

- [J]. 护理管理杂志, 2011, 11(11): 777-778.
- [6] 常起. 山东省县级医院卫生技术人员工作满意度及离职意向研究[D]. 济南: 山东大学, 2011.
- [7] 胡晓艳, 尹凤玲, 李琼, 等. 护理人员工作范畴与工作满意度调查分析[J]. 护理学杂志, 2010, 25(1): 73-75.
- [8] 辛颖, 田立启, 杨美玲. 护理人员个体因素对薪酬满意度影响的调查分析[J]. 中国护理管理, 2013, 33(3): 77-78.
- [9] 陈爱萍, 孙红, 姚莉, 等. 持续质量改进在护理质量管理中的应用[J]. 中华护理杂志, 2005, 40(2): 123-124.
- [10] 钟印勤. 优质护理服务对住院患者满意度的影响[J]. 中国医药导报, 2011, 8(36): 109-110, 113.
- [11] 孙抗美, 杨伟, 郑爱英, 等. 基于 ISO9004 护理管理流程优化应用的初步探讨[J]. 中国医院, 2011, 15(7): 44-46.
- [12] 麋建文, 吴婵, 李润丽. ISO 质量管理体系对提升医院护理管理质量的作用[J]. 齐鲁护理杂志, 2010, 16(16): 107-108.
- [13] 李秀玲. ISO9001-2000 标准与护理管理的衔接与创新[J]. 青海医药杂志, 2010, 40(10): 40-41.
- [14] Szecsenyi J, Campbell S, Broge B, et al. Effectiveness of a quality-Improvement program in improving management of primary care practices [J]. CMAJ, 2011, 183 (18): E1326-1333.
- [15] Mata-Cases M, Roura-Olmeda P, Berenguer-Iglesias M, et al. Fifteen years of continuous improvement of quality care of type 2 diabetes mellitus in primary care in Catalonia, Spain [J]. Int J Clin Pract, 2012, 66(3): 289-298.
- [16] 黄家元. 临床护士工作满意度的调查分析[J]. 中国医学创新, 2010, 7(30): 127-129.
- [17] 李娟英. 护理人员工作满意度与离职意愿研究进展[J]. 上海护理, 2010, 10(2): 83-86.
- [18] 李小妹. 护理学导论[M]. 3 版. 西安: 人民卫生出版社, 2013: 2-8.
- [19] 席惠玲, 张华萍, 冯群爱, 等. 护士工作价值观与工作满意度对职业稳定性的影响[J]. 临床合理用药, 2012, 5 (10B): 129-130.
- [20] 庞娜裕, 莫小眉, 李静. 改革护理工作模式对提高优质护理服务的效果[J]. 现代临床护理, 2011, 10(9): 45-47.
- [21] 张晓霞. 病区优质护理服务推进与深化的举措[J]. 护理实践与研究, 2013, 10(6): 98-99.

(收稿日期: 2014-02-08 修回日期: 2014-06-22)

• 临床护理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2014.31.054

住院患者满意度调查在提升优质护理服务中的应用

蔡秀乔

(贵州省安顺市人民医院护理部 561000)

中图分类号: R197.323

文献标识码: C

文章编号: 1671-8348(2014)31-4269-02

测量患者对护理的满意度是护理质量管理的重要环节, 是对护理结果进行评价的必要方法, 也是评价护理质量的重要方法^[1-2]。患者满意度调查是医院管理中的一项重要内容, 患者对护理工作的满意度很大程度上决定着患者对医院整体服务的满意度, 住院患者对护理工作的评价是最客观、最公正的评价^[3]。2010 年卫生部启动了全国“优质护理服务示范工程”活动, 随后出台了《2010 年“优质护理服务示范工程”活动方案》^[4]。本院自 2010 年开始实施优质护理服务, 并将满意度调查应用到此项工作中, 旨在通过满意度调查了解患者的需求, 找出存在的问题并进行整改, 从而提高护理质量, 改善医患关系, 最终实现患者满意、社会满意、政府满意的目标^[5]。为此, 笔者将 2011 年 9 月以来开展优质护理服务试点病区的满意度调查资料进行分析总结, 现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 将 2011 年 9 月至 2013 年 8 月开展优质护理服务试点病区的满意度调查表共 1 680 份, 按不同时期划分为两组, 2011 年 9 月至 2012 年 8 月为 A 组, 2012 年 9 月至 2013 年 8 月为 B 组, 每组各 840 份。对两组各项目的不合格份数, 最满意护士数、最不满意护士数、意见及建议条数进行统计分

