

doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2018.08.026

View this article at: http://dx.doi.org/10.3978/j.issn.2095-6959.2018.08.026

老年外科病房优质护理满意度现状及相关因素

彭安平, 匡雪春

(中南大学湘雅医院老年外科53病室, 长沙 410008)

[摘要] 目的: 调查老年外科病房优质护理满意度情况, 分析满意度的影响因素, 以提升护理质量, 为优质护理服务的开展提供参考。方法: 收集2017年1月1日至2017年12月31日在中南大学湘雅医院老年外科住院患者的相关资料, 调查护理满意度, 并分析相关因素。结果: 共调查803例患者, 年龄61~90(65.04±16.14)岁; 住院时间为5~24(12.30±4.10) d。803例住院患者对护理工作的总体满意度评分为90.04±15.34, 其中88.9%的患者对老年外科病房护理工作表示满意; 在生活照护、护理技术及健康教育方面满意度评分较高分别为91.06±13.40, 92.35±12.78和91.82±13.54。多因素分析显示: 高龄、冬春季节、住院时间长、服务不可及和服务态度差是护理满意度的影响因素($P<0.05$)。结论: 针对老年外科患者的具体情况, 对于高龄、冬春季节、住院时间长的患者要加强优质护理服务, 进一步深化医患沟通交流, 提高护理服务的可及性, 改善服务态度, 以提高优质护理质量。

[关键词] 老年外科; 优质护理; 满意度

Current status and related factors of satisfaction on the quality nursing care in the geriatric surgical ward

PENG Anping, KUANG Xuechun

(53 Elderly Surgical Ward, Xiangya Hospital of Central South University, Changsha 410008, China)

Abstract **Objective:** To investigate the current status of the elderly inpatients' satisfaction on the quality nursing care, and to analyze its related factors in order to improve the quality of nursing and provide high quality nursing for inpatients. **Methods:** A total of 803 geriatric surgery patients who enrolled in 53 Elderly Surgical Ward of The Xiangya Hospital of Central South University from Jan. 1st, 2017 to Dec. 31st, 2017 were included in this study. The clinical data were collected such as general condition, symptoms, signs and parameters of curative effect during patient's hospitalization. The satisfaction of nursing care was assessed by questionnaire, and to analyze the related factors. **Results:** A total of 803 patients, aged 61–90 (65.04±16.14) years, were recruited, the hospitalization time was 5–24 (12.30±4.10) days. The total satisfaction score of 803 hospitalized patients was 90.04±15.34, 88.9% of the patients were satisfied with our nursing work. The satisfaction scores presented better score in life care (91.06±13.40), nursing technology (92.35±12.78) and health education (91.82±13.54). Multivariate analysis showed that elderly,

收稿日期 (Date of reception): 2018-05-24

通信作者 (Corresponding author): 匡雪春, Email: wmdxhxdd@sina.com

winter and spring seasons, long hospitalization, inability to service and poor service attitude were the influencing factors of nursing satisfaction ($P<0.05$). **Conclusion:** According to the specific situation of elderly surgical patients, nursing care for elderly inpatients with long-term hospitalization should be strengthened, especially in winter and spring. Improving the accessibility of nursing service and the service attitude may help improve the quality of nursing care and further achieve better outcomes.

Keywords geriatric surgery; quality care; satisfaction

随着社会的发展,大众对自身健康的认知及医疗保健的要求不断提高,人们对医疗服务的质量提出了更高的要求。在医疗体制改革的新形势下,优质护理作为一种现代医学管理模式,倡导以患者为中心,通过强化基础护理,全面落实责任制整体护理,从而深化护理专业内涵,构建和谐护患关系,受到了医护人员及广大患者的认可^[1-2]。按照国际规定,65周岁以上确定为老年;在中国,60周岁以上的公民为老年人。本研究将60岁以上的住院患者纳入老年患者的研究范畴^[3-4]。基于老年外科患者与一般患者相比,身体基础状况差、合并疾病多、沟通交流繁杂等,其护理具有一定的特殊性。中南大学湘雅医院老年外科病房自实行优质护理服务以来,医疗服务质量不断提高,患者满意度逐步增加。本研究从我科护理特点出发,分析2017年1月1日至12月31日住院治疗的803例患者护理满意度,为进一步优化优质护理方案提供参考,以更好地为患者服务。

