

第 33 章

品管與護理未來趨勢—— 訪 Dr. Norma Lang

**Quality Assurance and Nursing Trends in the
Future – An Interview with Dr. Norma Lang**

作者：徐南麗

本章大綱

強調品質保證(Quality Assurance)的觀念

建立全球護理電腦資料庫

品管與資料庫的關係

護理未來的趨勢

結論



前言

1995年12月4~8日連續五天，中華民國護理學會與國際護理協會(International Council of Nurses)假台北福華飯店舉行「亞太地區——國際護理作業分類系統研討會」。會中除邀請亞太地區代表包含日本、韓國、泰國、菲律賓、新加坡、紐西蘭、西薩摩亞(Western Samoa)、馬來西亞及中華民國等9個國家的17位護理專家外，並敦請瑞士日內瓦國際護理協會總會，即美、英、丹麥等國的六位護理顧問，共同研討護理作業分類系統，目的在「使全民享有健康」(Health for All)強化中華民國社會基層保健功能，促進國民身心健康，提升中華民國護理專業之國際地位。美國最有名的品管專家Dr. Norma Lang就是美國唯一應邀與會的專家代表。因整個行程安排相當緊湊，筆者只有藉著研習會研討空檔休息時間才能訪問到專家Dr. Norma Lang，談談品管及護理未來趨勢。現在，筆者僅將Dr. Lang對品管的看法，摘要重點記錄下來與大家分享。

◎Dr. Norma Lang 簡介

Dr. Lang 現任於美國費城賓尼夕法尼亞護理學院院長(University of Pennsylvania, School of Nursing, Dean)，過去曾任威斯康辛(Wisconsin)大學護理學系系主任。於1980年，將與品質相關之文獻編輯成冊，並為美國護理學會建立護理標準及品管模式，實為品管大師級人物，現擔任國際護理協會、國際護理作業分類系統之護理顧問(圖33-1)。

強調品質保證(Quality Assurance)的觀念

Dr. Lang 是最早發展護理品管模式的專家，美國護理學會(American Nurses' Association; ANA)除邀請她主持品管會議外並運用其模式架構。至今，美國各大醫院均能了解並運用其品管模式於護理臨床實務工作上。她主張推行品管要確定機構的哲學觀、價值觀及工作理念，訂立結構、過程與結果內容標準，認清準則、選擇研究方法、發展評值工具、以各種科學方法收集資料、解釋選擇研究方法的原因、分析行動方針並發展改進提升品管行動、選擇行動方針執行



圖 33-1 Dr. Norma Lang (位前排中間位置)

，才能達到目標。Dr. Lang 在協助 ANA 發展架構中，有二個觀念是她特別提及的：

一、確保品質

Dr. Lang 並不贊成目前正在發展的 CQI(Continuous Quality Improvement)觀念，她同意這是確保品質發展過程中的一個步驟，但她的理想是確保品質，確保 100 % 沒有失誤、高標準的品質，保證產品過程行為卓越、圓滿無缺，而不是訂立較低標準的品質管制(Quality Control; QC)，如產品管控 95 % 無錯誤，並不是 CQI 的觀念，她認為一開始就要有品質保證觀念，百分之百完美無缺失的專業精神及敬業觀，才是確保品質。

二、品質保證應以價值觀為優先考量

任何軟硬體的品質保證均應考慮到成本，不論是護理部門的結構，如：人事、醫療儀器、護理人員在執行護理過程的品質，或是護理病人的結果，如病人身體功能的改進、住院天數減少、死亡率降低及恢復率提升等，均與成本有關。但她認為不需要特別將「錢」的觀念加強，即不需特別提出品管的第四大要素為成本（結構、過程、結果、成本）。事實上在軟硬體組織結構、護理過程與病人所得護理結果上，成本已隨時隨地列在工作效果與效率中考量。在功利社會主義中，護理倫理觀、哲學觀、道德觀應是優先考量的，而不是處處向「錢」看。

建立全球護理電腦資料庫

Dr. Lang 這幾年來除了建立品管模式，推展品管在臨床實務應用上有重大貢獻努力外，另一個重大成果就是推動護理電腦資料庫。她花了很多時間與精力，與醫學界協調溝通，希望能建立護理資料庫，並希望能收入圖書館中查詢，1987 年終於如願了，Dr. Lang 與 Dr. Werley 將 NMDS(Nursing Minimal Data Set) 建立起來，並將這些資料輸入電腦，與國家醫學圖書館(National Library in Medicine) 現有資料及醫學資料連線查詢。其中有關「護理·診斷」分類，如 NANDA(North American Nursing Diagnosis Association) Nursing Care Plan……等，都可在 NMDS 中查詢到。

品管與資料庫的關係

品管資料一定要有資料庫才能由過去看未來。品管、品質保證是永遠要追求的目標，是不能中止的，美國在「護理行政」方面已有資料庫及護理實務(Nursing Practice) 作業分類系統之建立，Dr. Lang 認為不論是行政、教學或實務，均要統合在護理的資料庫中，且要有一定的標準與品質，正如護理實務作業不要分內外科、產兒科、精神科等，因其最後都要歸屬於護理的學問中，也許在建立的過程中可以分開完成，但最後要歸在同一個系統中。由過去每日每月每年的品管資料統計，可看出趨勢：即由過去可預測未來，可由資料呈現缺點而力求品質保證及改善缺點。Dr. Lang 認為護理品質應往深度發展，即應在護理問題，如疼痛、噁心、嘔吐、大小便失禁、無法行動、傷口發炎等症狀及問題上求得有效率與效果的護理措施，以解決病人問題，提升護理獨立功能及工作品質。

護理未來的趨勢

Dr. Lang 談到護理未來的趨勢：在行政方面，除了人員專業化、工作分工、分權、求效率，經濟管理企業化、人性化、合理化、科學化外，她一再強調

追求品質完美無缺的觀念及資訊電腦化。她認為未來護理有關學門分類的建立（如 International Classification of Nursing Practice; ICNP）將使研究、品管、成本均連再一起，以進行有關之研究。台灣未來的護理若能像美國國家衛生研究院中心(National Institute of Health; NIH)進行護理實務、教育、行政等作業分類系統，而統合建立資料庫，那麼將來不論在品質提升或實務研究改進，均會有極大的助益。

西諺有云：“Together we can get great authority, homogeneity and unity; Separately, we will take a long time.”（我們只要合作就能獲得力量、同心與團結；若各自為政則事倍功半。）未來，Dr. Lang 認為只要大家團結就能產生力量。

結論

有人說 “I am waiting for the person in front to lead the way.”（我正等待有人可帶領我前行。）Dr. Lang 認為等待不是明智之舉，被動不如主動，多說無益，與其坐而言，不如起而行，每個人都有成為領導者的潛能，不是不能，而是不為的問題。只有不斷地在專業領域上研究努力、推展、率先去做，結合眾人的力量，造福人群，自然可以得到人助、天助，並提升品質。我們期望每個人都能為建立護理電腦資料庫而努力，若各國都能努力，那麼建立全世界護理共同資訊系統資料庫的理想就可夢想成真。最後，Dr. Lang 祝福台灣能及早建立護理電腦資料庫。我們也祝福 Dr. Lang 努力推展建立全球護理資料庫的理想能順利成功。

本章轉載自：徐南麗(1996)·訪 Dr. Norma Lang——談品管與護理未來趨勢·榮總護理，13(1)，103-105。徵求原刊載單位及原作者同意後，在本書編輯過程中，文字、圖片經作者與編者重新編輯整理。

