

## 儿童口腔科门诊开展优质护理服务的体会

秦娟

东营胜利胜东医院 山东东营

**【摘要】目的** 探讨采用优质护理服务方式对儿童口腔科门诊患者进行干预后获得应用效果。**方法** 选取时间段在2021年1月~2022年1月范围,我院156例口腔科门诊患儿作为调查研究对象;护理研究中采用随机数字表法展开各组口腔科门诊患儿例数的平均划分;即参照组,例数为78例,采用传统护理模式完成门诊护理干预;研究组,例数为78例,采用优质护理模式完成门诊护理干预;组间比较两组口腔科门诊患儿家属护理满意度(护理态度、心理干预、护理效率、护患沟通、护理效果)评分、患儿护理总依从度。**结果** 研究组口腔科门诊患儿家属护理态度、心理干预、护理效率、护患沟通、护理效果评分相较于参照组呈现出明显提升( $P<0.05$ );研究组口腔科门诊患儿护理总依从度相较于参照组呈现出显著提升( $P<0.05$ )。**结论** 儿童口腔科门诊在开展护理工作期间,优质护理服务相较于传统护理方式的有效运用,可将门诊患儿家属的护理满意度显著提高,并将患儿的护理依从性显著提升,确保对于护理工作可以积极配合,显著提升儿童口腔科门诊整体护理质量。

**【关键词】** 优质护理服务; 儿童口腔科; 门诊; 家属护理满意度; 护理依从度

**【收稿日期】** 2023年1月10日 **【出刊日期】** 2023年3月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.202300038

### Experience of developing quality nursing service in pediatric stomatology clinic

Juan Qin

Dongying Shengsheng East Hospital Dongying, Shandong Province

**【Abstract】 Objective** To explore the effect of applying high-quality nursing service to children's stomatology outpatient after intervention. **Methods** 156 children in stomatology department of our hospital from January 2021 to January 2022 were selected as the research objects; In the nursing study, the random number table method was used to divide the average number of children in each group's outpatient department of stomatology; That is, the reference group, 78 cases, completed outpatient nursing intervention with traditional nursing mode; The study group, 78 cases, completed outpatient nursing intervention with high-quality nursing mode; The scores of nursing satisfaction (nursing attitude, psychological intervention, nursing efficiency, nurse patient communication, nursing effect) and total compliance of children's nursing were compared between the two groups. **Results** The scores of nursing attitude, psychological intervention, nursing efficiency, communication between nurses and patients, and nursing effect of the family members of the children in the study group were significantly higher than those in the reference group ( $P<0.05$ ); Compared with the control group, the total compliance of children in the study group in stomatology outpatient department was significantly improved ( $P<0.05$ ). **Conclusion** During the period of carrying out nursing work in the outpatient department of children's stomatology, compared with the effective use of traditional nursing methods, high-quality nursing services can significantly improve the nursing satisfaction of the families of children in the outpatient department, and significantly improve the nursing compliance of children, so as to ensure active cooperation in nursing work and significantly improve the overall nursing quality of the outpatient department of children's stomatology.

**【Key words】** High quality nursing service; Department of Child Stomatology; Outpatient Department; Nursing satisfaction of family members; Nursing compliance

