

PET/CT 中心开展“优质护理服务窗口”活动的效果评价

石涛¹⁾, 蒋妮²⁾, 徐唯¹⁾, 孙华¹⁾

(1) 昆明医科大学第三附属医院, 云南省肿瘤医院 PET/CT 中心, 云南昆明 650118; 2) 微创介入科, 云南昆明 650118)

[摘要] **目的** 评价优质护理服务在 PET/CT 中心应用的效果. **方法** 对受检者、科室成员及临床科室发放满意度测评表, 对测评表所有数据进行统计学分析. **结果** “优质护理服务窗口”活动实施后, 病人对护理服务满意度由 85.79% 上升为 99.23%. 其中护士医疗服务意识、专业素质及综合服务态度都有了显著的提升, 而不良事件发生率显著下降. **结论** 开展“优质护理服务窗口”活动, 有效地提高了护理质量, 提高了患者满意度, 增强了护士社会价值感.

[关键词] PET/CT 中心; 优质护理服务; 人性化; 效果评价

[中图分类号] R735 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 2095 - 610X (2014) 04 - 0175 - 04

The Effect Evaluation of "High Quality Nursing Service Window" Activities in PET/CT Center

SHI Tao¹⁾, JIANG Ni²⁾, XU Wei¹⁾, SUN Hua¹⁾

(1) PET/CT center, the 3rd Affiliated Hospital of Kunming Medical University, Tumor Hospital of Yunnan province, Kunming Yunnan 650118; 2) Tumor Micro-invasive Intervention, Kunming Yunnan 650118, China)

[Abstract] **Objective** To evaluate the application effect of high quality nursing services in PET/CT center. **Method** We distributed satisfaction Ce-pingbiao to clients, department members and clinic departments, and statistically analyzed all data of satisfaction Ce-pingbiao. **Results** After providing "High quality nursing service window" activities, the patients satisfaction of nursing service increased from 85.79% to 99.23%. The nurse medical service consciousness, professional quality and comprehensive service attitude had been significantly improved, the incidence of adverse events was significantly reduced. **Conclusion** "High quality nursing service window" activities, effectively improve the quality of nursing, improve the patients' satisfaction, and enhance the nurses' sense of social value.

[Key words] PET/CT center; High quality nursing service; Humanization; Effect evaluation

卫生部 2010 年提出在全国开展“优质护理服务示范工程”活动。优质护理服务是指以病人为中心, 强化基础护理, 全面落实优质护理责任制, 深化护理专业内涵, 整体提升护理服务水平。昆明医科大学第三附属医院积极响应卫生部号召, 在领导的高度重视下, 结合“优质护理服务示范工程”活动的要求及昆明医科大学第三附属医院

现状, 制订了相关的活动实施方案、医院工作目标、护理工作规范等。PET/CT 中心于 2011 年 3 月成为医院的“优质护理服务窗口”, 同时也作为昆明医科大学第三附属医院首批开展优质护理服务的医技科室。在两年多的实施中, 取得了满意效果, 现报告如下。

[基金项目] 云南省教育厅科学研究基金资助项目 (2013Y265)

[作者简介] 石涛 (1976~), 女, 云南昆明市人, 学士, 主管护师, 主要从事 PET/CT 中心护理及护理管理工作。

[通讯作者] 孙华. E-mail: sh1621@sina.com

1 资料与方法

1.1 PET/CT 中心护理人员情况及研究对象

PET/CT 中心于 2008 年 12 月正式成立, 设有候诊室 3 间, 可同时容纳 4 名病人. 科室共有护士 2 名. 其中主管护师 1 名, 学历本科, 37 岁, 工作年限 19 年. 护士 1 名, 学历专科, 22 岁, 工作年限 2 年. 2010 年 3 月~2011 年 2 月 (开展活动前一年), 科室共接诊 PET/CT 检查 2083 例. 2011 年 3 月至 2012 年 2 月 (开展活动当年), 共接诊 PET/CT 检查 2498 例, 同比增长 19.98%. 2012 年 3 月至 2013 年 2 月 (开展活动第二年), 共接诊 PET/CT 检查 3201 例, 同比增长 28.14%. 所有受检者中, 年龄在 8~94 岁, 平均 (54 ± 3.8) 岁.

