

# 住院患者护理满意度量表的 research 进展

王俊俊

上海中医药大学附属龙华医院, 上海200032

**[摘要]** 国内外评价医疗质量的各项指标中, 患者满意度是重要指标之一, 通过调查患者的满意度, 可以对患者对护理服务的评价全面了解。一些住院患者接受护理, 当护士比较疲劳的时候, 服务质量就会下降, 这不仅关系到医院的未来发展, 甚至关系到医院的生存。本论文针对住院患者护理满意度量表展开研究。

**[关键词]** 住院患者; 护理; 满意度; 量表; 研究进展

**[DOI]** 10.18686/yxj.v1i3.1062

## 引言:

医院管理中, 质量是需要重点关注的内容, 护理质量作为医院管理工作中的重点内容, 要以患者为中心展开, 这是提高护理质量的根本原则, 需要严格遵守。以患者满意度的评价作为导向, 护理人员的护理质量就要不断提高。进入二十一世纪以来, 世界卫生组织就已经提出, 医院的管理人员针对护理工作要制定相关服务政策, 其中, 患者的满意度是需要重点考虑的问题。2014年, 中国卫生管理部门出台了护理服务质量评价工作的相关规定, 其中明确患者对护理服务的满意度是非常重要的<sup>[1]</sup>。尽管对患者对护理服务满意度的评价引起了护理管理者的关注, 但对患者满意度的内在涵义以及量表所存在的合理性都没有达成一致意见。为此, 本文对国内外住院患者满意度的内在涵义以及患者对护理的满意度量表深入分析, 为护理人员提供参考。

## 一、文献查阅的方法

通过对国内外文献的回顾, 发现对患者满意度没有明确地界定。患者满意度就有很强的主观性, 而且与患者的价值观和经验也存在一定的相关性。所以, 很难准确界定。一些专家认为, 患者满意度需要从多个维度考虑, 还要考虑到患者的期望。如果患者对护理没有很高的期望, 患者对护理人员就会有高的满意度; 反之, 如果患者对护理人员就会有低的满意度, 对护理人员就会有高的要求, 护理的满意度就会很低。

也有专家认为, 患者满意度与患者的期望是存在相关性的, 其中存在理想护理与实际的感觉, 两者是不同的。2000年, 美国护士协会对患者对护理的满意度进行了界定, 其中提出了医院治疗期间患者对护理的个人感受<sup>[2]</sup>。因此, 在界定患者对护理的满意度的过程中, 需要考虑的内容是比较对的, 诸如患者的个人价值观, 患者接受护理的经验, 患者对护理的理想期望以及实际希望, 患者在住院期间对护理所产生的个人感受等等, 都需要重点考虑。患者对护理的主观感受以及价值观会随着时间而变化而有所变化, 也会随着经验的变化存在不同。因此, 对患者护理满意度的评价指标需要相应地做出调整, 指标不断地更新, 确保满意度评价的客观、公正、真实、可靠。

## 二、中国的住院患者护理满意度量表研究

### (一) 住院患者护理满意度量表的理论研究

在对文献的研究中, 发现, 相关的研究都是从理论研究的角度的发展展开的, 将住院患者对护理的满意度量表建立起来, 参照二因素理论, 运用卡诺顾客满意模型理论, 还要结合顾客行为理论, 采用德尔菲方法以及统计方法将量表建立起来, 各项指标的的设置中, 包括环境、设施、服务质量以及

护理的结果都可以作为指标, 最终将患者的感受确定下来, 结合技术质量, 护理的安全度, 所提供的便捷服务, 对患者的健康教育以及人文关怀等等, 都可以作为衡量满意度的指标<sup>[3]</sup>。美国的质量评价模型包括结构、过程和结果质量。因此, 在满意度的评价中, 要将环境、设施、服务质量以及护理结果都要纳入到模型中, 构建模型的内容, 通过对模型进行研究, 对双因素理论进行改善, 认识到环境和服务追两的提高, 顾客的满意度也会有所提高。

### (二) 改编的住院患者护理满意度量表研究

中国的目前还没有统一性的住院患者护理满意度标准, 一些衡量标准都是基于管理者自己的工作经验。所以, 医院住院患者满意度调查会由于指标设置上有所不同, 其可比性和目的性不够明确。国外已开发出一个科学性的满意度量表, 得到广泛使用, 但是会由于中国文化与国外的文化背景上存在差异, 国内还没有直接引用。所以, 中国的一些护理人员就希望通过对外国相关指标的调整, 编制出适合中国住院患者的护理满意度量表<sup>[4]</sup>。

