

本文引用格式:於克伟,史潇,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(2):225-229.DOI:10.3969/j.issn.1000-0399.2024.02.019

· 护理医学 ·

## 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

於克伟 史 潇 代莉莉 吴 彦 吴德全

**[摘要]** 目的 了解普通外科住院患者对护理服务质量的期望水平与满意度现状并分析两者的相关性。方法 采用便利抽样法,于2023年5~7月选取安徽省皖南、皖北、皖中3所三级甲等综合医院普通外科292例住院患者为调查对象,应用一般资料调查问卷、护理服务质量评价量表、住院患者护理工作满意度调查量表进行调查。采用Pearson相关性分析患者对护理服务质量的期望水平与满意度的关系,分层回归分析护理服务质量期望水平对满意度的作用。结果 普通外科住院患者护理服务质量期望水平总分为 $(86.12 \pm 17.74)$ 分,患者满意度总分为 $(100.12 \pm 18.61)$ 分,Pearson相关性分析结果显示,患者对护理服务质量的期望水平和满意度呈负相关( $r = -0.557, P < 0.001$ )。分层回归分析结果显示,控制一般资料的影响后,护理服务质量期望水平是普通外科住院患者满意度的独立影响因素( $F = 34.815, P < 0.001$ ),可解释52.6%患者满意度的变异。结论 护理服务质量期望水平是影响普通外科住院患者满意度的重要因素,通过合理降低患者对护理服务质量的期望水平可提升患者满意度。

**[关键词]** 护理服务质量;患者期望;患者满意度;普通外科

doi:10.3969/j.issn.1000-0399.2024.02.019

2023年6月,国家卫健委《进一步改善护理服务行动计划(2023-2025年)》指出要采取措施来满足人民群众多元化护理服务需求,进一步改善护理服务,持续提升患者就医体验与满意度<sup>[1]</sup>。普通外科住院患者多数接受手术治疗,日常护理评估更多是围绕围手术期临床表现等技术性质量指标,往往忽略患者的内心期望与主观感受,若未能提供满足患者身心需求的护理服务,容易引发患者产生不良就医体验,进而影响其对护理服务的满意度评价<sup>[2]</sup>。研究发现,了解患者期望水平,提供满足患者偏好及愿望的护理服务有助于改善护理服务质量,进而提高患者满意度<sup>[3]</sup>。国外有越来越多的研究将患者期望和患者满意度结合用于改善医疗服务质量<sup>[4-5]</sup>,而国内医院管理领域更加关注患者满意度测评结果<sup>[6]</sup>,对患者期望水平的研究相对较少。因此,本研究旨在调查三级甲等综合医院普通外科住院患者护理服务质量期望水平与满意度的现状进行研究,并探讨两者之间的关系,为提升患者就医感受及满意度提供参考依据。

### 1 对象与方法

**1.1 调查对象** 采用便利抽样法,选取2023年5~7月安徽省皖南、皖北、皖中地区各一所三级甲等综合医院的292名普通外科住院患者为调查对象,其中男性134名,女性158名;胃肠外科19名,肝胆胰外科137名,血管外科42名,甲乳外科51名,其他科室43名。纳入标准:①普通外科病房住院患者,年龄 $\geq 18$ 周岁;②意识清楚;③具有阅读和理解能力;④自愿配合。排除标准:①住院时间 $< 24$ h;②现存或既往患有精神障碍。本研究已通过安徽医科大学第二附属医院伦理委员会审批(SL-YX2023-085)。

### 1.2 调查工具

**1.2.1 一般资料调查问卷** 研究者自行设计,内容包括科室、年龄、性别、文化程度、常住地、婚姻状况、人均月收入、医疗费用支付方式、住院次数、既往手术史、入院来源、陪护情况、护理级别、此次住院是否接受手术。

**1.2.2 护理服务质量评价量表** 采用由景雪冰等<sup>[7]</sup>编

基金项目:2021年安徽省护理学会科研课题立项项目(编号:AHHLA202108);2023年安徽医科大学护理学院研究生青苗培育项目(编号:hlqml2023058)

