

# 妇科门诊手术患者护理服务需求及满意度调查

董丽敏

(无锡市妇幼保健医院, 江苏无锡, 214000)

**[摘要]** 目的 探讨妇科门诊手术患者护理服务需求及满意调查度情况。方法 选择 2011 年 3 月~2012 年 9 月在本院门诊手术治疗的患者 88 例, 采用自行设计的护理服务需求及满意度调查表进行调查。了解患者术前、术中、术后的护理服务需求及对护理服务满意度。结果 护理服务需求总分为  $(3.39 \pm 0.35)$  分, 介于需要与非常需要间, 术前、术中、术后的护理服务需求是多方面的; 护理满意度总分为  $(3.34 \pm 0.48)$  分, 介于满意与非常满意间, 其中患者对术前等候时间超过 30 min 最不满意。结论 妇产科门诊患者对术前、术中、术后的护理服务需求是多方面的, 医院基本能满足患者的需求, 但在等待手术时间方面有待提高。护理人员应根据患者术前、术中、术后的护理服务需求给予针对性的护理服务, 以便提高患者的满意度。

**[关键词]** 妇科门诊; 手术; 服务需求; 满意度

**[中图分类号]** R473.71 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2014)01-0009-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2014.01.003

## Survey of nursing service needs and satisfaction in gynecological outpatient undergoing surgery

Dong Limin //Modern Clinical Nursing, -2014, 13 (01):09.

**[Abstract]** **Objective** To investigate the nursing service needs of gynecological outpatient undergoing surgery as well as the level of satisfaction. **Methods** Eighty-eight patients undergoing surgery in the outpatient department of our hospital from March 2011 to September 2012 involved in the survey by a self-designed care service needs and satisfaction scale to investigate their needs for nursing service at pre-, intra-, and post-operation as well as their level of satisfaction with nursing service. **Results** The total score on nursing service needs was  $(3.39 \pm 0.35)$ , falling between those on the needs and the strong needs. The needs at pre-, intra-, and post-operation were multifold. The total score on satisfaction with nursing service was  $(3.34 \pm 0.48)$ , falling between those on the moderate satisfaction and great satisfaction, among which they were most unsatisfied with waiting longer than 30 mins preoperatively. **Conclusions** The outpatients for obstetric and gynecological consultation have needs of different aspects and the hospitals can generally meet their needs. The pertinent nursing service should be done based on the preoperative, intraoperative and postoperative needs for care service so as to improve their satisfaction.

**[Key words]** outpatient in gynecological department; surgery; service needs; satisfaction degree

护理需求是指患者希望从护理过程中了解到关于治疗相关知识的需求<sup>[1]</sup>。护理满意度是患者对护理过程的认可程度及评价<sup>[2]</sup>。妇科门诊手术一般包括人工流产术、诊断性刮宫术、上环术、宫颈活检术等。临床上发现, 妇产门诊手术患者常抱怨术前流程不清楚、等待很久; 担心手术, 害怕手术疼痛; 担心术后发生并发症及不知如何护理。如何解决患者需求, 提高患者就医满意度是提高护理质量的主要体现。本院妇科门诊在患者术前、术中及术后均制订了一些护理指引及健康指导, 但在实施过程, 患者的需求是否得到满足, 值得关注。2011 年 3 月~2012 年 9 月对在本院妇科门诊实施手术的 88 例患者进行护理需求及

满意度调查, 现将方法及结果报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

2011 年 3 月~2012 年 9 月选择本院妇科门诊施行手术的患者 88 例, 年龄 20~75 岁, 平均  $(45.40 \pm 12.87)$  岁。手术类型: 人流术 49 例, 诊断性刮宫术 23 例, 子宫内膜息肉摘除术 8 例, 湿疣电烧术 8 例。文化程度: 本科及以上 21 例, 专科 13 例, 高中及以下 54 例。婚姻状况: 已婚 64 例, 未婚 24 例。入选标准:  $\geq 20$  岁的患者; 无精神相关疾病史患者; 能够完整填写问卷者。

### 1.2 方法

**1.2.1 研究工具** 在参考文献基础<sup>[3]</sup>上自行设计调查问卷, 内容包括: 一般资料: 患者年龄、婚姻状况、手术类型、文化程度等。护理需求与满意度调

**[收稿日期]** 2013-05-20

**[作者简介]** 董丽敏(1984-), 女, 江苏无锡人, 护师, 本科, 主要从事手术室护理工作。

查问卷:手术前问题 11 题、手术中问题 5 题、手术后问题 10 题,共 26 题。问卷采用 4 级评分法,护理需求答项为非常需要(4 分)、需要(3 分)、不需要(2 分)、非常不需要(1 分);满意度答项为非常满意(4 分)、满意(3 分)、不满意(2 分)、非常不满意(1 分)。护理需求和满意度总分各为 104 分,分数愈高表示护理需求愈高或满意程度愈高。问卷 Cronbach's  $\alpha$  为 0.93。

