

麻醉实施及效果影响因素分析与干预对策

李雪芹(山东省莱芜市人民医院 271100)

【摘要】 目的 以患者满意度为指标,探讨影响麻醉科医护人员护理质量的相关因素,为麻醉护理在我国的开展提供参考。**方法** 采用问卷调查方式,调查 2010 年 8 月至 2012 年 8 月期间莱芜市 10 所医院就诊患者对麻醉效果的满意度,以统计学方法分析麻醉护理的影响因素。**结果** 护理人员的服务态度、护理流程、注重患者需求、有效的沟通及护理人员的专业技能是患者对护理工作满意度的主要影响因子。**结论** 麻醉护士责任感和使命感,沟通应变能力,熟练的专业技能及科学有效的护理制度是营造优质麻醉护理服务的关键要素。

【关键词】 麻醉; 护理; 影响因素; 对策

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.17.010 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2013)17-2229-02

Influence factors and countermeasures of anesthesia implementation and effect LI Xue-qin (Laiwu City People's Hospital, Laiwu, Shandong 271100, China)

【Abstract】 Objective To explore impact factors of anesthesiology nursing quality and to provide reference for the development of anesthesia care. **Methods** Satisfaction to anesthesia effects were investigated among patients in 18 hospitals of Laiwu City during Aug. 2010 to Oct. 2011 by using questionnaires, and the factors affecting anesthesia nursing were analyzed by statistical methods. **Results** Service attitudes of nurses, technological process, meeting patients' requirements, effective communication and professional skills were the major factors affecting patients' satisfaction. **Conclusion** Sense of responsibility and mission, communication and professional skills and scientific and effective nursing regulations could be key factors for superior anesthesia caring.

【Key words】 anesthesia; nursing; influencing factors; countermeasures

麻醉是在实施手术时让患者肌肉松弛,镇静,无痛感,确保手术顺利操作,也是手术顺利实施与进展的必要前提和保证手术成功的先决条件。目前,国内医院开展麻醉护理工作相对较晚,实际上护理工作是由麻醉医师自己完成的,多数是由实习医师或进修医师来完成,这造成了麻醉科医护不分,不能称为严格意义上的临床科室,而大量的实习生或进修医师回到自己的医院依然传承这种模式。因此,麻醉护理工作的开展在国内具有相当的迫切性。本文以莱芜市 10 所已开展麻醉护理岗位的医院为调查对象,以就诊患者对麻醉护理效果的满意度为评价指标,尝试探讨麻醉护理工作的影响因素,为麻醉护理在我国的开展及教育提供资料参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本研究从莱芜市 10 所已开展麻醉护理岗位的医院开展调查,以 2010 年 8 月至 2012 年 8 月期间接受手术麻醉且年龄大于 15 岁、认知及表达无障碍、意识清楚的住院患者为研究对象,患者于前 1 d 术后进入康复室,由护理人员到病房采用不记名方式进行满意度调查,共取得有效问卷 452 份。

1.2 方法 将麻醉患者满意度问卷内容分设计为(基本资料、麻醉处理、医护人员态度、护理流程、患者需求、沟通技巧、专业技能及整体满意度)八个部分。问卷采用李克特(Likert)5 分量表来衡量麻醉患者满意度,分别为非常满意 5 分、满意 4 分、普通 3 分、不满意 2 分、非常不满意 1 分。

1.3 统计学方法 将有效问卷资料整理后输入计算机,以 SPSS14.0 版统计软件进行统计分析。描述性统计部分:以百分比、平均数、标准差等进行描述。推论性统计部分使用单因子方差分析(ANOVA)、皮尔森积差相关分析(Pearson correlation)分析影响整体满意度的相关因素。

2 结果

2.1 基本资料与患者满意度的关系 如表 1 所示,本研究共得有效问卷 452 份,研究对象基本资料如下:在性别部分,以女性居多数 277 例(61.3%);在年龄部分,以 46~65 岁居多数 172 例(38.1%),小于或等于 45 岁者 169 例(37.4%);在教育程度方面,以大专以上居多数 159 例(35.2%),高中 110 例(24.3%);麻醉风险分类部分,ASA2 患者居多 268 例(59.3%)、其次为 ASA3 101 例(22.3%)。经由变异数分析,患者整体满意度与研究对象社会背景差异无统计学意义。