作者单位:230032 安徽合肥 安徽医科大学护理学院(於克伟,史潇)

235099 安徽淮北 淮北市人民医院护理部(代莉莉)

243099 安徽马鞍山 马鞍山市人民医院肝胆胰脾外科(吴彦)

230601 安徽合肥 安徽医科大学第二附属医院感染管理办公室(吴德全)

通信作者:吴德全,2981288742@qq.com

制的护理服务质量评价量表,可反映患者对护理服务质量的期望水平。包括有形性(4 个条目)、可靠性(5 个条目)、响应性(4 个条目)、保证性(4 个条目)、移情性(5 个条目)5 个维度,共 22 个条目。各维度具体解释为:①有形性,指服务过程中直观的实体部分;②可靠性,指实施服务承诺正确可靠;③响应性,指服务的效率和主动性;④保证性,指服务的技术和态度;⑤移情性,指情感支持与关怀。采用 Likert 5 级评分法,各条目从“非常不同意”到“非常同意”,依次计 1~5 分,总分范围为 22~110 分,得分越高表示患者期望水平越高。量表总体 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.90,各维度 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.70~0.80。本次调查中 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.934。

1.2.3 住院患者护理工作满意度调查量表 采用绳宇等<sup>[8]</sup>编制的住院患者护理工作满意度调查量表,包括护患沟通(11 个条目)、护理制度(7 个条目)、护理服务(7 个条目)及护理环境(4 个条目)4 个维度,共 29 个条目。使用 Likert 5 级评分法,“非常不满意”“不满意”“一般满意”“满意”“非常满意”分别计 1~5 分,总分范围为 29~145 分,得分越高表示患者越满意。量表总体 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.95,各维度 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.80~0.94。本次调查中 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.938。

1.3 资料收集方法 由 4 名成员组成调查小组,其中 2 名成员为在岗科室护理人员(工作年限 $\geq 5$  年,职称为主管护师),2 名成员为在校护理研究生。正式调查前,针对本次研究调查目的及内容、患者纳入及排除标准、注意事项等对调查人员进行统一培训。取得相关医院护理部和科主任支持后,利用问卷星生成两份电子问卷进行数据收集。一份问卷于患者住院 24 h 内测量患者对护理服务质量的期望水平,内容包括一般资料调查问卷、护理服务质量评价量表;一份问卷于患者出院前 24 h 内测量患者对护理工作的满意度,问卷内容为住院患者护理工作满意度调查量表。设置漏填问卷不可提交;问卷收集后,由 2 名研究者对数据进入录入审核,剔除存在显著错误的无效问卷。调查共发放问卷 318 份,回收有效问卷 292 份,有效回收率 91.8%。

1.4 统计学方法 采用 SPSS 26.0 进行统计分析。计数资料采用频数、百分比进行描述;符合正态分布的计量资料采用 $\bar{x}\pm s$  描述,两组间均数比较采用独立样本  $t$  检验,多组间均数比较采用方差分析;Pearson 相关性分析护理服务质量期望水平和满意度之间的相关性;分层回归分析护理服务质量期望水平对满意度的作用。以  $P<0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 普通外科住院患者护理服务质量期望水平及满意度得分情况 普通外科住院患者护理服务质量期望水平总分为(86.12 $\pm$ 17.74)分,条目均分为(3.91 $\pm$ 0.81)分;满意度总分为(100.12 $\pm$ 18.61)分,条目均分为(3.45 $\pm$ 0.64)分。见表 1。

表 1 普通外科住院患者护理服务质量期望水平与满意度得分情况( $n=292, \bar{x}\pm s$ )

