

• 临床护理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2014.31.053

基于 ISO9004-2009 标准的护理模式改革 对护士满意度影响的研究*

赵青¹, 李慎美², 陈燕², 赵霞², 范红³, 韩俊杰³, 苏毅³

(山东省济南市第六人民医院护理部 250200)

中图分类号: R471

文献标识码: C

文章编号: 1671-8348(2014)31-4266-04

ISO9004-2009 标准是一种持续成功的质量管理方法, 为支持任何面对复杂、需求增加以及不断变化的环境的组织实现持续成功提供了指南。ISO9004 是一种质量持续改进保证标准, 在公立医院改革的现状下, 就需要 ISO9004 的持续改进模式来实现护理模式改革过程中优质服务的要求。本院自 2010 年 9 月开始实施护理模式改革, 至今已有 3 年多的时间, 且改革是个持续改进的过程。具体的改革内容有: 首先从理念上提高认识、转变观念、统一思想、全面实施责任制整体护理, 再从实施中改善员工的福利待遇, 优化排班与休假制度, 强化培训与考核成效, 规范护理文书书写要求, 在强化基础护理的基础上注重专科护理, 科学的配置人力资源、实施能级管理等。在护理模式改革过程中从新理论体系的形成到最终临床实践对每个环节进行质控, 最终形成一套适合本院可持续发展的新护理模式——扁平化责任制整体护理模式^[1-4]。研究表明, 员工工作满意度的高低直接影响到工作质量^[5-7]。因此, 对护理人员进行满意度调查, 通过分析调查结果, 了解护理工作质量情况, 以进一步提高医院护理管理水平和护理服务质量。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院共有护士 559 人, 调查时间为 2010 年 11 月至 2013 年 11 月, 调查对象为本院临床护理人员, 共发放问卷 1 471 份, 有效回收 1 408 份, 有效回收率为 95.72%。其中 2010 年发放 316 份, 回收 300 份, 回收率为 94.94%; 2011 年发放 316 份, 回收 303 份, 回收率为 95.89%; 2012 年发放 399 份, 回收 387 份, 回收率为 96.99%; 2013 年发放 440 份, 回收 418 份, 回收率为 95.00%。

1.2 方法 采用自行设计的护理人员满意度调查问卷, 对护理人员的满意度相关内容进行调查。问卷包括福利与薪酬、工作环境、排班与休假制度、个人成长、人际关系、护理管理、护理

培训与绩效、优质护理 8 个维度, 34 个条目, 每个条目采用 Likert 五级评分法分为 5 个等级, 分别是非常满意、满意、比较满意、不满意、很不满意, 并分别赋以 5、4、3、2、1 分, 满分 170 分^[8]。问卷内容效度是通过邀请副高级以上的 5 位护理专家审阅问卷, 并根据条目打分, 最终算得问卷效度 α 平均值为 0.972, 各条目 α 系数为 0.970~0.973, 问卷结构效度为 0.972。问卷信度 Cronbach's α 系数为 0.97, 各条目 Cronbach's α 系数均在 0.97 以上, 因此, 该问卷具有良好的信效度, 符合研究要求。

1.3 统计学处理 数据采用 SPSS19.0 统计软件进行分析, 计量资料采用配对 t 检验和重复测量方差分析、 χ^2 检验, 检验水准 $\alpha=0.05$, 以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 改革前、后护理人员对护理模式改革满意度水平的比较

护理人员满意度水平在护理模式改革前后相比, 差异有统计学意义 ($P<0.05$), 且随着改革的时间越长, 满意度相对越高。由于改革后的变化是动态的、持续的过程, 因此取年平均值得进行比较, 见表 1。

2.2 护理模式改革过程中护理人员满意度的影响因素

2.2.1 不同学历护理人员各维度满意度水平的比较 研究生学历组满意度水平依次高于本科组、大专组、中专组, 福利与薪酬、工作环境、排班与休假、人际关系、护理管理、护理培训与绩效各维度在不同学历之间的差异均有统计学意义 ($P<0.05$), 见表 2。

2.2.2 不同工龄护理人员各维度满意度水平的比较 工龄为 1 年组满意度得分依次低于 3、5、20、10 年组, 且各维度在不同工龄护理人员比较, 差异均有统计学意义 ($P<0.05$), 见表 3。

表 1 改革前、后护理人员各个维度满意度水平比较 ($\bar{x}\pm s$)

