

• 调查报告 •

日间手术患者满意度调查问卷的编制及信效度检验*

余思萍^{1,2}, 周春霖¹, 李 会³, 孙鸿燕⁴

(1. 西南医科大学附属医院疼痛科, 四川 泸州 646000; 2. 西南医科大学附属医院护理部, 四川 泸州 646000;
3. 西南医科大学附属医院日间手术中心, 四川 泸州 646000; 4. 西南医科大学护理学院, 四川 泸州 646000)

[摘要] **目的** 编制适合日间手术患者的满意度调查问卷, 并进行信效度检验。 **方法** 采用回顾性调查, 选取 2023 年该院日间手术中心出院的 100 例患者进行调查, 对问卷信效度进行检验。通过检索中英文文献, 分析相关政策, 构建日间手术患者满意度调查问卷的条目池。选取日间手术中心负责人、预约中心、日间手术病房、肿瘤日间化疗、眼科日间手术管理人员共 6 位专家对构建的条目进行评价, 修改后形成正式问卷。 **结果** 调查问卷包括“预约中心服务、住院部服务、手术室服务、随访服务”4 个维度 28 个条目。问卷各维度 Cronbach's α 、Spearman-Brown 系数均 >0.9 。问卷条目内容效度指数在 0.8~1.0, 量表水平的内容效度指数在 0.9 以上。 **结论** 日间手术患者满意度调查问卷具有较好的信效度, 可以用于日间手术患者的满意度调查。

[关键词] 日间手术; 满意度; 信度; 效度

DOI:10.3969/j.issn.1009-5519.2024.22.026

中图法分类号: R5

文章编号: 1009-5519(2024)22-3913-04

文献标识码: A

**Development and reliability and validity testing of a satisfaction survey
questionnaire for patients undergoing daytime surgery***

YU Siping^{1,2}, ZHOU Chunlin¹, LI Hui³, SUN Hongyan⁴

(1. Department of Pain, The Affiliated Hospital of Southwest Medical University, Luzhou, Sichuan 646000, China; 2. Department of Nursing, The Affiliated Hospital of Southwest Medical University, Luzhou, Sichuan 646000, China; 3. Day Surgery Center, The Affiliated Hospital of Southwest Medical University, Luzhou, Sichuan 646000, China; 4. School of Nursing, Southwest Medical University, Luzhou, Sichuan 646000, China)

[Abstract] **Objective** To develop and validate a satisfaction survey questionnaire suitable for day surgery patients and to test its reliability and validity. **Methods** A retrospective survey was conducted, targeting the 100 patients discharged from the day surgery center of the hospital in 2023, to test the reliability and validity of the questionnaire. By reviewing both Chinese and English literature and analyzing related policies, an item pool for the day surgery patient satisfaction survey questionnaire was constructed. Six experts, including managers from the day surgery center, appointment center, day surgery ward, oncology day chemotherapy, and ophthalmology day surgery, evaluated and revised the items, forming the final questionnaire. **Results** The survey questionnaire comprised 28 items across four dimensions: "appointment center services, inpatient services, operating room services, and follow-up services." The Cronbach's α and Spearman-Brown coefficient for each dimension of the questionnaire were all above 0.9. The content validity index of the questionnaire items ranged from 0.8 to 1.0, with the scale-level content validity index exceeding 0.9. **Conclusion** The day surgery patient satisfaction survey questionnaire demonstrates good reliability and validity, making it suitable for surveying the satisfaction of day surgery patients.

