人性化护理对减少儿科门诊急诊输液护理投诉的效果观察

单小霞

宁夏医科大学总医院　宁夏银川

【摘要】**目的** 探究人性化护理模式应用于儿科门诊急诊输液护理的成效，探寻该模式对于减轻护理投诉、改进护理质量所起到的作用。**方法** 选择 2024 年 10 月至 2025 年 12 月于本院儿科门诊急诊 120 例输液小儿患者为研究对象，用随机数字表法，将 120 例患者平均分成两组，对照组、观察组均为 30 例，对照组行常规输液护理，观察组在此基础上行人性化的护理干预，对比护理结果。**结果** 观察组护理投诉发生率为 1.67%，显著低于对照组的 13.33%（P<0.05）；观察组一次穿刺成功率为 96.67%，输液依从性为 95.00%、家长护理满意度为 98.33%，对照组 一次穿刺成功率为 81.67%、输液依从性为 76.67%、家长护理满意度为 83.33%，各指标对比（P<0.05）。**结论** 人性化护理模式显著提升儿科门诊急诊输液护理质量，能够提升患儿家属满意度，降低投诉率，科学护理下一次穿刺成功率显著提升，患儿护理依从性结局理想，值得推广。

【关键词】人性化护理；儿科门诊急诊；静脉输液；护理投诉；护理满意度

【收稿日期】2026 年 10 月 3 日　　【出刊日期】2026 年 11 月 2 日　　【DOI】10.12208/j.jacn.20260581

Observation on the effect of humanized nursing on reducing complaints in pediatric outpatient emergency infusion care

Xiaoxia Shan

Ningxia Medical University General Hospital, Yinchuan, Ningxia

【**Abstract**】**Objective** To model in pediatric outpatient emergency infusion care and to investigate the role of this model in reducing nursing complaints and improving nursing quality. **Methods** 120 pediatric patients who received infusion treatment in the pediatric outpatient emergency department from October 2024 to December 2025 were selected as the research subjects. Using the random number table method, with 60 cases in humanized nursing intervention on this basis. The incidence of nursing complaints, the success rate of one-time puncture, the infusion compliance, and the parents' nursing satisfaction of the two groups were compared. **Results** The incidence of nursing complaints in the observation group was 1.67%, lower than 13.33% group (P < 0.05); puncture in was 96.67%, the infusion compliance was 95.00%, and the parents' nursing satisfaction was 98.33%, all significantly higher than 81.67%, 76.67%, and 83.33% in the control group (P < 0.05). **Conclusion** The application of the humanized nursing model in pediatric outpatient emergency infusion care can improve the quality of nursing operations, increase the infusion compliance of children, reduce the incidence of nursing complaints, improve the parents' nursing satisfaction, and has clinical promotion value.

【**Keywords**】Humanized nursing; Pediatric outpatient emergency; Intravenous infusion; Nursing complaint; Nursing satisfaction

前言

儿科门诊急诊是医院人流最多、工作节奏最快的地方，也是儿科最常用的给药方法之一。由于小儿年纪小、语言表达能力弱、配合度低，再加上家长对孩子过分呵护，对护理操作要求高，所以儿科输液护理是护理投诉高发区。传统的护理模式重治疗轻心理，重任务轻感受，容易产生护患矛盾。近些年来，由于医学模式的转变以及护理观念的更新，人性化护理成了临床护理发展的一种趋向。本文选择 120 例儿科门诊急诊输液患儿作为研究对象，研究人性化护理的效果为儿科护理服务质量的提高提供依据。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2024 年 10 月至 2025 年 12 月选择我科门

诊急诊接受输液治疗的120例少儿患者为研究对象。纳入标准为：（1）年龄在1～12岁之间；（2）静脉输液治疗适应证；（3）家长知情同意并签字。排除标准为合并严重肝肾功能衰竭对象，先天性精神疾病或心脏病对象，皮肤感染或者血管条件极差者[1]。用随机数字表法将患者分为对照组和观察组，每组各60例。