对于医院口腔科门诊而言,其呈现出较高的流通率。尤其近年来口腔科门诊患儿呈现出显著增加<sup>[1]</sup>。对

于口腔科门诊患儿而言,较为特殊,对此在医疗技术以及护理技术方面,均提出了更高要求。就当前护理

技术领域特点加以分析,采取有效方法对儿童口腔科门诊展开护理工作,具有显著意义<sup>[2]</sup>。传统护理的实施,缺乏重心,较为单一,难以获得理想护理效果。而优质护理服务的有效应用,可将以疾病为中心向以就医患者为中心进行转变,凸显护理系统性、科学性、规范性以及优质性的特点,于口腔科门诊患儿护理中,可发挥显著的应用价值<sup>[3]</sup>。本研究选取时间段在2021年1月~2022年1月范围,我院156例口腔科门诊患儿作为调查研究对象,旨在探讨采用优质护理服务方式对儿童口腔科门诊患者进行干预后获得应用效果,现报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取时间段在2021年1月~2022年1月范围,我院156例口腔科门诊患儿作为调查研究对象;护理研究中采用随机数字表法展开各组口腔科门诊患儿例数的平均划分;组别名称分别为参照组(n=78)与研究组(n=78);78例参照组中,男、女各40、38例;年龄范围5~12(7.25±1.25)岁;78例研究组中,男、女各41、37例;年龄范围5~13(7.27±1.27)岁;两组的性别、年龄基线资料比较,具有均衡性(P>0.05)。纳入标准:①口腔科门诊患儿资料获得完整收集;②口腔科门诊患儿以及家属了解此次研究护理内容,并且对于系列要求均可以严格遵守,顺利签署相关文件;排除标准:①门诊患儿资料有所缺失,无法顺利开展研究,排除此类患儿;②家属配合度较差,带领患儿中途退出研究,排除此类患儿。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 参照组

采用传统护理模式完成门诊护理干预。具体护理期间,积极做好患儿以及家属的健康解答以及健康宣教工作,并且期间就系列注意事项认真讲解,对患儿以及家属予以针对性护理,对其基本护理需求尽可能满足。完成治疗后,同样需要对患儿以及家属展开健康宣教操作。

#### 1.2.2 研究组

采用优质护理模式完成门诊护理干预。针对患儿在开展门诊口腔护理工作期间,就患儿的心理需求以及生理需求需要进行全面了解,通过各护理程序的综

合运用,对患儿以及家属的系列需求给予充分满足,能够充分做到护理服务的满意化、高效化以及优质化。此外在护理干预过程中,护理人员针对患儿以及家属需要积极展开心理疏导干预,确保患儿及其家属面对患儿疾病治疗,可以确保心态良好。即使护理工作完成后,也需要就系列注意事项予以讲解,以确保对于后续干预,患儿以及家属可以做到密切配合。

### 1.3 观察指标

①组间比较两组口腔科门诊患儿家属护理满意度(护理态度、心理干预、护理效率、护患沟通、护理效果)评分,通过自制口腔科门诊患儿家属护理满意度调查问卷并发放展开分值评定,上述5项维度分值区间为0~100分,随着分值增高,证明口腔科门诊患儿具有越高的护理满意度;②组间比较两组口腔科门诊患儿的护理总依从度,完全依从:对于护理要求,患儿以及家属可以全部遵从;部分依从:对于护理要求,患儿以及家属部分遵从;不依从:对于护理要求,患儿以及家属不依从。

### 1.4 统计学方法

研究结果导入SPSS22.0软件完成本次系列数据分析。计数资料在统计研究期间以 $\chi^2$ 检验完成,表现形式为百分比。计量资料在统计研究期间以t检验完成,表现形式为 $\bar{x}\pm s$ 。以P<0.05为差异存在统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 组间比较两组口腔科门诊患儿家属护理满意度评分

研究组口腔科门诊患儿家属护理态度

(90.33±4.33)分、心理干预(91.22±3.88)分、护理效率(91.44±5.25)分、护患沟通(91.66±6.14)分、护理效果评分(92.35±2.89)分相较于参照组护理态度(75.15±5.24)分、心理干预(79.25±3.18)分、护理效率(78.29±3.14)分、护患沟通(77.55±5.13)分、护理效果评分(74.26±4.79)分呈现出明显提升(P<0.05)。

### 2.2 组间比较两组口腔科门诊患儿的护理总依从度

研究组口腔科门诊患儿护理总依从度相较于参照组呈现出显著提升(P<0.05)。(见表1)

表1 组间比较两组口腔科门诊患儿的护理总依从度 [n(%)]

组别	完全依从	部分依从	不依从	总依从
研究组(n=78)	70 (89.74)	6 (7.69)	2 (2.56)	76 (97.44)
参照组(n=78)	48 (61.54)	20 (25.64)	10 (12.82)	68 (87.18)
$\chi^2$				5.7778
P				0.0162

### 3 讨论

同医院其他科室进行比较,儿童口腔科呈现出较大流动量,对此针对儿童患者在实施护理期间,将护理程序进行不断优化,可将整体护理质量显著提高。当前人们针对医疗护理服务需求呈现出显著增加,对此需要将护理工作充分改进,尤其将儿科护理质量提高,具有显著价值<sup>[4-5]</sup>。于不同科室中,不同护理模式的运用价值有所不同。优质护理作为新型护理模式一种,于医院儿童口腔科门诊护理中有效应用,其能够同本科室实际情况加以结合,合理展开针对性护理<sup>[6-8]</sup>。

