

优质护理服务在儿科病房中的应用效果观察

韦苏芮

攀枝花市中心医院 四川 攀枝花 617000

【摘要】：目的：探究优质护理服务在儿科病房中的应用效果。方法：选取我院2022年1月-2024年1月儿科收治的120例住院患儿，采用随机数字表法分为观察组（实施优质护理服务， $n=60$ ）和对照组（实施常规儿科护理， $n=60$ ），对比两组护理效果。结果：观察组护理满意度高于对照组，护理不良事件发生率低于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：优质护理服务在儿科病房中应用，能够有效提高护理满意度，降低护理不良事件发生风险，使住院时间缩短。

【关键词】：优质护理服务；儿科病房；护理效果

DOI:10.12417/2705-098X.26.14.006

儿科病房护理工作的特殊性与复杂性尤为突出，这一特点与患儿的群体特征密切相关。儿科患儿年龄普遍偏小，自我表达能力薄弱，无法清晰诉说自身的不适症状与真实需求，且认知水平有限，面对陌生的医院环境、各类侵入性护理操作时，极易产生强烈的恐惧心理。这种恐惧心理往往会让患儿出现哭闹不止、挣扎抗拒等行为，不仅会阻碍护理工作的顺利开展，导致护理操作无法规范落实，还会间接影响患儿的治疗效果，不利于病情的快速恢复。常规护理模式存在明显局限性，多以基础护理和医嘱执行为核心，难以兼顾患儿的特殊需求。以“患儿为中心”的优质护理模式，恰好能打破常规护理的局限，将人文关怀理念贯穿护理全过程，同时注重精细化护理的落实。该护理模式不再局限于单纯的疾病护理，而是聚焦患儿的生理与心理双重需求，既关注患儿的病情变化、日常护理等生理层面的需求，也重视缓解患儿的恐惧、焦虑等负面情绪，兼顾人文关怀与护理专业性，适配儿科病房护理的特殊性与复杂性。本文旨在探究优质护理服务在儿科病房中的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院2022年1月-2024年1月儿科收治的120例住院患儿，采用随机数字表法分为观察组和对照组。观察组男32例、女28例，年龄1—7岁，平均（ 4.22 ± 1.34 ）岁；对照组男31例、女29例，年龄1—8岁，平均（ 4.52 ± 1.24 ）岁。两组一般资料对比（ $P>0.05$ ），具有可比性，所有患儿家属均签署知情同意书，且本研究符合临床护理伦理要求。

1.2 方法

对照组实施常规儿科护理：密切监测生命体征，指导患儿合理用药，给予基础生活指导等。

在常规护理的基础上，观察组实施优质护理服务：

（1）心理护理：针对患儿因陌生环境、陌生操作产生的负面情绪，护理人员采用“玩具陪伴+卡通贴纸奖励”的模式开展护理工作，主动拿起患儿喜爱的毛绒玩具、卡通玩偶陪伴在侧，在护理操作前用温和、亲切的语气与患儿沟通，耐心安

抚患儿情绪，坚决避免生硬、粗暴的操作方式，减少患儿的抵触心理。同时，护理人员向患儿家属详细讲解不同年龄段患儿的心理特点，告知家属患儿恐惧、哭闹的主要原因，指导家属通过拥抱、轻声安抚、温柔抚摸等方式，给予患儿足够的安全感，协助缓解患儿的焦虑情绪，让患儿在熟悉的陪伴中逐渐接受护理操作。

（2）健康宣教：摒弃传统单一的口头宣教模式，转而采用“图文手册+视频讲解”的双重方式，向患儿家属全面普及相关知识。图文手册采用色彩鲜艳的卡通图案搭配简洁易懂的文字，清晰呈现疾病护理知识、日常护理技巧及护理不良事件预防方法，重点标注患儿饮食禁忌、保暖要点、用药注意事项等核心内容，方便家属随时查阅。视频讲解则以动画形式呈现，生动直观地展示护理操作流程和应急处理方法，护理人员在讲解后，一对一解答家属提出的各类疑问，针对家属理解不透彻的知识点反复讲解，直到家属完全掌握相关护理要点，确保家属能在出院后规范开展患儿居家护理，减少护理不良事件发生。

（3）环境优化：护理人员将病房整体布置为卡通风格，在墙面、门窗上张贴儿童喜爱的卡通动物、动漫角色图案，在病房角落摆放无棱角、无毒害的安全玩具，让患儿在陌生的住院环境中感受到温暖与趣味，缓解陌生感和恐惧感。同时，严格控制病房温湿度在适宜范围，即温度保持22—24℃、湿度维持在50%—60%，每日定时通风2次，每次通风30分钟，采用温和的消毒方式对病房进行全面消毒，避免消毒剂刺激患儿呼吸道；合理安排护理操作时间，减少病房内的噪音刺激，为患儿营造一个安静、舒适、温馨的住院环境，助力患儿病情恢复。