[Key words] Daytime surgery; Satisfaction; Reliability; Validity

* 基金项目: 2022 年度西南医科大学校级科研项目 (2022QN038)。

作者简介: 余思萍 (1989—), 硕士研究生, 主管护师, 主要从事护理与管理工作。

患者满意度是评价患者就医体验感非常重要的指标,是重要的医疗质量衡量标准^[1],在国外还会影响医保报销^[2]。为全面推进健康中国建设,积极应对人口老龄化,2022 年国家卫生健康委员会在多项文件中都提出,推动护理高质量发展,提升患者满意度^[3],将“以患者为中心”贯穿于医疗服务各环节,打造更有温度的医疗服务^[4]。2023 年《全面提升医疗质量行动计划(2023—2025 年)》指出,要提高日间医疗质量,实现优质护理服务扩面提质^[5]。

日间医疗是指医疗机构在保障医疗质量安全前提下,为患者提供 24 h 内完成住院全流程诊疗服务的医疗服务模式^[6]。日间手术患者由于在 24 h 内就要出院,与责任护士的接触时间较短,常导致健康宣教工作不到位、术后服务不够完善等问题^[7]。因此,各环节的管理就显得非常重要,为了解日间手术患者对医院的满意度,着重解决患者不满意的内容,编制适合日间手术患者的满意度调查问卷,以期提升日间医疗服务水平提供参考。

1 资料与方法

1.1 研究对象 采用回顾性便利抽样方式选择本院 2023 年日间手术中心出院的 100 例患者进行调查,纳入标准:(1)本院日间手术中心出院患者;(2)完成随访;(3)知情同意,自愿参与。排除标准:(1)从日间手术中心转至其他科室的患者;(2)对未成年或其他不具备完全民事行为能力者,则由其监护人或者代理人来完成。调查方式为电话询问,由 2 名日间手术骨干护士进行电话随访,问卷询问相关内容,根据患者回答填写纸质版。为保证调查质量,在电话询问前,对 2 名骨干护士进行培训,采用统一的指导语。

1.2 方法

1.2.1 文献分析 以“日间手术、满意度、延续护理”

等中文关键词检索中国知网、万方、维普等中文数据库,以“day surgery、Satisfaction、Continuing care”等英文关键词检索 Web of Science、PubMed、医知网等英文数据库,主要关注预约中心服务、住院部服务、手术室服务、随访服务 4 个部分内容,检索中英文文献,对相关政策进行分析,为课题研究做准备。

1.2.2 头脑风暴法 课题小组成员通过头脑风暴法,以肠道息肉日间手术患者为研究对象,以信息动机行为模式(IMB 模式)为基础,结合互联网,各抒己见,探讨延续护理的具体措施,初步形成适合肠道息肉日间手术患者的延续护理草案。

1.2.3 专家测评 选取日间手术中心负责人、预约中心、日间手术病房、肿瘤日间化疗、眼科日间手术管理人员 6 位专家对条目进行评价。专家条件需满足:(1)从事日间手术相关工作 10 年以上;(2)中级以上专业技术职称;(3)本科及以上学历;(4)知情同意,积极参与。专家根据问卷条目与研究主题的相关性,从“非常相关”“较强相关”“弱相关”“不相关”分别予以 4~1 分的评分,并以条目内容效度指数(I-CVI) > 0.75 ,量表水平的内容效度指数(S-CVI) > 0.9 为标准进行筛选。

1.3 统计学处理 运用 Excel2016 双人录入数据,应用 SPSS22.0 统计软件对问卷进行信度和效度分析,问卷的效度指标采用内容效度表示,信度用 Cronbach's α 系数和分半信度表示,形成最终版日间手术患者满意度调查问卷。

2 结果

2.1 问卷条目 经过文献检索、小组讨论、专家测评,最终形成 4 个维度(包括预约中心服务、住院部服务、手术室服务、随访服务)28 个条目的日间手术患者满意度调查问卷。见表 1。

表 1 日间手术患者满意度调查问卷

维度	条目
预约中心服务	日间手术预约流程
	预约中心护士的态度
	预约中心护士对您进行的健康指导(包括饮食指导、肠道准备等)
	预约等候时间
住院部服务	入院办理流程
	病区环境及配套设施
	责任护士对您的入院宣教(包括环境介绍、陪护管理、订餐方式等)
	责任护士对您的术前、术后指导(包括饮食、体位、注意事项等)
	责任护士对您的出院指导(包括饮食、活动、用药等)
	责任护士的技术

