

·护理管理·

## 骨科专科护理质量评价体系的建立与实施\*

陈晓玲, 黄天雯, 谭运娟, 刘巧梨, 桂自珍

(中山大学附属第一医院骨显微医学部, 广东广州, 510080)

**[摘要]** **目的** 探讨骨科专科护理质量评价体系的建立与实施效果。**方法** 选择 2011 年 12 月~2012 年 12 月在本院骨科住院患者 557 例(设为对照组),采用传统护理评价指标评价其护理质量;选择 2013 年 4 月~2014 年 5 月在本院骨科住院患者 528 例(设为观察组),采用骨科专科护理质量评价体系评价其护理质量。比较实施骨科专科护理质量评价体系前后两组专科护理质量各项指标(住院评估准确率、病情观察准确率、专科并发症干预准确率、护理记录合格率、护理缺陷发生率)及患者满意度情况。**结果** 两组患者住院评估准确率、病情观察准确率、专科并发症干预准确率、护理记录合格率及患者满意度比较,均  $P < 0.01$ ,差异具有统计学意义,观察组各项指标均明显优于对照组;两组均未发生护理缺陷。**结论** 本研究初步制订了骨科专科护理质量评价体系,其能弥补传统评价体系的环节质量控制不足,提高骨科护理管理质量;实施过程提供保障措施可有效保障质量评价体系顺利实施。

**[关键词]** 骨科;专科护理质量评价体系;护理管理

**[中图分类号]** R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2015)10-0058-05 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2015.10.016

### Establishment and implementation of nursing quality evaluation system in department of orthopedics

Chen Xiaoling, Huang Tianwen, Tan Yunjuan, Liu Qiaoli, Gui Zizhen//Modern Clinical Nursing, -2015, 14(10):58.

**[Abstract]** **Objective** To explore the establishment and implementation of nursing quality evaluation system in department of orthopedics. **Methods** Randomly 527 patients hospitalized in the department of orthopedics from December 2011 to December 2012 were selected and assigned into the control group, where a traditional evaluation system was used. Another 528 patients hospitalized from April 2013 to June 2014 as the observation group, where orthopedics specialist evaluation system was used. The two groups were compared in terms of hospital evaluation accuracy, observation accuracy, accuracy rate of specialist intervention complications, the qualified rate of nursing records and patient satisfaction. **Result** The hospital evaluation accuracy, observation accuracy, the accuracy rate of specialist intervention complications, the qualified rate of nursing records and patients satisfaction of the observation group were significantly higher than those of the control group ( $P < 0.01$ ) and there was no incidence in two groups. **Conclusion** The establishment of orthopaedic nurse quality evaluation system can make up the shortage of traditional evaluation system and improve the quality of the orthopaedic nursing management.

**[Key words]** department of orthopedics; special nursing quality evaluation; nursing management

专科护理质量是评价医院护理工作质量的核心指标,评价指标是衡量护理质量的标准<sup>[1]</sup>。随着医院的发展和患者需求的不断提高,传统的护理模

式已不能适应现代护理的要求,因此专科护理质量评价体系的建立和应用已成为各临床专科的研究热点。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<sup>[2]</sup>。关于骨科专科护理质量评价指标的制订和研究也有零星的报道,但也不够系统。本研究以本院骨科住院患者为研究对象,初步建立一套骨科专科护理质量评价体系,并与传统的专科护理质量评价指标进行比较,现将骨科专科护理质量评价体系建立及实践情况报道如下。

