

护理质量评价体系的研究进展

李梦婷 李国宏

【摘要】 为有效提升医院护理质量, 护理管理者在护理质量评价标准、评价方法等方面进行了积极探索, 并取得了一定的成效, 但国内缺乏统一的护理质量标准, 评价内容因评价标准的不同而有较大差异。本文就护理质量评价标准、评价方法及其结果判断、质量持续改进等方面研究现状进行综述, 以促进护理质量评价体系整体的研究, 为护理质量评价和管理提供参考。

【关键词】 护理; 护理质量; 评价体系

【中图分类号】 R47 **【DOI】** 10.3969/j.issn.1672-1756.2015.02.027

Research progress of the nursing quality evaluation system / LI Mengting, LI Guohong // School of Nursing, Nanjing University of Chinese Medicine, Nanjing, 210000 China // Chinese Nursing Management-2015,15(2): 212-214

【Abstract】 In order to improve the quality of hospital care, nursing administrators have carried out active exploration in the aspects of nursing quality evaluation standard and evaluation methods, and have attained some achievements. However, there is no uniform nursing quality standard and assessment content. This paper summarized the research status on nursing quality evaluation standard, evaluation method, result judgment, and continuous quality improvement in order to promote overall nursing quality evaluation system research and to provide references for the nursing quality evaluation and management.

【Keywords】 nursing; nursing quality; evaluation system

护理质量评价是指依据相关的护理管理标准, 通过对护理活动有组织地调查分析, 对护理质量作出客观的评判, 是保证护理品质的重要措施^[1]。由于护理质量评价是对护理人员所掌握的理论知识、技术水平、工作态度和护理效果进行综合评价, 是护理质量管理最基本的手段, 因此, 它决定着护理行为前进的方向, 直接影响着护理效果, 对医院服务质量起着举足轻重的作用。近年来, 为有效提升医院护理质量, 国内各级医院护理工作皆以提供优质护理服务为核心, 并不断采取各种措施来提高护理服务水平。按照开展优质护理服务相关规章制度的要求和深入推进优质护理服务工作的需要, 护理管理者在护理质量评价标准、方法等方面进行了积极探索, 并取得了一定的成效, 为促进护理质量评价体系整体的研究, 使护理管理者建立一套适用于国内综合医院的系统、统一的护理质量评价体系, 本文就护理质量评价标准、评价指标、评价方法及结果判断、质量持续改进等方面的现状进行综述。

1 护理质量评价标准

护理质量评价标准是规范护理行为的重要依据, 它建立在实践的基础上, 能够有效衡量护理质量的优劣, 指导护士工作并反馈性指导实践, 而建立护理质量评价标准是护理质量管理的关键环节, 是有效提高护理质量的保证。美国学者 Donabedian 于 1969 年首先提出的“结构质量 - 过程质量 - 结果质量”模式, 现被广泛应用于各国护理质量评价标准的建立^[2], 该模式认为护理质量可以从护理结构、护理过程和护理结果 3 方面进行评价, 并认为良好的结构能够增加良好过程的可能性, 而良好的过程也会对结果带来影响。20 世纪 90 年代后期, 国外学者将 Evans 等的健康模式与 Donabedian 的质量模式相结合, 形成一种新的模式用于护理质量评价, 该模式提出护士、服务对象、环境、健康和疾病、护理结果 5 个重要概念, 解释了护士角色要求、服务对象特征和需求、护理和服务对象环境要求、健康管理、疾病管理以及最终护理效果^[3-4]。

在我国, 各医院护理质量评价标准

不尽相同, 1989 年原卫生部颁发的《综合医院分级管理标准(试行草案)》中的护理质量管理标准是目前我国使用时间最长、应用较广泛的一套全国统一护理质量评价标准, 对护理组织管理体系、护理工作制度、护理管理标准、护理技术水平等方面均做出明确规定。1997 年, 林菊英^[5]先生指出, 医院护理质量标准可包括护理技术操作质量标准、护理管理质量标准、护理文书书写质量标准以及临床护理质量标准, 因此, 全国各级医院在此基础上相继建立健全了各自的护理质量评价标准。2005 年, 成翼娟等^[6]牵头进行的护理质量评价标准的研究, 采用 Donabedian 的“结构质量 - 过程质量 - 结果质量”模式作为理论框架, 制定出了一套护理质量评价标准, 包括医院护理的结构与组织、护理实践、护理质量绩效评价指标 3 部分, 每一部分又包括若干个方面和条目, 共计 11 个方面 53 个条目。2008 年原卫生部出台《医院管理评价指南》^[7], 要求有基础护理、专科护理质量评价标准, 建立可追溯机制, 对护理质量标准进行定期与不定期

