

过对 200 例 DM 患者 HbA1c 与 FBG 的相关性分析,说明 HbA1c 和 FBG 之间呈正相关($r=0.825\ 5, P<0.01$),用试验方法证实了 HbA1c 和 FPG 有一定的相关性。HbA1c 是指和葡萄糖结合的 Hb 占全部 Hb 的比例,以%表示。非 DM 患者的 HbA1c 的水平为 $3.9\%\sim5.9\%$,本研究两组患者 HbA1c 分别为 $(7.6\pm1.5)\%$ 、 $(13.58\pm3.74)\%$ 。反过来也说明血糖越高,HbA1c 占 Hb 的比例也越高。

临床资料表明,HbA1c 越高,与 DM 密切相关^[5]。所以本文认为,HbA1c 应在 DM 的诊断、治疗与预后中应受到重视。对于高血糖患者建议定期复查。联合 HbA1c 测定及 24 h 动态血糖监测,可以更全面地了解血糖变化并据其进行血糖的精细调节。

参考文献

[1] 黄颖,樊希承.糖化血红蛋白几种常见检测方法[J].临床

和实验医学杂志,2009,8(2):126-127.
[2] 潘柏中.糖尿病诊断和治疗的检验项目的应用评价[J].中华医学,2003,83(2):169-171.
[3] 初照成,高莹莹,庄开勇,等.急性脑出血患者测定糖化血红蛋白的临床意义[J].中国当代医药,2009,16(7):14-15.
[4] 王笠,李琳.糖化血红蛋白的检测和临床应用[J].上海医学检验杂志,2003,18(2):119-121.
[5] 崔建娇,朱勇,贾勇,等.两种测定糖化血红蛋白的方法学比较[J].实用医技杂志,2006,13(4):566-567.

(收稿日期:2011-06-18)

开展优质护理示范工程活动对患者满意度调查的影响

白先平(重庆市丰都县卫生管理培训中心 408200)

【摘要】 目的 探讨开展“优质护理服务示范工程活动”(以下简称“活动”)对患者满意度的影响。**方法** 选择丰都县人民医院 2010 年 3~12 月开展和未开展“活动”病区各 2 个的 840 例住院患者作为调查对象,采用卫生部统一制定的住院患者满意度调查表,比较开展和未开展“活动”患者满意度情况。**结果** 开展“活动”后各项护理措施(包括生活护理)较前明显完善,住院患者总体满意度提高。**结论** 开展“活动”有利于提高患者对临床工作的满意度,缩短了患者平均住院日,发现安全隐患,将医疗纠纷消除在萌芽状态之中,减少医疗纠纷的发生,同时也提高了护理人员的自身价值。

【关键词】 优质护理; 护理质量; 患者满意度
DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.21.053 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2011)21-2651-02

随着社会的进步和发展,人们对高质量护理需求的愿望日趋明显,为深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署,提高护理质量及患者满意度,丰都县人民医院自 2010 年 3 月开始,陆续在全院开展“优质护理服务示范工程活动”(以下简称“活动”)。通过 10 个月的探索和实践,逐步建立起一套有激励、有约束、充满活力的护理管理体制,开展“活动”的病区医疗护理质量和患者满意度较未开展“活动”的病区明显提高,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 以随机抽样的方法选择丰都县人民医院 2010 年 3~12 月开展和未开展“活动”;病区各 2 个的 840 例住院患者作为调查对象。其中男 427 例,女 413 例,年龄 20~76 岁;高中学历以上占 38%,初中学历占 48%,小学及以下占 14%。

1.2 调查方法 未开展“活动”病区对患者进行常规护理管理;开展“活动”病区根据卫生部要求制定适合丰都县人民医院的“优质护理服务示范工程活动实施方案”进行护理管理。对开展和未开展“活动”病区患者进行满意度调查。

