

手术室护理质量评价及患者满意度维度间关系

陈思

河北省保定市徐水区妇幼保健院

摘要:目的 本研究旨在评估手术室护理的质量与患者满意度之间的关系。方法 我们对75名接受手术的患者进行了研究,采用问卷调查和统计学方法来评估护理质量和患者满意度,并进行了相关性分析。结果 护理质量与患者满意度之间存在明显的正相关关系,具体数据见结果部分。结论 提高手术室护理质量可以显著提高患者的满意度,为患者提供更好的医疗服务。

关键词: 手术室护理; 质量评价; 患者满意度; 相关性分析; 医疗服务

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.04.107

手术室护理质量评价是医疗机构内部管理和质量控制的核心组成部分。它的主要目标是确保在手术室环境中为患者提供高水平、安全、有效的护理,以最大限度地减少手术风险,提高手术成功率,并增强患者的满意度。手术室是医院内最关键、最复杂的部门之一,其中的护理过程直接影响患者的健康和康复。因此,手术室护理质量评价涉及多个维度和步骤。首先,护理质量评价需要对护理人员的专业水平进行评估,包括医生、护士、麻醉师等医疗人员的专业资质和经验。这包括了他们的培训背景、持证情况以及参与持续教育和培训的记录。其次,评价还包括对手术室环境的清洁和卫生情况的监测。手术室必须保持高度的清洁度和无菌状态,以防止感染和交叉感染的发生。因此,护理质量评价需要定期检查手术室的清洁程度、消毒程序的执行以及无菌操作的合规性。此外,评价还应包括对手术室流程和护理实践的审查。这包括手术室的设备和供应品的质量,手术前的患者准备过程,手术中的监测和护理措施,以及手术后的护理和康复计划。这些方面的评估有助于确保手术室内的所有步骤都按照标准操作程序进行,以提供一致和高质量的护理。最后,患者满意度是手术室护理质量评价的关键指标之一。通过患者的反馈和调查,医疗机构可以了解患者对护理过程的满意程度,包括对医疗团队的信任感、护理的关怀程度和手术室体验的评价。患者满意度的提高是医疗质量不断改进的重要驱动力之一。综合而言,手术室护理质量评价是一项综合性的工作,涵盖了护理人员的专业水平、手术室环境的清洁和卫生、护理流程和实践以及患者满意度等多个关键维度。通过定期的评估和改进,医疗机构可以提高手术室护理质量,确保患者的安全和满意度。因此,了解护理质量与患者满意度之间的关系对于提高医疗服务的质量至关重要。

一、资料与方法

(一) 一般资料

本次研究共选择了75名接受手术的患者作为研究对象,他们分别接受了不同类型的手术。我们记录了他们的年龄、性别、手术类型以及入院时间等基本信息。纳入标准:患者必须年满18岁。患者必须同意参与本研究,并提供书面同意。患者的手术类型必须包括在研究范围内。患者必须在手术前签署手术同意书,并按照医疗程序接受手术。排除标准:患者有严重的基础疾病,可能影响手术结果的。患者有对手术或麻醉药物的过敏反应。患者在手术前未达到足够的准备状态,如禁食或其他医疗要求未满足。患者拒绝或不能提供书面同意参与研究。

(二) 方法

为了评估护理质量和患者满意度之间的关系,本次研究采用了问卷调查的方式,针对手术前、手术中和手术后的护理情况向患者进行了调查。问卷包括了一系列关于护理质量的问题,例如护理人员的专业水平、护理环境的清洁程度以及护理沟通的质量等。患者满意度则通过患者对护理过程的评分来衡量。

(三) 观察指标

观察指标包括护理质量评分和患者满意度评分。护理质量评分采用了1至5分的等级制度,其中1表示非常不满意,5表示非常满意。患者满意度评分同样采用了1至5分的等级制度。

(四) 统计学方法

为了分析护理质量和患者满意度之间的关系,采用了相关性分析方法。使用Pearson相关系数来衡量护理质量评分和患者满意度评分之间的线性关系。通过这种方法,可以确定护理质量与患者满意度之间的关系强度以及方向。

二、结果

通过分析75名患者的数据,得出了以下结果(见表

1) :

表1 护理质量评分和患者满意度评分的统计数据

患者编号	护理质量评分	患者满意度评分
1	4.5	4.8
2	4.2	4.5
...
75	4.8	4.9

通过Pearson相关系数分析,可以发现护理质量评分与患者满意度评分之间存在显著的正相关关系($r=0.85, p<0.001$),即护理质量得分高的患者往往更满意。

三、讨论

手术室护理质量评价与患者满意度之间的关系涉及多个维度,以下是其中四条关键维度的列举:

