

患者护理服务期望的研究现状及进展

罗 亿¹, 张凤仪¹, 杨 陆², 张双鑫², 李 鹤^{1*}

¹ 深圳市中医院 广东深圳

² 长春中医药大学 吉林长春

【摘要】目的 阐述患者护理服务期望的概念及分类, 从个体(如人口学特征、健康状况)和组织(如医疗机构环境、护理团队素养)层面分析其影响因素, 综述了患者医疗保健调查问卷(PEQ)、维罗纳护理期望量表(VECS)等评估工具的基本特征与内容, 指出这些工具存在编制年代久、适用性待验证等问题, 总结其临床应用策略, 为护理人员合理选择和开发测评工具提供参考, 同时提及当前研究在评估工具和研究范围上的局限。

【关键词】 患者; 护理服务期望; 护患关系; 评估工具; 综述

【基金项目】 广东省深圳市科技计划项目基础研究专项(自然科学基金)(JCYJ20240813152443055); 广东省深圳市政府医疗卫生三名工程项目(SZZYSM202311006)

【收稿日期】 2025 年 8 月 25 日

【出刊日期】 2025 年 9 月 25 日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20250457

Current status and progress of research on patients' expectations of nursing care

Yi Luo¹, Fengyi Zhang¹, Lu Yang², Shuangxin Zhang², He Li^{1*}

¹Shenzhen Hospital of Traditional Chinese Medicine, Shenzhen, Guangdong

²Changchun University of Chinese Medicine, Changchun, Jilin

【Abstract】 This paper elaborates on the concept and classification of patients' expectations in nursing care, and analyzes their influencing factors at both the individual level (e.g., demographic characteristics, health status) and the organizational level (e.g., healthcare environment, competency of the nursing team). It further summarizes the key features and content of commonly used assessment tools, such as the Patient Expectations Questionnaire (PEQ) and the Verona Expectations for Care Scale (VECS), highlighting limitations including their dated development and the need for further validation of their applicability. Clinical application strategies are proposed to guide nursing professionals in the appropriate selection and development of evaluation instruments. Additionally, current gaps in research are discussed, particularly in relation to the limited scope of available tools and the narrow coverage of study populations.

【Keywords】 Patient; Expectation of nursing care; Nurse-patient relationship; Evaluation tools; Review

“健康中国 2030”规划纲要和进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020 年)明确指出要增强人民群众看病就医获得感^[1,2], 提升人民群众就医满意度。患者满意度的高低作为护理服务质量评估和改进的焦点^[3], 反映护理服务的供需问题和护患关系。已有研究显示, 患者对医院总体满意度的最重要预测因素是患者期望的实现情况^[4], 患者内心的期望是否得到理解和满足才是根本^[5,6]。而目前满意度的调查结果与现实出现一定的背离, 并没有完全反映真实的医疗服务供需问题与护患关系^[7], 护患之间的关系变得更加错综复杂^[8], 患

者对护士角色和护理服务的评价仍存在争议^[9]。明确患者对护理服务期望, 将是医疗机构和医务工作者的工作任务目标和实践关注重点。现综述国内外关于患者护理服务期望的研究现状、评估工具和影响因素及应用情况, 为提升患者护理质量和满意度, 满足患者护理服务期望提供参考。

1 患者护理服务期望的相关概念与分类

关于期望的概念, 在一般心理学理论中, “期望”是复杂的信念或价值观, 由认知过程产生, 并被经验或“社会学习”所修改。Vroom 的期望理论认为, 人们对某

*通讯作者: 李鹤

项行动结果的价值评价或预期达成该结果的可能性估计在一定程度上成为实施此项行为的动力^[10]。生命健康领域中指的是现实世界中的“预期”^[11],从广义上讲,期望是行为与结果之间存储的关联,这些关联随后会指导后续行为^[12]。Thompson 和 Sunol 最早提出了与满意度相关的四种期望:理想的(期望或偏好的结果)、预测的(实际预期的结果)、规范的(应该发生什么)和未成型的(不能明确表达)^[5]。期望在引导行为、帮助识别和影响理解方面具有影响力,是人类经验的一个重要方面^[13]。