对照组有男患儿32例，女患儿28例，年龄区间为2～12岁，平均年龄（6.25±2.13）岁，疾病类型为支气管炎15例、上呼吸道感染34例、急性胃肠炎11例。

观察组男患儿34例，女患儿26例；年龄年龄区间为3～11岁，平均年龄（6.31±2.33）岁；疾病类型：上支气管炎14例，呼吸道感染33例，急性胃肠炎13例。两组患儿基本信息对比（P>0.05），具有可比性[2]。

1.2 方法

对照组为常规儿科门诊急诊输液护理，即核对医嘱、准备输液用物、静脉穿刺、输液时告知患者输液注意事项、巡视观察输液情况等[3]。观察组在常规护理基础上，从各个角度开展全面人性化的护理干预，具体干预措施如下：

（1）环境人性化改造：儿童专用区设儿童专用墙饰、儿童椅、玩偶、图书、动画片等，保持温度22℃~24℃,空气新鲜，定时消毒，设哺乳区和家长休息区，配有饮水机、纸巾、一次性水杯等[4]。

（2）心理人性化护理：护理人员用亲切友善的态度和儿童化、简单化的语言同患者和家属交流，利用鼓励、表扬、转移注意力等方法减轻年幼患儿的恐惧心理，在穿刺前给孩子讲故事、摆玩具，在穿刺成功后给孩子贴纸奖励，在穿刺后向患儿家长询问需求并及时回答，从而缓解患儿家长的焦虑情绪[5]。

（3）操作人性化改进：选择有经验、穿刺技术好的护理人员从事儿科输液工作，根据小儿年龄、血管情况选择穿刺部位及针头型号，穿刺时动作轻柔、准确，减少患儿痛苦，输液中加强巡视，每15～30分钟巡视一次，及时发现输液不良反应。

（4）健康教育人性化：按照患儿家长的文化程度、理解能力采取口头讲解、宣传册、视频演示等方式开展健康教育，健康教育内容包含疾病相关知识、输液目的、药物作用及不良反应、输液过程中的注意事项等，指导家长正确护理患儿，注意保持穿刺部位清洁干燥，避免患儿剧烈活动等[6]。

1.3 评价指标及判定标准

（1）护理投诉发生率：统计两组患者在输液过程中、输液后发生的护理投诉例数，求得投诉发生率。

（2）一次穿刺成功率：统计一次静脉穿刺成功的例数，计算一次穿刺成功率。

（3）输液依从性：根据患儿配合程度分为完全依从、部分依从和不依从。完全依从是指患儿主动配合输液，没有哭闹、反抗的行为；部分依从是指患儿有轻微哭闹，但是在家长和护理人员的安抚下可以完成输液；不依从是指患儿剧烈哭闹、反抗，不能配合输液[7]。依从性=（判定完全依从+判定部分依从）/小组例数×100%。

（4）护理满意度：采用我院自制的护理满意度调查问卷，在输液结束时由家长填写，内容包括护理态度、操作技术、沟通交流、健康教育等各方面，满分100分。≥90分是非常满意，80～89分是满意，<80分是不满意。护理满意度=（评价非常满意+评价满意）/小组例数×100%。

1.4 统计学方法

采集患者信息，导入SPSS26.0 统计学软件进行计算研究，整理患儿以及家属、医护人员评价中输液依从性评价、家属护理投诉、家长护理满意评价、医护人员一次穿刺成功信息，将数据格式为计数资料用 n（%）来表示，组间比较用 χ^2 检验。统计学结局 P＜0.05 表示有统计学意义。

2 结果

两组患者护理效果见表1。观察组输液依从性、护理投诉发生率、家长护理满意度、一次穿刺成功率结局优于对照组，对比差异有统计学意义（P<0.05）。

表1 两组患者护理效果比较[n（%）]

组别	例数	护理投诉	一次穿刺成功	输液依从	护理满意
对照组	60	8（13.33）	49（81.67）	46（76.67）	50（83.33）
观察组	60	1（1.67）	58（96.67）	57（95.00）	59（98.33）
χ^2 值	-	5.926	6.988	8.292	8.107
P 值	-	0.015	0.007	0.004	0.004

