

## 人性化服务在小儿外科病房护理管理中的应用分析

王润润, 吴秋婷\*

贵州大学附属医院小儿外科 贵州贵阳

**【摘要】**目的 分析人性化服务在小儿外科病房护理管理中的应用效果。方法 选取时间段为2019.5月~2020.5月期间,于本院儿外科病房中住院接受治疗的小儿共计72例,将其作为本次实验的研究对象,并在入组后采用随机数表法进行分组,一组为实施常规临床护理的对照组,一组为实施人性化服务的观察组,每组患儿各36例,对比两组患儿在不同护理管理模式下的护理质量评分以及患儿家长的满意度。结果 对比两组患儿在不同护理管理模式下的临床护理质量,观察组服务态度、护理文书、护理操作、健康宣教评分均明显优于对照组, ( $P < 0.05$ ),具有统计学意义。此外,对比两组患儿家长的满意度,观察组为97.22%,对照组为83.33%,观察组明显更佳, ( $P < 0.05$ ),具有统计学意义。结论 通过在小儿外科病房护理管理工作中实施人性化服务理念,能够有效的完善临床护理工作,提高整体护理质量,同时还有助于患儿家长满意度的提高。

**【关键词】**人性化服务; 小儿外科病房; 护理管理; 应用效果

### Application analysis of humanized service in nursing management of pediatric surgery ward

Runrun Wang, Qiuting Wu

Pediatric Surgery, Affiliated Hospital of Guizhou University, Guiyang, Guizhou

**【Abstract】 Objective:** To analyze the application effect of humanized services in the nursing management of pediatric surgery wards. **Methods:** The selected time period was from May 2019 to May 2020. A total of 72 children were hospitalized in the pediatric surgery ward of our hospital for treatment. They were selected as the research object of this experiment, and the random number table method was used after enrollment. Grouped, one group is the control group for routine clinical care, and the other is the observation group for humanized services. Each group has 36 children. Compare the care quality scores and children of the two groups under different nursing management modes. Satisfaction of parents. **Results:** Comparing the clinical nursing quality of the two groups of children under different nursing management modes, the observation group's service attitude, nursing documents, nursing operation, and health education scores were significantly better than those of the control group ( $P < 0.05$ ), which was statistically significant. In addition, comparing the satisfaction of the parents of the two groups of children, the observation group was 97.22%, the control group was 83.33%, and the observation group was significantly better ( $P < 0.05$ ), which was statistically significant. **Conclusion:** Through the implementation of humanized service concept in the nursing management of pediatric surgery ward, clinical nursing work can be effectively improved, the overall nursing quality can be improved, and the satisfaction of parents of patients can also be improved.

**【Keywords】** Humanized Service; Pediatric Surgery Ward; Nursing Management; Application Effect

近年来,随着人们生活水平的不断提高,对于各方面服务分要求也有着较大的提升,而相对于医疗卫生工作来说,护理工作也面临着较大的挑战,

需要不断完善护理服务体系,提高护理质量和效率,已满足患者的服务需求。具体来说,在临床护理工作中,为了全面提高护理质量,需要结合不同科室

\*通讯作者: 吴秋婷

患者的实际护理需求, 制定出具有人性化的护理措施, 深入贯彻人性化服务理念, 进而能够提高护理服务的针对性, 有助于护理质量和临床效果的提高。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次实验共选取了小儿外科中的 72 例患儿作为研究对象, 纳入时间段为 2019.5 月~2020.5 月, 使用随机数表法对所有实验患儿进行分组, 一组为实施常规护理的对照组, 一组为实施人性化服务的观察组, 每组患儿均为 36 例。本次实验已获得医院伦理委员会批准, 经沟通后所有患儿家长均同意参与实验, 并签署知情同意书, 符合入组标准。对照组中, 男女患儿例数分别为 19 例和 17 例, 年龄区间 2~12 岁, 平均年龄为 (5.14±1.27) 岁; 观察组中, 男女患儿例数分别为 20 例和 16 例, 年龄区间 2~13 岁, 平均年龄为 (5.83±1.27) 岁; 对比两组患儿的一般资料, 数据差异不具有统计学意义, 可以进行对比分析。

### 1.2 方法

对照组患儿采用常规的儿科护理措施, 观察组患儿则是采用人性化服务理念进行护理, 具体内容如下:

(1) 开展健康宣教: 在患儿入院后, 护理人员需要通过与患儿家长的交流, 对患儿的基本情况有所了解, 并根据患儿的疾病情况进行相关的讲解和指导, 获得患儿家属的认可和配合, 进而能够积极主动的配合医护人员进行相应的治疗和开展<sup>[1]</sup>。同时, 针对于年龄稍大一点的儿童, 护理人员也要加强与其沟通, 拉近与患儿之间的距离, 获得患儿的信任, 从而可以提高护理工作的开展顺利性。

(2) 完善人员素质: 加强对护理人员综合素质能力的培训, 全面提高护理人员的专业素质、技术能力等, 从而能够确保护理工作的不断完善, 避免出现护理差错事件, 降低护患纠纷事件的发生率<sup>[2]</sup>。同时, 针对于小儿外科中儿童年龄较小的特点, 可以指导护理人员学习一些语言、肢体沟通技巧等, 从而可以更好的与患儿交流, 提高患儿的依从性。