1.2.2 调查方法 护理需求调查于术前进行,护理满意度调查于术后进行。患者知情同意,由专人负责调查,调查前统一指导语,向患者说明调查的目的与意义,当场调查当场回收问卷,共发放调查问卷 88 份,回收有效问卷 88 份,有效回收率 100.00%。

### 1.3 统计学方法

数据采用 SPSS 17.0 统计软件包进行统计学分析。患者的一般资料、护理服务需求与满意度情况采用描述性统计。

## 2 结果

### 2.1 妇科门诊手术患者护理服务需求及满意度情况

妇科门诊手术患者护理服务需求及满意度情况见表 1。由表 1 可见,护理服务需求总分为  $(3.39 \pm 0.35)$  分,介于需要与非常需要间;护理满意度总分为  $(3.34 \pm 0.48)$  分,介于满意与非常满意间。

### 2.2 妇科门诊手术患者手术前护理服务需求及满意度情况

妇科门诊手术患者手术前护理服务需求及满意度情况见表 1。由表 1 可见,患者术前护理服务需求得分最高 3 项:“能提供与我疾病相关的知识”,“能知道手术时间及所需时间”,“能告诉我进入手术室后的流程”;需求得分最低 3 项:“等待期间能翻阅报章杂志”、“等待期间能听音乐”、“等待期间我的家人、朋友能和我一起在等候区等候”,护理服务满意度得分最低“等候期间超过 30 min”。

### 2.3 妇科门诊手术患者手术时护理服务需求及满意度情况

妇科门诊患者手术时护理服务需求及满意度情况见表 1。由表 1 可见,患者手术时护理服务需求得分最高 3 项:“我不会感到疼痛及不舒服”、“能注意我身体的保暖”、“能注意我身体的适当暴露”;需求得分最低为“能放音乐减轻我的紧张”。护理服务满意度得分均在满意与非常满意间。

### 2.4 妇科门诊手术患者手术后护理服务需求及满意度情况

妇科门诊手术患者手术后护理服务需求及满意度情况见表 1。由表 1 可见,患者手术后护理服务需求得分最高 3 项:“能告诉我伤口护理的注意事项”、“回家后若有不舒服时,能告诉我如何寻求帮助”、“能告诉我饮食的注意事项”。护理服务满意度得分均在满意与非常满意间。

## 3 讨论

### 3.1 妇科门诊手术患者护理服务需求及满意度情况分析

3.1.1 妇科门诊手术患者手术前护理服务需求情况分析 由表 1 可见,护理服务需求总分为  $(3.39 \pm 0.35)$  分,介于需要与非常需要间。其中患者手术前护理服务需求得分最高 3 项:“能提供与我疾病相关的知识”,“能知道手术时间及所需时间”,“能告诉我进入手术室后的流程”;需求得分最低 3 项:“等待期间我的家人、朋友能和我一起在等候区等候”、“等待手术期间能翻阅报章杂志”、“等待手术期间能听音乐”。提示患者对自身所需做的手术相关知识需求很迫切,非常想了解手术相关的信息,但对在等待手术过程听音乐及看报纸的需求不迫切。因此,在护理工作中,应该更重视对患者术前宣教,可通过宣传栏和个性化的讲解让患者了解更多手术相关信息,以满足患者需求,降低焦虑情绪。

3.1.2 妇科门诊手术患者手术时护理服务需求情况分析 患者手术时护理服务需求得分最高 3 项:“我不会感到疼痛及不舒服”、“能注意我身体的保暖”、“能注意我身体的适当暴露”,需求得分最低为“手术中能放音乐减轻我的紧张”。从上述结果可见,患者对自身的疼痛、保暖及隐私保护更加需要,提示在护理实践中,应更多地关注患者这方面的感受和需求,及时有效缓解患者术后疼痛,提供合适的手术室环境,在手术过程及时为患者添加衣物,手术过程做好患者保暖工作,提高患者手术舒适度<sup>[4-5]</sup>。

3.1.3 妇科门诊手术患者手术后护理服务需求情况分析 患者手术后护理服务需求得分最高 3 项:“能告诉我伤口护理的注意事项”、“回家后若有不舒服时,能告诉我如何寻求帮助”、“能告诉我饮食的注意事项”。护理服务满意度得分均在满意与非常满意间。提示术后应加强患者对伤口护理、

表 1 妇科门诊手术患者护理服务需求及满意度情况 ( $n = 88$ ; 分,  $\bar{x} \pm s$ )