1 对象与方法

1.1 对象

选择2017年1月1日至12月31日在中南大学湘雅医院老年外科住院的患者进行调查研究。纳入标准:年龄 >60 岁;患者神志清楚,能正常沟通交流;愿意并且能够配合完成问卷,签署知情同意书者。排除标准:住院时间 <24 h;不愿意参加本研究;未完成问卷者。本研究取得中南大学湘雅医院医学伦理委员会的批准。

1.2 方法

参考Tzeng等^[5]设计的患者满意度调查量表,设计我科病房优质护理满意度调查问卷:包括一般情况调查表(性别、年龄、入院日期、住院日、治疗效果等)及护理满意度情况调查表两部分。在2017年1月1日至1月31日采用本问卷预调

查87例患者,根据预调查结果修改完善问卷。本问卷的内部一致性为0.923,各条目间的相关性为0.712~0.897。该调查问卷共包括20个条目,包括入院宣教(2个条目:住院环境介绍、主管医生及护士介绍)、生活照护(2个条目:环境舒适方便、日常生活护理)、护理服务的可及性(2个条目:应答的及时性、获得及时的帮助)、健康教育(3个条目:疾病知识宣教、饮食指导、辅助检查指导)、服务态度(2个条目:微笑服务、耐心解答)、护理技术(2个条目:技术熟练、关注患者的感受)、护理质量(3个条目:及时主动巡视、基础护理质量、专科护理质量)、出院指导(3个条目:用药指导、康复指导、复诊指导)及总体满意度评价等9个维度。该满意度调查表每个项目均采用Likert3级评分法,其中不满意=1分,基本满意=2分,满意=3分,每个维度得分为其各个项目得分的总和。每个维度满意度得分=(该维度实际得分/该维度各项目最高分之和) $\times 100$ 分,得分越高则满意度越高^[6]。满意度3级分级标准^[7-9]:80~100分为满意,60~79分为基本满意,0~59分为不满意。满意的总例数=满意例数+基本满意例数。

1.3 统计学处理

采用SPSS 21.0统计软件进行分析,计量资料以均数 \pm 标准差($\bar{x}\pm s$)表示,组间比较采用 t 检验;计数资料以率表示,组间比较采用 χ^2 检验或Fisher确切概率法;一般资料对护理满意度的影响采用单因素分析及logistic回归分析进行统计推断, $P<0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 优质护理满意度调查对象人口学资料

本研究共调查803例患者,年龄61~90(65.04 \pm 16.14)岁;住院时间为5~24(12.30 \pm 4.10) d。具体情况见表1。

表1 老年外科优质护理满意度调查对象人口学资料 (n=803)

Table 1 Demographic data of respondents to the survey on the satisfaction of quality nursing care in the geriatric surgical ward (n=803)

项目	n	构成比/%
性别		
男	431	53.7
女	372	46.3
年龄/岁		
61~70	532	66.3
71~80	228	28.4
81~90	43	5.3
付费方式		
医保	748	93.1
公费	15	1.9
自费	40	5.0
科室		
骨科	208	25.9
泌尿外科	168	20.9
普外科	323	40.2
心胸外科	24	3.0
血管外科	5	3.1
乳甲外科	55	6.9
季节		
春季	206	25.7
夏季	194	24.2
秋季	185	23.0
冬季	218	27.1
住院时间/d		
5~10	147	18.3
11~15	406	50.6
16~20	216	26.9
>20	34	4.2
转归		
治愈	204	25.4
好转	581	72.4
未愈	18	2.2

