

- ing in the worldwide classroom; Research into edX's first MOOC[J]. Research & Practice in Assessment, 2013, 8(1):13-25.
- [4] 吴维仲,关晓辉,曲朝阳.“慕课”浪潮引发的高校教学改革思考[J]. 东北师大学报(哲学社会科学版), 2015, 65(2):190-194.
- [5] 洪银兴. 论创新驱动经济发展战略[J]. 经济学家, 2013, 1(1):5-11.
- [6] 肖凤合. 以强军梦为牵引推动军队院校创新发展—深入学习领会习近平同志关于强军治校的重要论述[J]. 求是, 2014(9):42-43.
- [7] 刘小强,蒋喜锋. 教师教育改革走向何方[J]. 高等教育研究, 2015(1):24-33.
- [8] 严夏,谢鸿全. 高校科技创新能力评价指标体系构建及教学研究·管理
- 究[J]. 西南科技大学高教研究, 2015, 31(3):1-3.
- [9] Konstan JA, Walker J, Brooks DC, et al. Teaching recommender systems at large scale; evaluation and lessons learned from a hybrid MOOC[J]. Acm Tochi, 2015, 22(2):10.
- [10] 李中文,吴涛,汤必奎.“慕课”应用于医学细胞生物学教学改革探讨[J]. 继续教育, 2015, 29(2):43-44.
- [11] 蔡艳宁,范青刚,汪洪桥. 基于微课和慕课的军队远程教育模式优化[J]. 教育界, 2015(6):189-189.
- [12] Reich J. Rebooting MOOC research[J]. Science, 2015, 347(6217): 34-35.

(收稿日期:2016-03-14 修回日期:2016-06-03)

新医改背景下一级医院护理质量评价指标体系的建立与实施*

陈君然¹, 张艳¹, 曾建平², 刘学灵^{1△}, 罗晓³

(1. 重庆市涪陵区人民医院护理部 408099; 2. 重庆市医药卫生学校实训科 408099; 3. 重庆市涪陵中心医院护理部 408099)

摘要: 形成一套既适合一级医院护理服务发展现状,又具有一定指导性和操作性的评价体系,为行政部门进行质量考核及今后进一步完善该评价指标体系提供依据。采用现状调查、文献查阅法及专家会议法初步构建一级医院护理质量评价指标体系,然后运用 Delph 法进行函询与论证。确立了包含 4 项一级指标、20 项二级指标、42 项三级指标的一级医院护理质量评价指标内涵。该指标体系实施后,护理综合满意度由 91.86% 上升到了 95.21%,护理质量综合检查得分由 90.03 分上升到 92.27 分,均较实施前有明显的提升。通过建立有效的评价指标体系,对护理活动各个环节的关键点进行有效质量控制,使护理管理者和护理人员的行为活动更加符合规范,护理质量得到了较大的提高。

关键词: 护理质量; 评价体系; Delph 法**DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2016.17.058 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2016)17-2546-02**

护理质量评价体系是由一系列护理质量评价组织、评价内容、评价标准和指标、评价方法等构成,行使护理质量管理职能,确保护理质量的持续改进^[1]。准确有效的质量评价体系能够更好地保证护理服务项目的顺利开展与实施^[2],它决定着护理行为前进的方向,直接影响着护理效果。目前我国尚缺乏规范有效的一级医院护理质量评价指标体系。涪陵区在以往的护理质量检查中,均采用二、三级综合医院制定的护理质量考核标准修订改良而来,仅适用于一级医院临床护理部分工作,不适合当前基层卫生工作的需求,对相关护理工作内容也未进行客观评价,缺乏可操作性,制约了基层医院护理工作的发展。为使一级医院护理工作评价有章可循,课题组成员从 2014 年 2 月起,在广泛调研的基础上,就一级医院护理质量评价指标体系进行探索。

1 资料与方法

1.1 确定函询专家组 遴选了相关专家 19 人,要求具有中级以上技术职称,本科以上学历,10 年以上专业工作经验。所选专家涉及医政管理、护理质量管理、护理部主任、护士长。为保障专家意见的权威性和可靠性,副主任护师 12 人,占 63.16%,主管护师 7 人,占 36.84%;平均工作年限 27 年小组成