**[收稿日期]** \* 本课题为国家临床重点专科护理建设项目,项目编号为 2011-872;广东省护理学会第三届护理研究立项课题,项目编号为 YH20150208。

**[作者简介]** 陈晓玲(1975-),女,广东河源人,护士长,主管护师,本科,主要从事骨科护理工作。

**[通信简介]** 黄天雯,科护士长,副主任护师,硕士, E-mail: huangtwn@126.com。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选择 2011 年 12 月~2012 年 12 月在本院骨科住院患者 557 例(设为对照组),采用传统护理评价指标评价其护理质量(为采用骨科专科护理质量评价体系前资料);选择 2013 年 4 月~2014 年 5 月在本院骨科住院患者 528 例(设为观察组),采用骨科专科护理质量评价体系评价其护理质量。对照组,男 324 例,女 233 例,年龄 15~86 岁,平均( $63.2 \pm 3.1$ )岁。住院时间 9~21 d,平均( $11.6 \pm 3.8$ )d。疾病类型:膝关节骨性关节炎 147 例,股骨头坏死 173 例,股骨颈骨折 32 例,股骨粗隆骨折 48 例,膝关节韧带损伤 87 例,膝关节半月板损伤 70 例。患者均治愈出院。观察组,男 323 例,女 205 例,年龄 16~81 岁,平均( $61.2 \pm 2.8$ )岁。住院时间 10~22 d,平均( $12.5 \pm 2.8$ )d。疾病类型:膝关节骨性关节炎 132 例,股骨头坏死 158 例,股骨颈骨折 28 例,股骨粗隆骨折 38 例,膝关节韧带损伤 92 例,膝关节半月板损伤 80 例。患者均治愈出院。两组患者一般资料比较,差异无统计学意义(均  $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

**1.2.1 对照组** 对照组患者实施传统的质量评价标准,包括病房管理合格率、消毒隔离管理合格率、护理表格书写合格率、急救物品管理合格率、特级护理和一级护理合格率、技术操作合格率、基础护理合格率等。由护理部(1 次/季)、科(1 次/月)、区护士长(2 次/周)及区质检员(2 次/周)根据各项标准进行检查。

#### 1.2.2 观察组

**1.2.2.1 骨科专科护理质量评价体系的建立** 2012 年 10 月,本院骨科护理研究小组根据《护理工作管理规范》<sup>[3]</sup>、《临床护理技术规范》(基础篇)<sup>[4]</sup>、《临床护理文书规范》(专科篇)<sup>[5]</sup>、广东省十大安全质量目标<sup>[6]</sup>、《实用骨科学》等<sup>[7]</sup>作为参考,初步建立骨科专科护理质量评价体系框架;组织骨科专家组,专家组由本院护理部主任、科护士长、区护士长、骨科专科护士、护理组长组成,学历均为本科及以上,共 48 名。进行各项指标可行性、科学性和必要性论证,最后形成骨科专科护理质量评价体系。

**1.2.2.2 骨科专科护理质量评价体系内容** 骨科专科护理质量评价体系框架包括一级指标 3 项:要素质量、环节质量和终末质量。(1)要素质量设立二级指标 2 项,①床护比例,②责任护士管床数。(2)环节质量设立二级指标 4 项,①住院评估准确率:包括局部血循环、感觉与运动评估准确率,肌力评估准确率,疼痛评分准确率,局部压疮评分准确率,跌倒风险评分准确率 5 项三级指标。②病情观察准确率:包括生命体征监测及时率,伤口出血观察及时率,负压引流观察及时率,局部血液循环监测及时率,神经功能监测及时率,呼吸功能监测及时率 6 项三级指标。③专科并发症干预准确率:包括体位舒适安全合格率,体位转移安全合格率,疼痛干预有效率,管道护理合格率,特殊行为训练有效率,特殊治疗护理合格率,专科药物使用合格率 7 项三级指标。④护理记录合格率:包括护理记录全面准确,护理记录连续,护理记录动态 3 项三级指标。(3)终末质量设立二级指标 3 项,①护理记录合格率(护理记录全面准确、连续、动态情况);②患者满意度;③护理缺陷发生率。

**1.2.2.3 实施方法** ①要素质量指标评价,区护士长每周 2 次评价床护比、责任护士管床数,以床护比 $\geq 1:0.4$ ,责任护士管床 $\leq 8$ 人为达标。②环节质量指标评价,通过现场调查和临床考评而获得,每周 2 次由护士长或当班护理组长负责评价,记录数据。每个评价指标每天评估不少于 5 例次,评价正确的用“Y”表示,评价错误的用“N”表示,并以“Y 次/总次数”计算各个评价指标的合格率。查房后每天对各评价指标情况进行分析,减少偏倚。③终末质量指标评价,通过病历回顾、问卷调查、科室上报和患者投诉获得。患者满意度每月由护理部的健康教育部统计,每月每个病区抽查出院患者 10 例次,通过对责任护士知晓率、病情观察、生活照顾等 20 个指标的调查得出分值,满分为 100 分。

**1.2.2.4 保障措施** ①要素质量方面:主要是保障人力。对于病区床护比 $<1:0.4$ ,责任护士管床 $>8$ 人,未达到床护比 $\geq 1:0.4$ ,责任护士管床 $\leq 8$ 人的标准,按优质护理服务要求,申请增加病区人力配备;病区制订人力调配制度,实施弹性排班;按

