

# 探讨外科护理人员对优质服务的认知影响因素

陈国菊<sup>1</sup> 蔡开辉<sup>2</sup> 通讯作者

(1、天祝藏族自治县人民医院 甘肃 天祝 733299; 2、天祝藏族自治县疾病预防控制中心 甘肃 天祝 733299)

**【摘要】**目的：了解外科护理人员对优质服务的认知影响因素，并针对这一现状提出行之有效的解决对策。方法：本研究随机从某医院外科选取 200 名护理人员，以调查问卷来分析外科护理人员对优质服务的认知影响因素。结果：外科护理人员十分认同优质服务理念，但其职称、年龄、工作时长等方面的限制直接影响着外科护理人员对优质服务的认知因素。结论：外科护理人员要不断提高对优质服务的认知理念，切实落实优质服务职责，充分发挥现代护理理念的作用，以促进护理工作的圆满进行。

**【关键词】**外科护理人员；优质服务；认知

随着我国服务行业的不断完善和发展，人们对医疗行业的服务质量和效率也提高了要求，护理人员的优质服务也受到人们的广泛重视。但是现今，医患矛盾的揭露，使得医患关系紧张，进而社会和医院也对护理人员的服务质量和业务水平进行了规范。因此，外科护理人员的优质服务已是护理工作的重中之重，必须要让其认识到提高护理质量的重要性，才能从源头上提高我国总体的服务水平。

## 1 基本数据和方法

### 1.1 基本数据

随机选取某医院 2018 年 6 月-2019 年 6 月的 200 位外科护理人员作为研究对象，其中研究生及以上和本科各有 42、124、34 人；，年龄均在 21-48 岁之间；在编 86 人，合同制 114 人；护士、护师及主管护师各有 68、70、62 人；工作年限在 1 年-16 年。纳入标准：都具有外科护理经验和标准。排除标准：临时和实习的护士以及还没有取得护士资格证书的护理人员。

### 1.2 方法

1.1.1 调查工具 根据《调查问卷设计原则和方法》合理拟定调查内容，其内容包括：①一般资料：学历、性别、年龄、聘用方式和职业时长等。②优质护理实施现状调查问卷分析。③护理人员对优质服务的认知情况分析。

1.1.2 调查方法 调查问卷通过组织者发放，限时 30 分钟内完成，并及时收回。本次研究的问卷共 200 份，回收率和有效率皆满足研究目标。

1.1.3 统计学方法 用 SPSS 18.0 进行统计和计算数据，并对 P 值进行检验。

## 2 结果

### 2.1 一般资料对外科护理人员优质服务认知的影响 (表 1)

表 1 一般资料对外科护理人员优质服务认知的影响

项目	认知得分	F 值	P
学历 研究生及以上	16.89 ± 1.59	26.401	0.023
本科	14.94 ± 1.73		
专科	12.35 ± 2.67		
年龄 <30 岁	3.24 ± 1.03	9.012	0.017
30-40 岁	3.64 ± 1.16		
>40 岁	3.97 ± 0.81		
聘用方式 在编	4.15 ± 0.64	4.586	0.034
合同	3.92 ± 1.06		
职称 主管护师	3.95 ± 0.92	15.62	0.008
护师	3.71 ± 0.95		
护士	3.16 ± 1.03		
工作时长 <5 年	3.01 ± 1.06	11.25	0.016
5-10 年	3.59 ± 1.29		
>10 年	3.69 ± 0.84		

### 2.2 优质护理实施现状调查问卷分析 (表 2)

### 2.3 护理人员对优质服务的认知情况分析 (表 3)

表 2 优质护理实施现状调查问卷分析

项目	是	否	"是"占总数的百分比(%)
护士与床位比例 0.5:1	37	163	61.5
分层排班	181	19	9.5
弹性排班	186	14	7.0
公示分级护理及内涵	183	17	8.5
定时健康宣教	100	100	50.0
用药指导	139	61	30.5
优质护理相关内容培训	145	55	27.5
向同事及患者问好	186	14	7.0
晨晚间护理是否进行	196	4	2.0
缩短书写病历的时间	155	45	22.5
协助患者进食	181	19	9.5
基础护理是否到位	176	24	12.0
责任制护理患者	194	6	3.0
介绍病区环境	195	5	2.5
主动巡视病房	196	4	2.0
及时准确解答患者疑问	129	71	35.5
该班全程主键的护理	59	141	70.5

表 3 护理人员对优质服务的认知情况分析

维度	得分
护理服务项目收费标准	3.32 ± 1.68
分级护理服务内容	4.20 ± 0.97
分级护理服务项目	4.10 ± 1.07
病情观察实施	4.10 ± 0.97
基础护理	3.44 ± 1.30
健康和健康教育	3.82 ± 0.96
现代护理理念	3.71 ± 0.96

## 3 讨论

3.1 落实优质服务职责，综合提高外科护理人员的专业技能。通过表 1，我们可以看到不同学历、年龄等护理人员对优质服务的认知具有差异性，学历越高，其优质服务意识就越强。因此，为了提高外科护理人员的优质服务认知，一方面要结合科室的实际情况，科学分配人员，确定和细化优质服务的内容，从而促进高效护理工作的开展；另一方面医院要加强培育外科护理人员的职业素养，注重护理人员身心的健康发展；还有就是注重提高外科护理人员的高效服务理念，加强医患交流力度，充分考虑到患者需求，进一步为患者提供量身订造的医护服务。

3.2 重视外科护理队伍建设和基础护理设施建设，为护理工作提供有利支持。通过表 2 可知，医院现今仍存在着影响护理人员优质服务的因素，一些基本设施和管理及护理人员服务中隐含着漏洞。所以，为进一步提高外科护理人员优质服务的认知度，需要科学完善护理设施和人员配置，健全护理质量规则，加强护士的护理服务培训，使护理人员有效提高自身的护理效率，加深优质护理服务的理解和认知度，从而提高医院的护理质量。

3.3 提高护理人员对服务收费标准的认识，使收费体系公开化、透明化。从表 3 可知，护理人员对收费标准中的具体内容不明确，这样就易使病人对服务的收费情况不清晰，易引发医患冲突。因此，外科护理人员要充分掌握服务收费的各种规定，及时为患者解惑，最大程度上保障医患和谐相处。

## 4. 小结

综上所述，外科护理人员对优质服务的认知受多种因素影响，而优质护理服务是现代医院护理的关键所在，故要从多种原因入手加强护理人员对优质服务的理解和实施。本研究立足于优质护理服务的认知影响上，充分分析了护理人员在这一方面的漏洞，希望外科护理人员能从基础中提高优质服务认知，将优质护理服务落实到位，从而促进我国护理服务的进步。

### 参考文献:

- [1] 宫建美, 戚春玲, 王红霞. 护士对优质护理服务认知现状及影响因素分析[J]. 护理研究, 2013, 27(5):401-402.
- [2] 顾红丽, 王红霞. 不同人群对优质护理服务的认知情况调查分析[J]. 基层医学论坛, 2017(12).
- [3] 王娟. 护士对基础护理的认知和实施现状调查分析[J]. 心理医生, 2017(30).