

## 优质护理服务在普外科住院患者中的实践与满意度调查

王晓风

青海省化隆回族自治县中医院 青海海东

**【摘要】**目的 分析讨论优质护理服务在普外科住院患者中的实践与满意度调查结果。方法 选择我院 2022 年 1 月-2024 年 12 月所接收的 100 例普外科住院患者为研究对象，随机分为观察组（优质护理服务）与对照组（常规护理服务），对比两组心理状态、生活质量、护理质量以及满意度。结果 观察组心理状态评分[SDS (41.16 ± 5.24) 分, SAS (37.67 ± 5.36) 分]、生活质量[躯体功能 (78.32 ± 7.23) 分, 角色功能 (76.31 ± 8.15) 分, 情绪功能 (79.85 ± 6.43) 分, 认知功能 (82.82 ± 9.58) 分, 社会功能 (81.56 ± 8.37) 分]、护理质量[操作技能 (8.94 ± 0.73) 分, 服务态度 (8.78 ± 0.65) 分, 责任心 (8.95 ± 0.71) 分, 应急能力 (9.03 ± 0.95) 分]均优于对照组，满意度 (94.00%) 高于对照组 ( $P < 0.05$ )。结论 优质护理服务在普外科住院患者中的实践效果明显，可提高患者满意度，值得广泛推广与应用。

**【关键词】**优质护理服务；普外科；住院患者；满意度

**【收稿日期】**2025 年 11 月 20 日 **【出刊日期】**2025 年 12 月 24 日 **【DOI】**10.12208/j.cn.20250671

### Practice and satisfaction survey of high-quality nursing services among inpatients in general surgery department

Xiaofeng Wang

Traditional Chinese Medicine Hospital of Hualong Hui Autonomous County, Qinghai Province, Haidong, Qinghai

**【Abstract】** **Objective** To analyze and discuss the practice and satisfaction survey results of high-quality nursing services among inpatients in general surgery. **Methods** 100 inpatients of general surgery admitted to our hospital from January 2022 to December 2024 were selected as the research subjects and randomly divided into an observation group (high-quality nursing services) and a control group (routine nursing services). The psychological status, quality of life, nursing quality, and satisfaction of the two groups were compared. **Results** The psychological state score [SDS (41.16 ± 5.24), SAS (37.67 ± 5.36)], quality of life [physical function (78.32 ± 7.23), role function (76.31 ± 8.15), emotional function (79.85 ± 6.43), cognitive function (82.82 ± 9.58), social function (81.56 ± 8.37)], nursing quality [operational skills (8.94 ± 0.73), service attitude (8.78 ± 0.65), sense of responsibility (8.95 ± 0.71), emergency response ability (9.03 ± 0.95)] of the observation group were all better than those of the control group, and satisfaction (94.00%) was higher than that of the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The practical effect of high-quality nursing services in general surgery inpatients is significant, which can improve patient satisfaction and is worthy of wide promotion and application.

**【Keywords】** High quality nursing services; General surgery; Hospitalized patients; Satisfaction

普外科住院患者是医院里十分重要的科室之一，鉴于患者数量较多，工作量较大，治疗步骤多、程序复杂，容易导致护理风险，因此对护理水平有更加严格的要求<sup>[1]</sup>。为改善患者护理质量，提高其护理满意度，需加强护理服务，引入新的护理方式<sup>[2]</sup>。优质护理理念能够加强患者对于病情个体化的认知，给予患者信心，让患者保持正确的自护行为，促进行为改变<sup>[3]</sup>。基于此，本文研究了讨论优质护理服务在普外科住院患者中的

实践与满意度调查结果，报告如下。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 资料

研究以医院 2022 年 1 月-2024 年 12 月所接收的 100 例普外科住院患者为研究对象，随机分为观察组（50 例，男 21 例，女 29 例，年龄 15~79 岁，平均（38.20±14.31）岁）与对照组（50 例，男 23 例，女 27 例，年龄 16~80 岁，平均（37.50±15.34）岁），一般资

料无统计学意义 ( $P>0.05$ )。

## 1.2 方法

### 1.2.1 对照组

对照组为常规护理服务：包括饮食规划、注意事项教育、肢体按摩等。

### 1.2.2 观察组

观察组为优质护理服务：（1）护理准备，为每位患者建立个人档案，并对患者的状况和家庭状况进行详细评估，详细记录患者在住院期间的各种行为特征，为后续的远程和家庭监控保留患者及其家人的联系信息。同时创建一个专用的群来传输数据，发送质量数据，组建微信群交流，并通过QQ群共享视频，推动质量改进，设定13个过程指标，识别质量问题，实施质量控制，进行质量评估，并将传统的最终质量控制实时纳入过程质量控制。小组成员责任护士根据提供的一系列图像和短视频，教导患者家属，解释相关知识点，在此过程中，护理人员与专科医生会参与患者评估，讨论患者的病情、护理中的关键要素以及加速恢复的方法，并根据每位患者的具体情况调整和优化护理计划。

