

护理员制度实施对患者满意度及陪护需求的影响

◆陈秀云 许莹莹 刘研 李亚红 段瑞萍

[摘要] 目的: 比较研究护理员制度实施前后患者满意度及陪护需求的变化。方法: 以问卷调查的形式分别研究2007年1~9月间(实施前)与2007年9月至2008年5月间(实施后)两个时间段住院的患者各100例, 实施前组患者年龄在17~74岁, 实施后组患者年龄在20~68岁。收集护理员制度实施前后各组满意度与陪护需求的指标, 结果比较采用 χ^2 检验, 研究实施后患者满意度和陪护需求的变化。结果: 实施护理员制度后, 患者满意度有所提高($P < 0.05$), 对陪护需求明显降低($P < 0.05$)。结论: 在常规护理基础上实施护理员制度后, 能够有效地提高患者的满意度, 同时也降低了患者的陪护需求。

[关键词] 护理员; 满意度; 陪护需求

Effects of the system of nurse assistant in the satisfaction and requirement of company care of inpatients / CHEN Xiu-yun, XU Ying-ying, LIU Yan, et al. // Institute of Sports Medicine, The Affiliated Third Hospital, Peking University, Beijing, 100191 China // Chinese Nursing Management-2009,9(11): 24-26

[Abstract] Objective: To compare the patients' satisfaction and requirement of company care before the utilization of the system of nurse assistant and after. Methods: A questionnaire was used to collect data. The totally 100 patients recruited from January to September 2007 were treated as the pre-intervention group while 100 patients recruited from September 2007 to May 2008 being as post-intervention group. The patients' age range of the first group was from 17 to 74 years old and that in the second group was from 20 to 68 years. The data of the patients' satisfaction and requirement of company care were collected. The method of χ^2 test were used to compare the patients' satisfaction and requirement of company care between the two groups. Results: The use of the system of nurse assistant improved the patients' satisfaction ($P < 0.01$) and decreased the requirement of company care ($P < 0.05$). Conclusion: The utilization of the system of nurse assistant being based on the routing care might effectively improve the patient's satisfaction, and reduce the patient's requirement of company care.

[Key Words] nurse assistant; satisfaction; requirement of company care

随着医学的发展, 患者的需求越来越高, 护士除了为患者提供治疗护理外, 还需要提供大量的生活照顾和精神支持, 由于医院护理力量不足, 大多数患者又希望住院期间有人陪伴, 患者家属只好私雇护工照看患者, 或者由家属陪伴。北京市在北京大学第三医院等9家大医院中启动护理员制度试点^[1], 以应对医院护士力量不足和患者私雇护工的现象, 来提高患者满意度和降低目前的高陪护率。护理员的主要任务是对患者的“陪护”, 陪同患者, 做好看护服务工作, 帮助患者解除生活上的困难, 让患者舒适愉快^[2]。对北

京大学第三医院运动医学病房实施护理员制度前后患者的满意度和陪护需求两方面进行了调查, 现将结果报告如下。

1 调查对象与方法

1.1 调查对象

调查对象为2007年1~9月间(以下简称实施前)与2007年9月至2008年5月间(以下简称实施后)在我科住院的患者, 纳入标准: ①首次入院; ②行外科手术治疗; ③无语言沟通障碍。两组各100例, 实施前组患者年龄17~74岁, 平均年龄37.7岁, 实施后组患者年龄20~68岁, 平均年龄38.2岁, 两

组在性别、年龄、职业、现居住地、文化程度、婚姻状况方面的比较, 均无统计学差异($P > 0.05$), 见表1。

1.2 调查方法

收集护理员实施前与实施后各组下列指标: ①满意度: 包括生活护理满意度、环境满意度及综合满意度情况, 生活护理及环境满意度调查包括5点, 向患者充分解释后, 请患者结合各小点内容作出满意或不满意的评价, 综合满意度主要由患者通过住院期间主观感受作出满意或不满意的评价; ②陪护需求: 对住院期间是否希望由家属或护工陪护作出选择, 以问卷调查表的形式进行调查, 调查表为笔者自行设计, 调查问卷的内容效度指数为0.82。每月随机抽2天, 调查当日术后出院患者, 实施前与实施后分别发放调查表100份, 现场发放, 现场收回, 回收率100%。

1.3 统计学方法

采用SPSS13.0软件进行数据统计分析, 实施护理员制度前后患者满意度及陪护需求比较采用 χ^2 检验。

2 结果

2.1 实施护理员制度前后患者满意度比较(表2)

由表2可见, 实施护理员制度后, 患者的满意度明显得到提高, 与实施前相比, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。

2.2 实施护理员制度前后患者对陪护需求的比较(表3)

由表3可见, 实施护理员制度后, 患者的陪护需求较实施前有所降低, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。