对于患者期望, Kravitz^[14]认为患者对医疗保健的期望一种信念或态度,会与感知相互作用产生对医疗保健服务的评价,并提出患者就医满意度期望理想模型(Idealized Model of Patient's Expectation in Relation to Visit Satisfaction),将患者对医疗服务期望分为结构(Structure)、过程(Process)和结果(Outcome)。在 Bostan^[15]等人的研究中,患者期望实际上是他们对医疗机构的医疗和管理服务不容拒绝的要求。在社会认知理论(Social Cognitive Theory)中,结果期望是指一个人对给定行为将导致某些结果的估计^[16],患者对治疗结果的期望取决于他们对疾病严重程度和预后的认知^[17]。在此基础上,健康信念模型(Health Belief Model, HBM)指出个体的健康信念具备效能期待,即一个人对自己的行为能力有正确的评判和判断,相信自己一定能通过努力成功地采取一个导致期望结果的行动^[18]。强调个体对健康问题的认知和态度,认为患者对护理服务的期望受到其对健康问题的感知和看法的影响,并补充了个性、社会和其他人口因素对健康动机和认知的影响(虽然并非直接因果关系),国内学者认为患者期望就是他们就诊前的信念^[19]、期待和愿望^[20]。

患者护理服务期望的理解,多为患者期望的延伸, Najafi Kalyani 认为这是患者在入院前对护理服务的理解或个人看法^[21]。患者护理服务期望是一种信念或态度,涵盖患者在接受护理服务全程的体验,会随着患者自身及社会文化变化而动态调整。这些信念或态度与感知相互作用,产生对于健康护理相关或作为健康护理的结果可能发生给定事件的预期^[22],并随着治疗过程的进行出现变化。并涉及三方面的因素:一是结构,指的是提供良好医疗保健所需的物理设施、人员和组织政策;二是过程,指的是医生和其他医疗保健提供者在为患者提供治疗服务时实际所做的,即技术和人文关怀;三是结果,即生理、心理和经济结果。

2 患者护理服务期望的影响因素

2.1 个体层面

在患者护理服务期望的影响因素方面,其人口学特征是造成患者出现不同程度期望的关键。患者个体的文化程度和教育背景与患者对护理认知呈显著相关水平,在不同的文化背景、不同的受教育水平下^[23],对医学知识的理解程度以及对护理服务的期望和需求是存在差异的,文化价值观和习惯会影响患者对于护理服务的期望,医疗卫生机构和护理人员应更加关注患者自身的看法^[24]。并且患者的健康状况也能直接影响对护理服务的期望,例如慢性病患者可能对长期的、全面的护理有更高的期望。此外,患者所处的社会支持系统包括家庭状况,和家庭对患者的关怀程度在患者形成护理服务期望中发挥重要作用。

2.2 组织层面

患者对医疗机构服务特征的感知直接影响其对护理服务的期望,高质量、安全有效的护理服务,以及先进的设备、舒适的设施等环境因素也会产生直接影响。但更为关键的是护理团队的职业素养与核心能力,高效的组织管理和协调、对患者的关爱同理心,都是患者最为期望的。一系列研究与住院患者对护理服务期望的因素,如急诊患者期望护士能提供及时的沟通和个性化护理^[25],精神科住院患者则表现出与护士之间的关系期望,希望护士能够提供耐心、专注和互动^[26]。同时,医疗机构的服务流程和政策是否合理,是否能够为患者提供便捷、全面的服务^[27],都会在学生心中形成对护理服务期望的依据。护理的本身不仅是为解决健康问题,如何更加贴心和高效的护理服务,医疗政策和组织制度的制定需综合考虑患者的需求和期望。