2.2 老年外科病房优质护理满意度调查情况

803例住院患者对护理工作的总体满意度评分为 90.04 ± 15.34 , 其中88.9%的患者对护理工作表示满意(表2)。

2.3 老年外科患者优质护理满意度单因素分析

单因素分析显示: 年龄、季节、住院天数、服务的可及性及服务态度是护理满意度的影响因素($P < 0.05$, 表3)。

2.4 老年外科患者优质护理满意度影响因素 logistic 回归分析

对单因素分析有统计学意义的5个因素进行 logistic 回归分析, 结果显示: 高龄、冬春季节、住院时间长、服务不可及及服务态度差是影响护理满意度的独立危险因素($P < 0.05$, 表4)。

表2 老年外科病房住院患者对优质护理满意度的调查情况 (n=803)

Table 2 Survey of satisfaction with quality care in geriatric surgical wards (n=803)

条目	不满意/[例(%)]	基本满意/[例(%)]
入院宣教	12 (1.5)	53 (6.6)
生活照护	11 (1.4)	35 (4.4)
服务态度	15 (1.9)	67 (8.3)
护理技术	9 (1.1)	25 (3.1)
健康教育	14 (1.7)	31 (3.7)
护理质量	5 (0.6)	20 (2.5)
服务可及性	6 (0.7)	21 (2.6)
出院指导	8 (1.0)	68 (8.5)
总体满意度	14 (1.7)	76 (9.4)
条目	满意/[例(%)]	评分
入院宣教	738 (91.9)	90.52 ± 14.37
生活照护	75 (93.2)	91.06 ± 13.40
服务态度	721 (89.9)	88.73 ± 15.91
护理技术	769 (95.8)	92.35 ± 12.78
健康教育	758 (94.6)	91.82 ± 13.54
护理质量	778 (96.9)	90.00 ± 11.98
服务可及性	776 (96.6)	90.38 ± 12.33
出院指导	727 (90.5)	89.23 ± 14.56
总体满意度	713 (88.9)	90.04 ± 15.34

表3 老年外科患者优质护理满意度单因素分析结果($n=803$)Table 3 Single factor analysis of satisfaction of quality nursing in geriatric surgical patients ($n=803$)

调查项目	n	满意/[例(%)]	χ^2	P
性别			0.069	0.793
男	431	423 (98.1)		
女	372	366 (98.4)		
年龄/岁			7.443	0.024
61~70	532	525 (98.7)		
71~80	228	224 (98.2)		
81~90	43	40 (93.0)		
付费方式			0.400	0.819
医保	748	735 (98.3)		
公费	15	15 (100.0)		
自费	40	39 (97.5)		
科室			0.937	0.968
骨科	208	204 (98.1)		
泌尿外科	168	165 (98.2)		
普外科	323	317 (98.1)		
心胸外科	24	24 (100.0)		
血管外科	25	25 (100.0)		
乳甲外科	55	154 (98.2)		
季节			8.040	0.045
春季	206	202 (98.1)		
夏季	194	193 (99.5)		
秋季	185	184 (99.5)		
冬季	218	210 (96.3)		
住院时间/d			37.122	<0.001
5~10	147	146 (99.3)		
11~15	406	403 (99.3)		
16~20	216	211 (97.7)		
>20	34	29 (85.3)		
转归			1.617	0.445
治愈	204	201 (98.5)		
好转	581	571 (98.3)		
未愈	18	17 (94.4)		
服务可及性			234.913	<0.001
是	797	788 (98.9)		
否	6	1 (16.7)		
服务态度			457.309	<0.001
好	788	785 (99.6)		
差	15	4 (26.7)		

表4 老年外科患者优质护理满意度影响因素logistic回归分析

Table 4 Logistic regression analysis on influencing factors of satisfaction of quality nursing in geriatric surgery patients

影响因素	β	Wald	P	OR	95%CI
常数项	1.322	12.978	0.000	3.751	2.800~5.033
高龄	0.850	3.674	0.007	2.340	1.202~4.556
冬春季节	1.160	5.578	0.021	3.190	2.937~7.270
住院时间长	1.171	4.626	0.013	3.225	2.970~7.346
服务不可及	1.670	15.172	0.000	5.312	4.892~12.100
服务态度差	1.290	12.783	0.000	3.633	3.345~8.275

