

急诊输液室患者优质护理服务需求及满意度 问卷的编制与信效度检验*

姚金秀^{1,2}, 马丽莉^{2△}, 张亚娟³, 张少丽⁴, 梅申聪⁴

(1. 同济大学医学院, 上海 200092; 2. 同济大学附属东方医院护理部, 上海 200120;
3. 同济大学附属东方医院门诊, 上海 200120; 4. 上海市第六人民医院东院 201306)

[摘要] **目的** 为了解急诊输液患者优质护理服务需求及满意度提供客观有效的测量工具。**方法** 应用文献法、质性访谈法初步形成“急诊输液室患者优质护理服务需求及满意度问卷”;应用专家咨询法对问卷进行修订;2018年6—12月通过对200例急诊输液室患者进行预调查,检验问卷的信效度。**结果** 经过两轮专家咨询,形成7个维度24个条目的问卷,专家咨询的权威系数为0.89,专家协调系数检验 $P < 0.01$;问卷的Cronbach's $\alpha = 0.965$,因子方差累计贡献率大于73.11%;经探索性因素分析,问卷KMO=0.916, Bartlett's球形检验($\chi^2 = 4\ 663.081, P < 0.001$)。**结论** 问卷的研制过程科学、可靠;问卷内容结合了患者需求,具有实用性;问卷具有良好的信效度,可广泛应用于输液室患者的满意度评估。

[关键词] 急诊输液; 优质护理; 问卷调查; 德尔菲法; 信效度

[中图分类号] R473

[文献标识码] A

[文章编号] 1671-8348(2020)19-3234-06

Compilation and reliability and validity test of the questionnaire on the needs and satisfaction of patients with high-quality nursing services in the emergency infusion room*

YAO Jinxiu¹, MA Lili^{2△}, ZHANG Yajuan³, ZHANG Shaoli⁴, MEI Shencong⁴

(1. School of Medicine, Tongji University, Shanghai 200092, China; 2. Department
of Nursing, Dongfang Hospital Affiliated to Tongji University, Shanghai 200120, China;
3. Department of Outpatient, Dongfang Hospital Affiliated to Tongji
University, Shanghai 200120, China; 4. East Hospital of Shanghai
Sixth People's Hospital, Shanghai 201306, China)

[Abstract] **Objective** Provide objective and effective measurement tools for understanding the needs and satisfaction of quality care services of emergency infusion patients. **Methods** Using the literature method and qualitative interview method to initially form the "Questionnaire on Demand and Satisfaction of Patients in Emergency Infusion Room for Quality Nursing Services"; revise the questionnaire by using the expert consultation method; from June to December 2018, the final version of the questionnaire was formed by pre-surveying 200 patients in the emergency infusion room to test the reliability and validity of the questionnaire. **Results** After two rounds of expert consultation, a questionnaire with 7 dimensions and 24 items was formed. The authority coefficient of expert consultation was 0.89, and the expert coordination coefficient test was $P < 0.01$. The Cronbach's α of the questionnaire is 0.965, and the cumulative contribution rate of factor variance is greater than 73.11%. After exploratory factor analysis, the questionnaire KMO=0.916, Bartlett's sphere test ($\chi^2 = 4\ 663.081, P < 0.01$). **Conclusion** The development process of questionnaire is scientific and reliable; the content of the questionnaire combines the needs of patients and is practical; the questionnaire has good reliability and validity, and can be widely used in the evaluation of patient satisfaction in the infusion room.

[Key words] emergency infusion; high-quality nursing; questionnaire survey; Delphi method; reliability and validity