责任制整体护理实施方案要求,取消功能制排班,所有护士均参与管床,排班时注意各护理小组的层级搭配,保证专科护理工作质量。②环节质量方面:实施骨科专科质量评价体系前进行充分调研,了解各层次护士对骨科质量评价体系的认识;在骨科专科护理质量实施前对病区所有护士进行统一培训,尽量保持评价的同质性。查房时间段相对固定,在三级查房时要根据护士的护理过程进行检查,评价护士对患者的评估方法、病情观察能力、实施治疗护理情况及检查护理记录。加强高危环节控制,大手术术后由组长接手术;护士长每日上下班前查房重点是大手术术后、高龄患者围手术期、病情危重患者;新护士当值时护理组长、护士长对高危患者、高危环节进行指导。持续改进护理质量,建立数据库,将不良事件发生的原因分析等纳入工作职责。每月对不良事件、高危因素、高危环节进行统计分析排名,并将排名前 10 名纳入下一个月重点改进计划。加强护士培训,开展疑难病例讨论、护理三级查房、护理会诊、护理临床小课等专科护理小组活动,通过学习,提高护士专业能力。③终末质量方面:重视患者的评价,通过电话回访、问卷调查等方式,分析患者对护理工作的认可程度及护士的健康教育工作情况,组织人员定期检查护士工作质量,如护理记录、病情观察及处理能力等。

1.2.2.5 阶段总结和反馈 每日由护理组长和下夜护士进行专科护理质量终末数据收集,每周由护士长、护理组长进行护理质量抽查,每月由专人录入数据,对数据进行对比分析,把当月专科护理质量下降的指标列为下个月持续质量改进和培训的重点。

1.2.3 评价指标 比较实施骨科专科护理质量评

价体系前后两组专科护理质量各项指标及患者满意度情况。住院评估准确率包括患者患肢局部血液循环、感觉、运动、肌力、疼痛评分评估准确率等,判断与实际相符为准确,否则为不准确;病情观察包括患者生命体征监测、伤口出血观察、负压引流观察、局部血循环监测及时率等指标,能按患者病情动态监测及时发现异常为准确,否则为不准确;专科并发症干预准确率包括下肢深静脉血栓、关节脱位、骨筋膜室综合症、下肢腓总神经损伤、足下垂、关节僵硬、肌肉萎缩等并发症,能根据患者具体情况采取措施进行干预为准确,否则为不准确;护理记录包括护理记录安全准确、连续、动态,能连续、准确动态记录患者病情变化,并采取准确的护理措施为准确,否则为不准确;患者满意度包括住院专科评估、专科病情观察能力、专科功能锻炼指导、专科药物宣教、专科操作技术、呼叫服务、出院指导等方面 13 个条目,选项包括满意、一般、不满意,一般和不满意列为不满意,先计算各条目的满意度再计算患者平均满意度;护理缺陷包括患者投诉率及纠纷发生率等指标。

1.3 统计学方法

数据应用 SPSS19.0 统计软件包进行统计学分析。计量资料比较采用  $t$  检验。检验水准  $\alpha = 0.05$ 。

2 结果

实施骨科专科护理质量评价体系前后两组护理质量各项指标和患者满意度比较见表 1。由表 1 可见,两组患者住院评估准确率、病情观察准确率、专科并发症干预准确率、护理记录合格率及患者满意度比较,均  $P < 0.01$ ,差异具有统计学意义,观察组患者各项指标明显优于对照组;两组均未发生护理缺陷。

表 1 实施骨科专科护理质量评价体系前后两组护理质量各项指标和患者满意度比较 (% ,  $\bar{x} \pm s$ )

组别	$n$	住院评估 准确率	病情观察 准确率	专科并发症 干预准确率	护理记录 合格率	患者满 意度	护理缺陷 发生率
对照组	557	93.8 $\pm$ 0.32	92.7 $\pm$ 0.25	89.92 $\pm$ 0.52	91.3 $\pm$ 0.45	89.6 $\pm$ 0.48	0
观察组	528	98.9 $\pm$ 0.12	97.8 $\pm$ 0.23	97.52 $\pm$ 0.26	96.54 $\pm$ 0.17	96.8 $\pm$ 0.54	0
$\chi^2/t$		-3.397	-4.235	-3.223	-4.987	-5.347	-
$P$		0.002	0.003	0.002	0.003	0.001	-