3 讨论

随着现代医疗体系完成生物-心理-社会医学模式的转变,护理工作作为现代医疗体系的重要组成部分,优质护理不仅有助于改善患者身体机能,而且有助于增强患者的信任感,提高患者治疗的依从性,从而促进临床治疗取得更好的效果^[10]。护理满意度能够反映优质护理的相关成效,有研究^[11-12]通过护理满意度调查和影响因素分析了解住院患者对护理相关工作的看法和评价,并运用相应统计分析方法明确护理满意度的影响因素,为提高满意度提供理论依据。随着社会老龄化的日益加剧,老年人对健康需求增加,为老年患者提供满意的护理服务是目前的研究热点^[13]。

本次调查发现:老年住院患者对护理工作的总体满意度评分为 90.04 ± 15.34 ,其88.9%的患者对老年外科病房优质护理工作表示满意。这说明我科患者对老年外科病房优质护理工作满意。有研究^[8]发现:优质护理服务通过加强护理人员的服务理念,持续提高护理质量而提高患者满意度。本研究优质护理服务重视老年患者的生活照护,由于老年患者的自理能力较差,生活中处处需要帮助,护士周到细致的生活护理,不仅能够帮助患者,而且能够提高患者满意度。护士通过娴熟的护理技术为患者疾病康复提供直接服务,护士的专业技术过硬不仅能够促进患者疾病的康复,还能够得到患者较高的评价,满意度因而提高。健康教育为患者提供疾病知识及健康相关信息,患者对疾病有了充分的认识,因而能够正确面对疾病,并逐渐战胜疾病,从而早日康复,其满意度也会随之升高。故本研究中生活照护、护理技术及健康教育这3个方面满意度评分较高,也是总体满意度获得较高评价的重要原因,也从另一个方面反映了这三类因素在优质护理工作之中的权重。李莉等^[14]调查研究发现:患者对护理工

作的满意度较高,特别是护理技术的满意度最高,与医院重视护理技术培训考核有关,这与本研究结果类似。而梁惠娟等^[15]报道:基层医院健康教育及基础护理的满意度较低,反映了基层医院需要加强护士培训,提高其业务能力和健康教育水平,而我院在这方面做得较好。护理技术作为优质护理的根本,护理技术的高低直接反映护理质量的好坏,也是整个科室医疗技术水平的重要体现,因此加强护理人员的技术培训,提高专业护理水平是优质护理工作的重中之重^[13,16-17]。夏广惠^[18]研究发现:倡导个体化健康教育有利于提高患者满意度。随着社会的进步及医学知识的普及,未病先防等观念逐渐被大众认可,患者对健康教育的需求也进一步扩大,因此切实有效的健康教育也应该成为我们优质护理工作的重要内容,同时鉴于老年外科患者的特殊性,普遍存在生活自理能力较差,此类问题尤以骨科住院患者最为突出,这也是生活照护在本科室护理工作中所占权重较大的主要原因^[13,16-17]。据文献^[19]报道:老年患者体弱多病,需要更多生活照护,对优质护理的需求较其他患者增加。因此,应对老年患者开展优质护理,以满足患者的需求。

单因素及多因素分析显示:高龄、冬春季节、住院时间长、服务不可及和服务态度差是护理满意度的影响因素。有研究^[6]证实:提高患者满意度才能提高医院的竞争力,满意度与患者的年龄、住院天数以及是否手术存在相关,因此,医院要针对患者的具体情况开展优质护理服务,提高患者的满意度,这与本研究有相似之处。而有的研究^[14]发现:患者的满意度与年龄、住院天数无关,与患者的教育程度有关,与本研究结果不同,可能原因是该研究的对象不同,老年患者样本量少,研究结论不能推广至老年患者有关,而本研究的对象均为老年患者。本研究中高龄患者满意度低的危险是非高龄患者的2.340倍,分析原因主要是高龄患者随着