比较项目	改革前		改革后		F	P
	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年		
福利与薪酬	3.21±0.53	3.89±0.42	4.13±0.43	4.05±0.73	21.05	0.000
工作环境	3.76±0.54	3.84±0.52	3.98±0.47	4.16±0.52	12.83	0.000
排班休假	3.84±0.53	3.95±0.56	3.96±0.50	3.94±0.49	3.98	0.008
个人成长	3.65±0.61	3.98±0.34	3.85±0.53	4.00±0.50	12.77	0.000

* 基金项目: 山东省济南市科技局基金资助项目(201201052)。

作者简介: 赵青(1965—), 副主任护师, 本科, 主要从事护理管理、临床护理工作。

续表 1 改革前、后护理人员各个维度满意度水平比较($\bar{x} \pm s$)

比较项目	改革前		改革后		F	P
	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年		
人际关系	3.86±0.55	3.92±0.50	3.82±0.60	3.98±0.51	6.67	0.000
护理管理	3.39±0.52	3.75±0.56	3.81±0.54	4.10±0.53	13.97	0.000
培训与绩效	3.70±1.12	3.95±1.20	4.01±0.95	4.30±0.90	15.99	0.000
优质护理	2.89±1.10	3.35±0.72	3.99±0.74	4.50±0.89	11.37	0.000
平均	3.54±0.84	3.83±0.51	3.94±0.47	4.13±0.72	—	—

—:表示此项无数据。

表 2 不同学历护理人员各维度满意度水平比较($\bar{x} \pm s$)

学历	中专	大专	本科	研究生	F	P
福利与薪酬	3.47±1.06	3.30±1.05	3.46±1.05	3.00±0.00	8.96	0.000
工作环境	3.41±1.07	3.38±1.07	3.48±1.11	4.00±0.00	4.54	0.000
排班休假	3.38±1.12	3.35±1.01	3.53±1.01	4.00±0.00	2.65	0.049
个人成长	3.38±1.03	3.38±1.11	3.33±1.11	5.00±0.00	1.13	0.331
人际关系	4.10±0.88	4.30±0.74	4.30±0.77	4.00±0.00	14.63	0.000
护理管理	4.12±0.84	4.23±0.84	4.36±0.76	4.00±0.00	12.50	0.000
培训与绩效	4.20±0.81	4.22±0.81	4.21±0.73	5.00±0.00	5.73	0.000
护理模式	4.20±0.81	4.23±0.82	4.18±0.86	4.00±0.00	1.30	0.297
平均	3.78±1.09	3.80±0.95	3.86±1.03	4.13±0.00	—	—

—:表示此项无数据。

表 3 不同工龄护理人员各维度满意度水平比较($\bar{x} \pm s$)

工龄	1 年	3 年	5 年	10 年	20 年	F	P
福利与薪酬	3.19±0.83	3.16±1.08	3.43±1.05	3.51±1.05	3.49±1.07	5.01	0.000
工作环境	3.78±1.01	4.20±0.81	4.11±0.83	4.53±0.71	4.32±0.84	2.36	0.019
排班休假	3.76±0.93	3.72±1.00	3.70±0.95	3.92±1.03	3.84±1.04	3.91	0.010
个人成长	3.17±0.78	3.25±0.99	3.69±0.94	3.80±0.97	3.87±1.00	4.65	0.004
人际关系	4.12±0.86	4.01±0.81	4.05±0.82	4.35±0.77	4.16±0.85	3.44	0.015
护理管理	3.99±0.88	4.12±0.87	4.06±0.86	4.45±0.88	4.18±0.93	7.75	0.000
培训与绩效	3.82±1.04	3.74±0.90	3.74±0.88	4.19±0.85	3.92±0.92	9.03	0.000
护理模式	4.10±0.82	4.06±0.88	4.08±0.84	4.30±0.84	4.11±0.91	3.35	0.021
平均	3.74±0.75	3.78±1.01	3.86±0.87	4.13±0.99	3.99±1.07	—	—

—:表示此项无数据。

表 4 不同年龄护理人员各维度满意度水平比较($\bar{x} \pm s$)

年龄	19~<30 岁	30~<40 岁	≥40 岁	F	P
福利与薪酬	3.41±1.04	3.47±1.08	3.34±1.05	2.26	0.070
工作环境	4.17±0.82	4.18±0.84	4.22±0.80	2.65	0.049
排班休假	3.73±0.93	3.72±1.05	3.78±1.01	1.41	0.246
个人成长	3.66±0.95	3.75±0.99	3.75±0.96	1.98	0.140
人际关系	4.06±0.82	4.15±0.85	4.19±0.78	2.11	0.123
护理管理	4.07±0.86	4.07±0.91	4.12±0.87	3.15	0.040
培训与绩效	3.88±0.89	3.90±0.92	3.98±0.87	2.61	0.046
护理模式	4.08±0.84	4.10±0.91	4.17±0.83	1.92	0.148
平均	3.88±0.85	3.92±1.00	3.94±0.83	—	—

