文章类型：论文 | 刊号(ISSN)：2972-4384(P) / 2972-4376(O)

非公医疗机构妇产医院儿科与儿保护理管理模式的探索与成效

章夏莲
无锡市百佳妇产医院
DOI:10.32629/carnc.v3i12.21900

[摘　要] 目的：探讨儿科与儿保门诊护理管理模式的构建及其实践成效，通过探索组织架构重塑、标准化流程制定及智慧化手段应用，系统解决当前儿科护理中的风险点与痛点，提升儿童医疗服务专业性、安全性及家属满意度，为构建现代儿科护理管理体系提供参考。[6]方法：本研究基于 2025 年度儿科护理管理实践。通过构建“护理部-护士长-护士”三级质量管理架构，明确各层级职责与权限，形成完善的管理架构。引入 PDCA[2]（计划-执行-检查-处理）循环管理模式，定期进行护理质量核查与改进。在制度建设上，完善了包括给药安全、防坠床预警、信息化智慧护理在内的多项规章制度。同时，通过采用 SBAR（现状-背景-评估-建议）标准化沟通模式[3]，规范医护交班流程，提升人员素质。为评估管理成效，研究选取三个典型临床案例进行深度剖析，从管理改进、流程优化、人文关怀三个维度，对比年度数据（基础护理合格率、家属沟通满意度、用药错误发生率、健康宣教知晓率）评价管理成效。采用 χ^2 检验或 Fisher 精确检验比较管理优化前后各指标差异，以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。结果：实施管理优化后，基础护理合格率由 92.1%提升至 98.4%，家属沟通满意度由 90.5%升至 98.3%，健康宣教知晓率由 80.0%提升至 95.7%，差异均有统计学意义（$P<0.05$）；用药错误发生率由 0.04%降至 0%，差异无统计学意义（$P>0.05$）；全年护理不良事件及跌倒坠床“零发生”，护理团队年度离职率为 0。结论：科学的儿科护理管理应实现制度刚性与人文柔性有机结合，通过闭环质控与信息化赋能，能全方位保障患儿安全，具有极高的推广价值。
[关键词] 儿科护理；管理实践；PDCA 循环；SBAR 沟通；安全管理；案例分析
中图分类号：R473.7 文献标识码：A

Exploration and Effectiveness of Nursing Management Model for Pediatrics and Child Health Care in Non-public Medical Institutions

Xialian Zhang
Wuxi Baijia Maternity Hospital

Abstract: Objective: To explore the construction and practical effectiveness of the nursing management model for pediatrics and child health care. By reconstructing organizational structure, formulating standardized procedures and applying intelligent tools, this study systematically solves risks and pain points existing in current pediatric nursing, improves the professionalism and safety of pediatric medical services as well as family satisfaction, so as to provide references for establishing a modern pediatric nursing management system. Methods: This study was carried out based on pediatric nursing management practices in 2025. A three-level quality management framework of "nursing department - head nurse - nurse" was built to clarify the responsibilities and authority of each level and form a sound management system. The PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle management mode was adopted to conduct regular inspection and continuous improvement of nursing quality. In system construction, multiple rules and regulations were perfected, covering medication safety, fall risk early warning and information-based intelligent nursing. Meanwhile, the SBAR (Situation-Background-Assessment-Recommendation) standardized communication model was applied to standardize handover procedures and improve the competence of medical staff. To assess management outcomes, three typical clinical cases were analyzed in depth from three dimensions including management improvement, process optimization and humanistic care. Annual indicators including qualified rate of basic nursing, family communication satisfaction, incidence of medication errors and awareness rate of health education were compared before and after optimization. Chi-square test or Fisher's exact test was adopted for data comparison, and $P < 0.05$ indicated statistically significant difference. Results: After the implementation of management optimization, the qualified rate of basic nursing increased from 92.1% to

Copyright © This work is licensed under a Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

文章类型：论文 | 刊号（ISSN）：2972-4384(P) / 2972-4376(O)

98.4%, family communication satisfaction rose from 90.5% to 98.3%, and the awareness rate of health education increased from 80.0% to 95.7%, with statistically significant differences (P<0.05). The incidence of medication errors decreased from 0.04% to 0, and the difference was not statistically significant (P>0.05). No nursing adverse events or falls from bed occurred during the whole year, and the annual turnover rate of nursing staff was 0. Conclusion: Scientific pediatric nursing management should realize the organic integration of rigid systems and humanistic care. Closed-loop quality control and information empowerment can fully guarantee the safety of children, which possesses high promotion value.
Keywords: pediatric nursing; management practice; PDCA cycle; SBAR communication; safety management; case analysis