* 基金项目: 上海青年护理人才培养资助计划项目(沪医卫基[2018]1号)。 作者简介: 姚金秀(1986—), 护师, 在读硕士, 主要从事临床护理工作。

△ 通信作者, E-mail: 719595961@qq.com。

2010 年原国家卫生部办公厅印发《“优质护理服务示范工程”活动方案》的通知,首次提到了优质护理服务,并提出坚持“以患者为中心”、规范临床护理工作、加强基础护理、提高护理质量、保障医疗安全、提供优质的护理服务^[1]。2011、2015 年国家又出台了关于优质护理推广和深化实施方案^[2]。研究表明,通过一系列措施的实施,医护人员的优质护理意识得到了提高、患者的护理服务需求得到了重视、患者的满意度得到了极大的提高^[3-10]。但文献研究发现,现阶段优质护理仅在病房^[3-4]、急诊^[7-8]、手术室^[9-10]得到有效开展,对急诊输液室的关注较少。自从国家实施门诊零补液后,急诊输液室成为全院输液重地,人员繁多、护理工作繁重、输液室现状复杂,导致患者满意度一直较低,因此有必要进行输液室患者优质护理服务需求及满意度调查,以便针对问题采取有效的措施^[11-14]。本研究旨在研制急诊输液室优质护理服务需求、满意度调查问卷,了解患者的需求及满意度低的原因,为急诊输液室开展优质护理提供依据。

1 对象与方法

1.1 对象

于 2018 年 6—12 月,以方便取样法抽取上海市某三甲医院 200 例急诊输液室患者进行问卷调查,发放问卷 200 份,回收有效问卷 200 份,有效回收率为 100%,将数据进行分析,从而对问卷进行信效度检验。

1.2 方法

1.2.1 成立研究小组

小组成员包括急诊内科医生、输液室专科护士共 7 人,学历构成为:博士 2 名、在读硕士 3 名、本科 2 名;职称构成:正高级 2 名、副高级 1 名、中级 4 名。课题组成员主要负责发放及回收问卷、指标筛选、专家意见汇总及反馈。

1.2.2 问卷的初稿形成

研究小组通过文献研究,借鉴李莎莎^[15]研制的“住院患者对优质护理的认知、需求及满意度调查问卷”。该问卷分为 3 个部分:(1)一般资料;(2)住院患者对优质护理服务的认知及需求调查;(3)满意度调查,由 7 个维度、28 个条目及 1 项总评组成。专家对问卷内容认可度为 96%,Cronbach's $\alpha=0.896$,由此可见该问卷具有良好的信效度,但因住院患者与急诊输液室患者存在很大的区别,经课题组讨论决定在参考前期文献的基础上,结合急诊患者的客观情况及患者的需求进行构建。其中患者的需求于 2017 年 11 月至 2018 年 1 月,通过对 12 例上海某三甲医院急诊输液室患者进行半结构式访谈,了解患者的优质护理服务需求。共析出 3 个主题,其中良好的专业技术的需求对应问卷的 c4、c5、c7;知识的需求对应 c17、c18;注重人文关怀对应问卷的 c20、c21。综上基于文献研究、患者需求的质性研究形成由 7 个维度、27 个条目

及 1 项总评组成患者需求及满意度问卷的条目池。

1.2.3 德尔菲专家咨询

1.2.3.1 选择咨询专家

专家人数一般不超过 20 人,结合本研究的实际需要及实际回收率,确定咨询专家 15 人^[16]。邀请上海市某三甲医院长期从事静脉输液工作的急诊科医师、静疗、优质护理专家。专家评选标准:(1)在优质护理、静疗、急诊领域具有较高的学术水平;(2)本科及以上学历,技术职称为中级及以上;(3)从事急诊医疗工作 10 年以上或从事急诊护理、静疗工作 10 年以上且有开展优质护理服务经验;(4)对本研究具有较高的积极性,愿意支持本研究。本研究共咨询 15 名专家,平均年龄(44.00±4.68)岁,平均工作年限(21.81±4.15)年。