年龄的增长, 身体机能逐步退化, 免疫功能较差, 其合并基础疾病较多, 往往是多次反复住院, 护理难度增加, 同时对医疗和护理期望相对较高, 因此护理人员需要不断提高综合素质和业务能力, 为高龄患者提供贴心的服务。本研究冬春季节患者满意度低的危险是夏秋季的3.190倍, 老年患者容易合并慢性病, 在冬春季节慢性疾病容易复发和加重, 增加患者的身心痛苦, 也增加了护理难度, 患者对护理工作的期望值也随之增加, 容易出现不满情绪, 使护理满意度降低, 因此, 在冬春季节, 需要增加护理人力资源, 加强细节护理和心理护理, 为患者提供满意的护理服务。本研究住院时间长患者满意度低的危险是住院时间短的3.225倍, 可能因为住院时间长的患者, 其病情较为危重, 治疗效果不能在短时间内得到体现, 患者和家属都非常焦急, 心理上不能接受长时间住院治疗, 会出现对医疗和护理比较挑剔的现象, 期间积累起来较多对医护人员不满的因素; 而且病情越严重, 对患者产生的负性刺激也越多, 患者舒适度会显著降低, 在一定程度上影响患者对护理的满意度, 造成满意度降低^[14]。对住院时间长的患者, 需要加强沟通和健康宣教, 获得患者及家属的理解和支持, 共同为患者提供良好的服务。本研究服务不可及患者满意度低的危险是服务可及性的5.321倍。老年外科病房住院患者多为手术患者, 老年患者术后恢复能力较差, 手术并发症多, 病情变化快, 而病情变化多发生在晨起或夜间, 需要及时得到护士的帮助和护理, 护理服务的可及性可以缓解患者的焦虑情绪, 能够早期处理患者的病情变化和并发症, 提高治疗效果, 从而提高护理满意度。因此, 老年手术患者更需要得到护理人员及时的帮助, 护士主动巡视病房, 严密监测病情变化, 为患者提供预见性的护理, 加强与患者的沟通, 为患者提供尽可能多的帮助^[17]。本研究显示: 护理人员服务态度差时, 患者满意度较低, 这是因为老年患者心理状态多敏感、多疑, 在护理工作中言行稍有不慎就将引起患者的猜忌, 引发患者对护理服务的不满, 因此, 护理人员要始终保持良好的服务态度, 对待老年患者要有耐心, 处处关心患者, 以缓解患者的焦虑情绪, 使患者更好地配合治疗, 切实地将优质护理工作落到实处^[20-22]。本研究虽然未愈患者对护理满意度低于其他患者, 但差异无统计学意义; 究其原因, 老年外科病房优质护理开展较成功, 能够为患者提供优质护理服务, 生活上照顾患者, 服务技术一流, 患者得到较好的服务, 因此, 对护士的工作较满意; 尽管未愈患者疾病没有康复, 护士的优质

护理工作做到位, 患者对自己的疾病有了充分的认识, 而且得到预期的护理和应有的关怀, 所以不满情绪随之消失。护理满意度应持续改进, 建立患者满意度调查为主的护理服务监控体系, 提高护理服务水平, 是今后护理工作的重点^[23]。

综上所述, 满意度调查能够及时掌握老年外科病房护理满意度情况, 真实地反馈护理工作中存在的问题, 以改进护理工作, 想患者之所想, 帮患者之所需, 提高患者满意度, 提高医院的竞争力。老年外科病房优质护理满意度较高, 但对高龄患者、住院时间长的患者需要加强优质护理服务, 在冬春季节加强人力资源配置, 提高服务质量, 提高服务的可及性, 改善服务态度, 切实落实优质护理服务, 提高患者满意度, 这是一项长期工作, 需要我们不断努力。满意度影响因素是多方面的, 今后将收集更多资料, 更全面研究满意度的影响因素; 本研究是单中心研究, 今后要开展大规模、多中心研究, 为临床护理的发展提供循证证据。

