

临床护理人员对现行护理质量考评评价的质性研究*

王静, 施雁

(同济大学附属第十人民医院, 上海, 200072)

[摘要] 目的 了解临床护理人员对护理质量评价现状的看法, 分析现行护理质量考评存在的问题, 为制订规范的护理质量评价体系提供依据。方法 采用开放性、半结构式访谈法对 25 名临床护士长、护理人员进行深度访谈, 应用现象学分析法进行分析。结果 目前护理质量评价指标的敏感性不高, 过度偏重护理技术, 不同专科的护理评价在临床护理应用中依然欠缺。结论 现存护理质量评价标准欠缺单病种的专科护理质量评价, 不能适应专科护理的发展需求, 亟待创建一套系统的专科护理质量指标体系。

[关键词] 护理质量; 质量评价; 指标体系; 质性研究

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2013)01-0007-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2013.01.002

Qualitative research of the opinions of clinical nurses to current nursing quality evaluation

Wang Jing, Shi Yan // Modern Clinical Nursing, -2013, 12(1):07

[Abstract] **Objective** To study the views of clinical nursing staff about current nursing quality evaluation so as to find the problems in nursing quality evaluation. **Method** 25 head nurses and nurses were interviewed using semi-structured open interview about nursing quality evaluation. **Result** The current nursing quality evaluation system was lower in sensitivity, focusing more on nursing skills but less on nursing evaluation of nursing specialties. **Conclusions** The system of current nursing quality evaluation lacks of nursing evaluation of nursing specialties and therefore cannot meet the requirements for the development of nursing specialty. Therefore, it is urgent to regulate an evaluation system for nursing specialties.

[Key words] nursing quality; quality evaluation; system of indexes; qualitative research

护理工作作为医疗卫生工作的重要组成部分, 护理质量的水平不仅能够衡量护理人员业务能力和工作效果, 同时也是护理管理水平的重要体现, 直接影响整个医院的服务质量。护理质量低下可直接增加患者感染发生率、并发症发生率、病死率^[1-3]。而跌倒、用药错误、导管重置、用氧错误、输血不良反应等护理不良事件可导致患者不同程度的损伤甚至死亡^[4-5]。护理质量指标和评价对护理工作具有导向和促进作用, 决定着护理行为的调整和患者的护理效果, 应该具有科学性和先进性^[6-7]。如何科学地进行护理质量管理, 有效地提高整体护理和专科护理质量, 推动单病种护理质量管理的不断发展, 建立适应国内国情的更科学、

系统、先进的护理质量评价体系, 是值得护理管理者深入探讨的关键问题, 也是实现科学、规范、高效护理工作的前提。因此, 我们进行了护理质量考评评价的质性研究, 目的为更好地开展单病种护理质量评价提供依据, 现将结果报道如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象

2011 年 2 月, 采用目的抽样法, 选择本院 25 名临床专科护士和护士长, 均为女性, 年龄 26~38 岁, 平均 (32.25 ± 2.75) 岁。护龄: 3~16 年, 平均 (7.34 ± 1.23) 年。职称: 主管护师 5 名 (20.00%), 护师 11 名 (44.00%), 护士 9 名 (36.00%)。最终学历: 大专 16 名 (64.00%), 本科 9 名 (36.00%)。样本量按照资料饱和的原则确定^[8]。