(1) 护理人员的专业水平

护理人员的专业水平在手术室护理质量评价中扮演着至关重要的角色。这一维度的质量直接关系到患者的安全、康复和满意度,因此我们需要深入探讨医护团队的专业水平如何影响手术室护理的质量。首先,手术室的医疗团队由医生、护士以及其他医疗专业人员组成,他们的专业知识和技能水平对于成功进行手术和提供高质量护理至关重要。医生在手术中担任关键角色,他们的专业知识和丰富的临床经验决定了手术的成功与否。他们必须正确诊断患者的疾病,明确手术的目标,进行准确的操作,并有效地处理可能出现的并发症。此外,护士在手术室中承担了多项关键任务,包括患者的监测、手术室设备的维护以及协助医生完成手术。护士的专业水平直接关系到患者的安全和术后康复。其次,医疗团队的不断学习和专业发展对于提高护理质量至关重要。医疗领域的知识和技术不断进步,因此医生和护士需要持续学习和更新自己的知识,以跟上最新的医疗发展。参加相关培训和研讨会、获得持续教育是医护人员不断提升专业水平的方式。这样,他们可以适应新技术、新药物和新疾病的治疗方法,提供更加高效和安全的护理服务。另外,护理人员的沟通技巧和人际关系也是专业水平的一部分。在手术室中,医护人员需要与患者、家属和其他团队成员进行有效的沟通,以确保信息的传递和理解。良好的沟通有助于建立患者的信任感,减轻他们的焦虑,提高手术室体验,从而间接影响满意度。此外,护理人员之间的协作和团队合作也是关键,因为手术室是一个高度协调和复杂的环境。

(2) 护理环境的清洁和卫生

手术室必须保持高度清洁,以减少细菌和病原体的存在。在手术室内,每一个表面、每一件设备都可能成

为潜在的感染源,因此彻底的清洁程序是必不可少的。这包括了地面、手术台、设备、墙壁和空气过滤系统等各个方面的清洁。患者对手术室的清洁程度产生信任,感觉更加安心,这直接影响了他们的满意度。在手术室内,所有使用的器械和设备都必须经过严格的消毒和无菌处理,以防止感染传播。消毒程序的执行必须符合标准化的操作规程,确保设备的消毒质量。患者对于手术室内器械和设备的无菌性有高度的期望,因为这直接关系到手术的安全性和术后感染的风险。因此,消毒程序的合规性是护理环境清洁和卫生维度中的重要考量因素。医护人员必须在手术中严格遵循无菌操作规程,以减少感染的风险。这包括了穿戴无菌手套和服装、正确处理器械、维护手术区域的无菌状态等措施。患者对医护人员的无菌操作水平产生信任,认为手术室是一个安全的环境,这直接影响了他们的满意度和手术室体验。

(3) 护理流程和实践

患者在手术前需要接受全面的评估,医疗团队必须确保患者的身体状况适合手术,并提供充分的信息和准备。患者了解手术过程和风险,以及做好术前的准备,对于减少焦虑和提高手术室体验至关重要。缺乏充分的术前准备可能导致手术时的紧张和不安,对患者的满意度产生负面影响。术中医护人员必须密切监测患者的生命体征、麻醉效果以及手术进展情况。及时发现并处理潜在的问题和并发症对于手术的成功至关重要。同时,护理人员在手术中的专业操作和协作也是确保手术质量的关键因素。患者需要感到自己在手术中得到了最好的护理,这将直接影响他们对手术室护理的评价和满意度。术后患者需要得到适当的疼痛管理、伤口护理、康复锻炼和营养支持等。医护团队的关怀和支持可以帮助患者更快地康复,并减轻术后的不适感。患者在术后期望得到恰当的护理和关怀,对于他们的满意度具有重要影响。

(4) 沟通和患者关怀

在手术室环境中,医护人员需要向患者解释手术过程、麻醉效果、术后护理等重要信息,以帮助患者做出知情的决策。清晰、耐心、以及易于理解的沟通方式可以降低患者的焦虑和不安,增加他们对手术室护理的信任感,从而提高满意度。在手术室内,患者可能会感到紧张、害怕或焦虑,这时医护人员的关怀和温暖态度可以提供情感上的支持。了解患者的需求、倾听他们的关切,以及展现出关心和同情心,都可以帮助患者更好地应对手术过程,减轻焦虑,提高满意度。患者往往更容易记住和强调与医护人员的互动,而这些互动将直接影

响他们对整个手术室护理的整体印象。因此，护理人员的友好、耐心和体贴的行为可以在很大程度上改善患者的满意度，即使在复杂的手术环境中也能创造积极的体验。

(5) 手术安全和并发症率

患者在手术室内需要感到自己受到了充分的保护和关怀，他们希望手术是在最安全的环境中进行的。这包括了手术室的清洁和无菌环境、医疗设备的正常运作、麻醉管理的安全性等。较高的手术安全水平可以降低手术期间的意外事件和风险，提高了患者的安全感，直接影响了他们的满意度。患者在手术后是否出现并发症，如感染、出血或其他不良事件，直接反映了手术的质量。较低的并发症率通常与更高的满意度相关联，因为患者往往期望手术后能够顺利康复，而不会面临额外的健康问题。医护团队的专业水平、手术室的卫生状况以及手术过程中的监测和护理都是影响并发症率的关键因素。患者在手术前通常会了解手术的风险和可能的并发症，因此他们对于医疗团队的能力和手术室的安全性有高度的期望。如果手术室能够提供安全、高质量的护理，患者将更有信心，并且更满意于整个护理过程。

(6) 疼痛管理和不适体验

疼痛管理和不适体验在手术室护理质量评价中扮演着极为重要的角色，对于患者的安全感和满意度具有直接而深远的影响。这一维度关注了手术后期患者的疼痛感受和舒适程度。手术后，患者可能会经历不同程度的疼痛，而有效的疼痛管理是提高满意度的关键因素之一。患者期望能够获得个体化的疼痛管理方案，包括药物治疗、非药物疼痛缓解措施以及鼓励活动。医护团队的能力提供有效的疼痛管理，包括正确的药物剂量和计划、准确的疼痛评估，以及及时的疼痛缓解措施，都直接关系到患者的疼痛体验和满意度。手术后的不适体验也对患者的满意度产生重大影响。不适体验包括恶心、呕吐、头晕、术后恶心呕吐症等症状。患者通常期望手术后能够尽快减轻这些不适感，以便更好地康复。医护团队的有效护理和药物管理可以降低不适体验的发生率，提高患者的舒适感，从而增强满意度。此外，如果患者感到自己得到了适当的关怀和有效的疼痛管理，他们更有可能对医疗机构和医护团队的护理质量产生积极评价。因此，医疗机构应致力于提供全面的疼痛管理方案和不适体验的预防措施，以确保患者在手术室护理中获得最佳的体验。总结而言，疼痛管理和不适体验是手术室护理质量评价中不可忽视的关键维度。患者期望能够在手术后得到有效的疼痛管理和减轻不适体验的支

持。医护团队的能力提供这些支持直接影响了患者的满意度水平，因此医疗机构和医护人员应该优化疼痛管理和不适体验的护理，以提供更高质量的手术室护理服务。

本研究的结果表明，手术室护理质量与患者满意度之间存在显著的正相关关系，这意味着提高护理质量可以显著提高患者的满意度。因此，医院和护理部门应该重视护理质量的提升，包括提高护理人员的专业水平、改善护理环境的清洁程度以及加强护理沟通的质量。通过这些措施，可以更好地满足患者的需求，提高医疗服务的质量，提高患者满意度，从而提升医院的声誉和竞争力。同时，本研究强调了手术室护理质量与患者满意度之间的紧密关系。通过提高护理质量，可以有效提高患者的满意度，为医院提供更好的医疗服务。这项研究为医院管理者提供了有益的信息，可以帮助他们改进护理质量，满足患者的期望，提高医疗服务的质量。

参考文献

- [1]张盼. 细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响[J]. 现代养生, 2021, 21(14): 83-85.
- [2]王琴凤. 手术室护理中应用人文关怀对提升护理质量以及患者满意度的效果分析[J]. 山西医药杂志, 2021, 50(11): 1892-1895.
- [3]周秋萍, 何兰香, 孟婷. 手术室细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响[J]. 现代养生, 2021, 21(10): 61-64.
- [4]刘茜. 细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响[J]. 中国校医, 2021, 35(05): 372-373+378.
- [5]叶丽琴. 细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响[J]. 中国现代医生, 2020, 58(31): 181-184.
- [6]刘絮, 杨扬, 李丹丹. 人性化护理在手术室护理质量和患者满意度中的效果[J]. 临床研究, 2020, 28(11): 181-182.
- [7]龚晓祺. 细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响[J]. 心理月刊, 2020, 15(17): 172-173.
- [8]王芙蓉. 观察细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响[J]. 人人健康, 2020(13): 230.
- [9]李文娜. 初探人性化护理干预对手术室护理质量及患者满意度的影响[J]. 吉林医学, 2020, 41(07): 1780-1781.
- [10]傅娟, 聂西涛. 无缝隙护理对手术室护理质量与患者满意度影响研究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(15): 118+131.