出院患者对外科护理工作满意度的调查与分析

褚玲玲,冯 芸 (第三军医大学新桥医院护理部,重庆 400037)

[关键词] 外科护理;护患关系;满意度
[中图分类号] R473.6 [文献标识码] B [文章编号]1672-5042(2010)03-0251-01

护理质量一直是护理工作的重点,患者满意度则是反映护理质量的可靠指标之一,更是提升护理质量,优化护理服务的有效手段。由于外科护理工作的特殊性,对护理质量的要求更加高。我院从2009年开始实行预出院患者护理工作满意度调查,免除患者或家属的顾虑,也通过住院期间护患的相互理解,使得调查结果真实、客观、全面。现报告如下。

1 资料与方法

调查对象为2009年8月至12月的所有外科预出院患者或患者家属。采取自行设计的问卷调查的方法,共发放问卷3 185张,收回有效问卷3 019张,有效回收率为94.78%。调查主要内容为护理人员服务态度、操作技术、健康指导等方面。

2 结果

调查结果显示:满意占63.30%~70.73%,较满意占28.31%~33.80%,一般占0.86%~3.63%,不满意小于0.34%。所收回的3 019份调查问卷中,453份(15.0%)问卷的患者不知道自己责任护士的名字,6份(0.20%)问卷的患者根本不认识自己的责任护士。患者对护理工作意见与建议反映数量最多的五项依次为:护理人员太少,共769份;病区卫生差,共533份;病区加床多,不够安静、空气差,共487份;被服更换不勤,共219份;健康指导不够,共183份。

[收稿日期] 2010-03-10 [修回日期] 2010-03-29

3 讨论

护理工作最贴近临床、贴近患者,而外科护理工作量大,工作强度高且对护理工作的细节要求也高,因此护理人员的数量直接关系到护理质量的高低[1]。护士配备应当遵循的原则是:根据护士的工作经验、专业能力、技术职称等要素,实施护士的分层级管理,使不同层级的护士与工作岗位、任务分工相对应[2]。从调查结果看,仍有相当一部分患者直至出院仍不认识自己的主管护士或叫不出名字,这不仅反映护患沟通不到位,更反映出健康宣教工作的不到位。因此,在加强自我介绍的同时还需要加强全方位健康宣教并保证其实施有效。所有患者对护理人员操作前确认身份都满意,说明"三查七对"已根深蒂固于每位护理人员的意识中,从而也有效地杜绝了护理工作中的一些差错。

外科护理工作具有其特殊性,尤其是对于手术患者,护理质量对患者的术前准备情况以及术后康复效果起着至关重要的作用[3]。患者及其家属对于外科护理工作的满意程度是对护理质量和护理工作效果的重要反映,同时也提出了对外科护理工作的要求。

[参考文献]

[1] 黄建波,王素菊.神经外科护理纠纷原因分析及防范措施[J].局解手术学杂志,2004,13(3):164.
[2] 郭燕红.加强科学管理,促进护理事业健康发展[J].护理管理杂志,2009,9(5):1-2.
[3] 赵术菊,杨玉美.心血管外科ICU病人对护理服务满意度的调查研究[J].2009,23(1):32-33.

(编辑:朱志立)

奥曲肽治疗肝硬化上消化道出血的疗效分析

陈 波 (鞍山市双山医院消化内科,辽宁 鞍山 114032)

[关键词] 肝硬化;消化道出血;奥曲肽
[中图分类号] R657.31 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2010)03-0251-02

肝硬化并发上消化道出血是由于肝硬化门静脉高压症导致食管胃底静脉曲张破裂出血,临床较常见,死亡率高[1]。我科自2007年3月至2008年9月应用奥曲肽治疗上消化道大出血52例获满意效果,现报告如下。

[收稿日期] 2010-01-28 [修回日期] 2010-03-05

1 资料与方法

1.1 临床资料

本组52例分为治疗组和对照组。治疗组29例,其中男13