1.2.3.2 制定专家函询表

专家咨询问卷包括 3 个部分:(1)致专家信,内容包括函询问卷的目的、方法、对象、说明及要求。(2)专家一般情况调查表,包括专家性别、年龄、学历、职称、职务、主要研究领域等;此外还包括专家对该研究问题的熟悉程度(Cs)及判断依据(Ca),以了解专家的权威程度(Cr),熟悉程度分为 5 个等级(很不熟悉、不熟悉、一般、熟悉、很熟悉),熟悉程度系数分别为 0.2、0.4、0.6、0.8、1.0。判断系数按常规分为理论知识、实践经验、参考国内外文献、主观感觉 4 类,影响程度分为大、中、小,分别赋予不同的量化值:理论知识(0.3、0.2、0.1),实践经验(0.5、0.4、0.3),参考国内外文献(0.1、0.1、0.1),主观感觉(0.1、0.1、0.1)^[16-18]。(3)急诊输液室患者优质护理服务需求及满意度调查问卷,问卷的维度和条目,采用 Likert 5 级评分法,其中非常重要为 5 分,很重要为 4 分,中等重要为 3 分,不重要为 2 分,非常不重要为 1 分,并设置修改、增加、删除意见栏。

1.2.3.3 德尔菲咨询过程及条目筛选

将编制好的问卷通过邮件的方式发放,获得专家意见及专家个人信息后,以重要性赋值均数大于 3.50,变异系数小于 0.25(标准差除以均数)为筛选标准^[16-18]。汇总专家意见,在查阅文献、充分考虑专家意见的基础上,经研究小组讨论对条目进行删除、增加及修订,形成第 2 轮专家咨询表,请专家再次给予意见,用同样的方式发放第 2 轮咨询问卷,问卷全部回收后,研究小组再次对咨询问卷进行整理和数据分析,专家意见趋于一致,则结束专家咨询。根据专家意见,对条目进行删除、增加、修改,形成问卷初稿。

1.2.4 问卷预调查及信效度检验

对调查问卷数据进行分析,并进行信效度检验,本问卷采用结构效度检验。根据问卷的项目分析,将挑选出的题项进行因素分析,从而检验问卷的结构效度。采用 KMO 及 Bartlett's 球形检验验证本实验数据是否适合进行因素分析。根据学者 Kaiser(1974)

的观点,如果 $KMO < 0.5$ 时,较不宜进行因素分析^[19]。若 Bartlett's 球形检验有显著性,表示母群体的相关矩阵间有共同因素存在。

1.3 统计学处理

采用 SPSS20.0 统计软件进行数据分析,计数资料采用频数、百分比表示,计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,专家积极系数采用问卷回收率进行分析;专家意见集中程度采用均数、满分配比进行分析;专家意见协调程度采用变异系数和肯德尔协调系数(Kendall W)进行分析,并进行 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 专家的积极程度与权威程度

经两轮发放、回收的问卷数均为 15 份,有效率、回收率均为 100%,专家积极程度好。 $Cr=0.89, Cr \geq 0.70$ 为可接受信度,专家的权威程度较高。

2.2 专家意见的协调度

两轮专家咨询的协调程度一致,协调系数 W 检验($P < 0.01$),见表 1。

2.3 问卷修改情况

2.3.1 第 1 轮问卷条目处理

(1)删除条目:根据均数大于 3.50,变异系数小于 0.25 为筛选标准,删除“输液期间您对静脉注射及更

换盐水的护士是否满意”“您对医院的实习护士是否满意”“您对输液室的输液设备是否满意”3 个条目。

(2)修改条目:将“输液前您对输液区环境设施(如呼叫器的位置和使用方法),财物保管注意事项”修改为“输液前您对输液区环境设施(如呼叫器的位置和使用方法),财物保管注意事项及座椅的舒适度,输液前的准备介绍”,将“输液室输液座椅舒适度”改为“输液室输液座椅舒适度及私人物品放置处”将“输液室的光线照明”“输液室的光线照明,环境色彩”,将“护士给您讲解的疾病”改为“护士给您讲解的疾病、用药、饮食及活动等健康知识”。

表 1 两轮专家意见协调度

轮次	专家数(n)	Kendall W ^a	χ^2	P
第 1 轮	15	0.12	98.79	0.00
第 2 轮	15	0.21	99.82	0.00

2.3.2 第 2 轮问卷条目的处理

根据专家意见将“输液室环境的卫生”改为“输液室环境的卫生、消毒、通风、防滑”,无删除、增加条目。通过两轮专家咨询,结合专家意见、专家同意率对条目进行调整形成最终版的急诊输液室患者优质护理服务满意度问卷,见表 2。

