

不同特征住院病人对护理服务满意度差异比较研究

◆ 焦静 吴欣娟 赵红 韩少梅 张晓静 刘华平

【摘要】目的：探讨不同特征和健康状况的住院病人对护理服务满意度水平的差异。研究方法：采用多阶段抽样的方法选取北京市4家“三甲”综合医院的病人1520名，采用纽卡斯尔病人对护理服务满意度量表(NSNS)测量他们对护理服务满意度；采用自行设计的人口学因素、健康相关因素问卷调查病人特征。结果：不同年龄、不同受教育程度、不同经济状况、不同自我感觉健康状况的病人对护理服务满意度差异有统计学意义($P < 0.01$)，住院期间接受手术的病人满意度低于未手术者($P < 0.01$)；住院天数越长，满意度越高($P < 0.05$)。结论：不同人口学特征和健康状况的病人护理需求及对护理服务评价不同，建议在临床工作中根据病人特征实施个体化护理，以满足病人需求，提高满意度。

【关键词】住院病人；病人对护理服务满意度；人口学特征；健康相关因素

Differences of satisfaction on nursing care among inpatients with different characters
/ JIAO Jing, WU Xin-juan, ZHAO Hong, et al. // TNursing Department of Beijing Union Hospital, Beijing, 100730 China // Chinese Nursing Management-2010,10(11):44-46

【Abstract】 Objective: To compare satisfaction on nursing care among patients with different characters and health status. Methods: Multistage sampling method was applied to recruit 1520 inpatients from 4 tertiary general hospitals. Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) was administered to assess patient satisfaction. Results: Patients with different age, education level, economic status and self-report health status reported different level of satisfaction on nursing care ($P < 0.01$), patients having operation in this hospitalization period were less satisfied than the others ($P < 0.01$), while patients with longer hospitalization days were more satisfied ($P < 0.05$). Conclusion: Patients with different characters and health status may have different viewpoint on nursing care. Individualized nursing care according to patients' character should be implemented to meet their needs and improve nursing care quality.

【Key words】 inpatient; patient satisfaction on nursing care; characters; health related factors

随着我国医疗体制改革的深入发展，病人满意度已成为被广泛接受的测定医疗服务质量的指标。卫生部副部长马晓伟在2010年全国护理工作会上强调，医院要深化“以病人为中心”的服务理念，把夯实基础护理、提供满意服务作为医院“抓服务、树形象”的重要内容。病人对护理服务满意度是病人对理想护理的期望与实际接受护理照顾的一致程度^[1]。护理管理的目标是使所有服务对象满意，而满意度受到评价者主观因素的影响，护士需要根据病人的不同特征实施个体化护理，满足他们的服务需求。

因此，为实施质量改进，深入探讨中国文化背景下不同人口学特征及健康状况的病人对护理服务满意度的差异非常必要。

1 调查对象与方法

1.1 调查对象

采用多阶段抽样方法，于2008年7~12月抽取北京市4家三级甲等综合医院中的1520名病人进行了问卷调查。实际发放调查问卷1520份，其中回收有效问卷1496份，问卷有效率为98.42%。在1496名研究对象中，年龄在18~93岁，平均年龄(50.22±17.89)岁；女性占57.2%；中老年人占68.2%；小学及以下

文化程度者比例较低，仅占12.3%；城市居住人口占83.2%；经济状况以人均月收入1000~2999元居多；医疗费用支付方式以医保为主，占58.4%。59.0%的病人在住院期间实施手术；48.9%的病人在出院时自我健康状况评价为一般。研究对象平均住院日为(13.94±9.89)天。

1.2 研究工具

采用英国的Thomas等人发展的纽卡斯尔病人对护理服务满意度量表(NSNS)测量病人满意度，测量指标包括护士对病人的关注、服务态度、护理服务可及性等^[2]。翻译为中文后NSNS量表的CVI为0.98，内部一致性信度Cronbach's α 系数为0.97；自行设计病人一般人口学因素及健康相关因素调查表，包括10个条目，其中一般资料包括年龄、性别、教育程度、收入水平、付费方式和生活区域；健康相关资料包括科室、本次住院日数、是否实施手术和病人对自身健康状况的评价。

