

【论 著】

## 外科出院病人护理调查问卷的设计与应用

孙 琳, 申 萍

(中国人民解放军南京军区南京总医院 护理部, 江苏 南京 210002)

**[摘要]** 目的 探讨外科出院病人护理调查问卷的设计及其在临床的应用。方法 根据外科病人的护理特点,自行设计外科病人出院调查问卷,对1 320例外科出院病人进行问卷调查。问卷包括病人对护理服务的满意度(含6个分项)及健康教育知晓率(8个分项)两个方面的内容。结果 本问卷具有较高的信度及效度,总的克朗巴哈系数为0.83;测得的总体满意度与各服务项目满意度的相关系数为0.47~0.79,  $P < 0.001$ 。问卷结果提示病人对护士的输液管理和术后的疼痛护理的满意度较低,特殊检查治疗教育及用药指导还不够详细。结论 本调查表适用于外科病人的出院调查,调查内容和方法还需要进一步研究。

**[关键词]** 外科; 出院病人; 护理; 调查问卷; 信度; 效度

**[中图分类号]** R473.6 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-9969(2006)02-0003-03

The Design and Application of Nursing Questionnaire to Discharged Surgical Patients

SUN Lin, SHEN Ping

(Dept. of Nursing Administration, Nanjing General Hospital of PLA, Nanjing 210002, China)

**Abstract:** Objective To discuss the design of nursing questionnaire to discharged surgical patients and clinical application. Methods According to the nursing features of the surgical patients, the authors designed the questionnaire to discharged patients and 1 320 patients were investigated with it. The questionnaire contained patients' satisfactory rate toward nursing service (including 6 items) and understanding rate of health education (including 8 items). Results The questionnaire had good reliability and validity. Cronbach Alpha was 0.83 and acquired index related to general satisfactory rate and satisfactory rate of each item was 0.47~0.79 ( $P < 0.01$ ). The result of questionnaire showed that patients' satisfactory rate toward the management of transfusion and pain nursing was low. In addition, the education on special examination as well as treatment and guidance for taking medicine were also not enough. Conclusion The questionnaire is applicable for surgical patients, but the content and way need to be studied further.

**Key words:** surgical; discharged patient; nursing; questionnaire; reliability; validity

病人的满意度是护理服务达到病人期望值的程度<sup>[1]</sup>。通过测量病人对护理质量的满意度,可知护理服务在多大程度上满足了病人的期望<sup>[2]</sup>,并促使护士根据病人的需求抓好服务质量:因此,建立在病人对服务过程主观描述基础上的满意度测评对于反映护理效果非常重要。2004年起,我院根据外科病人的护理特点制定并发放出院病人调查表,以了解外科病人对护理服务的满意度及护士健康教育的效果,具体方法和结果介绍如下。

### 1 调查问卷的制定

#### 1.1 问卷设计的依据

1.1.1 满足病人的需求是护理服务的主要目的 以病人驱动为导向、使病人满足是医院发展的关键<sup>[3]</sup>。因此,在设计问卷时,笔者注重病人对各项护理服务质量的满意度评价,期望通过病人对护理服务质量的反馈,了解护理服务的不足,并逐步加以改进。

1.1.2 心理护理、健康教育是护理工作的重要内容

随着整体护理的深入开展,作为质量监控及质量保证的服务质量调查,也应作出相应的改变。为了引导护士开展健康教育,笔者根据外科病人不同阶段

的健康教育需求,设置了相应的健康教育知晓率调查项目;同时,在调查表中增加了关于心理护理的项目,体现“以病人为中心”的护理理念。

1.2 调查问卷的内容 根据问卷设计的依据,在参考多种满意度调查表和咨询护理管理专家的基础上,确定了问卷的内容,包括病人对护理服务的满意度及健康教育知晓率两个方面。病人的满意度:从等级护理( $X_1$ )、能否满足病人需要( $X_2$ )、输液护理( $X_3$ )、疼痛护理( $X_4$ )、服务态度( $X_5$ )、技术水平( $X_6$ )6个方面了解病人对外科护理服务的满意程度。健康教育知晓率(%):共有8个涉及健康教育的问题,从住院教育( $Y_1$ )、等级护理指导( $Y_2$ )、疾病相关知识教育( $Y_3$ )、特殊检查治疗教育( $Y_4$ )、用药指导( $Y_5$ )、围手术期教育( $Y_6$ )、心理指导( $Y_7$ )、出院指导( $Y_8$ )8个方面综合了解外科护士对病人的健康教育效果。