表 2 急诊输液室患者优质护理服务满意度问卷咨询结果

序号	条目内容	首轮咨询结果		第二轮咨询结果		重编序号
		均数	CV	均数	CV	
X1	对护士服务态度的总体满意度	3.68	0.195	3.73	0.169	X1
1	在输液室等待输液时,您对护士接待您的态度满意吗?	3.91	0.075	3.95	0.054	C1
2	输液前,您对输液区环境设施(如呼叫器的位置和使用方法),财物保管注意事项及座椅的舒适度,输液前的准备介绍满意吗?	3.68	0.195	3.73	0.169	C2
3	当您有问题咨询护士时,您对她/他的耐心认真地为您解答的态度满意吗?	3.91	0.075	3.95	0.054	C3
4 [○]	输液期间您对静脉注射及更换盐水的护士是否满意?	2.86	0.329			
X2	对护士专业技术的总体满意度	4.80	0.117	4.80	0.117	X2
5	输液时,您对护士做的安全风险评估及防范措施(如跌倒、坠床等)的告知情况满意吗?	3.86	0.091	3.86	0.091	C4
6	您对为您做治疗的护士操作技术(打针)熟练程度满意吗?	4.73	0.126	4.73	0.126	C5
7	在进行输液操作过程中,您对护士告知您用药的作用、目的及注意事项的讲解满意吗?	3.64	0.181	3.64	0.181	C6
8	当您的液体需要更换或输完时,您对护士换液拔针的情况满意吗?	3.91	0.075	3.95	0.054	C7
9 [○]	您对医院的实习护士是否满意?	2.86	0.329			
X3	对输液室环境的总体满意度:	3.64	0.181	3.73	0.169	X3
10	您对输液室环境的卫生、消毒、通风、防滑情况满意吗?	3.82	0.103	3.91	0.075	C8
11	您对输液室输液座椅舒适度及私人物品放置处满意吗?	3.77	0.140	3.82	0.131	C9
12	您对输液室的光线照明,环境色彩和噪音的情况满意吗?	4.47	0.166	4.47	0.166	C10
13	您对输液室的标识导向满意吗?	3.64	0.181	3.73	0.169	C11
14	您对输液室环境在保护您的隐私方面满意吗?	3.68	0.176	3.77	0.162	C12

续表 2 急诊输液室患者优质护理服务满意度问卷咨询结果

序号	条目内容	首轮咨询结果		第二轮咨询结果		重编序号
		均数	CV	均数	CV	
15	您对输液室为您提供饮食,如厕方面的硬件设施方面满意吗?	3.86	0.091	3.95	0.054	C13
16 [○]	您对输液室的输液设备是否满意?	3.09	0.314			
X4	您对护士工作责任心的总体满意度	4.20	0.241	4.20	0.241	X4
17	输液治疗时,您对护士是否认真核对您的姓名满意吗?	4.53	0.184	4.53	0.184	C14
18	输液治疗时,您对护士输液期间的巡视满意吗?	4.60	0.160	4.60	0.160	C15
19	当您按呼叫器时,您对护士及时应答并询问您的需求情况满意吗?	3.77	0.114	3.91	0.075	C16
X5	对健康指导的总体满意度	3.91	0.075	3.95	0.054	X5
20	您对护士给您讲解疾病、用药、饮食及活动等相关健康知识满意吗?	4.53	0.184	4.53	0.184	C17
21	您对护士对输液结束拔针后按压穿刺点的注意事项及护理满意吗?	4.33	0.225	4.33	0.225	C18
X6	对基础护理的总体满意度	3.77	0.114	3.91	0.075	X6
22	家属不在时,您对护士输液时给予您生活上的照顾(如协助您进食,上厕所等)满意吗?	3.91	0.075	3.95	0.054	C19
X7	对人文关怀的总体满意度	3.68	0.176	3.77	0.162	X7
23	您对护士接待您输液时的热情接待,礼貌用语及态度和蔼的行为方面满意吗?	3.73	0.169	3.77	0.162	C20
24	您对护士主动去了解您在输液期间的需求和担忧的情况满意吗?	4.67	0.132	4.67	0.132	C21
25	当您输液时提出疼痛担忧时您对护士帮助您减轻疼痛的措施满意吗?(比如和您聊天转移您的注意力等)	4.47	0.221	4.47	0.221	C22
26	当您出现输液不适或不良反应时,您对护士的处理措施(如告知您缓解的方法或告知医生)满意吗?	4.53	0.184	4.53	0.184	C23
27	当您悲伤、焦虑时,您对护士对您的开导、安慰还满意吗?	3.77	0.114	3.91	0.075	C24
X8	如果总分是 10 分,您为急诊输液室总体护理服务打几分?	3.91	0.075	3.95	0.054	X8