作者单位: 南京中医药大学护理学院, 210000 (李梦婷); 东南大学附属中大医院护理部 (李国宏)

作者简介: 李梦婷, 硕士在读

通信作者: 李国宏, 硕士, 主任护师, 护理部主任

的效果评价, 并就护理质量考核标准及持续改进方案做出明确规定, 有效指导了全国各医院护理质量标准的制定。

2 护理质量评价指标

国外护理质量评价指标主要集中在护理结构质量、过程质量和结果质量指标 3 个方面, 护理结构质量指标包括护患比、床位占用率、注册护士占护士队伍比例、每位患者获得的护理总时数; 护理过程质量指标包括患者跌倒发生率、压疮发生率、意外拔管发生率、不良事件发生率等; 护理结果质量指标主要包括患者满意度、护士满意度等^[8-9], 其中患者满意度在质量评价中占有决定性地位, 是国外护理专家研究的热点。

国内护理质量评价指标一般包括护理工作质量指标和工作效率指标, 护理工作质量指标包括患者满意度, 基础护理合格率, 特级、一级护理合格率, 危重病人护理合格率, 护理技术操作合格率, 急救物品完好率, 消毒隔离合格率, 护理文书书写合格率, 年压疮发生率, 患者意外发生率(跌倒、坠床); 工作效率指标包括病床使用率, 床位周转率, 平均住院日, 择期手术患者术前住院日, 院内感染发生率, 单病种病人住院费用, 护理总时数, 各类护理人员的配备^[10]。

“优质护理服务示范工程”活动开展后, 有学者将服务项目公示, 健康教育情况, 责任护士对患者的了解程度等纳入护理质量评价指标^[11]。护理质量管理评价研究不断深入, 医院护理质量评价标准不断修订和完善, 护理质量评价指标逐渐涉及到不良事件发生率^[12]; 分级护理、优质护理服务持续改进^[13]; 特殊护理单元质量管理与检测等。根据《三级综合医院评审标准实施细则(2011版)》^[14]的要求, 住院患者压疮发生率及严重程度、医院内跌倒/坠床发生率及伤害严重程度、肺栓塞、深静脉血栓、肺部感染、导管意外拔出发生率等客观指标也被纳入医院护理质量评价标准。

3 护理质量评价方法及形式

目前, 我国大部分医院护理质量评价主要通过三级或二级护理管理组织进行^[15-16], 也有部分医院采用五级纵向护理质控模式^[17], 由护理质量管理委员会、科护士长、护士长、责任组长、责任护士构成, 包括由护士长、责任组长、责任护士构成的病区三级质控维度和由护理质量管理委员会、科护士长、护士长构成的护理部三级督导维度, 让不同年资护士主动参与到护理质量控制工作中。

自优质护理服务开展以来, 为突出临床护理内涵与护理管理的实效^[18], 部分地区护理质量评价综合实地查看、情景模拟、电话暗访等方法, 对护理质量进行多方面、多维度的评价。但大部分护理质量控制检查多采用“事后查”的模式, 护士把考核视为“负担”^[19], 检查流于形式, 结果不能客观反映护理的实际效果, 患者也不能真正从质量评价中受益^[20]。新一轮的等级医院评审中引入过程管理方法学的理念, 颠覆了传统的护理质量评价方法, 以个案追踪或系统追踪的方式进行护理质量评价^[21], 强调以患者为中心, 对患者在整个医疗系统内获得的诊疗护理经历进行追踪, 以面谈、查阅文件等方式对各种护理制度与流程的制定落实程度、护理服务连贯性及学科综合服务进行现场评价, 深入追查有疑问的环节, 重视对系统的改进, 强调对改进过程的跟踪和观察, 实事求是地对护理质量进行检查评价, 使管理者理清护理过程的薄弱环节, 从根源上彻底解决问题, 减少类似事件再次发生, 切实促进护理质量的提升, 最终达到使患者获得优质护理服务的目的^[22]。

4 护理质量评价结果分析

对于护理质量评价结果的判断, 目前国内各医院并无统一的标准, 多为对照自设的护理质量评价标准进行扣分, 由于并未注明明确的扣分细则, 使得护理质量评价主观性较强, 不能客观、准