PET/CT 中心开展优质护理服务内容: 改变服务理念, 加强基础护理, 落实责任制护理, 开发人性化服务, 完善便民措施, 修订不合理制度, 改善科室就医环境, 增加患者舒适度, 加强健康宣教, 保证护理安全.

1.2 评价方法

为了便于比较, 科室工作人员对每名受检者、本科室成员及临床科室均进行无记名问卷调查, 其中科室受检者于当次检查结束后发放满意度测评表, 并由专人核查问卷真实情况并对表格进行收集、整理. 本科室及临床科室满意度测评表以季度为单位收回, 统一由专人进行核实并统计.

2010 年 3 月至 2011 年 2 月发放满意度测评数量为, 科室受检者 2 083 份、科室成员 12 份、临床科室 1 500 份. 收回测评科室受检者 2 080 份, 科室成员 12 份, 临床科室 1 491 份, 回收率为 99.85%, 100%, 99.4%, 其中有效问卷分别为

2075 份, 12 份, 1 482 份, 合格率为 99.75%, 100%, 99.39%. 2011 年 3 月至 2012 年 2 月发放满意度测评数量为, 科室受检者 2 498 份、科室成员 11 份, 临床科室 1 500 份. 收回测评科室受检者 2 490 份、科室成员 11 份、临床科室 1 489 份, 回收率为 99.67%, 100%, 99.26%, 其中有效问卷分别为 2 475 份, 11 份, 1 479 份, 合格率为 99.39%, 100%, 99.32%. 2012 年 3 月至 2013 年 2 月发放满意度测评数量为, 科室受检者 3201 份, 科室成员 12 份, 临床科室 1 500 份. 收回测评科室受检者 3185 份、科室成员 12 份、临床科室 1 486 份, 回收率为 99.50%, 100%, 99.06%, 其中有效问卷分别为 3 179 份, 12 份, 1 481 份, 合格率为 99.81%, 100%, 99.86%.

1.3 统计学处理

所有资料及数据经过整理, 应用 SPSS 统计软件包进行数据分析, 计数资料采用秩和检验进行分析, 计量资料采用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 利用方差分析进行检验, $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义.

2 结果

收集从 2010 年 3 月至 2013 年 2 月的满意度测评表, 经过统计分析 (结果见表 1, 图 1), 科室优质护理服务活动实施两年来, 患者数量有了明显增长, 患者、本科室及临床科室满意度均有了明显的增加. 在科室开展优质护理活动过程中, 我们将发放的满意度测评表细分为医疗服务意识、专业素质、不良反应发生率、医院对护理工作的认可、医患关系及服务态度 6 个方面, 结果见表 2 及图 2. 通过细分满意度测评表实施项目, 不难看出, 优质护理服务的实施是卓有成效的.

表 1 开展优质护理服务前后患者数及满意度对比 ($\bar{x} \pm s$)

Tab. 1 Comparison of cases number and satisfactions before and after providing high quality nursing services ($\bar{x} \pm s$)

项 目	2010 年 3 月至 2011 年 2 月	2011 年 3 月至 2012 年 2 月	2012 年 3 月至 2013 年 2 月
患者人数(人)	2 083	2 498	3 201
患者满意度(%)	85.79 ± 0.8	98.51 ± 4.3*	99.23 ± 0.7*
科室满意度(%)	95.77 ± 2.1	98.89 ± 0.3	100.0 ± 0.0
临床科室满意度(%)	83.64 ± 3.0	97.36 ± 0.9*	99.18 ± 2.5*

与 2010 年 3 月至 2011 年 2 月比较, * $P < 0.05$.

表 2 优质护理服务实施项目明细对比 ($\bar{x} \pm s$)

Tab. 2 Comparison of nuring programs before and after providing high quality nursing services ($\bar{x} \pm s$)

项 目	2010 年 3 月至 2011 年 2 月	2011 年 3 月至 2012 年 2 月	2012 年 3 月至 2013 年 2 月
医疗服务意识提高 (%)	82.30 ± 3.1	96.11 ± 2.0*	99.62 ± 1.2*
专业素质提高 (%)	85.63 ± 2.7	95.26 ± 1.9*	98.73 ± 1.4*
不良事件发生率 (%)	76.08 ± 0.4	43.90 ± 0.2*	38.54 ± 2.9*
医院对护理工作认可 (%)	91.79 ± 1.5	95.87 ± 3.3	98.91 ± 4.6
医患关系优化 (%)	84.47 ± 3.8	89.77 ± 2.5	93.21 ± 1.7
服务态度提升 (%)	81.98 ± 0.6	95.53 ± 1.8*	99.72 ± 2.5*

与 2010 年 3 月至 2011 年 2 月活动前实施明细数据比较, * $P < 0.05$.