○:表示第一轮删除项目。

2.4 预调查及信效度检验结果

2.4.1 问卷的项目分析

结果表明,问卷的难度集中在 0.8~0.93,区分度集中在 0.64~0.84,说明问卷的难度和区分度均较好,不存在质量较差的需要剔除的题目,见表 3。

表 3 问卷的项目分析

题目	难度	区分度
c1	0.88	0.637
c2	0.844	0.688
c3	0.910	0.775
c4	0.856	0.79
c5	0.896	0.677
c6	0.836	0.791
c7	0.904	0.770
c8	0.866	0.690
c9	0.820	0.732
c10	0.856	0.670
c11	0.858	0.741
c12	0.828	0.718

续表 3 问卷的项目分析

题目	难度	区分度
c13	0.808	0.718
c14	0.934	0.644
c15	0.882	0.795
c16	0.922	0.750
c17	0.842	0.790
c18	0.884	0.825
c19	0.840	0.755
c20	0.894	0.807
c21	0.840	0.809
c22	0.852	0.744
c23	0.860	0.808
c24	0.848	0.841

2.4.2 问卷的信度

本问卷采用一致性信度检验,Cronbach's α 系数(0.965) $>$ 0.7,说明问卷的信度较高,所有题目测量的特质之间高度一致。

2.4.3 问卷的效度

本研究中问卷 $KMO=0.916$, Bartlett's 球形检验 ($\chi^2=4\ 663.081, P<0.001$), 故可认为该问卷适宜作因子分析。因此, 本研究采用探索性因素分析法, 从表 4 看, 问卷特征值大于 1 的初始因子, 因子方差累计贡献率大于 60% (73.11%), 较好的代表了问卷的总体结构。

表 4 解释的总方差 (%)

成分	初始特征值			提取平方和载入		
	合计	方差	累积	合计	方差	累积
1	13.550	56.460	56.460	13.550	56.460	56.460
2	1.439	5.997	62.458	1.439	5.997	62.458
3	1.355	5.646	68.104	1.355	5.646	68.104
4	1.201	5.005	73.110	1.201	5.005	73.110
5	0.763	3.180	76.289	—	—	—
6	0.659	2.747	79.036	—	—	—
7	0.605	2.522	81.558	—	—	—
8	0.504	2.098	83.656	—	—	—
9	0.455	1.894	85.550	—	—	—
10	0.433	1.802	87.352	—	—	—
11	0.361	1.506	88.858	—	—	—
12	0.356	1.483	90.341	—	—	—
13	0.348	1.451	91.792	—	—	—
14	0.300	1.251	93.043	—	—	—
15	0.264	1.100	94.143	—	—	—
16	0.247	1.030	95.173	—	—	—
17	0.227	0.947	96.120	—	—	—
18	0.215	0.896	97.016	—	—	—
19	0.178	0.743	97.760	—	—	—
20	0.146	0.610	98.370	—	—	—
21	0.122	0.507	98.877	—	—	—
22	0.111	0.463	99.340	—	—	—
23	0.098	0.409	99.750	—	—	—
24	0.060	0.250	100.000	—	—	—