项目	需求得分	满意度得分
手术前		
1. 向我介绍手术室的环境与功能	$3.19 \pm 0.58$	$3.28 \pm 0.52$
2. 能告诉我进入手术室后的流程	$3.39 \pm 0.55$	$3.29 \pm 0.50$
3. 能提供与我疾病相关的知识	$3.44 \pm 0.49$	$3.19 \pm 0.54$
4. 我可以和医护人员谈谈心中的感受	$3.11 \pm 0.59$	$3.34 \pm 0.50$
5. 等待期间医护人员能为我减轻内心的害怕	$3.29 \pm 0.55$	$3.39 \pm 0.49$
6. 等待期间能有手术室医护人员陪伴	$3.09 \pm 0.72$	$3.36 \pm 0.52$
7. 能知道手术时间及所需时间	$3.44 \pm 0.60$	$3.19 \pm 0.54$
8. 等待期间能听音乐	$2.76 \pm 0.72$	$3.07 \pm 0.62$
9. 等待期间能翻阅报章杂志	$2.39 \pm 0.68$	$3.07 \pm 0.62$
10. 等待期间我的家人、朋友能和我一起在等候区等候	$2.88 \pm 0.77$	$3.17 \pm 0.62$
11. 等候期间勿超过 30min	$3.25 \pm 0.62$	$2.96 \pm 0.71$
手术时		
12. 能注意我身体的保暖	$3.54 \pm 0.50$	$3.42 \pm 0.58$
13. 能注意我身体的适当暴露	$3.52 \pm 0.52$	$3.42 \pm 0.49$
14. 我不会感到疼痛及不舒服	$3.65 \pm 0.54$	$3.46 \pm 0.52$
15. 能放音乐减轻我的紧张	$2.85 \pm 0.76$	$3.19 \pm 0.56$
16. 我的亲友能容易获得我手术动态	$3.43 \pm 0.52$	$3.32 \pm 0.56$
手术后		
17. 感到不舒服或疼痛时,有医护人员协助	$3.67 \pm 0.49$	$3.51 \pm 0.52$
18. 恢复期我的家人或朋友可以陪伴在我的身旁	$3.27 \pm 0.79$	$3.51 \pm 0.52$
19. 能让我知道手术的结果	$3.56 \pm 0.56$	$3.36 \pm 0.59$
20. 能告诉我伤口护理的注意事项	$3.72 \pm 0.44$	$3.42 \pm 0.58$
21. 能告诉我饮食的注意事项	$3.71 \pm 0.45$	$3.43 \pm 0.60$
22. 能告诉我日常活动的注意事项	$3.69 \pm 0.46$	$3.46 \pm 0.60$
23. 能告诉我服药的注意事项	$3.67 \pm 0.47$	$3.43 \pm 0.60$
24. 手术后告诉我何时复查	$3.60 \pm 0.49$	$3.50 \pm 0.52$
25. 回家后若有不舒服时,告诉我如何寻求帮助	$3.72 \pm 0.44$	$3.44 \pm 0.56$
26. 回家后能有医护人员电话访问术后的状况	$3.12 \pm 0.67$	$3.32 \pm 0.58$
总分	$3.39 \pm 0.35$	$3.34 \pm 0.48$

处理方式及饮食护理方面知识宣教,可制作健康知识普及小册子,让患者能够全面、准确地了解手术后相关护理知识,提高患者满意度<sup>[6-7]</sup>。

### 3.2 妇科门诊手术患者护理服务满意度情况分析

患者术后护理满意度总分为( $3.34 \pm 0.48$ )分,介于满意与非常满意间。除了条目得分“等候期间超过 30 min”最低外,其余条目得分均在满意与非常满意间。满意度仅有“等候期间超过 30 min”这一项得分最低。提示患者对手术前等候不满意,建议医院方面应不断优化患者就医流程,合理安排医生、护士的工作统筹,尽量缩短患者候诊时间<sup>[8-9]</sup>。

## 4 结论

本研究对妇科门诊手术患者护理服务需求及满意度进行调查,了解患者在手术前、手术中及手术后最需求和最不需求的项目,以便我们在今后

的护理服务中不断取长补短,提高患者需求满意度。结果显示,妇产科门诊患者对术前、术中、术后护理服务需求是多方面的,医院基本能满足患者的需求,但在等待手术时间方面有待提高。护理人员应根据患者术前、术中、术后的护理服务需求给予针对性的护理服务,以便提高患者满意度。

### 参考文献:

- [1] 陈利芬,张振路,陈瑞娟,等.某地级市社区护士工作现状与居民护理需求的调查[J].现代临床护理,2013,12(1):17-19.
- [2] 毛晶,卢艳华,杨威,等.护士人格及心理状态与护理工作满意度的相关性研究[J].现代临床护理,2013,12(2):9-11.
- [3] Rhodes L, Miles G, Pearson A. Patient subjective experience and satisfaction during the perioperative period in the day surgery setting: A systematic review [J]. Int J