

澳門某醫院冠心病監護室病人對護理工作的滿意度調查

陸貳恆 馮艷霞 郭詠嫻 區翠容 陳麗雲 郭慧雯 唐海誼* 鄭炳樞*

摘要 目的：調查澳門某醫院冠心病監護室病人對護理服務之滿意度。方法：採用自設問卷，方便選取 29 位入住 CCU 病房、21 歲以上、住院 7 天或以上或準備離開的病人，針對病房環境、護士的服務態度、護士的技術、護理措施進行護理工作滿意度問卷調查。結果：病人對該科的整體滿意度為 4.76 ± 0.44 分(5 分為滿分)，護士在藥物作用、服藥後應注意事項及疾病與飲食知識配合的衛教方面仍有改善的空間。結論：CCU 的護理服務應重點加強衛教的工作。

關鍵詞 護理服務 滿意度 冠心病監護室

隨著市民對護理服務要求不斷提高及護理專業化的發展，提昇護理品質已成為當前的重點研究及討論問題之一(鄭欣、劉玉瑩、黃津芳, 1997)。近年來，由於人們知識水準的提高，對醫護品質不單著重於設備和技術上，還著重於護理素質。病人的需求和滿意度是評價護理質量的重要指標之一(程釗、朱桂林、胡浩成等, 2000)。澳門護理界重視提升護理服務質素，但欠缺有關護理滿意度方面的研究，實有必要對此作進一步瞭解。本研究的目的是調查澳門某醫院 CCU 住院病人對護理服務之滿意度，包括病房環境、護士的服務態度、護士的技巧及護理措施四方面，希望針對其不足之處加以改善，提高臨床護理質素和病人住院的生活品質，並對護理服務起導向和促進作用。

方法

描述性研究，採自設問卷進行一對一訪問。在調查前，受訪者需簽署《受訪者同意書》，表示自願參與及有權隨時退出。

此研究採取方便選樣法，於 2004 年 4 月對澳門某醫院 CCU 內 21 歲以上住院七天或以上或準備離院的病人，且意識狀況清醒、生理狀況正常及有能力完成問卷的病人作為研究對象。選擇住院七天或示以上或準備離開病人的原因在於為使資料更能準確反映問題的實質(丁彩兒, 2004)。

研究工具

自設的問卷。內容按文獻啟示而歸納出「病房環境」(題 1-6)、「護士的工作態度」(題 7-14)、「護士的技巧」(題 15-20)及「護理措施」包括衛教(題 21-40)

四類共 40 題的問卷(于麗珠, 1994; 王建麗, 2001; 張紅, 2002; 蔡湛宇, 2002)。問卷設計以相關文獻為基礎，由護理專家和流行病學專家進行內容效度檢驗。另外，為切合外籍病人語言上的需求，將問卷翻譯為英文版。問卷透過 Cronbach's alpha 測定問卷的內在一致性，本研究問卷各分項：病房環境、護士的服務態度、護士的技巧和護理措施之 α 值分別為 0.7604、0.8643、0.9434 和 0.9258。

回收問卷後，以 SPSS 11.0 統計軟件進行資料處理和分析。

結果

取樣共有 37 位，成功完成問卷有 29 份，回收率為 78.4%。受訪者基本資料顯示，女性的人數與男性基本相同，各佔 55.2%、44.8%；65 歲或以上的人數佔 62.1%；教育程度以小學或以下佔最多，為 62.1%(見表 1)。

表 1 病人基本資料

組別	人數	百分比
性別		
男	13	44.8
女	16	55.2
年齡(歲)		
< 65	11	37.9
≥ 65	18	62.1
教育程度		
小學或以下	18	62.1
中學	10	34.5
大專或以上	1	3.4

總體而言，受訪者對 CCU 整體護理服務評價較正面，表示很滿意者佔 75.9%，滿意者佔 24.1%(見表 2)；各分項方面，表示最滿意的序次分別為護士的服務態度(4.72 分)、護士的技巧(4.59 分)、護理措

施 (4.52 分) 和病房環境 (4.42 分)。

表 2 病人對整體護理之服務滿意度

整體護理 服務滿意度	人數	百分比
很滿意	22	75.9
滿意	7	24.1
無意見	0	0.0
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
總和	29	100.0

透過獨立樣本 *t* 檢驗分析，整體滿意度的高低與年齡層、教育程度及住院日數均無關 ($P > 0.05$)，而性別方面則具有統計學的顯著差別 ($P = 0.021$)，女性的滿意度比男性高 (男性為 4.54 ± 0.52 ，而女性為 4.87 ± 0.35)。