2.2 麻醉医疗处理与患者满意度的关系 研究对象的麻醉方式、麻醉医师、手术科别及是否接受术后急性疼痛控制(APS),接受不同麻醉方式研究对象的整体满意度分数介于 4.50~5.00 分之间,经统计检测差异无统计学意义;在麻醉医师类别部分,研究对象的整体满意度分数介于 4.60~4.89 分之间,差异无统计学意义;手术科别部分,研究对象的整体满意度分数介于 4.41~4.76 分之间,差异无统计学意义;有无接受 APS 研究对象的整体满意度分数分别为(4.64±0.534)(有)及(4.68±0.516)(无),差异无统计学意义。

2.3 护理人员态度、麻醉护理流程、患者需求、沟通技巧及专业技能与患者满意度的关系 研究结果显示,医护人员态度部分占患者满意度的 429 例(94.9%)、麻醉护理流程部分 420 例(92.9%)、患者需求 426 例(94.2%)、沟通技巧 436 例(96.5%)、专业技能 429 例(94.9%),而整体满意度达到 441 例(97.6%)。患者对各研究变项的满意比例均达九成以上。

2.4 护理人员态度、麻醉护理流程、患者需求、沟通技巧及专业技能与患者满意度之间的相关性分析 本研究为了解整体满意度与各研究变项的相关性,以皮尔森积差进行相关分析,由表 1 结果显示护理人员态度、麻醉护理流程、患者需求、沟通

技巧及专业技能与患者整体满意度均呈显著正相关性($P<0.01$),显示上述变项是预测整体满意度的有效因子,也就是患者对护理人员态度、麻醉护理流程、患者需求的满足、护理人员沟通技巧及专业技能的满意度越高,则对整体的满意度也越高。

表 1 麻醉医疗处理与整体满意度关系的统计分析($n=452$)

项目	类别	n	%	整体满意度		F	P
				平均值	标准差		
麻醉方式	全身麻醉	295	65.5	4.68	0.508	0.862	0.487
	全身静脉麻醉	122	27.0	4.68	0.534		
	硬膜外麻醉	26	5.8	4.50	0.583		
	脊椎麻醉	7	1.5	4.71	0.488		
	面罩全身麻醉	1	0.2	5.00	—		
麻醉医生	A	86	19.0	4.60	0.559	1.317	0.225
	B	65	14.4	4.66	0.509		
	C	1	0.2	4.00	—		
	D	36	8.0	4.69	0.525		
	E	45	10.0	4.60	0.539		
	F	37	8.2	4.65	0.538		
	G	52	11.5	4.69	0.506		
	H	17	3.8	4.76	0.437		
	I	38	8.4	4.89	0.311		
	J	75	16.6	4.67	0.553		
手术类型	一般外科	208	46.0	4.70	0.501	1.604	0.132
	脑神经外科	41	9.1	4.61	0.586		
	骨科	64	14.2	4.56	0.560		
	耳鼻喉科	17	3.8	4.41	0.618		
	妇产科	63	13.9	4.76	0.429		
	泌尿科	42	9.3	4.71	0.554		
	整形外科	16	3.5	4.75	0.447		
	心脏外科	1	0.2	5.00	—		
APS	有	80	17.7	4.64	0.534	0.443	0.506
	无	372	82.3	4.68	0.516		

注:—表示无数据。

3 讨 论

本研究对莱芜市 10 所开展麻醉护理岗位的麻醉科住院患者进行满意度调查,探讨患者对护理人员服务态度、麻醉护理流程及麻醉全期患者需求、护患沟通及护理人员专业技能的满意度,以期了解接受麻醉手术的患者对于服务品质的满意度,并进一步分析影响患者整体满意度的显著因子。研究结果显示整体满意度不因受访者的性别、年龄、教育程度及 ASA 的不同而差异有统计学意义,另外患者的整体满意度也不因其所接受的麻醉医疗处理(麻醉方式、麻醉医师、手术科别及是否接受术后急性疼痛控制)不同而差异有统计学意义。而护理人员态度、麻醉护理流程、患者需求、沟通技巧及专业技能是影响患者对护理服务质量满意的主要因素,并且上述 5 要素与整个整体满意度呈显著正相关。

