

## · 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)

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,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 $\geq 1:0.4$ ,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<sup>[2]</sup>。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<sup>[3]</sup>。

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<sup>[4-5]</sup>。

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<sup>[6]</sup>。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<sup>[1]</sup>。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,但毕竟还是自查,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:chinese 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