析。两组资料均来源于相同的病区, 调查工具、调查方法相同, 差异无统计学意义($P > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 采用贵州省 2011 年优质护理服务考核时使用的满意度调查表模板, 共 13 项内容。前 10 项为评分内容, 每项满分 10 分, 最低分 5 分, 单项大于或等于 9 分为合格, 小于 9 分为不合格, 总分大于或等于 90 分为合格, 小于或等于 89 分为不合格。后 3 项为最满意护士、最不满意护士、意见及建议。

1.2.2 调查方法 采用问卷调查方法, 每月中旬进行 1 次住院患者满意度抽样调查。由护理部专人负责发放和收回, 病区护理人员回避, 避免了对调查结果的干扰^[6]。调查前对问卷项目充分解释, 选择住院天数为 5 d 以上的患者或患者家属。调查对象神志清楚, 有表达能力, 愿意接受问卷调查^[7]。排除标准为患有精神障碍、认知障碍、严重心肺脑功能衰竭及严重并发症的患者^[8]。每次每个病区发放 5 份调查表, 请被调查者填写后收回, 收回的调查表如有无效, 立即重新调查补齐, 确保 5 份调查表均有效。2011 年 9 月至 2013 年 8 月, 开展优质护理服务的 14 个病区共发放并收回调查表 1 680 份, 且全部有效。

表 1 两组单项不合格、总分不合格比较[$n=840, n(\%)$]

项目	A 组	B 组	P
1. 当您入院时护士的接待和服务态度您满意吗?	58(6.90)	26(3.10)	<0.05
2. 您知道您的责任护士是谁,对她(他)的服务满意吗?	37(4.40)	18(2.14)	<0.05
3. 病区安静、整洁、床单至少一周更换吗?	73(8.69)	61(7.26)	>0.05
4. 护士在检查或治疗前向您说明目的和注意事项吗?	29(3.45)	15(1.78)	<0.05
5. 当您病重生活不能自理时护士能够给予帮助吗?	45(5.36)	21(2.50)	<0.05
6. 护士经常巡视病房吗?	54(6.43)	25(2.98)	<0.05
7. 当您呼叫护士时,能及时得到回应并提供帮助吗?	43(5.12)	20(2.38)	<0.05
8. 护士关注您的情绪变化并给予安慰和鼓励吗?	61(7.26)	33(3.93)	<0.05
9. 住院期间责任护士对您进行疾病相关知识讲解和功能锻炼指导吗?	55(6.55)	20(2.38)	<0.05
10. 您对护士长的工作满意吗?	21(2.50)	5(0.60)	<0.05
总分	12(1.43)	2(0.24)	<0.05

1.2.3 资料分析 护理部将当月收回的满意度调查表进行汇总、分析:(1)将每份调查表单项得分小于或等于 8 分的项目作为不合格项目,列位问题;(2)将患者及患者家属提出的意见及建议进行梳理,找出问题;(3)统计最满意护士、最不满意护士姓名及得票数并进行排名;(4)汇总每个病区 5 份调查表的总平均分,并进行排名。

1.2.4 对策与措施 护理部将汇总结果通过每月 1 次的护理质量管理会议进行反馈,在优质护理服务领导小组的帮助下,针对问题采取以下措施实施整改:(1)充实护理人力资源,床护比逐年提高,2013 年达到 1.00 : 0.48;(2)加大护理人员的培训力度,采取外出学习进修及院内培训相结合的方式提高护理人员的专业水平,用于培训的资金逐年增加;(3)投入上百万资金,更换床单位,装修病房,改善住院环境;(4)开展“一站式服务”,病区配置导诊护士、护工,为患者办理入出院、取药、标本送检、联系并陪同检查以及协助责任护士护理患者等,不依赖患者家属或家属自聘护工护理患者^[9];(5)委托专业的保洁公司负责卫生保洁工作,减轻护士长、护士对保洁工作的管理责任,以便有更多的时间和精力为患者提供直接护理。

1.3 统计学处理 采用 SPSS19.0 统计软件进行分析,计数资料以率表示,组间比较采用,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 两组单项不合格、总分不合格比较 两组比较除第 3 项“病区安静、整洁、床单至少 1 周更换吗?”差异无统计学意义($P > 0.05$)外,其余各项比较,差异均有统计学意义($P < 0.05$),见表 1。