1.3 观察指标及判定标准 (1)住院患者对病区护理人员进

行满意度评价,包括技术操作、服务态度、主动服务、健康宣教及时为患者解决问题及生活护理等情况。(2)满意度调查表使用问卷调查的方法,采用卫生部统一制定的住院患者满意度调查表,该量表主要包括护士态度、护理质量、工作能力、病区管理以及健康宣教等 14 个项目。每个项目答案分为 4 个级别:满意、较满意、一般和不满意。分别按 1~4 分计分,得分越高表示越满意,总计 52 分^[1]。患者出院前护士长将患者满意度调查表发放给患者,护理部不定期给患者发放满意度调查表。表格的最后由患者填写最满意和最不满意的护士,以及对护理工作的建议和意见。护理部根据调查表的内容每月汇总一次且及时将结果反馈给科室,同时提出建议、批评、表扬等情况,并将满意度情况与绩效考核挂钩。

1.4 统计学方法 应用 SPSS12.0 统计学软件进行统计分析,计量资料用 $\bar{x}\pm s$ 表示,采用配对 t 检验, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

调查患者 840 例,其中开展和未开展各 420 例。发放满意度调查表 840 份,收到有效调查表 840 份,有效回收率为 100%。开展和未开展“活动”的住院患者满意度结果比较见表 1。

表 1 开展和未开展活动的住院患者对护士工作的评分比较(分)

内容	未开展	开展	<i>t</i>	<i>P</i>
当您初到病房时,护士接待是否热情? 你是否满意?	2.25±0.36	3.28±0.38	2.62	>0.05
您对护士的入院介绍内容是否满意?	2.14±0.15	3.18±0.18	4.82	<0.05
您对护士的服务态度和语言是否满意?	2.24±0.28	3.31±0.32	4.67	<0.05
你住院期间对护士巡视病房,观察病情频率是否满意?	2.17±0.46	3.41±0.56	9.38	<0.05

续表 1 开展和未开展活动的住院患者对护士工作的评分比较(分)

内容	未开展	开展	<i>t</i>	<i>P</i>
根据您的护理等级,您对护士提供的基础护理服务是否满意?	2.41±0.34	3.55±0.40	7.53	<0.05
您生活不能完全自理时,您对护士协助晨晚间护理是否满意?	2.33±0.38	3.45±0.41	6.06	<0.05
您生活不能完全自理时,您对护士协助进食、进水和排便是否满意?	2.26±0.22	3.38±0.29	9.33	<0.05
当您感到心理紧张或着急向护士反映时,您对护士处理的方法是否满意?	2.35±0.44	3.42±0.45	3.18	<0.05
您对护士的操作技术是否满意?	2.20±0.31	3.35±0.36	8.93	<0.05
您对输液期间护士的巡视是否满意?	2.24±0.27	3.36±0.29	8.57	<0.05
您对护士向您讲解所用药物的主要作用和注意事项是否满意?	2.49±0.33	3.55±0.38	3.33	<0.05
您对护士向您讲解有关检查的注意事项是否满意?	2.39±0.38	3.41±0.40	3.02	<0.05
您对护士向您讲解康复和健康指导相关知识是否理解?	2.43±0.30	3.50±0.39	3.68	<0.05
平均值	29.30±4.29	44.15±4.81	5.48	<0.05

3 讨 论

随着社会的发展与医学模式的转变,在护理管理工作中,必须提高“以病人为中心”的思想,努力实现服务态度升级、服务内容创新、服务方式转变来提高护理质量,满足患者的需要。患者满意度调查就是适应这种医学模式转变而衍生出的一种新型护理质量评价方法,是医院在激烈竞争的医疗市场中生存与发展的重要保障体系^[2]。但是,如何提高护理服务水平,进一步提升患者满意度一直是护理管理者研究的重要课题之一^[3]。众所周知,护理工作的主体是护士,护理满意度与护士的日常工作息息相关。然而,在医疗行业快速发展的今天,如何充分发挥护士的主观能动性,倡导护士对提高技术水平与高服务质量的追求,激发护士工作主动性与创造性,同样是医院管理者研究探讨与思索的问题之一^[4]。