| 维度           | 条目数 | 得分(分)              | 条目均分(分)         |
|--------------|-----|--------------------|-----------------|
| 护理服务质量期望水平总分 | 22  | 86.12 $\pm$ 17.74  | 3.91 $\pm$ 0.81 |
| 有形性          | 4   | 15.37 $\pm$ 4.55   | 3.84 $\pm$ 1.14 |
| 可靠性          | 5   | 18.31 $\pm$ 5.76   | 3.66 $\pm$ 1.15 |
| 响应性          | 4   | 15.82 $\pm$ 3.78   | 3.95 $\pm$ 0.94 |
| 保证性          | 4   | 15.71 $\pm$ 4.39   | 3.93 $\pm$ 1.10 |
| 移情性          | 5   | 20.91 $\pm$ 3.69   | 4.18 $\pm$ 0.74 |
| 患者满意度总分      | 29  | 100.12 $\pm$ 18.61 | 3.45 $\pm$ 0.64 |
| 护患沟通维度       | 11  | 38.12 $\pm$ 8.05   | 3.47 $\pm$ 0.73 |
| 护理制度维度       | 7   | 24.52 $\pm$ 5.46   | 3.50 $\pm$ 0.78 |
| 护理服务维度       | 7   | 23.94 $\pm$ 5.62   | 3.42 $\pm$ 0.80 |
| 护理环境维度       | 4   | 13.54 $\pm$ 4.11   | 3.39 $\pm$ 1.03 |

2.2 不同人口学特征普通外科住院患者满意度得分比较 不同性别、文化程度、人均月收入、住院次数、护理级别、医疗费用支付方式的普通外科住院患者满意度得分比较,差异均具有统计学意义( $P<0.05$ )。见表 2。

表 2 不同人口学特征普通外科住院患者满意度得分比较( $n=292, \bar{x}\pm s$ )

| 项目          | 人数  | 满意度(分)             | $F/t$ 值 | $P$ 值    |
|-------------|-----|--------------------|---------|----------|
| 所在科室        |     |                    | 1.389   | 0.238    |
| 胃肠外科        | 19  | 93.68 $\pm$ 20.64  |         |          |
| 肝胆胰外科       | 137 | 99.99 $\pm$ 18.03  |         |          |
| 血管外科        | 42  | 98.76 $\pm$ 19.88  |         |          |
| 甲乳外科        | 51  | 99.84 $\pm$ 20.45  |         |          |
| 其它          | 43  | 105.05 $\pm$ 15.40 |         |          |
| 年龄          |     |                    | 0.155   | 0.926    |
| 18~30 岁     | 22  | 101.55 $\pm$ 16.78 |         |          |
| 31~40 岁     | 44  | 101.36 $\pm$ 19.40 |         |          |
| 41~60 岁     | 131 | 99.50 $\pm$ 19.81  |         |          |
| $\geq 61$ 岁 | 95  | 100.06 $\pm$ 17.12 |         |          |
| 性别          |     |                    | 2.450   | 0.015    |
| 男           | 134 | 102.99 $\pm$ 19.95 |         |          |
| 女           | 158 | 97.68 $\pm$ 17.09  |         |          |
| 文化程度        |     |                    | 14.009  | $<0.001$ |

续表 2

| 项目            | 人数  | 满意度(分)       | <i>F/t</i> 值 | <i>P</i> 值 |
|---------------|-----|--------------|--------------|------------|
| 初中及以下         | 180 | 105.75±14.36 |              |            |
| 高中或中专         | 56  | 94.55±22.53  |              |            |
| 大专            | 34  | 88.62±18.82  |              |            |
| 本科            | 20  | 86.80±19.95  |              |            |
| 研究生及以上        | 2   | 78.00±15.56  |              |            |
| 常住地           |     |              | 2.134        | 0.120      |
| 城镇            | 170 | 98.22±18.14  |              |            |
| 县城            | 37  | 103.03±18.22 |              |            |
| 农村            | 85  | 102.65±19.46 |              |            |
| 婚姻状况          |     |              | 0.957        | 0.385      |
| 未婚            | 21  | 105.19±16.30 |              |            |
| 已婚            | 256 | 99.86±19.04  |              |            |
| 其他            | 15  | 97.47±13.05  |              |            |
| 人均月收入         |     |              | 13.936       | <0.001     |
| <3 000 元      | 139 | 106.38±15.21 |              |            |
| 3 000~5 000 元 | 116 | 96.18±19.31  |              |            |
| 5 001~8 000 元 | 27  | 91.96±18.54  |              |            |
| ≥8 001 元      | 10  | 80.80±21.83  |              |            |
| 医疗支付类型        |     |              | 3.055        | 0.029      |
| 农保            | 100 | 103.12±16.67 |              |            |
| 居民医保          | 156 | 100.00±17.50 |              |            |
| 自费            | 21  | 92.71±24.88  |              |            |
| 其它            | 15  | 91.73±27.21  |              |            |
| 住院次数          |     |              | 62.014       | <0.001     |
| 首次            | 162 | 91.18±16.98  |              |            |

