

· 护理园地 ·

动态实施满意度调查实现护理质量持续改进的做法与体会

王爱新, 白莲君, 杨香芝, 孙彩霞

【摘要】 目的 实现护理质量持续改进。方法 设计护理质量调查表, 对护理工作动态实施满意度调查。结果 月平均满意度达 98.9%, 受表扬护士 389 人次, 均有大幅提升。结论 动态实施满意度调查, 有利于改进护理服务态度, 提高服务质量。

【关键词】 动态满意度调查; 护理质量; 做法与体会

【中图分类号】 R197.32 【文献标志码】 B 【文章编号】 1672-271X(2012)06-0555-01

患者满意度是评价医院服务质量和改进医院工作的重要内容之一^[1], 是评价护理质量的有效手段及改进护理工作的金标准^[2]。为更好地巩固、发展、不断改进护理服务质量, 我科于 2012 年 1 月至 5 月, 动态实施住院患者满意度调查, 发现工作中存在的问题, 及时反馈, 及时解决, 从了解情况、征求意见中改进工作, 为护理质量的持续改进和发展提供了行之有效的管理方法。现总结报告如下。

1 方 法

我科自 2012 年 1 月至 5 月, 每周对住院 2 d 以上的患者或家属进行问卷调查, 调查表由护理部根据全院的护理质量自行设计, 包括患者入院时接待情况、健康教育、沟通、护理技术操作满意度、服务态度、巡视、病区管理、基础护理、陪检送检、饮食卫生 10 项 20 个条目。另外, 在条目最后附有: 你最满意的护士是谁? 对护理工作的建议和意见如何? 为保证调查的公正、准确, 调查的方法、程序、时间不受干扰, 由责任组长分别对其他组的住院 2 d 以上的患者或家属进行发放, 说明原因, 做好解释, 消除顾虑, 并强调实事求是。当场发放, 当场收回, 使被调查者按自己的真实感受填写, 时间约 15 min。填写完毕上交护士长进行归纳、汇总, 进行核实并查找原因, 最后总结、记录。护士长在周讲评会上进行点评, 提出整改措施, 好的奖励, 差的弥补, 实行责任护士—责任组长—护士长层级把关。对不能胜任的人员进行调配, 真正体现能级对应, 使护理工作不断完善。

2 结 果

共发放调查表 528 张, 回收率 100%, 每月平均满意度达 98.9%, 受表扬的护士 389 人次, 收到表

扬信 192 封。与以往相比, 患者的满意度有很大的提高, 表扬信以及受表扬的护士都有大幅度增加。存在的问题主要是服务设施和环境设施方面欠缺。

3 体 会

通过动态实施满意度调查, 了解患者对护理工作的需求和建议, 及早发现护理工作中存在的问题并及时改进, 不仅满足了患者的需要, 而且使护士的主动服务意识增强。对患者提出的满意护士每周进行公布, 并与每月绩效考核、评优、评先挂钩, 大大激发了护士的工作热情, 调动了护士积极性和主动性, 护理质量得到持续改进。比以往每月或每季度进行的满意度调查更真实、有效。避免了搞突击, 走过场, 迎合上级检查的现象。能够动态发现护理工作中出现的漏洞, 使评价更客观、更有针对性^[3]。此项活动的实施, 体现了人性化服务, 使病人真正感受到被尊重、被关爱。密切了医患关系, 减少了医疗纠纷^[4]。同时也提升了护士的形象, 扩大了医院的影响力, 就医患者增多。有研究证实, 病人对护理工作的满意度影响病人对医院的忠诚及是否会再次到该院就医^[5]。由此可见, 动态实施住院患者满意度调查, 是护理质量持续改进以及医院发展的保障, 值得在临床护理工作中推广应用。

【参考文献】

- [1] 袁 欣, 张雪梅, 蒋德川. 医院患者满意度调查的现状与思考[J]. 医学与社会, 2010, 23(8): 50-51.
- [2] 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]. 中华现代护理杂志, 2007, 42(1): 63-66.
- [3] 李福菊. 病人满意度调查表在护理管理中的应用[J]. 慢性病学杂志, 2010, 12(5): 406-407.
- [4] 王 谦. 住院病人满意度调查在护理管理中的应用体会[J]. 护理管理杂志, 2009, 9(11): 57.
- [5] 焦 静, 刘华平, 郭燕红. 华北地区住院病人对护理工作满意度调查研究[J]. 护理研究, 2008, 7(22): 1714.

(收稿日期: 2012-08-16)

作者简介: 王爱新(1971-), 女, 河北河间人, 本科, 副主任护师, 从事临床护理工作

作者单位: 062450 河北河间, 河间市人民医院内三科

(本文编辑: 史新中)