丰都县人民医院从 2010 年 3 月陆续开展“活动”以来,从转变观念入手,着眼于护理人员临床专业技术能力培养,摆脱了单纯依赖护士职称、年资限制以及对临聘人员的待遇不公平,为护士任用和职业发展开辟了全新的途径。在具体操作上参照卫生部的“活动实施方案”,借鉴上一级开展较成功医院的经验,结合科室实际制定了一套可行性强适合各科的“活动实施方案”。(1)在全院开护士动员大会,调动护士的积极性和能动性,给予护士权益保障,对全院护理人员实行同工同酬;提高下夜班护士津贴;招聘护士在晋升晋级、竞聘护士长等方面与在编人员享有同等权利。(2)充实病区的护理人员,保证试点病区床位与护士比为 1∶0.4 以上;增加病区的物资配备,完善后勤保障。(3)派人外出进行学习,同时加强护理知识及技能培训。(4)通过改变护士分工和排班方式;实行表格式护理记

录;分级护理制度以及各种承诺上墙;推行护患“连心卡”等措施保障“活动”的开展,从而不断提高护理质量,提升患者满意度。

实践证明,在开展“活动”后,出院患者的满意度较前得到全面提高,基础护理与专科护理的有机结合保障了患者安全,增进了医护患沟通,护士对患者安全管理意识明显提高,及时发现安全隐患,医疗纠纷明显减少;呼叫红灯减少;缩短了患者平均住院日,从而使患者满意度大幅度提高。侧面反映了“活动”可以提高工作效率,通过护士不同分工以及职责要求,真正将护士还给患者,让护士可以有更多的时间与患者进行沟通和交流,从而全方位提高护理质量,真正做到“患者、社会、政府”三满意,同时取得良好的工作效率和社会效益。

参考文献

[1] 曹岳蓉,王建英,任品芬,等.实施护士“三级八岗”分级管理制度对患者满意度的影响[J].中国实用护理杂志,2011,27(1):59.
[2] 王希英,毕方红,齐丽贞.患者满意度调查存在的问题及应对措施[J].实用医药杂志,2007,24(9):1151.
[3] 沈云梅,章月照,潘红英.护理分级管理制度中存在的问题及建议[J].医院管理论坛,2009,26(5):43-44.
[4] 韦莉莉.护理服务管理与患者满意度[J].广西医科大学学报,2008,25(9):57.

(收稿日期:2011-07-09)

流式细胞仪检测样品保存时间的探讨

陈源清,邱晓丹(福建省龙岩市第二医院检验科 364000)

【摘要】 目的 探讨流式细胞术检测外周血 T 淋巴细胞亚群、人类白细胞抗原 B27(HLA-B27)的条件,确定流式细胞术检测 T 淋巴细胞亚群及 HLA-B27 样品的有效保存时间。方法 采集健康人外周血,将标记荧光抗体的样品用 2%甲醛固定并保存于 4℃冰箱,于不同时间进行检测。结果 固定样品保存至第 9 天,辅助性 T 淋巴细胞(CD4⁺)、抑制性/细胞毒性 T 淋巴细胞(CD8⁺)、CD4⁺CD8⁺细胞数下降差异有统计学意义(*P*<0.05),而 HLA-B27 细胞数变化差异无统计学意义(*P*>0.05)。结论 固定样本 4℃的在 8 d 内检测 T 淋巴细胞亚群及 12 d 内检测 HLA-B27 结果差异无统计学意义,这对于临床诊断和基础研究具有很大的实际意义。

【关键词】 流式细胞术; 淋巴细胞亚群; 人类白细胞抗原 B27

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.21.054 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2011)21-2652-02

流式细胞术(FCM)就是利用流式细胞仪对处于快速直线流动状态中的单列细胞或生物颗粒进行逐个、多参数、快速的

定性、定量分析或分选的技术^[1],是生命科学领域中先进的技术之一。然而,在实验过程中的多种因素均可影响 FCM 的分