续表 2

| 项目        | 人数  | 满意度(分)       | <i>F/t</i> 值 | <i>P</i> 值 |
|-----------|-----|--------------|--------------|------------|
| 第2次       | 47  | 107.26±13.11 |              |            |
| ≥3次       | 83  | 113.53±14.05 |              |            |
| 既往有无手术史   |     |              | -1.663       | 0.097      |
| 无         | 161 | 98.49±17.80  |              |            |
| 有         | 131 | 102.12±19.44 |              |            |
| 入院来源      |     |              | 1.040        | 0.355      |
| 急诊        | 30  | 104.47±13.98 |              |            |
| 门诊        | 248 | 99.48±18.23  |              |            |
| 转诊        | 14  | 102.07±30.78 |              |            |
| 陪护情况      |     |              | -0.373       | 0.71       |
| 无         | 19  | 98.58±18.55  |              |            |
| 有         | 273 | 100.23±18.65 |              |            |
| 护理级别      |     |              | 3.218        | 0.041      |
| 一级护理      | 43  | 94.35±24.62  |              |            |
| 二级护理      | 240 | 100.84±17.12 |              |            |
| 三级护理      | 9   | 108.56±19.77 |              |            |
| 此次住院是否接手术 |     |              | 1.095        | 0.274      |
| 是         | 230 | 100.74±18.48 |              |            |
| 否         | 62  | 97.82±19.06  |              |            |

2.3 普通外科住院患者护理服务质量期望水平和满意度的相关性分析结果 Pearson 相关性分析结果显示,普通外科住院患者护理服务质量期望水平与满意度呈负相关( $r=-0.557, P<0.001$ )。见表 3。

表 3 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分析  $n=292$

| 变量         | 满意度                 | 护患沟通                | 护理制度                | 护理服务                | 护理环境                |
|------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 护理服务质量期望水平 | -0.557 <sup>①</sup> | -0.474 <sup>①</sup> | -0.397 <sup>①</sup> | -0.462 <sup>①</sup> | -0.436 <sup>①</sup> |
| 有形性期望      | -0.405 <sup>①</sup> | -0.333 <sup>①</sup> | -0.309 <sup>①</sup> | -0.318 <sup>①</sup> | -0.338 <sup>①</sup> |
| 可靠性期望      | -0.440 <sup>①</sup> | -0.407 <sup>①</sup> | -0.279 <sup>①</sup> | -0.378 <sup>①</sup> | -0.308 <sup>①</sup> |
| 响应性期望      | -0.479 <sup>①</sup> | -0.357 <sup>①</sup> | -0.349 <sup>①</sup> | -0.441 <sup>①</sup> | -0.405 <sup>①</sup> |
| 保证性期望      | -0.447 <sup>①</sup> | -0.379 <sup>①</sup> | -0.319 <sup>①</sup> | -0.377 <sup>①</sup> | -0.342 <sup>①</sup> |
| 移情形期望      | -0.468 <sup>①</sup> | -0.415 <sup>①</sup> | -0.353 <sup>①</sup> | -0.339 <sup>①</sup> | -0.376 <sup>①</sup> |

注: <sup>①</sup> $P<0.01$ 。

2.4 普通外科住院患者护理服务质量期望水平对满意度影响的分层回归分析 以患者满意度总分为因变量,将性别、文化程度、人均月收入、住院次数、护理级别、医疗费用支付方式和护理服务质量期望水平作为自变量进行分层回归分析(赋值:性别,男=1;女=2。文化程度,初中及以下=1;高中或中专=2;大专=3;本科=4;研究生及以上=5。人均月收入,3 000 元以下=1;3 000~5 000 元=2;5 001~8 000 元=3;≥8 001 元=4。住院次数,首次=1;第 2 次=2;≥3 次=3。护理级别,一级护