1.2 方法

采用现象学研究方法, 以深度访谈法获得受访者的真实感受和体验。

1.2.1 知情同意 访谈前向被访者说明研究的目

[基金项目] * 本课题为上海申康医院发展中心市级医院临床管理优化项目, 项目编号为 SHDC2011601。

[收稿日期] 2012-06-11

[作者简介] 王静 (1987-), 上海人, 护师, 硕士在读, 主要从事临床护理工作。

[通讯作者] 施雁, 女, 博士, 主任护师, E-mail: hulizhikong@yahoo.com.cn。

的、意义、基本步骤、隐私权等,签署知情同意书并告知访谈获得资料将进行严格管理,不作本研究之外的任何他用。根据要求隐去研究对象的真实姓名。

1.2.2 资料收集 访谈选在私人、安静的房间进行,如科室的会议室、示教室等,确保访谈无人打扰。在访谈过程中运用 Minichiello 等提出的刺探和引导的方法^[9],深入挖掘受访者的真实感受,但研究者不会主导访谈的内容和方向,保证访谈能在一个和谐、融洽、轻松的情景下进行。每位受访者在研究中被作为个案,访谈时间 20~40 min。结合文献资料及临床护理实际工作,预先设计访谈提纲,访谈中心内容为对目前医院护理质量考评的意见和建议,均采用开放式的问题进行:“请您谈谈对护理质量评价现状的看法。”“您觉得现阶段护理质量的内涵应包括哪些内容?”“您如何看待医院目前的护理质量检查?”“对于现阶段护理质量考评所面临的一些问题,您有何建设性意见或建议。”访谈中注意记录受访者的各种情绪、行为反映等,现场做好录音和笔录。

1.2.3 资料分析 每次访谈结束后,将每位受访者编号,反复聆听录音,及时准确地将访谈录音转录成文字,逐字逐句地摘录下来,同时包括受访者的非语言行为和动作等,及时做好资料的处理和分析。反复阅读书面文字资料,进行分类、编码、登录,最后提炼出主题。在整理分析过程中针对发现的新内容要再次查阅文献,以支持和延伸研究发现,增强研究结果的可靠性和完整性。资料分析采用了 Colaizzi 的 7 步分析法^[10]包括:①仔细阅读所有记录;②析取有重要意义的陈述;③对反复出现的观点进行编码;④将编码后的观点汇集;⑤写出详细、无遗漏的描述;⑥辨别出相似的观点;

⑦返回参与者处求证。

2 结果

2.1 现行护理质量考评存在的问题

临床护士和护士长对目前现行的护理质量考评存在的问题主要集中以下几个方面,见表 1。

2.2 对护理质量考评的意见和建议

临床护士和护士长对护理质量考评的意见和建议:①护理质量评价指标应贴近临床、贴近患者,具有可量化、可操作性、专业性,真正实现“以患者为中心”,需要重新遴选一些指标;②不同科室的工作性质不同,工作量有轻重之分,护理质量评价应该体现侧重点,兼顾专科护理部分的工作,同时兼顾科室承担护理风险的大小,希望出台一套系统的专科护理质量指标体系,并做到明确、可测量,考评重点应体现不同阶段患者的专科护理重点;③考虑病区工作量,使护理质量与工作量相结合;④护理质量检查的问题要及时反馈;⑤临床护理人员能更多参与护理质量考评管理;⑥护理人员结构梯队要合理。

3 讨论

3.1 现行护理质量考评现状

本研究发现,临床护士对护理质量考评的意见集中以下几点:过度强调护理技术、文件书写规范(68.00%),护理评价指标操作性差,有些指标实际操作中不易达到(60.00%),缺少专科护理指标和考核内容(56.00%),以终末质量为主,缺乏反映患者预后结果的指标(48.00%),由此可见,目前护理质量评价指标的敏感性不高,过度偏重护理技术,不同专科的护理评价在临床护理中依然欠缺,不能全面、客观地反映护理服务的整体质量。为

表 1 护理质量考评存在的问题 (n=25)

| 护理质量考评存在问题 | n | 百分率 (%) |
|------------------------------------|----|---------|
| 过度强调物品整齐、护理技术、文件书写规范 | 17 | 68.00 |
| 指标操作性差,有些指标实际操作中不易达到 | 15 | 60.00 |
| 缺少专科护理指标和考核内容 | 14 | 56.00 |
| 以终末质量为主,缺乏反映患者预后结果的指标,不能全面反映护理服务质量 | 12 | 48.00 |
| 护理质量考评内容过多,不够聚焦 | 11 | 44.00 |
| 缺少统一的护理质量评价指标 | 11 | 44.00 |
| 指标欠科学,与临床工作目标的结合不够紧密,有一定的脱节 | 9 | 36.00 |
| 未全面考虑护理工作量 | 6 | 24.00 |

此,建议未来拟定护理质量指标体系可主要集中在以下几个方面:护理质量评价应更具量化性、可操作性,更贴近患者服务需求;应体现护理专业与护理服务相结合、基础护理与专科护理相结合;不同专科应制订各自的专科质量评价标准,以适应不同病种的实际需求。