—: 无数据。

3 讨论

3.1 问卷的研制具有实用性

研究显示, 2000 年后急诊输液扩展速度增快、规模增大, 输液患者数量骤增, 输液席位供不应求^[20]。这必然导致对此类患者护理服务需求关注较少、重视不够, 甚至呈现缺失状态。而《全国护理事业发展规划(2016—2020 年)》指出, 通过实施“以患者为中心”的优质护理服务, 改革护理服务模式, 护理服务面貌持续改善^[21]。开展优质护理的首要目标就是了解现阶段存在的问题, 针对问题进行对策分析。研究发现, 国内外针对急诊输液室优质护理服务满意度调查

的问卷较少, 本研究在前期文献研究的基础上, 再结合对 12 例急诊输液室患者进行质性研究, 了解影响优质护理服务的原因, 进行问卷的制定。问卷一方面结合了患者的需求; 另一方面通过调查结果的分析, 可指导急诊输液护士进行有效的优质护理服务, 所以问卷具有良好的实用性。

3.2 问卷的研制过程科学、可靠

本研究通过相关文献法、质性访谈法及专家咨询法进行问卷的制定, 并借鉴了赵明利^[22]在优质护理服务住院患者满意度指标体系的拟定中构建了由环境设施、专业技能、人文关怀、患者安全和综合评价 5 个一级指标来评价住院患者优质护理服务满意度。胥莉^[23]在优质护理服务模式建立及成效分析中调查患者满意度, 调查内容按类别包括以下 4 个部分: 接待礼仪与言谈举止态度、基础护理与用药规范、健康教育与技术操作能力、应对事件能力与是否及时巡视病房。广姗姗^[24]在 500 例急诊输液患者护理满意度的问卷调查分析中, 应用涵盖从接诊至输液完毕整个流程, 包括输液环境、操作技能、仪态、服务态度及责任心、工作主动性、用药解释等 7 项调查急诊患者满意度。再借鉴李莎莎^[15]的“住院患者对优质护理的认知、需求及满意度调查问卷”; 何净斋^[25]2017 年修订的“住院患者对优质护理的认知、需求及满意度调查问卷”根据本研究目的、人群做部分修改, 结合患者的需求对条目进行增加。

随后, 本研究邀请 15 名专家进行德尔菲专家咨询, 专家遴选标准严格, 充分考虑急诊优质护理服务的特点, 选择来自急诊内科医护人员、优质护理、静脉输液的专家, 权威系数为 0.89, 两轮问卷回收率均为 100%, 各条目的变异系数分别为 5.4%~24.1%, 重要性赋值均数分别为 3.64~4.73, 可见专家代表性好、积极程度高、权威性强。以重要性赋值均数大于 3.50, 变异系数小于 0.25(标准差除以均数)为指标筛选标准^[16-18]。研究小组通过讨论对条目进行相应增减、修改及调整, 最终形成了包含 5 个问题的需求调查问卷及包括 7 个维度, 24 个条目和 1 项总评的满意度调查问卷, 由此可见问卷的研制过程科学、严谨。

3.3 问卷的信度和效度

本问卷总体内部一致性 Cronbach's $\alpha=0.965$; 专家判断法证实问卷构成与患者满意度评估内容相吻合, 支持内容效度; 因子方差累计贡献率为 73.11%; 经探索性因素分析(主成分分析法), $KMO=0.916$, Bartlett's 球形检验 $\chi^2=4\ 663.081, P<0.001$ 。因此, 可判定本问卷具有良好的信效度, 可进行推广应用。

综上所述, 本研究从患者和优质护理角度出发, 结合中国急诊输液医疗现状, 采用文献查阅法和访谈法编制了“急诊输液室患者优质护理需求及满意度问卷”, 需求部分包括 5 个问题, 满意度部分涵盖 7 个维

度,共计 24 个条目和 1 项总评。同时,信效度检验显示,该问卷具有良好的信效度,可作为中国急诊输液室患者需求及满意度的评估工具。

参考文献

[1] 国家卫生部. 关于印发 2010 年“优质护理服务示范工程”活动方案的通知[EB/OL]. [2019-08-13]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s3593/201001/33eb0904961b487c9cc780685e4a33bf.shtml>.

[2] 国家卫生部. 关于印发 2011 年推广优质护理工作方案的方案的通知[EB/OL]. [2019-08-13]. <http://www.nhc.gov.cn/zwgk/wtwj/201304/0a0842e65fc148729a5d2a873209d5d1.shtml>.

[3] 路星星,刘义兰,赖粼,等. 住院患者关怀性沟通体验的质性研究[J]. 护理学杂志,2018,33(6):67-70.

[4] 蔡秀乔. 住院患者满意度调查在提升优质服务中的应用[J]. 重庆医学,2014,43(31):4269-4270.

[5] SASAKI K,TAMAKOSHI K. Association between the perspective of adult inpatients with digestive cancer regarding the nursing service and their quality of recovery on postoperative day 3[J]. Nagoya J Med Sci,2018,80(1):29-37.

[6] 史冬雷,康卫娟,王蓉,等. 大型综合医院门诊优质护理服务与患者需求的相关性研究[J]. 中国实用护理杂志,2018,34(16):1247-1252.

[7] 戚雯雯,景峰,许敬华,等. 优质护理服务在急诊科的实施与效果[J]. 解放军护理杂志,2018,35(18):69-71.

[8] 陈水红,王飒,丁幼芽,等. 基于优质护理服务的急诊患者满意度指标体系的构建与评价[J]. 中华现代护理杂志,2016,22(13):1864-1867.

[9] 黎菊英,马丽芳,梁爱宁. 优质护理模式在老年腹股沟嵌顿疝急诊手术中的应用[J/CD]. 中华疝和腹壁外科杂志(电子版),2019,13(4):383-385.

[10] WU J,DUAN X Y,ZHU Q G. Analysis of quality nursing of postoperative incision infection in urological patients[J]. J Biol Regul Homeost Agents,2018,32(1):127-132.

[11] 徐国君,姜永珊,林冬梅,等. 急诊输液室应对成批患者的预案管理的实践与思考[J]. 医学与哲学(B),2015,36(7):95-97.

[12] 符浩,吴月丽. 急诊输液患儿的家长健康教育需求调查[J]. 广东医学,2016,37(8):1205-1207.

[13] 曾辉,张敏,赵列宾,等. 儿科门急诊输液流程再造的效果分析[J]. 中国卫生资源,2017,20(3):238-241.

[14] 丰青,俞黎,邹立瑜,等. 电子预约系统在输液治疗中应用效果评价[J]. 解放军护理杂志,2018,35(18):66-68.

[15] 李莎莎. 住院患者对优质护理的认知、需求及满意度调查[D]. 昆明:昆明医科大学,2014.

[16] 胡月,李倩,谭琳,等. 基于德尔菲法对护理硕士专业学位研究生临床思维能力评价指标体系的构建[J]. 护理学报,2018,25(7):1-5.

[17] 蒋文春,温贤秀,顾凤娇. 应用德尔菲法和层次分析法构建血液透析室护理管理质量评价标准体系[J]. 护理学报,2018,25(18):16-21.

[18] 王华,彭幼清. 2 型糖尿病病人跨文化护理健康教育内容的构建[J]. 护理研究,2016,30(9A):3102-3106.

[19] 柴黄洋子. 中国患者满意度问卷的编制及其信效度验证[D]. 芜湖:皖南医学院,2016.

[20] 白瑜. 基于 PDCA 原理的门诊输液问题研究——以 H 医院为例[D]. 北京:北京化工大学,2018.

[21] 国家卫生和计划生育委员会. 关于印发全国护理事业发展规划(2016—2020 年)的通知[EB/OL]. [2019-08-13]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s3593/201611/92b2e8f8cc644a899e9d0fd572aefef3.shtml>.

[22] 赵明利. 优质护理服务住院患者满意度指标体系的研究[D]. 上海:第二军医大学,2012.

[23] 胥莉. 优质护理服务模式建立及成效分析[D]. 济南:山东大学,2014.

[24] 广珊珊. 500 例急诊输液患者护理满意度的问卷调查分析[J]. 求医问药(下半月),2012,10(1):97.

[25] 何净斋. 患者对优质护理服务需求及满意度调查研究——以郑州市三级医院为例[D]. 郑州:郑州大学,2017.