1.3 试调查 为了保证问卷的信度和效度,我们选择普通外科、胸心外科、神经外科的出院病人进行了试调查,样本量为60例。随后进行了问卷的分析,并听取了有关人士,包括调查员和被访者的意见,对问卷的内容进行了充实,将具体的健康教育内容附在相应的项目后(如将饮食指导、排便训练、引流管作用及注意事项、咳痰训练、活动指导等附在护士的术前、术后指导项目后),使患者更加明确调查的内容,

[收稿日期] 2005-09-08

[作者简介] 孙琳(1975-),女,江苏连云港人,硕士学位,主管护师。

同时也对调查员进行了培训。

## 2 调查对象

2004年2月-2005年5月在本医院住院的外科病人为调查对象,采用自行设计的调查表,在病人出院等待结帐时,由经过培训的调查员发放调查表,共调查了1320例病人。

## 3 资料处理和统计学分析方法

**3.1 服务质量满意度计算方法** 关于满意度每个问题的备选项有5个:选择“非常好”为100分,选择“较好”为75分,选择“一般”为50分,选择“较差”为25分,选择“极差”为0分。计算公式为:出院病人的满意度=出院病人对护理质量评价得分之和÷问卷应答人次。

**3.2 健康教育知晓率计算方法** 健康教育每个问题的备选项有5个:选择“介绍得非常详细”为100分,选择“介绍得比较详细”为75分,选择“一般”为50分,选择“介绍得较少”为25分,选择“未介绍”为0分。计算公式为:出院病人健康教育知晓率(%)=出院病人健康教育知晓得分之和÷问卷应答人次×100%。

**3.3 统计学分析方法** 使用SPSS 11.0、Excel 2000软件进行数据处理和统计分析,采用t检验、方差分析、SNK检验、克朗巴哈信度分析和相关分析。

## 4 结果

共收回满意度调查问卷1302份,有效问卷1296份。

**4.1 病人对护理服务的满意度** 各项满意度得分见表1。病人满意度6项内容平均得分经方差分析, $F=3.45, P=0.00$ ,各项目间差异有统计学意义,进一步进行两两比较,结果见表2。

表1 1296例出院病人对护理服务的满意度和健康教育知晓率得分( $\bar{x} \pm s$ )

调查项目	得分
对护理服务的满意度	
X <sub>1</sub> 等级护理	95.56±10.32
X <sub>2</sub> 能否满足病人需要	93.89±12.60
X <sub>3</sub> 输液护理	92.22±13.33
X <sub>4</sub> 疼痛护理	90.56±13.80
X <sub>5</sub> 服务态度	96.67±10.05
X <sub>6</sub> 技术水平	95.51±9.22
健康教育知晓率(%)	
Y <sub>1</sub> 住院教育	93.06±15.46
Y <sub>2</sub> 等级护理指导	93.61±15.70
Y <sub>3</sub> 疾病相关知识教育	92.22±18.60
Y <sub>4</sub> 特殊检查治疗教育	85.83±30.23
Y <sub>5</sub> 用药指导	88.33±27.84
Y <sub>6</sub> 围手术期教育	95.27±10.53
Y <sub>7</sub> 心理指导	90.83±23.84
Y <sub>8</sub> 出院指导	91.67±21.85

表2 1296例出院病人对护理服务的满意度各项目两两比较Q值

调查项目	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>
X <sub>2</sub>	0.33	-	-	-	-
X <sub>3</sub>	0.03*	0.26	-	-	-
X <sub>4</sub>	0.01*	0.15	0.78	-	-
X <sub>5</sub>	0.47	0.10	0.00**	0.00**	-
X <sub>6</sub>	0.97	0.32	0.03*	0.00**	0.42