—:表示此项无数据。

2.2.3 不同年龄护理人员各维度满意度水平的比较 ≥40 岁组满意度水平依次高于 30~<40 岁组、19~<30 岁组,工作环境、护理管理、护理培训与绩效 3 个维度在不同年龄护理人员比较,差异均有统计学意义($P<0.05$),见表 4。

2.3 护理模式改革前、后护理人员整体满意度的比较 护理模式改革后,护理人员整体满意度水平显著提高了,由改革前的 88.86% 提高到 94.22%,差异有统计学意义($P<0.05$),见表 5。

表 5 护理模式改革前、后护理人员整体满意度比较

组别	满意(n)	不满意(n)	满意度(%)	χ^2	P
改革前	9 064	1 136	88.86	230.682	0.000
改革后	13 390	822	94.22		

3 讨 论

3.1 护理模式改革前、后,护理人员各维度满意度分析 本研究结果显示,护理人员满意度得分总体趋势是上升的,表明护理人员满意度得分从中等水平、甚至较低水平提升到较高水平,但距非常满意水平还有一定距离。满意度水平的提高归结于以下两个方面:(1)本院在整个护理模式改革过程中,严格按照 ISO9004-2009 标准实施改革,以标准作为质量保证,从根本上保证了改革的成功^[9-13]。(2)ISO9004-2009 标准在本院护理模式改革中发挥的作用主要体现建立了较完善的三级质量管理体系控制体系、护理模式培训体系、优化流程体系、护理模式排班模式、激励机制及护理绩效考核体系等一系列的管理体系^[14-15]。从调查结果看出,整体满意度有待进一步提高,尤其是福利与薪酬的各项条目工作带来的成就感、工作的稳定性、工作量、收入及养老保险制度;个人成长中条目 14(晋升机会);人际关系中条目 16(护患关系)方面平均得分均较低,分析具体原因主要有:(1)医院对护士和护理工作不够重视,如在护理科研、护理教育、护士晋升方面,没有高度认识到护理工作的重要性;(2)新护士的各项福利待遇不能够同工同酬,护士的工作和生活均缺乏保障,导致新招聘护士的工作积极性严重受挫和人力资源流失,严重影响了护理工作满意度;(3)目前护患关系十分紧张的大环境下,护理人员自信心影响较大,一定程度上也影响了护理工作满意度^[16-17]。

3.2 护理模式改革过程中满意度的影响因素

3.2.1 学历对护理人员工作满意度的影响 本研究结果显示,学历对护士工作满意度在福利与薪酬、工作环境、排班与休假、人际关系、护理管理、护理培训与绩效方面的影响较为显著,其中研究生护士护理工作满意度最高,其次是本科、大专、再次是中专学历组。研究生护士满意度较高,主要原因是本院研究生护士稀少,一开始就与其他层次人员区分开来,薪酬、工作、待遇晋升等方面都优先于其他学历的,再加上发展空间较大,因此研究生层次人员满意度较高。本院护理人员主力队伍是由本科和大专学历人员组成,本科比大、中专学历人员满意度高,因本科护理人员相对短缺,待遇较好,且在护理工作中充当重要角色,因此她们自我满意度较高。本院近两年招聘新护士较多,其中大多为大专学历护士,她们刚入院不久,一方面需要熟悉环境,其次是待遇较低,工作量较大暂时发挥不出自己的长处,因此满意度相对较低。借此,本院需提高对高学历护理人员吸引力,提高各层面护理人员的待遇,对提高本院护理工作质量和护理人员满意度有重要意义。

3.2.2 工龄对护理人员满意度的影响 本研究显示,工龄对护理人员各维度满意度影响均较显著,其中工作 10 年以上的护士护理工作满意度最高,其次依次为 20、5、3 年组,1 年组得分最低。因此,总体趋势是工作年限越短,护理工作满意度得分越低,在一定程度上呈正相关。工作时间较短的护士需要面临熟悉、学习和掌握相应岗位及医院要求的业务知识,要接受医院大量的培训,福利待遇较差,工作性质不稳定,地位较低,同时需要处理新同事之间的关系等等因素,导致工作年限较短的护士各方面压力较大,从而导致满意度得分较低。

3.2.3 年龄对护理人员满意度的影响 本研究结果显示,年龄对护理人员满意度在工作环境、护理管理和护理培训与绩效维有显著影响。其中, ≥ 40 岁组高于 30~<40 岁组和 19~<