(3) 营造护理环境: 温馨舒适的病室环境, 能够消除患儿的紧张感和陌生感, 满足患儿的归属感, 有助于患儿的情绪稳定, 避免出现哭闹、烦躁

等情绪<sup>[3]</sup>。具体来说, 在将病室内的温度、湿度、光线等调节至合理范围的基础上, 可以在病室内放置一些绿植、花朵等, 从而可以创造出良好的病室环境, 使患者保持良好的情绪。

(4) 护理文书书写: 儿科护理工作的严谨度相对更高一些, 所以为了避免出现护理差错, 保障患儿的安全性, 需要对护理文书的书写工作进行完善。严格要求护理人员按照医生开具的医嘱执行相关的治疗和护理操作, 并及时补充护理文书, 确保文书的准确性和清晰性<sup>[4]</sup>。同时, 在日常的护理工作中, 护理人员要具备灵活性和变通性, 合理安排各项护理内容, 确保护理工作可以顺利开展。

(5) 强调激励效应: 为了提高护理人员的工作积极性, 可以制定出激励制度, 包括了物质激励和精神激励两部分, 对表现较好的护理人员进行相应的奖励, 从而可以激发护理人员的工作热情, 提高其工作积极性, 使护理人员可以更加热情的参与到临床护理工作中, 明确自身的工作责任, 更加优质的完成护理工作<sup>[5]</sup>。

### 1.3 观察指标

将不同护理管理模式下两组患儿的临床护理质量评分和患儿家长对护理工作的满意度作为本次实验的观察指标。护理质量包括了服务态度、护理文书、护理操作、健康宣教, 每一项内容的满分为 100 分, 分数越高表示护理质量越好。护理满意度采用问卷调查的方式进行判定, 总满意度=非常满意率+满意率。

### 1.4 统计学处理

本次实验中对照组和观察组患者的相关数据均使用统计学软件 SPSS21.0 进行分析和处理, 以 (X±S) 表示为护理质量评分, 以 (%) 表示为家长满意度, 经 t 值和 X<sup>2</sup> 值检验后, 以 (P<0.05), 表示为数据之间差异显著, 具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1

据表 1 可知, 实施人性化服务来进行护理管理的观察组护理质量更佳, (P<0.05), 具有统计学意义。

### 2.2

据表 2 可知, 观察组患儿家长满意度明显优于对照组, (P<0.05), 具有统计学意义。

表1 两组护理质量评分对比 (X±S)

组别	例数	服务态度	护理文书	护理操作	健康宣教
观察组	36	94.72±1.33	95.47±1.26	95.36±1.42	95.52±1.14
对照组	36	82.55±1.26	80.43±1.32	81.64±1.15	82.76±1.44
t 值		11.8241	13.1624	13.3841	11.7175
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表2 两组患儿家长满意度对比 (%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	36	30	5	1	97.22%
对照组	36	24	6	6	83.33%
X <sup>2</sup> 值					13.8231
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

### 3 讨论

随着医疗卫生服务工作的快速发展,护理工作模式也有着明显的变化,逐渐开始明确了“以患者为中心”的护理理念,在常规护理服务工作的基础上,结合了患者的实际需求来制定出针对性的护理措施,进而可以满足患者的个性化需求,在确保护理工作顺利有效开展的基础上,有助于患者满意度的提高<sup>[6]</sup>。对于儿科工作来说,本就存在着工作难度大、配合度不高的问题,进而更容易造成护理差错、纠纷事件的发生,不利于护理管理工作的开展,所以,为了全面提高儿科的护理效果,可以进行护理模式和护理理念的更新,以人性化服务理念为基础,制定出相应的护理措施,从而能够提高护理质量,引导患儿配合护理工作开展,提高患儿家长的满意度。

根据本次实验结果可知,应用人性化服务理念

于对照组, (P<0.05), 具有统计学意义。

由此可知,人性化服务在小儿外科护理管理中的应用效果显著,能够在完善护理模式和护理措施的基础上,全面提高临床护理质量和患儿家长的满意度,值得进行临床推广和应用。

### 参考文献

- [1] 王福幸. 人性化服务对于小儿外科病房护理满意度的影响分析[J]. 首都食品与医药,2019,26(03):162-163.
- [2] 谭伟清,甄青莲,朱杏欢. 优质护理在儿科临床护理中的应用效果分析[J]. 临床医学工程,2019,26(06):833-834.
- [3] 秦成美,谭嫵,杨亚琼,马雪梅. 人文关怀在儿科护理中的应用效果分析[J]. 临床医药文献电子杂志,2019,6(43):121-122.
- [4] 高莹. 人性化服务在提高儿科急诊患儿护理质量中的应用价值[J]. 中国医药指南,2019,17(29):240-241.
- [5] 王英军,王英. 儿科护理中采用人性化护理干预后的患儿满意度情况分析[J]. 中外医疗,2020,39(18):145-147.
- [6] 张丽,寇晓娟. 个性化服务在儿科临床护理实践中的运用[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2017,5(15):42-43.

收稿日期: 2020年8月17日

出刊日期: 2020年9月21日

引用本文: 王润润, 吴秋婷, 人性化服务在小儿外科病房护理管理中的应用分析[J]. 国际护理学研究, 2020, 2(5): 721-723.

DOI: 10.12208/j.ijnr.20200225

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2020 作者与开放获取获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。 <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS