·临床护理·

通过患者满意度调查评价护理质量

朱小妹

(海南省第二人民医院护理部 海南 五指山 572200)

摘要 目的：通过患者满意度调查，进一步了解我院护理工作中的成效及存在问题，评价护理工作的质量，探索医院管理中护理科学管理方法。方法：①住院病人：采用问卷调查法；②出院病人：采用电话或上门随访方法；两种方法共对 568 例进行满意度调查，针对病人反馈的问题进行原因分析，提出改进措施并落实。结果：在疾病宣教及护理质量方面存在 问题。结论：以医院管理年及创建优质护理服务为契机，以病人为中心，以质量为核心，逐步完善各项护理规章制度，加强护理安全管理，强化 " 三基三严 " 的训练，努力改善护理管理，提高护理服务质量。

关键词：满意度调查；护理质量；护理措施

中图分类号：R47 文献标识码：A 文章编号：1673-6273 (2011) 20-3930-02

Assessment of Care Quality by Patients' Satisfaction Survey

ZHU Xiao-mei

(Department of Nursing, Second People's Hospital of Hainan Province, Wuzhishan 572200, Hainan, China)

ABSTRACT Objective: To understand the effectiveness and problems in the nursing work of our hospital, evaluate the quality of care,and to explore the care and scientific management in the hospital management. Methods: The inpatients were used questionnaires; the discharged patients , telephone and follow-up.The 568 patients were conducted satisfaction survey. According to the problems in the patients' feedback, the measures for improvement were proposed and implemented. Results: There were some problems in the disease promotion and education and the quality of care. Conclusion: Rules and regulations of the nursing and care quality were gradually improved; care and safety management and "Three basic and three strict" training were strengthened, the patients as the center and the quality as the core in the hospital management and high-quality care services.

Key words: Satisfaction survey; Quality of care; Care measures

Chinese Library Classification(CLC): R47 Document code: A

Article ID:1673-6273(2011)20-3930-02

为了更加准确评价我院护理工作质量，找出护理工作中的缺陷，并持续改进，为病人提供优质、舒适、安全的护理服务。我院护理部对住院病人进行满意度调查，了解病人在住院期间反馈情况，并将它作为考评病房护理质量的一项重要指标，现将调查情况报告如下：

1 调查对象

本组调查对象为我院内、外、妇、儿、感染、五官、ICU、中医科住院病人共 568 例，均住院一周以上。其中男 385 例，女 183 例，最大年龄 82 岁，最小 1 岁。文化程度：高中以上 250 例，初中以下 286 例，文盲 32 例。职业：干部 190 例，工人 148 例，农民 180 例，学生 30 例，无业 20 例。

2 调查方法

调查表为我院护理部自行设计，调查者以问卷为基础与被调查者面谈，充分讲解卷中各项内容及填表要求，使患者完全理解后填写。为使患者能够有充足的时间来判断及填写，以使调查资料更能准确反映问题的实质，我们将问卷选择在患者住院一周以上或出院前进行，调查工作均由相关科室责任护士完成，由科室护士长对调查工作的监督，以确保调查工作的真实性和客观性。对文盲、年老眼花及无表达能力者，由护士讲解后家属代其填写，将收回的 568 份调查表进行统计学处理。

调查的内容采用单项选择法，调查表共有 13 个问题，每一个问题有 2－3 个被选项，要求被调查者对每一个问题只选择一项内容，按每项的累计人次计算百分比。

3 结果

医护人员服务态度满意度达 90%，说明大多数护士能够热情为病人服务，通过自己的努力，得到了较好的评价。

3.1 还存在的问题

3.1.1 健康教育落实不到位 15%的病人得不到服药、相关辅助检查、病情及预防保健等知识的指导，如对药物的作用、副作用及注意事项知晓率低，对各项检查的目的、结果及注意事项不够了解，对饮食的具体要求掌握不够。如消化性溃疡患者只知道不能进食刺激性食物，糖尿病患者只知道不能进食甜品等，但对更深层次的疾病宣教知识掌握不够，这一点在农村和文化层次低及老年患者较为突出。

3.1.2 病房管理不到位 认为病房卫生差者为 8.5%，认为病房环境吵杂者为 14.7%，由此看出病房卫生与管理存在问题。

作者简介：朱小妹(1964-)，女，本科，主管护师，护理部主任

E-mail:zhuxiaomei3363@163.com

(收稿日期：2011-06-21 接受日期：2011-07-18)

© 1994-2012 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

3.1.3 护理措施落实不到位 认为护士接换输液液体不够及时的占6%，以中午班为突出；5%的患者认为护士技术水平低，表现在为老年人、病重长期住院、婴幼儿患者注射时，未能做到一针见血，要求高水平护士操作；有10.5%的反映生活护理大多由家属完成，护士参与少，基础护理不到位；有3.5%的认为护士对病人解决处理问题不够及时，如失禁病人更换床单等。

3.1.4 健康教育实施中存在的问题 ①护士方面：有些护士只为了完成任务，态度敷衍，使健康教育流于形式；宣教方法缺乏个体性、可行性；宣教中沟通交流技巧欠缺；管理者只重视健康教育取得的效果，而对护士健康教育的的过程和评价不够。②患者方面：心血管、糖尿病等慢性疾病需终身治疗，因治疗时间长，患者对疾病缺乏信心，这一点在老年病中较为突出；有的病人因经济困难对疾病康复缺乏兴趣，有的病人因反复就医对疾病康复缺乏信心；有的老年病人的文化程度大多不高，记忆力、理解能力较差、直接影响了健康教育的效果。农村合作医疗铺开后，农村住院病人多，由于文化水平低，理解接受能力差，这也是原因之一。③管理方面：护理管理者及科室指控组未能发挥有效职能，监管力度不够，致使制度落实不到位。

3.2 对策

3.2.1 落实"以病人为中心"的服务宗旨，合理安排护理人力 根据卫生部关于护理人员编制的规定，病房床位数与护士之比应为≥1∶0.4，结合护理工作实际及护理人员的能力等配备护理人员，科室进行弹性排班，如科室人力不足时，护士长及时报告护理部，护理部跨科调配人员，对中午，节假日输液治疗病人多等高峰时段，适当增加人员，确保工作的连续性，提高护理工作效率。

3.2.2 履行职责和落实制度，确保护理工作到位 严格落实分级护理制度，保证各项基础护理和危重病人的护理到位，如对一级护理的危重病人护理要求做到"饭水、便器、药物、治疗、护理"五到床头，严格观察病情，每小时巡视病人以及一切治疗、护理由护士承担，不可依靠家属或陪人等。

3.2.3 加大护理质量控制力度，切实实施持续改进 护理质量管理是护理管理的根本，护理部和科室质控组加大护理质控的力度重点抓好三个环节：①基础质量控制，其重点在于防范问题的发生，而不是事后进行检查和补救[2]。②重点抓环节质控，通过调查及时发现和处理各种问题。从病人的角度评价护理服务质量，把病人的满意度作为评价护理质量的重要指标，让病人从科学的质量管理中得到实惠。③重视终末质控。将每季度各科室护理质控情况以护理通讯形式向全院各科室反馈。针对任何影响护理质量的问题进行原因分析，提出整改措施、实施持续质量改进，对问题的解决与否进行跟踪，使护理质量管理始终处于一种良性循环[3]。

3.2.4 狠抓护士"三基三严"培训，不断提高护士的整体素质 合理配置护理人员资源，制订切实可行的分层次培训计划，强化"三基三"严训练，开展护士岗位技能竞赛活动，促进护士操作技能的训练，不断提高护士的技术操作水平[4-5]。