3 患者期望的测量

3.1 患者医疗保健调查问卷

Bowling. A^[28]教授设计的患者医疗保健调查问卷(Patients' Expectations Questionnaire, PEQ),由就医前理想问卷(Pre-visit Ideal Questionnaires)、就医时实际体验问卷(Pre-visit Realistic Questionnaires)和就医后评价问卷(Post-visit Experiences Questionnaires)三个子问卷构成,Cronbach's α 分别为 0.917、0.902 和 0.890。涵盖医疗保健结构(Structure of health care)、医疗保健过程(Process of health care)、医患沟通方式(Doctor-patient communication style)、咨询和治疗/执行的形式(Consultation and treatment/Procedures performed)、医生获取信息的方式(Doctor's approach to information)和治疗结果(Treatment outcomes)6个

维度共计 27 个项目, 采用 Likert's 5 级标度 (1=强烈同意到 5=强烈不同意), 也是目前在国际上被广泛用于调查患者就医体验来评估护理质量及患者结果的问卷之一, 但其编制仅考虑认知性因素的影响, 忽略了国内患者比较关注的社会、情感因素。

3.2 维罗纳护理期望量表

维罗纳护理期望量表 (the Verona Expectations for Care Scale, VECS)^[29], 用于测量精神科患者对护理服务期望, 包括: 整体满意 (Overall satisfaction)、技能与行为 (Skills and behaviour)、信息 (Information)、使用 (Access)、有效性 (Efficacy)、治疗措施 (Types of intervention) 和家属参与度 (Relative's involvement) 8 个维度, 共计 82 个项目, 采用 10cm 模拟量表对项目进行评分 (0=一点也不重要到 100=非常重要), 作为较早用于患者护理服务期望相关的评估工具, 但评估项目过多、存在重叠, 填写时间长。

3.3 产前护理期望与满意度评估工具

产前护理期望与满意度评估工具 (Patient Expectations and Satisfaction with Prenatal Care instrument, PESPC)^[30], 专门针对孕妇对产前护理满意度的有效评估而设计, 包括 8 个维度: 提供者连续性 (Provider Continuity)、全面护理 (Complete Care)、个性化护理 (Personalized Care)、其他服务 (Other Services)、信息 (Information)、提供者护理 (Provider Care)、员工兴趣 (Staff Interest) 和系统特征 (System Characteristics), 共计 41 个条目, 采用 Likert's 6 级标度 (1=强烈同意到 6=强烈不同意), 结构方程模型和验证性因素分析显示量表的内部一致性可接受 (GFI=0.94, 拟合优度指数; CFI=0.99, 比较拟合指数; RFI=0.97, 相对拟合指数, 均提示模型拟合良好), 但未明确信度 (如 Cronbach's α 系数) 和效度的具体数值, 且编制年份较早, 其适用性还有待考究。

3.4 产妇产后照护期望量表

由 Z Moudi^[31]等人设计的产妇产后照护期望量表, 用于测量产妇产后对分娩护理服务不同方面的期望, 包含四个自量表: 喜欢在医院 (15 个条目)、反对在医院 (16 个条目)、喜欢在家 (15 个条目) 和反对在家 (14 个条目), 采用 Likert's 5 级标度 (1=完全不同意到 5=完全同意), 各量表的 Cronbach's α 范围在 0.91~0.97, 信度较好, 并且具有较好的内部一致性, 该量表的使用前提是产妇能平等选择自己的生产方式看, 但此量表编制过程在不发达地区, 受到明显的医疗资源不平衡因素影响, 量表适用性还有待考究。