本次研究发现,研究组口腔科门诊患儿家属护理态度、心理干预、护理效率、护患沟通、护理效果评分相较于参照组呈现出明显提升( $P<0.05$ );研究组口腔科门诊患儿护理总依从度相较于参照组呈现出显著提升( $P<0.05$ )。从而发现,针对口腔科门诊儿童展开优质护理后,可将其家属护理满意度显著提高,并使患儿治疗依从性有效提升。分析此种结果原因为,优质护理模式有效运用,可结合科室特点以及患儿自身特点展开针对性护理,其能够做到以患儿为护理中心,在将基础护理工作深化落实情形下,对于护理责任机制全面认真执行。于口腔门诊护理期间,优质护理模式应用后,可将护理内涵不断深化,使护理质量显著提高,在医疗行为领域以及思想观念方面,将护理人员的护理理念、护理态度有效转变。可同患儿以及家属基本需求加以了解并结合,使护理整体水平显著提高。通过优质护理服务,可确保患儿、家属同护理人员护患关系获得有效改善。可对现有护理模式进行不断完善,使护理人员专业素质获得充分强化,将自身沟通能力、人文知识、心理知识有效增强,使传统思维获得转变,对现有责任机制加以不断完善。此外,因为护理人员需要同患者长时间接触,所以护理人员言行举止会对患者心理感受产生影响,如护理态度较差,则患儿家属难以接受,从而使护理服务呈现出负面评价现象<sup>[9-10]</sup>。对此,优质护理服务工作有效开展,可有效提升护理人员专业素质水平,强化其沟通能力,在对人文知识、心理知识掌握同时,使自身服务品质获得显著提高,能够做到对患者给予针对性以及有效性护理,将自身工作积极性调动,将整体素质水平显著提高,对口腔门诊儿童展开优质性以及细致

性护理干预,从而使家属满意度显著提升,将患儿依从性显著提升,获得上述满意结果,进一步表明对儿童口腔科门诊患儿给予优质护理服务干预的临床价值。

综上所述,儿童口腔科门诊在开展护理工作期间,优质护理服务相较于传统护理方式的有效运用,可将门诊患儿家属的护理满意度显著提高,并将患儿的护理依从性显著提升,确保对于护理工作可以积极配合,显著提升儿童口腔科门诊整体护理质量。

### 参考文献

- [1] 兰春,袁燕,汤莉,等. 儿童口腔专科护理质量督导方法的效果分析[J]. 中国卫生标准管理,2019,10(16):138-141.
- [2] 陈亚. 循证理论的四手操作技能培训对口腔门诊护理带教效果的影响[J]. 中国卫生生产,2021,18(13):22-25,29.
- [3] 程韵竹. 综合口腔护理干预对预防儿童龋齿的临床效果研究[J]. 家有孕宝,2021,3(7):32.
- [4] 夏熙彦,罗华群. 行为管理应用于儿童口腔门诊中的价值评价[J]. 心理医生,2019,25(2):352-353.
- [5] 管琴,张帆,任伟伟. 人文关怀和护患沟通对口腔门诊患者心理与依从性的影响[J]. 中国卫生标准管理,2021,12(23):165-168.
- [6] 师歌,顾媛,蒋海晓,等. 儿童口腔科门诊开展优质护理服务的体会[J]. 数理医药学杂志,2020,33(8):1242-1243.
- [7] 颜昌梅. 儿童口腔科门诊中的心理引导及操作技巧[J]. 饮食保健,2020,7(2):232.
- [8] 兰文杰. 精细化护理对口腔门诊患儿配合程度的影响分析[J]. 福建医药杂志,2020,42(5):154-156.
- [9] 朱小艳. 非创伤性修复治疗儿童乳牙龋齿的护理要点[J]. 心理医生,2019,25(2):207-208.
- [10] 郑晓丹,刘义兰,杨霞,等. 口腔门诊开展儿童龋齿关怀课堂教育的效果评价[J]. 护理学杂志,2019,34(17):66-68.

**版权声明:** ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(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