参考文献

1. Amiresmaili M, Moosazadeh M. Determining job satisfaction of nurses working in hospitals of Iran: A systematic review and meta-analysis[J]. Iran J Nurs Midwifery Res, 2013, 18(5): 343-348.
2. 潘龙芳, 杨相梅. 实施优质护理服务工作的影响因素调查[J]. 护理实践与研究, 2012, 9(1): 28-29.
PAN Longfang, YANG Xiangmei. Survey of influence factors on the implementation of high quality nursing service[J]. Nursing Practice and Research, 2012, 9(1): 28-29.
3. Pietzsch M, Moros I, Just A, et al. Challenges in inpatient ophthalmology for elderly patients[J]. Ophthalmologie, 2014, 111(8): 785-790.
4. Mercante O, Gagliardi C, Spazzafumo L, et al. Loss of autonomy of hospitalized elderly patients: does hospitalization increase disability?[J]. Eur J Phys Rehabil Med, 2014, 50(6): 703-708.
5. Tzeng HM, Ketefian S. The relationship between nurses' job satisfaction and inpatient satisfaction: an exploratory study in a Taiwan teaching hospital[J]. J Nurs Care Qual, 2002, 16(2): 39-49.
6. 孟晓莉. 影响临床护理工作满意度的相关因素研究[J]. 当代护士(中旬刊), 2013(4): 135-136.
MENG Xiaoli. Research on the related factors influencing the satisfaction of clinical nursing work[J]. Contemporary nurses, 2013(4): 135-136.
7. 杨平. 基层医院住院患者护理服务满意度相关因素分析与对策[J]. 中国农村卫生, 2016(8): 64-65.
YANG Ping. Analysis and countermeasures of related factors of the