4 患者护理服务期望的影响结果

4.1 个体层面

研究者多将患者护理期望与患者对护理的满意度联系研究, 患者对理想护理的期望与他们对实际护理的感知之间相互作用影响患者的满意度^[32], 但患者和护士对护理服务质量的期望和感知存在一定的差异。患者在护理过程中的体验也与护理服务的期望密切相关^[33], 期望得到具体护理服务的患者被满足期望时, 产生的一致性体验有助于建立患者对护理团队的信任。因此, 提倡患者参与护理决策, 尽可能满足患者期望, 不仅是一种安全保障措施, 也在一定程度上塑造了患者与护理团队更为积极、信任合作关系, 从而影响对护理服务的满意度^[34]。而患者的健康状况也能直接影响对护理服务的期望, 例如慢性病患者可能对长期的、全面的护理有更高的期望。一项多中心前瞻性队列研究纳入 567 例冠状动脉搭桥移植手术患者, 发现接受术前患者期望的护理干预组, 其术后 6 个月出现疾病相关并发症的发生率显著低于接受常规护理组和注意力控制护理组。该研究提示, 高护理期望可能与更好依从性及改善短期预后相关。期望较高的患者可能更倾向于积极参与治疗从而影响护理结果^[35]。

4.2 组织层面

患者对护理服务的期望也能促进护理管理团队进行服务创新, 期望的满足对于建立良好护患关系至关重要, 建立在信任和满意的基础上, 护患关系更加牢固, 患者也更愿意积极配合、参与^[36]。对护理服务的期望也能促进护理管理团队进行服务创新, 优化服务流程、引入新的技术和改进工作模式, 甚至遵循更高的护理质量标准, 确保能提供符合患者期望的高质量护理服务^[37]。通过收集和分析患者的反馈和期望, 有助于医疗机构更有效地配置资源^[38]。一项随机对照研究对 80 例急性淋巴细胞白血病患者进行个性化期望护理干预, 与常规护理组相比, 期望护理能有效降低感染发生率, 同时缩短住院时间、提高感染治疗成功率及患者的护理满意度, 是改进医疗服务的有力动力^[39]。

5 小结

近年来, 多项研究尝试将患者护理服务期望与临床结局进行关联分析。一项系统综述纳入了 60 项涉及骨科、神经外科及心脏病相关护理的研究, 总样本量 13860 例, 每项研究中平均有 234 名患者。结果显示, 18 项研究表明期望的实现与患者满意度的提高有关, 10 项研究表明期望的实现显著改善患者预后。此外, 失能、情绪障碍和疼痛也在期望满足的前提下得到了

有效管理。这些结果提示, 满足患者护理服务期望不仅是提高满意度的策略, 也可能在改善临床预后中发挥积极作用^[40]。

医疗模式的转变, 以患者为中心的照护理念, 明确界定了基于患者期望的医疗服务改进内容和发展方向, 注重以患者需求为导向^[41]。对于患者期望评估工具的研究已较为广泛, 参考价值高, 但编制年代久远, 或多为单一研究中使用, 且部分未进行心理学特性的评估, 社会文化背景和医疗体系制度的不同, 这些评估工具的有效性和可推广性还需进一步验证。针对护理服务期望测量的研究相对较少, 多数研究是将患者护理服务期望作为患者满意度关联的一部分进行测量^[42], 如患者产前护理期望与满意度评估量表^[30], 或在特定疾病或状况的背景下进行的患者护理服务期望研究, 进而提出优化策略, 缺乏对患者护理服务期望要素进一步区分和归类, 无法判断各要素的重要程度和改进优先次序, 阻碍了患者护理服务的进一步改善, 研究患者对护理服务期望和实际感知差异结果也较为局限, 患者护理服务期望对护理研究者的意义是毋庸置疑的, 其评估结果已成为患者就医选择的重要参考。