作者单位: 北京大学第三医院运动医学研究所, 100191

作者简介: 陈秀云, 大专, 副主任护师, 护士长

表1 两组患者一般资料比较

组别	例数	性别(人)		年龄(岁)	现居住地(人)		文化程度(人)		婚姻状况(人)	
		男	女		本地	外地	高中及以下	大专及以上学历	已婚	未婚
实施后	100	73	27	37.7 ± 15.5	65	35	19	81	60	40
实施前	100	79	21	38.2 ± 16.3	70	30	16	84	67	33
χ^2		0.99		—	0.57		0.31		1.06	
<i>t</i>		—		0.44	—		—		—	
<i>P</i>		>0.05		>0.05	>0.05		>0.05		>0.05	

表2 实施前后患者满意度比较

组别	例数	生活护理满意人数(%)	环境满意人数(%)	综合满意度人数(%)
实施后	100	98(98)	99(99)	97(97)
实施前	100	85(85)	90(90)	89(89)
χ^2		10.86	7.78	4.92
<i>P</i>		<0.05	<0.05	<0.05

表3 实施前与实施后患者对陪护需求率

组别	需要(人)	不需要(人)	合计(人)	需求率(%)
实施后	8	82	100	8
实施前	38	62	100	38
合计	46	154	200	46

注:本组实施前后比较, $\chi^2=25.4, P<0.01$

3 讨论

3.1 护理员制度实施有利于建立和谐的护患关系

患者满意度是满足患者需要程度的评价指标,患者满意度提高的过程,实际也是医疗护理服务质量持续改进、医院管理水平不断提高的过程^[3]。患者是护理工作的中心,护理人员应尽一切努力维护患者的利益,满足患者需求^[4]。患者满意度调查是护理工作的重要组成部分,根据调查的反馈信息对护理工作不断改善、提高,有利于建立和谐的护患关系,提高医院整体医护水平,但现有文献更多地是对在院患者的满意度调查,而对出院患者满意度的研究比较少,出院患者对医疗服务的评价是到医院工作最客观、最公正的评价^[5]。

3.2 护理员制度实施有利于综合满意度的提高

本研究中,实施前组的综合满意度为89%,这与魏素芳^[6]的研究结果接近。考虑是因为护理人员配置不足,工作负荷大、精力不够,护士没有更多的时间与患者交流,在保证患者治疗的同时,生活护理方面不能及时到位,从

而影响了患者的综合满意度。患者对护理人员的期望值过高是影响满意度的又一因素,随着人们生活水平的提高,患者到医院已经并不仅仅是“看病”,对医院的服务质量也有更高的要求,患者希望享受到温馨、实惠和人性化服务,当患者的期望达不到要求时,即会感到不满意。

3.3 护理员制度的实施确保了患者基础生活护理到位

在实施护理员制度后,护理员在陈秀云^[7]等人的专业培训及合理管理下,能够熟练掌握照顾患者的实用技能,如翻身、换衣裤、洗澡、接大小便等工作,保证患者不发生坠床、跌倒、受伤等意外。保证病室环境整洁,经常通风换气,保持病床清洁、平整、无渣屑。保证患者个人清洁卫生,协助患者洗漱,保持患者的头发短、胡须短、指甲短。细心看护患者,经常巡视,发现患者出现异常反应立即向医生或护士报告。患者住院期间的生活照顾基本上得到满足,尤其是在夜间,值班护士只有1~2名,护理员的协助使患者生活需求得到保证,患者对生活护理和环境的满意度较实施前有所提高,见表2。患者住院期间得到了优质的陪护服务,

保证了整体护理中生活护理、基础护理的质量,使综合满意度由原来的89%上升到97%,真正做到了患者满意,家属放心,收到了良好的社会效益。

3.4 护理员制度实施降低了患者的陪护需求

随着医学模式的转变,护理服务从对患者的单一被动服务转向从生理、心理、社会文化等方面对患者进行系统化的整体护理。住院患者对住院质量的要求越来越高,他们已不仅仅满足于疾病的治疗和护理,还希望得到心理的满足。在临床护理中,我们了解到大多数医院病房内患者陪护量已远远超过了原卫生部规定的8%的标准。如侯志蓉^[8]等人对陪护需求的研究结果为81.8%,本研究中实施护理员制度前,患者的陪护需求为38%,也大大超出了卫生部的规定标准。患者对陪护的需求较高,与中国的传统文化、患者的心理需求、护理模式及护理人员缺编有关。护理员制度的实施,是减轻患者依赖陪护的重要措施^[9],见表3。

3.5 护理员制度的实施促进了合理使用护理人力资源

自实施护理员制度以来,显著降低了护士的工作负担,使之从烦琐的日常工作中解脱出来。护士能够更加集中精力于专业业务,有更多的时间为患者进行有关疾病的健康宣教及心理护理,使患者对护理工作的满意度也得以提高。患者的日常生活得到良好的照顾,解决了由于限制陪护引发患者缺少照顾的矛盾;节省了患者聘用护工的支出,使患者不多花一分钱也能体会到家的温馨。患者生活护理由专业培训后的护理员来完成,减轻了家属陪护、往返奔波的辛苦,将其经济损失减少到最低;家属入院次数的减少,降低了交叉感染的机会;家属不再担忧自己亲人的饮食起居,心理负担得以缓解。