续表 1 日间手术患者满意度调查问卷

维度	条目
手术室服务	责任护士的态度
	管床医生的诊疗技术
	管床医生的态度
	住院期间就餐服务
	出院办理流程
	手术室环境
	手术室护士的技术
	手术室护士的服务态度
	麻醉医生的技术
	麻醉医生的态度
随访服务	手术医生的技术
	手术医生的态度
	手术等待时间
	随访的方式
总体评价	随访的频次
	随访护士的态度
	随访护士对您的康复指导内容(包括饮食、活动、用药等)
对本院日间手术总体情况	

2.2 内容效度 选取 6 位日间手术专家对问卷每个条目进行 1~4 分的评分(专家基本情况见表 2), 得出 I-CVI 在 0.8~1.0, S-CVI 为 $26/28=0.9$, 一般认为 I-CVI 在 0.7 以上, S-CVI 在 0.9 及以上, 表明内容效度较好^[8]。见表 3。

表 2 专家基本情况

编号	性别	年龄 (岁)	工龄 (年)	职称	学历	工作领域
1	女	52	32	副主任护师	本科	日间手术预约
2	女	53	35	副主任护师	本科	日间化疗管理
3	女	54	34	主管护师	本科	日间手术预约
4	女	53	33	主管护师	本科	日间手术随访
5	女	53	33	副主任护师	本科	眼科日间管理
6	男	58	34	副主任医师	硕士研究生	日间手术管理

2.3 内部一致性评价 采用 Cronbach's α 系数, Cronbach's α 系数范围为 0~1, 数值越接近 1 说明量表内部的一致性越高。一般认为 Cronbach's α 系数 >0.8 表明量表内容的内部概念一致性较高, 本研究 Cronbach's α 、Spearman-Brown 各维度系数均 >0.9 。见表 4。

2.4 分半信度 本研究通过对问卷和各维度分半信度的检验结果显示, 问卷 4 个维度的分半信度系数均 >0.9 , 说明该问卷的分半信度较好。见表 4。

表 3 各条目 I-CVI 值

条目	I-CVI	条目	I-CVI	条目	I-CVI	条目	I-CVI
条目 1	1.0	条目 8	1.0	条目 15	1.0	条目 22	1.0
条目 2	1.0	条目 9	1.0	条目 16	1.0	条目 23	1.0
条目 3	1.0	条目 10	1.0	条目 17	0.8	条目 24	1.0
条目 4	1.0	条目 11	1.0	条目 18	1.0	条目 25	1.0
条目 5	1.0	条目 12	1.0	条目 19	1.0	条目 26	1.0
条目 6	1.0	条目 14	1.0	条目 20	1.0	条目 27	1.0
条目 7	1.0	条目 14	1.0	条目 21	1.0	条目 28	0.8

表 4 问卷信度

维度	条目	Cronbach's α 系数	Spearman-Brown 系数
预约中心服务	4	0.978	0.980
住院部服务	11	0.970	0.947
手术室服务	8	0.973	0.975
随访服务	4	0.996	0.996
总体评价	1	—	—
总条目	28	0.988	0.988

注: —表示无此项。

3 讨论

3.1 问卷编制的必要性 日间手术是一种加速康复医疗模式, 不仅能够缩短患者住院时间, 降低医院相关感染风险, 还能减轻我国医疗需求增加带来的压

力。由于日间手术患者与医务人员接触时间较短,医务人员需在短时间内对患者完成术前、术中、术后护理,常导致健康宣教工作不到位、术后服务不够完善等问题出现^[9]。因此,日间手术患者的满意度值得重点关注。日间手术患者满意度问卷的编制是为了评估患者对日间手术的满意程度,从而为改进日间手术服务质量的提升提供参考。本研究从院前预约、入院、手术室、随访几个环节对患者进行调查,及时发现患者围手术期存在的问题,针对性改善,以减少并发症的发生,从而提高患者的就医体验感。