### (三) 专家意见制定的住院患者护理满意度量表研究

我国过去的满意度调查大多是由医院自行设计的, 会有设计不细致的问题或者针对性差的问题, 这些都是护理中所存在的缺陷。因此, 2013年采用德尔菲法对临床护理专家进行调查, 形成护理满意度第三方问卷。确定了四个一级指标, 包括医疗、成本、后勤以及护理等等。这个量表适用于护理工作满意度的第三方调查, 包括专家的意见与患者的感受是否存在一致的问题。需要在临床实践中进一步应用, 采用相应的统计分析验证其可靠性。

## 三、国外住院患者护理满意度量表的研究

### (一) 依据相关理论对住院患者护理满意度量表进行研究

顾客健康行为互动模型涵盖患者的特异性、换证的互动性以及经过护理后的健康结果。应用这个理论建立的量表, 涵盖的内容包括患者的人口统计, 对于患者的个人信息进行研究, 诸如患者的年龄、患者的性别、患者所接受的教育程度、婚姻状况、工作情况以及状况、既往住院史等等, 包括患者的住院时间以及是否有医疗保险等等, 都在这个量表范围内容<sup>[5]</sup>。第二部分所涵盖的内容包括患者对健康信息的支持度, 医院的护士所提供的支持信息, 患者对疾病所具备的控制能力以及护理人员在护理工作中所具备的专业技术能力以及与健康状况之间所存在的关系。从中可以明确, 这个量表中, 从患者的人口统计信息中就可以了解客户特异性的内容。患者对护理满意度的内容的解读, 可以将患者的专业互动以及健康结果全面分析。

## (二) 对住院患者护理满意度量表的编制进行研究

2000 年, 采用修订后的服务质量量表对住院患者展开调查, 这个量表中的内容包括人口统计学信息, 涵盖年龄、性别、主要的语言、接受的教育程度、婚姻状况以及工作精力等等, 可及性也是主要的内容, 就是患者对卫生用品的清洁度的需要以及备用品的需要, 包括服务的及时性、患者的信任度以及护理人员对患者的同情心等等都是研究范畴<sup>[6]</sup>。从中可以明确, 由于语言上的局限, 这个量表的应用覆盖面不是很广泛, 以此作为评价, 虽然可以发挥有效性, 但是也会影响标价的可靠性。

### 结束语:

综上所述, 由于文化的差异、环境的差异以及地域的差异, 加之医院等级上所存在的差异, 国内外都没有对护理满意度量表统一化, 但是在具体的应用中需要遵循一定的原则。本研究中, 对于住院患者的满意度进行分析, 为医院护士提供参考。

### 参考文献:

- [1] 阎玉萍. 中医综合护理对心内科住院患者护理满意度及失眠症状的影响[J]. 临床合理用药杂志, 2017(19):47-48.
- [2] 聂莎, 严夏舒, 李红星, et al. 量化评估分级护理对精神科住院患者护理质量及满意度的影响[J]. 中华现代护理杂志, 2017, 23(31):3969-3972.
- [3] 姜金花, 张慧敏, 黄雪丽, et al. 住院患者护理服务满意度评价工具和评价方法研究进展[J]. 天津护理, 2017(05):57-58.
- [4] 尹立萍. 循证护理在提高住院患者满意度中的应用观察[J]. 基层医学论坛, 2017, 21(5).
- [5] 黄仕秋, 李颖, 鲁丽丽. 护士管床小组大包干责任制护理模式对患者护理满意度的影响效果分析[J]. 当代护士(下旬刊), 2017(10):68-69.
- [6] 汪巧玲. 优质护理服务和常规护理在放射科患者中的临床护理效果对比观察[J]. 影像研究与医学应用, 2017(10):95-96.

## 稿件信息:

收稿日期: 2019 年 7 月 28 日; 录用日期: 2019 年 8 月 14 日; 发布日期: 2019 年 8 月 26 日

文章引文: 王俊俊. 住院患者护理满意度量表的研究进展 [J]. 医学研究.2019,1(3). <http://dx.doi.org/10.18686/yxyj.v1i3>.

### 知网检索的两种方式

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD> 下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 例如: ISSN: 2661-359X/2661-3603, 即可查询

2. 打开知网首页 <http://cnki.net/> 左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询 投稿请点击:

<http://cn.usp-pl.com/index.php/yxyj/login> 期刊邮箱: [xueshu@usp-pl.com](mailto:xueshu@usp-pl.com)