表 2 两组患者对护士满意比较[$n=840, n(\%)$]

项目	A 组	B 组	P
最满意护士得票数	322(38.33)	678(80.71)	<0.05
最不满意护士得票数	6(0.71)	1(0.12)	<0.05
意见及建议条数	73(8.69)	25(2.98)	<0.05

2.2 两组患者对护士满意度比较 满意度调查最满意护士、

最不满意护士得票数,意见及建议条数比较,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 2。

3 讨 论

通过满意度调查,可以了解护士履行护理职责的情况。作者使用的满意度调查表内容涵盖责任护士全面履行护理职责,关注患者身心健康,做好专业照顾、病情观察、治疗处置、心理支持、沟通和健康指导等任务^[9]。两组资料显示,开展优质护理服务初期,护士履行护理职责存在一定缺陷,经过整改后,除表 1 第 3 项外,其余各项护理服务均取得较好效果。

通过满意度调查,可以了解患者及患者家属对哪些护理服务不满意,从而制定对策减少患者的不满意。笔者将当月满意度调查表进行汇总分析,≤8 分的项目为不合格,列位存在的问题,通过护理质量管理会议和电子邮件向病区护士长反馈,并督导整改,使问题得以逐步解决。

通过满意度调查,有利于护理部与相关部门协调解决问题,加大了解决问题的力度。护理部将收集到的意见及建议进行梳理,能够解决的问题及时解决,不能解决的问题,提请优质护理服务领导小组帮助,寻求医院支持保障系统解决,形成全院各部门服务于临床的格局,提高护理工作效率^[9]。

通过满意度调查,建立健全绩效考核制度,调动临床一线护理人员的工作积极性。本院根据护士工作量、护理质量、患者满意度等要素对护士进行综合考评^[10],结合其他项目的考核,每月评选 1 个病区为“优秀护理单元”,满意度调查总平均分小于 90 分的病区,列位不合格病区,取消评优资格,并予以扣罚;对患者提名的最满意护士,进行通报表扬,最不满意护士进行个别谈话,并与个人奖金挂钩;年底汇总满意度调查资料,作为评选“优质护理服务先进集体、先进个人”的资料之一。通过采取以上措施,在全院营造了比学赶超、争先创优的良好氛围。

通过满意度调查,可以验证调查表是否能反映出真实问题,以便调查者对其中内容修改完善。两组资料显示,表 1 第 3 项:“病区安静、整洁、床单至少 1 周更换吗?”均位居不合格首位,且差异无统计学意义($P > 0.05$)。起初,作者在汇总当月的资料就发现此项常常居不合格首位,经(下转第 4272 页)

通,并通过超微结构证实内皮细胞增生形成微血管,认为是一种反应性病理变化。Perkins 等^[3]也发现与血管瘤病变类似的,SCH 多发生于异常的血管,肿胀,损伤后管腔内网络形成。

病理诊断需与以下肿瘤鉴别:(1)Kaposi 肉瘤,由于两者均有梭形细胞区域,SCH 主要与 Kaposi 肉瘤相鉴别;前者梭形细胞区域内有海绵状扩张的血管,且在梭形细胞区域可见空泡状内皮细胞,免疫组织化学标记梭形细胞不表达 CD34,而 Kaposi 肉瘤与人类疱疹病毒 8 型(HHV-8)相关,梭形细胞间为短而狭的血管裂隙,有嗜酸性小体,梭形细胞表达 CD34。(2)海绵状血管瘤,此瘤无实性梭形细胞区域。(3)上皮样血管内皮瘤,肿瘤间质黏液样或透明变性,见上皮样细胞区域及原始血管腔形成,但不形成海绵状血管,梭形细胞也不多见。

参考文献:

- [1] LeBoit PE, Burg G, Weedon D, et al. Pathology and genetics of skin tumours (World Health Organization Classification of Tumours) [M]. Lyon: IARCP, 2006: 238-239.
- [2] Weiss SW, Enzinger FM. Spindle cell hemangioendothelioma. A low grade angiosarcoma resembling a cavernous hemangioma and Kaposi's sarcoma[J]. Am J Surg Pathol, 1986, 10(8): 521-530.
- [3] Perkins P, Weiss SW. Spindle cell hemangioendothelioma. An analysis of 78 cases with reassessment of its patho-

(上接第 4270 页)

