

〔文章编号〕 1007-0893(2020)21-0186-02

DOI: 10.16458/j.cnki.1007-0893.2020.21.090

一站式保健服务促进儿童保健质量的效果

梁香丽

(开封市妇产医院, 河南 开封 475000)

〔摘要〕 **目的:** 探究一站式儿童保健服务模式促进儿童保健质量的效果。**方法:** 随机选择2018年4月至2019年4月于开封市妇产医院进行体检的488例儿童作为研究对象, 以随机数表法将其分为两组, 即对照组与观察组各244例。对照组采取传统儿童保健服务模式, 观察组则应用一站式儿童保健服务模式。比较两组儿童接受儿童保健服务的等待时间。同时, 自拟满意度调查表比较两组儿童家长对于本次儿童保健服务的满意度。**结果:** 观察组接受儿童保健服务的等待时间为 (33.5 ± 5.3) min, 对照组为 (55.2 ± 6.3) min, 差异具有统计学意义($P < 0.05$)。观察组儿童家长对于本次儿童保健服务的总满意率为98.36%, 对照组儿童家长对于本次儿童保健服务的总满意率为92.62%, 差异具有统计学意义($P < 0.05$)。**结论:** 一站式儿童保健服务模式能够缩短儿童接受保健服务的时间, 提高家长满意度, 对儿童保健质量具有积极的促进作用。

〔关键词〕 一站式保健服务; 儿童保健; 儿童

〔中图分类号〕 R 174 〔文献标识码〕 B

近年来, 随着人们生活水平的提高及健康意识的提升, 儿童保健问题也受到家庭与全社会的关注。儿童生长发育具有规律性, 正常情况下儿童包括新生儿期、婴幼儿期、学龄前与学龄期, 不同阶段儿童的健康状况不仅影响到家庭的幸福, 同时也是国家整体人口素质的保证^[1]。传统儿童保健主要包括四病防治模式, 但随着医学防控体系的不断完善, 现已被定期体检、计划免疫、营养指导等模式所取代^[2]。然而, 有研究发现现阶段的儿童保健服务与医学防控体系的覆盖率仍未达到理想的标准, 且整体服务质量也需要完善与提高^[3]。一站式儿童保健服务是一种新型的保健服务模式, 该模式可以为儿童提供多种保健项目, 且服务流程规范、紧密、全面, 有效提高儿童保健服务资源的利用率。为了进一步保证儿童保健质量, 本研究随机选择2018年4月至2019年4月于本院进行体检的244例儿童作为研究对象, 对其采用一站式儿童保健服务模式, 收效十分满意, 现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

随机选择2018年4月至2019年4月于本院进行体检的488例儿童作为研究对象, 以随机数表法将其分为两组, 即对照组与观察组各244例。对照组: 男134例, 女110例; 年龄0~3岁, 平均年龄 (1.8 ± 0.5) 岁。观察组: 男130例, 女114例; 年龄0~3岁, 平均年龄 (1.8 ± 0.3) 岁。纳入标准: 年龄 < 10 岁; 可以配合随访; 本研究方案已告知

儿童家属。排除标准: 先天性疾病; 智力障碍; 传染性疾病; 心、肾、肝等严重内科疾病; 重大疾病史。两组儿童性别、年龄、病程等一般资料比较, 差异均无统计学意义($P > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组 采取传统儿童保健服务模式, 服务流程为预约挂号、缴费、待诊、体检等, 由儿童与家长自行等待接受各项检查。

1.2.2 观察组 应用一站式儿童保健服务模式, 具体方法如下。(1) 划分儿童保健区: 将儿童保健区域划分为候诊区、登记区、儿童体检区、隔离观察区, 每个功能区域根据工作性质配置合理数量的医护人员。(2) 儿童保健管理采用6:4:2的服务模式, 即 < 1 岁的儿童全年进行6次体检(其中 < 6 个月每个月体检1次, 6个月及以上每2个月体检1次), 1~2岁儿童全年进行4次体检(每3个月体检1次), 2~3岁儿童全年进行2次体检(每6个月体检1次)。(3) 满足体检条件的儿童可以直接进行登记, 完成登记后, 由儿童家长到缴费区办理相关费用, 医护人员安排体检服务。儿童到院体检期间若发现异常, 例如: 存在神经发育异常、中枢神经协调障碍、智力落后、言语发育迟缓等疾病, 应将其及时收入相关科室的康复室, 根据疾病类型与病因进行对症治疗, 直到患儿治愈且康复。(4) 完成本次保健服务后, 由护理人员收集儿童家长对本次保健服务的建议与意见, 以便于服务改进。每个月通过电话或网络方式对儿童的情况进

〔收稿日期〕 2020-07-20

〔基金项目〕 河南省医学科技攻关计划项目资助课题(162104510421)

〔作者简介〕 梁香丽, 女, 主治医师, 主要研究方向是儿童保健。

行随访，并指导家长定期带儿童到院接受保健服务。

1.3 观察指标

(1) 比较两组儿童接受儿童保健服务的等待时间。

(2) 自拟满意度调查表，比较两组儿童家长对于本次儿童保健服务的满意度，其中服务热情全面、周到，可以耐心回答家长提出的相关问题，服务等待时间短，服务效率高为十分满意；服务全面、热情，及时回答家长提出的相关问题，服务等待时间略长，服务效率一般为基本满意；服务主动性较差，家长提出的问题未给予解答或未及时解决，解答的专业性较差，服务等待时间长，服务效率低为不满意。总满意率 = (十分满意 + 基本满意) / 总例数 × 100 %。