「護士的技巧及措施」方面，受訪者的滿意度介乎於 4.07~4.86 分，得分最高的五項，包括「我按呼叫鈴時，護士的回應時間是合理的」(4.86 $\pm$ 0.36 分)、「護士回應我呼叫時，合適地處理我的需求」(4.86 $\pm$ 0.36 分)、「護士頻密地巡視病房」(4.83 $\pm$ 0.38 分)、「護士之施氧技巧良好」(4.82 $\pm$ 0.39 分)、「護士合適地協助我進行日常活動」(4.82 $\pm$ 0.39 分)；得分最低的五項包括「護士向我清楚解釋服用藥物後應注意事項」(4.07 $\pm$ 0.88 分)、「護士能照顧我在宗教上的需求」(4.08 $\pm$ 0.67 分)、「護士向我清楚解釋所服用藥物的作用」(4.14 $\pm$ 0.92 分)、「入院時護士為我清晰講解各設備使用方法」(4.17 $\pm$ 1.04 分)、「護士清楚介紹配合疾病方面的飲食知識」(4.17 $\pm$ 0.85 分) (見表 3)。

表 3 問卷中各項提問滿意度的平均數與標準差

項目	人數	平均數 (標準差)
Q.25. 我按呼叫鈴時，護士的回應時間是合理的	28	4.86 (0.36)
Q.26. 護士回應我呼叫時，合適地處理我的需求	28	4.86 (0.36)
Q.14. 護士頻密地巡視病房	29	4.83 (0.38)
Q.15. 護士之施氧技巧良好	22	4.82 (0.39)
Q.29. 護士合適地協助我進行日常活動	28	4.82 (0.39)
Q.01. 護士有良好的個人衛生	29	4.79 (0.41)
Q.13. 護士有良好禮貌	29	4.79 (0.62)
Q.27. 護士關心我的情況	29	4.79 (0.41)
Q.08. 在輸液過程中，護士小心巡視輸液的情況	29	4.76 (0.64)
Q.21. 護士向我提供全面的護理	29	4.76 (0.44)
Q.28. 護士在進行護理過程中，顧及我的私隱	29	4.76 (0.44)
Q.40. 我對 CCU 的護理服務整體上覺得滿意	29	4.76 (0.44)

Q.09. 護士關心我的睡眠情況	29	4.72 (0.59)
Q.12. 護士關心我的進食情況	29	4.72 (0.53)
Q.07. 初到病房時護士以良好態度去接待我	29	4.69 (0.54)
Q.16. 護士之靜脈穿刺技巧良好	28	4.68 (0.61)
Q.10. 當我遇到困難時，護士都提供協助	29	4.66 (0.48)
Q.35. 當我需要使器時，很快便得到	28	4.64 (0.62)
Q.02. 病人單位很寧靜	29	4.62 (0.62)
Q.19. 護士之心電圖測量技巧良好	29	4.62 (0.49)
Q.22. 我需要飲食時，等候時間是合理的	29	4.62 (0.62)
Q.33. 在進行檢查時，護士清楚講解有關注意事項(如空腹時間、不能佩帶金屬物品)	29	4.62 (0.49)
Q.11. 於各種治療前，護士向我清楚解釋	29	4.59 (0.57)
Q.30. 護士與我維持有效的溝通	29	4.59 (0.68)
Q.31. 護士完滿解答我所提出的護理問題	29	4.52 (0.63)
Q.38. 當我感到大便不暢通時，護士提供適切的護理措施	23	4.48 (0.73)
Q.18. 護士之清洗傷口技巧良好	18	4.44 (0.51)
Q.39. 當我康復時，護士詳細地向我介紹出院後之注意事項	18	4.44 (0.70)
Q.34. 發藥時，護士給我足夠的服藥指導	29	4.41 (0.73)
Q.17. 護士之導尿技巧良好	10	4.40 (0.52)
Q.03. 入院時護士為我清晰講解作息時間	29	4.31 (0.81)
Q.04. 入院時護士為我清晰介紹環境(如洗手間等)	29	4.31 (0.85)
Q.06. 入院時護士為我清晰講解各項安全注意事項之內容(如禁煙、財物保管等)	29	4.31 (0.97)
Q.37. 護士向我提供足夠的疾病相關知識	29	4.31 (0.76)
Q.05. 入院時護士為我清晰講解各設備使用方法(如雪櫃等)	29	4.17 (1.04)
Q.36. 護士清楚介紹配合疾病方面的飲食知識	29	4.17 (0.85)
Q.23. 護士向我清楚解釋所服用藥物的作用	29	4.14 (0.92)
Q.32. 護士能照顧我在宗教上的需求	12	4.08 (0.67)
Q.24. 護士向我清楚解釋服用藥物後應注意事項	29	4.07 (0.88)