参考文献

- [1] 周知, 胡昌平. “健康中国 2030” 战略下健康数据协同治理体系研究[J]. 图书情报工作, 2021, 65(01): 102-109.
- [2] 张秀, 李月琳, 章小童. “健康中国 2030” 规划框架下我国健康信息政策内容分析[J]. 情报理论与实践, 2020, 43(09): 24-31.
- [3] Ervin N E. Does patient satisfaction contribute to nursing care quality?[J]. JONA: The Journal of Nursing Administration, 2006, 36(3): 126-130.
- [4] Bjertnaes O A, Sjetne I S, Iversen H H. Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations[J]. BMJ quality & safety, 2012, 21(1): 39-46.
- [5] Thompson A G H, Sunol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence[J]. International journal for quality in health care, 1995, 7(2): 127-141.
- [6] 冯辰, 纪伟伟, 李海燕, 等. 暴力伤医事件的社会心理诱因及干预策略研究[J]. 中国医院管理, 2016, 36(12): 66-67.
- [7] Yang Q, Pan J. Control under times of uncertainty: the relationship between hospital competition and physician-patient disputes[J]. International journal for equity in health, 2017, 16: 1-12.
- [8] 宋翔鸾, 颜琬华. 不同视角下护患关系紧张的认知调查及对策[J]. 解放军护理杂志, 2017, 34(14): 33-36.
- [9] Manchha A V, Way K A, Thai M, et al. “The Stigma is what you do”: Examining the Relationship Between Occupational Stigma and Worker Outcomes in the Aged Care Context[J]. Journal of Applied Gerontology, 2023, 42(2): 221-230.
- [10] Vroom V H. Work and motivation[M]. industrial organization theory & practice, 1964.
- [11] Janzen J A, Silvius J, Jacobs S, et al. What is a health expectation? Developing a pragmatic conceptual model from psychological theory[J]. Health Expectations, 2006, 9(1): 37-48.
- [12] Hohlstein L A, Smith G T, Atlas J G. An application of expectancy theory to eating disorders: Development and validation of measures of eating and dieting expectancies[J]. Psychological Assessment, 1998, 10(1): 49.
- [13] Ajzen I. The social psychology of decision making[M]. Social psychology: Handbook of basic principles, Chapter II. 1996: 297-325.
- [14] Kravitz R L. Patients' expectations for medical care: an expanded formulation based on review of the literature[J]. Medical Care Research and Review, 1996, 53(1): 3-27.
- [15] Bostan S, Acuner T, Yilmaz G. Patient (customer) expectations in hospitals[J]. Health policy, 2007, 82(1): 62-70.
- [16] Colledge R, Colledge R. Social cognitive theory: Albert Bandura[M]. Mastering Counselling Theory, London: Macmillan Education UK, 2002: 216-227.
- [17] Gojanovic B, Fourchet F, Gremaux V. Cognitive biases cloud our clinical decisions and patient expectations: A narrative review to help bridge the gap between evidence-based and personalized medicine[J]. Annals of Physical and Rehabilitation Medicine, 2022, 65(4): 101551.
- [18] Green E C, Murphy E M, Gryboski K. The health belief model[M]. The Wiley encyclopedia of health psychology, 2020: 211-214.
- [19] 吴光哲, 周俭平, 刘宝军. 患者期望值管理及医患关系改善对策[J/OL]. 解放军医院管理杂志, 2015, 22(7): 612-614.
- [20] 张金华, 许军, 彭学韬, 等. 患者就医期望的研究现状及进展[J]. 中国医院管理, 2017, 37(8): 50-53.
- [21] NAJAFI KALYANI M, ILLON KASHKOOL R,