1.4 统计学方法

采用 SPSS 20.0 软件进行数据处理，计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示，采用 *t* 检验，计数资料用百分比表示，采用 χ^2 检验，*P* < 0.05 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组儿童接受儿童保健服务的等待时间比较

观察组接受儿童保健服务的等待时间为 (33.5 ± 5.3) min，对照组为 (55.2 ± 6.3) min，观察组接受儿童保健服务的等待时间短于对照组，差异具有统计学意义 (*P* < 0.05)。

2.2 两组儿童家长对儿童保健服务的满意度比较

观察组儿童家长对于本次儿童保健服务的总满意率为 98.36 %，对照组儿童家长对于本次儿童保健服务的总满意率为 92.62 %，观察组儿童家长对于本次儿童保健服务的总满意率高于对照组，差异具有统计学意义 (*P* < 0.05)，见表 1。

表 1 两组儿童家长对儿童保健服务的满意度比较

(*n* = 244, *n* (%))

组别	十分满意	基本满意	不满意	总满意
对照组	101(41.39)	125(51.23)	18(7.38)	226(92.62)
观察组	168(68.85)	72(29.51)	4(1.64)	240(98.36) ^a

与对照组比较，^a*P* < 0.05

3 讨论

儿童期健康对人一生的健康具有重要的影响，而儿童保健服务的水平与质量不仅关系到儿童的健康情况，同时也是评价一个国家、社会发展的主要指标^[4]。近年来，随着社会的发展，人们生活水平的提高，以及卫生保健服务的普及，越来越多的人关注于儿童保健工作。儿童保健服务主要是指对儿童进行保健、体检等服务，由于服务对象的年龄偏小，所以工作流程与内容十分繁琐。同时，由于婴幼儿期是儿童智力与体格发育的关键时期，此阶段儿童机体具有较强的可塑性，所以在此阶段对其进行良性刺激，利于体格发育与大脑功能的建立。可见，儿童保健服务需要不断完善服务项目，

并通过深入的研究和积极探索，使保健服务更具科学与合理性，以期保障儿童的生长发育需求，提高整体人口素质^[5]。然而，传统儿童保健模式主要是家长根据常规保健服务流程依次实施预约挂号、缴费、待诊、体检等项目，在这种服务模式下，各项操作过于繁琐，儿童与家长往往需要较长的等待时间，加之缺少规范化的儿童保健服务与管理制度，实施期间有服务存在较大的局限性，甚至部分儿童无法接受到完整的保健服务^[6]。

一站式儿童保健服务是一种全面的服务管理模式，该模式对儿童保健服务功能区进行划分与调整，进一步规范了服务的流程，利于提高儿童保健的整体管理效率，缩短服务流程需要花费的时间，使整体儿童保健服务更为人性化与专业化。本研究结果显示，观察组接受儿童保健服务的等待时间 (33.5 ± 5.3) min 低于对照组 (55.2 ± 6.3) min，差异具有统计学意义 (*P* < 0.05)。可见，一站式儿童保健服务模式能够有效提高服务效率，缩短儿童等候接受服务的时间。同时，一站式儿童保健服务对于满足体检要求的儿童进行体检与登记，对发现问题的患儿及时进行康复干预，在一定程度上保证了儿童保健的质量^[7]。本研究中观察组儿童家长对于本次儿童保健服务的总满意率为 98.36 %，高于对照组的 92.62 %，差异具有统计学意义 (*P* < 0.05)。结果说明，一站式儿童保健服务将儿童作为服务的中心，有效改善了传统服务中的不足，在缩短保健服务时间的同时，提高了服务的质量与效果，继而强化了儿童家长对于保健服务的认可度。

总之，一站式儿童保健服务模式能够缩短儿童接受保健服务的时间，提高家长满意度，对儿童保健质量具有积极的促进作用。

[参考文献]

- (1) 谢新华, 周惠尔, 邹金良, 等. 海华社区 0 ~ 36 月龄儿童保健家长保健及接受服务依从性分析 (J). 中国妇幼卫生杂志, 2017, 8(1): 69-70.
- (2) 周密, 谭严. 社区儿童家长对保健服务满意度的调查 (J). 护理学杂志, 2019, 34(14): 90-92.
- (3) 查达永, 邵小飞, 周霞, 等. 广州市白云区儿童保健服务利用状况及影响因素研究 (J). 中国妇幼保健, 2019, 34(11): 2429-2431.
- (4) 邓娣娣, 魏晚霞, 汪丽霞. 观察一站式儿童保健服务模式对促进儿童保健质量的效果 (J). 医学理论与实践, 2015, 28(23): 3296-3297.
- (5) 鞠磊, 卢月, 张寒, 等. 我国妇幼保健服务开展现状及质量评价 (J). 中国妇幼保健, 2019, 34(4): 726-730.
- (6) 张艳香. 优化儿童保健服务系统护理干预对儿童健康体检率、系统管理率的影响 (J). 护理研究, 2019, 33(1): 172-174.
- (7) 路长胜. 一站式儿童保健服务模式与儿童保健质量的策略研究 (J). 系统医学, 2019, 4(16): 93-95.