卢昆宏、邱妙惠^[1]指出在服务业里服务人员扮演举足轻重的角色,其三大要素不外乎为态度、专业知识与技巧,而服务态度是顾客第一感受,因此第一线医护人员服务态度是影响整体医疗品质的要素。在本研究结果分析中也显示了患者对医护人员态度的满意度与整体医疗品质满意度呈显著正相关性,也就是当患者对医护人员态度的满意度越高对整体医疗品质的满意度越高,相关的研究也指出医师的专业技术及医护人员的

服务态度良好,会使患者的满意度提高^[2]。

建立高效便捷的护理流程和控制体系是提高手术室护理质量的有效途径,也是 ISO 9001 标准的重要内容之一^[3]。对于麻醉护理,张翠君、谭上弟^[4]指出应用护理流程,可使转运工作程序化、标准化,提高了工作效率,并能降低全麻患者在复苏后意外的发生。本研究结果显示患者对麻醉照护流程的满意度与整体医疗品质满意度呈显著正相关性,也就是当患者对麻醉护理流程的满意度越高对整体医疗品质的满意度越高。认真执行规范化的流程,有预见的防范措施,是医院护理安全工作中的重要环节,而科学有效的护理流程的应用将降低转运风险,提高患者满意度,减少医疗纠纷的发生。

护理工作本身就是为了达到使患者满意这一中心任务,这就要求了麻醉护理必须从患者需要出发。本研究结果显示注重患者的需求与整体医疗品质满意度呈正相关。通过调查患者对护理服务的满意度和需求,完善护理服务内容,合理利用护理资源,拓宽麻醉护理服务的范围,满足患者需求,尤其是满足患者潜在的护理需求,是麻醉护理工作的目标。

另外,本研究结果也显示沟通技巧及护理人员的专业技能影响患者对整体服务品质的满意度。大多数患者都会对麻醉产生不良的心理和生理反应,如恐惧、焦虑、紧张、心跳加快、血压升高、四肢发冷等^[5-6]。这些应激心理若得不到及时调整、疏导和控制,既增加患者的痛苦,又影响治疗效果^[7-9]。因此,把沟通技巧融入到麻醉整体护理中,正确恰当地运用沟通技巧,将会给护理工作带来了良好效果。麻醉的意义不但是帮助手术顺利进行,更重要的是在围术期保证患者的生命安全并将并发症降至最少,因此,加强护理人员基础理论和专业技能知识培训,熟练掌握麻醉恢复期的各种急救技术,配备完善的监护设备及急救物品,是确保医疗安全并改善患者预后的重要保证。

参考文献

[1] 卢昆宏,邱妙惠. 服务品质衡量模式的构建-以医疗品质为例[J]. 中华管理评论,2000,3(4):127-144.

[2] 曹伟新,李乐之. 外科护理学[M]. 第 4 版. 北京:人民卫生出版社,2006:56.

[3] 马涛洪,刘保江,王肇云. 麻醉护理教学与麻醉护理工作的探索和发展前景[J]. 护理研究,2006,20(35):3281-3282.

[4] 张翠君,谭上弟. 护理流程在全麻术后患者转运中的应用效果[J]. 国际护理学杂志,2012,31(6):1019-1021.

[5] 李晓松. 护理学基础[M]. 北京:人民卫生出版社,2008:237.

[6] 李有焕,周钦海. 全身麻醉的护理配合要点[J]. 现代中西医结合杂志,2010,19(7):882-883.

[7] 秦开烈,蒋健梅. 浅论如何做好手术室的麻醉护理[J]. 基层医学论坛,2007,11(13):631-632.

[8] 陈思彤,张坤全. 麻醉护士的工作范畴及在麻醉科的作用[J]. 基层医学论坛,2008,12(30):918-919.

[9] 王玲琳,胡礼宏,郭建荣. 麻醉护士在现代麻醉工作中的职责[J]. 现代实用医学,2011,23(3):345-346.