3.2 问卷信度分析 研究数据是否真实可靠,注意通过信度分析来体现。本问卷的信度评价主要由 Cronbach's α 系数和分半信度反映,Cronbach's α 系数在 0.7~0.8 属于可接受范围,越接近 1,说明各级指标的相关性越好。本研究结果显示,问卷总条目和 4 个维度的 Cronbach's α 系数均在 0.9 以上,表示该问卷的信度较好。问卷总条目和 4 个维度的 Spearman-Brown 系数均在 0.9 以上,说明本问卷具有较高的重测信度。综上所述,日间手术患者满意度调查问卷的内在一致性较高。

3.3 问卷效度分析 效度能真实反映问卷的有效性和准确性,本研究主要采用内容效度对问卷的效度进行评价,内容效度指问卷内容的贴切性和代表性,问卷的内容效度越高代表量表题目所界定内容的代表性越好。内容效度评价指标 CVI 取值在 0~1,越接近 1,说明条目代表性越好。研究结果显示,I-CVI 在 0.83~1.00,S-CVI 为 0.93,说明日间手术患者满意度调查问卷能较好地反映日间手术患者的满意程度。

综上所述,本研究通过文献研究、专家测评等方法,对日间手术患者满意度进行分析,同时邀请相关专家对研究内容进行测评,最终形成日间手术患者满意度调查问卷,包括从患者预约、注意、手术、出院后随访几部分的内容,涵盖了住院全过程。问卷具有较好的信效度,可以用于日间手术患者的满意度调查,也对持续深入有效开展后续工作有一定的指导意义。但由于时间和人力、物力的不足,本研究还存在样本量不足、覆盖面较小的局限,在今后的研究中,可采用多中心研究。

参考文献

[1] HOOKERR S, MOLONEY-JOHNS A J, MC-

FARLAND M M. Patient satisfaction with physician assistant/associate care: an international scoping review[J]. *Hum Resour Health*, 2019,17(1):104.

[2] KRUSE C S, KROWSKI N, RODRIGUEZ B, et al. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis[J]. *BMJ Open*, 2017,7(8):e016242.

[3] 国家卫生健康委办公厅. 国家卫生健康委关于印发《全国护理事业发展规划(2021—2025 年)》的通知[Z]. 2022-04-29.

[4] 国家卫生健康委办公厅. 关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知[Z]. 2023-05-26.

[5] 国家卫生健康委办公厅. 关于开展全面提升医疗质量行动(2023—2025 年)的通知[Z]. 2023-05-26.

[6] 国家卫生健康委办公厅. 国家卫生健康委办公厅关于印发医疗机构日间医疗质量管理暂行规定的通知[Z]. 2022-11-20.

[7] 朱晓慧. 分散式日间手术管理模式下护士工作体验的质性研究[J]. *中国实用护理杂志*, 2019,35(22):2704-2707.

[8] 吕苗,丁西萍,任蕊. 产妇产后需求问卷的信效度检验[J]. *临床医学研究与实践*, 2022,7(7):14-17.

[9] 朱晓慧. 分散式日间手术管理模式下护士工作体验的质性研究[J]. *中国实用护理杂志*, 2019,35(20):2704-2707.

[10] NILSSON U, JAENSSON M, DAHLBERG K, et al. RAPP, A systematic assessment of postoperative recovery in patients undergoing day surgery: study protocol for a mixed-methods study design including a multicentre, two-group, parallel, single-blind randomized controlled trial and qualitative interview studies [J]. *BMJ Open*, 2016,6(1):1-7.

(收稿日期:2024-02-20 修回日期:2024-08-28)