过整改后,每个病区均做到了床单至少 1 周更换和随脏随换,然而随后的资料显示此项工作并没有改进。经过分析后,发现此项内容包括 2 个方面,即“病区安静、整洁吗?”和“床单至少 1 周更换吗?”后来调查人员对 B 组进行调查时将此项内容进行分解及解释,最后确定是“病区安静、整洁”不合格。主要原因是医院用房少,各病区患者多,床位严重不足,加床多;护理服务与患者及患者家属的期望仍有一定差距,或受传统观念影响,部分患者需要家人陪护,造成病房拥挤、嘈杂。以上原因有望在新院建成,人力资源充实后得到改善。目前,笔者正在对调查表内容进行调研和修订,使其更能准确的反映问题。

护理工作是一项技术工作,更是一项服务性工作,患者对医院护理工作满意度是反映护理质量高低的重要指标,是促进质量改进的有效途径^[11]。满意度调查可以了解患者对护理工作的反映,听取患者意见,并根据反馈意见采取可持续改进的措施,使护理人员的服务态度、业务水平和工作积极性得以提高,对保障医疗安全,提升优质护理服务,构建和谐医患关系具有促进作用。

参考文献:

- [1] 刘义兰,王桂兰.住院患者对护理服务满意度评价研究现状[J].护理研究,2007,21(2):295-297.
- [2] 张顺凤.住院患者满意度调查在护理管理中的应用[J].

genesis and biologic behavior[J]. Am J Surg Pathol, 1996, 20(10): 1196-1204.

- [4] Baron JA, Raines J, Bangert J, et al. Persistent nodule on the nose[J]. Arch Dermatol, 2002, 138(2): 259-264.
- [5] Tsukamoto S, Honoki K, Shimada K, et al. Periosteal spindle cell hemangioma of the fibula:a case report[J]. Skeletal Radiol, 2013, 42(8): 1165-1168.
- [6] Hakozaki M, Tajino T, Watanabe K, et al. Intraosseous spindle cell hemangioma of the calcaneus:a case report and review of the literature[J]. Ann Diagn Pathol, 2012, 16(5): 369-373.
- [7] 吴俊,周游,范军,等.颅骨梭形细胞血管瘤 1 例报告[J].中华神经外科疾病研究杂志,2011,10(3):280-281.
- [8] Ding J, Hashimoto H, Imai S, et al. Spindle cell hemangioendothelioma: probable a benign vascular lesion not a low-grade angiosarcoma:a clinicopathological, ultrastructural and immunohistochemical study[J]. Virchows Arch A Pathol Anat Histopathol, 1992, 420(1): 77-85.
- [9] Imai S, Murakami Y, Hashimoto H, et al. Spindle cell hemangioendothelioma exhibits the ultrastructural features of reactive vascular proliferation rather than angiosarcoma[J]. Am J Clin Pathol, 1992, 97(2): 279-287.

(收稿日期:2014-03-15 修回日期:2014-05-20)

中外医疗,2010,29(1):139-140.

- [3] 何恒莉,李龙琼.2 种护理满意度调查方法的结果比较与分析[J].现代护理,2007,13(7):625-626.
- [4] 赵龙桃,李宏,吴润莉,等.骨科创建“优质护理服务示范病房”过程中住院患者满意度调查[J].护理研究,2012, 26(1): 120-121.
- [5] 中华人民共和国卫生部.2010 年“优质护理服务示范工程”活动方案[S].北京:中华人民共和国卫生部,2010.
- [6] 孙海霞,朱小翠,殷美.“关于创建优质护理服务示范病区,提高住院患者满意度”的调查分析[J].护理实践与研究,2012,9(3):141-142.
- [7] 韩海燕.实施优质护理服务前后住院患者满意度调查分析[J].全科护理,2012,10(2):357-358.
- [8] 闫永芳,高景华.优质护理服务病房患者满意度的调查研究[J].全科护理,2013,11(10):2861-2863.
- [9] 中华人民共和国卫生部.2012 年推广优质护理服务工作方案[S].北京:中华人民共和国卫生部,2012.
- [10] 中华人民共和国卫生部.医院实施优质护理服务工作标准(试行)[S].北京:中华人民共和国卫生部,2010.
- [11] 冯志英,王建荣,张黎明,等.住院患者护理工作满意度量表的研制[J].中华护理杂志,2007,42(1):63-66.

(收稿日期:2014-03-20 修回日期:2014-06-15)