影响肿瘤科护士组织承诺和离职意愿因素分析

◆王德慧 陆虹

【摘要】 目的:了解北京市某三级甲等肿瘤医院护士的组织承诺状况和离职意愿,探讨影响其组织承诺和离职意愿的因素。方法:对北京市某三级甲等肿瘤医院的200名护士,采用组织承诺量表和离职意愿量表进行问卷调查。结果:不同学历的护士在组织承诺得分上有统计学差异($P < 0.05$);不同年龄及婚姻状况的护士在离职意愿上有统计学差异($P < 0.05$)。肿瘤科护士的组织承诺和离职意愿呈负相关($r = -0.342, P < 0.001$)。结论:肿瘤科护士的组织承诺水平较低,离职意愿较高且二者呈负相关,可通过提高护士的组织承诺水平来降低离职意愿,降低护士的离职率,提高护理质量。

【关键词】 肿瘤科;护士;组织承诺;离职意愿

Analysis of factors related to organizational commitment and turnover intention of oncology nurses / WANG De-Hui, LU Hong // Nursing School of Peking University, Beijing, 100191 China // Chinese Nursing Management-2009,9(11): 26-28

【Abstract】 Objective: To investigate the organizational commitment and turnover intention of nurses in a tertiary oncology hospital in Beijing, and explore the related factors. Methods: All 200 nurses were recruited in this investigation. A questionnaire including demographic data, scale of organizational commitment and turnover intention was used in this study. Results: The organizational commitment levels of nurses in different education level were statistically different ($P < 0.05$). Meanwhile, nurses in different ages and marital status had different level of turnover intention ($P < 0.05$). There was a negative correlation between organizational commitment and turnover intention ($r = -0.342, P < 0.001$). Conclusion: The oncology nurses have low level of organizational commitment, and high level of turnover intention. We could reduce nurses' turnover intention, lower the turnover rate and enhance care quality by improving the organizational commitment level of nurses.

【Key Words】 oncology department; nurses; organizational commitment; turnover intention

护理人员离职率高是国内外护理界普遍存在的一个现象,护理人员的流失有很多不良影响,如护士队伍的不稳定、护理质量下降、患者满意度降低、国家教育经费及卫生资源的极大浪费等,最终将影响护理学科的发

展^[1],而组织承诺与离职意愿是密切相关的^[2-4]。组织承诺是当代组织行为学中的一个概念,最早由国外学者提出,我国学者凌文铨等^[5]根据在中国做的的大样本的结构模型研究,将组织承诺定义为:组织承诺是员工对组织的一种态度,它可以解释为员工为什么要留在组织,因而也是检验员工对组织忠诚度的一种指标。潘慧等^[6]根据组织承诺的研究成果,将护士的组织承诺描述为:护士认同并且接受所在医院组织文化的价值观、目标、信念等,并且希望能够在所在医院一直工作下去的心理态度。本研究目的在于,通过对肿瘤科护士组织承诺与离职意愿现况的调查,探讨影响其组织承诺和离职意愿的因素,为有效降低护理人员的离职率及科学管理医院提供理论依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象

采用方便抽样的方法,于2009年2~3月在北京市某三级甲等肿瘤医院

4 小结

护理员制度的实施使护士分层制度更加完善,护理员在工作中多次得到患者和家属的表扬,运动医学病房也多次因为低陪护率和高满意度得到院领导及北京市卫生局的点名表扬。由于护理员制度是一项新开展的工作,因此在实施中还存在需探讨改进之处,以求进一步提高病房整体满意度和降低患者陪护需求。本研究中,护理员制度的实施对于病房生活满意度、环境

满意度、综合满意度等方面以及降低陪护需求方面确有成效,同时也满足了现代患者对医疗服务的需求,因此值得推广。

参考文献

- [1] 北京市在九家大医院启动护理员制度试点.中国护理管理,2007,7(9):39.
- [2] 张玲,张金梅,古力扎.护理员在控制医院感染中存在的问题及预防措施.新疆医学,2008(38):114.
- [3] 宋勇,贺少雄.患者满意度评价浅析.中华医院管理杂志,2005,21(7):450.
- [4] 李转平.注重住院患者满意度 提高护理服务

质量.护理研究,2007,21(8):2230.

[5] 顾竹影,骆啸,李平.省级医院住院患者的满意度分析.中华医院管理杂志,2005,21(5):33-36.

[6] 魏素芳.某三级医院出院患者护理服务满意度的分析.护理实践与研究,2007,4(3):92.

[7] 陈秀云,安玉洁.护理人员分层次使用与管理.中国护理管理,2008,8(6):17.

[8] 侯志蓉,李桂蓉,曾丹.患者对陪护需求的调查分析.现代护理,2004,10(10):906.

[9] 李艳萍,潘桂荣,彭晓丹.住院患者陪护需求调查与护理对策.解放军护理杂志,1999,16(3):39.

[收稿日期:2009-02-25]

[修回日期:2009-06-10]

(编辑:张立新)

作者单位:北京大学护理学院,100191

作者简介:王德慧,在读硕士研究生

通讯作者:陆虹,博士,副教授,副院长