目前,国内护理质量评价内容停留在标准层次,文字繁琐、不够聚焦,其可操作性、敏感性、量化性较差^[5-7]。护理质量管理重点放在控制基础护理质量上,而针对各专科不同的护理特点却缺乏统一与相对固化的质量评价指标体系,虽近年来开展了一些专科护理质量评价研究,如产科、胸心外科、ICU、乳腺癌根治术等,但大多局限于某一地区,个别研究开展范围较小,代表性不强^[11-14]。

3.2 对策

构建单病种护理质量指标体系是现代医院医疗服务质量控制的要求,有利于促进临床护理专家的成长,使广大临床护士看到护理职业生涯的未来,这对提升临床护士的职业满意度、稳定临床护理队伍意义重大。

3.2.1 基于临床护理路径实施单病种护理质量控制 临床路径是根据某种疾病、诊断或手术制订的一种治疗护理模式,按照临床路径表的标准化治疗护理流程,让患者从入院到出院都按此模式来接受治疗、护理^[15]。通过实施临床护理路径,根据每阶段的内容可以制订科学、详细的护理质量评价指标并进行准确的量化,强调护理质量过程控制的同时重视整体控制,促进了护理服务的系统性和整体性。因此,基于临床护理路径构建和应用护理质量评价体系,能够弥补传统护理指标进行护理产出评价中存在缺点,做到定性与定量指标相结合,终末质量与环节质量指标相结合,兼具有可比性、可操作性和系统性。

3.2.2 探索科学的单病种护理质量评价方法 质量评价的根本目的在于实现质量的持续改进,未来单病种护理质量评价的根本特点是在遵循以患者为中心的根本原则下,根据每个病种的疾病特点来确定评价方法的3要素:即由谁来评价、如何评价、评价结果的处理。而评价主体的准入标准、每个病种评价的时间点的选择、评价的频率、评价的方式、是否增加独立于护理队伍和医院的第三

方进行评价,以及评价结果是否与绩效考核挂钩都是未来需要科学探索的问题。

4 结论

本研究结果显示,目前,国内护理质量评价指标的敏感性不高,过度偏重护理技术,不同专科的护理评价在临床护理中依然欠缺。建议护理质量评价应更具量化性、可操作性,更贴近患者服务需求;应体现护理专业与护理服务相结合、基础护理与专科护理相结合;不同专科应制订各自的专科质量评价标准,以适应不同病种的实际需求。

参考文献:

- [1] Estabrooks CA, Midodzi WK, Cummings GG, et al. The impact of hospital nursing characteristics on 30 day mortality [J]. *Nursing Research*, 2005, 54 (2): 74-84.
- [2] Alonso Echanove J, Edwards JR, Richards MJ, et al. Effects of nurse staffing and antimicrobial impregnated central venous catheters on the risk for bloodstream infections in intensive care units [J]. *Infect Control Hospital Epidemiology*, 2003, 24 (12): 916-925.
- [3] Morrison AL, Beckmann U, Durie M, et al. The effects of nursing staff inexperience on the occurrence of adverse patient experiences in ICU [J]. *Australian Critical Care*, 2001, 14 (3): 116-121.
- [4] Shorr RI, Mion LC, Chandlers AM, et al. Improving the capture of patient fall events in hospitals: combining a service for evaluating inpatient falls with an incident report system [J]. *JAGS*, 2008, 56 (4): 701-704.
- [5] 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 [J]. *护理学杂志*, 2011, 26 (5): 1-5.
- [6] 吴欣娟. 医院临床护理质量安全评审指南 [M]. 北京: 中国协和医科大学出版社, 2005: 1.
- [7] 林菊英. 医院管理学护理管理分册 [M]. 北京: 人民卫生出版社, 2003: 146-147.
- [8] 夏海鸥, 于美渝, 陈瑜, 等. 乳腺癌患者对乳腺癌早期检测真实体验的质性研究 [J]. *中华护理杂志*, 2005, 40 (9): 641-644.
- [9] Minichiello V, Aroni R, Timewell and Alexander L. In-Depth Interviewing [M]. Melbourne: Long man, 1995: 138-152.
- [10] Colaizzi P. Psychological research as the phenomenologist views it. In *Existential phenomenological alternatives for psychology* [M]. New York: Oxford University Press, 1978: 487.