理=1;二级护理=2;三级护理=3。医疗费用支付方式,以农保为参考设置哑变量。护理服务质量期望水平为实际值)。将一般资料纳入第 1 层,护理服务质量期望水平纳入第 2 层,结果显示,控制一般资料后,护理服务质量期望水平是普通外科住院患者满意度的独立影响因素。见表 4。

3 讨论

3.1 普通外科住院患者护理服务质量期望水平现状



表 4 普通外科住院患者护理服务质量期望水平对满意度影响的分层回归分析( $n=292$ )

| 层次    | 项目       | 回归系数   | 标准误   | $\beta'$ | $t$ 值  | $P$ 值  |
|-------|----------|--------|-------|----------|--------|--------|
| 第 1 层 | (常量)     | 3.327  | 0.215 | —        | 15.485 | <0.001 |
|       | 性别       | -0.128 | 0.061 | -0.099   | -2.090 | 0.037  |
|       | 文化程度     | -0.118 | 0.037 | -0.180   | -3.181 | 0.002  |
|       | 人均月收入    | -0.111 | 0.046 | -0.135   | -2.424 | 0.016  |
|       | 住院次数     | 0.315  | 0.036 | 0.431    | 8.655  | <0.001 |
|       | 护理级别     | 0.094  | 0.075 | 0.059    | 1.248  | 0.213  |
|       | 医疗费用支付方式 |        |       |          |        |        |
|       | 居民医保     | 0.017  | 0.067 | 0.013    | 0.250  | 0.803  |
|       | 自费       | -0.166 | 0.124 | -0.067   | -1.337 | 0.182  |
|       | 其它       | -0.259 | 0.144 | -0.089   | -1.797 | 0.073  |
| 第 2 层 | (常量)     | 4.244  | 0.215 | —        | 19.724 | <0.001 |
|       | 性别       | 0.016  | 0.056 | 0.013    | 0.291  | 0.771  |
|       | 文化程度     | -0.078 | 0.033 | -0.119   | -2.354 | 0.019  |
|       | 人均月收入    | -0.075 | 0.041 | -0.091   | -1.840 | 0.067  |
|       | 住院次数     | 0.268  | 0.033 | 0.367    | 8.237  | <0.001 |
|       | 护理级别     | 0.130  | 0.066 | 0.082    | 1.962  | 0.051  |
|       | 医疗费用支付方式 |        |       |          |        |        |
|       | 居民医保     | 0.054  | 0.059 | 0.042    | 0.905  | 0.366  |
|       | 自费       | -0.125 | 0.109 | -0.05    | -1.140 | 0.255  |
|       | 其它       | -0.152 | 0.128 | -0.052   | -1.191 | 0.235  |
|       | 期望护理服务质量 | -0.327 | 0.036 | -0.411   | -9.018 | <0.001 |

注:第 1 层  $R^2=0.39$ , 调整  $R^2=0.372$ ;  $F=22.591$ ,  $P<0.001$ 。第 2 层  $R^2=0.526$ , 调整  $R^2=0.511$ ,  $F=34.815$ ,  $P<0.001$ 。  $R^2$  变化量为 0.136。

本研究结果显示,普通外科住院患者护理服务质量期望水平条目均分为(3.91±0.81)分,略高于许尔善等<sup>[9]</sup>对外科住院患者调查的研究结果,可能是随着人民生活水平逐渐改善,人们医疗保健需求不断升级,更加注重就医过程中的感受,对医疗和护理服务的期望也越来越高。5 个维度中移情性得分最高,表明患者对情感关怀以及个性化护理服务的期望占比最多。究其原因可能是普通外科患者多数接受手术治疗,更加容易产生焦虑、恐惧、无助等负性情绪<sup>[10]</sup>,导致对护士的情感关注和支持期望较高。提示普通外科护理人员应及时体察患者的情感需求,增加关怀性和个性化的护理服务。既往研究显示,护士共情能力越强,越能切身体会患者内心感受,将内在同理心转化为积极的护理关怀行为,增加患者情感体验<sup>[11]</sup>。因此,建议护理管理者注重护士人文关怀能力培养,以提升护理人员的人文关怀意识和换位思考能力,进而满足患者情感及个性化服务期望。响应性排名第二,表明患者对护理服务的及时性和主动性需求较高。尽管随着三甲医院各项优质护理项目的实施,护理人员服务积极性不断提高,护理服务质量提升取得显著成效<sup>[12]</sup>,然而普通外科护士实际临床工作中往往需要兼顾协助诊疗、健康教育、护理文书书写等多方面职责,影响其服务速度,且服务流