討論

滿意度評分是主觀的，病人的需求和滿意度是評價護理質量的重要指標之一 (程釗, 2000)。綜合整個研究調查，發現女性的滿意度比男性高，這可能是由於女性性格細膩，感情易建立有關；所以護理人員應據個人差異而作出不同的護理。在有關護士的分項中，以「護士的服務態度」最高分，

其次為「護士的技巧」和「護理措施」；且有效回收問卷(78.4%)的受訪者均感到滿意或很滿意其護理工作服務；取得高分和拒絕訪問(21.6%)的箇中原因可能為調查員仍是護士學生的角色。

從最滿意的項目來看「我按呼叫鈴時，護士的回應時間是合理的」及「護士回應我呼叫時，合適地處理我的需求」，可見 CCU 護士能適時及合適地解決病人的需要；同時對護士個人衛生及禮貌亦有高度評價。

而「護士向我清楚解釋服用藥物後應注意事項」、「護士向我清楚解釋所服用藥物的作用」、「護士清楚介紹配合疾病方面的飲食知識」及「入院時護士為我清晰講解各設備使用方法」，被評為屬滿意範疇的最低分項目，可見病人知識上的需求還未得到充分的滿足，這方面仍需改善。更有受訪者表示該方面並非護士的知識層面，即使解釋也應該是醫生來闡述。因此護理人員實有必要加強此方面之重視，進一步深化滿足病人對用藥須知之要求。

結 論

研究結果顯示，在 CCU 住院的病人對部門的滿意度評分甚高，最低分四項是以護士向病人提供衛生教育為主，包括藥物作用及注意事項和飲食知識，故 CCU 的護理質量服務應重點在衛教方面改進。

參考文獻

丁彩兒 (2004). 影響住院病人滿意度調查準確性的相關因素. *中華護理雜誌*, 39(1), 44.

于麗珠 (1994). 對住院病人滿意度的調查分析及對策. *中華護理雜誌*, 29(9), 539-540.

王建麗 (2001). 住院病人對護理工作滿意度的調查分析. *河南醫藥信息*, 9(7), 51-52.

石貞仙 (2002). “住院病人問卷表”的改進及效果評價. *護理研究*, 16(10), 603-604.

張紅、李俊英、夏陸琴 (2002). 病區滿意度調查結果及相關因素分析. *中華護理叢刊雜誌*, 2(5), 115-116.

程釗、朱桂林、胡浩成、馬欣 (2000). 住院病人護理需求的調查與分析. *江蘇衛生事業管理*, 11(56), 48-50.

蔡湛宇、陳平雁 (2002). 病人滿意度的概念及測量. *中國醫院統計*, 9(4), 236-237.

鄭欣、劉玉瑩、黃津芳 (1997). 如何做好護理工作滿意度的調查. *解放軍護理雜誌*, 14(4), 31-32.

A patient satisfaction survey in nursing care delivered by cardiac critical care unit in a hospital in Macau

Lok I Hang Fong Im Ha Kwok Wing Shim

Ao Choi Iong Chan Lai Wan Kuok Wai Man

Tong Hoi Yee* Cheng Bing Shu*

Abstract Objective: To investigate the patients' satisfaction of nursing care delivered in the cardiac critical care unit in a hospital in Macau. Methods: Questionnaires covering areas of ward environment, nurses' attitude, nursing technique and nursing care, are distributed to the inpatients or discharged patients over 21 years old. Results: The overall patient satisfaction score is 4.76 ± 0.44 (full score 5.00). There is still room for improvement in health education related to diet and medication counselling. Conclusion: More emphasis should be put on health education in order to improve the standard of nursing practice in cardiac critical care.

Keywords Nursing care Patient satisfaction CCU

(接 12 頁)

assessment chart in the needs of relatives of critically ill patients (Chinese version)" is adopted to investigate such needs. Results: The relatives of critically ill patients are most eager to learn patients' progress and prognosis from the nurses. They rank "Trust Needs" as the most important category, followed by "Information Needs", "Intimacy Needs", "Support Needs" and "Comfort Needs".

Conclusion: The relatives of critically ill patients have a high expectation that nurses could meet their "Trust Needs". Nurses should establish a good relationship with patients' relatives via effective communication.

Key words Macau Critical care Relatives of Patients Nursing Needs