注:\*表示P<0.05,\*\*表示P<0.01

从表1可见,输液护理(X<sub>3</sub>)、疼痛护理(X<sub>4</sub>)的满意度得分与等级护理(X<sub>1</sub>)、服务态度(X<sub>5</sub>)、技术水平(X<sub>6</sub>)的得分差异有统计学意义,说明病人对护士的输液管理和术后的疼痛护理的满意度相对较低。

**4.2 病人健康教育的知晓率** 各项健康教育知晓率见表1。健康教育8项内容的平均得分经方差分析, $F=2.32, P=0.02$ ,各项目间差异有统计学意义,进一步行两两比较,结果见表3。

表3 1296例出院病人健康教育知晓率各项目两两比较Q值

调查项目	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y <sub>5</sub>	Y <sub>6</sub>	Y <sub>7</sub>
Y <sub>2</sub>	0.79	-	-	-	-	-	-
Y <sub>3</sub>	0.77	0.59	-	-	-	-	-
Y <sub>4</sub>	0.02*	0.01*	0.04*	-	-	-	-
Y <sub>5</sub>	0.17	0.12	0.27	0.35	-	-	-
Y <sub>6</sub>	0.25	0.40	0.18	0.00*	0.03*	-	-
Y <sub>7</sub>	0.48	0.36	0.66	0.11	0.52	0.10	-
Y <sub>8</sub>	0.65	0.49	0.86	0.06	0.37	0.16	0.81

注:\*为P<0.05

从表2可见,特殊检查治疗宣教(Y<sub>4</sub>)的得分低于住院教育(Y<sub>1</sub>)、等级护理指导(Y<sub>2</sub>)、疾病相关知识教育(Y<sub>3</sub>)、围手术期教育(Y<sub>6</sub>)的得分;用药指导(Y<sub>5</sub>)的得分低于围手术期的教育(Y<sub>6</sub>)的得分,说明病人认为护士的特殊检查治疗教育及用药指导相对还不够详细。

**4.3 调查问卷的信度与效度分析** 由于问卷调查结果是病人对所接受的护理服务的一种主观评价,与病人的知识水平、社会状况、态度等因素密切相关,因此有必要对所测得的结果是否可靠、准确进行评价,即进行调查问卷的信度和效度分析。

**4.3.1 信度检验** 本研究采用克朗巴哈信度分析。经公式计算出,健康教育覆盖率的克朗巴哈系数为0.80,护理质量满意度的克朗巴哈系数为0.81,总的克朗巴哈系数为0.83。国际标准认为信度系数>0.70,所得结论即为可靠<sup>[4]</sup>,故可以认为本问卷适用于出院病人满意度测评,依据本调查表所得的结果是可信的。

**4.3.2 效度检验** 笔者从以下两个方面分析效度:一是测评内容的有效性,指所选的条目能否代表所要测量的内容和主题<sup>[5]</sup>,本量表测得的总体满意度与各服务项目满意度的相关系数为0.47-0.79, P<0.001,说明各题项与总得分之间具有较高的相关性,符合

高效度量表的标准;二是评价方法的有效性,在调查方法上笔者采用非临床人员专人调查的方式,避免病人直接接触护理人员而影响调查的真实性,所采取方法为实践验证较有效的调查方法。

## 5 讨论

**5.1 应加强对外科病人疼痛护理和输液管理** 本调查结果显示,病人对护士的输液管理和术后的疼痛护理的满意度较低。由于疼痛可降低病人的免疫力、阻碍病人深呼吸和充分咳痰而导致术后感染的增加<sup>[6]</sup>,同时还影响病人的舒适、增加病人的心理负担,因此疼痛管理日益受到重视。笔者在调查中发现,由于病人术后给予常规的镇痛治疗,护士经常忽视病人的疼痛情况,没有关心疼痛治疗的效果。特别是转入普通病房后,病人的胸部体疗、早期康复锻炼,都会引起手术切口不同程度的疼痛,而护士往往忽略了这一点,没有采取适当的方法来缓解或避免疼痛。因此,管理人员应加强对疼痛护理知识的培训,强化护士的疼痛护理意识,更有效地减轻外科病人的疼痛,促进病人舒适。