确地反应护理质量水平^[23]。随着现代护理管理的科学化和信息化, 许多质量分析方法在护理质量评价结果分析中得到了较好地应用^[24], 其中应用较为广泛的是等级法, 即根据自身实际情况制定护理质量评价标准, 设计标准表格格式的评价量表, 并将每项标准设立分值, 将所得分数相加, 评分越高, 质量越好^[25]。这种评价方式省时省力, 易于统计分析和比较, 但存在分值判断标准不易把握, 得分与实际护理质量水平存在一定差异的缺陷。因此, 有学者^[26]依据护理工作量、风险压力、护理人力资源等方面对护理质量评价结果进行校正, 通过建立信息平台, 综合分析护理质量评价结果, 使护理质量评价结果更加客观、合理, 继而提高护理质量^[27]。

近年来, 医疗信息化管理迅速发展, 护理质量信息化管理已逐步实现。将护理质量检查中存在的问题录入信息系统, 由信息系统根据护理质量标准自动生成分数, 将存在问题按出现频次进行排序, 不仅可以保证护理质量评价结果的客观性, 还有利于护理管理者直观了解护理质量检查中存在的问题, 有针对性地对护理质量进行改善, 提高护理质量。

5 护理质量持续改进

护理质量持续改进是指通过护理质量评价发现问题, 分析原因, 主动采取措施, 以改进护理工作的过程, 规范护理人员的工作行为, 并重新评价结果以判断对护理质量的影响, 最大程度地提高患者的满意度, 强调通过持之以恒的努力实现不断提高护理质量, 不断完善护理制度、流程、规范及常规, 落实规范, 促进护理质量在原有基础上呈螺旋式上升的过程^[28]。

PDCA 循环理论作为开展质量管理活动的一种科学工作程序, 已广泛应用于各个领域并卓有成效, 也日益受到护理管理者的关注和重视。近年来, 我国很多医院启动品管圈活动, 用质量持续改进的方法进行护理问题的查找和改

进^[29]，并已取得较大进展，但是对于护理质量持续改进相关理论及模式的应用，大多属于经验总结。另外，护士对持续质量改进的内涵理解不深入，不能有效运用 PDCA 循环等质量管理工具进行改进，导致护理质量持续改进成效并不显著。

6 建议

随着优质护理服务的深入开展，护理专业内涵不断深化，护理工作范畴不断扩大，建立一套科学、公正的优质护理服务评价标准体系，成为促进护理质量提升的重要因素之一。一套合理、有效的护理质量评价标准及评价方法应具备以下几方面特征。

6.1 评价标准注重护理专业内涵

随着“以患者为中心”的护理理念不断深入，对护理工作的要求也不再局限于机械地执行医嘱，而是以满足患者需求为导向，为其提供连续、专业化、个性化的护理，不仅要帮助患者恢复健康，更要注重其生活质量的提高。因此，护理质量控制标准须从患者需求出发，改革护理管理模式，促进专业内涵提升。

6.2 应用追踪方法学进行质量评价

2010 年美国 JCI 质量标准中，追踪方法学的应用比例已从之前的 30% 提升到 70%^[30]，在我国新一轮等级医院评审中也引入了追踪方法学的理念进行质量评价，可见采用追踪方法学进行护理质量评价越来越受到国内外各级护理管理者的重视，通过检查实施过程，发现实施过程中的问题，验证护理工作制度、工作流程的可行性。另外，追踪方法学的运用可以增加护理人员的质量控制意识，加强细节管理^[31]，形成动态循环，可以使护士关注到护理过程中的每个细节，并根据患者需求不断完善，促进医院护理质量持续改进，不断提升护理质量及护理管理水平，真正做到使患者受益。

6.3 运用质量管理工具进行质量评价与持续改进

质量持续改进是医疗机构永恒的主

题，而质量问题的原因和质量改进效果需要用事实和数据论证。因此，在全面质量管理中需要收集和整理大量资料和数据，并应用科学的方法进行系统的分析。在进行护理质量管理与质量改进过程中最常用的质量管理工具包括统计分析表、柏拉图、因果图、直方图、分层法、散布图及质控图，以数理统计为理论基础，不仅科学可靠，而且十分直观。利用质量管理工具进行院内的纵向数据比较，必要时与同类医院进行横向数据比较，有利于护理人员有针对性地进行整改，达到质量持续改进的目的。

综上，护理质量评价是促进医院改善护理质量的重要手段，是护理管理的核心，国内各级护理管理者致力于对护理质量管理标准、方法等方面的探索，虽取得了不少进展，但目前仍缺乏一套完善、统一的优质护理服务质量评价体系。因此，基于优质护理服务的内涵，构建一套切实可行的护理质量评价体系是护理管理者亟待解决的问题。