（4）精细化护理：护理人员根据患儿的年龄、病情严重程度，制定针对性的个性化护理方案，避免“一刀切”的护理模式。针对婴幼儿患儿，护理重点集中在皮肤护理和口腔护理上，每日用温水为婴幼儿清洁皮肤，尤其是颈部、腋下、腹股沟等褶皱部位，及时更换干净衣物和尿布，保持皮肤干燥清洁，避免压疮、皮肤感染等问题发生；同时定期清洁婴幼儿口腔，

预防口腔感染。针对学龄期患儿，护理人员注重沟通引导，以平等的语气与患儿交流，讲解护理操作的目的和过程，鼓励患儿主动配合护理操作，培养患儿的自我护理意识；每日详细记录患儿的体温、饮食、睡眠及病情变化情况，根据病情波动及时调整护理措施，确保护理工作贴合患儿的实时需求，提升护理质量。

1.3 观察指标

（1）护理满意度：采用护理满意度量表，分为非常满意、满意、不满意 3 个等级；（2）护理不良事件发生率：包括肺炎、皮肤感染、哭闹不止等护理不良事件发生情况；（3）住院天数。

1.4 统计学方法

运用 SPSS26.0 统计学软件，护理满意度、护理不良事件发生率以[n(%)]表示，用“ χ^2 ”检验。 $P<0.05$ ，则差异显著。

2 结果

2.1 两组护理满意度对比

观察组护理总满意度高于对照组（ $P<0.05$ ），见表 1。

表 1 护理满意度对比【n(%)】

组别	观察组	对照组	χ^2	P
n	60	60		
非常满意	38(63.33)	25(41.67)		
满意	20(33.33)	22(36.67)		
不满意	2(3.33)	13(21.67)		
总满意度	58(96.67)	47(78.33)	8.562	0.003

2.2 两组护理不良事件发生率对比

观察组护理不良事件发生率低于对照组（ $P<0.05$ ），见表 2。

表 2 护理不良事件发生率对比【n(%)】

组别	观察组	对照组	χ^2	P
n	60	60		
肺炎	1(1.67)	4(6.67)		
皮肤感染	1(1.67)	5(8.33)		
哭闹不止	0(0.00)	1(1.67)		
总发生率	2(3.33)	10(16.67)	6.944	0.008

2.3 两组住院天数对比

观察组平均住院天数短于对照组（ $P<0.05$ ），见表 3。

表 3 住院天数对比（ $\bar{x}\pm s, d$ ）

组别	观察组	对照组	t	P
n	60	60		
住院天数	5.22 $\pm$ 1.12	7.84 $\pm$ 1.53	8.572	0.000

3 讨论

儿科作为临床护理领域的特殊科室，其护理工作难度远高于其他普通科室。儿科患儿具有鲜明的群体特点：生理发育尚未完全成熟，机体免疫力相对低下，对外界病原体的抵抗力较弱；同时认知水平处于逐步发展阶段，自我表达能力较弱，无法清晰诉说自身不适，面对陌生的医院环境、各类护理操作时，极易产生恐惧、抵触心理，常表现为哭闹、抗拒配合护理等行为。更为关键的是，儿科患儿病情变化速度快，部分症状隐匿不易察觉，稍有疏忽就可能延误病情，这进一步增加了护理工作的难度和复杂性^[1]。除此之外，患儿家长对孩子的护理质量抱有极高期望，内心本身就因孩子生病而充满焦虑，一旦护理过程中出现细节把控不到位的情况，极易加重家长的负面情绪，甚至产生不满，这对儿科护理服务的专业性、细致性提出了更高层次的要求^[2]。目前临床推行的常规儿科护理模式，始终以“疾病治疗”为核心导向，工作重点集中在基础护理操作和医嘱的机械执行上，缺乏对患儿心理需求的关注，也未充分考虑患儿家属的护理诉求。这种护理模式流程较为粗放，缺乏针对性和人性化，无法适配儿科患儿的群体特殊性，也难以满足家长对护理服务的高期望^[3]。基于此，优化儿科护理模式、全面推行优质护理服务就显得尤为必要。这一护理模式的优化，不仅能有效解决常规护理的弊端，更契合“专业化+人性化”护理发展核心方向，为儿科护理工作提供科学指引。