3 讨论

儿科门诊急诊输液护理工作具有特殊性、复杂性，患儿年龄小、自我控制能力弱，静脉穿刺对患儿来说是件难为之事，很容易出现哭闹、反抗等不配合的情况。同时家长普遍存在着爱子心切的心理，对护理操作的期望值很高，一旦出现穿刺失败、输液反应等护理操作失误的情况，很容易产生不满情绪从而引发护理投诉[8]。传统的护理模式只重视治疗操作的完成，忽略了患儿心理的感受与家长情感的需求，造成护患关系紧张和护理投诉率居高不下。

人性化护理是以患者为中心的现代护理模式，它注重在护理中对患者的尊重，关注患者心理上的需求，并给患者提供个性化的护理。从结果可以看出，观察组常规护理基础上的护理干预后，护理投诉的发生率由原来的 13.33%降到现在的 1.67%，此外，观察组家长满意评价结局、患儿输液依从性以及医护人员一次穿刺成功率结局均于对照组，（P＜0.05）有统计学意义。该结果同国内很多研究结论一致，说明人性化护理在儿科门诊急诊输液中具有应用价值。人性化护理可以有效地减少护理投诉的原因有以下几个方面，环境人性化改善给患儿营造出一个温馨舒适、利于治疗的输液环境，减少了患儿对医院的陌生感和恐惧感，也方便了家长，提高了家长的就医体验。心理人性化护理依靠亲切的交流以及有效的心理疏导，塑造起良好的护患信任联系，缩减了护患间的误会和冲突。护士对于患儿的关怀、鼓舞可以减轻患儿的紧张感，增加患儿的输液依从性。再次，操作人性化改善依靠挑选技术过硬的护理人员，改良穿刺手段，大幅提升了第一次穿刺的成功率，削减了患儿的痛苦，这成了削减护理投诉的重要因素。最后健康教育的人性化以各种方式向家长传播疾病的以及输液的相关知识，使家长的健康认知得以提高，具有较好的自我护理意识，从而更好地配合护理工作，也使家长对护士有较高的信任度。

本研究也有一定的局限性，样本量小、研究时间短，不能对人性化护理的长期效果进行观察。未来可增大样本量，做多中心、长时程的随访研究，加强人性化护理应用效果的证实。另外还可以采用信息化技术同人性化护理相融合的方式，创建智能输液监控系统、线上健康教育平台等来提高儿科护理服务品质和效能。因此，人性化护理模式从根本上消除了传统儿科输液护理“重操作、轻人文”的弊端，把护理服务从单纯的技能操作扩展到心理关怀和情感支持方面。它不但明显改善了护理质量以及患者的就医感受，而且从根本上消除了护患矛盾，削减了护理风险。随着医疗服务质量不断提升，人性化护理已经成为儿科门诊急诊输液护理的标准模式，在各级医疗机构中可以大力推广使用，给儿童患者提供更加有温度、有人文关怀的医疗服务。

参考文献

[1] 王岩,王华萍.人性化护理模式对静脉输液效果的影响探讨[J].中国城乡企业卫生,2025,40(4):139-141.

[2] 肖威.研究人性化护理管理模式在发热门诊护理管理中的实施价值[J].中文科技期刊数据库（全文版）医药卫生,2024(2):0154-0157.

[3] 朱莹莹,陈文文.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用效果[J].母婴世界,2024(3):184-186.

[4] 温慧英.门诊护理分诊流程对提高分诊准确率及就诊效率的价值探讨[J].基层医学论坛,2024,28(12):25-27.

[5] 王洁.主动沟通与规范化巡视在提升输液室护理质量中的效果[J].健康导刊,2025,2(2):112-114.

[6] 许敏,张颖,任莉丽,等.基于问题分析的护理干预措施对体检中心满意度的影响[J].健康导刊,2025,2(5):106-108.

[7] 张敏.人性化护理干预在打针输液患者中的效果分析[J].健康之友,2025(1):97-99.

[8] 柯梦华,李虹.人性化主动沟通与规范化巡视服务在提升成人输液室护理质量中的效果[J].当代医药论丛,2024,22(16):190-192.

版权声明：©2026 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。
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

OPEN ACCESS