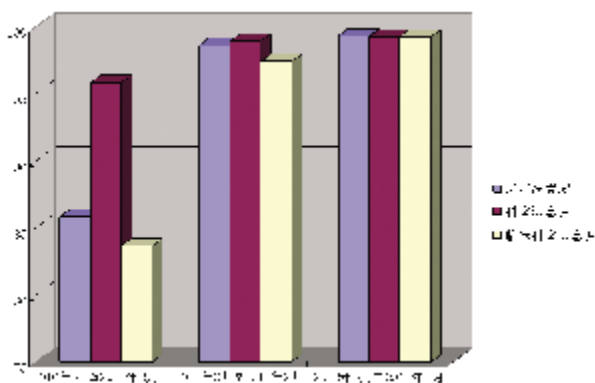


图 1 开展优质护理服务前后满意度对比

Fig. 1 The column graph of satisfaction comparison before and after providing high quality nursing services

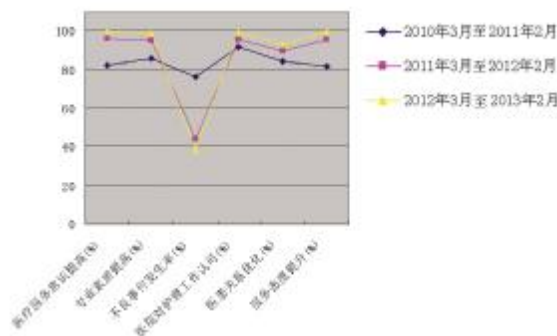


图 2 开展优质护理服务前后护理项目明细折线对比

Fig. 2 The line graph of comparison of nuring programs before and after providing high quality nursing services

3 讨论

PET/CT 中心护理工作具有接触辐射多、工作环境相对单纯、病人相对集中、健康宣教任务重、管理任务重、环节多、工作协作性强、候诊时间长、病人等待取报告时间长等特点。因工作环境较临床科室相对单纯, 护士难免会安于现状, 不思进取。然而随着病人量不断增加, 每天面对各种各样

的肿瘤病人, 倾听各种不同的诉求, 公众对护理服务、护理技术及检查结果的期待提高, 无形中增加了护理人员的工作压力。因此, 提高专业知识, 增强服务意识, 采取人性化管理方法, 提高护士综合素质, 对提高整体护理工作质量具有重要意义。

自从开展“优质护理服务窗口”活动以来, 患者及临床医护人员对科室的满意度显著提高, 这主要源于以下几方面工作的改进。

3.1 转变护理服务理念, 加强护理服务内涵建设

护理工作是集知识、爱心、责任、礼仪于一体的特殊职业^[1]。云南省肿瘤医院 PET/CT 中心作为医院优质护理服务窗口, 护士素质的高低将直接影响护理质量。只有高素质的护士, 才能实现高品质的护理服务, 才能为医院树立良好的品牌形象。科室组织护士认真领会卫生部“优质护理服务示范工程”精神, 不断提高服务意识, 转变服务理念。经过学习, 护士深刻认识到必须时刻树立主动服务及主人翁意识, 变“要我服务”为“我要服务”^[2], 积极主动为病人排忧解难, 使病人感受到被服务的地位和受尊重的价值^[3]。在创建“优质护理服务窗口”的过程中, 除最基础的科室环境、人员礼仪要求外, 还要求想病人未想到的, 做病人未想到的。护士在工作中不断开拓创新, 提供人性化、个性化服务, 得到了社会的肯定, 病人的满意度不断提高。例如, 按照检查流程, 我科要求在行 PET/CT 之前, 受检者至少空腹在 4 小时以上。为了更好的为病人服务, 体现以病人为中心的服务理念, 经我科优质护理服务小组决定, 为所有做完 PET/CT 检查的病人免费发放一盒纯牛奶, 一块蛋糕。又如, 帮助远道而来的病人邮寄 PET/CT 检查报告。总之, 云南省肿瘤医院 PET/CT 中心要树立全方位、高品质为病人服务的理念, 并将其常态化, 坚持下去, 当我们为病人减轻痛苦时, 也迎来了病人对我们的肯定和感激。这也可以从表 1 及表 2 的数据变化反映出来。