本文研究显示，观察组护理总满意度（96.67%）高于对照组（78.33%），（ $P<0.05$ ）。原因为：常规护理模式中“重操作、轻沟通”的弊端，在优质护理模式中得到彻底改变。护理人员将人文关怀理念贯穿于护理工作的每一个环节，结合儿科患儿的年龄特点和心理需求，采用贴合患儿喜好的护理方式，通过玩具陪伴、卡通贴纸奖励等形式，缓解患儿对住院环境、护理操作的恐惧情绪，慢慢拉近与患儿及家属之间的距离，消除家属的焦虑心理。在健康宣教环节，护理人员摒弃传统单一的口头讲解模式，采用图文手册结合视频讲解的方式，为家属开展细致的健康指导，同时一对一耐心解答家属在患儿护理过程中遇到的各类疑问，让家属能够清晰掌握患儿日常护理的关键要点、注意事项及应急处理方法，切实增强家属对护理工作的信任度，减少护患之间的矛盾纠纷，进而有效提升护理满意度^[4]。对照组则仅采用常规护理模式，护理工作多以基础操作为主，既缺乏针对患儿的个性化心理护理，也未开展系统、细致的健康宣教工作，家属无法全面了解患儿护理相关知识，对

护理工作的知晓度、认可度普遍较低，因此其护理满意度也相对处于较低水平，与观察组形成明显差异。

观察组护理不良事件发生率（3.33%）低于对照组（16.67%），（ $P<0.05$ ）。原因为：优质护理模式摒弃了传统护理的粗放化模式，对护理流程进行全面细化与优化，结合不同年龄段患儿的生理特点和病情需求，制定针对性极强的个性化护理方案。护理人员在日常工作中，重点强化皮肤护理、口腔护理及呼吸道护理等关键环节，严格落实无菌操作规范，定时对病房进行通风换气和消毒处理，精准控制病房内的温湿度，从多方面切断护理不良事件的发生途径。以婴幼儿护理为例，护理人员会加强皮肤清洁护理，严格控制洗浴水温，在沐浴后及时为患儿更换干净衣物和尿布，避免尿液、粪便等分泌物长时间刺激皮肤，从根源上减少皮肤感染的发生；针对患有呼吸道疾病的患儿，则重点加强气道护理，通过定时翻身、拍背等方式，帮助患儿排出气道内的痰液，有效降低肺炎的发生风险^[5]。反观对照组采用的常规护理模式，护理工作多流于形式，护理细节把控不到位，且未针对患儿的年龄特点和病情差异制定个性化的护理不良事件预防措施，无法有效规避护理不良事件发生的风险，故其护理不良事件发生率相对较高。

住院天数作为反映护理效果与患儿康复速度的重要评价指标，其长短直接体现护理服务的质量与诊疗效果。本研究中，

观察组患儿平均住院天数短于对照组（ $P<0.05$ ）。这一明确的数据差异，充分印证了优质护理服务在缩短患儿住院时间、促进患儿早日康复方面的显著效果。优质护理服务之所以能有效缩短患儿住院天数，核心在于其精细化的护理模式与个性化的干预措施。与常规护理不同，优质护理模式摒弃了“一刀切”的护理方式，护理人员结合患儿的年龄、病情严重程度、身体状况等个体差异，制定针对性的个性化护理方案。在日常护理中，护理人员定时监测患儿的体温、精神状态、饮食情况及病情变化，一旦发现病情波动或异常，立即调整护理措施，确保护理干预的针对性和及时性，为患儿病情恢复提供有力保障^[6]。同时，护理人员高度重视患儿的心理护理与健康宣教工作，这也是加快患儿康复、缩短住院时间的重要支撑。护理人员通过温和亲切的语言沟通、趣味互动等方式，缓解患儿的恐惧心理，引导患儿主动配合各项诊疗和护理操作。针对患儿家属，护理人员通过通俗易懂的讲解、图文手册等形式开展健康宣教，让家属掌握患儿日常护理要点、用药注意事项及康复技巧，协助护理人员做好居家式护理，进一步提高患儿护理依从性，加快病情恢复进程。

综上所述，优质护理服务在儿科病房中应用，可以显著提高护理满意度，降低护理不良事件发生率，缩短住院时间，临床推广应用价值较高。

参考文献：

- [1] 柳雪霞,朱庆龄,洪玉苗,等.信息化平台管理在儿科优质护理服务中的应用效果评价[J].中国卫生标准管理,2025,16(13):21-24.
- [2] 赵辉.优质护理服务在儿科护理中的应用效果分析[J].医学食疗与健康,2022,20(22):149-152.
- [3] 海沙沙.优质护理服务在儿科护理中的作用和价值研究[J].饮食保健,2021(44):201-202.
- [4] 孙璇.优质护理在儿科呼吸系统疾病雾化吸入治疗中的应用[J].妇儿健康导刊,2024,3(3):138-140.
- [5] 陈军,刘艳,刘京华.优质护理模式在儿科门诊输液患儿中的应用[J].齐鲁护理杂志,2023,29(9):43-45.
- [6] 卢丹.优质护理干预对提高儿科门诊输液室患儿静脉输液的满意度——评《儿科静脉输液治疗护理实践指导手册》[J].中国实验方剂学杂志,2023,29(23):27.