1.3 资料收集方法

在知情同意的基础上，为保证量表填写的质量，由研究者负责全部资料的收集。调查中使用统一引导语，请病人本人填写，当场回收问卷。

1.4 资料统计分析

采用SPSS 13.0进行统计分析。病人对护理服务满意度用均数、标准差进行描述。病人一般资料中各自变量按不同标准分组后，采用独立样本非参数检验分析各组差异。住院日数与病人对护理服务满意度之间的关系采用

作者单位：北京协和医院护理部，100730（焦静，吴欣娟，张晓静）；北京协和医学院护理学院（刘华平，赵红）；北京协和医学院统计教研室（韩少梅）

作者简介：焦静，硕士，护师

通讯作者：刘华平，博士，教授，院长，硕士研究生导师，Email: huaping_liu@hotmail.com

Spearman 秩相关分析。

2 结果

2.1 不同特征病人护理服务满意度水平的比较 (表 1)

表 1 显示, 不同年龄、不同受教育程度、不同人均月收入的病人, 对护理服务满意度有差异, 以上结果差异均有统计学意义 ($P < 0.01$)。而不同性别、不同生活区域和不同医疗费用支付方式的病人对护理服务满意度之间无统计学差异。

2.2 不同健康状况病人对护理服务满意度水平的比较 (表 2)

不同科室的病人对护理服务满意度有差异, 内科病人满意度高于其他科室; 住院期间实施手术者满意度低于未实施手术者; 不同自我感觉健康状况的病人在对护理服务满意度有差异, 感觉好者满意度高, 以上结果差异均有统计学意义 ($P < 0.01$)。

住院日数与病人对护理服务满意度呈正相关, 不同组间差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 但相关性较小, Spearman 秩相关系数为 0.061。

3 讨论

3.1 不同人口学特征病人对护理服务满意度的差异

3.1.1 年龄: 不同年龄病人的满意度水平有差异, 年龄越大满意度越高, 这一结果与李松林等^[3-5]国内外研究结果一致, 其原因可能是老年人对医护服务相对较熟悉, 其期望值有所降低, 因此满意度较高, 且老年人在自我照顾能力下降时, 更加重视护理服务的价值; 也可能是在中国的文化背景下, 老年人随着生活经验的积累而更加宽容, 较少抱怨。中青年可能接受了更多的关于医疗护理质量评价的信息, 因此他们对护理服务期望水平较高^[6]。住院对他们的工作、生活影响相对较大, 另外人在不同年龄段需求也会有所不同, 年轻人可能更希望参与到医护决策过程中。

3.1.2 受教育程度: 随着病人受教育程度的提升, 满意度有下降趋势, 这一结果与李松林等的研究结果相一致^[3]。李松林^[3]的调查显示, 对护理服务满意度最低的是高中/中专学历的人群, 学历

为小学的病人满意度较高。该研究中大专以上学历的病人满意度较低, 原因可能是受教育程度高的病人对服务的期望值较高, 对知识的需求也较多, 且他们的法律观念及自我保护意识较强。另外,