- MOLAZEM Z, et al. Qualitative Inquiry into the Patients' Expectations regarding Nurses and Nursing Care[J]. *Advances in Nursing*, 2014, 2014: e647653.
- [22] Bowling A, Rowe G, Lambert N, et al. The measurement of patients' expectations for health care: a review and psychometric testing of a measure of patients' expectations[J]. *Health technology assessment*, 2012, 16(30).
- [23] 俞立农, 马丽. 癌症患者及其家庭陪护者对精神护理的期望[J]. *国外医学.护理学分册*, 2004(3): 118-119.
- [24] Girmay A, Marye T, Haftu M, et al. Patients expectation strongly associated with patients perception to nursing care: hospital based cross sectional study[J]. *BMC research notes*, 2018, 11: 1-6.
- [25] Ryskina K L, Foley K A, Karlawish J H, et al. Expectations and experiences with physician care among patients receiving post-acute care in US skilled nursing facilities[J]. *BMC geriatrics*, 2020, 20: 1-11.
- [26] Moll M F, Pires F C, Ventura C A A, et al. Psychiatric nursing care in a general hospital: Perceptions and expectations of the family/caregiver[J]. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 2018, 56(8): 31-36.
- [27] 唐红梅. 108 例门诊病人对护理人员的期望调查分析[J]. *现代中西医结合杂志*, 1999(1): 160-161.
- [28] Rowe PhD G. Psychometric properties of the new Patients' Expectations Questionnaire[J]. *Patient Experience Journal*, 2014, 1(1): 111-130.
- [29] Ruggeri M, Dall'Agnola R. The development and use of the Verona Expectations for Care Scale (VECS) and the Verona Service Satisfaction Scale (VSSS) for measuring expectations and satisfaction with community-based psychiatric services in patients, relatives and professionals[J]. *Psychological medicine*, 1993, 23(2): 511-523.
- [30] Omar M A, Schiffman R F, Bingham C R. Development and testing of the patient expectations and satisfaction with prenatal care instrument[J]. *Research in nursing & health*, 2001, 24(3): 218-229.
- [31] Moudi Z, Ghazi Tabatabaeii M, Abed Saeedi Z, et al. Measuring women's expectations of childbirth care services in a developing country: development and validation of scales[J]. *Journal of Public Health*, 2012, 20: 541-548.
- [32] Choku D, Kundu P. Is there any Gap between Patient's Expectations and Level of Satisfaction with Nursing Care?[J]. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 2018, 9: 390-394.
- [33] Park H N, Park D J, Han S Y, et al. Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross - sectional study[J]. *Health Science Reports*, 2022, 5(6): e925.
- [34] Ding B, Liu W, Tsai S B, et al. Effect of patient participation on nurse and patient outcomes in inpatient healthcare[J]. *International journal of environmental research and public health*, 2019, 16(8): 1344.
- [35] Salzmann S, Laferton J A C, Shedden-Mora M C, et al. Pre-surgery optimization of patients' expectations to improve outcome in heart surgery: study protocol of the randomized controlled multi-center PSY-HEART-II trial[J]. *American Heart Journal*, 2022, 254: 1-11.
- [36] Feo R, Rasmussen P, Wiechula R, et al. Developing effective and caring nurse-patient relationships[J]. *Nursing Standard (2014+)*, 2017, 31(28): 54.
- [37] Albert N M. Operationalizing a nursing innovation center within a health care system[J]. *Nursing administration quarterly*, 2018, 42(1): 43-53.
- [38] Shippee N D, Domecq Garces J P, Prutsky Lopez G J, et al. Patient and service user engagement in research: a systematic review and synthesized framework[J]. *Health expectations*, 2015, 18(5): 1151-1166.
- [39] 李妍姿, 马春霞, 吕海燕. 个性化护理干预对急性淋巴细胞白血病患者贝林妥欧单抗治疗感染风险作用研究[J]. *中国病原生物学志*, 2025, 20(07): 920-924.
- [40] Waljee J, McGlinn E P, Sears E D, et al. Patient expectations and patient-reported outcomes in surgery: a systematic review[J]. *Surgery*, 2014, 155(5): 799-808.
- [41] 曹晓婷, 史静华. 超声乳化联合人工晶状体植入病人术前期望与护理研究进展[J]. *护理研究*, 2021, 35(20): 3681-3684.
- [42] 殷丹琴, 俞学群. 恶性肿瘤化疗患者对中医护理技术体验的质性研究[J]. *齐鲁护理杂志*, 2017, 23(9): 65-68.
- 版权声明:** ©2025 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS