，获得家人的认可和支 持，引导孩子的家人共同参与到对孩子的优质照料。不仅如此，高素质的护理服务人员

还应在饮食、起居等方面给予细心指导和精心呵护，多与孩子交流沟通，根据患者和个体特点开展优质护理方案。本研究结果显示，内科护理工作中开展优质护理服务模式，能够有效提升患者的满意度，且不良事件发生率较低。

结束语

综上所述，在医院内科室中，小儿内科是有一定的特殊性，由于患儿年龄小，病情复杂，配合性差，这就给护理人员的工作增加了难度。小儿内科护理管理中实施优质护理服务能够有效提升患儿的依从性，降低不良事件的发生率，增强患儿家属的满意度，应用效果好，值得在临床中进一步推广运用。

参考文献：

- [1]柳红,何远娜.人性化管理模式在小儿内科病房护理管理中的应用效果观察[J].中国医药指南,2017,15(21):243-244.
- [2]张娇,刘笑笑,尹燕菊.优质护理服务在神经内科护理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2019,25(3):114-115.
- [3]韩慧敏.优质护理在呼吸内科临床护理中的应用价值分析[J].饮食保健,2019,6(31):247-248.
- [4]胡京晶,刘雅静,张晓玲.人性化管理模式在小儿内科病房护理管理中的应用价值分析[J].中国卫生产业,2018,15(10):94-95.
- [5]闰春玲.创新服务模式在心内科优质护理中的应用探讨[J].黑龙江中医药,2021,50(1):331-332.
- [6]张正霞.小儿内科开展优质护理服务的方法和效果初探[J].东方食疗与保健,2017,(6): 202.
- [7]李兰.全程优质护理应用于消化内科的应用价值探究[J].医药前沿,2020,10(32):152-153.
- [8]陈立英.优质护理在小儿神经内科护理中的效果探讨[J].中国社区医师,2019,35(21):142,144.