表 1 不同特征病人对护理服务满意度水平的比较

项目	$\bar{x} \pm s$	最小值	χ^2/Z	P
年龄			18.072	<0.001
18 ~ 40	77.03 ± 15.93	18.19		
41 ~ 65	79.53 ± 15.51	9.72		
65 岁以上	81.70 ± 14.36	43.06		
性别			-1.833	0.067
男	79.96 ± 15.57	9.72		
女	78.71 ± 15.39	29.17		
受教育程度			24.784	<0.001
小学及以下	83.62 ± 14.66	48.61		
中学/中专	79.57 ± 14.98	9.72		
大专及以上	77.33 ± 16.11	29.17		
生活区域			-1.491	0.136
农村	80.16 ± 16.68	9.72		
城市	79.05 ± 15.22	29.17		
人均月收入			15.643	0.001
1000 以下	80.89 ± 16.42	9.72		
1000 ~ 2999	80.14 ± 15.09	31.94		
3000 ~ 4999	77.41 ± 14.59	29.17		
5000 以上	77.02 ± 16.68	34.72		
医疗费用支付方式			5.648	0.130
公费	80.50 ± 14.56	47.22		
全部自费	78.02 ± 16.37	29.17		
医保	79.19 ± 15.09	29.17		
其他	82.06 ± 17.41	9.72		

注: 各组满意度最大值均为 100 分。

表 2 不同健康状况病人对护理服务满意度水平的比较

项目	$\bar{x} \pm s$	最小值	χ^2/Z	P
科室			27.306	<0.001
内科	82.02 ± 14.61	31.94		
外科	77.75 ± 15.33	29.17		
妇产科	77.17 ± 15.57	34.72		
五官科	77.63 ± 17.89	9.72		
手术			-3.453	0.001
否	81.09 ± 14.69	31.94		
是	77.96 ± 15.88	9.72		
自我感觉健康状况			53.203	<0.001
很差	72.79 ± 20.49	29.17		
差	74.69 ± 15.81	18.19		
一般	78.43 ± 15.77	9.72		
好	80.13 ± 14.31	31.94		
很好	87.99 ± 13.65	54.60		

病人的受教育程度越高、知识面越宽,对医疗卫生服务的要求越高,他们的观察分析能力较强,容易发现问题,因而越容易对现有的医疗护理条件产生不满。

文献回顾发现,各研究结果也不一致。Crow 回顾的研究中有 35.4% 显示教育程度越高,满意度越低^[6],而王桂兰等^[7]采用自行编制的量表对某“三甲”医院 320 名病人的调查显示,学历高的病人对护理服务满意度高于学历低者。该研究的作者认为原因可能是高学历者经济状况较好,承受的费用支付压力较小,因而满意度较高^[7]。分析以上研究结果不一致的原因可能是由于研究人群的选择不同及多样本量的差异所导致。

3.1.3 人均月收入:经济状况较好的病人满意度较低。路程伊^[8]的研究结果与本研究一致,他的研究中显示,家庭月收入在 3000 元以上者满意度低于 3000 元以下者。高收入人群的满意度相对较低可能与其预期获得的医疗服务标准较高有关,这一人群可能在医疗环境、服务的及时性方面要求更高,他们的消费意识更强,可能更期望获得较好的医疗条件和卫生服务。

3.2 不同健康状况病人对护理服务满意度的差异

3.2.1 自我感觉健康状况:病人的自觉身心状态较好者满意度高,而自觉健康状况差的病人满意度较低,与 Jaipaul 等^[9]的研究结果一致。健康的概念受社会和文化观念的影响,不同的人会对自己的健康有不同的定义。自觉身体健康状况较差的病人,在情感支持和生理方面都对医疗护理的需求相对增加。另一方面,患者出院时自觉健康状况的评价也在一定程度上反映了其疾病的恢复情况以及对治疗和护理结果的满意程度。出院时自我感觉身体健康状况仍然较差的病人,认为自己在住院期间的治疗没有较好地改善身体健康状况,自然满意度较低。