员均有相关领域研究经验。

1.2 护理质量评价指标体系的建立 在筛选和制定护理质量评价指标的过程中,要求指标具有客观性,能够反映护理服务的实际质量,同时要简单易行,在实际运用中应易于测量和观察,各指标相互独立又相互依存^[3-4]。

1.2.1 现状调查 目前涪陵区一级医院的护理服务能力不强、水平不高,主要表现在大部分一级医院还停留在完成基本的治疗、护理工作,院长对护理工作重视不够,护理管理体系不健全甚至没有配置专业护理人员。与全国发达地区相比差距很大。

1.2.2 文献查阅 目前国内护理质量评价体系主要针对二、三级医院。而一级医院的护理工作相对薄弱,对护理管理体系、护理质量管理以及护士的培训与考核也未形成系统、规范的评价指标体系。只有行业协会制定的指导规范,没有强执行力,没有可比性。

1.2.3 专家会议 一定数量的专家群体被按照所规定好的原则选取出来,并被召集参与会议。在会议中让专家的集体智能得以发挥,对研究对象的未来发展趋势及状况做出判断的方法即为专家会议法^[5],本研究采取了这样的研究方法。根据初步

* 基金项目:重庆市涪陵区科技计划项目(FLKG 2014ACC2136)。

△ 通讯作者, E-mail: feiyi512@163.com。

拟定的指标体系,本课题组设计并制作了专家会议调查表。先由 1 名经验丰富的副主任护师对前初拟的评价指标体系进行汇报,并且由她主持专家会议。然后,专家集体对这套拟订的评价体系进行逐条讨论、自由发言。专家以适合性、可行性、有效性为原则,对各指标名称及内容提出修改意见^[6]。当全部专家意见初步达成一致后会议结束。

1.2.4 专家函询法(Delph 法) 采用的是改良 Delph 法在 2014 年 5~7 月共进行 2 轮专家函询。在文献回顾、专家访谈的基础上,结合《二级综合医院评审标准实施细则(2012 年版)》与涪陵区护理工作实际情况,形成第一轮问卷。在汇总第一轮专家咨询结果的基础上形成第二轮问卷。采取电子邮件与现场发放专家咨询表相结合的方式发放和回收问卷,邮件或现场指导填写,这样问卷的有效性就得到了保证。

1.3 护理评价指标的应用 在涪陵区 27 家一级医院应用护理质量评价指标进行质量控制。由课题组成员下发此一级医院护理质量评价体系质量标准,为使护理人员充分理解标准内容,对全区的护士长进行标准解读培训,使其能正确按此标准进行日常护理质量管理工作^[7]。护理质量评价指标使用前和 2015 年护理质量指标使用后,分别进行护理质量综合检查及满意度的调查,评价该护理质量评价体系的作用。

2 结果

2.1 一级医院护理质量评价体系的确定 经过多轮反复,删除了表达重复的 3 条项目,新增了指标条目 2 个,最终形成了包含 4 个一级指标、20 个二级指标和 42 个三级指标的一级医院护理质量评价体系。

2.2 实施护理质控标准前后护理综合满意度比较 应用护理质量评价体系后,患者对护理服务的满意度提高。实施前患者满意率为 91.86%($n=860$),实施后为 95.21%($n=856$),差异有统计学意义($\chi^2=7.957, P=0.005$)。

2.3 护理质量督查情况的比较 对实施护理质量评价体系前后护理质量督查得分情况进行比较。应用护理质量评价体系后,护理服务质量检查综合得分较实施前有所提高。实施前得分为(90.03±4.84)分($n=27$),实施后得分为(92.27±3.42)分($n=27$),差异有统计学意义($t=7.957, P=0.005$)。

3 讨论

随着分级诊疗制度的稳步推进和优质护理的深入开展,一级医院的护理工作越来越被重视,越来越多的挑战也出现在了护理质量管理中。如何建立起一套系统、科学的指标用来评价护理质量显得尤为重要。因为只有先建立起一套标准,才能在提高护理质量水平同时,实现患者满意、护士满意、社会满意。