引言

在“健康中国 2030”战略指引下，儿科及儿童保健护理作为保障国民健康的基石，面临服务升级的迫切需求。儿童群体生理机能不完善、病情演变快，且家长多处于高度焦虑状态，要求儿科管理在追求“技术精准”的同时，兼顾“服务温度”[8,13]。

本研究总结 2025 年度儿科护理管理实践，探索通过组织架构重塑、标准化流程制定及智慧化手段应用，解决当前儿科护理中的风险点与痛点，为构建现代儿科护理管理体系提供参考。

1 护理管理体系的深度构建

1.1 三级质量管理架构的职责划分[6]

1.1.1 护理部（决策层）：负责宏观质量标准制定，统筹资源配置。

1.1.2 科护士长（中枢层）：将宏观制度转化为可操作的 SOP 标准操作程序，主持每月质量分析会，运用质控工具解决科室问题。

1.1.3 科质控小组（执行层）：由资深护士组成，每日开展质控检查，重点监督临床护理与护士能力落实情况。

1.2 精细化规章制度细则

1.2.1 给药安全制：针对儿科药物剂量极小的特点，嘱家属取药后返回科室，由护士完成用药交代，并将用法标注于药盒。[1]

1.2.2 风险分级预警：疫苗注射留观患儿每 15 分钟巡视一次，及时识别过敏等异常反应。[11]

1.2.3 信息化设备管理：明确仪器每日维护流程，保障数据上传实时、准确。[5]

1.3 SBAR 标准化沟通管理

为解决医护交接信息遗漏问题，推行 SBAR 标准化沟通：[3]

S（现状）：快速陈述患儿当前最重要的生命体征变化。

B（背景）：简述入院诊断及已采取的治疗措施。

A（评估）：护士给出专业判断，提示潜在风险。

R（建议）：提出针对性处理建议，协助医生决策。

2 临床实践案例分析

2.1 基于 PDCA 循环提升科室基础管理[2,9]

现状：2024 年科室未实施 5S 管理。

改进：通过 PDCA 循环，P 阶段梳理问题库房物品存放杂乱、特殊药品储备不足。D 阶段推行定点、定位、定量摆放与清晰标识，C 阶段每周核查有效期与耗材使用，A 阶段固化流程、持续优化。

结果：2025 年库房管理规范有序，物资损耗率明显降低。

2.2 儿保科体检流程的智慧化改造[5]

现状：原儿保科高峰期拥挤、时间管理混乱。

改进：通过开发“儿保预约小程序”，实现精准到 30 分钟的分时段预约，优化登记、体检、留观全流程。

结果：候诊时间缩短 60%，体检全程无差错，家属满意度明显提升。[10]

2.3 实施“心理契约”管理降低离职率[7,12]

现状：儿科护士工作压力大，既往离职意向较高。

改进：科室建立弹性排班制，允许工时置换；定期开展叙事分享与心理疏导，缓解职业压力。

结果：2025 年护理团队稳定性明显增强，年度离职率为 0，形成稳定的核心护理队伍。

2.4 统计学方法

采用 SPSS 26.0 统计软件对数据进行处理。计数资料以例数（n）和百分率（%）表示，组间比较采用 χ^2 检验；当理论频数<5 时，采用 Fisher 精确检验。以 P<0.05 为差异有统计学意义。

3 成效数据分析

3.1 2024 年与 2025 年核心护理质量指标对比

2024 年度护理质量抽检 240 例次，2025 年度抽检 258 例次；2024 年度调查家属 210 例，2025 年度调查 232 例；2024 年度给药 2400 例次，2025 年度给药 2580 例次。各指标对比如下：

表 1 2024 年与 2025 年护理质量核心指标对比[n（%）]

小组	基础护理合格率	家属沟通满意度	用药错误发生率	健康宣教知晓率
对照组	92.1%（221/240）	90.5%（190/210）	0.04%（1/2400）	80.0%（168/210）
观察组	98.4%（254/258）	98.3%（228/232）	0.00%（0/2580）	95.7%（222/232）
X^2/Fisher 精确检验	10.040	11.584	/	24.649
p	0.002	0.001	0.482	<0.001

Copyright © This work is licensed under a Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

此外，全年护理不良事件及跌倒坠床均为零发生，护理团队年度离职率为 0。综上，基础护理合格率、家属沟通满意度和健康宣教知晓率三项指标管理优化前后差异均有统计学意义（P<0.05），表明管理干预取得了显著成效。用药错误发生率虽差异无统计学意义，但从临床管理角度已实现零差错目标，具有重要的实践意义。