3.2.2 住院科室和是否实施手术:结果显示,实施手术的病人对护理服务满意

度较低,不同科室的病人满意度水平有差异($P < 0.01$),内科病人满意度较高。原因可能是病人病情及其护理目标和手段不同,导致了病人关注和需求的不同。内科的疾病特点是多呈慢性发展,以药物治疗为主,而其他 3 个科室均为手术科室。另外,本研究结果显示,各科室平均年龄有所不同,内科病人的平均年龄明显高于其他 3 个科室,妇产科最低,这与各科室疾病特点有关。因此,疾病特点和年龄分布不同可能是各科室病人满意度期望值存在差异的原因之一。手术病人的满意度低于未接受手术治疗的病人,可能是手术作为一种应激事件,病人除了要承受疾病带来的痛苦之外,还要承受手术带来的身心压力,因此对信息、情感支持和基础护理的需求都会增加。而另一方面,手术科室的工作量大,床位周转快,护理工作繁忙,因此可能会导致病人的护理需求无法及时得到满足。这一结果提示应加强对手术病人的身心护理,帮助他们适应手术带来的角色转变;同时对工作量大的科室增强人力配置,以更好地满足病人的护理服务需求。

3.2.3 住院日数:住院日数与病人对护理服务满意度呈正相关。日本的研究显示住院时间在一周至一个月期间的患者除了关注护理服务技能外,尊重患者的意见和感觉以及生理健康的恢复成为影响整体满意度的主要因素;而住院时间大于一个月的患者,解除疼痛成为影响满意度的重要因素^[10]。另外,住院时间长的病人可能与护士有更多的交流,护士给予的情感支持和帮助可能更多,因此其满意度较高。但由于本研究中二者的相关系数较低,其临床意义有待于进一步探讨。

4 结论

综上所述,对护理服务满意度较高的病人人口学特征是老年、受教育水平低和收入水平低者,内科、未接受手术治疗、自我感觉健康状况较好的病人。在护理工作中应注意加强评估不同特征

病人的护理服务需求,对自我感觉健康状况较差的病人应给予更多的护理支持和身心关怀;手术科室应进一步提高护理质量,深入了解病人在不同疾病和治疗阶段的特点,满足他们因疾病而产生的各种心理和生理需求。同时,管理者应根据工作量合理配置护理人力,以保障病人得到及时、周到的护理服务。护理服务质量是病人满意度的决定因素,从细微的基础护理做起,满足病人的基本需求是提高病人满意度的关键;根据不同病人的护理服务期望和需求开展个性化护理,提供优质护理服务,是提高病人满意度的根本举措。

志谢:感谢参与调查的 4 家医院护理部及各病区护士长的大力支持,感谢英国纽卡斯尔大学 NSNS 团队提供量表!

参考文献

- [1] Risser NL. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nursing Research*, 1975, 24: 45-51.
- [2] Thomas LH, McColl E, Priest J, et al. Newcastle Satisfaction with Nursing Scales: an Instrument for Quality Assessments of Nursing Care. *Quality in Health Care*, 1996(5): 67-72.
- [3] 李松林. 住院病人的护理满意度及其影响因素. *现代护理*, 2006, 11(4): 263-264.
- [4] Jaime N H C, Janita C. Patient satisfaction with triage nursing care in Hong Kong. *Journal of Advanced Nursing*, 2005, 50(5): 498-50.
- [5] 詹幼芳, 韦玉成. 病人满意度及影响因素研究. *中国公共卫生*, 2006, 16(6): 555-556.
- [6] Crow R, Gage H, Hampson S, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of literature. *Health Technology Assessment*, 2002, 6(32): 1-244.
- [7] 王桂兰, 刘义兰, 赵光红, 等. 住院患者对护理服务满意度评价的研究. *中华护理杂志*, 2006, 41(8): 730-732.
- [8] 路程伊. 某军队三级甲等医院医疗服务质量满意度调查. 重庆: 第四军医大学, 2006.
- [9] C. Komal Jaipaul, Gary E R. Are older patients more satisfied with hospital care than younger patients? *Journal of General Internal Medicine*, 2003, 1(18): 23-30.
- [10] Junya T, Yuichi I. Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan. *International Journal of Quality in Health Care*, 2002, 14(6): 493-502.

[收稿日期: 2010-02-04]

[修回日期: 2010-05-05]

(编辑: 崔怀志)