3.2 明确分工, 实行责任包干

本科只有两名护士, 设有预约(主班)及注射(副班)两个岗位, 预约接诊岗位全面负责病人的预约、接诊、登记、咨询、收费工作, 掌握科室病人动态。注射岗位除主要负责与护理技术操作有关的工作(如: 静脉注射、监测血糖等)外, 必须协助预约班做好病人的预约接诊等其它方面的工作。

3.3 改善科室环境, 提升服务质量

接诊大厅摆放大型阔叶植物, 设有书报架, 摆放有报纸、杂志、PET/CT 宣传手册供病人及家属等待检查时翻阅。在接诊大厅安防了一台壁挂式电视机, 当病人及家属在等待取报告时, 可边等待边观看电视, 以缓解病人及家属焦急等待的心情。候诊室内一改往常单调的白色, 在墙上贴上淡雅的壁纸, 摆放鲜花点缀。增加了预防跌倒、小心烫伤等温馨提示。完善便民服务, 提供一次性纸杯、吸管、矿泉水、老花镜、针线、回形针、订书机、便签纸、笔等。开展人性化服务。为病人免费提供牛奶及糕点, 以供检查完毕后饮用, 为远道的病人提供快递服务。在 PET/CT 机房门口设立意见箱, 让病人及家属为我们的服务提出宝贵意见。

3.4 严格的规章制度是实施优质护理服务的保障

为顺应优质护理服务的要求, 制定了相关优质护理服务制度, 完善不合理制度^[4]。在实施优质护理的过程中, 随时关注患者的实际情况, 不应受医嘱限制。凡属患者需要, 都尽量给予满足。实施弹性排班, 合理调动科室人力资源。例如, 在病人量相对集中, 工作量较大时, 可暂时借用其它岗位工作人员到预约台帮忙, 这样既能缓解人

力不足, 又能增强科室的团结协作精神, 提升科室凝聚力。

实施护理责任制, 是保证患者享有更加完善护理的前提^[5]。护理人员不能敷衍塞责, 各干各的, 而是应该团结协作, 认真负责, 共同为就诊患者服务。

健康教育应因时制宜, 灵活自如。护理人员可以全面的、细致的告知患者及家属一些必备的健康知识, 使其详细了解 PET/CT 的整个检查流程、注意事项。这样不仅缓解了患者的紧张、恐惧心理, 还提高了患者的依从性, 护理工作质量也得到相应的提升。

由此可见, 实施优质护理服务不仅能有效提高护理质量, 提升患者满意度, 同时也增强了护士的社会价值感, 最终赢得了经济和效益的双丰收。

[参考文献]

- [1] 刘庆素, 吴淑凤, 王建华, 等. 医护人员对优质护理认识的调查分析[J]. 护理学杂志, 2007, 22(24): 38-39.
- [2] 步红兵, 严翎, 储建耘. 优质护理服务理念在门诊护理工作中的探索与实践[J]. 全科护理, 2012, 239(10): 160-161.
- [3] 魏继红. PET/CT 受检者的护理需求与分析[J]. 中国保健营养, 2012, 21(8): 2698.
- [4] 周艳青, 陈曦. 高端查体人群对护理需求调查与分析[J]. 价值工程, 2012, 34(6): 299.
- [5] 严丽萍, 刘云娥, 郭建勋. 开展优质护理前后住院病人满意度的调查[J]. 护理研究, 2011, 25(6): 1615-1616.

(2014-02-15 收稿)

版权声明

本刊已许可中国学术期刊(光盘版)电子杂志社在中国知网及其系列数据库产品中以数字化方式复制、汇编、发行、信息网络传播本刊全文, 作者向本刊提交文章发表的行为即视为同意编辑部上述声明。