程还需要进一步完善和改进。因此,建议护理管理者通过积极落实责任制整体护理模式,创新责任制护理排班,明确护士责任并进行合理分工,帮助提升护理服务供给效率;推进护理信息化建设,构建智慧化病房,通过应用智能输液系统、智能健康教育平台、智能消毒清扫机器人等智能设备优化护理流程,以提高护士提供护理服务的响应速度,从而满足患者护理服务期望。

3.2 普通外科住院患者满意度现状 研究结果显示,普通外科住院患者满意度条目均分为(3.45±0.64)分,有待进一步提高,与国内外相关研究情况一致<sup>[13-14]</sup>。可能与三级医院普通外科具有接诊患者数量多、病种复杂多样、床位周转快等特点,护士更加关注患者治疗与护理实施情况,缺乏充足的时间体验患者感受,从而影响患者满意度有关<sup>[15]</sup>。5 个维度中护理环境得分最低,究其原因可能是:①物理环境维护欠缺。由于普通外科患者输液量大、各类导管护理多等原因,护理人员对住院环境给患者带来的服务体验影响重视不足,将住院环境的维护更多依赖于后勤保障部门。②人文环境建设不足。我国病房环境普遍缺乏以多学科(美学、声学、光学、心理学等)、多角度出发的人文护理建设<sup>[16]</sup>,未能充分满足患者清洁与便利、安静与舒适、关怀等需要。因此,建议护理管理者重点落实住院环境

改善工作,建立环境卫生监督机制,健全普通外科配套设施;控制噪音,通过限制陪客、适当关闭房门、提供耳塞等服务,保证良好的休息环境;适当增添艺术设计、设置温馨提示等,加强人文环境病房建设。③人口学因素。本研究显示,文化程度越高的患者满意度越低,与相关文献报道结果一致<sup>[17]</sup>。文化程度较高的患者参与临床护理决策意愿及护理需求更高,对待护理服务标准及服务细节也更加严苛,导致其满意度评价相对较低,普通外科护士可针对不同文化程度患者的需要,提供个性化护理服务;首次住院患者相较于住院次数达2次及以上的患者满意度低,可能是初次住院的患者面对陌生的就医环境及就医流程更加容易产生紧张、焦虑等消极心理,影响其满意度,普通外科护士应增强与初次住院患者的沟通交流,鼓励其表达内心需求,帮助消除负性情绪。

3.3 普通外科住院患者护理服务质量期望水平与满意度的关系 本研究结果显示,护理服务质量期望水平可独立解释52.6%患者满意度的变异,且两者得分呈负相关,说明普通外科住院患者护理服务质量的期望水平越高,其满意度越低。了解患者期望,从患者内心期望与感受出发理解患者的真实观点和看法,针对性地改善护理工作中未能满足患者期望的薄弱环节,有利于提升患者满意度<sup>[18]</sup>。然而,护理人员在提供优质护理服务时,往往致力于如何满足患者期望,而忽视患者期望水平的合理性。由于缺乏疾病相关知识与治疗信息,患者及其家属对诊疗效果及服务质量往往存在不合理或过高的期望<sup>[19]</sup>。研究发现,当患者期望水平过高,即使提供高水平的服务质量也难以达到患者预期,造成患者不良就医体验甚至护患冲突发生<sup>[20]</sup>。因此,建议护理管理者在给予优质护理服务的同时,针对性地开展健康教育活动,提升患者健康素养,帮助其形成合理、科学的护理服务质量期望水平,建立患者护理服务质量期望的反馈途径,及时响应患者对护理服务的愿望与需求,最终提升患者满意度。