4 讨论与管理感悟

4.1 从“管事”到“管人”：管理理念的重塑

儿科管理核心在于“人”。管理者既要以刚性制度防范差错，也要以柔性关怀提升护士职业获得感。护士获得充分关爱，才能在临床中保持耐心与爱心，为患儿提供优质服务。[12]从儿科护理特点来看，因患儿的理解能力和自述能力有限，病情进展较快，患儿可能无法及时告知护理人员真实情况，要求护理人员具备共情、细心、应急能力。此外，家属救治心态迫切，对护理工作不理解，对临床护理工作可能出现误解，导致护患纠纷。以上问题都加剧了护理人员的身心压力。对此，临床开展护理培训管理时，需要明确护理工作职责，同时加强人文指导，加强护患沟通，强化健康指导和护理答疑，实现“管事”“管人”。同时科室开展心理契约活动，合理设置排班，开展分层专业化培训，增强护理人员的专项能力和责任心，最终让护理人员能够坚持职业初心，保持积极乐观的工作状态，全身心投入临床护理工作中。

4.2 数字化是提升儿科安全的必然选择

人力巡视存在局限性，智慧护理系统可减少机械劳动，通过算法识别潜在风险，是儿科安全管理的发展方向。信息化手段能实现流程闭环、数据可追溯，进一步降低护理风险。[5]因小儿年龄小、免疫力不足、病情变化迅速，医护人员需要动态监测患儿体征，对其健康保驾护航。数字化技术改革，提供智慧护理技术可构建个体化病历，全过程记录患儿的护理内容、时间、流程、用药以及不良反应，便于医护人员循证施护，减少常规人为经验判断导致的护理风险。临床护理期间，智慧护理技术能够实现重复性机械劳动的体温检测、台账记录等，减少护理人员的工作压力，同时实现数据可追溯，可 24 小时不间断监测患儿生命体征。针对护理工作而建立的数字化系统，也成为了科室质量持续改进的信息依据，对后期排查安全隐患，提升儿科护理管理安全性有重要参考价值。

4.3 人文关怀是儿科护理的核心内涵

儿童就医不仅需要生理照护，更需要心理安抚与情感支持。标准化沟通、弹性排班、家属宣教等措施，均体现人文理念，有助于缓解焦虑、提升信任、改善就医体验。[4,7]以人为本是临床护理的关键内容，更为儿科护理工作必须贯彻的要点。医院儿科和儿保工作开展时，医护人员需要兼顾生理检查、健康指导、心理疏导以及康复支持、家庭宣教等，工作内容较多。同时小儿情绪波动大，在陌生环境以及针刺治疗时候更容易出现哭闹情绪。科室内强调人文关怀护理，和家属、患儿进行健康宣教，安抚患儿负面情绪，加强细节护理，减少护理问题，满足当前护理多元化需求。能够建立科学的护患沟通体系，医护人员为患儿家属答疑解惑，让其快速掌握疾病成因，防治要点，护理配合内容，可减少认知偏差导致的护患纠纷。科室利用数据化技术，能够创造多元化宣教模式，家属能够学习儿保知识，联合相关信息提醒，能理解护理工作价值，建立信任桥梁，展现了儿科护理人文价值。

5 结语

儿科与儿保护理管理是一项系统工程。2025 年实践证明，通过三级质控架构稳健运行、PDCA 循环持续改进以及信息化手段深度融合，我们能够有效构建安全、专业、温暖的儿科医疗环境。未来，我们将继续探索全生命周期儿童健康管理模式，不断提升护理管理水平。

[参考文献]

[1]中华护理学会.儿科护理核心制度与临床操作规范[M].北京:人民卫生出版社,2023.

[2]张利.PDCA 循环在儿科护理质量管理中的应用研究[J].中国护理管理,2024,24(02).

[3]李晓华.基于 SBAR 沟通模式在儿科病房中的实践[J].护理学杂志,2025,40(01).

[4]王芳.家庭参与式护理模式在 NICU 中的应用成效[J].中华护理杂志,2023,58(12).

[5]刘洋.智慧医疗背景下儿科护理信息化平台的构建[D].上海:复旦大学,2024.

[6]GB/T35965.1-2022,医疗服务质量管理体系要求:儿科专科护理[S].

[7]周小英.人文关怀对降低儿科护士离职率的影响[J].医院管理论坛,2025,42(03).

[8]美国儿科学会.儿科护理标准[M].AAP 出版社,2023.

[9]陈思.PDCA 循环结合 RCA 法在儿科安全管理中的应用[J].中国药事,2024,38(04).

[10]郭瑞.儿保护理中健康教育路径的构建[J].实用临床护理学,2023,8(15).

[11]蔡文杰.儿科预防接种安全管理评价指标体系构建[J].护理研究,2025,39(02).

[12]严谨.磁性医院管理理念在儿科护理中的应用[J].护士进修杂志,2024,39(06).

[13]卫生部.关于进一步加强儿科医疗服务质量管理的通知[EB/OL].2025-01.

作者简介：

章夏莲（1992.07-），女，江苏南通人，本科，主管护师，研究方向为儿科。

Copyright © This work is licensed under a Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.