参考文献

[1] 汪欢,喻姣花,冯闰,等.临床护理质量评价研究进展.护理研究,2014,28(2):390-392.
 [2] Donabedian A. Measuring the effectiveness of medical interventions:New expectations of health services research.Health Serv Res,1966,25(5):697-708.
 [3] Langemo DK, Anderson J, Volden CM, et al. Nursing Quality Outcome Indicators:The North Dakota Study.J Nurs Adm,2002,32(2):98-105.
 [4] Hodge MB,Steven M,Valerie A,et al.Developing Indicators of Nursing Quality to Evaluate Nurse Staffing Ratios.JONA,2002,32(6):338-345.
 [5] 林菊英.护理管理学.护士进修杂志,1997,12(8):1-3.
 [6] 成翼娟,冯先琼,宋锦平,等.护理质量评价标准的研究.中国护理管理,2005,5(4):26-28.
 [7] 卫生部.医院管理评价指南(2008年版).中国护理管理,2008,8(7):6-11.
 [8] Gabriel CS,Melo MRAC,Rocha FLR, et al. Use of performance indicators in the nursing service of a public hospital. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2011,19(5):1247-1254.
 [9] Vituri DW, Matsuda LM. Content validation of quality indicators for nursing care evaluation.Rev Esc Enferm USP,2009,43(2):429-437.
 [10] 汪牡丹,成守珍,李佳梅.护理质量评价指标

的研究进展.中国护理管理,2012,12(9):40-43.
 [11] 王艳,李淑迦,杨琴,等.北京市医院优质护理服务质量评价.中国护理管理,2013,13(7):17-19.
 [12] 侯小妮,刘华平,刘绍金,等.综合医院护理质量评价指标体系初步研究.中国护理管理,2010,10(2):50-53.
 [13] 余忠祥,王爱梅,董燕红.等级医院评审中建立临床护理质量评价体系的实践与思考.护理实践与研究,2013,10(4):83-84.
 [14] 卫生部.三级综合医院评审标准(2011版).2011-04-18.
 [15] 张琴,王润兰,陈新华.三级质控管理在医院护理质量管理中的应用与评价.护理研究,2012,26(6):1700-1701.
 [16] 兰红霞,莫朝媚.护理质量控制检查方法的改进.护理学杂志,2013,28(14):69-71.
 [17] 廖素霞,何文静,杨雯,等.五级纵向护理质量管理的实践与效果.中国护理管理,2012,12(10):59-61.
 [18] 冯秀兰,彭刚艺,刘雪琴,等.建立以符合临床需求为导向的护理质量评价指标的实践.中国护理管理,2010,10(6):28-29.
 [19] 翁庐英.我国临床护理质量评价现状与思考.护理管理杂志,2008,8(5):30-31.
 [20] 陈兰,罗伟,蔡宇,等.构建护士工作评价系统的研究.中国护理管理,2006,6(4):39-40.
 [21] 李国宏.个案追踪法在医院护理评审中的应用.中国护理管理,2014,4(2):124-126.
 [22] 王海蓉,邱服斌,张爱琳.追踪方法学在护理质量改进中的应用效果.护理研究,2013,27(2):551.
 [23] 田梅梅,段霞,施雁,等.基于质性访谈探究护理质量管理专家对筛选护理质量关键指标的看法.护理学杂志,2011,26(5):1-5.
 [24] 吴月凤,李婷.我国护理质量评价现状与思考.解放军医院管理杂志,2011,18(10):966-967.
 [25] 段丽丽.当前我国护理质量评价的现状 & 改进方法.护理管理杂志,2007,7(4):23-25.
 [26] 戴冬梅,范树腾.护理质量综合评价校正系数在临床护理质量综合评价中的应用.护理管理杂志,2013,13(5):347-348.
 [27] 陈贺,郭欣,田梅梅,等.医院护理质量关键指标筛选及评价的研究现状.中华护理杂志,2014,49(3):329-332.
 [28] 陈长英,田丽,曹小琴,等.护理质量持续改进的国内外实践与研究进展.中国护理管理,2012,12(1):14-17.
 [29] 梁雁芳.护理质量反馈系统的建立与研究进展.护士进修杂志,2013,28(7):630-632.
 [30] Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. Joint commission international accreditation standards for hospital.4th Ed. 2010.
 [31] 王瑛琳,姜忠强.护理质量追踪管理思路与方法.中国护理管理,2012,12(2):50-52.
 [收稿日期:2014-04-09]
 [修回日期:2014-05-07]
 (编辑:郑艳 英文编辑:张俊娥)