综上所述,普通外科住院患者护理服务质量期望水平与满意度呈负相关。提示护理管理者应重视并满足患者对护理服务质量的期望,合理调控患者期望水平,以提升患者满意度。本研究由于仅调查安徽省皖南、皖北、皖中3个地区的各一所三级甲等综合医院,未开展全国性的研究,具有一定的局限性,未来可进一步开展多中心、大样本的纵向研究,深入探讨患者护理服务质量期望水平和满意度的作用机制,并以患者期望水平为切入点,开展期望水平管理方案构建和应用研究。

#### 参考文献

- [1] 国家卫生健康委员会. 进一步改善护理服务行动计划(2023—2025年)[J]. 中国护理管理,2023,23(7):961-963.
- [2] 冯丽娟,雷颖,刘俊雅,等. 普外科护理质量评价指标的研

究[J]. 护理学杂志,2019,34(5):69-71.

- [3] 董洁景,李兰凤,王翠芝,等. 护理预期管理在预防儿科护患纠纷中的应用[J]. 护理学杂志,2022,37(22):68-70.
- [4] 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 Res Notes, 2018,11(1):310.
- [5] JONKISZ A, KARNIEJ P, KRASOWSKA D M. Meeting patient expectations: assessing medical service and quality of care using the SERVQUAL model in dermatology patients at a single center in Poland[J]. Med Sci Monit,2023,29:e941007.
- [6] DE SIMONE S, PLANTA A, CICOTTO G. The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction[J]. Appl Nurs Res,2018,39:130-140.
- [7] 景雪冰,张立杰,郑显平,等. SERVQUAL模型在护理质量测评中的应用探讨[J]. 护理学杂志,2012,27(14):88-90.
- [8] 绳宇,赵盈盈,赵培,等. 住院患者护理工作满意度调查量表初步研制[J]. 中国护理管理,2011,11(1):39-43.
- [9] 许尔善,邹廷,郑弘,等. 外科住院患者对医疗护理服务质量的期望与感知调查分析[J]. 护理学杂志,2017,32(12):19-20,27.
- [10] RUIZ HERNÁNDEZ C, GÓMEZ-URQUIZA J L, PRADAS-HERNÁNDEZ L, et al. Effectiveness of nursing interventions for preoperative anxiety in adults: a systematic review with meta-analysis[J]. J Adv Nurs,2021,77(8):3274-3285.
- [11] 李进俊,李牧玲,刘月,等. 护士共情能力在医学叙事能力与人文关怀能力的中介效应分析[J]. 护理学报,2022,29(24):1-5.
- [12] 国家卫生健康委员会. 全国护理事业发展规划(2021—2025年)[J]. 中国护理管理,2022,22(6):801-804.
- [13] ASAMREW N, ENDRIS A A, TADESSE M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia[J]. J Environ Public Health,2020,2020:1687-9805.
- [14] GOODRICH G W, LAZENBY J M. Elements of patient satisfaction: an integrative review[J]. Nurs Open, 2023, 10(3): 1258-1269.
- [15] 彭婷婷,徐晓艳,郑思娣. 三级综合医院外科护士核心能力现况调查及影响因素分析[J]. 继续医学教育,2023,37(1): 69-72.
- [16] 杨柳,陈柳柳,张江辉,等. 终末期住院患者病房物理环境设计研究进展[J]. 中华护理杂志,2019,54(7):1108-1112.
- [17] 杨涛,刘勇,孟雪晖,等. 浙江省4所中医医院门诊患者满意度现状及影响因素调查研究[J]. 中国医院,2021,25(7): 41-44.
- [18] 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.
- [19] 赵铁夫,王娜,彭洁,等. 期望值管理对心脏外科患者术后满意度干预效果研究[J]. 中国医院,2021,25(2):49-51.
- [20] BOSTAN S, ACUNER T, YILMAZ G. Patient (customer) expectations in hospitals[J]. Health Policy,2007;82(1):62-70.

(2023-09-02收稿)

(本文编校:崔月婷,张迪)