护理质量评价体系的构建具有科学性。准确合理的评价指标是护理质量评价的关键。本研究结合现状调查、专家会议法及专家函询法等方法制定一级医院护理质量指标评价体系的构建过程中,要求指标具有客观性,使结果具有较高的可靠性和科学性。

护理质量评价体系的构建的结果分析显示。(1)护理质量评价指标建立使护理质量明显提高,护理综合满意度由 91.86% 上升至 95.21%,差异有统计学意义($P<0.05$)。护理综合督查得分由 90.03 分上升到 92.27 分,差异有统计学意义($P<0.05$)。(2)通过评价发现问题并持续改进护理质量^[8],以前的质量检查多为管理者的单向检查,并且为突击性的考核,存在应付检查的现象^[9]。由于考核方式采用“事后查”,考核时多采用对照标准或根据区卫生行政部门制定的检查内容

进行评定,考核时搞突击,应付检查,较多地强调质量控制而较少强调质量持续改进,这就使得护理质量不能再有一个飞跃和进步。如检查时发现病区急救车管理混乱,急救药品物品不全、过期现象,有的医院甚至混放大量的非急救物品等。为此本质量评价体系中特别建立一个二级指标“督查问题整改”,要求对专家督查发现的问题,有整改方案,并有检查及效果评价。又如,相当一部分院长不重视护理组织管理体系的建设和护理人力资源的配置,实施过程中由于督导专家要查看整改方案及整改结果,促使一级医院院长进一步重视了护理工作,护理管理组织架构体系基本完善,逐步增加了护理人力资源的配置,尤以对护理管理队伍的建设及护理核心制度的培训最为明显,达到了持续改进护理质量的目的,提高了患者的满意度。形成了“全员参与”与“全面质量控制”并举的良好局面^[10]。

4 小结

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^[11]。本研究采用 Delph 法初步构建了一级医院护理质量评价体系。通过现状调查、专家会议、两轮专家函询,所构建出的一级医院护理质量评价体系涵盖了护理管理组织、护理质量、护理安全、特殊科室管理 4 个一级指标。需要指出的是,本研究是对一级医院护理质量体系的初步研究,由于研究者个人因素和客观条件的限制难免会影响研究的广度和深度。在今后的研究中根据不同时期的要求,立足基层医疗机构现状,对评价指标不断进行修订和补充,使评价指标更具可操作性,适应新形势下一级医院发展的需要,使护理质量不断提高。

参考文献

- [1] 赵淑英. 探讨我国护理质量管理体系[J]. 医药前沿, 2011,1(23):372-373.
- [2] 刘敏杰,张兰凤,叶赞,等. 结构-过程-结果模式在护理质量评价中的应用进展[J]. 中华护理杂志, 2013,48(4):371-374.
- [3] 汪牡丹,成守珍,李佳梅. 护理质量评价指标的研究进展[J]. 中国护理管理, 2012,12(9):40-43.
- [4] 侯小妮,刘华平. 医院护理质量评价指标体系的研究现状[J]. 中国护理管理, 2008,8(2):38-40.
- [5] 王妍,张涛,徐若鸿,等. 控制成本的 100 种方法[M]. 北京:中国经济出版社, 2009:48-51.
- [6] 孙振球. 医学统计学[M]. 2 版. 北京:人民卫生出版社, 2008:531-535.
- [7] 于淑坤,刘艳红,胡丽丹. 护理服务质量评价体系的建立及应用效果[J]. 黑龙江医学, 2014,38(10):1216-1218.
- [8] 钱小玫,徐雪珍,顾跃英,等. 本院门诊护理质量监控分析体系的构建和应用[J]. 中华医院管理杂志, 2015,4(4):315-317.
- [9] 徐佳宁,温贤秀. 护理质量评价指标的研究进展[J]. 实用医院临床杂志, 2015,12(2):134-136.
- [10] 毛春,刘文卫,马军柏,等. 全面医疗质量控制体系的建立与实践[J]. 中国卫生质量管理, 2006,13(5):19-21.
- [11] 李梦婷,陈语,李国宏. 构建优质护理质量评价标准的研究[J]. 护理管理杂志, 2015,15(5):338-340.