（2）心理护理，用SAS、SDS量表评估患者心理状态，告知患者情绪对自身健康的影响，通过启发、诱导、交流与鼓励等方式帮助患者建立积极的治疗心态，化被动为主动，调节患者负面情绪。鼓励家属、朋友、亲人多给予患者鼓励与支持，做患者坚强的后盾，让患者感受到家庭与朋友给予的温暖，减轻心理与精神压力，从而保持心情愉悦。让患者全身心投入康复训练中，并培养自身兴趣爱好，如听音乐、看电影等各种活动。引导患者站在不同角色角度进行换位思考，理解除自身外，家属、朋友、医护人员对自身病情的关注度。对患者人生意义与价值进行思路清理，可从生活中所见的趣事、以往人生轨迹等方面入手。理清患者人生意义与价值后，帮助患者获得成就感，并帮助患者制定康复训练的目标，鼓励患者恢复信心。（3）健康宣教，采用视频健康宣教方式，首先，制作三个标准视频，内容包括医务人员的自我认知、医院环境、慢阻肺疾病知识以及与营养、运动、休息等相关的宣教内容。还包括教育观念干预（可减少不当认知导致的高耗氧心理状态）、放松技术（心理和身体的放松）、能量节约技术（日常生活中节能技术降低耗氧）、适时辅助（适应性训练）。教患者扫描二维码并下载相关视频，要求患者及其家属花时间学习并提高对健康教育的理解。护士可以在健康管理过程中与患者沟通，了解患者的心理状况，根据患者的性格、教育水平、家庭情况等具体情况管理

健康教育。第一次观看将由负责的护士陪同，患者可以随时提问；责任护士每天了解患者的健康知识掌握状况，并对不理解或误解的地方进行纠正。将视频宣教内容在病房内电视机上滚动播放，并告知患者及其家属可随时提出问题。

## 1.3 观察指标

（1）心理状态评分：通过抑郁自评量表（SDS）、焦虑自评量表（SAS）评估，其中SDS量表标准分的分界值为53分，SAS量表标准分的分界值为50分，分数越低，心理状态越好。（2）生活质量：评估量表为生活质量评价量表（QLQ-30），分为躯体功能、角色功能、情绪功能、认知功能、社会功能五项评估，各项分值0-100分，分数与生活质量成正比。（3）护理质量：通过我院自制调查问卷评估，包括操作技能、服务态度、责任心、应急能力，每项均为10分，分数越高，护理质量越好。（4）满意度：采用我科自制调查问卷进行评估，问卷总分100分，其中0-59分：不满意，60-79分：一般满意，80-89分：满意，90-100分：非常满意。

## 1.4 统计学分析

SPSS 23.0软件对所统计的研究数据进行处理和分析，计量资料（ $\bar{x} \pm s$ ），t检验，计数资料（%）， $\chi^2$ 检验。 $P<0.05$ 说明有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组心理状态评分对比

观察组心理状态评分低于对照组（ $P<0.05$ ），如表1。

### 2.2 两组生活质量对比

观察组：躯体功能（ $78.32 \pm 7.23$ ）分，角色功能（ $76.31 \pm 8.15$ ）分，情绪功能（ $79.85 \pm 6.43$ ）分，认知功能（ $82.82 \pm 9.58$ ）分，社会功能（ $81.56 \pm 8.37$ ）分；对照组：躯体功能（ $59.37 \pm 8.67$ ）分，角色功能（ $63.45 \pm 7.19$ ）分，情绪功能（ $59.31 \pm 5.58$ ）分，认知功能（ $31.53 \pm 6.29$ ）分，社会功能（ $68.31 \pm 6.98$ ）分。观察组生活质量高于对照组（ $P<0.05$ ）。

### 2.3 两组护理质量对比

观察组：操作技能（ $8.94 \pm 0.73$ ）分，服务态度（ $8.78 \pm 0.65$ ）分，责任心（ $8.95 \pm 0.71$ ）分，应急能力（ $9.03 \pm 0.95$ ）分；对照组：操作技能（ $6.31 \pm 0.94$ ）分，服务态度（ $6.23 \pm 0.54$ ）分，责任心（ $7.23 \pm 0.51$ ）分，应急能力（ $6.81 \pm 0.45$ ）分。观察组护理质量优于对照组（ $P<0.05$ ）。