在对手术后病人的输液管理中,目前临床上还存在护士没有按时巡视,输液并发症没有及时发现、处理等现象,因而导致病人对护理服务满意度的下降。管理者应制定相关的制度,促使输液管理的规范化和制度化,保证病人的输液安全,逐步提高病人对护士输液管理的满意度。

**5.2 特殊检查治疗教育及用药指导需要进一步深入** 健康教育是一项有目标、有计划、有组织、有系统、有评价的教育活动。外科手术病人在治疗和康复中有其自身的特点,如术前需要进行详细的心肺功能检查;术后入住ICU、气管切开等因素增加了病人的不安全感,影响了病人的交流能力;肺部并发症的预防是围手术期教育的重点等。本调查结果显示病人认为护士围手术期健康教育比较详细,而特殊检查治疗及用药指导不够详细,说明目前外科护士都已认识到围手术期健康教育的重要性,但是对特殊检查治疗及药物的指导还不够系统,需要在今后的工作中进一步加强。

**5.3 调查问卷的内容和方法需要进一步完善** 由于人力、时间的限制,本调查还存在许多问题,包括以下4方面。

**5.3.1 调查对象是住院病人还是出院病人:** 在病人

接受治疗的过程中进行调查,回收率高,但病人往往担心会影响其以后的治疗和护理而不敢表达真正的心声;对出院病人进行电话调查或问卷调查可以减少偏性,但是回收率低,一般只在40%左右<sup>[7]</sup>。本研究采用的方法虽然在一定程度上保证了回收率和评价的公平性,但是花费了大量的人力,而且部分问卷是由家属填写,不能表达病人真正的心声。因此,选择什么时机进行调查,才能节约人力、准确反映病人对护理服务的满意程度,需要管理者进一步研究。

**5.3.2 问卷应采用的调查方式:** 本研究采用的封闭式问卷信息量还不够丰富,在选择项的设计上难度较大,设想的选择项不一定能够涵盖各方面的内容,但半封闭式的问卷又不容易被理解和进行数据处理。

**5.3.3 评价内容是最难确定的:** 内容太多,引起病人疲劳和反感,影响调查效果;内容太少,又不能全面反映质量问题<sup>[8]</sup>,尤其是体现专科护理质量的内容较难设计。

**5.3.4 评价结果与病人的文化层次、性格、病情、住院次数的相关程度** 这些问题都有待于进一步探讨。

总之,出院病人问卷调查是护理质量评价的重要手段,也是护理质量管理的重要手段和有效措施。采用科学的调查方法,可以了解护理服务的不足,为管理者提供服务改进的依据,对促进整体护理的健康发展、满足病人的需要,起到事半功倍的效果。

### [参 考 文 献]

- [1] 李世雪,李继宇.医疗服务项目的评价[J].中国卫生经济,2002,21(5):25-26.
- [2] 陈念湄,李武平,孙艳平.注重护理人员服务质量调查的导向作用[J].中华护理杂志,2001,36(9):691-693.
- [3] 席淑华,周立,王雅芳,等.新时期急诊护理工作面临的问题与对策[J].中华护理杂志,2002,37(10):755-757.
- [4] Lisa E, Jon V. Development and Validation of Questionnaire to Evaluate Patient Satisfaction with Diabetes Disease Management[J]. Diabetes Care,2002,23(7):951-960.
- [5] 方积乾.医学统计学与电脑试验[M].上海:上海科学技术出版社,2001:238-242.
- [6] 包严丽.开胸术后病人自控硬膜外镇痛效果及其对肺部并发症的影响[J].中国基层医药,2003,10(9):839-840.
- [7] 王海洲.开展出院病人意见征询的实践[J].中国医院管理,2001,21(12):48.
- [8] 谢满,毛君晓.影响病人满意度问卷调查的因素及对策[J].护理管理杂志,2004,4(2):13-14.

[本文编辑:陈伶俐]