30 岁组。 ≥ 40 岁的护士,在工作中经验丰富、得心应手,在生活中暂时没有巨大压力,有了一定的社会地位,故满意度得分较高;30~<40 年龄段的护士是护理工作的中坚力量,她们已经具备了丰富的护理工作经验和较高的工作能力,具有一定的认可度,所以她们对工作有较高的满意度;19~<30 岁组的护士,大多数正处在工作之初,经验较少,需面临考试、培训、业务学习等方面的压力,工资非常低,年龄大多趋于婚龄,需面临择偶等一系列问题,故年轻护士护理工作满意度低。因此,医院领导应根据实际情况,有针对性的实施管理和尽可能采取有效措施来提高工作满意度^[18-19]。

3.3 护理模式改革对护理人员整体满意度水平的影响 本研究显示,护理模式改革后,护理人员满意度显著提高了,因此本研究认为护理人员满意度的提高与护理模式改革有着密切的关系。优质护理服务的根本目的不仅要让患者放心,也要让护士满意^[20]。有研究证明,实施优质护理服务可以提高护理工作的满意度,由实施前的 90% 提高到实施后的 98%^[21]。护士是直接为患者提供服务的人员,是与患者接触最多的人员,也是医院中医务人员的主要群体之一,由此,护理模式改革的目的是不仅要让患者满意,也要让护士的合理需求得到满足,才能提供更好的服务质量,患者的期望才能最大程度得到满足。护士在合理需求得不到满足的情况下,难以提供给患者高质量的护理专业服务,直接受益者的需求和期望也不会得到最大程度的满足。因此,护理人员的满意度是护理模式改革中不容忽视的,是至关重要的,医院管理层需尽可能提高其满意度,才能实现患者满意和护理模式改革的持续改进。

依据 ISO9004-2009 标准,提出了护理人员的需求和期望在于良好的工作环境、护理职业安全感、得到领导、同事和患者认可和奖励。本院在护理模式改革过程之中改善了护士的工作环境、完善了护士执业过程中的安全保障、护理工作得到了组织内外的高度认可。本研究基于 ISO9004-2009 标准的护理模式改革提高了本院的护理服务质量,提升了护理人员的工作满意度。护士工作满意度受到学历、工龄、能级、年龄、性别以及婚姻等方面的影响较大,因此在改革用人机制和完善绩效分配的条件下,在模式改革过程中领导和管理者需考虑到护士的不同背景,有针对性地满足其需求,以提高护士工作满意度进而进一步满足更高的护理服务需求。

参考文献:

- [1] Hall PD, DiPiro GT, Rowen RC, et al. A continuous quality improvement program to focus a college of pharmacy on programmatic advancement[J]. Am J Pharm Edu, 2013, 77(6):1-8.
- [2] 赵明利. 护理模式住院患者满意度指标体系的研究[D]. 上海:第二军医大学, 2012.
- [3] Izumi S. Quality improvement in nursing: Administrative mandate or professional responsibility[J]. Nurs Forum, 2012, 47(4):260-267.
- [4] Meyer RM, O'Brien-Pallas LL. Nursing Services Delivery Theory: an open system approach[J]. Blackwell Publishing Ltd, 2010, 66(12):2828-2838.
- [5] 居福美. 在开展护理模式中对护士自身满意度调查分析