### 2.4 两组护理满意度对比

观察组：非常满意 32 例，满意 10 例，一般满意 5 例，不满意 3 例，满意度 94.00%；对照组：非常满意

9 例，满意 13 例，一般满意 17 例，不满意 11 例，满意度 78.00%。观察组满意度高于对照组 ( $P < 0.05$ )。

表 1 心理状态评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	SDS	SAS
观察组	50	41.16 $\pm$ 5.24	37.67 $\pm$ 5.36
对照组	50	46.33 $\pm$ 6.64	44.30 $\pm$ 7.27
<i>t</i>	-	4.3219	5.1904
<i>P</i>	-	0.0001	0.0001

### 3 讨论

普外科住院患者在患病后都会存在心理“退化”，情绪波动较大，依赖性增加，哪怕很小的刺激都可能导致精神障碍<sup>[4]</sup>。并且康复期间焦虑、抑郁情绪也是影响患者身心健康的重要因素<sup>[5]</sup>。因此在护理中除了对身体方面进行护理，还需评估患者心理状态，及时给予针对性干预十分必要。

本次研究结果为，观察组心理状态评分、生活质量、护理质量均优于对照组，满意度高于对照组 ( $P < 0.05$ )。可见观察组所实施的优质护理服务效果良好。分析其中的原因：与常规护理服务相比，优质护理服务不仅仅对患者生理状态进行护理干预，还对患者心理等多方面都有护理干预策略，以提高患者身体恢复速度为主要指标，避免后遗症再次恶化发生<sup>[6]</sup>。例如在优质护理服务积极心理支持下，首先对患者自身进行了心理疏导，然后通过家属、朋友等给予患者足够的心理支持，让患者感觉到来自周围人群的关心与爱护，有效消除患者负面情绪，使患者心理与生理都得了放松，进而增加治疗配合度<sup>[7-8]</sup>。视频宣教能助患者正确了解自身病情的相关知识，多媒体形式的宣教可以弥补传统宣教的不足，内容丰富多彩，插图有趣，使患者易于学习和理解<sup>[9-10]</sup>。同时，它还可以增强患者的学习热情，患者可以积极利用时间片段，一遍又一遍地学习，掌握完整的疾病知识，减少对疾病的恐惧，提高治疗的持久性<sup>[11-12]</sup>。以上护理措施可改善患者负面情绪，提升患者生活质量与护理质量，最终达到提高满意度的效果。

综上所述，优质护理服务在普外科住院患者中的影响效果明显，可改善患者肢体功能，提升患者满意度，具有重要应用价值。但基于本次研究样本较少，为提高研究准确性，后续还需加大研究样本，进一步明确具体效果。

### 参考文献

- [1] 邹莉,邹长娇,陈丽华.新型泌尿外科护理管理模式对外科住院患者治疗及降低院内尿路感染的影响[J].医学信息,2024,37(05):161-164.
- [2] 於克伟,史瀟,代莉莉,等.普通外科住院患者护理服务质量期望水平与满意度的相关性研究[J].安徽医学,2024,45(02):225-229.
- [3] 王晓琼,毛秀莲,林虹,等.优质护理联合早期康复运动在脊柱微创外科手术患者围术期中的应用效果[J].中国社区医师,2024,40(34):112-114.
- [4] 郝茹.人性化护理干预在普外科护理管理中的应用效果[J].内蒙古医学杂志,2022,54(09):1133-1134.
- [5] 何光美,杜艳美,李俊珍.优质护理对神经外科合并糖尿病患者术后效果的影响研究[J].糖尿病新世界,2024,27(14): 141-143+156.
- [6] 刘丽梅,马苹,王路,等.针对性优质护理在手足外科负压封闭引流术患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2023, 29(12): 47-49.
- [7] 王亮,马成孝.基于思维导图的优质护理对泌尿外科手术患者疼痛及睡眠的影响[J].名医,2023,(11):126-128.
- [8] 陈丹丹,张光辉.肝胆外科术后行优质护理干预对下肢深静脉血栓的预防效果[J].临床研究,2023,31(05):162-165.
- [9] 陈莉莉,张雅丽,颜小平.优质护理对神经外科合并糖尿病患者术后恢复效果的影响研究[J].糖尿病新世界,2023, 26(05):143-146.
- [10] 倪丽珍.优质护理干预对泌尿外科术前患者情绪和睡眠质量的影响[J].世界睡眠医学杂志,2022,9(12):2449-2451.
- [11] 董丽燕,刘瑞华,程志元,等.优质护理预防神经外科重症监护患者下肢深静脉血栓形成的效果观察[J].中国社区

医师,2022,38(31):107-109.

- [12] 罗晓颖,王婧娜.以人文关怀为基础的优质护理对胸外科手术患者疼痛程度、睡眠质量及心理状态的影响[J].临床医学研究与实践,2022,7(20):163-165.

**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