3.2.5 健康教育必须体现个体化 护士应有目的、连续不断地评估病人对疾病的知识即治疗、护理、用药、手术、各项检查等情况的反应，重视每个病人及家属的需求和接受能力，以及病人的身体状况、理解接受能力、情绪状态、经济状况等方面，制订健康教育计划分阶段地逐项落实，以保证健康教育的有效实施[6]。针对老年人的特点，应采用直观形象的教育方法，如可利用人体模型或图文并茂的宣教资料进行讲解，利用一切在病人床边治疗护理的机会，反复多次并用通俗易懂的语言向病人讲解宣教内容，每次宣教的内容不宜过多，时间要短，并配合一些具体形象的宣教资料，如为糖尿病病人宣教饮食时，将应食物种类制作成图片展示给病人，告诉病人应该吃哪些食物，不该吃哪些食物，每餐吃多少及烹调方法，使老年人易于理解和接受。

3.2.6 重视家属的健康教育 处于疾病困扰中的病人，既需要家属的生活照料，又需要精神上的支持，所以应加强对家属的教育，责任护士每天向病人/家属发放需求表，分发有针对性的健康教育资料、在病区设立健康教育宣传栏免费提供图文并茂的宣教资料，做到病人入院有介绍、住院有宣教、出院有指导，并告知家属要经常监督病人，这样才能使病人受益。

3.2.7 对护士的健康教育活动要进行评价 健康教育活动的成功在很大程度上取决于护士的知识水平、教育手段、教育方法等，护士是健康教育活动成功的关键因素[1]。护士长每天床边查房时，从病人及家属中了解护士的宣教态度是否认真，宣教的内容、方法、技巧是否能让病人接受等评价宣教落实情况，从而发现问题，及时反馈和纠正，不断改进健康教育的方法。

虽然我院护理部和科室每月均进行护理质量监控，但毕竟是自查，有时难免发现自身存在的问题，通过满意度调查，借用患者及家属的慧眼，将自身的问题和不足看得更加清楚、透彻，从而进一步完善规章制度，改善服务内容，提高护理服务质量。

参考文献(References)

[1] 包家明，霍杰.护理健康教育问答[M].北京：中国科学技术出版社，1999:270-271
Bao jia-ming, Huo jie. Nursing health education [M].Beijing:chineses science technology press, 1999:270-271

[2] 王亚棠.构建和谐护患关系的现状分析[J]. 护理管理杂志,2007,7(1):12-14
Wang ya-tang.Analysis on the current situation of establishing harmonious nurse-patient relationship [J]. Journal of Nursing Administration, 2007,7(1):12-14

[3] 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
Chen Ai-ping, Sun Hong, Yao Li, et al. Continuous quality improvement in nursing:implementation and evaluation[J]. Chinese Journal of Nursing, 2005,40(2):123-124

[4] 刘继终,杨国利,刘长美.护理人员配置与护理质量的相关性研究[J].护理管理杂志,2008,8(11):4-6
Liu Ji-zhong, Yang Guo-li, Liu Chang-mei. Study on the correlation of nurse staffing and quality of nursing care [J]. Journal of Nursing Administration,2008,8(11):4-6

[5] 朱小平, 邹碧容,王晓惠.;以病人为中心的护理模式改革对临床护理效果的影响[J]. 护理研究,2007,21(10):915-917
Zhu Xiao-ping,Zou Bi-rong; Wang Xiao-hui .Influence of patient-centered nursing mode reform on clinical nursing effect[J]. Chinese Nursing Research,2007,21(10):915-917

[6] 黄丽华, 姚蕴伍, 胡斌春. 对护士人性化护理认知情况的调查分析[J]. 中国医院管理,2005,25(5);46-47
Huang Lihua,Yao Yunwu,Hu Binchun. The Survey and Analysis of the Nurses' Understanding of the HOlistic Nursing[J]. Chinese Hospital Management,2005,25(5):46-47

© 1994-2012 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net