

关于我校护理专业实习生中医康护服务质量的患者满意度调查报告

一、调查背景

为全面评估我校“中医康复+护理”复合型人才培养成效，客观衡量实习生在真实临床情境下运用中西医结合知识服务患者的能力与质量，我校于2023年9月1日至2025年5月31日期间，对92家合作医养机构中接受过我校2022级护理专业实习生服务的患者群体进行了满意度问卷调查。本次调查旨在收集服务对象的直接反馈，为持续改进人才培养方案提供实证依据。

二、调查对象与方法

1. 调查对象：在合作医院（南方医院太和分院、佛山勒流医院等）的康复科、老年病科、社区护理中心等岗位实习，并直接为患者提供了包括中医适宜技术（艾灸、拔罐、穴位贴敷、康复推拿等）在内的护理服务的我校实习生。
2. 调查方法：采用匿名式《中医康护服务质量患者满意度问卷》，由合作机构的带教老师或护士长在实习生轮转出科前发放给其直接服务过的患者或家属填写并回收。
3. 问卷设计：问卷涵盖服务态度、沟通能力、专业技能、人文关怀、总体满意度5个维度，共12个条目，采用Likert5级评分法（非常满意=5分，满意=4分，一般=3分，不满意=2分，非常不满意=1分）。
4. 数据收集：本次调查共发放问卷1050份，回收有效问卷998份，有效回收率为95.0%。

三、调查结果与分析

通过对有效问卷的数据统计分析，结果如下：

1. 总体满意度高：患者对实习生服务的总体满意度评分为4.52分。其中，表示“非常满意”和“满意”的患者累计占比达93.7%，充分体现了患者对实习生服务质量的广泛认可。
2. 各维度满意度分析：
 - （1）服务态度：得分最高，为4.68分。患者普遍评价实习生“热情主动、

富有耐心、尊重患者”。

(2) 沟通能力：得分为 4.45 分。多数患者认为实习生能“清晰解释操作目的、用通俗语言进行健康指导”。

(3) 专业技能：得分为 4.41 分。尤其在中医适宜技术操作（如艾灸、推拿）的熟练度与规范性方面获得患者好评。多位患者在开放性问题中提及：“同学操作很认真，穴位找得准，艾灸后感觉很舒服。”

(4) 人文关怀：得分为 4.55 分。患者对实习生表现出的“共情能力”和“主动关怀”印象尤为深刻。

3. 开放性意见分析：在收集到的开放性意见中，肯定性评价占比 87%，主要集中在赞扬实习生“技术好”、“态度亲切”、“有爱心”。部分建议主要涉及“希望操作速度能再快一些”等，反映了患者对实习生积累更多临床经验的期望。

四、结论与建议

1. 主要结论：本调查结果表明，我校护理专业实习生凭借扎实的中西医结合专业技能、良好的职业素养和人文关怀精神，赢得了服务对象的高度认可。93.7%的总体满意度和各维度的高分评价，有力印证了我校“四融四实”实践教学模式在培养学生岗位胜任力和职业责任感方面取得了显著效果。

2. 相关建议：

(1) 持续强化技能熟练度：在教学中进一步增加复杂情境下的技能反复训练，提升操作效率。

(2) 注重反馈闭环：将本次调查中的具体建议作为案例，融入“融责任（实评）”环节，引导学生进行反思与改进。

