

# 住院患者护理满意度调查结果分析与对策

叶爱琴

【关键词】 住院患者; 护理; 满意度; 调查; 对策

中图分类号: R197.32 文献标志码: B 文章编号: 1672-271X(2010)05-0447-01

满意度调查是了解科室护理服务质量、医德医风等项目的重要尺度,也是科室护理管理重要的评价指标<sup>[1]</sup>。通过科学的调查方法,客观公正地收集患者及家属对科室护理服务各方面的意见和建议,从而进一步提高护理质量,改善服务态度,为科室考核、医院的管理和发展提供可行的依据。

## 1 临床资料

**1.1 一般资料** 选取 2008 年 3 月 1 日至 2009 年 9 月 30 日在我院住院的患者或其家属,年龄在 18 周岁以上,共发调查表 900 份,回收率 100%。

**1.2 方法** 护理部统一设计调查问卷表,在患者即将出院时发放,采取随机抽样的方法选择不同时段、不同学历、不同层次的住院患者发放调查表共计 900 份,通过无记名填表方式了解患者对本院护理人员服务质量的满意度和建议。

**1.3 结果** 调查显示患者对护士服务态度、操作技能、病区环境、护患沟通、健康教育方面均有较高需求,特别是对护士操作技能、健康教育方面比较突出。综合评价:满意 880 份,不满意 20 份。

## 2 讨论

**2.1 入院宣教及健康教育的重要性** 调查结果显示,对护士不满意项目中,因护士在进行治疗、护理操作、手术前后没有讲解有关疾病及饮食方面知识而不满占 35%。缘于护理人员只注重执行治疗、护理操作而忽视了对患者的健康教育,造成患者需求与获得不平衡,从而产生不满情绪<sup>[2]</sup>。针对此现象,我们专门设计了入院宣教单、健康教育评估单、温馨护理提示牌、临床护理告知程序及出院宣教等,对患者的健康教育覆盖率有了一定的提高。

**2.2 护理工作质量提高与护理人力资源的合理配**

备密切相关 护理人力不足造成护理操作不及时(如呼叫器响时换瓶不及时、患者离院后更换床铺不及时),基础护理(患者的生活护理如床上浴、床上洗头、勤剪指甲、口腔护理等)及心理护理不到位,临时护士流动性大、新护士操作不熟练,也使护理服务质量下降,引起患者对护理工作不满。

**2.3 护理人员态度生硬** 护理服务不到位,主动服务意识不强,工作中使用忌语,不注意说话的方式和语气,回答问题简单,导致患者误解是影响护理质量的重要因素。

**2.4 加强对新开展技术的培训、考核** 临床护理骨干起点多为中专学历,知识面窄且老化,继续教育往往受经济、时间及自身素质等多种因素的约束,开展新技术、新业务力不从心,成为制约学科发展的主要因素。应加强业务学习,提高技术水平。对新护士实行岗前培训、技术考核。定期进行新技术、新业务讲座,科室每月定期对护理技术操作和仪器操作进行考核。

**2.5 将满意度调查与评选“星级护士”相结合** 我院“星级护士”是从各科室表现最佳中产生,病房内设有出院患者留言本,对满意的护士提出表扬,以达到表彰先进、激励后进的目的。满意度调查表中设置评选“最佳护士”一栏,让患者或家属选取心目中“最佳护士”,一方面可提高患者参与意识,另一方面可促使护理人员在临床工作中更注重自身形象和自身技术,有助于服务质量的提高。

## 【参考文献】

- [1] 苛卫. 肝病住院病人满意度调查分析[J]. 中华医学研究杂志, 2004, 10(4): 54.
- [2] 丁爱华. 新形势下护理服务中的问题与对策[J]. 齐鲁护理杂志, 2006, 12(6): 1065.

(收稿日期: 2010-07-14)

(本文编辑: 孙军红)

作者单位: 335000 江西鹰潭, 解放军 184 医院