- [J]. 护理管理杂志, 2011, 11(11): 777-778.
- [6] 常起. 山东省县级医院卫生技术人员工作满意度及离职意向研究[D]. 济南: 山东大学, 2011.
- [7] 胡晓艳, 尹凤玲, 李琼, 等. 护理人员工作范畴与工作满意度调查分析[J]. 护理学杂志, 2010, 25(1): 73-75.
- [8] 辛颖, 田立启, 杨美玲. 护理人员个体因素对薪酬满意度影响的调查分析[J]. 中国护理管理, 2013, 33(3): 77-78.
- [9] 陈爱萍, 孙红, 姚莉, 等. 持续质量改进在护理质量管理中的应用[J]. 中华护理杂志, 2005, 40(2): 123-124.
- [10] 钟印勤. 优质护理服务对住院患者满意度的影响[J]. 中国医药导报, 2011, 8(36): 109-110, 113.
- [11] 孙抗美, 杨伟, 郑爱英, 等. 基于 ISO9004 护理管理流程优化应用的初步探讨[J]. 中国医院, 2011, 15(7): 44-46.
- [12] 糜建文, 吴婵, 李润丽. ISO 质量管理体系对提升医院护理管理质量的作用[J]. 齐鲁护理杂志, 2010, 16(16): 107-108.
- [13] 李秀玲. ISO9001-2000 标准与护理管理的衔接与创新[J]. 青海医药杂志, 2010, 40(10): 40-41.
- [14] Szecsenyi J, Campbell S, Broge B, et al. Effectiveness of a quality-improvement program in improving management of primary care practices [J]. CMAJ, 2011, 183 (18): E1326-1333.
- [15] Mata-Cases M, Roura-Olmeda P, Berengué-Iglesias M, et al. Fifteen years of continuous improvement of quality care of type 2 diabetes mellitus in primary care in Catalonia, Spain [J]. Int J Clin Pract, 2012, 66(3): 289-298.
- [16] 黄家元. 临床护士工作满意度的调查分析[J]. 中国医学创新, 2010, 7(30): 127-129.
- [17] 李娟英. 护理人员工作满意度与离职意愿研究进展[J]. 上海护理, 2010, 10(2): 83-86.
- [18] 李小妹. 护理学导论[M]. 3 版. 西安: 人民卫生出版社, 2013: 2-8.
- [19] 席惠玲, 张华萍, 冯群爱, 等. 护士工作价值观与工作满意度对职业稳定性的影响[J]. 临床合理用药, 2012, 5 (10B): 129-130.
- [20] 庞娜裕, 莫小眉, 李铮. 改革护理工作模式对提高优质护理服务的效果[J]. 现代临床护理, 2011, 10(9): 45-47.
- [21] 张晓霞. 病区优质护理服务推进与深化的举措[J]. 护理实践与研究, 2013, 10(6): 98-99.

(收稿日期: 2014-02-08 修回日期: 2014-06-22)

• 临床护理 • doi: 10. 3969/j. issn. 1671-8348. 2014. 31. 054

住院患者满意度调查在提升优质护理服务中的应用

蔡秀乔

(贵州省安顺市人民医院护理部 561000)

中图分类号: R197. 323

文献标识码: C

文章编号: 1671-8348(2014)31-4269-02

测量患者对护理的满意度是护理质量管理的重要环节, 是对护理结果进行评价的必要方法, 也是评价护理质量的重要方法^[1-2]。患者满意度调查是医院管理中的一项重要内容, 患者对护理工作的满意度很大程度上决定着患者对医院整体服务的满意度, 住院患者对护理工作的评价是最客观、最公正的评价^[3]。2010 年卫生部启动了全国“优质护理服务示范过程”活动, 随后出台了《2010 年“优质护理服务示范工程”活动方案》^[4]。本院自 2010 年开始实施优质护理服务, 并将满意度调查应用到此项工作中, 旨在通过满意度调查了解患者的需求, 找出存在的问题并进行整改, 从而提高护理质量, 改善医患关系, 最终实现患者满意、社会满意、政府满意的目标^[5]。为此, 笔者将 2011 年 9 月以来开展优质护理服务试点病区的满意度调查资料进行分析总结, 现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 将 2011 年 9 月至 2013 年 8 月开展优质护理服务试点病区的满意度调查表共 1 680 份, 按不同时期划分为两组, 2011 年 9 月至 2012 年 8 月为 A 组, 2012 年 9 月至 2013 年 8 月为 B 组, 每组各 840 份。对两组各项的不合格份数, 最满意护士数、最不满意护士数、意见及建议条数进行统计分

析。两组资料均来源于相同的病区, 调查工具、调查方法相同, 差异无统计学意义 ($P > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 采用贵州省 2011 年优质护理服务考核时使用的满意度调查表模板, 共 13 项内容。前 10 项为评分内容, 每项满分 10 分, 最低分 5 分, 单项大于或等于 9 分为合格, 小于 90 分为不合格, 总分大于或等于 90 分为合格, 小于或等于 89 分为不合格。后 3 项为最满意护士、最不满意护士、意见及建议。

1.2.2 调查方法 采用问卷调查方法, 每月中旬进行 1 次住院患者满意度抽样调查。由护理部专人负责发放和收回, 病区护理人员回避, 避免了对调查结果的干扰^[6]。调查前对问卷项目充分解释, 选择住院天数为 5 d 以上的患者或患者家属。调查对象神志清楚, 有表达能力, 愿意接受问卷调查^[7]。排除标准为患有精神障碍、认知障碍、严重心肺脑功能衰竭及严重并发症的患者^[8]。每次每个病区发放 5 份调查表, 请被调查者填写后收回, 收回的调查表如有无效, 立即重新调查补齐, 确保 5 份调查表均有效。2011 年 9 月至 2013 年 8 月, 开展优质护理服务的 14 个病区共发放并收回调查表 1 680 份, 且全部有效。