- satisfaction of nursing service in primary hospitals inpatients[J]. *China's Rural Health*, 2016(8): 64-65.
8. 胡仙琴, 项灵斐, 张美丽. 优质护理服务对住院患者满意度的影响[J]. *中医药管理杂志*, 2015, 23(11): 19-20.
HU Xianqin, XIANG Lingfei, ZHANG Meili. The influence of quality nursing service on inpatient satisfaction[J]. *Journal of Traditional Chinese Medicine Management*, 2015, 23(11): 19-20.
 9. 屈伟荣, 莫映霞, 王德萍. 开展优质护理服务前后患者满意度调查分析[J]. *当代护士*, 2012(12): 107-108.
QU Weirong, MO Yingxia, WANG Deping. Investigation and analysis of patients' satisfaction before and after carrying out quality care service[J]. *Contemporary Nurses*, 2012(12): 107-108.
 10. 彭莉, 李小花. 优质护理对于降低急诊内科护理纠纷的影响观察[J]. *四川生理科学杂志*, 2018, 40(1): 48-50.
PENG Li, LI Xiaohua. The influence of quality nursing on reducing nursing disputes in emergency medicine[J]. *Sichuan Journal of Physiological Science*, 2018, 40(1): 48-50.
 11. Liu YE, While A, Li SJ, et al. Job satisfaction and work related variables in Chinese cardiac critical care nurses[J]. *J Nurs Manag*, 2015, 23(4): 487-497.
 12. 刘臻, 刘颖, 黄鑫, 等. 心理护理对老年外科手术患者的疗效[J]. *国际精神病学杂志*, 2017, 44(2): 351-354.
LIU Zhen, LIU Ying, HUANG Xin, et al. Effect of psychological nursing on geriatric surgical patients[J]. *Journal of International Psychiatry*, 2017, 44(2): 351-354.
 13. 孔亚婷, 朱正庭. 新型健康管理模式在老年综合评估中的应用研究[J]. *临床与病理杂志*, 2016, 36(6): 788-792.
KONG Yating, ZHU Zhengting. Application of new health management mode in comprehensive evaluation of geriatric[J]. *Journal of Clinical and Pathology*, 2016, 36(6): 788-792.
 14. 李莉, 覃菊玲, 周望莉. 住院病人对护理工作满意度及其相关因素调查[J]. *中国社会医学杂志*, 2013, 30(05): 361-362.
LI Li, QIN Juling, ZHOU Wangli. Inpatient's satisfaction with nursing care and its influencing factors [J]. *Chinese Journal of Social Medicine*, 2013, 30(5): 361-362.
 15. 梁惠娟, 易旺东. 影响基层医院住院患者护理服务满意度相关因素与对策[J]. *中国临床护理*, 2012, 4(3): 266-268.
LIANG Huijuan, YI Wangdong. Related causes and countermeasures of nursing service satisfaction of inpatients in primary hospital[J]. *Chinese Clinical Nursing*, 2012, 4(3): 266-268.
 16. 李秋萍, 韩斌如. 外科住院老年病人衰弱现状及影响因素的调查分析[J]. *护理研究*, 2017, 31(33): 4307-4311.
LI Qiuping, HAN Binru. Survey and analysis of weak status quo of surgical elderly inpatients and its influencing factors[J]. *Chinese Nursing Research*, 2017, 31(33): 4307-4311.
 17. 王少娟. 老年外科高血压患者的优质护理[J]. *心血管病防治知识(学术版)*, 2014(6): 104-105.
WANG Shaojuan. High quality nursing care for elderly surgical patients with hypertension[J]. *Xinxueguanbing Fangzhi Zhishi*, 2014(6): 104-105.
 18. 夏广惠. 实施第三方评价后住院患者护理满意度调查[J]. *医学研究生学报*, 2013, 26(11): 1189-1191.
XIA Guanghui. An investigation on inpatients' satisfaction with nursing care after the implementation of the third-party evaluation[J]. *Journal of Medical Postgraduates*, 2013, 26(11): 1189-1191.
 19. 陈茜, 胡秀英, 郭菊红, 等. 开展优质护理服务前后老年病员满意度调查分析[J]. *中国卫生事业管理*, 2011, 28(9): 662-663.
CHEN Xi, HU Xiuying, GUO Juhong, et al. Surveying the old patients' satisfaction before and after implementing quality nursing services[J]. *The Chinese Health Service Management*, 2011, 28(9): 662-663.
 20. 周荣菊, 李想. 对老年外科病房陪护人员开展卫生教育的做法与效果[J]. *护理管理杂志*, 2009, 9(1): 40-41.
ZHOU Rongju, LI Xiang. The practice and effect of hygiene education for the accompanies in gerontological surgery department[J]. *Journal of Nursing Administration*, 2009, 9(1): 40-41.
 21. 彭小英, 卢玉丹, 曹秋梅. 在老年外科病房实施优质护理的效果观察[J]. *当代医药论丛*, 2014, 12(1): 243-244.
PENG Xiaoying, LU Yudan, CAO Qiumei. Effect of quality care in geriatric surgical wards[J]. *Contemporary Medicine Symposium*, 2014, 12(1): 243-244.
 22. Smith MJ, Sanborn MR, Lewis DJ, et al. Elderly patients with intracranial aneurysms have higher quality of life after coil embolization: a decision analysis[J]. *J Neurointerv Surg*, 2015, 7(12): 898-904.
 23. 马泽君, 王传英, 张芬, 等. 应用PDCA循环管理提高肝胆外科住院患者满意度的研究[J]. *重庆医学*, 2016, 45(25): 3594-3595.
MA Zejun, WANG Chuanying, ZHANG Fen, et al. Research on the application of PDCA cycle management to improve the satisfaction of patients in the Department of hepatobiliary surgery[J]. *Chongqing Medicine*, 2016, 45(25): 3594-3595.

本文引用: 彭安平, 匡雪春. 老年外科病房优质护理满意度现状及相关因素[J]. *临床与病理杂志*, 2018, 38(8): 1748-1754. doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2018.08.026

Cite this article as: PENG Anping, KUANG Xuechun. Current status and related factors of satisfaction on the quality nursing care in the geriatric surgical ward[J]. *Journal of Clinical and Pathological Research*, 2018, 38(8): 1748-1754. doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2018.08.026