### 3 讨论

#### 3.1 传统骨专科护理质量评价体系不足之处分析

评价指标作为评价护理质量的重要工具,对护理质量管理具有导向作用,决定着护理行为的调整方向,直接影响护理效果<sup>[8]</sup>。我国专科护理质量指标的研究尚处于起步阶段,严重滞后于专科护理的发展<sup>[9]</sup>。早期护理质量评价标准和指标大多为描述性文献和经验性总结,该方法制订的指标证据等级较低,循证支持力度不大<sup>[10]</sup>。本院骨科护理质量评价也一直沿用传统的骨专科护理评价指标,主要包括病房管理合格率、消毒隔离管理合格率、护理表格书写合格率、急救物品管理合格率、特级护理和一级护理合格率、技术操作合格率、基础护理合格率等,该评价指标只注重终末质量评价,忽视了环节质量控制<sup>[11]</sup>,而且相对缺乏骨专科疾病特性的评价指标。

#### 3.2 骨科专科护理质量评价体系建立的依据及实施效果分析

骨科专科护理质量评价体系是由骨专科护理研究小组在参考相关政策、指南<sup>[3-6]</sup>及结合临床骨科专科疾病临床特点<sup>[7]</sup>基础,并以传统的专科护理质量评价指标为蓝本,再融入骨专科护理工作的特点构建而成的评价体系,体现了专科护理质量监测评价的特点,更重视是否解决患者存在的护理问题,如对患者的局部血循环评估,感觉、运动评估,肌力评估,疼痛评分,体位舒适安全评估,特殊行为训练评估等,并将这些指标制订成为骨专科护理质量评价体系最有价值评价指标,弥补了一般性的评价指标,如病房管理合格率、消毒隔离管理合格率、护理表格书写合格率、急救物品管理合格率、特级护理和一级护理合格率、技术操作合格率、基础护理合格率等评价的环节质量控制不足。衡量两种专科护理评价体系优劣,目前,还没有一个统一的标准,因此本研究将两种评价体系具有共性和代表性的指标如住院评估准确率、病情观察准确率、专科并发症干预准确率、护理记录合格率、患者满意率及护理缺陷发生率(包括患者投诉率和纠纷发生率)的评价结果进行比较,结果表明,实施骨专科护理质量评价体系后,以上前5项指标均明显优于实施前(均 $P < 0.01$ ),而投诉率、纠纷发

生率均未发生。可见,建立和实施骨科专科护理质量评价体系可有效提高骨专科护理质量。

#### 3.3 保障措施是骨科专科护理质量评价体系建立的保证

为了更好地体现骨科专科护理质量评价指标,管理者要加强要素质量、环节质量、终末质量方面的保障措施管理。要素质量是骨科护理质量的基础,管理者重视人力资源配备及人员能级结构;合理使用人力资源,重视和加强人才培养、学科建设,是评价体系有效实施的基础。环节质量是骨科护理质量的核心,反映在业务活动和管理活动各个方面,成为质量的决定性因素。本研究通过加强护士的专科能力培训以及对各项专科护理质量评价指标落实及检查,并不断分析,持续质量改进,不但保障了环节质量评价体系的实施,也整体提高专科护理质量。终末质量是基础质量和环节质量综合作用的反应,体现对护理工作的认可程度,通过让患者对护理工作的评价、出院后对患者的回访等,了解终末质量的控制,较为全面地反映出专科护士服务水平及工作质量,其可确保质量评价体系的有效实施。

### 4 结论

本研究在参考相关政策、指南及结合临床骨科专科患者疾病临床特点,并在原来骨专科护理质量评价体系基础上,初步制订了骨专科护理质量评价体系,包括要素质量、环节质量与终末质量评价指标。研究显示,骨科专科护理质量评价体系能更客观反映临床质量评价,弥补传统评价体系的环节质量控制不足,其能有效提高骨专科护理质量。但实施过程提供保障措施是有效保障质量评价体系顺利实施的保证。

#### 参考文献:

- [1] 李平,牟善芳,冯凤,等. 中医医院护理质量评价指标体系的构建[J]. 护理学杂志,2009,24(5):4-7.
- [2] 王静,施雁. 临床护理人员对现行护理质量考评评价的质性研究[J]. 现代临床护理,2013,12(1):9.
- [3] 彭刚艺,陈伟菊. 护理工作管理规范[M]. 广东:广东科技出版社,2012:26-49.
- [4] 彭刚艺,刘雪琴. 临床护理文书规范(基础篇)[M]. 广东:广东科技出版社,2013:3-382.